



## CONGREE PASST SICH IHNEN AN

### Autorenunterstützung für Technische Redakteure

- Nahtlose Integration in Ihren Editor
- Auswahl zwischen zwei Prüfmodi
- Iterative Memory-Optimierung

### Drei Bausteine für Ihren Erfolg:

- Authoring Memory
- Sprachprüfung
- Terminologiekomponente

[www.congree.com](http://www.congree.com)

# Im grünen Bereich?

Technische Geräte oder Maschinen auf mögliche Restrisiken abzuklopfen, ist nichts Neues. Aber wie verhält es sich mit der Übersetzung einer Anleitung? Mit Qualitätsnormen wie der ISO 17100 sollte doch eigentlich alles passen.

TEXT *Angelika Ottmann*  
UND *Carmen Canfora*

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Ihr Unternehmen stellt Defibrillatoren her. Als Technischer Redakteur kümmern Sie sich um die Bedienungsanleitung dazu. Nun will Ihr Unternehmen in Asien expandieren. Sie bekommen die Aufgabe, die Anleitung ins Koreanische übersetzen zu lassen. Ihr Unternehmen arbeitet mit einer Übersetzungsagentur zusammen, die nach der neuen Übersetzungsnorm ISO 17100 zertifiziert ist.

Trotz Prüfung der Übersetzung nach dem Vier-Augen-Prinzip haben Sie ein ungutes Gefühl und schlagen eine zusätzliche fachliche Prüfung vor. Sie legen Ihrem Einkäufer oder Controller die Angebote vor, erhalten jedoch keine Genehmigung dafür. Begründet wird die Ablehnung damit, dass die Agentur die Anwendung der verbindlichen Elemente der Norm ISO 17100 garantiert.

### Das Gefühl bleibt

Anschließend wird die Bedienungsanleitung gemäß ISO 17100 übersetzt und zu-

## Die Technische Redaktion braucht Instrumente, die nachvollziehbare Entscheidungskriterien für den Übersetzungsprozess bereitstellen.

sammen mit dem Gerät nach Südkorea ausgeliefert. Das ungute Gefühl bewahrheitet sich. Das Produkt fällt prompt beim „Technical Documentation Review“ der „Korea Food and Drug Administration“ durch, weil die Übersetzung Fehler aufweist. Die Markteinführung muss verschoben werden.

Am Ende bleibt die Erkenntnis, dass die Technische Redaktion Instrumente benötigt, die nachvollziehbare Entscheidungskriterien für den Übersetzungsprozess bereitstellen. Diese Kriterien müssen im gesamten Unternehmen akzeptiert sein.

### Geschäftsleitung ist verantwortlich

Unterschiedliche Situationen bergen unterschiedliche Risiken. Dies gilt auch für Übersetzungen: Es ist etwas anderes, ob die Bedienungsanleitung für eine Kreissäge oder für eine Knoblauchpresse übersetzt wird. Es spielt eine Rolle, welche Bedeutung der Markt oder das Produkt für ein Unternehmen hat, wenn der Produktkatalog übersetzt wird. Ist das Unternehmen börsennotiert, hat die Übersetzung des Geschäftsberichts einen besonders hohen Stellenwert. Die Übersetzung interner Besprechungsprotokolle ist weniger risikobehaftet als die Übersetzung eines Joint-Venture-Vertrags.

Die Risiken, die mit übersetzter Dokumentation verbunden sind, unterscheiden sich also stark. Der Stellenwert jedoch, den ein Risiko in Ihrem Unternehmen einnimmt, kann nur dort festgelegt werden. Externe Dienstleister sind nicht in der Lage, diese Aufgabe zu übernehmen. Sie können Ihrem Unternehmen höchstens bei den sprachlichen Anforderungen und Konventionen des Ziellandes beratend zur Seite stehen. Letztlich entscheidet jedoch Ihr Unternehmen über seine Prioritäten. Im Unterschied zur reinen Qualitätskontrolle kann das Risikomanagement für Überset-

zungen daher nicht an den Übersetzungsdienstleister ausgelagert werden.

