

Der Newsletter zum besonderen elektronischen Anwaltspostfach

Ausgabe 12/2018 v. 19.07.2018

Noch schnell zur Identifizierung?

So klappt's auch mit dem Support...

Gestatten, ich bin Ihr Service-Portal!

Tipps und Tricks: Zertifikat nochmals nachinstallieren

Sie sind mitten in den Vorbereitungen, um das beA in Ihrer Kanzlei an den Start zu bringen? Gut so. Damit Sie das möglichst reibungslos meistern, haben wir Ihnen in der **letzten Ausgabe des beA-Newsletters** bereits das ein oder andere an die Hand gegeben. Und genau dort machen wir nun weiter: mit kleinen Helfern für Ihren (Wieder-)Einstieg ins beA.

Noch schnell zur Identifizierung?

Haben Sie eben erst Ihre beA-Karte bestellt? Dann gibt es vielleicht noch etwas zu tun...

Denn wenn Sie eine beA-Karte Signatur bestellt haben, wird Ihnen zunächst nur eine beA-Karte Basis geliefert. Sie müssen dann dafür sorgen, dass daraus eine beA-Karte Signatur wird:

Das qualifizierte elektronische Zertifikat, das Sie zum Erzeugen qualifizierter Signaturen brauchen, müssen Sie nämlich extra beantragen. Im Rahmen dieses Antragsverfahrens ist auch eine gesonderte Identifizierung erforderlich – das verlangen die signaturrechtlichen Vorschriften für qualifizierte Zertifikate, es ist also quasi Voraussetzung dafür, dass Ihre qualifizierte Signatur Ihrer Unterschrift gleichgestellt werden kann. **In vielen Kammerbezirken** ist das KammerIdent-Verfahren möglich. Das bedeutet, dass Sie sich unmittelbar in der Geschäftsstelle Ihrer Kammer identifizieren lassen können (Notarident-Verfahren). Ansonsten müssen Sie mit den Antragsunterlagen einen Notar aufsuchen, der die Identifizierung vornimmt. Sobald das Zertifikat ausgestellt worden ist, kann es über das Bestellportal der BNotK herunter- und anschließend auf die beA-Karte aufgeladen werden.

Wie Sie ein qualifiziertes elektronisches Zertifikat beantragen, haben wir **hier** erklärt. Auch die BNotK bietet ein **Infoblatt** dazu an.

Gut zu wissen: Falls Sie zunächst einmal nur die beA-Karte Basis bestellt haben und nun doch lieber mit dieser Karte qualifiziert elektronisch signieren möchten, können Sie einfach upgraden: indem Sie eine **Nachladesignatur** bestellen. Damit können Sie dann nach dem oben beschriebenen Vorgehen ein qualifiziertes elektronisches Zertifikat auf Ihre beA-Karte Basis nachträglich aufladen.

Psst... Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche beA-Karte für Ihre Zwecke passend ist, können Sie **hier** noch einmal nachlesen.

So klappt's auch mit dem Support...

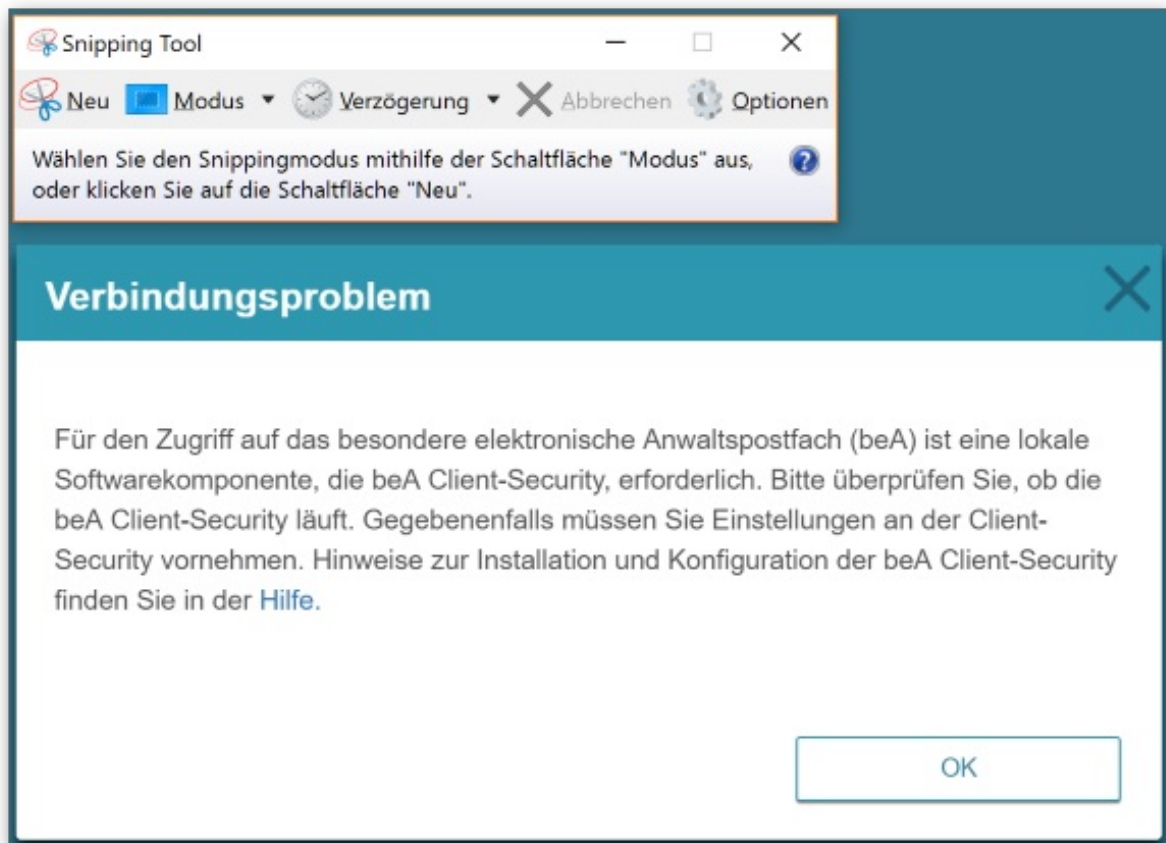
Erst hingen Sie in der Warteschleife oder bekamen gefühlt viel zu spät Antwort auf Ihre E-Mail – und dann konnte Ihnen der Support nicht mal helfen und Sie werden den Eindruck nicht los, man habe dort nicht mal

verstanden, was eigentlich Ihr Problem ist. Die Situation kommt Ihnen bekannt vor? Das muss nicht so laufen – wenn Sie ein paar kleine Dinge berücksichtigen, die Ihnen und dem Supportmitarbeiter, bei dem Sie landen, das Leben (und die Behebung Ihres beA-Problems) etwas leichter machen.

