

## ELEKTRONISCHER RECHTSVERKEHR

**beA: Wesroc GbR übernimmt den beA-Support**

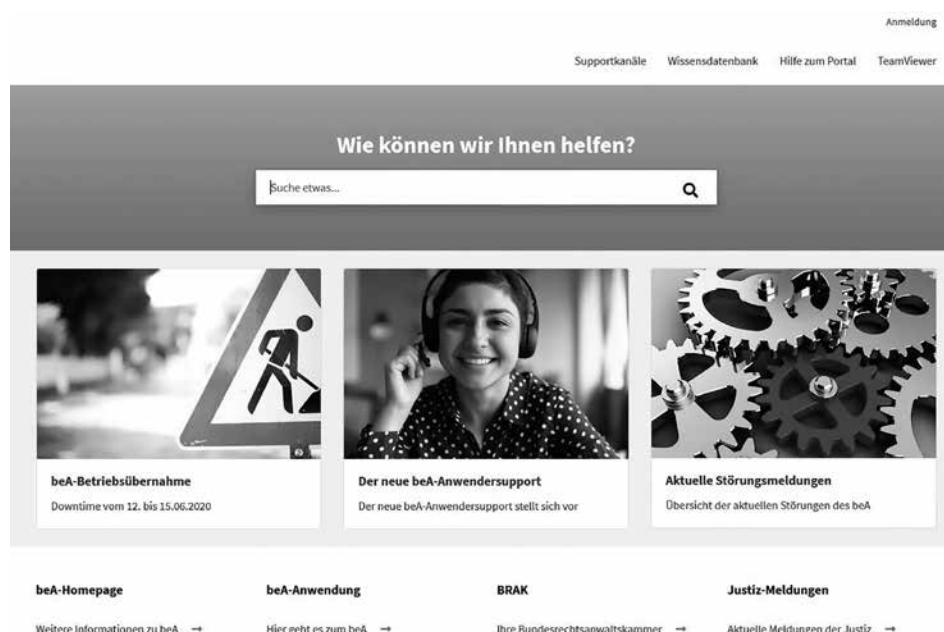
von Ilona Cosack, ABC AnwaltsBeratung Cosack, Mainz, <https://bea-abc.de>

| Die Wesroc GbR (Gesellschafter: Westernacher Solutions GmbH, Rockenstein AG) hat zum 2.6.20 den Support für das beA übernommen. AK gibt einen Überblick über die neuen Funktionalitäten und erste Anwendererfahrungen. |

**1. Neues Service-Portal**

Der neue beA Service-Desk ist unter <https://portal.beasupport.de> erreichbar. Unter der Frage „Wie können wir Ihnen helfen?“ können Sie mittels Volltextsuche nach Antworten suchen.

Mit Volltextsuche  
Antworten finden

**2. Supportkanäle**

Der Punkt Supportkanäle zeigt die Wege zum beA-Anwendersupport auf:

Drei Wege zum  
Support

Per Telefon	030 21787017 (Montag bis Freitag von 8.00 bis 20.00 Uhr, ausgenommen an bundeseinheitlichen Feiertagen)
Per E-Mail	<a href="mailto:servicedesk@beasupport.de">servicedesk@beasupport.de</a>
Per Ticket	Direkt im Portal kann ein Ticket für das Anliegen eröffnet werden.

**3. Registrierung am Service-Desk**

Um ein Ticket zu eröffnen, müssen Sie sich einmalig mit einer E-Mail-Adresse registrieren. Dazu klicken Sie oben rechts auf den Button Anmeldung und erstellen ein Konto:

## Konto erstellen

Das wird Ihr Benutzername.

Die E-Mail-Adresse wird zum Benutzernamen. Sie erhalten eine automatisierte Anmeldebestätigung und ein temporäres Passwort, das bei der Anmeldung in ein eigenes Passwort geändert werden kann. Danach können Sie sich am neuen Service-Desk anmelden.

E-Mail-Adresse wird zum Benutzernamen

#### 4. Ein neues Ticket erstellen

Oben rechts wird die Anzahl der bereits eingestellten Tickets angezeigt (hier: 3). Hinter der Glocke verbergen sich die Benachrichtigungen und zuletzt wird der Nutzer angezeigt mit den Möglichkeiten der persönlichen Einstellungen (auch zur Passwortänderung) und zum Abmelden aus dem Portal.

Nutzername enthält Möglichkeiten der persönlichen Einstellungen

Meine Tickets <sup>3</sup> Neues Ticket  Ilona Cosack ▾

### Neues Ticket erstellen

**Betreff\***


Bitte geben Sie einen Titel für das Ticket ein.

**Nachricht\***

**Anhänge**

 Hier können Sie Dateien auswählen oder ablegen.