**Norm ist nicht flexibel genug**

Die Übersetzungsnorm ISO 17100 (früher EN 15038) sorgt scheinbar für Sicherheit. Sie bietet einen Prozess an, der offenbar immer für die richtige Qualität sorgt. Eine Technische Redaktion muss nur den vorgeschriebenen Prozess einhalten, und schon ist jedes Risiko ausgeschlossen. Doch ist das wirklich so? Oder bietet die Norm nur eine Scheinsicherheit, indem sie vorgibt, dass die Erfüllung aller Anforderungen der Norm automatisch Sicherheit schafft?

Die ISO 17100 berücksichtigt nicht die Risiken, die mit der übersetzten Dokumentation oder auch den übersetzten Texten im Einzelnen eingegangen werden. Das kann sie auch gar nicht. Dies zu beachten, ist Aufgabe des Herstellers und Inverkehrbringers. Die Risiken reichen dabei vom Reputationsverlust bis hin zu Schadensersatzforderungen bei Verletzung oder Tod von Personen. Weiterhin können Kosten entstehen, weil Zolllpapiere falsch übersetzt sind und Ware an der Grenze hängen bleibt. Oder ein Produkt wird zum Flop, weil niemand die zielsprachlichen Produktbezeichnungen versteht und sie im Internet nicht gefunden werden.

**Passende Abläufe fehlen**

So unterschiedlich die Risiken übersetzter Dokumentation sind, so differenziert müssen auch die entsprechenden Übersetzungsprozesse sein. In der ISO 17100 besteht jedoch für eine solche Differenzierung wenig Spielraum. Für Übersetzungen mit einem sehr hohen Risiko sind in der Norm keine angemessenen Prozesse vorgesehen, noch nicht einmal vorgeschlagen. Für Übersetzungen mit sehr niedrigem Risiko ist das

von der Norm vorgeschriebene Vier-Augen-Prinzip aus Übersetzen und Korrekturlesen („Redigieren“ laut der deutschen Fassung des Normentwurfs prEN ISO 17100) zu aufwendig und zu teuer.

Die ISO 17100 vermittelt keine Orientierung, wie Prozesse für verschiedene Risiken gestaltet werden müssen. Beispielsweise ist nach dem Redigieren eine optionale fachliche Prüfung vorgesehen. Es fehlen aber Kriterien, nach denen eine Entscheidung für oder gegen diese fachliche Prüfung getroffen werden kann. Auch werden keine Kriterien für die fachliche Prüfung selbst genannt.

**Unternehmen muss selbst bewerten**

Um Kriterien für die Gestaltung der verschiedenen Übersetzungsprozesse erarbeiten zu können, ist zunächst eine Risikobewertung für die Übersetzung erforderlich. Dabei werden mögliche Übersetzungsrisiken, ihr Ausmaß und die Eintrittswahr-

scheinlichkeit ermittelt. Ferner müssen hierbei die Prioritäten des Herstellers oder Inverkehrbringers in Bezug auf die Auswirkungen der Risiken festgelegt werden.

Welches Risiko ein Unternehmen mit der Übersetzung eines Textes eingeht, kann also nur das Unternehmen selbst bestimmen. Für das Risikomanagement muss eine Zuständigkeit vergeben werden. Idealerweise richtet das Unternehmen einen „Risikozirkel für Übersetzungen“ ein. Ihm gehören Produktfachleute, Experten für Übersetzungen und Übersetzungsprozesse, Fachleute mit interkultureller Kompetenz und Mitarbeiter aus dem Qualitätsmanagement an. Außerdem sollten Fachleute für den Zielmarkt dabei sein, die sich mit den Gegebenheiten und der Rechtssituation vor Ort auskennen.

