

Anwendungsdokumentation

AKTE User-Help-Desk (UHD)

Log-in UHD

Bitte starten Sie aus der Akte-Anwendung heraus den User-Help-Desk:



Die Anmeldung am User-Help-Desk erfolgt mit Ihrer individuellen E-Mail-Adresse, die im Dokument „Mitarbeiterliste“ in der Zentralakte hinterlegt ist.

Wenn noch keine eindeutige E-Mail-Adresse in der Mitarbeiterliste der Zentralakte hinterlegt ist, kann eine Anmeldung am User-Help-Desk nicht erfolgen. Bitte hinterlegen Sie Ihre eindeutige E-Mail-Adresse dort.

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 interface for the ADDISON User-Help-Desk. At the top, it displays the company name 'Wolters Kluwer' and the 'ADDISON' logo. The user is identified as 'Max Mustermann' from 'KA-Bauunternehmen GmbH & Co.KG'. The interface includes a navigation bar with options like 'Überblick', 'Neue Meldung', 'Meldung suchen', and 'Knowledge Base'. The registration form is divided into two sections: 'Kontaktdaten' (Contact Data) and 'Passwortdaten' (Password Data). The 'Kontaktdaten' section contains fields for 'Anrede' (dropdown), 'Vorname' (Max), 'Nachname' (Mustermann), 'Telefon', and 'E-Mail' (musterMann@kanzleiEmailAdresse.de). The 'Passwortdaten' section has fields for 'Neues Passwort' and 'Neues Passwort wiederholen', followed by a 'Speichern' button.

| Kontaktdaten | |
|--------------|--|
| Anrede | <input type="text"/> |
| Vorname | <input type="text" value="Max"/> |
| Nachname | <input type="text" value="Mustermann"/> |
| Telefon | <input type="text"/> |
| E-Mail | <input type="text" value="musterMann@kanzleiEmailAdresse.de"/> |

| Passwortdaten | |
|--|----------------------|
| Neues Passwort | <input type="text"/> |
| Neues Passwort wiederholen | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Speichern"/> | |

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 erfolgter Registrierung können Sie sich zukünftig auf zwei Wegen im User-Help-Desk einloggen.

1. **Direkt aus Ihrem Akte-Programm**
siehe oben: Log-in User-Help-Desk
2. **Unabhängig von Ihrem Akte-Programm in Ihrem Internet-Browser**
geben Sie hierzu folgende Adresse in Ihren Browser ein:

<https://myaddison.de/akte>

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

Anlegen einer neuen Meldung

Kategorie 1 ist vorbelegt. 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!

The screenshot shows the 'Neue Meldung' (New Report) form in the ADDISON User-Help-Desk. The interface includes a navigation bar with 'Überblick', 'Neue Meldung', 'Meldung suchen', and 'Knowledge Base'. The main form has several sections:

- Meldung:** Four dropdown menus for 'Kategorie 1' (AKTE), 'Kategorie 2' (ReWe), 'Kategorie 3' (Bitte wählen), and 'Kategorie 4'.
- Knowledge Base Search:** A message 'Anzahl Einträge in der Knowledge Base für Kategorie 1 und 2: 167 Einträge, 5 von 167 werden angezeigt!' above a table of search results.
- Search Results Table:**

| Eintrag | Beschreibung | Freigabe-Datum | Kategorien |
|---------|---|----------------|-------------|
| 020919 | Dokumentvorlage als Bilanzbericht in E-Bilanz einfügen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020918 | Erstellen von Sonder- und Ergänzungsbilanzen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020917 | textliche Änderungen an den Bezeichnungen der zu übermittelnden Positionen der Bilanz/GuV | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020916 | Jahresübernahme von Pool-WG | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020915 | Erstellen der ZIPP Ärztestatistik | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |

Below the table is a link: [Es wurden 167 Einträge in der Knowledge Base gefunden. Klicken Sie hier um alle anzuzeigen.](#)
- Form Fields:** 'Version' dropdown, 'Qualifizierungs-Vorschlag' dropdown (Bitte wählen), and a large 'Beschreibung Frage' text area.
- Attachments:** A section for 'Anlagen (insgesamt maximal 20 MB)' with a checked option 'Systeminformationen als Text-Anlage der UHD-Meldung anfügen.' and three 'Anlage' fields with 'Durchsuchen...' buttons.
- Buttons:** 'Zurück' and 'Speichern' buttons at the bottom.

