

Sicherstellung der Übersetzungsqualität

Wir haben eine Reihe von Qualitätsinitiativen bei Lloyd International Translations (LIT) eingeführt, die wir Ihnen kurz vorstellen möchten.

Nach dem Rekordjahr 2006 haben wir **unsere Infrastruktur weiter ausgebaut**. Mit größeren Büros und mehr als 25 internen Mitarbeitern weisen wir die erforderliche Flexibilität auf, um auch anspruchsvollste Anforderungen zu erfüllen. Wir haben nicht nur unser Produktionsteam erweitert, sondern auch die Abteilung für die Nachbearbeitung der Übersetzungen sowie die Technikabteilung, um der steigenden Zahl von Projekten, die DTP und Lokalisierung/Tests erfordern, gerecht zu werden.

Als dienstleistungsorientiertes Unternehmen haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, höchste Qualitätsstandards zu gewährleisten. Wir freuen uns daher, Ihnen mitteilen zu können, dass unsere Verfahren zur Qualitätskontrolle kürzlich einem umfassenden Audit durch das BSI unterzogen wurden. Unsere seit 2001 bestehende **ISO 9001:2000-Zertifizierung** wurde hierbei erfolgreich verlängert. Die Norm ISO 9001:2000 erfordert eine kontinuierliche Beurteilung und Verbesserung unserer internen Prozesse und Verfahren und trägt auf diese Weise zur ständigen Verbesserung der Qualität des Produkt- und Dienstleistungsangebots von LIT bei.

Zur Verbesserung des Servicestandards führen wir regelmäßig Leistungsbeurteilungen anhand verschiedener Kennzahlen (KPIs) durch. Dazu zählen u.a. die Vorlaufzeit bis zur Angebotsabgabe, die Lieferung gemäß Zeitplan und Spezifikation sowie Kundenreklamationen und der Grad der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen unserer **Umfragen zur Kundenzufriedenheit** wird jeden Monat eine nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Kundengruppe befragt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass alle Kunden regelmäßig zu Wort kommen und die Kundenzufriedenheit besser beurteilt werden kann. Insbesondere sind wir um Feedback zu folgenden Aspekten bemüht:

- Qualität der gelieferten Übersetzungen: Terminologie, Rechtschreibung, Grammatik, Stil, Konsistenz, Übereinstimmung mit Referenzmaterial, DTP-Qualität und technische Qualität.
- Servicequalität: Rechtzeitige Beantwortung von Anfragen, Angebotslegung, Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit unserer Mitarbeiter, Einhaltung von Projektterminen, Flexibilität und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Wie Sie bereits wissen, setzt LIT ein umfassendes Netzwerk erfahrener muttersprachlicher Übersetzer ein, die über ein hohes Maß an Fachwissen in ihren jeweiligen Sachgebieten verfügen. Um weiterhin erstklassige Qualität zu gewährleisten, haben wir 2007 ein überarbeitetes Messsystem für das **Translation Quality Management (TQM)** eingeführt, nach dem alle aktuellen und neuen Lieferanten formal bewertet werden. Auf diese Weise erzielen wir einen gleich bleibend hohen Standard, an dem sich die Übersetzungsqualität (ungeachtet der Ausgangs- oder Zielsprache) objektiv messen lässt.

Das Unternehmensziel bleibt dabei unverändert: Optimale Unterstützung unserer Kunden auf ihrem Weg zu weltweitem Erfolg. Der von uns angestrebte Qualitätsstandard, der derzeit (in Bezug auf die Zufriedenheit unserer Kunden mit der Qualität unserer Dienstleistungen insgesamt) **93%** beträgt, basiert auf dem Modell der **European Foundation for Quality Management (EFQM)**.