**Alternative gesucht**

Die ISO 31000 „Risikomanagement – Grundsätze und Leitlinien“ ist ein weltweit →

**CARMEN CANFORA**

Als Diplom-Übersetzerin und Hochschuldozentin für Terminologie, Fachübersetzen sowie Normen und Richtlinien für Fachübersetzer verbindet Carmen Canfora Theorie und Praxis. Aus den von ihr entwickelten Konzepten werden Methoden und konkrete Maßnahmen abgeleitet, die ausgetretene Pfade im Übersetzungsmanagement verlassen. Sie kennt die relevanten Normen und weiß, wie Technische Redakteure denken. Sie berät Unternehmen zum Risikomanagement für Übersetzungen.  
[canfora@risikoscouts.de](mailto:canfora@risikoscouts.de)  
[www.risikoscouts.de](http://www.risikoscouts.de)



**ANGELIKA OTTMANN**

Als Diplom-Übersetzerin und ehemalige langjährige Geschäftsführerin eines Übersetzungsdienstleisters kommt Angelika Ottmann aus der Praxis und ist vertraut mit allen Aspekten des Übersetzungsmanagements. Sie hat sich in zahlreichen Fachvorträgen und -artikeln mit Qualitätssicherung bei Übersetzungsprojekten, Projektmanagement, Translation-Memory-Systemen und Terminologiemanagement beschäftigt. Sie berät Unternehmen zum Risikomanagement für Übersetzungen.  
[ottmann@risikoscouts.de](mailto:ottmann@risikoscouts.de)  
[www.risikoscouts.de](http://www.risikoscouts.de)



So simpel wie genial!

Lösungen von DOCUFY sind einfach in der Anwendung und groß in der Wirkung! Unser Versprechen seit mehr als einem Jahrzehnt: Einfach gute Dokumentation mit Software von DOCUFY.

[www.docufy.de](http://www.docufy.de)

DOCUFY® **COSIMA** go!

DOCUFY® **COSIMA** enterprise

**UNSERE NEUHEIT**

**GESUCHT UND GEFUNDEN!**  
 Schneller und direkter Zugriff auf spezifische Informationen jeder Art, zu jeder Zeit, an jedem Ort.

[www.topicpilot.de](http://www.topicpilot.de)

**TOPICPILOT**

→ gültiger Standard für das Risikomanagement  
 → INF. 01, SEITE 38.

Zwei Prinzipien der Norm sind:

- Risikomanagement wird als Aufgabe der Geschäftsleitung verstanden.
- Die Norm ist sehr allgemein gehalten und kann auf alle Prozesse entlang der Wertschöpfungskette – also auch auf Übersetzungen – angewendet werden.

Der Risikomanagementprozess ist ein komplexer Kreislauf → ABB. 01.

Das wichtigste Element ist die Risikobeurteilung, so Abschnitt 5.4 der Norm. Die Risikobeurteilung nach ISO 31000 setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

- Risikoidentifikation
- Risikoanalyse
- Risikobewertung
- Risikobewältigung
- Risikocontrolling

In den nächsten Abschnitten werden sie genauer erklärt.

**Risiken identifizieren**

Die Risikoidentifikation beschäftigt sich mit folgenden Fragen:

- Was kann alles passieren?
- Wo/an welcher Stelle kann es passieren?

