



Die Direktorin

ÜBERSETZUNGSZENTRUM FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION

ARBEITSPROGRAMMS

2011

CT/CA-038/2010DE

Inhalt

Inhalt	2
Einleitung	3
Aktueller Stand (2010)	3
Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2011 und damit verbundene Risiken	4
Tätigkeiten 2011	5
1. Kerngeschäft: Übersetzung	5
<i>Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine</i>	5
<i>Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine</i>	6
2. Unterstützende Tätigkeiten	7
<i>Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine</i>	7
3. Tätigkeitsbereich: Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte	8
<i>Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine</i>	9
<i>Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine</i>	9
4. Management- und Überwachungstätigkeiten	10
<i>Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine</i>	10
<i>Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine</i>	11
Zur Erreichung der Ziele im Jahr 2011 erforderliche Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen	12
1. Kerngeschäft: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten	12
2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten	14
3. Tätigkeitsbereich: Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten	18
4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten	20
5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2011 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen	23
Anhang 1 – Planung der Auftragsvergabe 2011	24
Anhang 2 – Mit den Tätigkeiten des Zentrums für 2011 verbundene kritische Risiken	25
Anhang 3 – Verzeichnis der im Dokument verwendeten Abkürzungen	29

Einleitung

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union ist vom Unionsgesetzgeber beauftragt, Übersetzungsdienstleistungen für zahlreiche Gemeinschaftsagenturen und -ämter in der gesamten Europäischen Union (EU) zu erbringen und im Wege der interinstitutionellen Zusammenarbeit einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und Harmonisierung von Verfahren im Bereich der gemeinschaftsbezogenen Übersetzung zu leisten.

Das Zentrum stellt seine Arbeit in den Dienst der Kunden, die seine *Daseinsberechtigung* darstellen. Ihre Zufriedenheit und Verbundenheit muss das Übersetzungszentrum fördern und mehren. Vor diesem Hintergrund konzentriert sich das Zentrum auf seine drei „Eckpfeiler“, nämlich fristgerechte Lieferung, angemessene Preise und Übersetzungen von hoher Qualität.

Das Übersetzungszentrum plant seine langfristigen Aktivitäten auf der Grundlage seiner Vision und seiner strategischen Prioritäten, wie sie in der *„Strategie des Übersetzungszentrums für die Jahre 2008-2012“* dargelegt sind. Im Mittelpunkt stehen hierbei: 1.) Marketing und Werbung für die Dienstleistungen des Zentrums sowie Erhöhung der Kundenzufriedenheit; 2.) Förderung des Innovationsgeistes des Zentrums; 3.) Aufbau von Kapazitäten auf der Grundlage neuer Kenntnisse und Kompetenzen.

Die Aktivitäten des Übersetzungszentrums basieren auf den *jährlichen Arbeitsprogrammen*. Darin werden die strategischen Zielsetzungen in die praktischen Tätigkeiten, Maßnahmen und Projekte aufgeschlüsselt, die im Arbeitsprogramm der einzelnen Abteilungen ausführlicher beschrieben werden und zu deren Umsetzung sich das Zentrum innerhalb eines Jahres verpflichtet.

Gemäß Artikel 27 der Finanzregelung beinhaltet das *Arbeitsprogramm 2011* eine Zusammenfassung der Tätigkeiten des Zentrums, Informationen über die aktuelle Lage im Hinblick auf die Erreichung der bisherigen Ziele sowie neue Ziele, deren Einhaltung mittels Indikatoren gemessen wird. Es enthält auch wichtige Meilensteine – sowohl diejenigen, die bereits im laufenden Jahr erreicht wurden als auch jene, die im Jahr 2011 erreicht werden sollen. Außerdem werden die personellen und finanziellen Ressourcen skizziert, die für die Durchführung der einzelnen Tätigkeiten benötigt werden.

Aktueller Stand (2010)

Das Jahr 2010 war von folgenden wichtigen Ereignissen und Erfolgen geprägt:

Der endgültige Beschluss des Gerichts⁽¹⁾ in der Rechtssache T-456/07 *Europäische Kommission/Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union*⁽²⁾ betreffend die Zahlung des Arbeitgeberbeitrags zum Versorgungssystem der Gemeinschaften hatte wichtige Auswirkungen für das Zentrum. Da das Gericht kein Urteil über den Rechtsstatus des Zentrums fällte, mussten wichtige Entscheidungen mit der Kommission erzielt und verhandelt werden, bevor sie vom Verwaltungsrat angenommen werden konnten.

Im Jahr 2010 konzentrierte sich das Zentrum weiterhin auf die Verbesserung seiner Preisstruktur, um seinen Überschuss auszugleichen und einen ausgeglichenen Haushalt zu erzielen. Zu diesem Zweck begann das Zentrum mit der Umsetzung der Empfehlungen aus der 2009 von

(1) Gerichtshof der Europäischen Union, <http://curia.europa.eu>

(2) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:100:0040:0040:DE:PDF>

PriceWaterhouseCoopers durchgeführten Studie zur Preisstruktur des Zentrums. Die neue Preispolitik, deren Rahmen im Oktober 2009 vom Verwaltungsrat gebilligt wurde, wurde weiterentwickelt, wobei das Zentrum zur Umsetzung des wichtigsten Grundsatzes – Abstimmung von Kosten und Preis – Maßnahmen einführte, um die Kosten genauer zu kalkulieren, zu kontrollieren und gegebenenfalls durch Optimierung der Arbeitsabläufe und Prozesse zu senken.

Im April führte das Management des Zentrums eine Überprüfung der mittelfristigen Strategie des Zentrums von 2008-2012 durch. Mit dieser Überprüfung wurde (a) die Relevanz der strategischen Ziele und darauf abgestimmten strategischen Maßnahmen zur Erreichung der Vision bestätigt und wurden (b) die Machbarkeit und Relevanz von früher festgelegten strategischen Maßnahmen geprüft. Die Führungskräfte bewerteten den Umsetzungsstand der Strategie, führten die SWOT-Analyse in Bezug auf die Situation Ende 2007/Anfang 2008 durch und berücksichtigten dabei die IAS-/IAC-Prüfungsberichte und -Empfehlungen im Hinblick auf die strategische Planung.

Bei der Umsetzung der Prioritäten für das Jahr, welche im Arbeitsprogramm 2010 dargelegt sind, konzentrierte sich das Zentrum weiterhin auf die Verbesserung der Qualität in der Übersetzung. Trotz zusätzlicher Kontrollmechanismen (Ex-post-Kontrollen) und anderer Verbesserungsmaßnahmen aus dem Aktionsplan für die Qualitätssicherung in der Übersetzung (TQA) erachtete das Zentrum weitere Maßnahmen in diesem Bereich für notwendig. Die geplante Umstrukturierung der Tätigkeiten im Bereich Übersetzungsunterstützung (2011) zur Optimierung der Vor- und Nachbearbeitung von Übersetzungen ist voraussichtlich die letzte Maßnahme, die für die Sicherstellung qualitativ hochwertiger Übersetzungen erforderlich ist. Dies beinhaltet das Reengineering der IT-Anwendungen und -Abläufe zur Unterstützung des Kerngeschäfts des Zentrums sowie längerfristig die Integration dieser Anwendungen in das Geschäftsportal des Zentrums.

Im Einklang mit seiner strategischen Priorität (ebenso eine Priorität für das Jahr 2010) implementierte das Zentrum bzw. begann das Zentrum mit der Implementierung verschiedener Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), um Innovationen und die Widerstandsfähigkeit der Geschäftsprozesse zu fördern (siehe Teil 2. Unterstützende Tätigkeiten). Obwohl erst im Anfangsstadium kann davon ausgegangen werden, dass das Projektmanagementbüro (PMO), welches 2010 errichtet wurde, Synergien schaffen und in nächster Zukunft einen Mehrwert darstellen wird.

Im Jahr 2010 unternahm das Zentrum weitere Anstrengungen zur Verbesserung der internen Kontrolle und überprüfte zudem Prozesse und Verfahren, um die Dokumente des bestehenden Total-Quality-Management-Systems (TQM) zu überarbeiten. Es wurden zwei weitere Audits zur Übersetzungsqualität und zur Kompetenzentwicklung eingeleitet. Das Management des Zentrums investierte viel Zeit und Mühe in die Umsetzung der Empfehlungen des IAS, des IAC und des Rechnungshofes. In Bezug auf die Umsetzung der Empfehlung Nr. 10 des IAS⁽³⁾ – „Ensure the application of Financing decisions“ (Sicherstellung der Anwendung von Finanzierungsbeschlüssen) wurde in das Arbeitsprogramm 2011 ein neues Element aufgenommen, nämlich die Planung der Auftragsvergabe 2011, die vom Zentrum im Jahr 2011 eingeführt werden muss (Anhang 1).

