



**BESCHLUSS DES VERWALTUNGSRATS**  
**DES ÜBERSETZUNGSZENTRUMS FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION**  
**ZUR ANNAHME DER STRATEGIE 2024-2027 – CT/CA-029/2022DE**

DER VERWALTUNGSRAT DES ÜBERSETZUNGSZENTRUMS FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf die Verordnung (EG) Nr. 2965/94 des Rates vom 28. November 1994 zur Errichtung eines Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union („das Übersetzungszentrum“), zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 1645/2003 des Rates vom 18. Juni 2003,

gestützt auf die Finanzregelung vom 22. September 2019 für das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union (CT/CA-028/2019DE),

gestützt auf den von der Direktorin erstellten Entwurf,

in Erwägung nachstehenden Grundes:

Der Verwaltungsrat nimmt eine mehrjährige Strategie an; dies ermöglicht es dem Übersetzungszentrum, seine Programmplanungsdokumente zu erstellen, die ihrerseits mehrjährige wie auch jährliche Programme enthalten —

HAT FOLGENDEN BESCHLUSS GEFASST:

**Artikel 1**

Die im Anhang zu diesem Beschluss enthaltene Strategie 2024-2027 des Übersetzungszentrums wird hiermit angenommen.

Geschehen zu Luxemburg am 28. Oktober 2022.

Für den Verwaltungsrat

*(elektronische Unterschrift)*

Christos Ellinides  
Vorsitz

Anhang: Strategie 2024-2027



ÜBERSETZUNGSZENTRUM FÜR DIE EINRICHTUNGEN DER EUROPÄISCHEN UNION

# STRATEGIE

2024-2027

Mehrsprachigkeit im digitalen Zeitalter



# INHALTSVERZEICHNIS

---

1 /	Die „Daseinsberechtigung“ des Übersetzungszentrums .....	5
	Auftrag und Rechtsrahmen .....	5
	Institutioneller Rahmen .....	5
	Ein Brückenschluss zwischen Vergangenheit und Zukunft.....	6
	Unser Auftrag, unser Leitbild und unsere Werte .....	6
	// Auftrag.....	6
	// Leitbild.....	7
	// Werte.....	7
	ÜBERBLICK über die strategischen Ziele.....	8
2 /	Strategische Ziele und Initiativen für den Zeitraum 2024–2027 .....	9
	Strategisches Ziel 1 .....	9
	// Strategische Initiative 1.1 .....	9
	// Strategische Initiative 1.2 .....	10
	Strategisches Ziel 2.....	10
	// Strategische Initiative 2.1 .....	10
	// Strategische Initiative 2.2 .....	11
	Strategisches Ziel 3.....	11
	// Strategische Initiative 3.1 .....	12
	// Strategische Initiative 3.2 .....	12
	STRATEGISCHE ZENTRALE LEISTUNGSINDIKATOREN.....	13

# VORWORT

---

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union wurde im Jahr 1994 errichtet und erbringt Übersetzungsdienstleistungen für die Agenturen und bestimmte Einrichtungen der EU. Es hat auch Kooperationsvereinbarungen mit den Übersetzungsdiensten der EU-Institutionen geschlossen, um sie bei Arbeitsspitzen zu entlasten oder bestimmte Projekte für sie zu übernehmen. Im Rahmen seiner zweiten Aufgabe – der interinstitutionellen Zusammenarbeit – nimmt das Zentrum regelmäßig an den Sitzungen und Tätigkeiten des Interinstitutionellen Ausschusses für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI) und seiner Teilnetzwerke teil und verwaltet im Namen der ICTI-Partner die Terminologiedatenbank IATE. Das Zentrum existiert und erfüllt sein Auftrag seit nunmehr über 25 Jahren und trägt so zu einem der Grundwerte der Europäischen Union bei: der Mehrsprachigkeit.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat das Zentrum seine Sprachdienstleistungen und Arbeitsabläufe an die sich ständig wandelnden Bedürfnisse seiner Kunden und an die neuen Gegebenheiten auf dem Übersetzungsmarkt angepasst. Angesichts der ständigen technologischen Fortschritte hat sich die Welt der Übersetzung in den letzten Jahrzehnten mehrfach verändert und ist nun von einem völlig anderen digitalen Umfeld gekennzeichnet. Das Zentrum hat unter Beweis gestellt, dass es sich schnell an neue externe Gegebenheiten anpassen kann und sich so als Bezugspunkt für Sprachdienstleistungen in der EU etabliert. Das Zentrum ist der zentrale Sprachdienstleister für die Agenturen und Einrichtungen der EU und somit für deren vielseitige Anforderungen in puncto Mehrsprachigkeit zuständig. Vor diesem Hintergrund investiert das Zentrum proaktiv in Technologien und Arbeitsmethoden, damit seine Kunden reibungslos mit ihren Interessenträgern und den Menschen in der EU kommunizieren können.