Der Nutzer erhält eine automatisierte Eingangsbestätigung:

**Von:** beA-Servicedesk <servicedesk@beasupport.de>  
**Gesendet:** Sonntag, 7. Juni 2020 22:33  
**An:** ABC AnwaltsBeratung Cosack <cosack@abc-anwalt.de>  
**Betreff:** [Ticket#2020060769000] Re: Hinweis: Link auf Supportkanäle führt auf falsche Anmeldeseite (für Organisationskonto)

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Wir haben Ihr Anliegen unter der Ticketnummer 2020060769000 erfasst und bearbeiten dieses umgehend.

Bei weiteren Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zu unseren Servicezeiten oder per E-Mail zur Verfügung. Zur besseren Zuordnung geben Sie hierbei bitte Ihre oben genannte Ticketnummer an.

Wurde diese Anfrage nicht durch Sie oder in Ihrem Auftrag erstellt, bitten wir um umgehende Rückmeldung.

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

**beA-Anwendersupport**

Wesroc GbR im Auftrag der Bundesrechtsanwaltskammer  
 Columbiadamm 37, 10965 Berlin  
 Gesellschafter: Westermacher Solutions GmbH, Rockenstein AG  
 Tel.: 030 / 21787017, E-Mail: [info@beasupport.de](mailto:info@beasupport.de)  
 Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG: DE326178542

Besuchen Sie uns auch im beA-Serviceportal unter <https://portal.beasupport.de>

Automatisierte Eingangsbestätigung

Nach Erstellung des Tickets können alle Tickets mit dem Hinweis auf den jeweiligen Status (neu – offen – gelöst) angezeigt werden:

Ticket-Liste mit Status

## Ticket-Liste

Alle Tickets			Offene Tickets	Geschlossene Tickets
Ticket Nummer	Titel	Status		
202006076900	Hinweis: Link auf Supportkanäle führt auf falsche Anmeldeseite (für Organisationskonto)	neu		
202006046900	Korrektur der Wissensdatenbank: Kann ich beA-Nachrichten an andere E-Mail/De-Mail- Programme weiterleiten?	offen		
202006046900	Verbesserungsvorschlag für das beA: Exportier-Button anstelle von "Sonstigen Funktionen"	neu		
202006046900	Namensänderung durch Heirat: Änderung des Benutzernamens	gelöst		

## 5. Reaktionszeiten und Ergebnisse

Die Reaktionen auf die bislang eingereichten Tickets waren zeitnah – allein auf den Verbesserungsvorschlag für den beA-Exportierbutton wurde noch nicht reagiert. Die Anfrage zur Änderung des Benutzernamens bei Namensänderung durch Heirat wurde kurz und knapp mit dem Hinweis beantwortet, dass der Benutzername bei der erstmaligen Benutzerregistrierung vom System festgelegt wird und im Nachhinein nicht geändert werden kann. Diese Antwort wäre einen weiteren Verbesserungsvorschlag wert, damit bei Bedarf auch der Benutzername geändert werden kann.

Festgelegter Benutzername kann im Nachhinein nicht geändert werden

## 6. Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank ist in verschiedene Kategorien unterteilt und teilweise mit dem Wiki der BRAK verlinkt. Alternativ können Sie über die Volltextsuche über das Lupensymbol nach Stichworten suchen.

### Wissensdatenbank

#### Kategorien

##### Allgemeine Fragen

Datenschutz, Barrierefreiheit, Dateiformate

##### Elektronisches Empfangsbekenntnis (eEB)

Abgabe durch Mitarbeiter, Anforderung

##### Fehlercodes

Erklärungen zu den Fehlercodes in der beA-Anwendung

##### Verwaltung von Nachrichten

Nachrichtenexport, Sichten, Hervorhebungen

##### Benutzerverwaltung

Anlegen von Mitarbeitern, Rechteverwaltung

##### Erstellen und Versand von Nachrichten

Empfängersuche, Signaturen, Strukturdatensatz

##### Fragen zum Portal

Registrierung, Nutzung, Tickets

##### Weitere Funktionen in der beA-Anwendung

Journale, Berichte, Löschrufen

##### Client Security

Fragen zur beA Client Security

##### Erstregistrierung und Anmeldung

Erstregistrierung, Anmeldeprobleme, Sicherheitsfragen

##### Organisationspostfächer

Besonderheiten für Organisationspostfächer

##### beA-Karten und Software-Token

Verlust der Karte, PIN, Kartenleser

Aufschlussreich ist ein Bereich zur Suche nach Fehlercodes und passenden Lösungen.