Die Prioritäten des Zentrums für das Jahr 2011 und damit verbundene Risiken

Am 2. und 9. Juni 2010 führte das Management des Zentrums einen Risikomanagement-Workshop durch, bei dem Risiken im Zusammenhang mit den im Vorentwurf des Arbeitsprogramms 2011

⁽³⁾ Endgültiger Prüfungsbericht zur Haushaltsplanung von Ausgaben im Übersetzungszentrum (IAS.A-2010-W CdT-001) vom 26.7.2010

festgelegten Tätigkeiten ermittelt wurden. Es wurden die bestehenden Risiken, die im Risikoverzeichnis des Zentrums aufgeführt sind, sowie die bereits vorhandenen Kontrollen überprüft und neu bewertet. Die überarbeiteten Risiken wurden in das Risikoverzeichnis des Zentrums eingetragen und ein Aktionsplan wurde erstellt. Alle Risiken, die aus der Perspektive des Zentrums als „kritisch“ betrachtet werden, sind in der Tabelle in Anhang 2 aufgeführt.

Tätigkeiten 2011

Neben seinen Kernaufgaben muss das Zentrum als eigenständige EU-Einrichtung die Führungs-, Risikomanagement- und Einhaltungsfunktionen umsetzen, die einer öffentlich finanzierten Einrichtung angemessen sind. Administrative und technische Unterstützung im Bereich Humanressourcen, Vergabe öffentlicher Aufträge, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik sind ebenfalls notwendig. Daher hat das Zentrum vier Tätigkeitsbereiche ermittelt:

- 1. Kerngeschäft: Übersetzung*
- 2. Unterstützende Tätigkeiten*
- 3. Tätigkeiten im Bereich der Außenkontakte*
- 4. Management- und Überwachungstätigkeiten*

1. Kerngeschäft: Übersetzung

Das Kerngeschäft des Zentrums umfasst die Erbringung von sprachlichen Dienstleistungen, hauptsächlich Übersetzung, Änderungen, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten sowie Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken und -geschmacksmustern nach festgelegten Qualitätskriterien und Lieferfristen (die strategische Priorität Nr. 1 des Zentrums).

Diese Tätigkeiten werden von den Abteilungen Übersetzung, Übersetzungsunterstützung und Allgemeine Angelegenheiten umgesetzt und gemessen.

Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine

Obwohl der Vorentwurf des Haushaltsplans 2010 im Vergleich zum Vorjahr ein geringeres Übersetzungsvolumen vorsah, war das Zentrum im Jahr 2010 mit einem erhöhten Übersetzungsbedarf konfrontiert. Das Zentrum musste insbesondere dem höheren Übersetzungsbedarf des HABM durch das EuroAce-Projekt sowie dem Bedarf der redaktionellen Bearbeitung von Widerspruchsentscheidungen gerecht werden. Trotz anfänglicher Schwierigkeiten war das Zentrum in der Lage, die Anforderungen seines größten Kunden zu erfüllen.

Was die Übersetzungsqualität angeht, so stellte das Zentrum sein Handbuch zur Qualitätssicherung in der Übersetzung fertig und begann mit der Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung, um seine Dienstleistungen im Hinblick auf Kostenwirksamkeit, Qualität und Effizienz zu verbessern. Darüber hinaus startete die Abteilung Übersetzung die erste von drei Ex-post-Kontrollen von Übersetzungen interner Übersetzer. Diese Kontrollen sind eine Ergänzung zum bestehenden Formular zur Kundenzufriedenheit. Sie wurden gegen Ende des Jahres bewertet und als hilfreiches Instrument für eine bessere Qualitätssicherung erachtet. Deshalb wurde beschlossen, diese Art von Qualitätskontrolle zweimal jährlich durchzuführen.

Entsprechend dem Geschäftsmodell des Zentrums wird ein großer Anteil der Übersetzungen von externen Auftragnehmern durchgeführt, wobei jede dieser Übersetzungen von internen Übersetzern

revidiert wird. Mit diesem spezifischen Modell unterscheidet sich das Zentrum von allen anderen Übersetzungsdiensten der EU und entwickelte sich zu einem Exzellenzzentrum im Bereich Revision.

Das Zentrum bietet diesen Mehrwert auch anderen Partnern an. Nach dem Erfolg der drei Seminare im Jahr 2009 führten Übersetzer des Zentrums 2010 weitere vier Seminare zum Thema „Best practices in revision“ durch. Diese Seminare stießen bei den Kollegen anderer EU- und internationaler Einrichtungen (Wien, Genf und Brüssel) und bei akademischen Einrichtungen (Mons) auf große Anerkennung.

Das Zentrum konzentrierte sich zudem auf die Umstrukturierung der Tätigkeiten im Bereich Übersetzungsunterstützung, mit dem Ziel, die Vor- und Nachbearbeitung von Übersetzungen, wie im Handbuch zur Qualitätssicherung in der Übersetzung festgelegt, zu optimieren, sowie auf das Reengineering der IT-Anwendungen zur Unterstützung des Kerngeschäfts des Zentrums. Die erste Version eines verbesserten elektronischen Arbeitsblattes, das die Umstrukturierung der Tätigkeiten im Bereich Übersetzungsunterstützung widerspiegelt, wurde am 9. Juli 2010 eingeführt.

Viel Arbeit wurde investiert, um das System zur Messung der Kundenzufriedenheit zu optimieren und das System zur Verbesserung der Übersetzungsqualität auf der Grundlage der Kundenfeedbacks voranzutreiben. Alle eingegangenen Formulare zur Kundenzufriedenheit (CSF) wurden analysiert, und es wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistung getroffen. Dies führte zu einer leichten Erhöhung beim Index der Kundenzufriedenheit (von 97,40 % im Jahr 2009 auf 98 % im Jahr 2010).

Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine

Für das Jahr 2011 erwartet das Zentrum einige Änderungen in seinem Kerngeschäft, vor allem einen allmählichen Rückgang des Markenvolumens bei gleichzeitig verstärkter Nachfrage nach neuen Arten sprachlicher Dienstleistungen (Produkte). Demnach wird das Jahr 2011 für das Zentrum bereits im Zeichen der Vorbereitungen auf diese Änderungen stehen. Da das Zentrum derzeit keinen systematischen Ansatz zur Entwicklung neuer Dienstleistungen für seine Kunden verfolgt, wird es im Jahr 2011 das Augenmerk auf die Entwicklung eines Verfahrens richten, das es dem Zentrum ermöglichen soll, durch Anbieten neuer Dienstleistungen innerhalb einer angemessenen Frist und zu Preisen, die auf die Kosten abgestimmt sind, auf den Bedarf seiner Kunden zu reagieren.

Das Zentrum ist überdies der Ansicht, dass es Kundenwünsche nicht passiv abwarten sollte. Vielmehr muss es den Bedarf seiner Kunden im Hinblick auf sprachliche Dienstleistungen (Produkte) im Vorfeld erkennen können. Zu diesem Zweck wird das Zentrum – neben einer fortgesetzten Rationalisierung seines Konzepts zur Analyse neuer Kundenwünsche – einen nach vorn blickenden „Wachdienst“ für Sprachdienstleistungen (Language Services Watch – LSW) einrichten, der Markttrends in der Übersetzung systematisch analysiert. Dies schließt zum einen das Follow-up zu neuen technischen Entwicklungen (z. B. neue Dateiformate), zum anderen neue Arbeitsmethoden (z. B. Online-Übersetzung) ein. Mit diesen Maßnahmen will das Zentrum eine schnelle und durchdachte Reaktion auf den bereits vorhandenen bzw. potenziellen Bedarf seiner Kunden gewährleisten.

Eine weitere entscheidende Komponente des Kerngeschäfts ist die Übersetzungsqualität, die im Zentrum seit jeher im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit steht. Im Jahr 2011 wird das Zentrum die meisten im Aktionsplan für Qualität in der Übersetzung festgelegten Maßnahmen vollständig

umsetzen und sich dabei auf die abschließende Optimierung des Arbeitsablaufs für die Auftragsbearbeitung konzentrieren, mit der 2009/2010 begonnen wurde.

2. Unterstützende Tätigkeiten

Als eigenständige EU-Einrichtung muss das Zentrum administrative und technische Unterstützung in den Bereichen Humanressourcen, Vergabe öffentlicher Aufträge, präzise und verlässliche Rechnungsführung, Infrastruktur und Logistik leisten; dazu gehört insbesondere jedwede Unterstützung seines Kerngeschäfts. Mit den unterstützenden Tätigkeiten sollen auch wichtige abteilungsübergreifende Projekte für geschäftliche Lösungen koordiniert werden, die zu höherer Effektivität und besseren Dienstleistungen für den Kunden führen. Gemäß der strategischen Priorität Nr. 2 will das Zentrum auf Organisationsebene innovative und qualitativ hochwertige, hochmoderne IKT-Infrastrukturlösungen, Unterstützungsleistungen und Telekommunikationseinrichtungen bereitstellen. Im Einklang mit dieser Priorität wurden Anstrengungen unternommen, um die technische Einheitlichkeit der Softwareentwicklungsplattform zu erhöhen und langfristig die Produktivität zu steigern und die Betriebs- und Wartungskosten zu senken.

All dies fällt in den Aufgabenbereich der Abteilungen Verwaltung, IT und Allgemeine Angelegenheiten.

Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine

Gemäß dem Wunsch seines größten Kunden, des HABM, gab das Zentrum im Mai 2010 den neuen Tr@mark-Workflow frei. Der neugestaltete Workflow ist mittlerweile voll funktionsfähig und ermöglicht es, mehr als einen Batch von Gemeinschaftsmarken (GM) pro Woche zu bearbeiten und die Verarbeitungszeit der GM-Batches zu reduzieren. Die Implementierung der ersten auf der neuen Softwareentwicklungsplattform basierenden Anwendung war auch das erste Projekt, das vom neuen Projektmanagementbüro (PMO) geleitet wurde.

Ein weiteres wichtiges IT-Entwicklungsprojekt des Zentrums im Jahr 2009 – das Geschäftsportal – zeitigte 2010 erste Ergebnisse mit dem Einsatz eines Softwaremoduls, das speziell den Bedürfnissen der Kunden des Zentrums gewidmet ist. Basierend auf der neuen technologischen Plattform vereinfacht dieses „Kundenportal“ die Einreichung und Bearbeitung von Übersetzungsanfragen.

Darüber hinaus umfasste die technologische Entwicklung der IT-Systeme des Zentrums im Jahr 2010 die Integration der internen Dokumente zweier Abteilungen in ein hochmodernes elektronisches Dokumentenmanagementsystem. Bei der Einführung von SharePoint für diese zwei Abteilungen erkannte das Zentrum, dass ein redaktionelles Management erforderlich ist, das festlegt, wie elektronische Dokumente erstellt werden und das dieser technischen Entwicklung Mehrwert verleihen soll; das Zentrum wird dies im Jahr 2011 angehen.

Wenngleich das Zentrum die Migration der Haushaltsführungsanwendung ABAC nicht wie ursprünglich geplant in vollem Umfang umsetzen konnte, wurden 2010 zusammen mit der Kommission einige Fortschritte erzielt. Diese ersten Schritte sind die Voraussetzung für jede weitere Softwareentwicklung. Fortschritte wurden jedoch bei den Anwendungen im Bereich der Humanressourcen (HR) erzielt, und es wurden die Anwendungen zur Laufbahnverwaltung und zur Arbeitszeitverwaltung implementiert.

Das Zentrum schloss 2010 die technische Umsetzung des Geschäftskontinuitätsmanagements (BCM) ab. Die Business-Impact-Analyse (BIA) wurde vollständig überprüft, doch musste das Ziel für Ende 2010 (ein kompletter Test) aufgrund von Personal- und Zeitmangel auf den Test der Umsetzung des Verfahrens „Urgency procedure: Actions of Top Management“ (Dringlichkeitsverfahren: Maßnahmen der obersten Führungsebene) beschränkt werden.

Die wichtigsten Erfolge im Bereich der Personalverwaltung waren die vollständige Umsetzung der neuen allgemeinen Durchführungsbestimmungen für Verfahren zur Einstellung und zum Einsatz von Bediensteten, die neue Software, die für die jährlichen Leistungsbeurteilungen entwickelt und implementiert wurde, sowie die Einführung des Kompetenzmanagementsystems.

Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine

Im Jahr 2011 wird das Zentrum seine Arbeit an einem seiner wichtigsten IT-Entwicklungsprojekte, dem Geschäftsportal, fortsetzen. Nach Einführung des „Kundenportals“, eines Softwaremoduls für die Bedürfnisse der Kunden, Ende 2010 wird das Zentrum seinen Schwerpunkt auf eine globale Geschäftsanalyse auf dem Gebiet verlagern und die eingehende Analyse der Freelance- und Auftragsverwaltungsmodule fortsetzen.

Nach der erfolgreichen Einführung von SharePoint in mehreren Abteilungen im Jahr 2010 wird das Zentrum außerdem mit der Analyse der Anforderungen beginnen, die erforderlich ist, um das redaktionelle Management einzurichten und festzulegen, wie Dokumente und Vorlagen verfasst bzw. erstellt werden sollen.

Das Jahr 2011 wird ein Jahr der Konsolidierung und Bewertung der neuen Methoden und Instrumente sein, die für die Leitung der Personalverwaltung im Zeitraum 2009/2010 entwickelt wurden. In diesem Bereich werden weitere Verbesserungen folgen, so die Integration eines Moduls für Beförderungen in das jährliche Leistungsbeurteilungsmodul sowie die Entwicklung eines automatisierten Instruments für den gesamten Schulungszyklus, d. h. von der Erstellung des Schulungsplans bis zu den Fragebogen für Rückmeldungen zur Schulungsqualität, die von den Mitarbeitern auszufüllen sind.

Überdies wird das Zentrum das 2010 entwickelte Kostenrechnungssystem gemäß den Vorgaben des Verwaltungsrats verbessern.

Nicht zuletzt dürfte 2011 auch die Einführung des ABAC-Systems beim Zentrum erfolgen.

3. Tätigkeitsbereich: Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte

Ziel dieser Tätigkeiten ist die Unterstützung des Zentrums und des Übersetzungsablaufs hauptsächlich durch die Vertretung des Zentrums gegenüber seinen externen Interessenträgern – Kunden, interinstitutionellen und internationalen Ausschüssen sowie Universitäten der Mitgliedstaaten. Diese Tätigkeit hängt auch mit dem zweiten Auftrag des Zentrums zusammen – der Teilnahme an der interinstitutionellen Zusammenarbeit durch einen Beitrag zur Rationalisierung von Ressourcen und Harmonisierung von Verfahren im Bereich der Übersetzung in der EU.

All dies fällt in den Aufgabenbereich der Abteilung Allgemeine Angelegenheiten und wird in enger Zusammenarbeit mit den Abteilungen Übersetzung und Übersetzungsunterstützung realisiert.

Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine

Das Zentrum setzte seine Anstrengungen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit fort und begann mit der Formalisierung eines strukturierten Systems für das Kundenbeziehungsmanagement, um die Qualität der Dienstleistung zu optimieren (Hinweis: Die Messung der Qualität der vom Zentrum erbrachten Dienstleistung ist unter Tätigkeit 1: Übersetzung aufgeführt.).

Im Jahr 2010 beteiligte sich das Zentrum verstärkt an Aktivitäten des ICTI⁽⁴⁾. Zusätzlich zur Verwaltung von IATE im Auftrag der ICTI-Mitglieder wurde das Zentrum außerdem Mitglied der neuen interinstitutionellen „Language Technology Watch Group“ und der neuen Arbeitsgruppe „Externe Übersetzung und Humanressourcen“. Der Leiter der Abteilung Allgemeine Angelegenheiten erstellte einen Bericht über Prüfwerkzeuge und die in der Produktivitäts-Suite von Microsoft Office 2007 enthaltene Sprachtechnologie.

Beim IAMLADP-Treffen⁽⁵⁾ in Paris (OECD⁽⁶⁾, Juni 2010) wurde das Seminar des Zentrums über „Best practices in translation revision“, das von mehreren IAMLADP-Mitgliedern besucht worden war, mehrfach lobend erwähnt.

Das Zentrum verstärkte zudem seine Zusammenarbeit mit Universitäten der Mitgliedstaaten, die potenzielle Partner auf verschiedenen sprachlichen Gebieten (z. B. Terminologie) sind. Die Tätigkeiten des Zentrums wurden neun Universitäten von Mitgliedstaaten (Mons, ISTI⁽⁷⁾, Kaunas, Berlin, Genua, Chemnitz, Thessaloniki, Heidelberg, Brüssel) vorgestellt. Ein Ergebnis der Zusammenarbeit mit ISTI (Brüssel) war ein erfolgreiches Praktikum im Rahmen des Projekts des Zentrums mit EMSA⁽⁸⁾ zur Terminologie im Bereich der Sicherheit des Seeverkehrs. Das Zentrum präsentierte seine Tätigkeiten und IATE⁽⁹⁾ auf einem Symposium über Terminologie für Europäer, das im Juli 2010 in Leeuwarden (NL) stattfand. Darüber hinaus wurden Kontakte mit mehreren Universitäten (Swansea, Barcelona, Turin, Amsterdam) geknüpft.

Schließlich organisierte das Zentrum im Rahmen seiner Aktivitäten im Bereich der Außenkontakte und anlässlich seines 15-jährigen Bestehens für seine Kunden, seine Dienstleister und die EU-Sprachengemeinschaft eine internationale Konferenz mit dem Titel „The Language of Europe – Translating for the EU“, die sich mit den Herausforderungen und Vorteilen von Übersetzung und Mehrsprachigkeit befasste.

Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine

Im Einklang mit den Grundsätzen einer wirtschaftlichen Haushaltsführung und um eine zu große Streuung seiner begrenzten Ressourcen zu vermeiden, wird das Zentrum seine Bemühungen auf zwei vorrangige Bereiche seiner Außenkontakte konzentrieren. Dies sind die Bereiche, in denen das Zentrum in den vergangenen Jahren bereits einen guten Ruf erworben hat. Hier ist zunächst die Verwaltung von IATE zu nennen, für die das Zentrum bereits seit einigen Jahren bekannt ist.