Das A und O für den beA-Anwendersupport bei der Beantwortung von technischen beA-Anfragen ist, dass Sie das aufgetretene Problem möglichst präzise beschreiben. Das ist oft gar nicht so einfach – schließlich sind Sie ja kein IT-Spezialist. Ein paar grundlegende Dinge können Sie dem Supportmitarbeiter aber mit auf den Weg geben, ohne selbst großartige IT-Kenntnisse zu haben: Was wollten Sie eigentlich machen (z.B. die beA Client-Security installieren, sich erstregistrieren, ...)? Zu welchem Zeitpunkt bzw. bei welcher Aktion tritt das Problem auf? In welcher Systemumgebung tritt das Problem auf? Welche Fehlermeldung wird angezeigt? Und so weiter...

Und das könnten Sie tun, wenn ein Problem aufgetreten ist und Sie deshalb den **Support kontaktieren** müssen:

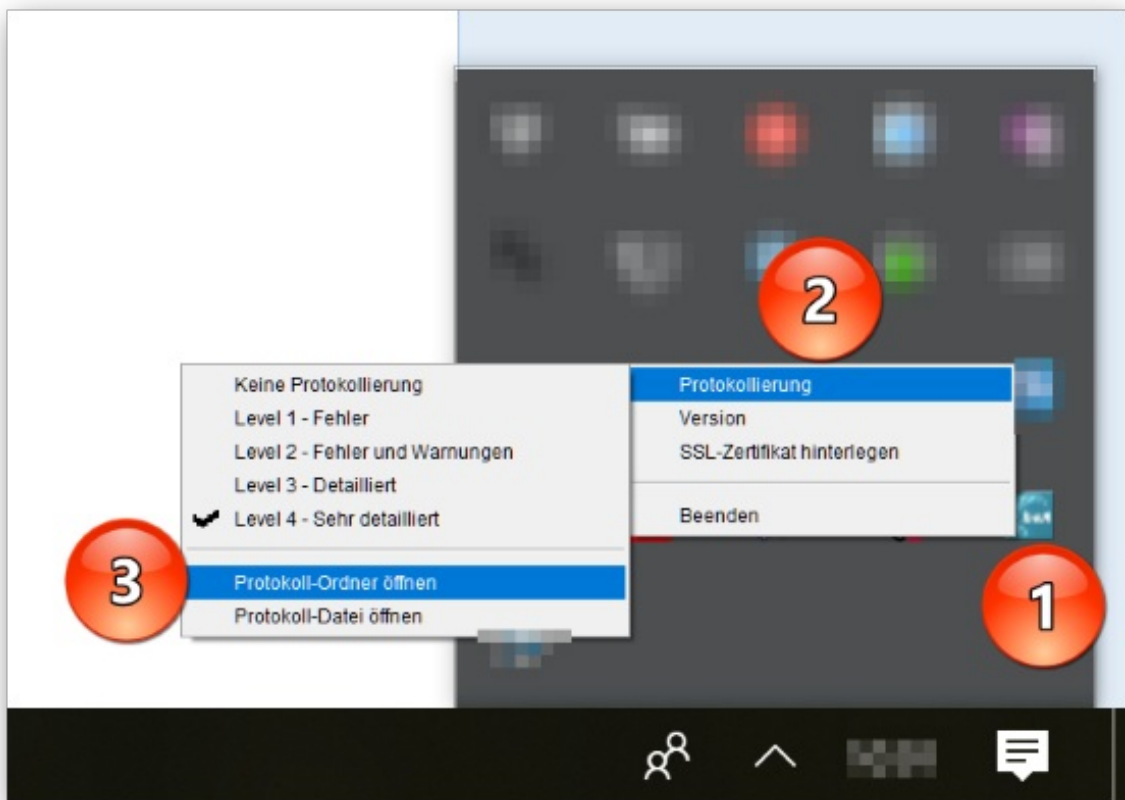
1. Notieren Sie sich möglichst präzise die Systemzeit, zu der der Fehler aufgetreten ist.
2. Fertigen Sie von aufgetretenen Fehlermeldungen einen Screenshot an. Dabei hilft Ihnen z.B. das windowseigene Programm „Snipping Tool“.



