

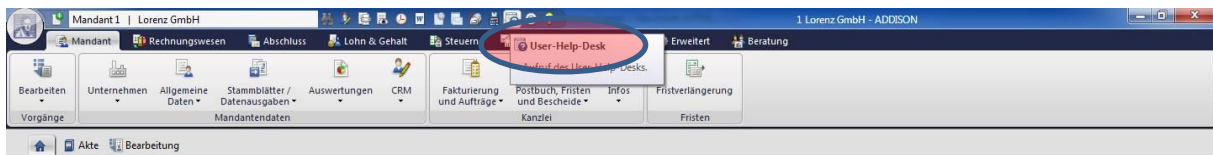
Anwendungsdokumentation

ADDISON User-Help-Desk (UHD)

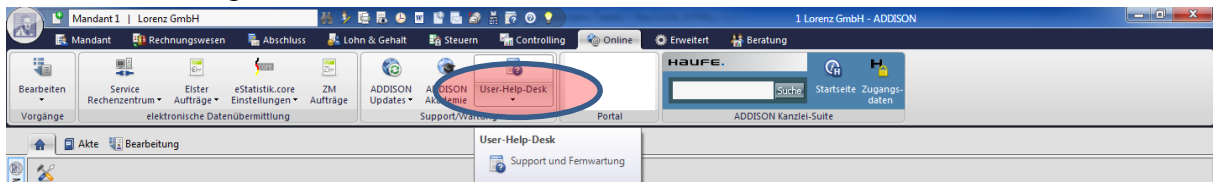
Log-in User-Help-Desk

Bitte starten Sie aus der Anwendung heraus über eine der beiden Möglichkeiten den User-Help-Desk:

aus der Schnellstartleiste



oder über die Registerkarte Online



Die Anmeldung am User-Help-Desk erfolgt mit Ihrer individuellen E-Mail-Adresse.

Wenn noch keine eindeutige E-Mail-Adresse im Benutzerberechtigungssystem (BBS) des aktuell angemeldeten Benutzers hinterlegt ist, erscheint folgende Eingabemaske, in der Sie Ihre eindeutige E-Mail-Adresse erfassen und mit ‚OK‘ bestätigen.

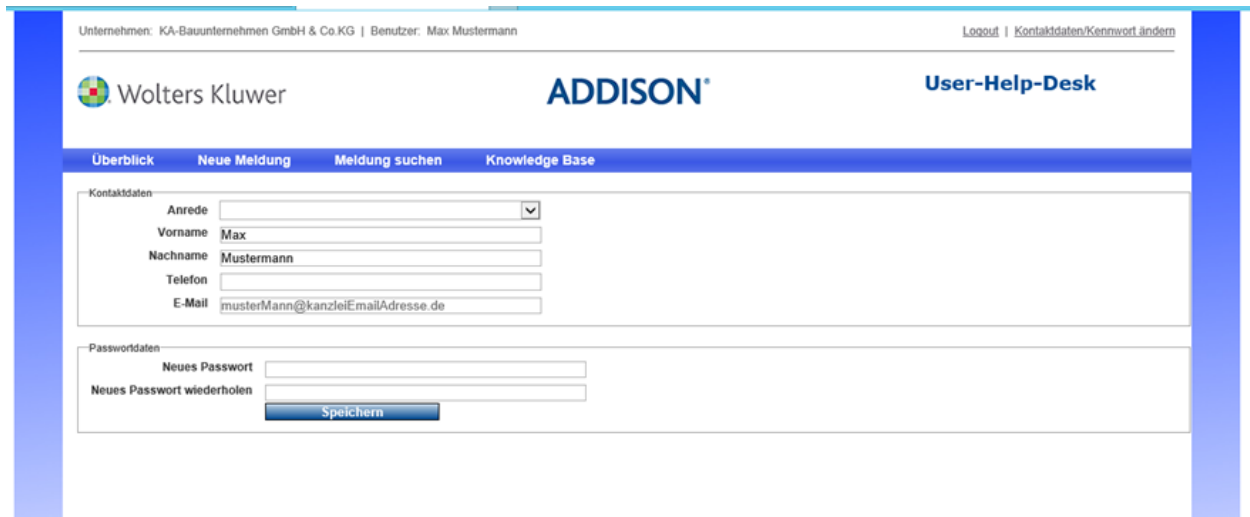
E-Mail-Adresse für User-Help-Desk

Es wurde keine E-Mail-Adresse zum angemeldeten BBS-Benutzer gefunden.
Um sich beim User-Help-Desk anzumelden, geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse ein.