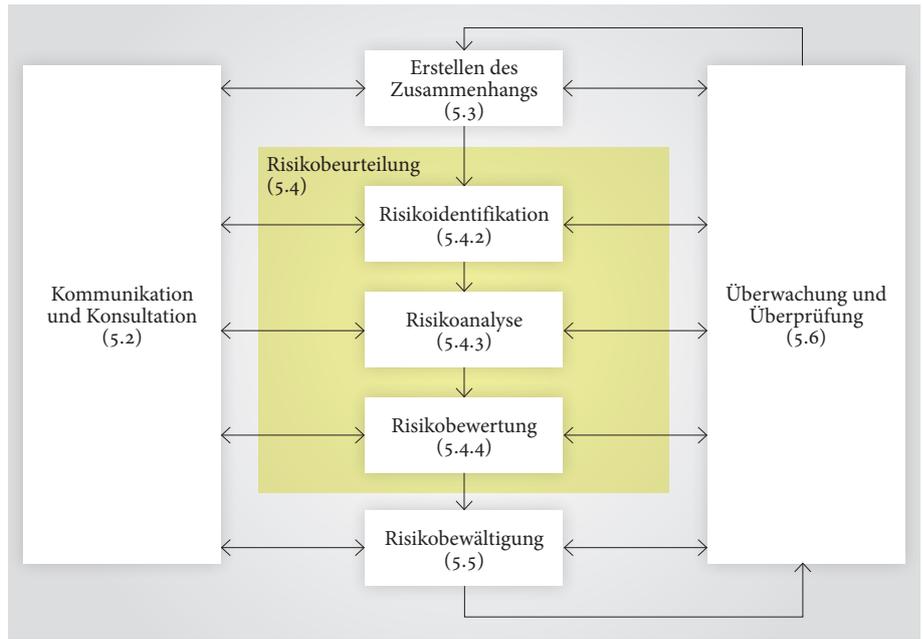


ABB. 01 Der Risikomanagementprozess nach ISO 31000. QUELLE ISO 31000:2011-1, Abschnitt 5.1

Bei der Risikoidentifikation ermittelt der Risikozirkel, welche zu übersetzenden Dokumentarten im Unternehmen vorkommen, zum Beispiel Technische Dokumentation, Lieferverträge oder Produktbeschreibungen. Dann wird festgelegt, welche Risiken sich aus der Übersetzung dieser Dokumente ergeben können.

Wie im Beispiel am Anfang dargestellt, kann ein Übersetzungsfehler dazu führen, dass das Produkt im Zielland keine Betriebsgenehmigung erhält – wie in unserem Fall Südkorea. Der Fehler kann aber auch zu einer Falschprogrammierung führen und dadurch das Leben von Patienten gefährden. Die Risiken lauten hier also  
 → keine Betriebsgenehmigung  
 → Gefahr für Leib und Leben  
 In den meisten Fällen existiert demnach nicht nur ein Risiko.

**Risiken analysieren**

Bei der Risikoanalyse und -bewertung stehen folgende Fragen im Mittelpunkt:  
 → Welche Auswirkungen hat jedes Risiko?  
 → Wie wahrscheinlich ist es, dass es eintritt?  
 → Wie schlimm sind die Konsequenzen?  
 → Welche Konsequenzen ist das Unternehmen bereit zu tragen?

Blieben wir beim Defibrillator-Beispiel: Durch die Nichterteilung der Betriebsgenehmigung wird die Markteinführung verzögert oder sogar verhindert. Die Konsequenz können Umsatzeinbußen auf dem Zielmarkt Südkorea sein.

Die Gefahr für Leib und Leben wiegt schwerer, sollte das Produkt mit der fehler-

haften Übersetzung auf den Markt gelangen. Hier kann es als direkte Auswirkung zu einem Todesfall kommen. Erhebliche Schadensersatzforderungen für das Unternehmen wären die Konsequenz. Indirekt können sich daraus zusätzlich ein Imageverlust und weitere Umsatzeinbußen auch in anderen Ländern ergeben.

Die Ergebnisse einer Risikoanalyse veranschaulicht eine Risikomatrix. Darin lassen sich auf einen Blick Ausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit eines Einzelrisikos ablesen → ABB. 02.

Die konkrete Ausgestaltung der Risikomatrix, insbesondere die Zuordnung der roten, gelben und grünen Felder, muss der Risikozirkel diskutieren und festlegen.