3. Kopieren Sie die Versionsnummer der beA-Website, auf der Sie sich befinden (1).
-

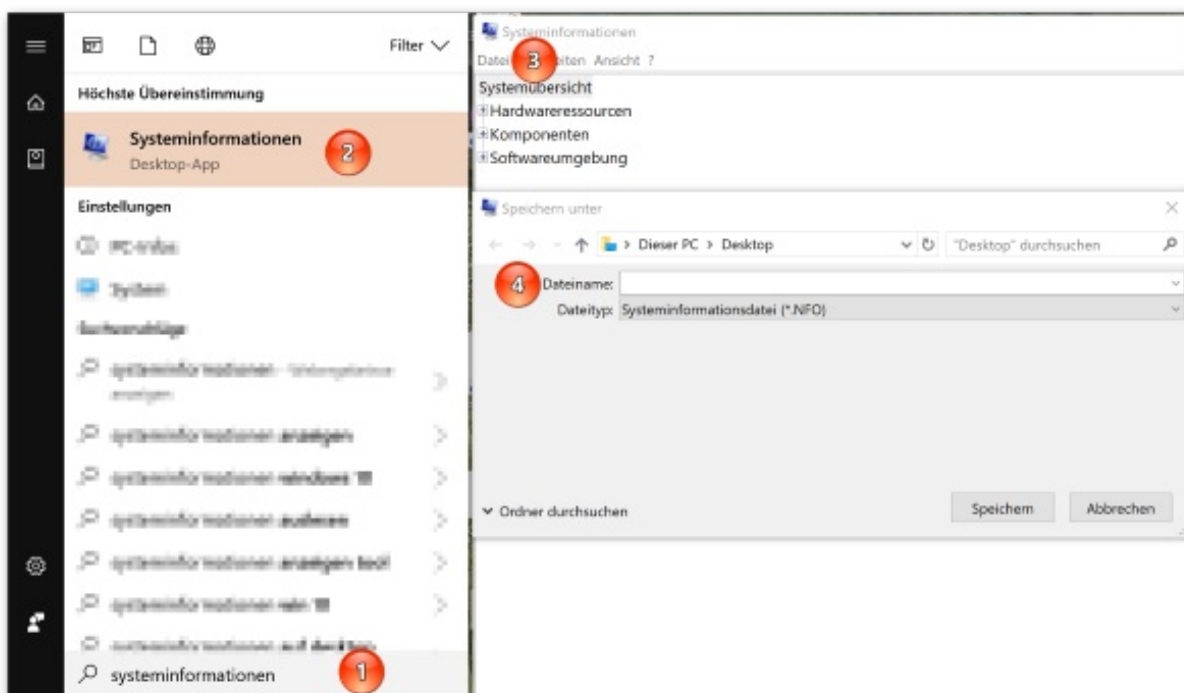


4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Icon der beA Client-Security in der Taskleiste (1), wählen Sie „Protokollierung“ aus (2) und dann „Protokoll-Datei öffnen“ (3). Speichern Sie den Inhalt der Protokolldatei gesondert ab. Je nach Umfang des Problems ermitteln Sie weitere Daten nach dem **Leitfaden** des beA-Anwendersupports.



5. Ebenfalls je nach Schwere des Problems können Sie noch Informationen zu Ihrem System beifügen. Unter Windows finden Sie diese so: Drücken Sie die Windowstaste und geben Sie in das Suchfeld

„Systeminformationen“ ein (1). Klicken Sie auf die gleichnamige App (2). Speichern Sie in der App die Systeminformationen über den Befehl „Datei/Speichern unter“ (3) in eine gesonderte Datei (4).



6. Schildern Sie nun in einer E-Mail an den Support unter beA-servicedesk@atos.net oder über das geschützte **Supportportal** oder ggf. beim telefonischen Support das Problem, indem Sie die genaue Abfolge der Ereignisse schildern und die in den vorherigen Schritten abgespeicherten Informationen mit anfügen bzw. hochladen.

Gestatten, ich bin Ihr Service-Portal!

Die Arbeit mit einem neuen elektronischen Kommunikationssystem wirft gewöhnlich Fragen auf. In unserem **beA-Newsletter 11/2018** haben wir Ihnen bereits eine Übersicht gegeben, welche Serviceangebote bei Fragen zum beA und den beA-Karten bestehen. Eine individuelle Betreuung bei Fragen zum beA und dessen Einrichtung erhalten Sie über den beA-Anwendersupport. Eine Serviceanfrage können Sie beispielsweise an die E-Mail-Adresse bea-servicedesk@atos.net richten.

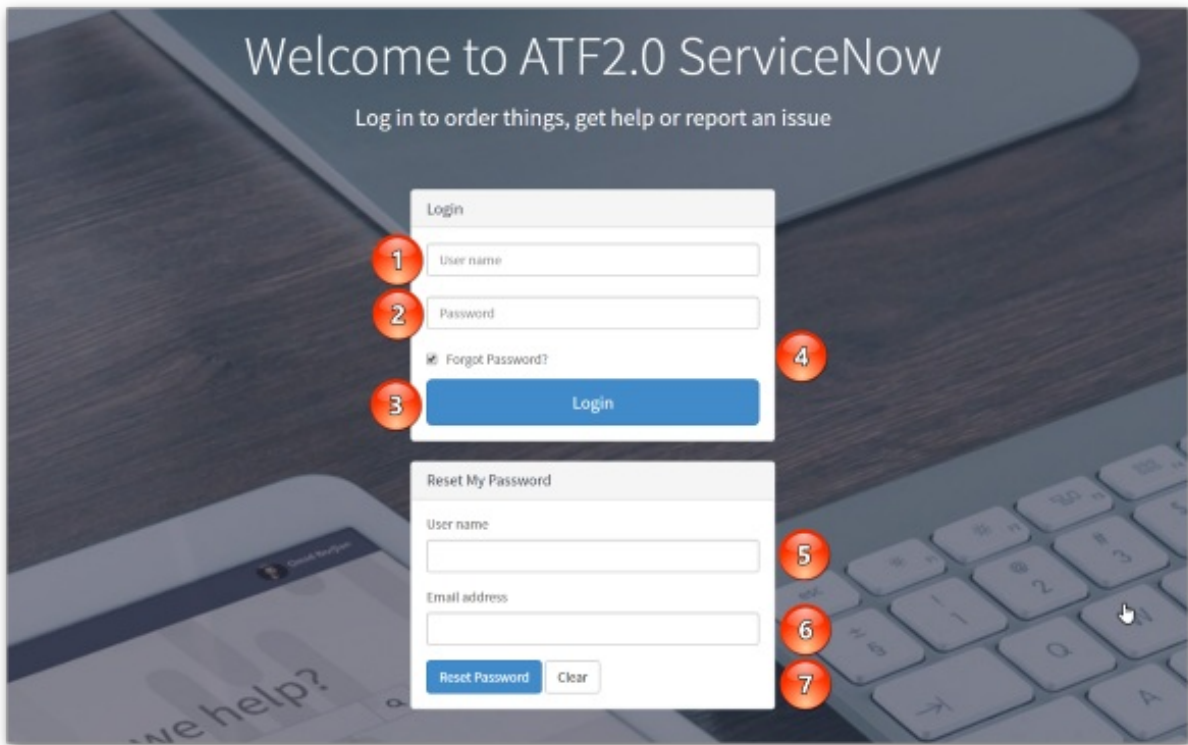
Aber wussten Sie, dass Sie mit der Antwort auf Ihre erste Serviceanfrage auch gleich die Daten für den Zugang zu dem Service-Portal des beA-Anwendersupports erhalten? Dort können Sie den weiteren Verlauf Ihrer Serviceanfrage verfolgen, sich einen Überblick zu Ihren weiteren Serviceanfragen verschaffen und sogar komfortabel weitere Serviceanfragen einstellen – ohne dass Sie dafür noch extra den Support via Telefon oder E-Mail kontaktieren müssen.

