

Wenn dieser Newsletter nicht richtig angezeigt wird, klicken Sie bitte [hier](#).



## Der Newsletter zum besonderen elektronischen Anwaltspostfach

Ausgabe 9/2020 v. 4.6.2020

### Liebe Leserinnen und Leser,

die aktuelle Ausgabe des beA-Newsletters widmet sich ausschließlich dem Thema Transition des beA, d. h. dem Betriebsübergang vom bisherigen Dienstleister zur neuen Dienstleisterin Wesroc GbR.

Zunächst fassen wir die wesentlichen Informationen zum beA Service Desk und zum Übergang des Echtbetriebs zusammen. Wir geben anschließend Hinweise zum neuen Service-Portal und der Möglichkeit einer Unterstützung durch Zugriff per Remote-Desktop (TeamViewer) durch das Supportteam.

Schließlich geben wir einen Überblick zu weiteren Supportkanälen in unserem Supportwegweiser.

Ihr beA-Team

*Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wird im beA-Newsletter auf die Verwendung geschlechtsspezifischer Sprachformen verzichtet, sofern es nicht explizit auf eine Unterscheidung ankommt. Der Bericht verwendet die männliche Bezeichnung, die für alle Geschlechter gilt.*

 Digital. Einfach. Sicher.

### Wesentliche Infos auf einen Blick

## Service Desk

In der letzten Ausgabe des beA-Newsletters, s. dazu [beA-Newsletter 8/2020](#) wie auch im [Sondernewsletter v. 20.5.2020](#), haben wir bereits darüber berichtet, dass die neue Dienstleisterin der BRAK den Service Desk übernimmt. Der Service Desk – oder auch Anwendersupport genannt – ist die Anlaufstelle für Rechtsanwälte und selbstverständlich auch für Kanzleimitarbeiter, der bei Fragen zum beA oder auch bei Problemen im Umgang mit dem beA mit Rat und Tat zur Seite steht. Diese Übernahme wurde erfolgreich durchgeführt, und der Support steht seit Dienstag, dem 2.6.2020, allen Anwendern zur Verfügung.

Im Folgenden noch einmal die Kontaktdaten:

**Telefon:** 030 - 21 78 70 17

**E-Mail:** [servicedesk@beasupport.de](mailto:servicedesk@beasupport.de)

**Service-Portal:** [portal.beasupport.de](https://portal.beasupport.de)

## Übergang des Echtbetriebs von beA und dem Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis: Downtime vom 12. bis 15.6.2020

Entsprechend der Planung zum Übergang des beA-Echtbetriebs wird der Betrieb der beA-Webanwendung und des beA-Systems einschließlich des Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnisses in der Zeit vom 12. bis 15.6.2020 von der neuen Dienstleisterin übernommen. Zur Umsetzung dieses Übergangs wird es eine Downtime geben, d. h. einen Zeitraum, in dem das beA sowie das Bundesweite Amtliche Anwaltsverzeichnis nicht erreichbar und nutzbar sein werden.

Diese Downtime ist vorgesehen

**von Freitag, den 12.6.2020 um 12:00 Uhr**

**bis Montag, den 15.6.2020 um 8.00 Uhr.**

Wir bitten bereits vorab um Verständnis für damit verbundene Unannehmlichkeiten und regen an, dass Sie fristgebundene Nachrichten bereits vor dem 12.6.2020 versenden oder auf andere Kommunikationswege ausweichen.

Während des Übergangs werden alle Postfächer sowie die dazugehörigen Einstellungen, Daten und Nachrichten übertragen. Eine erneute Registrierung des Postfachfachs ist nach dem Übergang nicht erforderlich. Nach dem Übergang können Sie sich wie gewohnt an Ihrem beA anmelden und es nutzen

sowie auch das Bundesweite Amtliche Anwaltsverzeichnis abfragen.