Der zweite vorrangige Bereich betrifft den Bereich Revision, in dem sich das Zentrum in den Jahren 2009 und 2010 durch zahlreiche Seminare zu „Best practices in revision“ in Europa einen Namen gemacht hat. Zwei weitere Seminare sind für 2011 geplant.

⁽⁴⁾ Interinstitutioneller Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI)

⁽⁵⁾ Internationales Jahrestreffen zu sprachlichen Regelungen, Dokumentation und Veröffentlichungen (IAMLADP)

⁽⁶⁾ Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD)

⁽⁷⁾ Institut supérieur de traducteurs et interprètes (ISTI)

⁽⁸⁾ Europäische Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs (EMSA)

⁽⁹⁾ Interaktive Terminologie für Europa (IATE)

Das Zentrum wird sich darauf konzentrieren, Feedback von den Kunden in Bezug auf das neue Kundenportal einzuholen und nach entsprechender Vertragsunterzeichnung neue Kunden einbinden. Nachdem die Abteilung Allgemeine Angelegenheiten seit 2010 uneingeschränkt funktionsfähig ist, möchte das Zentrum im Jahr 2011 einen Durchbruch bei seinen Kontakten zu Universitäten der Mitgliedstaaten erzielen. Hierzu wird es seine Bemühungen auf Kontakte konzentrieren, die zu Win-Win-Situationen im Bereich Terminologie führen können (durch Anwerben von Studierenden und Wissenschaftlern, die einen Beitrag zur Terminologearbeit – insbesondere IATE – bzw. zum Wissensaustausch leisten können). Wie in den vergangenen Jahren werden die Abteilungen Übersetzung und Übersetzungsunterstützung ihre Tätigkeiten verschiedenen Besuchergruppen vorstellen (Einrichtungen, Universitäten).

4. Management- und Überwachungstätigkeiten

Die Leitung des Zentrums muss die Einhaltung des Statuts und der für die EU-Organe und – Einrichtungen geltenden Finanzregelungen sowie die Zuverlässigkeit, Rechtmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit seiner Aktivitäten, die Wirksamkeit seiner internen Kontrollstandards und die Einhaltung des Total-Quality-Management-Systems (TQM) gewährleisten. Sie ist für die strategische und jährliche Planung sowie für den Programmzyklus verantwortlich und muss durch sorgfältige Planung, Umsetzung und Überwachung verschiedener Prozesse und Projekte einen fortlaufenden Betrieb sicherstellen. Darüber hinaus muss die Leitung fundierte Entscheidungen über die Optimierung von Arbeitsabläufen, internen Strukturen und Arbeitsmethoden treffen.

Diese Informationen müssen auf zuverlässige und transparente Art und Weise an die Interessenträger sowie an die Überwachungs- und Kontrollgremien des Zentrums (Verwaltungsrat, Haushaltsbehörde und Auditgremien) übermittelt werden. Es müssen die Ergebnisse der Tätigkeiten im Verhältnis zu den ursprünglichen Zielen, die mit den Tätigkeiten verbundenen Risiken, die Nutzung der vorhandenen Ressourcen und die Art und Weise beschrieben werden, wie das System der internen Kontrolle hinreichende Gewähr dafür bietet, dass die Tätigkeiten zu den erwarteten Ergebnissen führen. Diese Gewähr kann nur durch wirksame und effiziente Management- und Überwachungstätigkeiten erreicht werden.

Im Jahr 2010 erreichte Meilensteine

Wie in den vergangenen Jahren investierte die Leitung des Zentrums viel Zeit in das umfassende Qualitätsmanagement sowie in das Risikomanagement. Ein positives Ergebnis ist zweifellos, dass das System zur Managementüberwachung, welches im Jahr 2008 eingeführt wurde, zu einem integralen Bestandteil der täglichen Managementroutine wurde. Dies verbesserte die Struktur und Effizienz der Leistungs- und Effektivitätsbewertungen und führte zu erheblichen Fortschritten bei der Risikomanagementkultur. Zu den Aspekten, die noch weiter verbessert werden müssen, zählen die Bewertung der internen Kontrolle und die Vereinfachung der Prozesse. Diese Verbesserungen konnten 2010 aufgrund von Zeitmangel und anderen Prioritäten nicht erzielt werden.

Im Jahr 2010 begann das Zentrum mit der Einführung eines tätigkeitsbezogenen Managementsystems (ABM), und sämtliche Führungskräfte des Zentrums wurden von einem externen Berater entsprechend geschult. Es zeigte sich klar, dass das Zentrum mehr Zeit als geplant für die Gestaltung und Einführung dieses ABM-Systems benötigt.

Im Bereich IT-Governance wurden gewisse Fortschritte erzielt. Um die IT-Governance-Struktur des Zentrums zu formalisieren, hält die Abteilung Allgemeine Angelegenheiten regelmäßige Sitzungen

mit der IT-Abteilung ab, in denen der Rahmen der IT-Governance festgelegt wird, welcher der Projektmanagementmethodik des Zentrums zugrunde liegt.

Und nicht zuletzt wurde durch die Annahme des „Kommunikationsrahmens“ das Kommunikationssystem des Zentrums formalisiert. Dieser Rahmen ermöglichte die Ermittlung fehlender Kanäle und Werkzeuge zur Verbesserung der Kommunikation innerhalb des Zentrums und mit externen Interessenträgern.

Für das Jahr 2011 erwartete Meilensteine

Im Jahr 2011 wird die Leitung des Zentrums das in den Jahren 2008/2009 eingeführte Risikomanagementsystem weiter konsolidieren. Gleichzeitig wird auch das Total-Quality-Management-System weiterentwickelt, indem Prozesse vereinfacht werden, was im Jahr 2010 nicht möglich war. Das Zentrum wird voraussichtlich die Ergebnisse der Audits zur Übersetzungsqualität und des Audits zur Kompetenzentwicklung in der Abteilung Übersetzung abschließen und die entsprechenden Aktionspläne umsetzen. Das Zentrum wird unter Berücksichtigung der Prioritäten und Aktionspläne, die aus den Selbstbewertungen im Rahmen der internen Kontrolle hervorgehen, die Einhaltung von Vorschriften und die Wirksamkeit in zentralen Bereichen seines internen Kontrollsystems weiter verbessern.

Gleichzeitig wird sich das Zentrum verstärkt der internen Kommunikation widmen; diese ist der Schlüssel zum Erfolg der zweiten strategischen Priorität, die auf die Förderung des Innovationsgeistes durch Aufbau einer gemeinsamen Grundlage abzielt. Alle Abteilungen setzen sich dafür ein, auf dem Intranet in regelmäßigeren Abständen Dokumente zum Thema Qualität sowie andere hilfreiche Dokumente zu veröffentlichen, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen. Zusätzlich wird die Abteilung Übersetzung zwei Newsletter veröffentlichen und seine Beiträge für die neue Website sowie die Anleitungen für externe Auftraggeber regelmäßig aktualisieren, um der höheren Zahl von Kunden Rechnung zu tragen.

Da die aktuelle Strategie im Jahr 2012 ausläuft, muss bereits 2011 der Weg für die Festlegung einer neuen Strategie geebnet werden. Die Leitung des Zentrums wird daher im Jahr 2011 sämtliche vorbereitenden Arbeiten in Angriff nehmen und mit Blick auf neue Herausforderungen in den kommenden fünf Jahren die Situation analysieren und neue Prioritäten und Ziele formulieren.

Und schließlich wird das Zentrum die neue Preisstruktur und IT-Governance einführen sowie die Einführung des ABM-Systems fortsetzen.

Zur Erreichung der Ziele im Jahr 2011 erforderliche Maßnahmen/Tätigkeiten und personelle sowie finanzielle Ressourcen

1. Kerngeschäft: Übersetzung – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 1.2: Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Preis und Zeit verbessern			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
1.1. Übersetzung, Änderung, redaktionelle Bearbeitung und Revision von Dokumenten nach festgelegten Qualitätskriterien	Anzahl der übersetzten, geänderten, redaktionell bearbeiteten und revidierten Seiten (Dokumente)	836 039 Seiten (520 415 Seiten GM und 315 624 Seiten Dokumente)	763 870 Seiten (495 000 Seiten GM und 268 870 Seiten Dokumente)
1.2. Übersetzung und Revision von Gemeinschaftsmarken und -geschmacksmustern nach festgelegten Qualitätskriterien	Anzahl der übersetzten und revidierten Gemeinschaftsmarken (GM) und – geschmacksmuster		
1.3. Fortgesetzte sehr gute Termineinhaltung	% der Fristen eingehalten	>99 %	99 %
1.4. Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung	Stand der Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung	80 %	Aktionsplan für Qualität in der Übersetzung umgesetzt (40 %)
1.5. Konsolidierung der Arbeitsabläufe in der Sektion Auftragsverwaltung zwecks Optimierung der Vor- und Nachbereitung, wie im Handbuch zur Qualitätssicherung in der Übersetzung festgelegt	Grad der Vielseitigkeit der Auftragsverwaltungsleiter im Kerngeschäft	100 %	80 %
	Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Effizienz der neuen Arbeitsabläufe	90 % (Ende 2010) Zufriedenheit mit der Effizienz der Arbeitsabläufe	n. z.
1.6. Einrichtung eines proaktiven Reaktionsmechanismus, um dem Bedarf der Kunden durch die Entwicklung neuer sprachlicher Dienstleistungen und Produkte gerecht zu werden	Methode zur Analyse des Bedarfs der Kunden festgelegt und dokumentiert	Strategie angenommen	n. z.
	Mechanismus uneingeschränkt einsatzfähig	100 % der Anfragen von Kunden anhand der Methode analysiert	n. z.
	Zeit von der Entgegennahme neuer Anfragen und der Bereitstellung neuer sprachlicher Dienstleistungen, einschließlich der Genehmigung durch den Verwaltungsrat	< 6 Monate	n. z.
	Methode für den „Wachdienst“ für Sprachdienstleistungen (Language services watch – LSW) festgelegt und dokumentiert	Strategie angenommen	n. z.
LSW-Mechanismus uneingeschränkt einsatzfähig	1 LSW-Bericht pro Jahr veröffentlicht (vierteljährliche Berichtsabschnitte/Aktualisierungen).	n. z.	n. z.