Mit seiner Strategie für die Jahre 2024–2027 knüpft das Zentrum an die Ergebnisse seines umfassenden Transformationsplans an, der 2019–2020 umgesetzt wurde und den Grundstein für die künftigen und langfristigen Tätigkeiten des Zentrums legt. Die vorliegende neue Strategie soll die Kontinuität der Tätigkeiten des Zentrums gewährleisten und die Position des Zentrums als moderne, zukunftsorientierte Einrichtung festigen. Sie ist so gestaltet, dass das Potenzial der Sprachtechnologien und der maschinellen Übersetzung genutzt wird. Zudem spiegelt die Strategie den Auftrag, das Leitbild und die Werte des Zentrums als mehrsprachiger Dienstleister in der EU wider. Die vorgestellten strategischen Ziele und Schlüsselinitiativen werden in den kommenden Jahren als Richtschnur für die Tätigkeiten des Zentrums dienen und konzentrieren sich auf die Verbesserung seiner operativen Leistungen, die Stärkung seiner Widerstandsfähigkeit und die Ausweitung seines Einflusses im Kontext der Mehrsprachigkeit im digitalen Zeitalter.

Ildikó Horváth

Direktorin

# I / DIE „DASEINSBERECHTIGUNG“ DES ÜBERSETZUNGSZENTRUMS

---

## AUFTRAG UND RECHTSRAHMEN

Das Übersetzungszentrum für die Einrichtungen der Europäischen Union wurde im November 1994 durch die Verordnung (EG) Nr. 2965/94 des Rates<sup>1</sup> in Luxemburg errichtet. Gemäß der Verordnung von 1994 und den 1995<sup>2</sup> und 2003<sup>3</sup> vorgenommenen Änderungen stellt das Übersetzungszentrum die Übersetzungsdienstleistungen bereit, die für die Arbeit der Agenturen und sonstigen Einrichtungen erforderlich sind, und auf der Grundlage von Vereinbarungen zwischen den Parteien können die Dienstleistungen des Zentrums auch von den EU-Organen in Anspruch genommen werden. Das Zentrum wurde errichtet, weil dies als geeignete Lösung für das Problem angesehen wurde, den Übersetzungsbedarf einer größeren Anzahl von über das Gebiet der Union verteilten Agenturen und Einrichtungen zu decken.

In den Gründungsverordnungen der meisten Agenturen und Einrichtungen der EU ist eine Standardklausel enthalten, die die Nutzung der Übersetzungsdienstleistungen des Zentrums vorschreibt. Anfänglich erbrachte das Zentrum nur Übersetzungsdienstleistungen, doch im Laufe der Jahre hat es sich zu einem Sprachdienstleister mit einem breiten Angebot entwickelt, das u. a. automatische Transkription, Transkription mit Nachbearbeitung, Untertitelung, „Paste ‘n’ Go“, automatische Übersetzung, einfache Nachbearbeitung maschineller Übersetzungen und sprachliche Beratung umfasst.

## INSTITUTIONELLER RAHMEN

Im institutionellen Gefüge der EU ist das Zentrum die Agentur, die für die anderen Agenturen und Einrichtungen der EU gemeinsame Sprachdienstleistungen von und in alle Amtssprachen und auch in und aus Nicht-EU-Sprachen erbringt, um die Mehrsprachigkeit in der Europäischen Union zu fördern. Es kann zudem Sprachdienstleistungen für die EU-Organe erbringen, die über eigene Übersetzungsdienste verfügen, um etwa Arbeitsspitzen aufzufangen oder besondere Projekte zu übernehmen.

Das Zentrum ist Mitglied im Interinstitutionellen Ausschuss für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI), dem Forum für die Zusammenarbeit unter den Sprachendiensten der Organe und Einrichtungen der EU. Im Rahmen dieses Forums arbeitet das Zentrum in Fragen von gemeinsamem Interesse mit den Sprachendiensten der EU-Organe zusammen, um Skaleneffekte zu erzielen.

Das Zentrum ist zudem Mitglied des internationalen Jahrestreffens zu sprachlichen Regelungen, Dokumentation und Veröffentlichungen (*International Annual Meeting on Language Arrangements, Documentation and Publications – IAMLADP*), bei dem es sich um das größte Netzwerk von Führungskräften internationaler Organisationen handelt, die Konferenz- und Sprachdienstleister –

---

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 2965/94 des Rates vom 28. November 1994 zur Errichtung eines Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union, EUR-Lex - 01994R2965-20031001 - DE - EUR-Lex (europa.eu).

