



MÄRKTE VON MORGEN
NEUES PRÜFZEICHEN STEIGERT
DEN WERT DER MARKE

MANAGER VON HEUTE
MANFRED BAYERLEIN ÜBER
VERTRAUEN IM WELTMARKT

SICHERHEIT ZU JEDER ZEIT
PRODUKTPIRATEN IM VISIER
DER MARKENSCHÜTZER

ZURÜCK IN DIE ZUKUNFT

VIELE UNTERNEHMEN SIND SPEZIALISIERT AUF EIN KERNGESCHÄFT, wie zum Beispiel den Automobil-, Schiffs- oder Flugzeugbau. Wir sind ein Spezialist für das Prüfen. Kaum ein Unternehmen ist dabei so vielfältig wie TÜV Rheinland. Insgesamt sechs Geschäftsbereiche decken mit ihren Prüfdienstleistungen so gut wie jeden Lebensaspekt ab – und dies auf allen Kontinenten und immer am Puls der Zeit. Es gibt dabei ein wesentliches Symbol, das uns über alle Ländergrenzen hinweg mit Ihnen, unseren Kunden und Endverbrauchern, verbindet: das TÜV Rheinland-Prüfzeichen.

Unser Prüfzeichen ist das sichtbare Indiz für höchste Qualität bei der Prüfung von Produkten, Dienstleistungen, Systemen und Prozessen über alle Branchen hinweg. Für viele Menschen steht es stellvertretend für das Unternehmen TÜV Rheinland. Diesem hohen Anspruch konnte unser bisheriges Prüfzeichen nur noch teilweise gerecht werden. Und so wie sich das Unternehmen in den vergangenen Jahren weiterentwickelt und dadurch für die Zukunft wettbewerbsfähig aufgestellt hat, soll nun auch unser neues Prüfzeichen als deutliches Signal für eine zukunftsorientierte, erfolgreiche wirtschaftliche Orientierung einen optischen Zeitsprung erfahren. Es handelt sich dabei allerdings um keine



04



14



10



18

„Schönheitsoperation“ oder auf Design begrenzte Veränderung, wenn TÜV Rheinland künftig nur noch mit einem neuen, zugleich einzigen und weltweit einheitlichen Prüfzeichen in Erscheinung tritt. Die vorliegende kontakt Sonderausgabe informiert Sie deshalb ausführlich über die Hintergründe dieser Entscheidung sowie die monatelange Vorbereitung und erklärt, was sich dadurch konkret für Sie, liebe Kunden, Dienstleister und Endverbraucher, ändert.

Erfahren Sie, aus welchen Bestandteilen sich das Prüfzeichen zusammensetzt und welche Systematik sich dahinter verbirgt (S. 4). In Interviews erläutern Vorstandsvorsitzender Dr.-Ing. Manfred Bayerlein und Volker Klosowski, Chief Technology Officer, den strategischen Zusammenhang, die Veränderungen sowie Vorteile und Auswirkungen, die sich mit dem neuen Prüfzeichen ergeben. Außerdem lesen Sie, wie Unternehmen gegen Produktfälscher vorgehen können (S. 13).

Viel Spaß bei der Lektüre wünscht

Ihr 



Hartmut Müller-Gerbes
Head of Corporate PR and Media
TÜV Rheinland AG

WISSEN

- 04 Titelthema:
Quadratisch & Neu**
Unser neues Prüfzeichen ist gut für Ihr Unternehmen
- 13 Hightech für den guten Ton**
Unsichtbar und dennoch erfolgreich. Forensischer Schutz von Produkten
- 16 Die Marke verteidigen!**
Spezialist für Farbstandards RAL geht erfolgreich gegen Produktfälscher vor

BLICKPUNKT

- 8** Trendforschung, QR-Codes, Certipedia

KÖPFE

- 10 Gute Zeichen – Schlechte Zeichen**
Dr.-Ing. Manfred Bayerlein über den großen Nutzen des kleinen Zeichens
- 14 Auf Schatzsuche nach Plagiaten und Kopien**
Mit dem neuen Prüfzeichen von TÜV Rheinland vor den Produktpiraten schützen
- 18 Die Zukunft war früher auch besser!**
Dipl.-Ing. Volker Klosowski über den Zusatznutzen, den Kunden ihren Kunden bieten



Gestatten Sie, dass ich mich Ihnen kurz vorstelle? Ich bin Ihr neues Prüfzeichen von TÜVRheinland!

QUADRATISCH PRAKTISCH

NEU SEIT JANUAR 2013 SETZT TÜV RHEINLAND AUF SEIN NEUES PRÜFZEICHEN. ES ÄNDERT SICH NICHT NUR DIE OPTIK. EIN ÜBERBLICK ERKLÄRT DIE PRÜF-PHILOSOPHIE DAHINTER.

QUADRATISCH, MODERN und unverwechselbar: Das neue Erscheinungsbild des Prüfzeichens von TÜV Rheinland springt sofort ins Auge. Unaufdringlich hebt sich die veränderte Optik von seinen Vorgängern und anderen Prüfzeichen ab. Es macht dabei zugleich in allen Medien ein gutes Bild – egal ob auf Webseiten, in Werbeanzeigen oder auf den Verpackungen von Produkten.

