

ISO 17100 – Erfahrungen aus der Zertifizierungspraxis

Markus Kukla

Leiter der Zertifizierungsstelle

LinguaCert ist die Zertifizierungsstelle für ambitionierte Übersetzungsdienstleister.

- ✓ Zertifizierung nach ISO 17100:2015
- ✓ Zertifizierung nach EN 15038:2006
- ✓ Delta-Audit EN 15038:2006 -> ISO 17100:2015
- ✓ Zertifizierung nach ISO 9001:2008 für Übersetzungsdienstleister
- ✓ Delta-Audit EN 15038:2006 -> ISO 9001:2008
- ✓ Kombinierte Zertifizierungen

Mit einer Zertifizierung nach ISO 17100 / EN 15038 haben Ihre Kunden die Gewissheit, dauerhaft linguistisch hochwertige Übersetzungen zum vereinbarten Termin zu erhalten.

LinguaCert bietet mit starken Zertifizierungspartnern auch kombinierte Zertifizierungen, zum Beispiel mit ISO 9001 oder Kundenzufriedenheit, an.

ISO 17100 veröffentlicht

Seit dem 01.05.2015 ist die ISO 17100 als Nachfolgenorm der EN 15038 veröffentlicht.

Welche neuen Inhalte und Schwerpunkte sich ergeben, wird am Beispiel erfolgreicher ISO 17100-Zertifizierungsprojekte dargestellt.

Inhalt des Vortrages

- ✓ Kompetenz der Projektleitenden bewerten und fördern
- ✓ Kompetenzen der am Übersetzungsprozess Beteiligten erweitern
- ✓ Verfahren zur Informationssicherheit
- ✓ Das Unternehmenscockpit LSP-BEST®

Kompetenz der Projektleitenden bewerten und fördern

Zertifizierfähig sind Funktionsbeschreibungen, die als Soll-/Ist-Vergleich bezüglich der Kompetenzen und Fertigkeiten vorliegen.



Das kann beispielsweise eine Tabelle sein, in der typische Tätigkeitsbereiche und genutzte IT-Werkzeuge der Projektleitenden mit einer Zahlenmetrik bewertet werden.

Kompetenz der Projektleitenden: Qualifikationsmatrix

Tätigkeitsgebiet	Name 1		Name 2		Name 3	
	Ist	Soll	Ist	Soll	Ist	Soll
Organisation allg.	1	2	2	2	2	2
Angebote kalkulieren	1	3	2	2	2	2
Angebote anlegen	1	2	2	2	2	2
Auftragseingabe	2	2	2	2	2	2
Auftragsverfolgung	2	2	2	2	2	2
Freelancer auswählen	2	2	1	2	2	2
Freelancer bewerten	1	2	2	2	2	2
Projektvorbereitung	0	2	2	2	2	2
Qualitätsprüfung	2	2	2	2	2	2
...						
	12	19	17	18	18	18

Diese Einzeltätigkeiten sind unternehmens-spezifisch zu detaillieren; für Unterpunkte im Tätigkeitsgebiet wird eine Zeile eingefügt

Legende:
 0 = keine Kenntnisse
 1 = kann unter Anleitung arbeiten
 2 = kann selbständig arbeiten
 3 = kann andere anlernen

 Qualifizierung notwendig
 Qualifizierung geplant

Protokollierung und Pflege von Kompetenzen

Eine dokumentierte Verfahrensanweisung zur Pflege und Aktualisierung der Kompetenzen für Übersetzende, Redigierenden, fachlich Prüfende, Korrekturlesende und andere Berufsangehörige muss nachgewiesen werden.

In der praktischen Umsetzung bedeutet dies, bei Neueinstellungen Einarbeitungspläne für einzelne MitarbeiterInnen zu nutzen.

Protokollierung und Pflege von Kompetenzen

Für alle weiteren MitarbeiterInnen gibt es einen vorausschauenden Schulungsplan, der mindestens den Zeitraum, Teilnehmende und das Schulungsthema darstellt.

