



## Transkript Ihres Adobe-Chats vom 16.09.20

Adobe's virtueller Assistent (16.09.20 13:12:19 MESZ): Hallo, ich bin Adobe's virtueller Assistent. Bitte teilen Sie mir mit, wie ich Ihnen behilflich sein kann. Ich werde mich bemühen, Sie korrekt zu verstehen und den richtigen Mitarbeiter für Sie zu finden.

Sie (16.09.20 13:12:28 MESZ): the issue is still persistent on top the adobe DC does not synch with my phone, the recent documents to be signed are not stored in there, I do not know why please let me know what to do. ? after the first click on the adobe DC website the site crashes

Adobe's virtueller Assistent (16.09.20 13:12:30 MESZ): Sie benötigen Hilfe zu Adobe Premiere, After Effects, Rush, Audition oder einem verwandten Produkt, richtig?

- Ja
- Nein

Sie (16.09.20 13:12:33 MESZ): Nein

Adobe's virtueller Assistent (16.09.20 13:12:34 MESZ): Ich lerne noch dazu. Könnten Sie das Problem mit anderen Worten beschreiben oder mir mitteilen, was Sie beabsichtigen?

Sie (16.09.20 13:12:40 MESZ): adobe document cloud

Adobe's virtueller Assistent (16.09.20 13:12:42 MESZ): OK. Sie werden jetzt mit einem Mitarbeiter verbunden, der Ihnen weiterhelfen kann.

\*\* (16.09.20 13:12:42 MESZ): Sie werden so schnell wie möglich mit einem Experten verbunden. \*\*

\*\* (16.09.20 13:13:28 MESZ): Sie sind jetzt mit Andreas verbunden. Wir sehen uns eben Ihren Account an. \*\*

Andreas (16.09.20 13:15:43 MESZ): Guten Tag Herr Mühlbauer. Gern helfe ich Ihnen zur Document Cloud weiter. Bitte beschreiben Sie mir kurz den Fehler.

Sie (16.09.20 13:19:18 MESZ): Hallo

Sie (16.09.20 13:19:52 MESZ): also wenn ich auf den Link gehe <https://documentcloud.adobe.com/link/home/>

Sie (16.09.20 13:19:56 MESZ): ist soweit noch alles ok

Sie (16.09.20 13:20:16 MESZ): mache ich aber nur einen einzigen klick friert die komplett seite ein, alle anderen browser tabs funktionieren

Sie (16.09.20 13:20:30 MESZ): eine anwahl von [adobe.com](https://adobe.com) im neuen tab friert ebenfalls ein

Sie (16.09.20 13:20:42 MESZ): ich habe den cache gelöscht und die cookies auch

Sie (16.09.20 13:20:46 MESZ): nichts hilft.

Sie (16.09.20 13:21:20 MESZ): das zweite problem ist, dass ich mich mit der adobe cloud auf meinem iphone angemeldet habe und dort keine einzige der dateien sehe die ich online in der übersicht auf <https://documentcloud.adobe.com/link/home/> sehe

Sie (16.09.20 13:22:11 MESZ): ich präzisiere

Sie (16.09.20 13:22:21 MESZ): auf der zuletzt verwendet hier <https://documentcloud.adobe.com/link/home/>

Sie (16.09.20 13:22:30 MESZ): sehe ich sehr viele files die ich aber in der app nicht sehen kann

Andreas (16.09.20 13:22:41 MESZ): Sie schreiben dass die Webseite einfriert.

Andreas (16.09.20 13:22:55 MESZ): Auf welchem Gerät passiert das?

Sie (16.09.20 13:23:23 MESZ): genau

Sie (16.09.20 13:23:26 MESZ): mac os

Sie (16.09.20 13:23:32 MESZ): macbook pro

Sie (16.09.20 13:23:36 MESZ): neuestes update

Sie (16.09.20 13:23:41 MESZ): browser chrome

Sie (16.09.20 13:23:43 MESZ): neuestes update

Andreas (16.09.20 13:24:01 MESZ): Irgendwelche Adblocker aktiv?

Sie (16.09.20 13:24:03 MESZ): ich weiss nicht was passiert ist aber jetzt friert es nicht mehr ein

Sie (16.09.20 13:24:05 MESZ): komisch

Sie (16.09.20 13:24:10 MESZ): nein kein adblocker

Andreas (16.09.20 13:25:09 MESZ): Was Ihr iPhone angeht. Bitte prüfen Sie, ob Sie mit der richtigen Email angemeldet sind.

