

# QUALITÄTSMANAGEMENT – HANDBUCH

des Übersetzungs- und Dolmetschunternehmens

ALLESPRACHEN.AT

ALLESPRACHEN.AT

Am Eisbach 36

A-8055 Graz

Tel.: 0316/ 29 16 29

Fax: 0316/ 29 16 29-20

[office@allesprachen.at](mailto:office@allesprachen.at)

[www.allesprachen.at](http://www.allesprachen.at)

---

Datum, Unterschrift Geschäftsführung

© Dieses Handbuch darf ohne schriftliche Genehmigung der Firma ALLESPRACHEN.AT, weder ganz noch teilweise vervielfältigt werden.

<b>UNTERNEHMENSPROFIL</b> .....	<b>3</b>
<b>1 ALLGEMEINE HINWEISE</b> .....	<b>4</b>
1.2 NORMATIVER VERWEIS .....	4
1.3 HERAUSGABE, VERTEILUNG UND ÄNDERUNG DES MANAGEMENTHANDBUCHES .....	5
<b>2 VERANTWORTUNG DER LEITUNG</b> .....	<b>6</b>
2.1 FIRMENGESCHICHTE .....	6
2.2 UNTERNEHMENSPOLITIK.....	6
2.3 ORGANIGRAMM .....	8
2.4 VERANTWORTUNG UND BEFUGNIS .....	8
<b>3 PROZESSE</b> .....	<b>8</b>
3.1 BESCHREIBUNG DER PROZESSE .....	8
3.2 PROZESSMODELL .....	8
3.3 ZIELE .....	10
3.4 KENNZAHLEN.....	10
3.5 UMSETZUNG .....	10
<b>4 MANAGEMENTREVIEWBERICHT</b> .....	<b>10</b>
<b>5 MANAGEMENT DER RESSOURCEN</b> .....	<b>11</b>
5.1 BEREITSTELLUNG DER RESSOURCEN .....	11
5.2 PERSONELLE RESSOURCEN .....	11
<b>6 PRODUKTREALISIERUNG</b> .....	<b>11</b>
6.1 AKQUISITIONSPROZESS .....	11
6.2 AUFTRAGSPROZESS.....	11
<b>7 MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG</b> .....	<b>11</b>
7.1 ÜBERWACHUNG UND MESSUNG .....	11
7.2 KUNDENZUFRIEDENHEIT.....	12
7.3 INTERNE AUDITS.....	12
7.4 ÜBERWACHUNG UND MESSUNG VON PROZESSEN.....	12
7.5 ÜBERWACHUNG UND MESSUNG DES PRODUKTES.....	12
7.6 LENKUNG FEHLERHAFTER PRODUKTE .....	12
7.7 DATENANALYSE .....	12
7.8 STÄNDIGE VERBESSERUNG.....	12
7.9 KORREKTUR- UND VORBEUGUNGSMAßNAHMEN.....	13

## **Unternehmensprofil**

### ALLESPRACHEN.AT – Übersetzungen und Dolmetschungen

Firmengründung 1991/

ALLESPRACHEN.AT  
Personengesellschaft

Büro:  
Am Eisbach 36, A-8055 Graz

Telefon: +43 316 29 16 29

Fax: +43 316 29 16 29-20

[office@allesprachen.at](mailto:office@allesprachen.at) / [www.allesprachen.at](http://www.allesprachen.at) / [www.allesprachen.com](http://www.allesprachen.com)

Unser Tätigkeitsbereich/

**Sprachdienstleistungen** wie  
Übersetzungen  
Dolmetschungen  
Lektüren etc.

Unsere Kunden/

ALLESPRACHEN möchte der erfolgreichste Anbieter von sprachlichen Dienstleistungen in Österreich sein, bei dem Kundenzufriedenheit durch Topqualität und Termintreue an oberster Stelle stehen – Business Excellent!

