

Beispielhaftes Handeln im Bereich der mehrsprachigen Kommunikation

Hieronymus-Preis 2014

Bereits zum dritten Mal vergab der BDÜ in diesem Jahr seinen Hieronymus-Preis, der Unternehmen für hohe Qualität im Bereich von Übersetzungsdienstleistungen und in der Zusammenarbeit mit Sprachdienstleistern auszeichnen will. Preisträger 2014 ist das After Sales Fremdsprachenmanagement der Volkswagen AG.

Bis zu 39 Sprachen bedient der Sprachendienst des Wolfsburger Autokonzerns, mit einem Übersetzungsvolumen von zuletzt mehr als 250.000 DIN-A4-Seiten pro Jahr. „Die Managementprozesse zur Sicherung der Übersetzungsqualität haben uns beeindruckt“, erklärte André Lindemann, Präsident des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e. V. (BDÜ) in seiner Laudatio anlässlich der Preisüberreichung im Rahmen der BDÜ-Mitgliederversammlung. „Insbesondere die Stringenz im Qualitäts- und Lieferantenmanagement haben die Jury überzeugt. Die Maßnahmen zur Durchsetzung der hohen Qualitätsstandards sind vorbildlich.“

„Wir freuen uns über die Auszeichnung und die damit verbundene Anerkennung der strategischen Entscheidung für eine umfangreiche mehrsprachige Kommunikation bei Volkswagen“, sagte Dirk Zehnpfund, Leiter Volkswagen Fremdsprachenmanagement: „Eine perfekte Kommunikation über alle sprachlichen und kulturellen Grenzen hinweg ist die Grundlage für unseren internationalen Markterfolg.“ Den Hieronymus-Preis in Form eines Glasquaders nahm der Teamleiter für Qualitäts- und Lieferantenmanagement des Sprachendienstes, Jean-Marc Dalla-Zuanna, in Empfang: „Ich freue mich, diese Auszeichnung des BDÜ stellvertretend für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Volkswagen After Sales Fremdsprachenmanagement entgegennehmen zu dürfen.“

Aus der Laudatio:

// Der heute auszuzeichnende Sprachendienst arbeitet in bis zu 39 Sprachen. Um bedarfsgerechte Übersetzer- und Dolmetschleistungen bereitzustellen, arbeitet die Abteilung mit angestellten Mitarbeitern und externen Lie-

feranten von Sprachdienstleistungen. Dazu zählen Unternehmen ebenso wie Freiberufler. Zuletzt wickelte der Sprachendienst circa 26.000 Übersetzungen pro Jahr ab. Das entspricht einem Übersetzungsvolumen von mehr als 250.000 DIN-A4-Seiten.

Diese Zahlen sind beeindruckend. Und lassen Sie mich ergänzen, dass wir im BDÜ erstaunt waren zu erfahren, dass der Sprachendienst mit dieser Größenordnung im Unternehmen die zentrale, aber nicht die einzige Anlaufstelle für Sprachdienstleistungen ist.

Die Managementprozesse zur Sicherung der Übersetzungsqualität des auszuzeichnenden Sprachendienstes haben die Jury beeindruckt. Und insbesondere die Stringenz im Qualitäts- und Lieferantenmanagement haben uns überzeugt. Bei den Übersetzungsprozessen werden nach Einschätzung der Jury beispielhaft prozessrelevante Verfahrensnormen wie die ISO 9001 und die EN 15038 mit Qualitätsmessverfahren der Produktnorm SAE J2450 verknüpft.

Im Qualitätsmanagement des Sprachendienstes arbeitet ein Team mit Qualitätsprüfern für verschiedene Sprachen und prüft sicherheitsrelevante Themen aus den Bordbüchern der verschiedenen Modelle. Das Team baut in Abstimmung mit den Importeuren und externen



Foto: Mandy Knuth

Übersetzungsdienstleistern Fachterminologie auf, entwickelt Stilrichtlinien und lektoriert unterschiedlichste Dokumententypen.

