



STRATEGIE 2016-2018

Die Zukunft in Angriff nehmen

Übersetzungszentrum
für die Einrichtungen
der Europäischen Union

.....

Inhaltsverzeichnis

1. Das Übersetzungszentrum heute.....	3
<i>Auftrag</i>	3
<i>Tätigkeiten</i>	3
<i>Werte</i>	4
<i>Die Auswirkungen der Strategie 2012-2015</i>	4
2. Die Strategie für 2016-2018	5
<i>Einleitung</i>	5
<i>Vision</i>	6
<i>Strategische Ziele und Maßnahmen</i>	7
<i>Strategische zentrale Leistungsindikatoren</i>	8

1. Das Übersetzungszentrum heute

Auftrag

Der Auftrag des Übersetzungszentrums besteht darin, den Agenturen und Einrichtungen der EU Übersetzungen und übersetzungsbezogene Sprachdienstleistungen gemäß vereinbarter Qualitätskriterien, Fristen und Preise bereitzustellen.

Außerdem bemüht sich das Zentrum um einen Beitrag zu einer rationelleren Nutzung der Ressourcen und zur Harmonisierung der Verfahren im Bereich EU-Übersetzungen im Wege der interinstitutionellen Zusammenarbeit.

Tätigkeiten

Die Tätigkeiten des Zentrums sollen zur Umsetzung und Förderung einer **effektiven Mehrsprachigkeit** in den Agenturen und Einrichtungen der EU beitragen. In erster Linie ist das Übersetzungszentrum ein Sprachdienstleister im Dienste der EU-Agenturen, darüber hinaus aber auch ein Partner der Übersetzungsdienste der EU-Organe.

Das Übersetzungszentrum als Sprachdienstleister

Das Zentrum bietet seinen Kunden eine breite Palette an Dienstleistungen. Dazu gehören:

- Übersetzung, Revision, Änderung und sprachliche redaktionelle Bearbeitung von Dokumenten;
- Übersetzung von Gemeinschaftsmarken und Gemeinschaftsgeschmacksmustern;
- weitere Sprachdienstleistungen wie Terminologie, Sprachberatung usw.

Auf diese Weise leistet das Übersetzungszentrum nicht nur einen Beitrag zum reibungslosen Betrieb der EU-Agenturen und -Einrichtungen, sondern entspricht auch dem individuellen Bedarf der Übersetzungsdienste der EU-Organe.

Das Übersetzungszentrum als Partner auf interinstitutioneller Ebene

Als Mitglied *des Interinstitutionellen Ausschusses für Übersetzen und Dolmetschen (ICTI)* nimmt das Zentrum seine Rolle bei der Zusammenarbeit zwischen den Sprachdiensten der EU wahr. Es wirkt an Arbeitsgruppen und Projekten mit, die Einsparungen durch gemeinsame Arbeitsmethoden und Übersetzungstools erzielen sollen.

Werte

Die Mitarbeiter des Übersetzungszentrums sind gehalten, die folgenden Werte und Grundsätze anzuerkennen und zu beachten:

1. **Leistung:** Effizienz, Zuverlässigkeit, Polyvalenz und Offenheit gegenüber neuen Ideen.
2. **Interessenträger-Orientiertheit:** Verwaltungsrat, interne und externe Kunden, institutionelle Partner sowie Lieferanten.
3. **Teamegeist:** Zusammenarbeit, Unterstützung, Respekt und gegenseitiges Vertrauen.

Die Auswirkungen der Strategie 2012-2015

Bis Ende 2015 wird das Übersetzungszentrum weiterhin ein hochwertiger Dienstleister sein, der in der Lage ist, dem Bedarf seiner Kunden in sprachlichen Belangen zu kostendeckenden Preisen zu entsprechen. Auf der Grundlage der Strategie „Den Herausforderungen begegnen“ konnten die Ergebnisse der Jahre 2012 bis 2015 erzielt werden. Die Strategie bot die Struktur, die es ermöglichte, systematisch auf die gesetzten Zielvorgaben hinzuarbeiten und Entscheidungen zu treffen, sodass das Zentrum weiterhin modernste Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen konnte. Diese Ergebnisse wären ohne das überzeugte Engagement des Personals des Zentrums, das zu dieser überaus erfolgreichen Periode beigetragen hat, nicht möglich gewesen.