Zur Erreichung der Ziele im Kerngeschäft für das Jahr 2011 erforderliche Ressourcen

Personal (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen)

	Beamte	Bedienstete auf Zeit (TA)	Vertragsbedienstete (CA)	Gesamt	Prozent des Personals
	27,5 AD	81,5 AD	11,0 FG IV	120,0	49,0 %
	3,5 AST	24,8 AST	4,0 FG I-III	32,3	13,2 %
Gesamt	31,0	106,3	15,0	152,3	62,2 %

Haushaltsmittel (nach Haushaltstiteln – auf Basis des Entwurfs des Haushaltsplans 2011 – gerundete Zahlen)

Haushaltsplan	EUR	Prozent des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	17 785 431	37,9 %
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	3 002 111	6,3 %
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	14 497 700	30,9 %
Gesamt	35 285 242	75,1 %

2. Unterstützende Tätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 2.3: Die Umsetzung nützlicher innovativer Ideen sicherstellen			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
2.1. Einführung der Module des Geschäftsportals (Kundenportal, Auftragsverwaltungsportal, Freelance-Portal, Portal Interne Übersetzung)	Stand der Implementierung des Auftragsverwaltungsportals und des Freelance-Portals	Funktionale und technische Spezifikationen für das Auftragsverwaltungsmodul und Freelance-Modul verfügbar	Kundenportal eingeführt Projekteinleitungsdokument (PID) für die Geschäftsanalyse des Geschäftsportals spätestens Ende 2010 verfügbar
2.2. Einführung neuer Module des TR@Mark-Systems	Verbesserung der Benutzeroberfläche für die Übersetzung von Marken Stand der Implementierung des Clean-up von Übersetzungsspeichern Stand der Implementierung der Business-to-Business-Dienste	Zu 100 % umgesetzt Zu 100 % implementiert Zu 100 % implementiert	 Studie durchgeführt
Verbindung zur Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 2.2: Den Wissensaustausch verbessern sowie innovative Ideen und bewährte Praktiken im Zentrum fördern			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
2.3. Entwicklung neuer, nutzerfreundlicher Planungs- und Überwachungstools für den Haushaltsplan des Zentrums	Software zur Erhebung von Daten bei verschiedenen bevollmächtigten Anweisungsbefugten entwickelt	Arbeitsumfang und Spezifikationen erstellt	n. z.
2.4. Rationalisierung von Dienstleistungen und Umsetzung des Informationsverwaltungsprojekts	Stand der Implementierung von Windows 7 Stand der Implementierung von Version 2010 von Microsoft SharePoint. Studie zur Implementierung von Office 2010.	Zu 100 % implementiert Technische Einführung zu 100 % erfolgt 100 % der Mitarbeiter des Zentrum benutzen SharePoint 2010 Studie zu 100 % durchgeführt	Studie zu Windows 7 durchgeführt SharePoint 2007 vollständig eingeführt n. z.

Verbindung zur Strategie 2008-2012			
Strategisches Ziel 2.2: Den Wissensaustausch verbessern sowie innovative Ideen und bewährte Praktiken im Zentrum fördern			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
2.5. Vereinfachung und Optimierung der Datenverwaltung im Finanzbereich	<p>ABAC-Einführung</p> <p>ABAC asset: Anpassung dieses Moduls für das Zentrum</p> <p>Anwendung für automatische Erhebung und Verarbeitung von Daten für das Kostenrechnungssystem entwickelt</p>	<p>Zu 100 % eingeführt</p> <p>Testphase erreicht.</p> <p>Testphase erreicht.</p>	<p>ABAC-Sicherheitsvereinbarung unterzeichnet (siehe Anhang 2. Kritisches Risiko Nr. 9)</p> <p>n. z.</p> <p>n. z.</p>
2.6. Vereinfachung und Optimierung der Datenverwaltung im Personalbereich	<p>Stand der Ersetzung interner Personalanwendungen durch SYSPER 2</p> <p>Entwicklung neuer Anwendungen zur Verwaltung von Schulungen und Beförderungen sowie weitere Schritte bei der Entwicklung des Projekts der Leistungsbeurteilungsberichte (Ersetzung von Gestures)</p>	<p>100 % der neuen Module in für das Zentrum geeigneter Form implementiert</p> <p>Leistungsbeurteilung und Beförderungen: Testphase erreicht.</p> <p>Anwendung für Schulungen: Arbeitsumfang und Geschäftsanalyse begonnen.</p>	<p>50 %</p>
2.7. Abschließende Testläufe, Herstellung einer Verbindung zwischen dem Notfallplan (Business Continuity Plan - BCP) des Zentrums und anderen Organen/Einrichtungen sowie den luxemburgischen Behörden	<p>BCP uneingeschränkt funktionsfähig und getestet</p>	<p>Ein großangelegter Test durchgeführt.</p> <p>Verbindungen zu anderen Organen/Einrichtungen testen</p>	<p>1 Test im Jahr 2010.</p>
2.8. Strukturierung und Formalisierung des Technology-Watch-Konzepts des Zentrums	<p>Anzahl neuer Ideen, Tools und Methoden bewertet</p> <p>Jährlicher Technology-Watch-Bericht</p> <p>Anzahl von Präsentationen neuer Technologien, Tools oder Methoden durch andere Organe/Einrichtungen</p>	<p>10</p> <p>1 jährlicher Technology-Watch-Bericht intern veröffentlicht (vierteljährliche Berichtsabschnitte/Aktualisierungen).</p> <p>5</p>	<p>10</p> <p>1 jährlicher Technology-Watch-Bericht</p> <p>5</p>

Verbindung zur Strategie 2008-2012			
Strategisches Ziel 3.1: Ein effektives System zur Kompetenzentwicklung schaffen, das es unseren Mitarbeitern ermöglicht, ihre Fähigkeiten auf den neuesten Stand zu bringen und/oder neue Fähigkeiten zu erwerben und das es uns als Organisation ermöglicht, neue Herausforderungen anzunehmen			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
2.9. Aufrechterhaltung des Gleichgewichts zwischen den Kompetenzen des Personals und den Erfordernissen der Organisation	Diskrepanzen zwischen Erfordernissen und Kernkompetenzen ermittelt	Fünf Kernkompetenzen bei mindestens zwei Personen pro Sektion oder Gruppe vorhanden	Fünf Kernkompetenzen bei mindestens zwei Personen pro Sektion oder Gruppe vorhanden
Verbindung zur Strategie 2008-2012			
Strategisches Ziel 3.2: Interdisziplinäre Arbeit und Vielseitigkeit verbessern, um eine Kontinuität unserer Dienstleistungen zu gewährleisten			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
2.10. Die lokale Laufbahnberatung uneingeschränkt aufrechterhalten, um Mitarbeiterpotenzial zu ermitteln	Zufriedenheit der Mitarbeiter, die die Laufbahnberatung spontan in Anspruch nehmen	90 %	n. Z.