E-Mail-Adresse:

Erstregistrierung als Mitarbeiter eines ADDISON-Anwenders

Vor der ersten Nutzung des User-Help-Desks ist es notwendig, dass Sie sich als Benutzer mit einem individuellen Kennwort registrieren. Hierzu gelangen Sie vor dem ersten Log-in auf das folgende Registrierungsformular Ihres User-Help-Desks.



The screenshot shows the registration page for the ADDISON User-Help-Desk. At the top, it displays the company name 'Wolters Kluwer' and the user's name 'Max Mustermann'. The page has a blue header with navigation links: 'Überblick', 'Neue Meldung', 'Meldung suchen', and 'Knowledge Base'. The main content area is divided into two sections: 'Kontaktdaten' and 'Passwortdaten'. The 'Kontaktdaten' section includes fields for 'Anrede' (a dropdown menu), 'Vorname' (filled with 'Max'), 'Nachname' (filled with 'Mustermann'), 'Telefon', and 'E-Mail' (filled with 'musterMann@kanzleiEmailAdresse.de'). The 'Passwortdaten' section includes fields for 'Neues Passwort' and 'Neues Passwort wiederholen', followed by a 'Speichern' button.

Bitte prüfen Sie hier, ob Ihr Name korrekt geschrieben und Ihre E-Mail-Adresse sowie die Telefonnummer richtig notiert sind und korrigieren Sie diese Angaben, wenn notwendig. Anschließend vergeben Sie bitte noch Ihr zukünftiges individuelles Passwort und speichern abschließend das Registrierungsformular.

Dieser Vorgang ist nur dann wieder auszuführen, wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben bzw. ändern wollen.

Nun können Sie den User-Help-Desk nutzen!

Nutzung des User-Help-Desks

Nach der erfolgten Registrierung können Sie sich zukünftig auf zwei Wegen im User-Help-Desk einloggen.

1. **Direkt aus Ihrem ADDISON-Programm**
siehe oben: Log-in User-Help-Desk
2. **Unabhängig von Ihrem ADDISON-Programm in Ihrem Internet-Browser**
geben Sie hierzu folgende Adresse in Ihren Browser ein:
<https://Myaddison.de/Addison>

Ein Tipp: Wenn Sie neue Support-Meldungen erfassen wollen, verwenden Sie immer den Weg aus dem ADDISON-Programm heraus, um notwendige Informationen zum Programmstand automatisiert zu übergeben.

Anlegen einer neuen Meldung

Über die Kategorien 2 bis 4 grenzen Sie das Fachgebiet Ihrer Fragen bereits ein und helfen somit bei einer schnellen Zuordnung der Meldung zum Experten im Support.

Im Tabellenbereich unter den Kategorien werden Ihnen aktuelle Top-Meldungen zu den von Ihnen eingegrenzten Kategorien angezeigt.

Im Idealfall finden Sie dort schon eine bekannte Lösung für Ihr Problem!

Überblick **Neue Meldung** Meldung suchen Knowledge Base

Meldung

Kategorie 1 Kategorie 2
Kategorie 3 Kategorie 4

Anzahl Einträge in der Knowledge Base für Kategorie 1 und 2: 409 Einträge; 5 von 409 werden angezeigt!

Eintrag	Beschreibung	Freigabe-Datum	Kategorien
021403	Altersvollrentner mit Beitragsgruppenschlüssel 3311 oder 3321?	30.03.2014	ADDISON - Lohn und Gehalt
021401	Bestandsfälle in 2015 - geringfügig Beschäftigte und Beschäftigte in der Gleitzone?	17.11.2014	ADDISON - Lohn und Gehalt
021400	Bestandsfälle in 2015 - geringfügig Beschäftigte und Beschäftigte in der Gleitzone?	17.11.2014	ADDISON - Lohn und Gehalt
021398	Es werden keine Sofortmeldungen (DEÜV) erzeugt?	20.11.2014	ADDISON - Lohn und Gehalt
021374	Mutterschutz bei Totgeburt	14.11.2014	ADDISON - Lohn und Gehalt

[Es wurden 409 Einträge in der Knowledge Base gefunden. Klicken Sie hier um alle anzuzeigen.](#)

Version Qualifizierungs-Vorschlag

Beschreibung
Frage

Anlagen (insgesamt maximal 20 MB)

Systeminformationen als Text-Anlage der UHD-Meldung anfügen.


Anlage 1 Keine Datei ausgewählt.
Anlage 2 Keine Datei ausgewählt.
Anlage 3 Keine Datei ausgewählt.