2. Die Strategie für 2016-2018

Einleitung

Die Strategie für 2016-2018 wurde 2014 erarbeitet. Sie erlaubt es dem Übersetzungszentrum, eine Bestandsaufnahme der derzeitigen Situation durchzuführen und auf solider Grundlage die strategischen Perspektiven festzulegen. Die so erarbeitete Strategie wird in diesem Dokument dargelegt.

Wichtigste Impulse

Die Leitung des Zentrums ermittelte die folgenden fünf **wichtigsten Impulse**, die für die Tätigkeiten des Zentrums ausschlaggebend sind:

- 1. Kundenzufriedenheit:** Die Tätigkeiten des Zentrums sind darauf ausgerichtet sicherzustellen, dass die Kunden gerne mit dem Zentrum zusammenarbeiten.
- 2. Dienstleistungsqualität:** Das Zentrum erbringt Dienstleistungen, die hohe Qualitätsstandards erfüllen.
- 3. Kostenwirksamkeit:** Durch die internen Verfahren und Arbeitsmethoden wird gewährleistet, dass die zur Verfügung stehenden Ressourcen möglichst effizient genutzt werden. Dies zeigt sich in einer transparenten Preispolitik.
- 4. Erneuerung:** Nach Überzeugung des Zentrums sind die fortlaufende Verbesserung und Modernisierung seiner Arbeitsmethoden und –hilfsmittel für ein nachhaltiges, zufriedenstellendes und kostenwirksames Dienstleistungsangebot von entscheidender Bedeutung.
- 5. Vertrauen:** Das Zentrum ist davon überzeugt, dass Respekt und gegenseitiges Vertrauen wesentliche Bausteine für den Aufbau guter Arbeitsbeziehungen zu den Mitarbeitern sowie auch zu den Kunden und Lieferanten ist.

Wo wir heute stehen

Wie die meisten Organisationen besitzt auch das Zentrum viele Vorzüge und Stärken, durch die es optimistisch in die Zukunft blicken kann. Es gilt, eine Reihe von einzigartigen Herausforderungen zu meistern.

Im Lauf der Jahre hat das Zentrum durch die Erbringung hochwertiger Dienstleistungen mithilfe anpassungsfähiger Herangehensweisen und dynamischer Mitarbeiter hohes Ansehen erworben. Durch sein Geschäftsmodell, insbesondere seine flexible Outsourcing-Politik, kann das Zentrum eine breite Palette von Dienstleistungen innerhalb sehr kurzer Fristen garantieren. Die Einführung neuer IT-Instrumente für das Kerngeschäft in den Jahren 2014 und 2015 wird die Organisation weiter stärken und ihre Fähigkeit, sich rasch und effizient auf neue Anforderungen und Herausforderungen einzustellen, weiter verbessern.

Dabei ist sich das Zentrum aber auch seiner Verantwortung bewusst, innerhalb der Grenzen eines komplexen und streng regulierten EU-Rahmens zu agieren. Äußere Faktoren, die sich dem Einfluss des Zentrums entziehen, könnten gelegentlich seine Fähigkeit, neue Chancen zu ergreifen, beeinträchtigen.

Vision

Die Vision für die Jahre 2016 bis 2018 gründet sich auf den **ehrgeizigen Willen, die Zukunft in Angriff zu nehmen** und alle **Herausforderungen**, die sie bereithält, erfolgreich zu meistern.

2018 wird das Zentrum ein flexibler und **kundenorientierter** Dienstleister für **hochwertige Sprachdienstleistungen** mit großer Bandbreite sein.

Das Zentrum ist eine unabhängige Einrichtung der EU auf **einer soliden finanziellen und rechtlichen Grundlage**.

Das Zentrum wird sich weiterhin vorausschauend nach dem sich verändernden Bedarf der Kunden richten und hierzu die hochwertigen Kompetenzen seiner Mitarbeiter wirksam einsetzen. Als dynamische und kundenorientierte Organisation wird es neue Leistungsansätze einführen, wie nachfolgend beschrieben.

Das Zentrum sagt zu, seine Prozesse zu straffen und hochmoderne Technologie zu entwickeln und zu nutzen, um seine Kunden mit Dienstleistungen zu einem verbesserten Preis-Leistungs-Verhältnis versorgen zu können. Die Exzellenz seiner Organisation, seiner Ressourcen und Prozesse sind die Kernelemente, auf denen die

Fähigkeit des Zentrums aufbaut, für seine Kunden herausragende Dienstleistungen zu erbringen.