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 oder 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.

The screenshot displays the ADDISON User-Help-Desk interface. At the top, there are logos for Wolters Kluwer and ADDISON, and the text 'User-Help-Desk'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Überblick', 'Neue Meldung', 'Meldung suchen', and 'Knowledge Base'. The 'Knowledge Base' tab is active. Underneath, there are four category selection dropdowns: 'Kategorie 1' (AKTE (1023)), 'Kategorie 2' (ReWe (167)), 'Kategorie 3' (Bitte wählen), and 'Kategorie 4'. Below these is a search input field labeled 'Suchbegriff' and a 'Suchen' button. The main content area shows a table of 'Einträge der Knowledge Base' with columns for 'Eintrag', 'Beschreibung', 'Freigabe-Datum', and 'Kategorien'. The table lists 18 entries with their respective IDs, descriptions, release dates, and categories.

| Eintrag | Beschreibung | Freigabe-Datum | Kategorien |
|---------|---|----------------|-------------|
| 020919 | Dokumentvorlage als Bilanzbericht in E-Bilanz einfügen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020919 | Erstellen von Sonder- und Ergänzungsbilanzen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020917 | textliche Änderungen an den Bezeichnungen der zu übermittelnden Positionen der Bilanz/GuV | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020916 | Jahresübernahme von Pool-WG | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020915 | Erstellen der ZIPP Arztstatistik | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020914 | Funktion des Branchenvergleiches in der Akte | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020913 | Funktion der automatischen Abstimmung in der Finanzbuchhaltung | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020766 | Rechtsform "freie Berufe" fehlt in der E-Bilanz | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020764 | Konten für Reverse Charge Verfahren | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020583 | in der Spalte "Bestand" werden die Bestands-Salden nicht ausgegeben | 28.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020480 | Ausführen von wiederkehrend. Buchungen u. Aufbereiten der USVA für mehrere Mandanten in einer Aktio | 20.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020304 | Einstellungen für Sammelzahlungen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 020169 | Meldung 'angegebene Feld wird im angegebenen VZ nicht unterstützt' | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 019679 | gültiger Rahmen für Liquidität | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 019626 | SEPA Laschrift nicht wählbar | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 019277 | Voraussetzungen für die Nutzung der mobile Reports | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |
| 019039 | Umstellung Soll- auf Ist-Versteuerung bei unbezahlten Forderungen | 21.10.2014 | AKTE - ReWe |

Nachverfolgbarkeit Ihrer Meldung

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

Im den Details haben 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 Kategorie: <i>Handbuch</i> | 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 runtergeladen und ausgedruckt. Seiten ... |
| 714298 | 24.11.2014 Kategorie: <i>Handbuch</i> | 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. Frage: ... |
| 714172 | 24.11.2014 Kategorie: <i>Handbuch</i> | 1 - offen 1-Anwendungsfrage | Bitte um Rückruf Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd - | Herrmann/Klein Landbuch-Rechnungsbuch-Rechner & Co. AG Buchhalten Smallen F.H.G. - 87700 Übermünzgen, Tel. ... |
| 714100 | 24.11.2014 Kategorie: <i>Handbuch</i> | 1 - offen 1-Anwendungsfrage | Abrechnung Vorschusspauschalen Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd - | Wolters Kluwer Service und Vertriebs GmbH - Süd - |

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