Das neue Prüfzeichen besticht durch seine klare Form. Der Relaunch beschränkt sich jedoch nicht auf das Design. Zu diesem Zweck hat TÜV Rheinland die einzelnen Komponenten optimiert, die das Prüfzeichen ausmachen: dazu zählen der Dienstleistungskatalog, die Keywords und die Zertifizierungsdatenbank Certipedia. Außerdem wird das neue Prüfzeichen entscheidend durch den QR-Code ergänzt.

Eine Marke, ein Auftritt

„Eine Marke muss einheitlich auftreten, um ihren Wert zur Geltung zu bringen“, sagt Gabi Kimura, die als Senior Marketing Manager International die interne Einführung des Prüfzeichens bei TÜV Rheinland koordinierte. „In der Vergangenheit konnten wir durch die Vielzahl von unterschiedlichen TÜV Rheinland-Prüfzeichen das Markenpotenzial nicht voll ausschöpfen.“ Anstatt mehr als hundert Varianten in unterschiedlichen Größen, Farben und Schriften vergibt TÜV Rheinland deshalb künftig ein einziges Prüfzeichen, weltweit und in allen Geschäftsbereichen identisch. Dadurch verbessert sich der Wiedererkennungseffekt und damit steigt der Wert des Prüfzeichens – und folglich auch der Wert der Produkte und Dienstleistungen, die dieses Prüfzeichen tragen. Alle bereits erteilten Prüfungen und Prüfzeichen behalten ihre Gültigkeit. Natürlich können sich Unternehmen auch sofort für das neue Prüfzeichen entscheiden und darauf umsteigen, um direkt von den Vorteilen zu profitieren.

PRÜFZEICHEN & ERWEITERUNGEN



Ein Herzstück der Veränderungen bildet der neue Dienstleistungskatalog, der parallel zum neuen Prüfzeichen erstellt wurde. Er legt verbindlich fest, welche Prüfdienstleistungen vor der Prüfzeichen-Vergabe stehen und welche Keywords das Prüfzeichen letztlich trägt. Zudem kategorisiert der Katalog alle Prüfungen und legt fest, ob und unter welchen Bedingungen das TÜV Rheinland-Prüfzeichen vergeben wird und was unter dem TÜV Rheinland-Schriftzug steht: „Geprüft“, „Überwacht“ oder „Zertifiziert“ (Englisch: „Tested“, „Inspected“, „Certified“ sowie „Listed“ für den US-Markt). Wichtig: Keine der bisher angebotenen Prüfdienstleistungen entfällt künftig!

Lesestoff für Verbraucher

Erweitert wird das Prüfzeichen um QR-Code, ID-Nummer, Keywords, externe Prüfzeichen sowie Jahresringe. Die QR-Codes können innerhalb von Sekunden über jedes handelsübliche Smartphone wichtige zusätzliche Informationen über das entsprechende Produkt liefern – ein wirksamer Schutz gegen Fälschungen. Über die ID-Nummer gelangt man auf die ebenfalls überarbeitete Zertifizierungsdatenbank Certipedia, früher TUVdotCOM. Die Keywords erklären den Umfang unserer Prüfdienstleistung. Externe ergänzende Prüfzeichen wie das GS-Zeichen dürfen ebenfalls eingesetzt werden. Für periodisch wiederkehrende Prüfungen sind Jahresringe vorgesehen. Weil sich Technik, Wirtschaft und Gesellschaft ständig wandeln, verändern sich natürlich auch die nachgefragten Prüfdienstleistungen. Kontinuierlich passt TÜV Rheinland daher den Dienstleistungskatalog an.

Geld ist nicht alles

Welche Prüfleistungen in den Katalog aufgenommen werden, hängt nicht nur von ihrer Machbarkeit und Wirtschaftlichkeit ab – auch ethische Kriterien werden immer wichtiger. Die Ethik-Richtlinien schreiben verbindlich fest, was eigentlich schon immer galt, dass künftig nur Tests, Inspektionen und Zertifizierungen für Produkte und Dienstleistungen vorgenommen werden, die unseren Werten und den Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen entsprechen. Der Global Compact ist ein internationales Netzwerk von Unternehmen und Organisationen, das sich für Menschenrechte, faire Arbeitsstandards, Umweltschutz sowie gegen Korruption einsetzt. Der weltweit einheitliche Auftritt des neuen Prüfzeichens gehört zu den entscheidenden Gründen für den Relaunch. Welche Bestandteile das Prüfzeichen letztlich beinhaltet, hängt von der jeweiligen Dienstleistung ab und von den vertraglichen Vereinbarungen zwischen TÜV Rheinland und dem Kunden. Die oben stehende Grafik beschreibt die möglichen Elemente.



1 QR-Code:

Der QR-Code (QR steht für „Quick Response“, also „schnelle Antwort“) ergänzt das Prüfzeichen auf Wunsch des Kunden. Per Scan mit dem Smartphone ermöglicht er den direkten Zugriff auf die Zertifizierungsdatenbank Certipedia von TÜV Rheinland – diesen Service bietet bisher kein anderer Prüfdienstleister. Dort finden sich umfassende Informationen zu Produkt, Hersteller und Prüfung. Der Direktabruf ermöglicht es, Produkt- und Prüfzeichenfälschungen schneller zu entlarven und erhöht so die Sicherheit. Die Datenbank wurde während des Relaunchs umfassend überarbeitet. Verbraucherfreundliche Zusatzangebote wie Fotos, Videos und erklärende Texte generieren zudem einen Werbeeffect – sowohl für TÜV Rheinland als auch für den Kunden.