Finden Sie keine zufriedenstellende Lösung, können Sie uns Ihre Frage in den Textfeldern unter der Tabelle mitteilen, Anlagen anhängen und mit einem Klick auf ‚Speichern‘ die Meldung an Ihren Support übergeben.

Suchen nach Einträgen in der Wissensdatenbank

Mit dem User-Help-Desk haben Sie die Möglichkeit, gezielt Antworten auf Ihre Fragen zur Anwendung zu finden. Wählen Sie hierzu den Bereich ‚Knowledge Base‘ aus.

Über eine Eingrenzung des Themas mit Hilfe von bis zu vier Kategorien sowie der Eingabe eines Suchbegriffes spezifizieren Sie Ihre Frage und erhalten mögliche Lösungen in Tabellenform angeboten. Durch Klick auf einen Eintrag (erste Spalte) verzweigen Sie in die Details eines Eintrags.

 **ADDISON®** User-Help-Desk

Überblick **Neue Meldung** Meldung suchen **Knowledge Base**

Kategorienauswahl

Kategorie 1	ADDISON (838)	Kategorie 2	Rechnungswesen (226)
Kategorie 3	Anlagenbuchhaltung (27)	Kategorie 4	Bitte wählen

Volltextsuche

Suchbegriff

Einträge der Knowledge Base

Eintrag	Beschreibung	Freigabe-Datum	Kategorien
021140	Abschreibung kumuliert übergeben	07.11.2014	ADDISON - Rechnungswesen
021139	Wirtschaftsgüter in allen AfA-Varianten	07.11.2014	ADDISON - Rechnungswesen
021095	Abschreibung Buchen auf ein Unterkonto	29.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
021092	Anzahl AfA-Varianten	29.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100477	Jahreswechsel Anlagenbuchhaltung ohne Verbuchung	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100476	Individuelle Programmverbindung Anlagenbuchhaltung	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100474	Rotes Ausrufezeichen beim Verbuchen der Abschreibung	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100473	Ausdruck des Fibu-Übergabelrücksetzungs-Fensters	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100472	AfA-Variante im Folgejahr verschwunden	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100471	Abschreibung nach § 7h EStG	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen
100469	Differenzen zwischen Einzelbuchhaltung und Anlagenbuchhaltung	16.10.2014	ADDISON - Rechnungswesen

Nachverfolgbarkeit Ihre Meldung

Im Bereich ‚Überblick‘ finden Sie alle von Ihnen erfassten Meldungen (ab Registrierung im User-Help-Desk) inkl. des jeweiligen Meldungsstatus.

Im den Details erhalten Sie die Möglichkeit, mehr über den Status der offenen Meldungen sowie der Meldungen, bei denen noch Informationen (Reaktion) von Ihnen benötigt werden, einzusehen.

Auch die bereits geschlossenen Meldungen sind hier einsehbar.

Meldung	Annahme, Kontakt	Status, Qualifizierung	Beschreibung, Anwender	Frage
714319	24.11.2014 Kajetan Warten	1 - offen 1-Anwendungsfrage	Handbuch Online Portal Lohn Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd -	Handbuch ADDISON Online-Portal, Produktdokumentation, Stand Sept. 2014 Kdin hat sich Handbuch über Programm heruntergeladen und ausgedruckt. Seiten ...
714298	24.11.2014 Kajetan Warten	1 - offen 1-Anwendungsfrage	Problem nach Update Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd -	Kdin kommt nach Update nicht mehr in den Datapool Lotus-Organizer: Alle eingestellten Werte sind weg, ...
714172	24.11.2014 Kajetan Warten	1 - offen 1-Anwendungsfrage	Bitte um Rückruf Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd -	Kunden/Lieferanten: Landliche Arbeitsgemeinschaft ...
714100	24.11.2014 Intern: Peter Ludwig Warten	1 - offen 1-Anwendungsfrage	Abrechnung Vorschusspauschalen Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd -	Warten, ich bin gerade bei der Abrechnung. Es werden mit dem Auftragswesen jeden Monat in der Kanzleiakte etwa 150 Rechnungen geschrieben. Her...

Kontakt Daten / Kennwort ändern bzw. Kennwort vergessen

Sollten Sie Ihre Kontaktdaten ändern wollen oder sich ein neues Passwort vergeben wollen (bzw. Ihr aktuelles Passwort vergessen haben), nutzen Sie bitte den Button Kontaktdaten/Kennwort ändern, den Sie auch im oberen rechten Bereich des User-Help-Desks finden.

Die ADDISON-Videos zum Thema User-Help-Desk finden Sie auch auf der Webseite www.addison.de/UHD.