Und so funktioniert das:

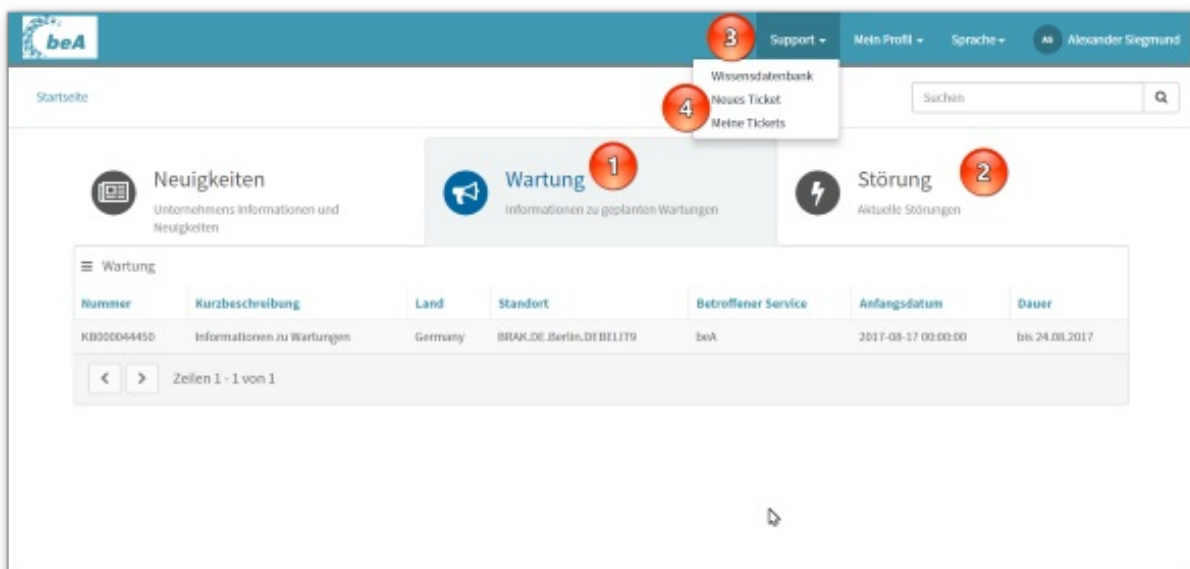
1. Rufen Sie mit Ihrem Internetbrowser das Serviceportal unter der Adresse <https://atosglobal.servicenow.com> auf.

2. Tragen Sie Ihre Nutzerdaten ein. Diese haben Sie mit der Antwort auf Ihre erste Serviceanfrage erhalten: Der „Username“ ist Ihre E-Mail-Adresse unter der Sie Ihre Anfrage gestartet haben (1). Das Passwort entnehmen Sie der ersten Antwort-E-Mail des beA-Anwendersupports (2). Schließen Sie mit „Login“ (3) ab.

Sie wissen Ihr Passwort nicht mehr? Dann setzen Sie den Haken bei „Forgot Password?“ (4). Geben Sie als Username (5) und als „Email address“ (6) jeweils Ihre E-Mail-Adresse ein. Schließen Sie mit „Reset Password“ (7) ab. Dann sollte Ihnen – falls Sie bereits mit dem Anwendersupport per E-Mail korrespondiert haben – ein neues Passwort an Ihre E-Mail-Adresse zugestellt werden. Führen Sie nun die Schritte 1 bis 3 durch.



3. Im Service-Portal können Sie zukünftig voraussichtlich alle aktuellen Informationen zu Wartungen (1) und Störungen (2) einsehen. Unter dem Dropdown-Menü „Support“ (3) können Sie eine neue Supportanfrage („neues Ticket“) anlegen oder den Stand laufender Supportanfragen nachverfolgen (4).



4. Wenn Sie eine neue Support-Anfrage anlegen möchten, wählen Sie als Kategorie „beA – allgemeine Anfrage“ aus (1). Tragen Sie über den Kalender ein, wann der Fehler aufgetreten ist (2). Im Feld „Betreff“ beschreiben Sie den Fehler schlagwortartig (3). Eine detailliertere Beschreibung des Fehlers geben Sie im folgenden Feld ein (4). Anhand der Beschreibung im Betreff wird die Wissensdatenbank des Anwendersupports danach durchsucht, ob passende Artikel dazu vorhanden sind. Hilft Ihnen einer der daraufhin vorgeschlagenen Artikel weiter? (5). Falls nein, können Sie – soweit sinnvoll und möglich – einen Screenshot zu dem aufgetretenen Problem hochladen (6). Den Vorgang schließen Sie mit dem Button „Erstellen“ ab (7).