2 ID-Nummer:

Durch die Eingabe der zehnstelligen Prüf-ID-Nummer auf Certipedia lässt sich die Seite der neu überarbeiteten Zertifizierungsdatenbank wie bisher manuell erreichen. Wer mehr über die Prüfung erfahren möchte, erhält alle technischen Details auf Certipedia – und zwar noch umfassender als bisher.

3 Externe Prüfzeichen:

Externe Prüfzeichen wie beispielsweise das GS-Zeichen sind integraler Bestandteil des TÜV Rheinland-Prüfzeichens.

4 Keywords:

Die Anzahl der Keywords hat sich reduziert. Die Informationstiefe leidet nicht darunter, die neuen Keywords sind weltweit identisch. Sie beschreiben nicht mehr den Inhalt der Prüfung, sondern das Ergebnis – zum Beispiel „Geprüfte Qualität“ oder „Zertifiziertes Managementsystem ISO 9001:2008“. Bei der Festlegung der Begriffe wurde auf eine gute Verständlichkeit für die Endverbraucher Wert gelegt. Ein Prüfzeichen ohne einschränkende Keywords wird künftig nur bei einer vollständigen Sicherheitsprüfung vergeben.

5 Jahresringe:

Periodisch wiederkehrende Prüfungen werden über die Jahresringe zeitlich benannt.

WER NICHT FRAGT, BLEIBT RUND



Gut erkennbar, schnörkellos und funktional: So lässt sich das Design des neuen TÜV Rheinland-Prüfzeichens mit wenigen Worten beschreiben. Damit trifft es genau den Geschmack der Kunden weltweit, und das ist kein Zufall, denn im Vorfeld ging TÜV

Rheinland deren Wünschen intensiv auf den Grund. Wertvolle Erkenntnisse lieferte eine große Untersuchung im August 2011. TÜV Rheinland befragte gemeinsam mit einem renommierten internationalen Marktforschungsinstitut bestehende und potenzielle Kunden in Deutschland, Spanien, China, Japan und

den USA. Die Befragten bestätigten ausnahmslos, dass das Prüfzeichen eine wichtige Rolle für ihren Geschäftserfolg spielt: einerseits weil es die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Normen nachweist, andererseits als Werbeinstrument, das Verbraucher von der Produktqualität überzeugt. Ein weiteres Ergebnis: Für welchen Prüfdienstleister sich Unternehmen entscheiden, hängt in erster Linie von seinem Namen und seiner Bekanntheit im Markt ab – neben Kriterien wie Expertise, Kundenservice und Kosten. In der Untersuchung bewerteten die Unternehmen zudem drei Prüfzeichen-Varianten – zwei runde Entwürfe sowie die jetzt eingeführte quadratische Form. Das neue Prüfzeichen setzte sich mit deutlichem Abstand durch.

QUICKI KLICKI

Sie prangen auf Werbetafeln, in Zeitschriften und auf Bäckertüten: QR-Codes sind Alltag. TÜV Rheinland nutzt die Vorteile des schwarz-weiß gepunkteten Quadrats ab sofort auch für sein Prüfzeichen – als erster Prüfdienstleister überhaupt. QR steht für „Quick Response“, also „schnelle Antwort“. Der Name ist Programm: Wer den Code mit seinem Smartphone scannt, wird sofort auf die enthaltene Webadresse weitergeleitet, ohne umständliches Eintippen der Adresse. Ein Klick mit der Kamera und schon werden die im Internet hinterlegten Inhalte angezeigt. Der maximale Informationsgehalt eines QR-Codes beträgt fast 3000 Byte, das entspricht knapp 4300 alphanumerischen Zeichen (Buchstaben und Zahlen). Je mehr Punkte im Code, umso umfangreicher ist in der Regel die enthaltene Information.

Übrigens: Wer glaubt, das fleckige Quadrat sei eine Erfindung speziell für Smartphones, der täuscht sich! Es kam bereits 1994 zum Einsatz und diente ursprünglich als Markierungshilfe für die Logistik von Toyota. Mit dem QR-Code für seine Prüfzeichen verfolgt TÜV Rheinland vor allem zwei Ziele: Fälschungssicherheit und Benutzerfreundlichkeit. Denn der direkte Zugriff auf die entsprechende Seite innerhalb unserer Zertifikatsdatenbank

Certipedia ist nicht nur bequem, sondern entlarvt auch Produkt- und Prüfzeichen-Fälschungen. Natürlich lässt sich die Seite auch durch die Eingabe der zehnstelligen Prüf-ID-Nummer erreichen – nur eben nicht ganz so „quick“.