<sup>2</sup> Verordnung (EG) Nr. 2610/95 des Rates vom 30. Oktober 1995 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2965/94 zur Errichtung eines Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union, EUR-Lex - 31995R2610 - DE - EUR-Lex (europa.eu).

<sup>3</sup> Verordnung (EG) Nr. 1645/2003 des Rates vom 18. Juni 2003 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2965/94 zur Errichtung eines Übersetzungszentrums für die Einrichtungen der Europäischen Union, EUR-Lex - 32003R1645 - EN - EUR-Lex (europa.eu).

Übersetzer, Dolmetscher und Konferenzmanager – beschäftigen. In dieser Rolle ist das Zentrum bestrebt, weiterhin Informationen über bewährte Praktiken rund um neue Sprachdienstleistungen, Tools, Arbeitsmethoden und Fertigkeiten zu verbreiten, die Angehörige der Sprachenberufe anwenden sollten, um den technischen Fortschritt auf dem Gebiet der Übersetzung bestmöglich zu nutzen.

## EIN BRÜCKENSCHLUSS ZWISCHEN VERGANGENHEIT UND ZUKUNFT

Das Zentrum hat in den letzten Jahren ein Geschäftsmodell eingeführt, das auf Übersetzungstechnologien beruht. Mit diesem Transformationsprozess wurden zwei Ziele verfolgt: die Optimierung der den Kunden angebotenen Sprachdienstleistungen und die gleichzeitige Verbesserung der finanziellen Tragfähigkeit des Zentrums. Die für diesen Wandel ausgewählten Projekte bauten auf einer Reihe von Übersetzungstechnologien auf, die von der Web-Übersetzung und der Spracherkennung über fortgeschrittene neuronale maschinelle Übersetzungssysteme bis hin zu Qualitätsverbesserungsprojekten reichten.

Diesbezüglich konnte das Zentrum mit der Unterstützung des EUIPO und der Generaldirektion Übersetzung der Europäischen Kommission (DGT) sowie im Rahmen der guten Zusammenarbeit mit beiden Einrichtungen insbesondere in Bereichen wie der neuronalen maschinellen Übersetzung Fortschritte erzielen.

Parallel dazu investierte das Zentrum in die Entwicklung strategischer Fähigkeiten, um das Potenzial seines Personals zu maximieren, und in die Schaffung und Besetzung technologieorientierter Stellen, darunter Fachkräfte für Computerlinguistik und die Verarbeitung natürlicher Sprache.

Das Zentrum hat den mehrsprachigen Kommunikationsbedarf seiner Kunden und den bahnbrechenden Neuerungen auf dem Gebiet der Übersetzung, d. h. die neuronale maschinelle Übersetzung, aufmerksam verfolgt. Darüber hinaus ist es sich voll und ganz der Herausforderung bewusst, die diese Entwicklung mit sich bringt, und dass sich die Denkansätze auf die Steigerung von Produktivität und Dienstgüte konzentrieren müssen. Bislang hat das Zentrum bewiesen, dass es neuen Entwicklungen offen gegenübersteht und sie nachhaltig in sein Geschäftsmodell integrieren kann.

Künftig wird das Zentrum an seine bisherigen Erfahrungen und sein ergebnisorientiertes Denken anknüpfen und hochmoderne Sprachtechnologien einsetzen, wie etwa künstliche Intelligenz, neuronale maschinelle Übersetzung, Spracherkennung usw. Alle diese Technologien trugen dazu bei, das Kerngeschäft des Zentrums für sämtliche Kunden und Interessenträger effizienter und kosteneffektiver zu gestalten.

Die Umweltleistung des Zentrums unterliegt einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der sich an den allgemeinen Grundsätzen des EMAS und der Norm ISO 14001 sowie an den Initiativen zur Ökologisierung auf EU-Ebene orientiert, die auch künftig in der Strategie des Zentrums verankert sein werden.

## UNSER AUFTRAG, UNSER LEITBILD UND UNSERE WERTE

### /// AUFTRAG

Der vorrangige Auftrag des Übersetzungszentrums besteht darin, für zahlreiche Agenturen und Einrichtungen der EU Übersetzungen und übersetzungsbezogene Sprachdienstleistungen gemäß vereinbarten Qualitätskriterien, Fristen und Preisen zu erbringen. EU-Organe, die über einen eigenen Übersetzungsdienst verfügen, können die Dienstleistungen des Zentrums auf freiwilliger Basis auf der Grundlage von Vereinbarungen in Anspruch nehmen, die zwischen den beteiligten Parteien zu treffen sind. Des Weiteren hat das Zentrum den Auftrag, im Wege der interinstitutionellen Zusammenarbeit

zur rationelleren Nutzung der Ressourcen und zur Harmonisierung der Verfahren im Bereich EU-Übersetzungen beizutragen. Die Tätigkeiten des Zentrums sollen die Umsetzung und Förderung einer wirksamen Mehrsprachigkeit in den Agenturen und Einrichtungen der EU unterstützen.