Aufschlussreich: Fehlerbehebung

Außerdem gibt es Hinweise auf Organisationspostfächer, die der Nutzung durch die regionalen Rechtsanwaltskammern und der BRAK vorbehalten sind. Und Sie erfahren, warum Sie nicht über alle Endgeräte auf das beA zugreifen können:

#### ■ Zugriff nicht über alle Endgeräte möglich

„Ein Zugriff auf das beA ist von tragbaren Computern möglich. Da aus technischen Gründen die für das beA erforderliche lokale Softwarekomponente, die Client Security, derzeit nicht unter iOS und Android lauffähig ist, kann das beA von Geräten, die diese Betriebssysteme einsetzen, nicht genutzt werden.“

## 7. Hilfe zum Portal

Die Hilfeseite weist u. a. auf die Passwortregel hin:

#### ■ Passwortregel

„Das Passwort muss sechs Zeichen lang sein und mindestens zwei Zeichen und eine Ziffer enthalten.“

Es wird darauf hingewiesen, dass Verbesserungsvorschläge per Ticket eingereicht werden können:

#### ■ Verbesserungsvorschläge per Ticket

„Gerne können Sie uns auch Ihre Verbesserungsvorschläge zum beA zukommen lassen. Nutzen Sie dafür unsere Ticketfunktion und teilen Sie uns mit, in welchen Bereichen wir das beA weiter verbessern können.“

**Beachten Sie |** Die Autorin ist gespannt, ob die Verbesserungsvorschläge der Nutzer auch in die Tat umgesetzt werden. Ihren (noch nicht erfüllten) Weihnachtswunsch von 2018 ([www.iww.de/s3734](http://www.iww.de/s3734)) nach einem Exportierbutton hat sie direkt per Ticket als Verbesserungsvorschlag eingereicht, damit das Exportieren künftig schnell und einfach erfolgen kann, ohne den mühsamen Weg über die „Sonstigen Funktionen“ zu nehmen, die es an zwei verschiedenen Stellen mit unterschiedlichen Möglichkeiten im beA gibt.

Nach Ablauf der Löschfristen werden Nachrichten im beA unwiederbringlich gelöscht. Deshalb gilt: Drucken allein genügt nicht. Speichern Sie immer mit der Funktion „Exportieren“ (in der geöffneten Nachricht: >Sonstige Funktionen >Exportieren) alle gesendeten und empfangenen Nachrichten sowie elektronischen Empfangsbekanntnisse auf dem eigenen Rechner ab, um diese zu sichern.

Die beA-Support-Mitarbeiter können sich mittels Team-Viewer direkt auf den Bildschirm des Nutzers aufschalten und so Fragen schnell und effizient klären. Sie können am Bildschirm nachverfolgen, welche Änderungen der Support-Mitarbeiter vornimmt, sodass Sie diese Hilfe ohne Bedenken nutzen können.

**Besondere Hinweise für Organisationspostfächer**

**Verbesserungsvorschläge per Ticket**

**Sicherung auf dem eigenen Rechner empfehlenswert**

**Live-Support mit Team-Viewer**

## 8. Hinweise auf Störungsmeldungen

Direkt auf der Startseite wird auf die aktuellen Störungsmeldungen der BRAK verlinkt und darüber hinaus auch auf die Meldungen der Justiz auf der EGVP-Seite:

### Aktuelle Meldungen

Land:

#### Hinweis: bundesweit

#### Downtime des beA-Systems einschließlich BRAV

Betroffenes Land: Bund  
Beginn: 12.06.2020 12:00  
Ende: 15.06.2020 08:00  
Status: aktuell

Vom 12. bis 15.06.2020 wird die Wesroc GbR den beA-Betrieb von der Atos Information Technology GmbH übernehmen. Mit der Betriebsübernahme ist eine Downtime des beA-Systems einschließlich des Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnisses (BRAV) verbunden. beA und BRAV werden daher in der Zeit von Freitag, 12.06.2020, 12:00 Uhr, bis voraussichtlich Montag, 15.06.2020, 8:00 Uhr, nicht zur Verfügung stehen. Am Montag, dem 15.06.2020 wird die Anmeldung wie gewohnt möglich sein. Eine erneute Registrierung ist nicht erforderlich.

**PRAXISTIPP** | Abonnieren Sie auf der EGVP-Seite den Newsletter, dann erhalten Sie alle Störungsmeldungen ohne Umwege direkt in Ihr E-Mail-Postfach.

Störungsmeldungen  
auf der Startseite ...

... oder direkt per  
Newsletter

## 9. Wesroc hat das beA am 15.6.20 übernommen

Nach der Support-Übernahme und der Übernahme der beA-Schulungsumgebung wurde das Produktiv-beA am 15.6.20 ebenfalls durch Wesroc übernommen.

## 10. Fazit: Jeder kann zur Verbesserung beitragen

Es bleibt zu hoffen, dass sich das beA durch die Übernahme von Wesroc insbesondere bei der Performance verbessert und Anwenderfragen schnell und zuverlässig beantwortet werden. Nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Verbesserungsvorschläge über das Ticketsystem einzubringen, damit das beA im Sinne der Nutzer immer besser wird.

Wichtig: gute  
Performance und  
Hilfe bei Anwender-  
fragen

### WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Auf der Seite <https://bea-abc.de> halten wir Sie auf dem Laufenden und informieren Sie, sobald es Neuigkeiten in Sachen beA gibt.
- Die Screenshots dieses Beitrags wurden mit freundlicher Genehmigung der Bundesrechtsanwaltskammer ohne Änderung wiedergegeben.