---

## Das neue beA Service-Portal

Unter <https://portal.beasupport.de> erreichen Sie das neue beA Service Portal. Auf der Website finden Sie bereits eine Vielzahl von Informationen zur Nutzung und zum Umgang mit Ihrem beA. Besonders hervorzuheben ist die bereitgestellte Wissensdatenbank, die dem Nutzer in verschiedenen Kategorien strukturiert Fragen und Antworten (FAQ) zur Verfügung stellt, um ihm zu verschiedenen Themenkomplexen sowohl in technischer wie auch fachspezifischer Hinsicht eine Orientierung zu geben.

Für den Fall, dass Sie keine Antwort finden, weil Sie ihr Problem mit dem beA in der Wissensdatenbank nicht wiederfinden oder aber direkt mit einem Mitarbeiter des Supports sprechen möchten, haben Sie natürlich die Möglichkeit sich telefonisch unter

**030-21787017**

an den Service Desk zu wenden.

Selbstverständlich ist eine Adressierung via E-Mail unter

**[servicedesk@beasupport.de](mailto:servicedesk@beasupport.de)**

nach wie vor möglich.

Übrigens finden Sie [hier](#) auch Hinweise zur Nutzung des Portals, etwa wie Sie eine Anfrage an den Anwendersupport stellen können, auch ohne dort anzurufen. Voraussetzung ist, dass Sie sich im Portal registrieren. Die Registrierung erfolgt so, wie Sie sie vermutlich bereits von anderen Webportalen kennen. Wie es genau abläuft und wie man eine Anfrage, d. h. ein neues Ticket, erstellt, ist ganz einfach. Die Erläuterung hierzu finden Sie in der Kategorie "Hilfe zum Portal". Auf eine Übersicht zu den eröffneten Tickets gelangen Sie direkt, sobald Sie sich eingeloggt haben. Die Übersicht besteht aus den Reitern: Alle Tickets, Offene Tickets und Geschlossene Tickets.

Neu im Rahmen des Supports ist die Möglichkeit einer Unterstützung durch einen Zugriff per Remote-Desktop (TeamViewer). Näheres dazu im Folgenden.

---

## Support durch Remote Desktop

Bei der Bearbeitung von komplexen und schwierigen Anfragen besteht die

Möglichkeit, dass ein Mitarbeiter des Service Desk Unterstützung mittels Remote-Desktop leistet. Aber was bedeutet eigentlich „Remote-Desktop“? Beim Remote-Desktop wird dem Supportmitarbeiter ein Zugriff auf den Desktop des Anwenders eingerichtet. Dazu ist zuvor die Installation einer Software erforderlich, mit deren Hilfe Sie Ihren aktuellen Bildschirm dem Supportmitarbeiter teilen können, um Ihr Problem direkt zeigen und gemeinsam lösen zu können. Dazu ist zuvor die Installation des Programms TeamViewer notwendig, welches Sie direkt auf dem Service-Portal unter „[TeamViewer](#)“ finden und herunterladen können. Der Support-Mitarbeiter unterstützt Sie dabei.

In einigen Fällen ist mit einem solchen Fernzugriff eine schnellere Lösung der bestehenden Fragestellung möglich. Der Zugriff auf Ihren Rechner durch den Support ist dabei ausschließlich auf die Zeit des Supportanrufs beschränkt. Im Übrigen kann der Zugriff durch den Support jederzeit durch den Anwender beendet werden. Sie müssen jedoch beachten, dass Sie das Programm TeamViewer nach Beendigung des Supportfalls schließen, sodass ein fortgesetzter Zugriff nicht mehr möglich ist.

## Supportwegweiser

Neben dem Support, den der Service Desk leistet, wird zusätzlich von der Bundesnotarkammer Hilfestellung bei Fragen, die beA-Karten, Softwarezertifikate oder qualifizierte elektronische Signaturen betreffen, geleistet. Darüber hinaus gibt die für Sie zuständige regionale Rechtsanwaltskammer Auskunft, wenn es um berufsrechtliche Fragen wie etwa zu weiteren Kanzleien, Zweigstellen, Vertreterbestellungen oder eingesetzten Abwicklern geht. Die Kammern sind auch zuständig für die Erfassung und Verwaltung von kanzlei- und personenbezogenen Daten, so etwa beim Wechsel des Kanzleisitzes oder Namensänderungen.