Als Anbieter von gemeinsamen Sprachdienstleistungen für die Agenturen und Einrichtungen der EU bietet das Zentrum seinen Kunden ein breites Spektrum an Dienstleistungen an:

- ➔ Übersetzung, Revision, Änderung und redaktionelle Bearbeitung von Dokumenten,
- ➔ Übersetzung von Unionsmarken und Gemeinschaftsgeschmacksmustern,
- ➔ zusätzliche Dienstleistungen wie Terminologie, sprachliche Beratung, Untertitelung, Transkription, automatische Übersetzung mithilfe neuronaler maschineller Übersetzung und Nachbearbeitung maschinell übersetzter Texte.

Als Partner auf interinstitutioneller Ebene und vor allem als Mitglied des Interinstitutionellen Ausschusses für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI) spielt das Zentrum eine aktive Rolle bei der Zusammenarbeit zwischen den Sprachdiensten der EU-Organe. Zu den bemerkenswertesten interinstitutionellen Projekten gehört IATE, die interaktive Terminologiedatenbank für Europa (*InterActive Terminology for Europe*), die das Zentrum seit 2003 im Auftrag der EU-Organe betreut.

### // LEITBILD

Das Leitbild des Zentrums besteht darin, ein Exzellenzzentrum und Bezugspunkt für die Bereitstellung hochwertiger und kostengünstiger Sprachdienstleistungen für die Agenturen und Einrichtungen der EU zu sein.

Im Einklang mit diesem Leitbild wird das Zentrum weiterhin in modernste Technologien im Sprachbereich investieren und diese nutzen und die Kompetenzen seiner Beschäftigten an die Anforderungen eines technologieorientierten Geschäftsmodells anpassen.

Ebenso wird das Zentrum weiterhin aktiv zu den Prioritäten der Europäischen Union im Bereich der Mehrsprachigkeit beitragen.

### // WERTE

Das Zentrum hat sich folgenden zentralen Werten verpflichtet, die für sämtliche Aspekte seiner Tätigkeit gelten und sich im Verhalten und den Leistungen des Personals widerspiegeln:

- ➔ **Leistungen und Exzellenz** – Das Zentrum hat sich verpflichtet, seine Ziele und Aufgaben auf effiziente, zuverlässige und nachhaltige Art und Weise zu verwirklichen. Mit seinen kundenorientierten, kompetenten und professionellen Bediensteten strebt es bei allen seinen Tätigkeiten herausragende Ergebnisse an.
- ➔ **Konzentration auf die Bedürfnisse der Interessenträger** – Das Zentrum entwickelt proaktiv Dienstleistungen und Produkte, die den Bedürfnissen seiner Interessenträger gerecht werden, und begegnet ihnen mit Offenheit und einer positiven Grundeinstellung.
- ➔ **Anerkennung des Personals** – Das Zentrum erkennt den Beitrag seiner Bediensteten zur Verwirklichung seiner Ziele durch konsequente Wertschätzung, Unterstützung, Förderung, Achtung und Vertrauen an.
- ➔ **Integrität** – Das Zentrum hält sich an die Werte der Europäischen Union und nimmt seine Aufgaben objektiv, verantwortungsvoll und unvoreingenommen wahr.
- ➔ **Transparenz** – Der Entscheidungsprozess beruht auf schlüssigen Nachweisen, die aus zuverlässigen Daten und sachlichen Informationen gewonnen werden.

## ÜBERBLICK ÜBER DIE STRATEGISCHEN ZIELE

Die Bemühungen des Zentrums werden sich im Zeitraum 2024–2027 auf die Entwicklung und Erweiterung seines Sprachdienstleistungsportfolios konzentrieren. Hierzu wird es weiterhin modernste Spitzentechnologien in seine Arbeitsabläufe integrieren und so für ein zukunftssicheres Angebot sorgen, das höchsten professionellen Standards gerecht wird. Die Investitionen in Technologien werden mit Initiativen zum Kapazitätsaufbau und dem Aufbau und Erhalt von Fachwissen innerhalb der Organisation einhergehen.