Zur Erreichung der Ziele bei den unterstützenden Tätigkeiten für das Jahr 2011 erforderliche Ressourcen

Personal (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen)

	Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Gesamt	Prozent des Personals
	6,0	AD	5,4	AD	1,0	FG IV	12,4	5,1 %
	11,0	AST	42,0	AST	4,0	FG I-III	57,0	23,3 %
Gesamt	17,0		47,4		5,0		69,4	28,3 %

Haushaltsmittel (nach Haushaltstiteln – auf Basis des Entwurfs des Haushaltsplans 2011 – gerundete Zahlen)

Haushaltsplan		EUR	Prozent des Haushaltsplans
Titel 1	– Personal	5 604 951	11,9 %
Titel 2	– Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	1 355 708	2,9 %
Titel 3	– Operationelle Ausgaben	0	0 %
Gesamt		6 960 659	14,8 %

3. Tätigkeitsbereich: Außenkontakte – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2008-2012			
Strategisches Ziel 1.1: Arbeitsvolumen des vorhandenen Kundenstamms erhöhen und neue Kunden finden			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
3.1. Formalisierung eines strukturierten Systems für die Verwaltung der Kundenbeziehungen zwecks Optimierung der Qualität der Dienstleistung	% der kundenbezogenen Folgemaßnahmen Kundenspezifische Aktionspläne erstellt Stand der Umsetzung der Aktionspläne	25 % der Kunden pro Jahr getroffen Sitzungsprotokolle mit Aktionspunkten erstellt 100 % der Formulare zur Kundenzufriedenheit (CSF) analysiert und bearbeitet 5 % CSF-Rücklaufquote	25 % der Kunden pro Jahr getroffen Neues Online-CSF mit neuem Kundenportal eingeführt 100 % der Formulare zur Kundenzufriedenheit (CSF) analysiert und bearbeitet 2,90 % CSF-Rücklaufquote
3.2. Verstärkte aktive Teilnahme am ICTI ⁽¹⁰⁾ und IAMLADP ⁽¹¹⁾	Stand der Umsetzung des Jahresarbeitsprogramms für IATE ⁽¹²⁾ % der Teilnehmerzufriedenheit mit den vom Zentrum ausgerichteten Veranstaltungen	100 % des IATE-Arbeitsprogramms umgesetzt Teilnahme an allen Sitzungen; sämtliche Projekte wie geplant abgeschlossen	100 % > 90 % Zufriedenheit
3.3. Kontaktaufnahme mit Universitäten der Mitgliedstaaten	Verhältnis zwischen durchgeführten bilateralen Veranstaltungen und daraus hervorgehenden konkreten Projekten	Mindestens ein Projekt je fünf Veranstaltungen	Mindestens ein Projekt je fünf Veranstaltungen
3.4. Umsetzung der Strategie für die externe Kommunikation und des Aktionsplans und Förderung bewährter Verfahrensweisen	Maßnahmen für den Kommunikationsrahmen in Bezug auf die externe Kommunikation umgesetzt Regelmäßige Veröffentlichungen auf der Website Anzahl der Meldungen zu überholten Informationen	Zu 100 % umgesetzt Ein Beitrag pro Woche im Internet veröffentlicht Keine Meldungen zu überholten Informationen	Kommunikationsrahmen im 1. Halbjahr angenommen n. z. Neue Website spätestens Ende 2010 verfügbar

⁽¹⁰⁾ Interinstitutioneller Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI)

⁽¹¹⁾ Internationales Jahrestreffen zu sprachlichen Regelungen, Dokumentation und Veröffentlichungen (IAMLADP)

⁽¹²⁾ Interaktive Terminologie für Europa (IATE)

Zur Erreichung der Ziele im Bereich der Außenkontakte für das Jahr 2011 erforderliche Ressourcen

Personal (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen)

	Beamte	Bedienstete auf Zeit (TA)	Vertragsbedienstete (CA)	Gesamt	Prozent des Personals
	1,4 AD	1,4 AD	0 FG IV	2,8	1,1 %
	0,6 AST	1,3 AST	0 FG I-III	1,9	0,8 %
Gesamt	2,0	2,7	0	4,7	1,9 %

Haushaltsmittel (nach Haushaltstiteln – auf Basis des Entwurfs des Haushaltsplans 2011 – gerundete Zahlen)

Haushaltsplan	EUR	Prozent des Haushaltsplans
Titel 1 – Personal	645 189	1,4 %
Titel 2 – Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	90 836	0,2 %
Titel 3 – Operationelle Ausgaben	705 000	1,5 %
Gesamt	1 441 025	3,1 %

4. Management- und Überwachungstätigkeiten – Maßnahmen/Tätigkeiten

Verbindung zur Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 1.2: Unsere Dienstleistungen für die Kunden in Bezug auf Qualität, Kosten und Zeit verbessern			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
4.1. Abschließen der Einführung der neuen Preisstruktur des Zentrums	Neues System eingeführt	Angenommen und uneingeschränkt anwendbar	Prognose der operationellen Ausgaben zweimal pro Jahr Simulation (Preise) durchgeführt und dem Verwaltungsrat vorgelegt
4.2. Wegbereitung für die Formulierung der neuen Strategie	Strategischer Analysebericht	Bericht angenommen	n. z.
Verbindung zur Strategie 2008-2012 Strategisches Ziel 2.1: Die interne Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen den Abteilungen verbessern			
Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
4.3. Umsetzung der Strategie für die interne Kommunikation und des Aktionsplans und Förderung der Kommunikation im Zentrum durch verstärkte Heranziehung bewährter Verfahrensweisen	Regelmäßige Veröffentlichungen im Intranet Regelmäßige interne Sitzungen Zufriedenheit der Mitarbeiter mit Qualität und Zweckdienlichkeit der Veröffentlichungen	Ein Newsletter pro Abteilung Mindestens zwei Beiträge pro Woche im Intranet veröffentlicht Ein Beitrag nach jeder Veranstaltung veröffentlicht Zweimal jährlich Plenarsitzungen des Personals mit der Direktorin Sechs Sitzungen pro Jahr auf Abteilungsebene 90 % Zufriedenheit mit der Qualität (Ende 2010) 95 % Zufriedenheit mit der Zweckdienlichkeit (Ende 2010)	Kommunikationsrahmen angenommen Ein Newsletter pro Abteilung Veröffentlichungen im Intranet zweimal pro Woche Zwei Plenarsitzungen des Personals mit der Direktorin Sechs Sitzungen pro Jahr auf Abteilungsebene n. z.
4.4. Umsetzung der Maßnahmen zur Verbesserung der internen Kommunikation	Stand der Umsetzung des Aktionsplans zur Verbesserung der internen Kommunikation	Zu 100 % umgesetzt	Personallumfrage 2010 durchgeführt

Verbindung zur Strategie 2008-2012

Nicht in den strategischen Zielen des Zentrums genannt, jedoch im Einklang mit dem Statut und der Finanzregelung, dem Grundsatz der wirtschaftlichen Haushaltsführung und dem Erfordernis, ein effizientes und wirksames Management zu gewährleisten

Tätigkeit/Maßnahme	Indikator/Ergebnis	Ziel 2011	Für Ende 2010 erwartetes Ergebnis
4.5. Schwerpunktsetzung: Erhöhung der Wirksamkeit ausgewählter interner Kontrollstandards	Risikoverzeichnis überarbeitet % der bei der Risikobewertung ermittelten risikomindernden Maßnahmen umgesetzt Selbstbewertungen im Rahmen der internen Kontrolle % der Mitarbeiter des Zentrums, die an einer Schulung zu internen Kontrollstandards teilgenommen haben Stand der Umsetzung des Aktionsplans	1 Überprüfung (jährlich) 75 % 1 (jährlich) >95 % Zu 50 % umgesetzt	1 Überprüfung (jährlich) 50 % 1 (jährlich) >95 % Aktionsplan für vorrangige Bereiche des internen Kontrollsystems gebilligt
4.6. Prozesse und Verfahren zwecks Überarbeitung der Dokumentation des bestehenden Total-Quality-Management-Systems (TQM) analysieren, überprüfen und einem Audit unterziehen	Stand der Umsetzung des Aktionsplans Alle geplanten Prozesse überprüft bzw. analysiert Anzahl der durchgeführten Qualitätsaudits	50 % 8 8	Aktionsplan für vorrangige Bereiche des TQM gebilligt 8 6
4.7. Formalisierung der IT-Governance-Strukturen im Zentrum	Stand der Einführung der acht im Zentrum einzuführenden COBIT-Prozesse. % der ausgewählten Verfahren im Rahmen von COBIT überprüft Abschließende Erstellung der Projektmanagementmethodik und Umsetzung der Geschäftsarchitekturverfahren	4 Prozesse eingeführt 50 % Zu 100 % umgesetzt	Prozesse beschrieben: Definieren der IT-Prozesse, -Organisation und -Beziehungen Verwalten der Änderungen n. z. Neue Projekte folgen dem Projektmanagementworkflow
4.8. Entwicklung eines tätigkeitsbezogenen Managementsystems (Activity Based Management - ABM) im Zentrum	ABM-System entwickelt und Fahrplan festgelegt		17 Schlüsselmitarbeiter geschult

Zur Erreichung der Ziele der Management- und Überwachungstätigkeiten für das Jahr 2011 erforderliche Ressourcen

Personal (in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen)

	Beamte		Bedienstete auf Zeit (TA)		Vertragsbedienstete (CA)		Gesamt	Prozent des Personals
	10,1	AD	4,8	AD	0	FG IV	14,9	6,1 %
	2,9	AST	0,8	AST	0	FG I-III	3,7	1,5 %
Gesamt	13,0		5,6		0		18,6	7,6 %

Haushaltsmittel (nach Haushaltstiteln – auf Basis des Entwurfs des Haushaltsplans 2011 – gerundete Zahlen)

Haushaltsplan		EUR	Prozent des Haushaltsplans
Titel 1	– Personal	2 906 529	6,2 %
Titel 2	– Gebäude, Material und verschiedene Sachausgaben	363 345	0,8 %
Titel 3	– Operationelle Ausgaben	0	0 %
Gesamt		3 269 875	7,0 %

5. Zusammenfassung der zur Erreichung der Ziele im Jahr 2011 erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen

Tätigkeiten	Personelle Ressourcen (*)(**)					Finanzielle Ressourcen(**)				
	Gesamt (%)	Gesamt	Beamte	TA	CA	Titel 1	Titel 2	Titel 3	Haushaltsplan insgesamt	Haushaltsplan (%)
Kerngeschäft: Übersetzung	62,2 %	152,3	31,0	106,3	15,0	17 785 431	3 002 111	14 497 700	35 285 242	75,1 %
Unterstützende Tätigkeiten	28,3 %	69,4	17,0	47,4	5,0	5 604 951	1 355 708	0	6 960 659	14,8 %
Maßnahmen im Bereich der Außenkontakte	1,9 %	4,7	2,0	2,7	0,0	645 189	90 836	705 000	1 441 025	3,1 %
Management- und Überwachungstätigkeiten	7,6 %	18,6	13,0	5,6	0,0	2 906 529	363 345	0	3 269 874	7,0 %
Insgesamt	100,0 %	245,0	63,0	162,0	20,0	26 942 100	4 812 000	15 202 700	46 956 800	100,0 %

(*) In Vollzeitäquivalenten (VZÄ) – gerundete Zahlen.