# 1 Allgemeine Hinweise

## 1.2 Normativer Verweis

Dieses Handbuch beschreibt das Managementsystem des Unternehmens ALLESPRACHEN.AT im Überblick.

Beim Aufbau des Managementsystems und bei der Erstellung dieses Handbuches wurden die österreichischen Normen ÖNORM EN ISO 9001:2000 und EN 15038 für das Qualitätsmanagement zugrunde gelegt.

Als Nachweisstufe für das Zertifizierungsaudit wurden die Normen

### **ÖNORM EN ISO 9001:2000 und EN 15038**

herangezogen und gilt für das gesamte Unternehmen

ALLESPRACHEN.AT  
Am Eisbach 36  
A-8055 Graz  
Tel.: 0316/ 29 16 29  
Fax: 0316/ 29 16 29-20  
[office@allesprachen.at](mailto:office@allesprachen.at)  
[www.allesprachen.at](http://www.allesprachen.at)  
[www.allesprachen.com](http://www.allesprachen.com)

Für die Anwendung im Unternehmen ALLESPRACHEN.AT sind alle Punkte der Norm ISO 9001:2000 anwendbar mit Ausnahme von Punkt 7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln, Punkt 7.3 Entwicklung und 7.4 Einkauf.

Begründung:

Messmittel im Sinne der Definition der Norm ISO 9001:2000 werden im Unternehmen ALLESPRACHEN.AT nicht eingesetzt, ALLESPRACHEN.AT führt keine Entwicklungstätigkeiten durch.

### **1.3 Herausgabe, Verteilung und Änderung des Managementhandbuches**

Für die Herausgabe des Handbuches ist die Geschäftsführung zuständig. Das Handbuch tritt mit der Unterschrift der Geschäftsführerin in Kraft.

Jede Seite des Handbuches ist mit dem jeweiligen Aktualisierungsdatum (Monat/Jahr) und laufender Seitennummer gekennzeichnet.

Am Server ist unter O/ISO9001/Handbuch die jeweilig gültige Version abgelegt und für alle MitarbeiterInnen einsehbar.

Handbücher, die an Personen außerhalb des Unternehmens verteilt werden, unterliegen nicht dem Änderungsdienst.

## **2 Verantwortung der Leitung**

### **2.1 Firmengeschichte**

1991 wurde das Unternehmen als Mag. Negovec & Team gegründet und Frau Mag. Ljubica Negovec arbeitete zu diesem Zeitpunkt noch als Ein-Frau-Betrieb.

Im Jahr 2000 wurde die Internetadresse [www.ALLESPRACHEN.at](http://www.ALLESPRACHEN.at) erworben. Im Jahr 2002 wurde eine Website entworfen, die sich in acht Sprachen mit einem leicht zu handhabenden Drop-Down-Menü präsentierte und die Kunden über alle Neuerungen und aktuelle Projekte informierte. Durch die Idee der Internetadresse wurde auch das Unternehmen in ALLESPRACHEN umbenannt und wird nun unter diesem Namen geführt.

Im November 2007 wurde die neue Website fertig gestellt, die nun sowohl unter der Internetadresse [www.ALLESPRACHEN.at](http://www.ALLESPRACHEN.at) als auch unter [www.ALLESPRACHEN.com](http://www.ALLESPRACHEN.com) aufzurufen ist. Durch zahlreiche Neuerungen und Verbesserungen (z.B. Übersetzung der Website in 11 Sprachen, Rubrik News zur Information über aktuelle Angebote und Geschehnisse, etc.) gestaltet sich die Website nun noch übersichtlicher und informativer für unsere Kunden und Geschäftspartner. Durch ein spezielles Redaktionssystem ist es nun allen MitarbeiterInnen jederzeit möglich, online und auf einfache Weise Inhalte einzufügen bzw. zu verändern. Die Website präsentiert sich auch zur Gänze in der Corporate Identity des Unternehmens, passend zu den Firmenunterlagen.