Die Kommunikationskanäle mit den Kunden werden weiter ausgebaut, damit der Austausch von Informationen erleichtert und neue Bedürfnisse früh erkannt werden. Das Zentrum beabsichtigt, seine Rolle als der gemeinsamer Sprachdienstleister weiter zu festigen, indem es Skaleneffekte auf EU-Ebene schafft und diese auch bei der Verwaltung der Terminologiedatenbank IATE nutzt. Gleichzeitig wird es seine interinstitutionellen Partner über neue Dienstleistungen, Tools und potenzielle Synergien auf dem Laufenden halten.

Durch den ständigen Austausch mit all seinen Kunden wird das Zentrum auf deren spezifische Anforderungen und Bedürfnisse eingehen können und so nach Möglichkeit maßgeschneiderte Lösungen anbieten. Darüber hinaus wird das Zentrum mithilfe von Sensibilisierungsmaßnahmen eine selbstbewusstere Position bei der Förderung der Mehrsprachigkeit in der EU einnehmen.

Die Diversifizierung der Dienstleistungen werden dem Zentrum zu größerer Widerstandsfähigkeit und langfristiger finanzieller Stabilität verhelfen. Qualitätssicherungsinitiativen werden sich in einer weiteren Verbesserung der Leistungen widerspiegeln, während die bestehenden und künftige Dienste angemessen und transparent evaluiert werden.



## 2 / STRATEGISCHE ZIELE UND INITIATIVEN FÜR DEN ZEITRAUM 2024–2027

---

### **STRATEGISCHES ZIEL I**

Das Zentrum wird weiterhin in der Lage sein, neue Dienstleistungen und Projekte im Sprachenbereich zu entwickeln, und die erforderlichen Kompetenzen pflegen.

Das Zentrum wird sich weiterhin auf modernste Sprachtechnologien konzentrieren und weiter in die Entwicklung von Dienstleistungen, Lösungen oder Systemen mit Zusatznutzen investieren, die gemeinsam mit seinen Kunden ermittelt werden. Besondere Aufmerksamkeit wird der Antizipation des künftigen Bedarfs durch Initiativen zur Beobachtung der Sprachtechnologien gewidmet. Zu diesem Zweck wird sich das Zentrum über die Entwicklungen im Sprachbereich auf dem Laufenden halten, um wertvolle technologische Informationen zu nutzen und zu verbreiten.

Zur Durchführung dieser Tätigkeiten stützt sich das Zentrum nicht nur auf sein Personal, sondern auch auf die Zusammenarbeit mit entsprechenden Stellen und Fachleuten bei der Europäischen Union und den Vereinten Nationen. In jüngerer Zeit hat das Zentrum Hand in Hand mit dem EUIPO am Transformationsplan gearbeitet, um unter anderem maßgeschneiderte themenspezifische Engines für die maschinelle Übersetzung zu entwickeln, so etwa für die Bereiche geistiges Eigentum und öffentliche Gesundheit.

Die Generaldirektion Übersetzung der Europäischen Kommission (DGT) ist seit Langem eine wichtige Stütze des Zentrums. Diese produktive Zusammenarbeit mit unserer Partner-GD führte kürzlich zur erfolgreichen Einrichtung einer maßgeschneiderten Lösung für maschinelle Übersetzungen auf der Grundlage des eTranslation-Dienstes (eTra-Local) in den Räumlichkeiten eines der wichtigsten Kunden des Zentrums. Die Zusammenarbeit mit der DGT im Bereich der maschinellen Übersetzung soll auch in den kommenden Jahren fortgeführt werden, was wertvolle Synergien schaffen und einen Kompetenztransfer ermöglichen wird. Ziel ist es, den Prozess der Technologieplanung durch den Austausch und Gespräche über neue Methoden und Tools, bewährte Verfahren und gewonnene Erkenntnisse zu verbessern und zu unterstützen.

So soll eine größere Produkt- und Dienstleistungspalette angeboten und das Kostenmanagement verbessert werden. Zu dieser Tätigkeiten gehört insbesondere die Einbindung von künstlicher Intelligenz (KI) in die Systeme des Zentrums.

### **STRATEGISCHE INITIATIVE I.1**

**GEWINNUNG, PFLEGE UND BEIBEHALTUNG VON FACHWISSEN AUF HÖCHSTER EBENE IM SPRACHBEREICH; ANTIZIPATION DER EINSTELLUNG DER RICHTIGEN PERSONEN FÜR SCHLÜSSELFUNKTIONEN IN DEN BEREICHEN, IN DIE DAS ZENTRUM INVESTIERT**

Damit es die erwarteten Ergebnisse erreicht, muss das Zentrum die erforderliche Kompetenz im Technologiebereich, insbesondere auf dem Gebiet des maschinellen Lernens, aufrechterhalten und ausbauen, damit rasch KI-Modelle aufgebaut und eingesetzt werden können, indem quelloffene Anwendungen in kommerzielle Technologien integriert werden.