Der folgende Supportwegweiser gibt einen schnellen Überblick, welche die richtige Anlaufstelle für Fragen und Probleme rund um das beA und den elektronischen Rechtsverkehr ist:

<p><b>Soforthilfe</b> </p> <p><b>FAQs:</b> Antworten auf viele bereits gestellte Fragen, z.B. <i>passive Nutzungspflicht</i> unter <a href="https://bea.brak.de">https://bea.brak.de</a></p> <p><b>Anwenderhilfe:</b> Benutzerhandbuch mit Anleitungen zur Nutzung des beA (mit Schlagwortsuche) unter <a href="https://bea-brak.de/xwiki">https://bea-brak.de/xwiki</a></p> <p><b>beA-Newsletter:</b> Praktische Tipps und Hintergrundinformationen zur beA-Nutzung unter <a href="http://www.brak.de/bea-newsletter">www.brak.de/bea-newsletter</a></p> <p><b>beA Schulungen:</b> beA-fit in 3h (verschiedene Anbieter)</p>	<p><b>beA-Karte</b> </p> <p>beA-Karte bestellen Ersatzkarte bestellen Signaturzertifikat nachladen PIN ändern/zurücksetzen beA-Karte sperren Kontoverbindung ändern Abo kündigen FAQs unter <a href="http://www.bea.bnotk.de/faq.html">www.bea.bnotk.de/faq.html</a></p> <p><b>Bundesnotarkammer</b> <b>Kontakt:</b> <a href="mailto:bea@bnotk.de">bea@bnotk.de</a> 0 800 – 35 50 100 (Mo-Fr 8:00-17:00 Uhr)</p>	<p><b>beA-Nutzung + Störungen</b> </p> <p>Erstregistrierung Mitarbeiter anlegen Rechtevergabe für Postfächer Ich kann mich nicht einloggen Sicherheitstoken wird nicht erkannt Kann die Nachricht nicht sehen Fragen zur Client Security Postfach zurücksetzen</p> <p><b>Westernacher</b> <b>Kontakt:</b> <a href="https://portal.beasupport.de">https://portal.beasupport.de</a> <a href="mailto:servicedesk@beasupport.de">servicedesk@beasupport.de</a> 030 – 21 78 70 17</p>	<p><b>Daten</b> </p> <p><b>SAFE-ID</b> finden Sie im Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis unter <a href="http://www.rechtsanwaltsregister.org">www.rechtsanwaltsregister.org</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>E-Mail-Adresse ändern</li> <li>Namen ändern</li> <li>Anschrift ändern</li> <li>Widerruf der Zulassung</li> <li>Vertretungsregelungen</li> </ul> <p><b>Ihre Rechtsanwaltskammer</b> Korrekturen im Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis <b>Kontakt:</b> Zuständige RAK unter <a href="http://www.brak.de/rechtsanwaltskammern">www.brak.de/rechtsanwaltskammern</a></p>
--	---	---	---

Alle Informationen zum beA unter [www.bea.brak.de](http://www.bea.brak.de)

**Impressum**

Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK)  
Büro Berlin · Littenstraße 9 · 10179 Berlin · Tel.: 030.28 49 39 - 0  
Fax: 030.28 49 39 - 11 · E-Mail: [bea-newsletter@brak.de](mailto:bea-newsletter@brak.de)

Redaktion: RAin Julia von Seltmann (verantwortlich), RA Alfred Gass  
Bearbeitung: Annegret Seiferth/Magdalene Hücker

Sie benötigen eine PDF-Version des Newsletters? **Hier** finden Sie alle nötigen Informationen.

**Hier** geht's zur html-Version des Newsletters sowie zum beA-Newsletter-Index.

Wenn Sie diesen Newsletter zukünftig nicht mehr erhalten möchten, **klicken Sie bitte hier**.