Für das Logo und die erforderlichen Firmenunterlagen wurde ein Grafiker engagiert. Die Corporate Identity zieht sich nun durch alle Unterlagen des Unternehmens, wurde aber 2006 neu adaptiert mit dynamischerem Touch. 2006 wurden alle Druckunterlagen auch neu gedruckt.

2006 wurde auch der Bau eines neuen ALLESPRACHEN-Büros realisiert, der genau nach den Bedürfnissen des Unternehmens und seiner Mitarbeiter mit einem Stararchitekten geplant und realisiert wurde. Im Jahr 2007 wurde auch die Außengestaltung des Bürogebäudes inkl. Parkplatz für Mitarbeiter und Kunden und Grünanlagen realisiert.

ALLESPRACHEN hat in letzter Zeit versucht, vom klassischen „Übersetzungsbüro“ wegzugehen, hin zum „Sprachen Service Provider“ – durch den Erwerb von Translation Tools (Trados, Transit etc.) und der Orientierung hin zu sprachlichen Gesamtlösungen (inkl. sprachlicher und grafischer Bearbeitung) hat man das Unternehmen vertikal ausgerichtet und somit auch einen Wettbewerbsvorteil erlangt.

### **2.2 Unternehmenspolitik**

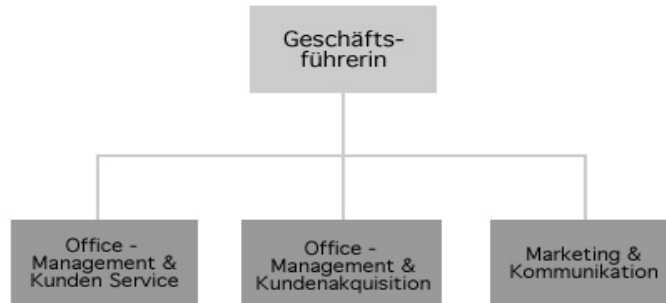
Die Unternehmenspolitik ist klar nach Kundenwünschen ausgerichtet. Im Unternehmen wird neben der fachlichen Qualifikation der Mitarbeiter sehr viel Wert auf soziale Kompetenz gelegt.

Bei uns sind Loyalität unseren Kunden gegenüber, Teamarbeit – auch ein Miteinander mit anderen Übersetzungsbüros – und Herzlichkeit sehr groß geschrieben. Wir möchten unseren Kunden die bestmöglichen Sprachlösungen bieten.

Unser Serviceengagement, unser technisches Know-how und unsere vertieften Branchenkenntnisse sind die entscheidenden Faktoren, die uns auszeichnen. Wir wissen nur zu gut, dass es kein Universalheilmittel und keine Lösungen "von der Stange" gibt, was sprachliche Dienstleistungen betrifft – die Palette der von uns angebotenen Dienstleistungen erstreckt sich von Übersetzungen, Dolmetschungen, Lektüren über kulturelle Beratung bis hin zu Desk Top Publishing.

Jeder Auftrag ist individuell und kann nur durch ganz enge Zusammenarbeit mit dem Kunden zufrieden stellend für den Kunden gelöst werden. Somit arbeiten wir eng mit jedem einzelnen unserer Kunden zusammen und erarbeiten individuelle Strategien und flexible Lösungen für die sprachlichen Dienstleistungen unserer Kunden und entwickeln wirklichkeitsnahe Lösungen mit Hilfe bewährter Verfahren und Technologien, um die Projekte termingerecht, unter Budget und mit Qualität ohne Abstriche fertig zu stellen.

## 2.3 Organigramm



## 2.4 Verantwortung und Befugnis

Die Verantwortungen der einzelnen Mitarbeiter sind in Stellenbeschreibungen festgelegt. Diese enthalten die Hauptaufgabe des Stelleninhabers sowie die Verantwortlichkeiten, Befugnisse und die Vertretungsregelung.

