



Deutsches
Patent- und Markenamt

DPMAnutzerforum 2014

Fortschritte und Trends

München, 13. November 2014

Michael Ganzenmüller

Deutsches Patent- und Markenamt

www.dpma.de



- **DPMAdirekt**
- DEPATISnet
- Projekt: Neuer Kundenservice



Aktueller Funktionsumfang

Mit **DPMA**direkt können Sie Ihr Schutzrecht rechtswirksam beim DPMA online anmelden und zahlreiche wichtige Handlungen vornehmen

- Patentanmeldung
- Markenmeldung
- Gebrauchsmusteranmeldung
- Designanmeldung
- Nachreichungen



Der elektronische Kontakt zum DPMA

- Online Services Smart Card des EPA („epoline-Karte“) auch mit **DPMA**direkt nutzbar
 - Folgende Einreichungen sind mit dem EPA Client möglich
 - europäische Patentanmeldungen
 - deutsche Patentanmeldungen
 - PCT Anmeldungen
 - **DPMA**direkt-Schnittstellen in diversen Schutzrechts-Softwarepaketen verfügbar
 - Stetig wachsender Einreichungsumfang in **DPMA**direkt
-



Der elektronische Kontakt zum DPMA

Die **DPMA**direkt-Software wurde und wird weiter ausgebaut. Zuwachs des Funktionsumfangs in den letzten 12 Monaten:

- Nachreichen von Unterlagen zu Patent- und Gebrauchsmusteranmeldungen
 - Einleitung der nationalen Phase einer PCT-Anmeldung für die
 - Erteilung eines Patents und die
 - Eintragung eines Gebrauchsmusters
 - Nichtigkeitsantrag Design
 - SEPA-Mandatsverwendung (Einzugsermächtigung)
-



Planungen für 2015

- Schrittweiser Ausbau zum Nachreichen von Unterlagen
 - vorgesehen auch für die Schutzrechte Marke und Design
- Erste Tests mit Anwendern zur Übermittlung von Dokumenten und Schreiben des DPMA an die Nutzer von **DPMA**direkt (elektronische Kommunikation vom DPMA an Nutzer)



Datensicherheit

- **„Ende-zu-Ende“ Sicherheit**
 - Der gesamte Datenverkehr vom PC zum DPMA ist komplett verschlüsselt.
 - Keine weiteren Server in der Übertragung
- **BSI-Zertifizierung der eingesetzten Elemente**
- **Höchste Verschlüsselungsstandards**
 - Verschlüsselung mit 2 Verfahren
 - AES 256 Bit und RSA 2048 Bit
 - In Deutschland entwickeltes Verfahren
- **Daher**
 - Nach derzeitigem Wissensstand ist die Verschlüsselung sicher.
 - Durch die digitale Signatur ist die Authentizität sichergestellt.



- DPMAdirekt
- **DEPATISnet**
- Projekt: Neuer Kundenservice



Weiterentwicklung

Auch **DEPATIS**net wird ständig fortentwickelt:

Textbasierte pdf-Dateien ab Publikationswoche 24 / 2014
bei Patent- und Gebrauchsmusterdokumenten

Vorteile:

- Nutzbarkeit der Suchfunktionalität des PDF-Viewers
- deutlich bessere Darstellung der Dokumente

Der „recherchierbare Text“ steht weiterhin zur Verfügung.



Weiterentwicklung

Wegfall der grafisch verfremdeten Textelemente
(„Captchas“) beim Laden des Volldokuments
(seit 7/2014)

Vorteil:

- Volldokumente sind schneller und komfortabler aufrufbar

Planung für 2015:

- Übernahme zusätzlicher Funktionen



- DPMAdirekt
- DEPATISnet
- **Projekt: Neuer Kundenservice**



Ziele des neuen Kundenservice

- Einfache Kontaktaufnahme auf allen Kommunikationsebenen
- Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit
- Ganzheitliche Beratung sowie hohe Qualität und Effektivität der Auskünfte
- Kurze Abläufe und Auskunftszeiten und ein effizientes Informationsangebot
- Entlastung der Fachbereiche von allgemeinen Anfragen und Auskünften
- Zentrale Bearbeitung und Beantwortung der Beschwerden
- Optimierung und Vereinheitlichung des Umgangs mit Beschwerden
- Optimierung der Geschäftsprozesse als Folge der Beschwerdeanalyse



Der neue Kundenservice

Die konzeptionelle Neuausrichtung sieht folgende Eckpunkte vor:

- Zusammenführung der Aufgaben und Arbeitsplätze der bisherigen Auskunftsstellen und Telefonvermittlungen in einer Organisationseinheit (Referat 2.1.2 Kundenservice)
- Neuausrichtung der Arbeitsplätze für eine ganzheitliche Auskunftserteilung
- Einrichtung kleiner effektiver Kundenserviceteams an allen Standorten des DPMA
- Integration eines einheitlichen Beschwerdemanagements
- Entlastung der Fachbereiche von der Auskunftserteilung zugunsten der Kernaufgaben in den Fachverfahren



Deutsches
Patent- und Markenamt

DPMAnutzerforum 2014

Fortschritte und Trends

München, 13. November 2014

Michael Ganzenmüller

Deutsches Patent- und Markenamt

www.dpma.de