(**) Gerundete Zahlen

Anhang 1 – Planung der Auftragsvergabe 2011

In Artikel 60 Absatz 3 der Finanzregelung vom 25. März 2009 für das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union heißt es: „3. Das Arbeitsprogramm des Übersetzungszentrums gilt als Finanzierungsbeschluss für die von ihm abgedeckten Tätigkeiten, sofern diese klar ausgewiesen und die Rahmenvorgaben genau definiert sind. Das Arbeitsprogramm enthält detaillierte Zielsetzungen und Leistungsindikatoren.“

	Bezeichnung	Art des Verfahrens	Mehrfach-Rahmenverträge	Technische Spezifikationen bis	Beginn der Ausschreibung (vorläufig)	Vertragsunterzeichnung	Haushaltsmittel 2011 (geschätzt)
ÜBERSETZUNG	AO TM11 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich gewerblicher Rechtsschutz/geistiges Eigentum – aus allen Amtssprachen in alle Amtssprachen + Kroatisch und Isländisch	Öffentlich	Nein	Dez. 2010	Mitte Januar 2011	1.9.2011	2 700 000 €
	AO GENAFF11 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Allgemeine Angelegenheiten – aus dem Englischen ins Türkische, Isländische und Norwegische	Öffentlich	Ja	Dez. 2010	Januar 2011	1.6.2011	95 000 €
	AO MED11 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im medizinischen Bereich – aus dem Englischen in alle Amtssprachen + Isländisch und Norwegisch	Öffentlich	Ja	Feb. 2011	Mitte März 2011	15.11.2011	107 000 €
	AO HR/2011/EU : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Allgemeine Angelegenheiten – aus dem Englischen ins Kroatische	Öffentlich Interinst. Parlament	Ja	-	-	2011	3 000 €
	AO GEN/2011 : Dienstleistungen der Übersetzung/Revision im Bereich Allgemeine Angelegenheiten – aus dem Deutschen, Englischen und Französischen in alle Sprachen	Öffentlich Interinst. Kommission	Ja	-	Ende 2011	1.10.2012	n. z.
VERWALTUNG	AMI-CDT/BDS-2010: Lieferungen und Leistungen für Sicherheitsanlagen	Aufruf zur Interessensbekundung	-	-	17.9.2010	-	n. z.
	AO DEMENAGEMENT 2011 : Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Umzug, der Beförderung, Handhabung und Lagerung von Mobiliar, Bürogeräten, Dokumenten und sonstiger Ausrüstung	Öffentlich Interinst. Kommission	Ja	-	-	8.10.2011	15 000 €
	AO : Bereitstellung von Schulungen zur Brandbekämpfung und Erste-Hilfe-Kursen	Öffentlich Interinst. Kommission	Ja	-	Zurzeit nicht bekannt	Zurzeit nicht bekannt	4 500 €
	AO : Erbringung von Postdienstleistungen	Öffentlich Interinst. Kommission	Ja	-	Zurzeit nicht bekannt	Zurzeit nicht bekannt	50 000 €
	AO : Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Abfallentsorgung und -sortierung	Öffentlich	Nein	-	Zurzeit nicht bekannt	Zurzeit nicht bekannt	5 000 €
INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE	AO CONS2011: Anschaffung von Computerzubehör	Öffentlich	Nein	26.4.2011	3.5.2011	21.8.2011	25 000 €
	AO MTS II : Lieferung von Mobiltelefonen und Bereitstellung der Mobiltelefonkommunikation	Öffentlich Interinst. Kommission	Nein	25.3.2010	-	Zurzeit nicht bekannt	10 000 €
	AO PrinCESSe : Erbringung von Druckdienstleistungen	Öffentlich Interinst. Kommission	Nein	1.9.2010	-	Zurzeit nicht bekannt	10 000 €
	AO SACHAT II : Anschaffung von Software	Öffentlich Interinst. Kommission	Nein	22.2.2010	-	Zurzeit nicht bekannt	310 000 €
	AO Desktop 2009 : Anschaffung von Desktop-Computern, dazugehöriger Ausrüstung und Dienstleistungen	Öffentlich Interinst. Kommission	Nein	9.2.2010	-	Zurzeit nicht bekannt	100 000 €

Veranschlagte Haushaltsmittel 2011 für Auftragsvergabe insgesamt: 3 434 500 €

Hinweis: Diese Planung der Auftragsvergabe schließt nicht unbedingt jede interinstitutionelle Ausschreibung für die Abteilungen Verwaltung und Informations- und Kommunikationstechnologie ein und kann Änderungen, Annullierungen und Terminverschiebungen unterliegen.

Anhang 2 – Mit den Tätigkeiten des Zentrums für 2011 verbundene kritische Risiken

#	Datum	Tätigkeit	Risiko	Inhärentes Risiko		Bereits bestehende Kontrollen	Restrisiko		Reaktion Management	Begründung für Akzeptanz	Maßnahmen in Entwicklung bzw. neue, zu entwickelnde Kontrollen
				Wahr-schein-lichkeit	Auswirkung		Wahr-schein-lichkeit	Auswirkung			
1	2008	Kerngeschäft: Übersetzung	Sind die Kundenanfragen im Bereich Übersetzung von Dokumenten geringer als prognostiziert, könnte dies zu einer Reduzierung der Einnahmen und Ausgaben führen.	Mittel	Hoch	Neue Kunden gewinnen und die Bandbreite der Dienstleistungen (Produkte) erweitern, sodass ein zusätzlicher Bedarf an Seiten entsteht. Kostenanalyse 2009 von externem Berater durchgeführt. Ergebnisse werden nun intern für jährliche Aktualisierungen verwendet; Simulation verschiedener Preisgestaltungsmöglichkeiten; monatlicher Haushaltsbericht von der Abteilung Verwaltung	Mittel	Hoch	Reduzieren	n. z.	Notfallpläne werden 2010 Teil einer extern durchgeführten Studie sein. Verbesserung der Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten. Kostenkontrolle; Ausbau/Verfeinerung der Kostenanalyse.
2	2008	Kerngeschäft: Übersetzung	Bei mehr Kundenanfragen als prognostiziert im Bereich Übersetzung von Dokumenten könnte es schwierig werden, sofort mit einem angemessenen Kapazitätsmanagement zu reagieren.	Mittel	Hoch	Regelmäßige Überprüfung der Humanressourcen und gegebenenfalls Aktualisierung der Reservelisten von Übersetzern. Siehe auch Maßnahmen im Zusammenhang mit dem neuen strategischen Ziel: „Erhöhung der Flexibilität des Zentrums und Anpassung an neue Kunden in Bezug auf Volumen und Produkte“: Überprüfung der Ausschreibungslisten und Durchführung von Ausschreibungen für spezielle Bereiche; monatlicher Haushaltsbericht von der Abteilung Verwaltung	Mittel	Hoch	Reduzieren	n. z.	Ermittlung von Alternativen (Ressourcen/andere Arten von Auslagerung), um auf Schwankungen beim Volumen reagieren zu können. Um neuen Bedarf zu ermitteln, Durchführung einer Kundenumfrage über mögliche sprachliche und nicht-sprachliche Dienstleistungen. Kostenkontrolle; Ausbau/Verfeinerung der Kostenanalyse Verbesserung der Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten.