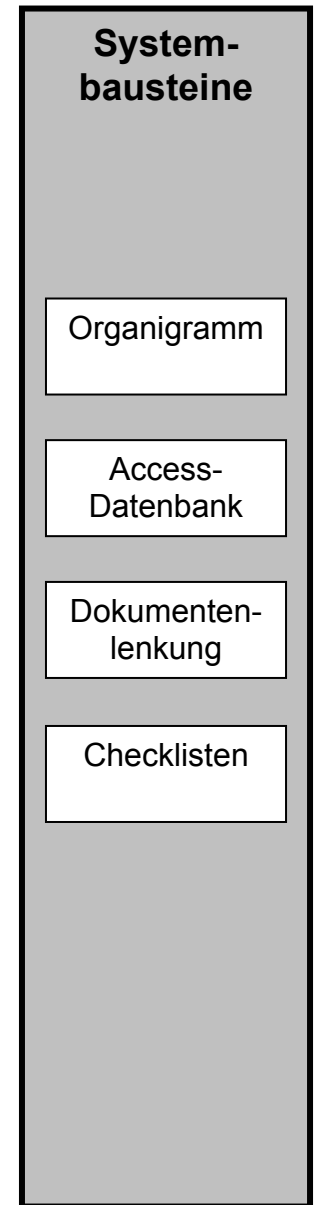
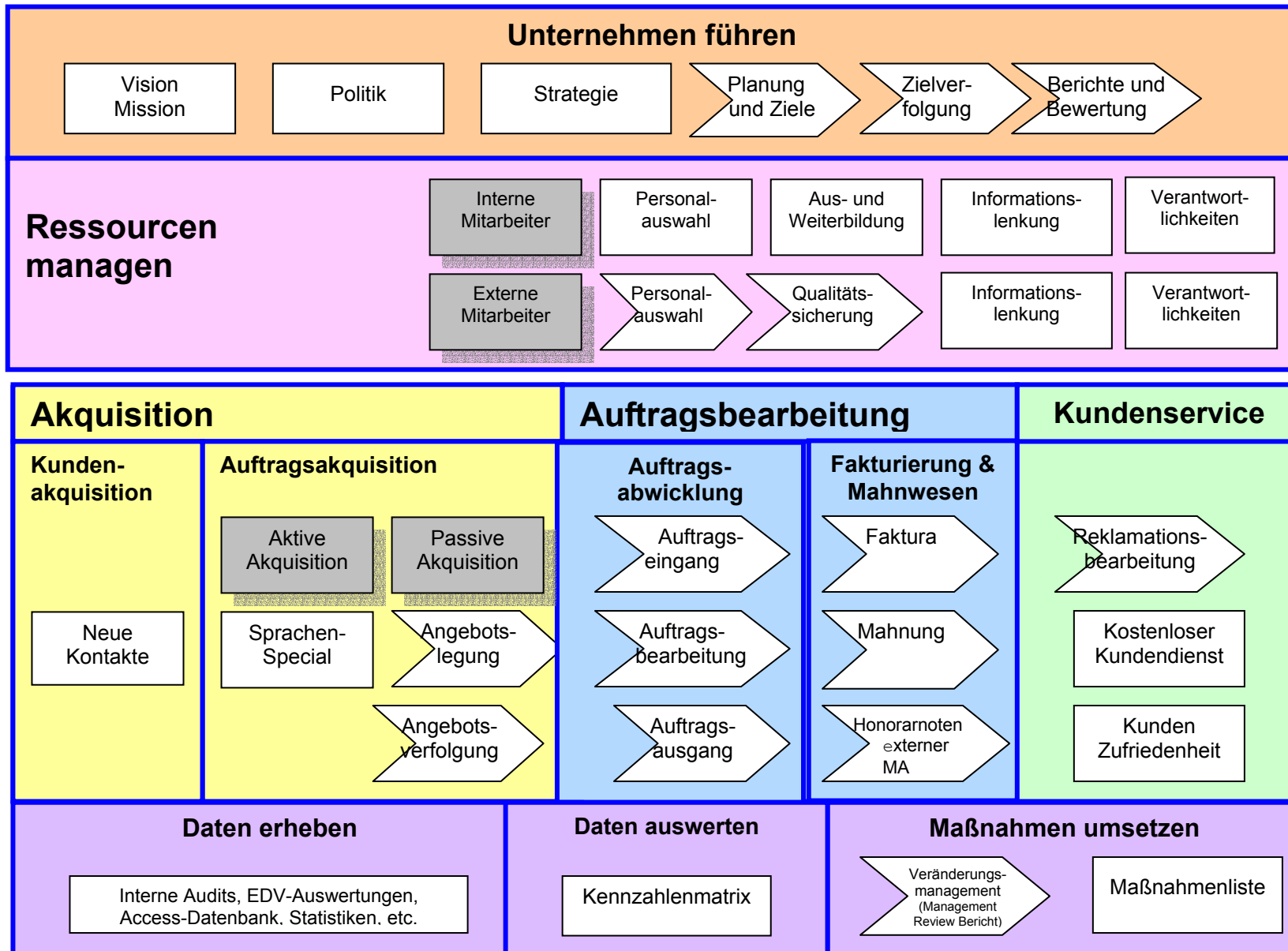
## 3 Prozesse

