

### Mitteilung des Europäischen Patentamts über Verbesserungen der EPA-Kundendienstleistungen

In Anbetracht der zunehmenden Nachfrage seitens der Nutzer des Patent-systems hat das EPA ein umfangreiches Programm zur Verbesserung der IT-Unterstützung für die Einreichung und Bearbeitung von Patentanmeldungen ("IT-Roadmap") aufgelegt. Im Rahmen dieser Änderungen setzt das Amt auch eine Strategie um, mit der die Qualität, die Verfügbarkeit und die Geschwindigkeit seiner Kundendienstleistungen verbessert werden sollen.

Im Zeitalter der Webdienste und sozialen Medien gilt es, den Kundenbedarf auf effizientere und nutzerfreundlichere Weise zu decken. Im Zuge dieser verstärkten Dienstleistungsorientierung führt das EPA derzeit neue Tools und Prozesse ein.

Die ersten Verbesserungen betrafen den Telefonkontakt mit Prüfern und Formal-sachbearbeitern; hier wurde die systematische Bearbeitung und zeitgerechte Beantwortung von Anfragen auch bei Abwesenheit sichergestellt und ein neues akustisches Menüsystem eingeführt. Auf Kundenwunsch hin wurde außerdem eine internationale gebührenfreie Rufnummer für den Kundenservice freigeschaltet, die von den Mitgliedstaaten der Organisation aus angewählt werden kann (soweit nach den einzelstaatlichen Vorschriften möglich).

In den kommenden Monaten werden die bisherigen zahlreichen Kontaktdaten durch ein einfaches System von Kundenservice-Anlaufstellen ersetzt. Weitere Informationen finden Sie auf der EPA-Website unter "Kontakt", [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact).

Alle Veröffentlichungen und Rechtstexte (einschließlich der gebührenpflichtigen) können online bestellt werden. Das Bestellformular steht auf der EPA-Website unter [www.epo.org/order](http://www.epo.org/order) zur Verfügung.

### Notice from the European Patent Office concerning improvements to EPO customer services

To cater for increasing demand from patent system users, the EPO has initiated a major programme to improve IT support for the filing and processing of patent applications ("IT Roadmap"). In the context of these changes it is also implementing a strategy to improve the quality, availability and timeliness of its customer services.

In the age of web services and social media, more efficient ways to meet customer needs and to improve the customer experience are being put in place. To reinforce this service orientation, the EPO is implementing new tools and processes.

The initial improvements have focused on phone calls to examiners and formalities officers, ensuring systematic message handling and timely replies, even in the case of absence, and implementing a new audible menu system. An international freephone number for customer services, accessible from the Organisation's member states (insofar as national regulations provide for such a service), has also been introduced in response to external feedback.

In the months ahead, the existing multiple contact details will be replaced by a single set of customer service contact points. For more information, please visit the EPO website under "Contact", [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact).

All publications and legal texts (including those the EPO charges for) can be ordered online. The order form is available via the EPO website, [www.epo.org/order](http://www.epo.org/order).

### Communiqué de l'Office européen des brevets relatif à l'amélioration du Service clientèle de l'OEB

Afin de faire face à la demande croissante des utilisateurs du système des brevets, l'OEB a engagé un programme de grande ampleur ("feuille de route informatique") pour améliorer le soutien informatique au dépôt et au traitement des demandes de brevet. Dans le contexte de ces changements, l'OEB met également en œuvre une stratégie visant à perfectionner son Service clientèle, à la fois en termes de qualité, de disponibilité et de respect des délais.

À l'ère des services Internet et des médias sociaux, des moyens plus efficaces pour répondre aux besoins de la clientèle et optimiser l'expérience client sont mis en place. Pour renforcer cette orientation vers le service, l'OEB lance actuellement de nouveaux outils et de nouvelles procédures.

Les premières améliorations, axées sur les appels téléphoniques aux examinateurs et aux agents des formalités, garantissent le traitement systématique des messages et la communication de réponses rapides, même en cas d'absence, et ont consisté à mettre en place un nouveau système de serveur vocal. À la demande des clients, un numéro d'appel international gratuit, accessible à partir des États membres de l'Organisation (dans la mesure où les réglementations nationales prévoient ce type de services), a en outre été créé pour le Service clientèle.

Au cours des prochains mois, les multiples informations existantes sur les personnes à contacter seront remplacées par une seule série de points de contact pour le Service clientèle. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page "Contact" du site Internet de l'OEB, à l'adresse [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact).

Toutes les publications et l'ensemble des textes juridiques (y compris ceux qui sont payants) peuvent être commandés en ligne. Le formulaire de commande est disponible sur le site Internet de l'OEB, à l'adresse [www.epo.org/order](http://www.epo.org/order).

Die Dienste, die bislang für die wenigen Besucher bereitstehen, die in den Informationsstellen in München und Den Haag vorsprechen, werden ab 1. April 2013 durch verbesserte Online- und Telefondienste ersetzt. Wird jedoch eine persönliche Beratung gewünscht, kann ein Termin über ein spezielles Kontaktformular vereinbart werden, das auf der EPA-Website unter [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact) abrufbar ist.

The services previously offered to the very small number of ad hoc visitors to the Information Offices in Munich and The Hague will be replaced by enhanced online and telephone options as from 1 April 2013. Should a face-to-face consultation be desired nonetheless, this can be arranged by appointment through the use of a dedicated contact form available on the EPO website, [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact).

Les services qui étaient proposés jusqu'ici au petit nombre de visiteurs ponctuels dans les bureaux d'information de l'OEB à Munich et à La Haye seront remplacés à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013 par des options améliorées en ligne et par téléphone. Si un entretien en face-à-face est néanmoins souhaité, il est possible de demander un rendez-vous en utilisant le formulaire spécial disponible sur le site Internet de l'OEB, à l'adresse [www.epo.org/contact](http://www.epo.org/contact).