

DIN EN 15038: Anforderungen und Umsetzung in der Zertifizierungspraxis

Die DIN EN 15038:2006 bildet die Grundlage der Zertifizierung für LSP

Seit 2006 werden weltweit Zertifizierungen nach dem Prozess-Standard EN 15038 durchgeführt. Die häufigsten Fragen zum Inhalt der Norm und zu Mindestanforderungen für eine erfolgreiche Zertifizierung sind im Folgenden zusammengefasst.

Inhalte der DIN EN 15038

Die Norm wird beispielsweise über den Beuth-Verlag publiziert (www.beuth.de).



Hier kann auch das Inhaltsverzeichnis der DIN EN 15038:2006 eingesehen werden (DE und EN).

Art der Dokumentation

Die Dokumentation ist abhängig von der Unternehmensgröße und dem Grad der IT-Unterstützung. Es sind Handbücher in Prosaform, Flussdiagramme oder MindMaps möglich.

Notwendige Prozesse und Verfahren

Folgende Verfahren sind zu beschreiben: Management personeller Ressourcen, Anfragen analysieren und bearbeiten, Machbarkeit des Projekts prüfen, Angebote erstellen, Vertrag mit dem Kunden schließen, Rechnungen veranlassen/ Zahlungsverkehr überwachen,

Verfahren Freigabe und Archivierung (Projektabschluss), Rückverfolgbarkeit des Projektablaufs, Verfolgung und Bewertung der Kundenzufriedenheit, Abwicklung von Übersetzungsprojekten, Kundenkontakt während des Übersetzungsprozesses, interne Qualitätssicherung sowie Erstellung, Prüfung und Freigabe von weisenden Dokumenten. Inhalte von Verfahren können zusammengefasst werden. Für die Prozesse Überwachung der Qualität der Übersetzungsdienstleistungen und Korrekturmaßnahmen nach erfolgter Lieferung sind für mindestens 3 Monate Kennzahlen darzustellen.

Unterschied Prozess und Verfahren

Eine Verfahrensanweisung umfasst Arbeitsschritte, Dokumente, einbezogene MitarbeiterInnen sowie Hard- und Software. Ein Prozess beschreibt ist eine eher grobe Beschreibung, häufig als Flussdiagramm. Prozesse haben definierte Ausgangsgrößen, die messbar sind.

Qualitätskennzahlen

Kennzahlen für die Überwachung der Dienstleistungsqualität und Korrekturmaßnahmen nach erfolgter Lieferung (Beanstandungen) müssen für mindestens ein Quartal vorliegen.

Beispiele Übersetzungsqualität:

Liefertermintreue bezogen auf den bestätigten Liefertermin, Übersetzungsbewertung durch Lektoren (als Schulnoten, SAE J2450)

Beispiele Beanstandungen:

Wert beanstandeter Aufträge zum Umsatz, Bearbeitungszeit von Beanstandungen

Wie lange noch nach EN 15038 zertifiziert

Nach Erscheinen der ISO 17100 wird mit einer Übergangszeit von 3 Jahren weiter nach DIN EN 15038:2006 zertifiziert.