Sie (16.09.20 13:25:10 MESZ): bleibt also nur noch das thema, dass ich die zuletzt verwendet auch wenn ich per sign unterschritten angefordert habe nicht in meiner app auf dem iphone sehen kann, jedoch im browser auf dem mac und in der DC desktop app für mac

Sie (16.09.20 13:25:46 MESZ): ja identische email

Andreas (16.09.20 13:25:59 MESZ): Welche App nutzen Sie auf dem iPhone?

Sie (16.09.20 13:26:39 MESZ): adobe acrobat reader DC

Sie (16.09.20 13:26:43 MESZ): version 20.08.00

Andreas (16.09.20 13:27:53 MESZ): Bitte melden Sie sich hier einmal ab und wieder an

Sie (16.09.20 13:28:03 MESZ): in der app?

Andreas (16.09.20 13:28:13 MESZ): Ja

Sie (16.09.20 13:29:32 MESZ): immer noch gleich

Sie (16.09.20 13:29:39 MESZ): die daten unter zuletzt verwendet sind alt

Sie (16.09.20 13:29:46 MESZ): letzte datei vom 28.10.2019

Sie (16.09.20 13:30:03 MESZ): in der online und desktop version taucht an gleicher stelle auf zuletzt verwendet heute 13:02

Andreas (16.09.20 13:30:03 MESZ): Wie melden Sie sich an?

Sie (16.09.20 13:30:09 MESZ): per adobe konto

Sie (16.09.20 13:30:15 MESZ): genau wie online und im desktop auch

Andreas (16.09.20 13:30:47 MESZ): Mit welcher Adobe ID?

Sie (16.09.20 13:35:40 MESZ): [philipp.muehlbauer@gmail.com](mailto:philipp.muehlbauer@gmail.com)

Andreas (16.09.20 13:37:45 MESZ): Fehlen diese Dokumente komplett, oder nur unter Zuletzt verwendet?

Sie (16.09.20 13:38:19 MESZ): diese dokumente befinden sich auch im browser und in der desktop app NICHT unter den Dokumenten, sondern NUR unter der Übersicht zuletzt verwendet

Sie (16.09.20 13:38:37 MESZ): die dokumenten ansicht ist überall identisch

Andreas (16.09.20 13:39:51 MESZ): Ich kann nicht folgen.

Andreas (16.09.20 13:39:58 MESZ): Was genau fehlt wo?

Sie (16.09.20 13:41:40 MESZ): in der APP fehlen Dokumente die in der Browser und Desktop Version als "Alle Vereinbarungen" bezeichnet werden, diese Rubrik scheint es nicht zu geben auf der App. Was sich zudem unterscheidet ist, dass in der Dokumentenübersicht in der App unter zuletzt verwendete nicht das gleiche steht wie bei der Browser und desktop version. denn dort scheinen die Vereinbarungen hier einsortiert zu werden, was ggf. nicht möglich ist in der iphone app.

Andreas (16.09.20 13:43:04 MESZ): Für diese Sachen ist aber nicht der Acrobat zuständig.

Andreas (16.09.20 13:43:21 MESZ): Sondern die Anwendungen: - Adobe Sign - Adobe Fill & Sign

Sie (16.09.20 13:43:39 MESZ): klar aber auch das habe ich auf dem iphone getestet

Sie (16.09.20 13:43:42 MESZ): ohne erfolg

Sie (16.09.20 13:44:43 MESZ): wenn ich doch in der DC am rechner und im browser die vereinbarungen sehe warum kann ich die dann in der DC app auf den handy nicht sehen, das macht keinen sinn

Andreas (16.09.20 13:45:30 MESZ): Das ergäbe einen Sinn wenn Sie nicht mit der gleichen Adobe ID angemeldet sind

Andreas (16.09.20 13:45:44 MESZ): \*angemeldet

Sie (16.09.20 13:46:18 MESZ): das verstehe ich jetzt wiederrum nicht, dann habe ich also einen "trick" geschafft, weil ich sehe die agreements ja in der DC auf dem rechner und der desktop app

Andreas (16.09.20 13:48:03 MESZ): Ich kann diese Daten nicht sehen.

Andreas (16.09.20 13:49:21 MESZ): Ich kann Sie maximal mit dem Sign Support verbinden

Sie (16.09.20 13:49:30 MESZ): nein ist okay

Sie (16.09.20 13:49:37 MESZ): ggf. können sie das an die produktentwicklung weiterleiten

Sie (16.09.20 13:49:55 MESZ): denn es wäre definitiv ein benefit wenn man mit einem account in allen drei plattformen das gleiche sehen kann

Andreas (16.09.20 13:50:47 MESZ): Die Entwickler werden aber nicht sehen, wie SIE tatsächlich angemeldet sind und was IHNEN nicht angezeigt wird.

