

Quelle: Der Newsletter zum besonderen elektronischen Anwaltspostfach

Ausgabe 11/2018 v. 04.07.2018

## Wer hilft ...

Sicher werden sich für Sie ab dem 4.7.2018 und 3.9.2018 gelegentlich weitere Fragen ergeben. Hier erhalten Sie nochmals einen Überblick über Ihre Ansprechpartner:

### Informationsangebote und Support rund um das beA

Bei der Nutzung des beA – und natürlich auch in der zum 4.7.2018 anlaufenden Vorlaufphase vor der Wiederinbetriebnahme – kann sich Ihnen die ein oder andere Frage stellen. Manche können Sie mit Hilfe der Informationsangebote zum beA möglicherweise selbst lösen. Für die übrigen Fragen gibt es, je nach dem, um welches Problem es sich handelt, unterschiedliche Ansprechpartner. Die verschiedenen Hilfsangebote haben wir hier für Sie zusammengestellt:

### Fragen zum Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis und zur SAFE-ID?

Sollten Ihre Daten im **Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis** nicht korrekt sein, wenden Sie sich bitte an Ihre zuständige regionale Rechtsanwaltskammer; nur sie kann hieran Korrekturen vornehmen.

### Fragen zur beA-Karte?

Unter [www.bea.bnotk.de/faq.html](http://www.bea.bnotk.de/faq.html) hat die Bundesnotarkammer, die für die Herstellung der beA-Karten verantwortlich ist, einen Katalog von typischen Fragen und Antworten zusammengestellt. Für darüber hinausgehende Fragen gibt es einen Support unter [bea@bnotk.de](mailto:bea@bnotk.de) oder telefonisch (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 17.00 Uhr) unter 0800 3550 100.

*Bitte beachten: Die BNotK kann keine Auskunft zum beA selbst und zu Produkten anderer Anbieter geben.*

### Fragen zur Nutzung des beA?

Rund um das beA und seine Nutzung gibt es diverse Informationsmöglichkeiten, die Ihnen bei Fragen weiterhelfen können:

Die **Online-Hilfe** zum beA hält ausführliche Informationen zur Nutzung der verschiedenen Funktionalitäten des beA bereit. Weitere Informationen finden Sie auf der **beA-Website**, die u.a. umfangreiche Fragen und Antworten zur Inbetriebnahme und Nutzung des beA enthält. Praktische Tipps und Hintergrundinformationen zur beA-Nutzung liefert regelmäßig der **beA-Newsletter**.

Bei technischen Fragen zum beA oder bei Störungen kontaktieren Sie den beA-Anwendersupport\*: [bea-servicedesk@atos.net](mailto:bea-servicedesk@atos.net) oder telefonisch (Mo. bis Fr. von 8.00 bis 20.00 Uhr) unter 030 52 0009 444.

Wer schon einmal in Kontakt mit dem Support war und ein Login erhalten hat, kann Probleme und Störungen rund um die Uhr selbst im **beA Serviceportal** melden.

*\* Hinweis zur Datenverarbeitung im Support:*

*Die Anfragen an den Service Desk werden aufgenommen und vom Service Desk dokumentiert. Dies geschieht, damit Fragen- oder Fehlerschwerpunkte erkannt werden können und der Service dahingehend zukünftig verbessert werden kann. Ebenso wird dadurch Ihr Anliegen dokumentiert und eine andere Person kann ggf. später unterstützend eingebunden werden, um Ihnen z.B. in einem weiteren Kontakt noch ausstehende Informationen nachzuliefern.*

*Sind dem Service Desk die Daten des Anrufers nicht bekannt, so wird er diese soweit erfragen, bis*

*ihm die Daten-Grundlage für die Erbringung seiner Leistungen vorliegt. Hier wird z.B. nach Namen, Telefonnummern für einen Rückruf oder der E-Mail Adresse gefragt werden. Die Mitarbeiter des Service Desk sind dabei auf die Einhaltung des geltenden Datenschutzrechts verpflichtet.*

*Sollte Ihre Anfrage nicht direkt im Gespräch beantwortet werden, erfolgt eine weitere Bearbeitung Ihrer Anfrage nach Beendigung Ihres Gespräches mit dem Service Desk. Dabei werden bei Bearbeitung des Tickets die Änderungen im Ticketstatus jeweils auch Ihnen mit einer Systemmail zur Kenntnis gebracht.*