Incident erstellen

Incident: Datensatz erstellen, um ein Problem zu melden und Hilfe bei einem Problem anzufordern

Hilfeseitlung zu einem Problem anfordern. Ein Ticket wird erstellt und bis zur erfolgreichen Lösung des Problems verwaltet. Sie werden ebenfalls über den Fortschritt benachrichtigt.

Service Empfänger
Alexander Siegmund

* Kategorie
beA - allgemeine Anfrage **1**

Select from a list of categories to assign your incident to the correct support team.

Ereignisdatum **2**

Date and Time incident/event occurred. This is for information/triage purposes only. Not used for SLA calculation.

* Betreff
beA Client Security Problem mit Chipkartenleser **3**

Summarize your ticket with a few words.

* Detaillierte Beschreibung
Meine beA Client Security kann nicht auf die beA Karte zugreifen. Diese wird in der Auswahl möglicher Sicherungsmittel nicht angezeigt. **4**

Make a detailed description. The support team needs this info to help you.

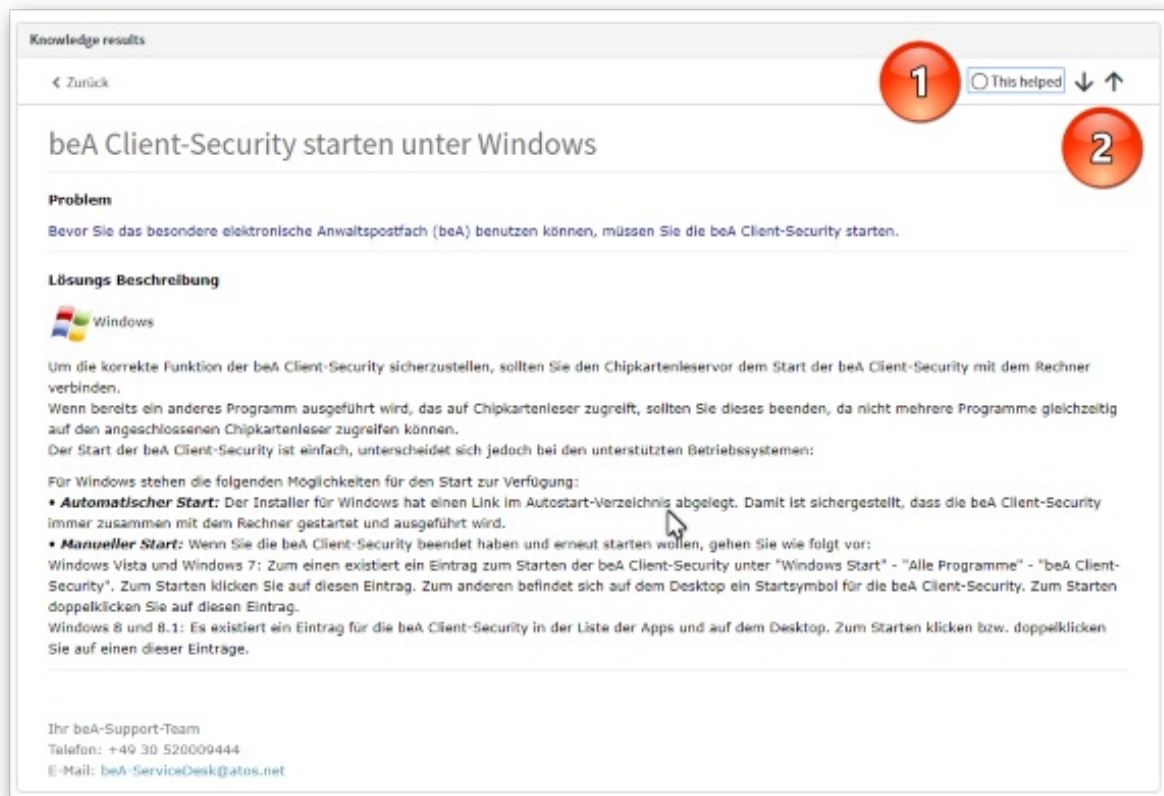
Knowledge results

- beA Client-Security starten unter Mac OS**
beA Client-Security starten. Lösung: Beschreibung. Mac OS Um die korrekte Funktion der beA Client-Security sicherzustellen, sollten Sie den Chipkartenleser vor dem Start der beA Client-Security mit Verfügung - Automatischer Start: Um sicherzustellen, dass die beA Client-Security immer zusammen mit...
- beA Client-Security starten unter Windows**
-Security sicherzustellen, sollten Sie den Chipkartenleser vor dem Start der beA Client-Security mit Chipkartenleser zugreifen können. Der Start der beA Client-Security ist einfach, unterscheidet sich Verzeichnis abgelegt. Damit ist sichergestellt, dass die beA Client-Security immer zusammen mit dem...
- Client Security starten unter Linux**
-Security sicherzustellen, sollten Sie den Chipkartenleser vor dem Start der beA Client-Security mit dem Chipkartenleser zugreifen können. - Automatischer Start der beA Client-Security: Um sicherzustellen, dass die beA Client-Security immer zusammen mit dem Rechner gestartet und ausgeführt wird, empfehlen...
- Log-Dateien der beA Client-Security an den Service Desk per E-Mail übermitteln**
. Lösung: Beschreibung Die Client-Security muß gestartet sein. Rechts klicken Sie bitte auf das Symbol der beA Client-Security in der Taskleiste. Sollte das Symbol ausgeblendet sein klicken Sie Log-Dateien der beA Client-Security über das Portal senden. Ihr beA Support-Team Telefon...
- Log-Dateien der beA Client-Security über das Portal an den Service Desk übermitteln**
Symbole einblenden. Rechts klicken Sie bitte auf das Symbol der beA Client-Security fahren mit der Maus. Sie möchten die Log-Dateien der beA Client-Security im Portal hinzufügen. Lösung: Beschreibung Die Client-Security muß gestartet sein. Rechts klicken Sie bitte auf das Symbol der beA Client-Security...
- Client Security und Download**
installiert wird. NR der Client Security werden Funktionen ausgeführt werden, die aus Sicherheitsgründen beA Client Security wird auf der Startseite des beA Postfaches unter <https://www.bea-brak.de/zamProblem> Was ist die Client Security und warum muss diese installiert werden. Lösung: Beschreibung...
- Erstregistrierung**
notwendig. Für die Nutzung Ihres beA Postfachs müssen Sie die beA Client Security herunterladen und Benutzer mit eigenem Postfach. Sie werden aufgefordert, Ihre beA-Karte auszuwählen. 4. Nach der Eingabe wird Ihre beA-Karte als Sicherheits-Token für Sie als Postfachbesitzer mit dem entsprechenden...