KÖNNEN, WAS ZUKUNFT HAT

Vor nunmehr 13 Jahren erblickte die Zertifizierungsdatenbank TUVdotCOM.com das Licht der Welt. Eigentlich ein schöner Kindergeburtstag? Eigentlich, denn für eine Online-Plattform in unserer schnelllebigen Zeit, in der IT-Produkte, Soft- wie Hardware schnell zum alten Eisen zählen, gibt die Zahl 13 weder Grund für Jubel, noch bringt sie Glück.

Vor 100 Jahren waren Säbel, Porzellan oder Orden echte Statussymbole und überdauerten Generationen in den Familien. Nur noch durchschnittlich zwei Jahre „Lebensdauer“ haben heutzutage die Statussymbole der Like-Buttons-Generation in Form von Soft- und Hardware wie Smartphones, Tabs und PCs. TUVdotCOM.com ist zwar eine Datenplattform, ein Arbeitswerkzeug, kein Statussymbol – eher ein Symbol der Vernunft. Aber seit ihrer Taufe vor 13 Jahren wurde sie kontinuierlich mit Informationen befüllt – und dies auf Basis von IT-Technik aus dem Jahr 2000, die eben irgendwann nicht mehr richtig mitwachsen kann. Der Handlungsbedarf ist umso zwingender, da die Datenflut und das Datenwachstum in den letzten Jahren immer rasanter zunehmen. Bei TUVdotCOM.com war von Beginn auch die Verwechslungsoption aufgrund ähnlicher Schreibweise mit der globalen Unternehmens-Website tuv.com gegeben.

Hier, auf tuv.com, finden Kunden, Journalisten und alle Interessierten grundlegende Informationen rund um unser Unternehmen. Bei TUVdotCOM.com hingegen handelt es sich um unsere hauseigene Zertifizierungsdatenbank. Und diese in die Jahre gekommene Zertifizierungsdatenbank wird nun nicht nur optisch, sondern auch inhaltlich komplett überarbeitet. Es entsteht dadurch eine neue Datenbank – technisch nicht nur auf dem Stand der Gegenwart, sondern auch fit für die Zukunft – und um dieser Entwicklung gerecht zu werden, erhält das Neue auch gleich einen neuen Namen: Certipedia.

Certipedia wird mehr Funktionalität, eine höhere Verständlichkeit und mehr Wortkombinationen bieten und insgesamt deutlich anwenderfreundlicher sein als der Vorgänger. Der Name Certipedia spielt auf Zertifizierung sowie ein bekanntes großes Nachschlagewerk an. Unsere Datenbank kann künftig umfassendere Informationen über das gewünschte Produkt, über unsere Zertifikate und deren Gültigkeitsdauer enthalten. Zu finden ist unsere neue Zertifizierungsdatenbank unter Certipedia.com – surfen Sie doch einfach mal vorbei und testen Sie uns.

Auf Certipedia finden sich nützliche Informationen und Daten zu Dienstleistungen und den Prüfungen von TÜV Rheinland, aber auch über die getesteten Produkte und Hersteller – für Behörden, aber auch Endkunden.



GUTE ZEICHEN SCHLECHTE ZEICHEN

**VORSTANDSVORSITZENDER
DR.-ING. MANFRED BAYERLEIN**

**ÜBER DIE BEDEUTUNG DER MARKE
TÜV RHEINLAND UND WARUM EIN
„WEITER SO“ MANCHMAL EINFACH
NICHT GENÜGT.**



HEIMWEH NACH FERNE!

Dr.-Ing. Manfred Bayerlein hat Werkstoffwissenschaften und Informatik an der Universität Erlangen-Nürnberg studiert. Seit September 2011 ist der gebürtige Oberfranke aus Bayreuth Vorstandsvorsitzender von TÜV Rheinland. Sein Ziel für die nächsten Jahre: International wachsen!

TÜV Rheinland verspricht sich durch die Einführung des neuen Prüfzeichens große Vorteile, sowohl für seine Kunden als auch für die eigene Position im Wettbewerb. Erwarten Sie da nicht zu viel?

Lassen Sie es mich so erklären: Letztes Jahr haben wir den 140. Geburtstag von TÜV Rheinland gefeiert – eine Erfolgsgeschichte, auf die wir sehr stolz sind und die wir fortschreiben möchten. Diesen Erfolg gäbe es sicherlich nicht, wenn wir noch so wie vor 140 Jahren tätig wären. Neue Produkte und Dienstleistungen entstehen tausendfach jeden Tag rund um den Globus und deren Überprüfung ist wichtig und richtig. Wir stehen für Unabhängigkeit, Neutralität und Kompetenz und unser Prüfzeichen tut das auch. Das neue Prüfzeichen schafft beste Voraussetzungen, um in den nächsten Jahren auf unsere Erfolge aufzubauen, denn es macht unsere Leistungen unverwechselbar, fälschungssicher, wertvoller. Es zeigt dabei durch seine Form und Ansprache alle jene unserer positiven Eigenschaften und Botschaften, die unseren Erfolg ausmachen: Dynamik, Kraft, Stabilität.

Warum besitzt ausgerechnet dieses winzige Prüfzeichen eine solche Bedeutung?