Die Integration der KI erfordert die Beauftragung von Fachkräften aus Gebieten wie der Datenwissenschaft, der Entwicklung intelligenter Anwendungen, der Big-Data-Analyse und dem Projektmanagement.

Das Zentrum wird nicht nur Personal mit fortgeschrittenen technischen Qualifikationen und Fähigkeiten anwerben und halten, sondern auch in die Fortbildung seines Übersetzungspersonals

investieren, damit es die neuen Technologien optimal nutzen kann. Das Zentrum wird auch die Stellenprofile und das Format seiner Auswahlverfahren anpassen, damit sowohl interne Bedienstete als auch Bewerber, die mit Erfolg ein Auswahlverfahren durchlaufen haben, über die erforderlichen Fähigkeiten verfügen, um ihre Aufgaben in einem zunehmend technologischen Umfeld wirksam und korrekt erfüllen zu können.

## **STRATEGISCHE INITIATIVE 1.2**

### **LAUFENDE UNTERRICHTUNG DER INTERINSTITUTIONELLEN PARTNER ÜBER DIE ENTWICKLUNG DER NEUEN DIENSTLEISTUNGEN UND ANGEBOTE DES ZENTRUMS**

Der zweite Auftrag des Zentrums besteht in der Rationalisierung der Arbeitsmethoden und der Erzielung von Gesamteinsparungen, indem überflüssige Arbeiten und die Schaffung teurer Parallelstrukturen vermieden werden. Vor diesem Hintergrund wird es die IATE-Daten weiterhin im Namen und in Zusammenarbeit mit seinen interinstitutionellen Partnern verwalten und verbessern. Zudem wird es seine Partner auch über die Entwicklungen bei seinen Diensten und Prozessen auf dem Laufenden halten. Außerdem wird es gemeinsame Tätigkeiten vorschlagen, mit denen durch die Vernetzung von Diensten, Leistungen oder Plattformen Synergien geschaffen werden sollen.

## **STRATEGISCHES ZIEL 2**

Das Zentrum wird sich auf die Antizipation, Ermittlung und Analyse des künftigen Bedarfs seiner Interessenträger konzentrieren und nach Möglichkeit weiterhin maßgeschneiderte Dienstleistungen mit Zusatznutzen anbieten.<sup>4</sup>

Zu diesem Zweck wird das Zentrum im Rahmen von Umfragen und bilateralen Treffen einen kontinuierlichen Dialog mit seinen Kunden pflegen, um die Zufriedenheit zu messen, Verbesserungspotenzial zu ermitteln und zu prüfen, wie es seine Dienstleistungen zum Nutzen aller Kunden weiterentwickeln kann. Stärker auf die Kunden ausgerichtete Ansätze werden gründlich analysiert und umgesetzt, wann immer dies aus relevanten geschäftlichen Gründen gerechtfertigt ist. Das Zentrum ist sich der strengen Vertraulichkeitsanforderungen einiger seiner Kunden bewusst und wird weiterhin an der Entwicklung einer Umgebung arbeiten, die verschiedene Vertraulichkeitsstufen (als Verschlusssache bzw. nicht als Verschlusssache eingestufte sensible Dokumente) berücksichtigt.

Das Zentrum wird sich bemühen, Dienstleistungen unter Verwendung von interoperablen Standardformaten und von Machine-to-Machine-Kanälen zu erbringen und so eine stärkere kunden- und projektspezifische Anpassung zu ermöglichen.

## **STRATEGISCHE INITIATIVE 2.1**

### **DURCHFÜHRUNG VON UMFRAGEN ZU DEN SPEZIFISCHEN BEDÜRFNISSEN DER KUNDEN**

Zusätzlich zu den jährlichen Umfragen zur Kundenzufriedenheit, die dem Zentrum eine Bestandsaufnahme der Rückmeldungen der Kunden und ihrer Verbesserungsvorschläge zu bestehenden Dienstleistungen ermöglichen, wird das Zentrum gezielte Umfragen durchführen, um den Bedarf in bestimmten Bereichen zu ermitteln. Die Ergebnisse dieser Umfragen werden die Leitung des Zentrums beim Treffen fundierter strategischer Entscheidungen unterstützen.

Diese Entscheidungen werden es dem Zentrum ermöglichen, seine Geschäftstätigkeit weiter an den Bedürfnissen seiner Kunden auszurichten und gleichzeitig in der sich rasch weiterentwickelnden Sprachdienstleistungsbranche wettbewerbsfähig zu bleiben.