### 3.1 Beschreibung der Prozesse

Im Prozessmodell werden alle wesentlichen Abläufe des Unternehmens dargestellt. Die Prozessdatenblätter enthalten zusätzliche Informationen zu den Prozessen. Die einzelnen Prozesse werden in den ISO Dokumentationsunterlagen ausführlich beschrieben, sind jedoch nicht für die Öffentlichkeit zugänglich, da sie firmeninternes Know-How beinhalten. Im Folgenden nur kurz beschrieben der Kerngeschäftsprozess:

### 3.2 Prozessmodell

Prozessmodell ALLESPRACHEN.AT – Wir sprechen die Sprache des Erfolges!



### **3.3 Ziele**

Die Ziele für alle Bereiche / Prozesse des Unternehmens werden im Rahmen der Jahresplanung festgelegt. Die Ziele sind im Jahresbericht enthalten, alle MitarbeiterInnen sind über die Unternehmensziele informiert.

### **3.4 Kennzahlen**

Für jeden Prozess werden Prozesskennzahlen definiert. Diese sollen (durch Soll-Ist-Vergleich) Auskunft über die Qualität der Prozesse geben. Die Erreichung der Kennzahlen wird mindestens einmal jährlich im Rahmen der Erstellung des Managementreviewberichtes geprüft. Bei Bedarf sind Korrekturmaßnahmen zu treffen.

### **3.5 Umsetzung**

Aus den Zielen werden Maßnahmen abgeleitet und mit Terminen und Zuständigkeiten versehen. Die Erreichung der Ziele wird laufend bei den internen Besprechungen verfolgt und im Jahresbericht bewertet.

## **4 Managementreviewbericht**

Die oberste Leitung verpflichtet sich, die Eignung und Wirksamkeit sowie die Wirtschaftlichkeit des Managementsystems in längstens jährlichen Abständen zu bewerten.

Das Resultat der Bewertung wird von der Geschäftsführung schriftlich festgehalten (Reviewbericht).

Auf Basis der Bewertung der Eignung und Wirksamkeit des Managementsystems, werden zweckmäßige Verbesserungsmaßnahmen festgelegt, deren Durchführung angeordnet und überwacht wird.

Darin eingeschlossen sind Verbesserungen des Managementsystems, die erforderlich sind, um neu definierte Managementziele erfüllen zu können.