Das liegt in der Natur unseres Unternehmens. Als Prüfdienstleister stellen wir keine Produkte her, die Sie anfassen können. Das Prüfzeichen ist der für alle sichtbare Teil unserer Arbeit, es steht sowohl für unsere Dienstleistungen als auch für unser Unternehmen als Ganzes. TÜV Rheinland genießt seit jeher einen exzellenten Ruf bei Unternehmen und Verbrauchern und dieses Vertrauen in unser Prüfzeichen macht zugleich seinen Wert aus. Das bescheinigt die

Marktforschung und auch unsere Mitarbeiter erfahren dies tagtäglich. Das uns geschenkte Vertrauen müssen wir unbedingt bewahren und auch nutzen. Gleichzeitig dürfen wir keine Angst vor Veränderungen oder der Zukunft haben. Wer zu bequem wird und sich auf den Erfolgen ausruht, verpasst schnell den Anschluss. Da ist es nur konsequent, dass wir uns, wie stets in unserer Vergangenheit, hinterfragen und neuen Herausforderungen mutig stellen. Es war daher Zeit für ein neues Zeichen, ein neues Prüfzeichen. Und dieser Herausforderung sind wir jetzt, wie ich finde, erfolgreich nachgekommen.

Sie erwähnten gerade, es sei Zeit für Veränderungen. Warum gerade jetzt?

Wir haben eine erfreulicherweise starke Phase des Wachstums und der Expansion auf der ganzen Welt in den letzten Jahren erlebt, dadurch gab es einfach sehr viele regionale Sonder- und Eigenentwicklungen. Und unser erklärtes Ziel ist es, künftig international noch stärker zu wachsen. Das Problem mit den vielen Prüfzeichen-Gesichtern würde dann noch deutlicher sichtbar. Weil die Marke TÜV Rheinland durch die bestehende Vielzahl an Prüfzeichen zu verwässern drohte, haben wir reagiert. Eine Marke muss klar erkennbar und unverwechselbar sein. Nur dann ist sie stark. Jedes erfolgreiche Unternehmen folgt diesem Grundsatz. Wir sind zwar kein Apple, Coca-Cola oder Mercedes. Aber die Marke TÜV Rheinland hat für unsere Kunden eine starke Anziehungskraft. Die ist umso größer, je bekannter die Marke ist. Und zu einer noch höheren Bekanntheit trägt ein einheitliches Prüfzeichen natürlich bei.

„DER WERT EINER MARKE IST UNBESTREITBAR MIT DEM VERTRAUEN DER KUNDEN IN DIE QUALITÄT DER PRODUKTE VERKNÜPFT“

Sie meinen, wo TÜV Rheinland draufsteht, muss auch TÜV Rheinland drin sein?

Genau, alles andere würde Kunden und Verbraucher verunsichern. Keiner würde sich dann mit der Marke identifizieren. Der Wert einer Marke ist unbestreitbar damit verbunden, dass Kunden und Verbraucher großes Vertrauen in sie setzen, weil sie das jeweilige Produkt dann automatisch im Sinne des Wortes als wertvoll erachten. Wenn wir dieses Bild auf TÜV Rheinland übertragen, ist es im Grunde unsinnig, dass wir bisher Prüfzeichen in ganz unterschiedlichen Formen, Farben und Größen vergeben haben. Warum sollten Unternehmen in China, Brasilien oder den USA ein Prüfzeichen auf ihren Produkten anbringen, die sie in Deutschland, Indien oder Australien anbieten möchten, wenn dieses Prüfzeichen in diesen Zielländern überhaupt nicht bekannt ist? Mit dem neuen Prüfzeichen schaffen wir es einerseits, uns klar von den Wettbewerbern zu differenzieren und zahlen auf unsere Marke ein. Dies stärkt uns wie unsere Kunden. Andererseits bieten wir Unternehmen, Verbrauchern und nicht zu vergessen auch den Behörden eine deutlich bessere Orientierung.

Sie sagen mit dem neuen Prüfzeichen auch den Produktpiraten den Kampf an?

Das ist richtig. TÜV Rheinland ist ein Global Player und in unserem Unternehmensalltag ist Internationalität längst eine ebenso erfreuliche Realität wie große Herausforderung. Wir leiden dabei wie unsere Kunden immer stärker unter Produktfälschungen, die sich nicht auf das Kopieren von Waren oder Dienstleistungen beschränken, sondern auch Sicherheitscodes und Sicherheitsprüfzeichen einschließen. Künftig müssen Zollbeamte oder Behörden, egal in welchem Land der Erde, nicht erst

in einem umfangreichen Katalog nachschauen oder bei uns anfragen, um zu erfahren, ob ein verdächtiges Prüfzeichen echt oder kopiert ist.

Vollziehen Sie mit dem Relaunch des Prüfzeichens auch einen Strategiewechsel?

Unser Ziel ist, uns als bester nachhaltiger und unabhängiger Prüfkonzern zu positionieren. Manches, was bisher als selbstverständlich galt, haben wir im Prozess des Relaunchs differenziert, ausformuliert und diskutiert sowie, wenn nötig, verbessert. Nehmen Sie zum Beispiel die Tatsache, dass unser Alltag längst online bestimmt wird. Die Menschen sind es gewohnt, alle gewünschten Informationen jederzeit abrufen zu können. Also haben wir ein Prüfzeichen entwickelt, dessen Features diese Erwartung erfüllen und das sich optimal für den multimedialen Einsatz eignet. Zudem schafft es das neue Prüfzeichen mit seinen Zusatzelementen, auf einen Blick klar und gut verständlich zu informieren – eine Eigenschaft, die in unserer informationsüberfluteten Welt immer wichtiger wird.