---

<sup>4</sup> Bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen wird das Zentrum der neuen „Digitalstrategie der Europäischen Kommission“ Rechnung tragen, um die digitale Interoperabilität, Sicherheit und Widerstandsfähigkeit zu gewährleisten.

## **STRATEGISCHE INITIATIVE 2.2**

### **KONSULTATION AUF DIE DIREKTE KONSULTATION INTERESSIERTER KREISE ZUR UMSETZUNG DER MEHRSPRACHIGKEIT**

Im Fahrwasser der breit angelegten Gespräche über die Mehrsprachigkeitsstrategien der EU-Agenturen, die das Zentrum 2022 im Rahmen des Netzwerks der Leiter der EU-Agenturen für Kommunikation und Information (HCIN) leitet, wird es mithilfe periodischer Konsultationen weiterhin die Fortschritte der EU-Agenturen auf dem Weg zur Mehrsprachigkeit in der EU überwachen.

Auf der Grundlage dieser Konsultationen wird das Zentrum sein Fachwissen bereitstellen, um interessierte EU-Agenturen bei der Umsetzung ihrer mehrsprachigen Kommunikationsstrategien zu unterstützen. Gleichzeitig wird das Zentrum seine Dienstleistungen auch weiterhin unter den Interessenträgern bekanntmachen, um das Bewusstsein für den Nutzen dieser Dienstleistungen zur Förderung der Mehrsprachigkeit zu schärfen.

## **STRATEGISCHES ZIEL 3**

Ziel der mit dem Transformationsplan des Zentrums verbundenen strukturellen Veränderungen war die schrittweise Umsetzung eines finanziell tragfähigen Geschäftsmodells. Gestützt auf eine fortschrittliche Plattform für das Management der Übersetzungsabläufe, die bereits entwickelt worden war und kontinuierlich verbessert wird, hat das Zentrum die Palette der ihm zur Verfügung stehenden Sprachtechnologien erweitert; zugleich hat es ein neues Konzept für die Erbringung von Dienstleistungen für seine Kunden eingeführt und damit den bisherigen Ansatz einer „Einheitslösung“ für alle Übersetzungsdienstleistungen durch ein breiter aufgestelltes und diversifizierteres Dienstleistungsangebot abgelöst, das den Bedürfnissen der Kunden besser gerecht wird. Durch eine regelmäßige Überprüfung seines Finanzierungsmodells und der Modalitäten der Inrechnungstellung wird das Zentrum seine finanzielle Tragfähigkeit verbessern.

Das Zentrum wird sein Dienstleistungsangebot weiter diversifizieren, die Dienstleistungsqualität erhöhen und seine operative Leistungsfähigkeit stärken, um die Tragfähigkeit seines Geschäftsmodells zu gewährleisten. Grundlage hierfür ist eine umfassende Auslagerung an externe Übersetzungsdienstleister in Verbindung mit einem soliden internen Qualitätssicherungsprozess. Im Rahmen seiner üblichen Vergabeverfahren wird das Zentrum auch weiterhin nach zuverlässigen Lösungen für eine effizientere Zusammenarbeit mit seinen Auftragnehmern suchen und diese umsetzen.

Außerdem wird das Zentrum seine internen Arbeitsabläufe mit Blick auf eine kontinuierliche Anpassung an den technologischen Fortschritt optimieren. In diesem Zusammenhang wird es künstliche Intelligenz (KI) integrieren und die Automatisierung seiner Prozesse und Dienstleistungen vorantreiben.

Es wird darüber hinaus die Initiativen und Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität im Kerngeschäftsbereich umsetzen, die in seinen zweijährlichen Aktionsplänen zur Qualitätssicherung in der Übersetzung festgelegt sind. Diese Maßnahmen konzentrieren sich vor allem auf eine verbesserte Qualitätssicherung für die Kunden und ermöglichen es dem Zentrum, seine Effizienz und Wirksamkeit kontinuierlich zu steigern.

### **STRATEGISCHE INITIATIVE 3.1**

#### **BEWERTUNG NEUER KONZEPTE FÜR DIE INRECHNUNGSTELLUNG VON SPRACHDIENSTLEISTUNGEN**

Nach der Einführung neuer Kostenmodelle wird das Zentrum die Gelegenheit haben, seine Effizienz zu steigern und die Automatisierung von Prozessen zu verbessern oder Bereiche mit Kostensenkungspotenzial zu ermitteln. Folglich wird das Zentrum parallel zur Diversifizierung seines Dienstleistungsangebots die Konzeption und Umsetzung besser angepasster Fakturierungsansätze prüfen. Neue Rechnungsstellungssysteme werden zur Verbesserung der finanziellen Transparenz des Zentrums beitragen, was sowohl für das Zentrum als auch für seine Kunden Vorteile in Bezug auf die Prognose und den Haushaltsvollzug mit sich bringen wird.