2015	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Name 1				Multicorpora Prism Delta & XLIFF								BDÜ Format-umwandlung
Name 2				IHK Google Analytics				Intern SDL Trados	Intern MultiTrans			
Name 3			VHS Italienisch		Intern SDL Trados						VHS Italienisch + Intern MultiTrans	
Name 4			BDÜ Format-umwandlung	Multicorpora Prism Delta & XLIFF							Proz SDL Trados + Prüfung	VHS InDesign

Umgang mit projektbezogenen Kundeninformationen

Neu ist auch die Forderung nach einem Verfahren für Informationssicherheit und sichere Aufbewahrung.

Aus Zertifizierersicht beinhaltet dies mindestens die Auflistung schützenswerter Informationen, die Analyse der Gefährdungspotenziale und die Erstellung eines Maßnahmenplans.

Informationssicherheit

Dabei sind Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität (Korrektheit) der Daten zu berücksichtigen.

Informationsart	Infrastruktur	Eintrittswahrscheinlichkeit	Schadensausmaß
Kunden-Quelldaten	Mailbox Serververzeichnis	gelegentlich	geringfügig
Kundendaten VS	CD ROM	unwahrscheinlich	kritisch
QM-Formblätter	lokales Laufwerk	mehrfach	unwesentlich

Gefährdungskataloge

- [G0 Elementare Gefährdungen](#)
- [G1 Höhere Gewalt](#)
- [G2 Organisatorische Mängel](#)
- [G3 Menschliche Fehlhandlungen](#)
- [G4 Technisches Versagen](#)
- [G5 Vorsätzliche Handlungen](#)

Maßnahmenkataloge

- [M1 Infrastruktur](#)
- [M2 Organisation](#)
- [M3 Personal](#)
- [M4 Hardware und Software](#)
- [M5 Kommunikation](#)
- [M6 Notfallvorsorge](#)

Quelle: BSI

Informationssicherheit

Der IT-Grundschutz des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) etabliert sich als Standard.

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/itgrundschutzkataloge_node.html

Die ISO 27001 ist ein zertifizierfähiger Standard für das Management der Informationssicherheit.

<http://www.beuth.de/de/fachdaten-einzelsicht/wdc-beuth:din21:230311916/toc-2299844/download>

Entfallene Inhalte (EN 15038 -> ISO 17100)

Der Begriff „Qualitätsmanagement“ ist in der ISO 17100 entfallen. Qualitätssichernde Tätigkeiten sind weiterhin in den Verfahren abgebildet.

Die Messbarkeit von Zielen und Übersetzungsqualität ist nicht mehr Zertifizierungsbestandteil.

Das Unternehmenscockpit (VS intern)

Das LSP-BEST® Cockpit mit den Perspektiven Kunde, Prozesse, MitarbeiterInnen und Finanzen wird quartalsweise aktualisiert

Nr.	Name	Ist	Soll	Soll - Ist Vergleich		Trend		Benchmarkwerte		
				Quartal	Jahr	kurzfr.	langfr.	1. Qt.	Med.	3. Qt.
1a	Angebotserfolg - Neukunden	41,7	50			--	++	26,39	41,67	63,29
1b	Angebotserfolg - Bestandskunden	345	300			++	++	198,9	296,7	320,6
1	Angebotserfolg	309	270,36			++	++	193,1	286,2	297,4
2a	Beschwerdeannahme	100	100			0	++	77,78	100	100
2b	Rückmeldung	60	100			--	--	46,67	60	80
2c	Behebung	100	100			0	++	70	100	100
2	Beschwerdebearbeitung	60	100			--	++	33,71	60	80
3a	Lieferpünktlichkeit nach Kundenwunsch	1,66	2			--	--	2,33	3	4,28
3b	Lieferpünktlichkeit nach Eigenbestätigung	98,3	98			0	+	92,95	97	97,67
3	Lieferpünktlichkeit Aufträge	100	100			0	+	97,23	100	100
4	Fehlerfreiheit Aufträge	96,7	97			0	+	96,12	96,68	97,08
5	Fehler-Nacharbeitzeit	0,65	1			--	+	1,035	0,65	0,475
6a	Beschaffung - Qualität	96,4	97			+	0	94,86	96,39	97,51
6b	Beschaffung - Zeit	99,9	100			0	0	94,11	98,88	99,38
6	Lieferantenmanagement (extern)	96,3	97			+	0	89,82	96,27	96,9