Welche Rolle spielt der Dienstleistungskatalog im Rahmen des Relaunchs?

Der Dienstleistungskatalog garantiert unseren Kunden, dass die von uns erbrachten Dienstleistungen weltweit den gleichen hohen Wert besitzen. Er schafft Transparenz und lässt keinen Platz für Grauzonen. Darüber hinaus gibt der Dienstleistungskatalog auch ein klares Statement: TÜV Rheinland verkauft keine Prüfzeichen, sondern Dienstleistungen, an deren Ende im Erfolgsfall die Prüfzeichen-Vergabe steht. Ein kleiner, aber feiner Unterschied, der in meinen Augen aber die Glaubwürdigkeit eines Prüfdienstleisters ausmacht.

HIGHTECH FÜR DEN GUTENTON

DER DEUTSCHE ZULIEFERBETRIEB Louis Renner GmbH, der für das Innenleben von Klavieren renommierter Hersteller wie Steinway, Bechstein, Bösendorfer und Schimmel hochwertige Teile produziert, verstummte mitunter, wenn Kunden sich über die schlechte Klangqualität der Musikinstrumente beschwerten. Grund waren nicht mangelhafte Teile aus eigener Produktion, sondern dass Zwischenhändler Ware von Produktpiraten aus Fernost in Umlauf brachten. Das Problem war aber, wie dies bei über 6000 teilweise sehr kleinen Teilen je Klavier bewiesen werden soll. Die Lösung kam in Form eines forensischen Verfahrens des Start-up-Unternehmens Polysecure aus Freiburg, Deutschland. Es hat die mehr als 6000 Einzelteile der Klaviermechanik mit feinsten Partikeln aus Keramik überzogen, die mit Hilfe eines Gerätes zum Leuchten gebracht werden können. Damit wird der Beweis möglich, ob die beanstandete Mechanik ein Original oder eine Fälschung ist.



AUF SCHATZSUCHE NACH PLAGIATEN UND RAUBKOPIEN



//////
NUR ECHT MIT DIESEM ZEICHEN

Saskia Roth ist seit mehreren Jahren bei TÜV Rheinland den Produktfälschern auf der Spur. Ihr Fazit: Eine gute Kopie erkennt man daran, dass sie niemand erkennt. Selbst den Experten sind hier manchmal Grenzen gesetzt. Besser als Kopien zu jagen ist es daher, diese zu verhindern.

DIE GEFAHR, VON PRODUKTPIRATEN GEENTERT ZU WERDEN, IST HOCH. IM KAMPF GEGEN DIE PRODUKTFÄLSCHER HILFT TÜV RHEINLAND – AUCH DANK DES NEUEN PRÜFZEICHENS. SASKIA ROTH STEHT ALS EXPERTIN REDE UND ANTWORT.

Wann sprechen Sie von Markenpiraterie?

Wenn Waren detailgetreu imitiert werden. Häufig geschieht das in Verbindung mit dem illegalen Einsatz des echten Markennamens. Die Produkte werden dann erheblich preiswerter, aber meistens auch in der Qualität schlechter als das Original angeboten. Vorsätzliche Markenverwechslung fällt ebenfalls unter diese Bewertung. Dabei wird auf ähnlich anmutende Verpackungen oder ähnlich klingende Namen gesetzt, die Kunden nur schwer vom Original unterscheiden können. Es gibt aber auch Überschneidungen, wenn ein Hersteller sein Originalprodukt anbietet, aber beispielsweise Sicherheitszertifikate fälscht. Dies ist ebenfalls eine verbotene Irreführung des Käufers, der ja annehmen muss, dieses Produkt wurde von einem unabhängigen Prüfdienstleister getestet. Das Produkt mag dann original sein. Das Vorgehen ist aber genauso strafbar wie das Fälschen eines Produktes selbst.

Welchen Schutz gibt es von TÜV Rheinland?

Für unsere Dienstleistungen wie zum Beispiel bei Produktprüfungen gibt es, je nach Umfang der gewünschten Überprüfung, ein Prüfsiegel. Dieses Zeichen ist deutlich sichtbar auf dem Produkt oder der Umverpackung angebracht. Es ist seit diesem Jahr überarbeitet in neuer Form im Einsatz und weltweit identisch. Es kann daher von Kunden wie Behörden sofort erkannt werden. Zudem sind sicherheitsrelevante Daten integriert. So können beispielsweise über QR-Codes produktspezifische Daten hinterlegt werden und global, innerhalb von Sekunden, über jedes handelsübliche Smartphone abgefragt und überprüft werden. Wir machen hier natürlich, parallel zu den Herstellern, Jagd auf jede Art von Missbrauch.

Welchen weiteren Schutz gibt es?