#	Datum	Tätigkeit	Risiko	Inhärentes Risiko		Bereits bestehende Kontrollen	Restrisiko		Reaktion Management	Begründung für Akzeptanz	Maßnahmen in Entwicklung bzw. neue, zu entwickelnde Kontrollen
				Wahrscheinlichkeit	Auswirkung		Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			
3	2008	Kerngeschäft: Übersetzung	Sind die Kundenanfragen im Bereich GM erheblich geringer als die Prognosen, könnte dies zu einer Reduzierung der Einnahmen und Ausgaben führen.	Mittel	Hoch	Regelmäßige Kostenanalysen: monatliche Überwachung des Haushalts	Mittel	Hoch	Reduzieren	n. z.	Externe Studie zur Überprüfung des Geschäftsmodells; Beschäftigungspolitik wird bereits überprüft. Erhöhung der Außenwirkung des Zentrums (aktive Teilnahme am ICTI und den IAMLAPD; proaktive Koordinierung von Sitzungen mit bestehenden und potenziellen Kunden; Kontakte mit anderen Interessenträgern (sodass z. B. Leistungserbringer oder potenzielle Leistungserbringer wie künftige Übersetzer, die noch studieren, das Zentrum ganz oben auf die Liste ihrer gewünschten Arbeitgeber setzen würden); Überprüfung und Anpassung der neuen Preisstruktur; Verbesserung der Planung von Übersetzungen; Verbesserung der Kommunikation mit den Kunden in Bezug auf die Prognosen des Übersetzungsvolumens, um zuverlässigere und genauere Prognosen mit geringeren Differenzen zwischen tatsächlichem und prognostiziertem Volumen zu erhalten; Kostenkontrolle; Ausbau/Verfeinerung der Kostenanalyse
4	2008	Management- und Überwachungsaktivitäten	Mangel an kohärenter IT-Governance könnte zu einer ineffizienten Verwaltung der IT-Systeme und zur Nichteinhaltung der internen Kontrollstandards führen.	Mittel	Hoch	Regelmäßiges Follow-up der Einführung der IT-Governance durch die Taskforce	Mittel	Mittel	Reduzieren	n. z.	Umsetzung des Aktionsplans für die schrittweise Einführung der von der Projekt-Taskforce definierten Rahmen, um die Kohärenz zwischen IT-Governance und Projektmanagement zu verbessern. IT-Governance wird derzeit eingerichtet. Es wurde eine Liste der wichtigsten zu verbessernden Aspekte erstellt, an der gearbeitet wird. Regelmäßiges Follow-up der Einführung der IT-Governance durch die Taskforce

#	Datum	Tätigkeit	Risiko	Inhärentes Risiko		Bereits bestehende Kontrollen	Restrisiko		Reaktion Management	Begründung für Akzeptanz	Maßnahmen in Entwicklung bzw. neue, zu entwickelnde Kontrollen
				Wahrscheinlichkeit	Auswirkung		Wahrscheinlichkeit	Auswirkung			
5	2009	Kerngeschäft: Übersetzung	Keine Erhöhung der Qualität in der Übersetzung aufgrund eines nicht abgestimmten Aktionsplans/unzureichender Umsetzung des Aktionsplans würde zu einer höheren Kundenzufriedenheit und einer geringeren Glaubwürdigkeit des Zentrums, zu mehr Stress und Arbeitsbelastung und schließlich zu weniger Kundenanfragen führen.	Mittel	Mittel	Die gesamte Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung (TOA) wird anhand der Scorecard der Abteilung Übersetzung überwacht; Indikatoren in Bezug auf spezifische Maßnahmen des TOA werden ab Q4/2010 in die Scorecard der Abteilung Übersetzungsunterstützung aufgenommen; die Fortschritte bei der Umsetzung des TOA werden vierteljährlich in gemeinsamen, protokollierten Sitzungen zwischen der Abteilung Übersetzung und der Abteilung Übersetzungsunterstützung evaluiert; die Direktorin des Zentrums wird zweimal jährlich über die Fortschritte bei der Umsetzung des Aktionsplans informiert.	Mittel	Mittel	Reduzieren	n. z.	Alle CSFs und Feedbacks von Kunden werden analysiert und gegebenenfalls mit Maßnahmen verknüpft, die von verschiedenen Sektionen verschiedener Abteilungen festgelegt und verfolgt werden; Umstrukturierung von DMS und FMS; geplante interne Verbreitung und Umsetzung des Handbuchs zur Qualität in der Übersetzung; Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung (Umsetzungsrate vierteljährlich überwacht) ; Umsetzung des Aktionsplans für Qualität in der Übersetzung und/oder pro Sprachenteam mindestens ein Übersetzer mit langjähriger Berufserfahrung (vor allem für neue Sprachen); folgende Änderungen: Ausgleich von internen und externen Ressourcen, um dem Bedarf der Kunden gerecht zu werden; Optimierung der Vor- und Nachbearbeitung durch Umsetzung der im TOAP festgelegten Maßnahmen.
6	2009	Unterstützende Tätigkeiten	Fehlende Eigentümerschaft oder Ressourcen könnte zu einer Verzögerung bei der Umsetzung führen und folglich dem Image des Zentrums schaden und die Mitarbeiter demotivieren sowie die Kosten für die Wartung bisheriger Plattformen und Systeme erhöhen.	Gering	Mittel	Follow-up jedes Projekts durch Lenkungsausschuss	Gering	Mittel	Reduzieren	n. z.	Zur Leitung des Projekts Benennung eines Projektmanagers, der ausreichend verfügbar ist; genaue Festlegung des Eigentümers jedes Teils des Geschäftsportals; intensives Follow-up des Projekts und monatliche formale Überprüfung in einer protokollierten Sitzung.

#	Datum	Tätigkeit	Risiko	Inhärentes Risiko		Bereits bestehende Kontrollen	Restrisiko		Reaktion Management	Begründung für Akzeptanz	Maßnahmen in Entwicklung bzw. neue, zu entwickelnde Kontrollen
				Wahr-schein-lichkeit	Auswirkung		Wahr-schein-lichkeit	Auswirkung			
7	2009	Unterstützende Tätigkeiten	Ist ABAC im Jahr 2011 nicht uneingeschränkt funktionsfähig, kann dies die Kontinuität der bestehenden Rechnungs- und Haushaltsführungssysteme gefährden, da diese möglicherweise nur eingeschränkt gewartet werden können.	Mittel Gering	Mittel Hoch	Keine Kontrollen vorhanden	Gering	Hoch	Reduzieren	n. z.	Intensives Follow-up des Projekts und monatliche formale Überprüfung in einer protokollierten Sitzung; Sicherstellung der Wartung [bzw. technischen Betreuung bei Ausfällen] von SI 2 für diesen Zeitraum, d. h. bis zur Einführung von ABAC, durch eine wirtschaftliche technische Lösung

Anhang 3 – Verzeichnis der im Dokument verwendeten Abkürzungen

ABAC	Informationssystem ABAC (Accrual Based Accounting – periodengerechte Rechnungsführung) (http://ec.europa.eu/budget/library/publications/fin_manag_account/modernising_EU_accounts_de.pdf)
ABM	Activity-Based Management (tätigkeitsbezogenes Management)
AD	Funktionsgruppe Administration
AP	Arbeitsprogramm
BCM	Business Continuity Management (Geschäftskontinuitätsmanagement)
BCP	Business Continuity Plan (Plan zur Gewährleistung des kontinuierlichen Geschäftsbetriebs - Notfallplan)
BIA	Business-Impact-Analyse
CCT	Coordination Committee – Translation (Koordinierungsausschuss Übersetzung)
CdT	Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union (http://www.cdt.europa.eu)
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology
CSF	Client Satisfaction Form (Formular zur Kundenzufriedenheit)
DMS	Demand Management Section (Sektion Auftragsverwaltung)
ECT	Executive Committee on Translation (Exekutivsausschuss für Übersetzung)
EMSA	Europäische Agentur für die Sicherheit des Seeverkehrs (http://www.emsa.europa.eu)
EU	Europäische Union
EuroAce	Datenbank mit Beschreibungen von Waren und Dienstleistungen
FMS	Freelance Management Section (Sektion Freelance-Verwaltung)
GM	Gemeinschaftsmarke
HABM	Harmonisierungsamt für den Binnenmarkt (Marken, Muster und Modelle) (http://oami.europa.eu)
HR	Humanressourcen
IAC	Internal Audit Capability (Interner Prüfer)
IAMLADP	Internationales Jahrestreffen zu sprachlichen Regelungen, Dokumentation und Veröffentlichungen (http://www.iamladp.org/)
IAS	Interner Auditdienst (http://ec.europa.eu/dgs/internal_audit/index_de.htm)
IATE	Interaktive Terminologie für Europa (http://iate.europa.eu/iatediff/about_IATE.html)
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
ICTI	Interinstitutioneller Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen
ISTI	Institut supérieur de traducteurs et interprètes (http://www.isti.be/)
IT	Informationstechnologie
NL	Die Niederlande
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (http://www.oecd.org)
PMO	Projektmanagementbüro
Q1	Erstes Quartal
Q2	Zweites Quartal
Q3	Drittes Quartal
Q4	Viertes Quartal
SI2	Rechnungsführungssystem
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Stärken, Schwächen, Chancen, Bedrohungen)
SYSPER2	Sysper2 ist das Informationssystem für die Personalverwaltung der Europäischen Kommission. (http://www.epractice.eu/en/document/288492)
TQA	Translation Quality Assurance (TQA) Action Plan (Aktionsplan für die Qualitätssicherung in der Übersetzung)
TQM	Total Quality Management (umfassendes Qualitätsmanagement)
TR@Mark	Maßgeschneiderte Softwareanwendung für die Übersetzung von Marken
UN	Vereinte Nationen
VZE	Vollzeitäquivalente