## **5 Management der Ressourcen**

### **5.1 Bereitstellung der Ressourcen**

Die Geschäftsführung stellt die zur Realisierung des Managementsystems notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

Die Planung erfolgt im Budget und durch die Zielvorgaben des Jahresberichts.

### **5.2 Personelle Ressourcen**

Das eingesetzte Personal wird gemäß Bedarf ausgewählt und durch ständige Weiterbildung gefördert.

Als Instrumente dazu dienen Stellenbeschreibungen zur Auswahl der BewerberInnen sowie Schulungsplanung.

Die externen Mitarbeiter werden gemäß den Gruppen A, B und C eingestuft und nach in der Dokumentation beschriebenen Kriterien bewertet.

## **6 Produktrealisierung**

### **6.1 Akquisitionsprozess**

Bei der Akquisition unterscheiden wir zwischen Kundenakquisition und Auftragsakquisition – wo wir wiederum von passiver und aktiver Auftragsakquisition ausgehen.

### **6.2 Auftragsprozess**

Da ALLESPRACHEN unterschiedliche Dienstleistungsarten anbietet - Übersetzung, Lektur, Beglaubigung und Dolmetschung etc. – unterscheiden sich die Auftragsprozesse dementsprechend voneinander. Den Hauptteil der Aufträge bilden Übersetzungen. Lekturen und Beglaubigungen treten regelmäßig auf, wobei Dolmetschungen eher eine Ausnahme bilden und nur passiv zum Unternehmenserfolg beitragen.

## **7 Messung, Analyse und Verbesserung**

### **7.1 Überwachung und Messung**

Durch die Messung und Überwachung der Prozess- und Unternehmensleistung soll sichergestellt werden, dass die festgelegten Ziele erreicht werden, bzw. Abweichungen so früh wie möglich erkannt werden und Maßnahmen eingeleitet werden können.

## **7.2 Kundenzufriedenheit**

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt durch Rückmeldungen von Kunden sowie durch Folgeaufträge.

## **7.3 Interne Audits**

Mindestens einmal jährlich ist ein internes Audit abzuhalten. Ziel dieser Tätigkeit ist die permanente Verbesserung der Unternehmensorganisation.

## **7.4 Überwachung und Messung von Prozessen**

Die Parameter zur Messung der Prozesse sind jeweils in den einzelnen Prozessen festgelegt.

Die Festlegung der Prozess-Ziele erfolgt im Rahmen der Jahresplanung. Jeder Prozessverantwortliche ist für die Erreichung der Ziele und die Weiterentwicklung der Prozesse verantwortlich.

## **7.5 Überwachung und Messung des Produktes**

Die Überwachung und Messung der Dienstleistungsqualität erfolgt einerseits über das Feedback Feld in der Access Datenbank sowie durch laufenden Kontakt mit dem Kunden betreffend Kundenwünsche und Änderungen.

## **7.6 Lenkung fehlerhafter Produkte**

Mängel, die im Zuge der Dienstleistungserbringung auftreten werden sofort in die Reklamations-Checkliste eingetragen und professionell bearbeitet. Der Kunde erhält dann eine professionelle schriftliche Stellungnahme und wenn erforderlich eine kostenlose Korrektur.

## **7.7 Datenanalyse**

Alle zu erfassenden Daten sind in einer Kennzahlenmatrix zusammengestellt. Daraus ist zu entnehmen, welche Daten zu bestimmten Terminen zu erheben sind.

## **7.8 Ständige Verbesserung**

Die ständige Verbesserung ist Auftrag für jeden Verantwortungsträger im Unternehmen ALLESPRACHEN. Die getroffenen Maßnahmen werden in die Maßnahmenliste eingetragen, die Umsetzung und Wirksamkeit wird bei den internen Besprechungen analysiert.

## **7.9 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen**

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden gezielt erfasst, bewertet, Maßnahmen gesetzt und die Durchführung der Maßnahmen einer Wirksamkeitskontrolle unterzogen.