### **STRATEGISCHE INITIATIVE 3.2**

#### **WEITERE AUTOMATISIERUNG DER MANUELLEN FUNKTIONEN IN ALLEN ARBEITSABLÄUFEN UND VERFAHREN**

Im Einklang mit der Philosophie der kontinuierlichen Verbesserung der Plattform eCdT wird das Zentrum unter Einbeziehung aller relevanten Mitarbeiter und durch die Steigerung der Effizienz des Arbeitsumfelds diejenigen Dienstleistungsbereiche ermitteln, in denen Automatisierung und Konfiguration zu maximaler Effizienz führen.

Bei der Festlegung neuer Dienstleistungen und Funktionen wird Lösungen, die eine größtmögliche Automatisierung und Effizienz ermöglichen, Vorrang eingeräumt.

## STRATEGISCHE ZENTRALE LEISTUNGSINDIKATOREN

Strategisches Ziel 1		
Strategische Initiative 1.1 Gewinnung, Pflege und Beibehaltung von Fachwissen auf höchster Ebene im Sprachbereich; Antizipation der Einstellung der richtigen Personen für Schlüsselfunktionen in den Bereichen, in die das Zentrum investiert		
<b>Indikator 1.1.1: Verwendung von Datenbeständen</b>		
Definition: Prozentualer Anteil der posteditierten Seiten an der Zahl der insgesamt übersetzten und Kunden in Rechnung gestellten Seiten		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
9 %	30 %	70 %
Strategische Initiative 1.2 Laufende Unterrichtung der interinstitutionellen Partner über die Entwicklung der neuen Dienstleistungen und Angebote des Zentrums		
<b>Indikator 1.2.1: Zufriedenheit der IATE-Verwaltungsgruppe</b>		
Definition: Prozentualer Anteil positiver Antworten an der Gesamtzahl der Antworten auf die Umfrage zur Zufriedenheit der IATE-Verwaltungsgruppe		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
96,8 %	90 %	Erhalten oder erhöhen

Strategisches Ziel 2		
Strategische Initiative 2.1 Durchführung von Umfragen zu den spezifischen Bedürfnissen der Kunden		
<b>Indikator 2.1.1: Kundenzufriedenheitsindex</b>		
Definition: Der Zufriedenheitsindex basiert auf den Umfrageergebnissen bei der Frage „Wie zufrieden sind Sie mit dem Verhältnis zwischen Dienstleistungsqualität und Preis?“ (alle Antworten mit 4 (zufrieden) und 5 (sehr zufrieden) zusammengenommen und ausgedrückt als Prozentsatz der Summe aller Antworten)		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
60 %	75 %	Erhalten oder erhöhen
Strategische Initiative 2.2 Konzentration auf die direkte Konsultation interessierter Kreise zur Umsetzung der Mehrsprachigkeit		
<b>Indikator 2.2.1: Außenkontakte des CdT</b>		
Definition: Anzahl der Präsentationen (oder Beratungsgespräche) zur Förderung der Mehrsprachigkeit sowie zur Verbesserung des Ansehens und der Sichtbarkeit des Zentrums auf EU-Ebene		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
15	12	Erhalten oder erhöhen

Strategisches Ziel 3		
Strategische Initiative 3.1 Bewertung neuer Konzepte für die Inrechnungstellung von Sprachdienstleistungen		
<b>Indikator 3.1.1: Finanzielles Ergebnis der Sprachdienstleistungen</b>		
Definition: Das finanzielle Ergebnis der Sprachdienstleistungen entspricht der Differenz zwischen dem in Rechnung gestellten Betrag und den Kosten für in Rechnung gestellte Sprachdienstleistungen.		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
2,3 Mio. EUR	0 (mit einer Abweichung von +/- 1 Mio. EUR)	0 (mit einer Abweichung von +/- 1 Mio. EUR)
Strategische Initiative 3.2 Weitere Automatisierung der manuellen Funktionen in allen Arbeitsabläufen und Verfahren		
<b>Indikator 3.2.1: Produktivitätsindex</b>		
Definition: Der Produktivitätsindex gibt die Veränderung der Produktivität des Kerngeschäfts des Zentrums gegenüber dem Referenzjahr 2021 wieder.		
<b>Ausgangswert (2021)</b>	<b>Zielvorgabe (2022)</b>	<b>Zielvorgabe (2027)</b>
100	Steigerung	Steigerung