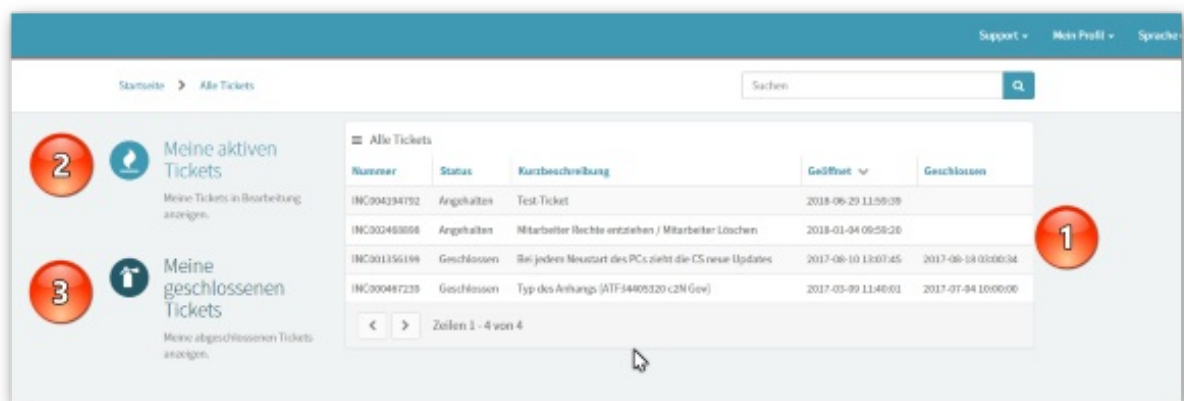
5

7 Erstellen **6** Anlagen hinzufügen

5. In der Wissensdatenbank finden Sie viele Artikel, die eine schnelle Lösung für häufig auftretende Probleme bieten. Wenn Ihr Problem an dieser Stelle bereits gelöst ist, können Sie eine Markierung bei „This helped“ setzen (1), um die Relevanz dieses Artikels für andere Nutzer zu erhöhen. Mit den Pfeiltasten (2) können Sie sich durch die für Ihr Problem relevanten Artikel durchklicken.



6. Im Bereich „Meine Tickets“ (vgl. oben) können Sie alle Ihrer E-Mail-Adresse zugeordneten Support-Anfragen einsehen (1) und nach aktiven (2) und geschlossenen Tickets (3) selektieren.



7. Sobald Sie auf ein Ticket klicken, können Sie die ursprüngliche Anfrage (1) und die bereitgestellten Anlagen (2) einsehen. In einer Zeitschiene sehen Sie den Ablauf der Support-Anfrage (3). Über eine Nachrichtenzeile können Sie mit dem Support kommunizieren (4).

The screenshot shows a ServiceNow ticket page for the subject "Bei jedem Neustart des PCs". The interface includes a search bar at the top right, a "Ticket-Formular" header, and a central message stream. On the right side, there are two summary panels: "Ihre Anforderung wurde übermittelt" and "Anlagen".

Numbered callouts highlight the following elements:

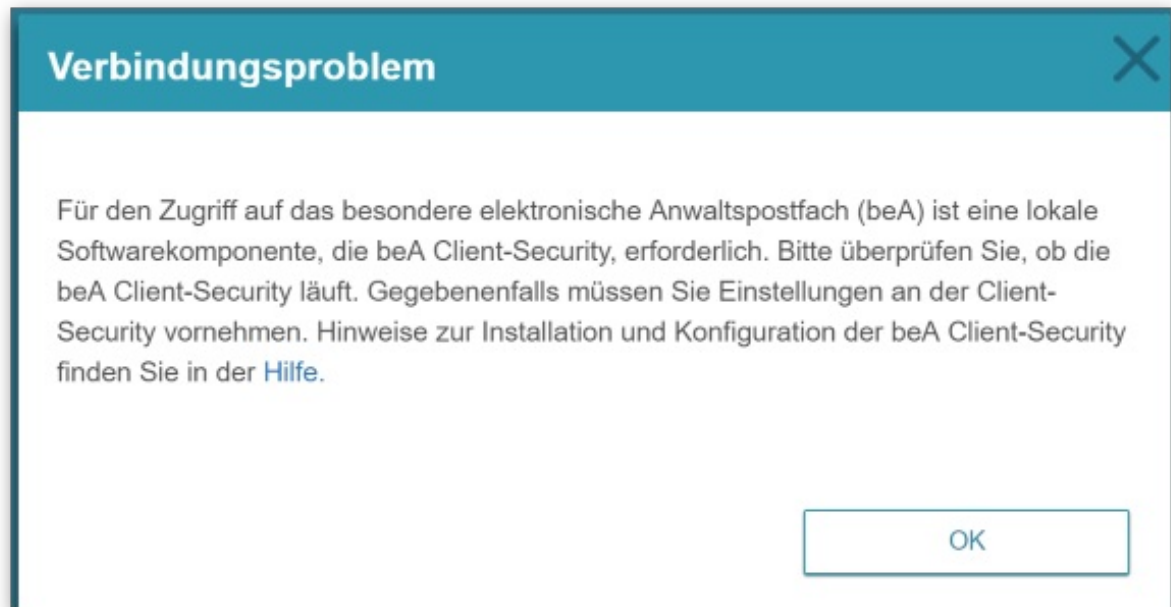
- 1:** The "Ihre Anforderung wurde übermittelt" summary panel, which shows the ticket number (INC001356199), status (Geschlossen), and a description of the issue.
- 2:** The "Anlagen" (Attachments) panel, showing an attached file named "zH Frau [redacted] Logdateien zum Problem mit beA Client Security.msg" (1.3 MB).
- 3:** The main message stream, specifically the detailed message from "ATF2 ServiceNow User" dated 2017-06-10 13:46:04, which contains technical details about the operating system and browser.
- 4:** The "Absenden" (Send) button located at the top of the message input area.