Der wirksamste Schutz gegen Produktfälschungen ist eine eindeutige und zugleich fälschungssichere Kennzeichnung sowie der gleichzeitige Schutz vor unberechtigter Öffnung und Manipulation, beispielsweise der Umverpackung. Nur unsichtbare Sicherheitsmerkmale einzusetzen ist hingegen nicht ratsam, denn dann geht die Abschreckung verloren. Schließlich geht es auch hier um Geld, um Investitionen, und die sollen nicht umsonst sein. Je höher die Hürde ist, desto teurer wird das

Plagiat und umso größer die Gefahr, entdeckt zu werden. Das schreckt Piraten zwar zunächst ab, aber leider erfordert das hohe kreative Potenzial der Fälscher, dass Lösungen und Technologien so wie Strategien zum Schutz vor gefälschten Waren permanent modifiziert und überarbeitet werden.

Welche Branchen sind am meisten betroffen?

Nach unseren Beobachtungen sind alle Branchen betroffen. Wir werden selbst bei Produkten fündig, bei denen ein wirtschaftlicher Gewinn für die Fälscher nicht zu erkennen ist.

Im klassischen Sinne werden vier Arten von Produktpiraterie unterschieden:

- > **Exakte Fälschungen.** Hier kann es sich um Überproduktionen handeln oder eben eine Meisterwerkstatt der Fälschung. Nicht nur die Optik gleicht dem Originalprodukt, sondern auch der Inhalt und die Qualität.
- > **Fälschungen, die versuchen exakt so zu sein wie das Original.** Inhalt und Verpackung sehen dem Original zum Verwechseln ähnlich. Häufig sind Inhalt, Materialien und Verarbeitung minderwertig, zugesagte Inhaltsstoffe nicht vorhanden oder durch preiswertere, im schlimmsten Fall sogar durch gesundheitsschädliche ersetzt.
- > **Plagiate** tragen einen geringfügig geänderten Markennamen auf Produkten, die der Originalhersteller überhaupt nicht oder nicht in dieser Form produziert. Hier kommen dann sogenannte Anagramme zum Einsatz und aus SONY wird SQNY, aus McDonald's wird McDnoald.
- > **Raubkopien** sind rechtswidrige Kopien von urheberrechtlich geschützten Materialien, am meisten betroffen ist hier die Medienbranche. Darunter fallen CDs und DVDs mit Filmen oder Musik.

DIE MARKE VERTEIDIGEN!

DIE WELT IST VOLLER STANDARDS und Normen. Diese sind nützlich und sinnvoll. In der bunten Welt der Farben ganz besonders. Wer mit Kunden oder Dienstleistern in Buenos Aires, Amsterdam oder Tokio über einen bestimmten Farbton seiner Produkte kommunizieren möchte, muss ihn eindeutig festlegen, damit alle über die gleiche Farbe reden. Wenn die Teile für ein Produkt von mehreren Zulieferern stammen, müssen die Farben schließlich ebenfalls absolut identisch sein. Hierzu gab RAL den Farben verbindliche Nummern und Namen und schuf damit eine einheitliche Sprache der Farbwelt.

Über die gleiche Farbe zu sprechen war auch bei der Ferrari World in Abu Dhabi wichtig – eines der größten Metalldächer der Welt wurde hier in RAL 9006 lackiert. Das Unternehmen RAL aus Sankt Augustin in Deutschland stellt seit über 80 Jahren Farbstandards für Industrie, Architektur und Design bereit und ist globaler Marktführer in diesem Bereich. Die 2328 RAL Farbtöne gibt es in fünf Produktlinien mit unterschiedlichen Farbfächern, Registern und Farbatlantent sowie als digitale Version und als App für Smartphones. Auf der ganzen Welt verlassen sich Menschen auf die Präzision der RAL Farbtöne. Produktfälscher haben das erkannt und kopieren die Farbfächer. Das Standard-Produkt, der Farbfächer „RAL K7“, kostet beispielsweise circa



zehn Euro – Fälscherwerkstätten bieten diese wesentlich günstiger an. Kein großer Schaden? Bei einem weltweiten Vertriebssystem wie bei den RAL Fächern schon. Die meisten Plagiate stammen aus China. Deshalb besonders ärgerlich, weil es sich dabei um den zugleich größten Einzelmarkt des Unternehmens handelt. „Wir müssen unsere Marke verteidigen“, betont der Vorsitzende der Geschäftsführung der RAL gGmbH Dr. Wolf D. Karl und ergänzt: „Darum haben wir uns entschlossen, seit Jahresbeginn 2013 Sicherheitsetiketten auf jedem unserer Produkte anzubringen. Hiermit dokumentieren wir die Echtheit unserer Produkte, um dem Käufer einen klaren Nachweis darüber zu geben.“



„DIE ZUKUNFT WAR FRÜHER AUCH BESSER!“

VOLKER KLOSOWSKI ÜBER NEUE SCHUHE UND FALSCHER PRÜFSIEGEL.

„Never change a winning team“ lautet eine Fußballer-Weisheit. Gewonnen hat TÜV Rheinland in den vergangenen Jahren kontinuierlich – neue Kunden, mehr Umsatz, weltweite Bekanntheit. Warum also das neue Prüfzeichen, wenn es doch so gut läuft?