Besonders wird sich das Zentrum darum bemühen, ausgezeichnete neue Arbeitskräfte zu gewinnen und seine leistungsstarken Mitarbeiter weiter zu motivieren, indem ein attraktives und hochprofessionelles Arbeitsumfeld geboten wird.

Im Kontext der interinstitutionellen Zusammenarbeit der EU-Übersetzungsdienste wird das Zentrum weiterhin dazu beitragen, Synergien und Skaleneffekte zu erzielen.

Strategische Ziele und Maßnahmen

Die Vision des Zentrums für den Zeitraum 2016-2018 lässt sich anhand vier strategischer Ziele veranschaulichen, die ihrerseits eine Reihe spezifischer Maßnahmen umfassen:

1. Ein kundenorientierter Dienstleister sein, der das Vertrauen seiner Kunden genießt

- Hochwertige Dienstleistungen erbringen
- Eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen
- Das Kundenportfolio konsolidieren

2. Exzellenz durch Weiterentwicklung des Geschäftsmodells erreichen

- Preis-Leistungs-Verhältnis optimieren
- Die angebotenen Dienstleistungen weiterentwickeln und verbessern

3. Ein bevorzugter Arbeitgeber und Geschäftspartner sein

- Ein attraktives und hochprofessionelles Arbeitsumfeld bieten
- Die Präsenz des Zentrums und seine Attraktivität auf dem Übersetzungsmarkt stärken

4. Die Schaffung interinstitutioneller Synergien unterstützen

- Die Entwicklung gemeinsamer Lösungen fördern
- Den Beitrag des Zentrums zur interinstitutionellen Zusammenarbeit durch den Austausch über bewährte Vorgehensweisen stärken

Diese strategischen Ziele und Maßnahmen werden als konkrete operationelle Aktivitäten in die jährlichen Arbeitsprogramme für den maßgeblichen Zeitraum dieser Strategie aufgenommen. Ihre Umsetzung wird auf strategischer und operationeller Ebene mithilfe einer Reihe zentraler Leistungsindikatoren aktiv überwacht.

Strategische zentrale Leistungsindikatoren

Der nachstehenden Tabelle ist zu entnehmen, wie das Zentrum das Erreichen der strategischen Ziele und Maßnahmen durch die Anwendung kombinierter, zentraler Leistungsindikatoren zu überwachen beabsichtigt.

Strategische Ziele	Strategische Maßnahmen	Strategische zentrale Leistungsindikatoren (SKPI)
1. Ein kundenorientierter Dienstleister sein, der das Vertrauen seiner Kunden genießt	- Hochwertige Dienstleistungen erbringen	1. Index für Dienstleistungsqualität
	- Eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen	2. Index für Kundenzufriedenheit
	- Das Kundenportfolio konsolidieren	3. Index für Kundenportfolio
2. Exzellenz durch Weiterentwicklung des Geschäftsmodells erreichen	- Preis-Leistungs-Verhältnis optimieren	4. Index für Preis-Leistungs-Verhältnis
	- Die angebotenen Dienstleistungen weiterentwickeln und verbessern	5. Index für neues Dienstleistungsangebot
3. Ein bevorzugter Arbeitgeber und Geschäftspartner sein	- Die Präsenz des Zentrums und seine Attraktivität auf dem Übersetzungsmarkt stärken	6. Index für Präsenz und Attraktivität auf dem Markt
	- Ein attraktives und hochprofessionelles Arbeitsumfeld bieten	7. Index für professionelles Arbeitsumfeld

4. Die Schaffung interinstitutioneller Synergien unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> - Die Entwicklung gemeinsamer Lösungen fördern - Den Beitrag des Zentrums zur interinstitutionellen Zusammenarbeit durch den Austausch über bewährte Vorgehensweisen stärken 	8. Index für gemeinsame interinstitutionelle Lösungen
--	---	--

Dieses Überwachungssystem wird als Kontrollinstanz für die regelmäßige und fortlaufende Bewertung der Leistung des Zentrums gemessen an seinen Zielsetzungen fungieren. Durch die gebotene klare Übersicht über die erzielten Ergebnisse kann die Leitung erforderlichenfalls Korrekturmaßnahmen festlegen und einleiten.