Tipps und Tricks: Zertifikat nochmals nachinstallieren

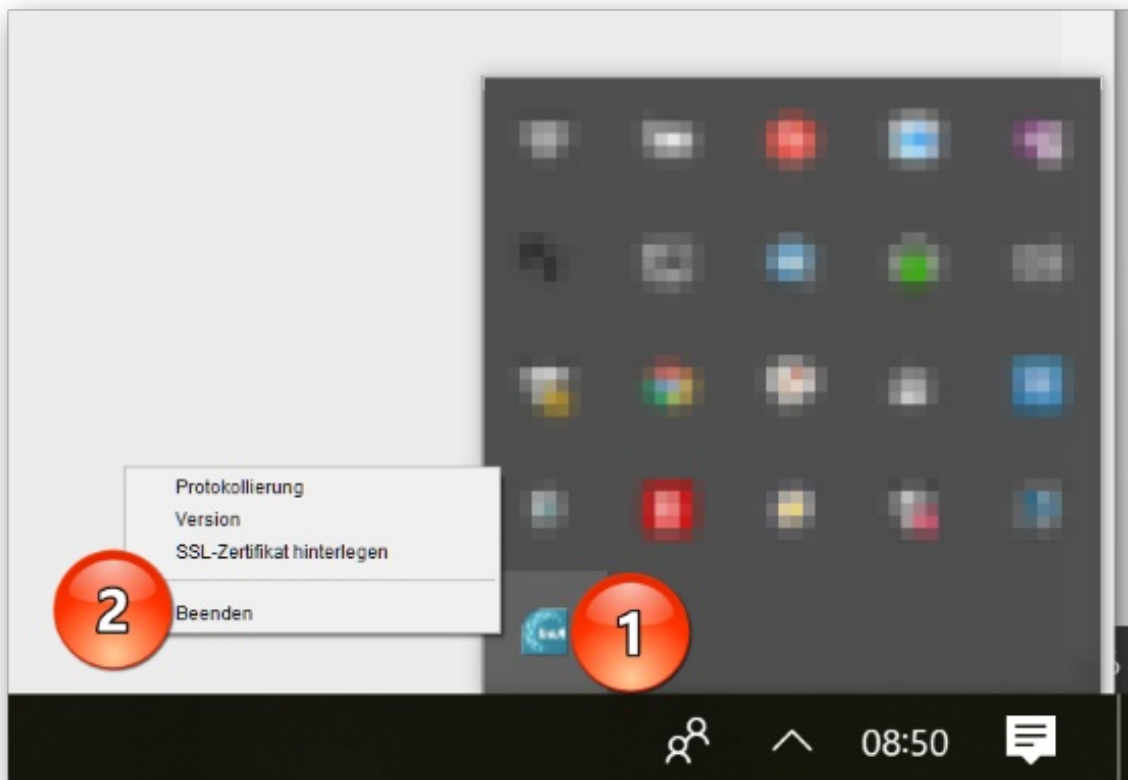
Erinnern Sie sich noch an die neue Installationsroutine für die beA Client-Security, die wir **im letzten beA-Newsletter** beschrieben haben? Während des Installationsvorgangs wird ein individuelles Zertifikat generiert und im Zertifikatsspeicher Ihres Rechners hinterlegt. Dieses Zertifikat wird dafür benötigt, dass Ihr Internetbrowser und die beA Client-Security sicher miteinander kommunizieren können.

Wurde dieses Zertifikat nun während der Installation der beA Client-Security nicht ordnungsgemäß im Zertifikatsspeicher hinterlegt oder wurde es zwischenzeitlich wieder gelöscht, dann kann es zu Verbindungsproblemen kommen, die eine entsprechende Fehlermeldung produzieren.

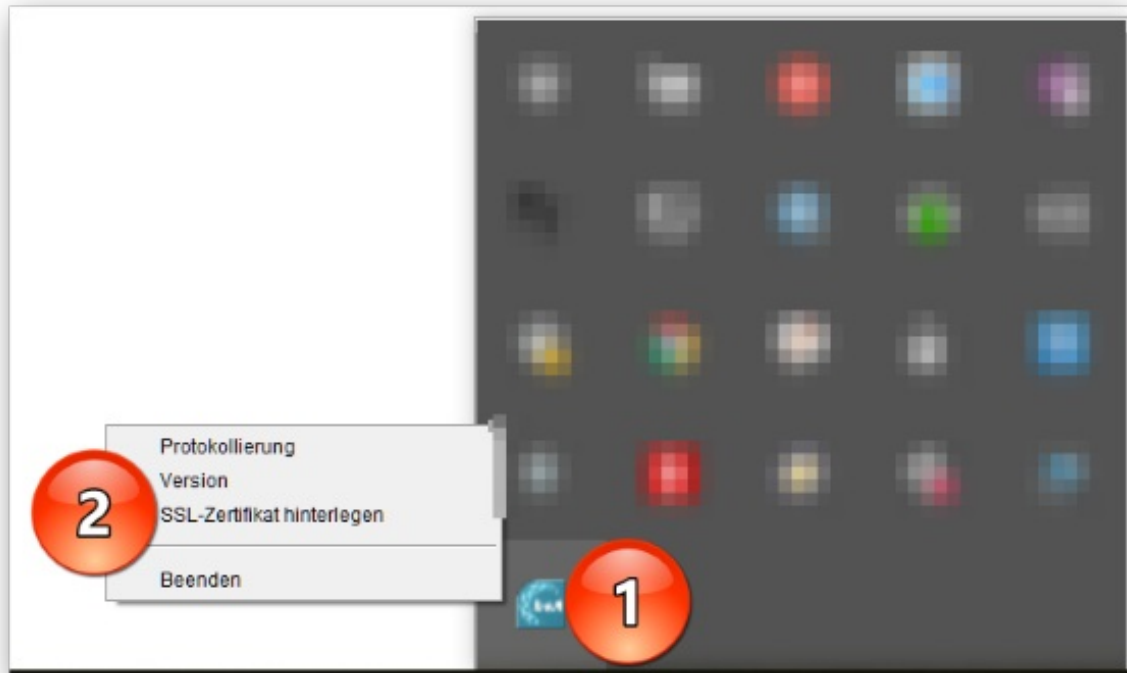
Und was dann? Wir zeigen es Ihnen:



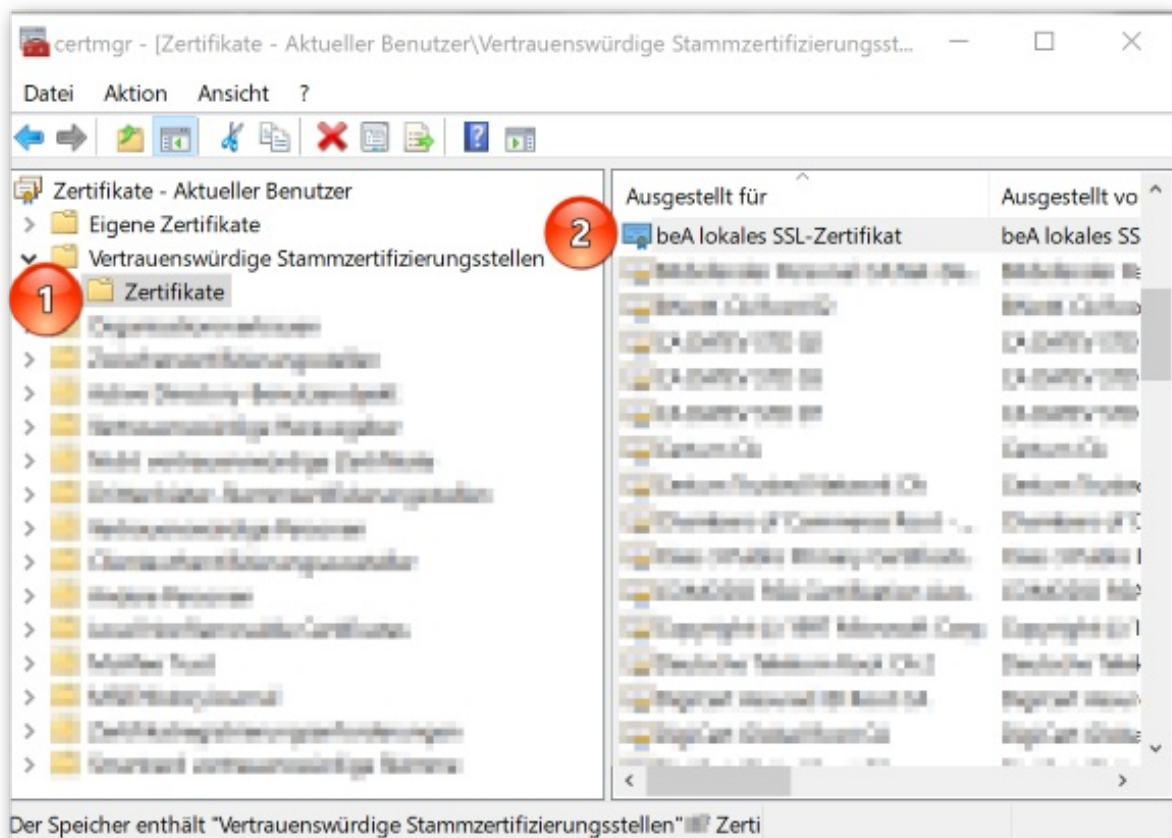
1. Kontrollieren Sie in diesen Fällen zunächst, ob die beA Client-Security überhaupt gestartet ist. Falls nein, starten Sie sie. Falls ja, beenden Sie sie, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das beA Icon klicken (1) und im Menü „beenden“ auswählen (2).



2. Beenden Sie auch Ihren Internet Browser. Starten Sie dann die beA Client-Security und Ihren Internet Browser erneut. Tritt die Fehlermeldung wieder auf, dann klicken Sie das beA Client-Security Icon mit der rechten Maustaste an (1) und wählen Sie dieses Mal „SSL-Zertifikat hinterlegen“ aus (2).



3. Nach Installation des Zertifikats sollte dieses im Zertifikatsspeicher unter den „Vertrauenswürdigen Stammzertifikaten“ (1) als „beA lokales SSL-Zertifikat“ (2) gespeichert sein. (Der Zertifikatsspeicher kann unter Windows z.B. nach gleichzeitigem Drücken der Windows- und „r“-Taste mit dem Befehl „certmgr.msc“ aufgerufen werden.) Starten Sie zur Sicherheit die beA Client-Security und den Browser nochmals neu.



Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK)

Büro Berlin, Littenstraße 9, 10179 Berlin,

Tel: 030/ 28 49 39 - 0, Fax: 030/ 28 49 39 - 11, E-Mail: zentrale@brak.de

Redaktion: Dr. Tanja Nitschke, Mag. rer. publ. (verantwortlich), Dr. Alexander Siegmund

Bearbeitung: Frauke Karlstedt

Alle Informationen zum beA unter www.bea.brak.de.

Der Newsletter ist im Internet unter www.brak.de abrufbar. Wenn Sie diesen Newsletter zukünftig nicht mehr erhalten möchten, klicken Sie bitte [hier](#).