Wir tauschen ja nicht das Team aus, sondern ziehen höchstens bessere Schuhe an. Das neue Prüfzeichen hat nichts mit Aktionismus zu tun, sondern wir machen einen notwendigen Schritt, damit TÜV Rheinland in Zukunft in der Erfolgsspur bleibt. Auch unsere Kunden profitieren – durch mehr Sicherheit, Transparenz und Werbewirkung. Von Karl Valentin ist das Bonmot überliefert „Früher war die Zukunft auch besser“ – ich möchte das für uns umformulieren in „die Zukunft wird früher besser“. Soll heißen, unser Wettbewerb schläft nicht und wenn wir unsere Zukunft nicht heute anpacken, werden wir bald wehmütig zurückblicken und uns vorwerfen, warum wir nicht schon früher gehandelt haben. Uns geht es unbestreitbar gut, wir sind weltweit sehr gut positioniert. Wenn nicht jetzt, wann sollten wir uns dann für die Zukunft aufstellen? Das Prüfzeichen ist ein kleiner, aber wesentlicher Beitrag für den Erfolg unseres Unternehmens, daher war hier auch Handlungsbedarf gegeben.

Und wie schafft ein Prüfzeichen mehr Sicherheit?

Indem es hilft, Produkt- und Prüfzeichen-Fälschungen besser und vor allem zeitnah zu erkennen. Produktpiraten sind auf leichte Beute aus, wollen nicht viel investieren. Unser Prüfzeichen bedeutet mehr Aufwand und ein Risiko für die Fälscher, die befürchten müssen leichter entdeckt zu werden und damit die Ware nicht mehr absetzen zu können. Das macht den Fälschern

das Leben schwer und schreckt ab. Das gelingt uns erstens durch das Erscheinungsbild. Das weltweit einheitliche Design macht Schluss mit dem Prüfzeichen-Wildwuchs, den Unternehmen, Behörden und Verbraucher manchmal beklagten. Einige der im Umlauf befindlichen Prüfzeichen gab es nur in einzelnen Ländern und sie waren international gar nicht bekannt. Diese Prüfzeichen schwächen nicht nur die Markenwahrnehmung, sie erleichtern im Gegenzug den Fälschern ihr Handwerk. Die zweite Verbesserung: der QR-Code und die ausgebaute Zertifizierungsdatenbank. Die detaillierten Infos zu Produkt und Prüfung per Smartphone-Scan machen den Fälschern die Arbeit deutlich schwerer. Einfach das Telefon über den QR-Code halten und innerhalb von Sekunden erscheinen die für das Produkt hinterlegten Daten. TÜV Rheinland bietet diesen Service übrigens als einziger Prüfdienstleister an. Zudem können Unternehmen diese Funktion nutzen, um ihre Kunden besser zu informieren.

Wie kam es zu diesem Prüfzeichen-Design?

Letztlich haben unsere Kunden und potenzielle Kunden über das Design entschieden. In unserer Marktforschung schnitt diese Variante länderübergreifend und in allen Kriterien am besten ab. Bei der Gestaltung stand das „App“-Design Pate. Damit möchten wir ganz bewusst den Übergang ins digitale Zeitalter signalisieren. Außerdem legen wir Wert darauf, dass es sich sowohl im Printbereich als auch digital optimal verwenden lässt. Und uns war wichtig, dass der Schriftzug „TÜV Rheinland“ gut lesbar ist – was wiederum unsere Kunden freut.

Können Sie verstehen, wenn sich manche Kunden trotz aller Argumente durch das neue Prüfzeichen verunsichert fühlen?

Natürlich. Um im Fußball-Bild zu bleiben: In neuen Schuhen läuft es sich am Anfang immer etwas ungewohnt. Aber ich bin überzeugt davon, dass unser Prüfzeichen letztendlich uns allen Vorteile bringen wird.



DER MANN FÜR ALLE (PRÜFZEICHEN)FÄLLE

Diplom-Ingenieur Volker Klosowski hat Chemietechnik an der Technischen Universität Dortmund studiert. Seit Januar 2012 ist er Chief Technology Officer und Leiter der Geschäftsbereiche Industrie Service und Systeme von TÜV Rheinland. Davor war der gebürtige Westfale Vorstand der TÜV Nord AG.



Impressum

Herausgeber:

TÜV Rheinland AG, Kommunikation,

Am Grauen Stein, D-51105 Köln

Telefon: +49 221 806-4314

Telefax: +49 221 806-1760

Internet: www.tuv.com

Verantwortlich:

Hartmut Müller-Gerbes

Koordination:

Gabi Kimura

Redaktion, Gestaltung, Produktion:

S+L Partners GmbH, Köln

Druck:

Druckhaus Ley + Wiegandt, Wuppertal

Fotos: Lothar Wels (S. 2, S. 10-12, S. 14-15, S. 18-19); TÜV Rheinland AG (U. 4, S. 2, S. 4, S. 6-7); Ralf Bille (S. 3); PROBilder/Fotolia (Titel); Logostylsh/Fotolia (S. 8); Ildogesto/Fotolia (S. 9); E.May/Photodisc/gettyimages (S. 13); interfalz/obs (S. 16-17)



Print  kompensiert
 Id-Nr. 1327684
www.bvdm-online.de

 **TÜVRheinland®**
 Genau. Richtig.