Das Lieferantenmanagement des Preisträgers umfasst eine systematische Qualitätskontrolle und Leistungsentwicklung der Lieferanten. Mit einem standardisierten Auswahlprozess und mit transparenten Qualitätskriterien stellt der Sprachendienst sicher, dass Übersetzungsaufträge an leistungsstarke Lieferanten vergeben werden.

Nach der Auftragsvergabe wird die Leistungsfähigkeit der Lieferanten kontinuierlich erfasst und die Qualität der Dienstleistungen gesichert. Dazu zählt unter anderem die Beurteilung der Dienstleistung nach Kriterien wie Termintreue, Kommunikation, Übersetzungsqualität und Preis-Leistung.

Durch entsprechende Prozesse der Klassifikation, Eskalation und Audit gewährleistet das Lieferantenmanagement des Sprachendienstes höchste Qualitätsstandards.

Um die Übersetzer bei der Arbeit zu unterstützen, wird eine unternehmenseigene Fachsprache definiert, standardisiert und in einer multilingualen Terminologiedatenbank konzernweit zur Verfügung gestellt. Großen Wert legt der Sprachendienst dabei auf die sprachliche Richtigkeit, Eindeutigkeit, Verständlichkeit, Konsistenz und Rechtskonformität.

Nach unseren Informationen sind in der Datenbank mehr als 20.000 herstellerspezifische Begriffe in zwölf Sprachen verzeichnet.

Für die Jury wird durch den Preisträger in vorbildlicher Weise die mehrsprachige Kommunikation mit internen und externen Übersetzern auf einem Qualitätsniveau rea-



Foto: Mandy Knuth

Jean-Marc Dalla-Zuanna, Teamleiter für Qualitäts- und Lieferantenmanagement des Sprachendienstes, nahm den BDÜ-Hieronymus-Preis 2014 entgegen

lisiert, das uns nicht nur beispielhaft, sondern auch preiswürdig erscheint.

Dies wurde uns in Gesprächen mit verschiedenen für den Preisträger tätigen Kollegen bestätigt, welche die Zusammenarbeit schätzen und weiterempfehlen. Kurz: Die im Unternehmen getroffenen Maßnahmen zur Durchsetzung der Qualitätsstandards sind vorbildlich und verdienen die Auszeichnung mit dem Hieronymus-Preis:

Der Hieronymus-Preis des BDÜ für vorbildliche Leistungen im Bereich der mehrsprachigen Kommunikation geht im Jahr 2014 an das After Sales Fremdsprachenmanagement der Volkswagen AG, vertreten durch Herrn Jean-Marc Dalla-Zuanna.

Herzlichen Glückwunsch! //

Anzeige

BDÜ
Fachverlag

www.fachverlag.bdue.de

Neues aus dem BDÜ Fachverlag

Praktisches Zubehör für Dolmetscher und Übersetzer – jetzt neu im Online-Shop:
www.fachverlag.bdue.de

Der ideale Notizblock für Dolmetscher ist da!

Handlich, stabil, praktisch

Die Dolmetschblöcke im **Format 10,5 x 20 cm** liegen gut in einer Hand, sind dank der harten Rückenpappe sehr stabil und bieten auf **80 Blatt (mit leichtem Karomuster)** viel Platz für Ihre Notizen. **Ideal für den Dolmetscheinsatz im Stehen!** Ein pfiffiger Titel auf dem Deckblatt und die Logos von BDÜ und VKD geben vielleicht auch Anlass für das eine oder andere Gespräch mit den Nutzern Ihrer Dolmetschleistungen.

Zwei Blöcke kosten 6,00 Euro, vier Blöcke nur 10,00 Euro (zzgl. Porto- und Versandkosten) – bestellen können Sie über: www.bdue-fachverlag.de/onlineshop/waren/zubehoer.