Sie (16.09.20 13:51:49 MESZ): ok aber es geht doch jedem DC nutzer so. das abonnement ist nicht günstig und ich finde, man darf diese funktion erwarten

Eine Liste der Support-Telefonnummern finden Sie auf unserer [Kontaktseite](#).

Um Ihre Anfragenchronik zu konsultieren, melden Sie sich bei Ihrem [Adobe-Konto](#) an. Bei Problemen mit der Anmeldung lesen Sie die [häufigen Fragen zu Adobe ID und Abonnements](#).

Folgen Sie Adobe auf [Twitter](#), [Facebook](#) und in den [Adobe-Foren](#).

Adobe, the Adobe logo, Adobe Marketing Cloud, and the Adobe Marketing Cloud logo are either registered trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. © 2019. Adobe. All rights reserved. Verwalten Sie Ihre Einstellungen für E-Mail-Abonnements, indem Sie [hier klicken](#).



Ihre Dokumente

Mit Stern markiert

Von Ihnen freigegeben

Von anderen freigegeben

Alle Vereinbarungen

In Bearbeitung (0)

Warten auf Sie (0)

Abgeschlossen

Abgebrochen

Abgelaufen

Entwurf

Archiviert

Vorlagen

[Weniger anzeigen](#)

# Abgeschlossen

## EMPFÄNGER



Andreas Grundhöfer

7 von 7 abgeschlossen



Andreas Grundhöfer

7 von 7 abgeschlossen



Daniel Mühlbauer



Daniel Muehlbauer

5 von 5 abgeschlossen



Jens Haubold

2 von 2 abgeschlossen



Daniel Mühlbauer

2 von 2 abgeschlossen



Christian Claussen

5 von 5 abgeschlossen



Jens Haubold

5 von 5 abgeschlossen



Ihre Dokumente

Mit Stern markiert

Von Ihnen freigegeben

Von anderen freigegeben

Alle Vereinbarungen

In Bearbeitung (0)

Warten auf Sie (0)

Abgeschlossen

Abgebrochen

Abgelaufen

Entwurf

Archiviert

Vorlagen

[Weniger anzeigen](#)

# Ihre Dokumente



NAME ↓



Für Senden & Verf  
ORDNER



2018-02-05\_Berate  
PDF

## Willkommen bei Acrobat, Philipp

Ihr Abonnement für **Adobe Acrobat Dc** umfasst alle PDF- und E-Signatur-Tools.

[Tour starten](#)


## Eine PDF-Datei exportieren

Wandeln Sie eine PDF in eine Microsoft Office-Datei oder ein anderes Format um.

[Datei auswählen](#)


### Empfohlene Tools

[Alle Tools](#)




**PDF-Datei exportieren**  
PDFs in Microsoft Office oder andere Formate konvertieren

per Drag-and-Drop oder [Datei auswählen](#)




**Signaturen anfordern**  
Ein Dokument von anderen signieren lassen

[Starten](#)




**PDF bearbeiten**  
Bearbeiten Sie Text und Bilder in Ihrer PDF-Datei mit Adobe Acrobat DC für Desktop

[Auf dem Desktop verwenden](#)



**Seiten organ.**  
Seiten verschieben, löschen, einfügen, oder drehen

per Drag-and-Drop oder [Datei auswählen](#)















**Freigeben**  
Eine Datei von anderen kommentieren oder anzeigen lassen

per Drag-and-Drop oder [Datei auswählen](#)

### Zuletzt verw.

Mit Stern markiert Freigeg. Vrnbg.

[Datei hochladen](#) [Alle anzeigen](#)

<input type="checkbox"/>	NAME	PERSONEN	GEÖFFNET	GRÖSSE
	Gesellschafterbeschluss im Umlaufverfahren <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>	 +4	Heute, 13:02	—
	14092020_Picanova_Vereinbarung zur Umsetzung von Maßnahmen_final <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>	 +4	Heute, 12:59	—
	PoA DMU <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>		Gestern, 20:46	—
	PoA PMU und Inncubator <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>		Gestern, 18:03	—
	14092020_Picanova_Absichtserklärung Exit final modCC <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>	 +3	Gestern, 17:42	—
	BoD Resolution - Picanova Share Purchase 9-2020 <small>VEREINBARUNG SIGNIEREN</small>		Gestern, 09:37	—