Die Zuordnung spiegelt wider, welche Risiken für ein Unternehmen Priorität besitzen und welche es toleriert. Grüne Felder bedeuten dabei, dass keine besonderen Maßnahmen zur Minimierung des jeweiligen Einzelrisikos getroffen werden müssen, da der Risikozirkel Schadensausmaß und Eintrittswahrscheinlichkeit als unproblematisch einstuft. Bei gelben Feldern werden die Konsequenzen des Einzelrisikos als problematischer eingeschätzt, es können Maßnahmen zur Minimierung nötig sein. Bei roten Feldern können die Auswirkungen des Einzelrisikos entweder für das Unternehmen selbst oder für Dritte verheerend sein. Es müssen daher auf jeden Fall Maßnahmen getroffen werden, um diese Risiken zu verringern.

Anhand der Risikomatrix können alle in einem Unternehmen zu übersetzenden Dokumente bezüglich ihres Risikos einge-

**Erstellen • Übersetzen • Publizieren**



ARAKANGA

**Beratung**

Inhaltliche Optimierung  
Risikobeurteilung  
Systemeinführung

**Dienstleistungen**

Technische Redaktion  
Technische Illustration  
Übersetzungen

**Seminare**

Redaktionssysteme einführen  
Normen und Richtlinien  
ARAKonzept

ARAKANGA GmbH  
Eugen-Kaiser-Straße 33  
63450 Hanau

www.arakanga.de

RISIKOMATRIX FÜR ÜBERSETZUNGEN					
wahrscheinlich	mittleres Risiko	hohes Risiko	hohes Risiko	hohes Risiko	hohes Risiko
möglich	mittleres Risiko	mittleres Risiko	hohes Risiko	hohes Risiko	hohes Risiko
entfernt vorstellbar	geringes Risiko	mittleres Risiko	mittleres Risiko	mittleres Risiko	hohes Risiko
unwahrscheinlich	geringes Risiko	geringes Risiko	geringes Risiko	mittleres Risiko	mittleres Risiko
unmöglich	geringes Risiko	geringes Risiko	geringes Risiko	geringes Risiko	geringes Risiko
	Interne Kommunikation erschwert oder unmöglich	Imageschaden	Bedienung erschwert oder unmöglich	Gefahr von Sachschäden / Vermögensschäden	Gefahr für Leib und Leben

ABB. 02 Ob ein Risiko besteht und wie hoch es ist, lässt sich einfach erkennen. QUELLE Die RisikoScouts

ordnet werden. Das Risiko einer erschweren internen Kommunikation ist bei einer Technischen Dokumentation für einen Defibrillator unmöglich oder unwahrscheinlich. Das Risiko einer Gefährdung von Leib und Leben ist jedoch mindestens vorstellbar, wenn nicht sogar möglich oder wahrscheinlich. Das Einzelrisiko „Gefahr für Leib und Leben“ liegt daher für diese Bedienungsanleitung im roten Bereich. Es sind also Maßnahmen zur Risikobewältigung notwendig. Das Einzelrisiko „Interne Kommunikation erschwert oder unmöglich“ liegt hingegen im grünen Bereich und

erfordert keine speziellen Maßnahmen zur Risikobewältigung.

**Risiken bewerten**

Im Anschluss an die Risikoanalyse erfolgt die Risikobewertung. Bei ihr wird das Gesamtrisiko eines zu übersetzenden Dokumentes für ein Unternehmen quantifiziert. Dies ist zum Beispiel mit Hilfe eines Scoring-Modells möglich. In diesem Modell werden unterschiedlichen Einzelrisiken Punktwerte zugeordnet und daraus wird das Gesamtrisiko errechnet. Das Gesamtrisiko wiederum gibt darüber Auskunft, welcher Prozess für

die Übersetzung des entsprechenden Dokumentes angemessen ist. Somit entstehen verschiedene Risikokategorien, die individuell festgelegt werden können, zum Beispiel niedriges Gesamtrisiko – mittleres Gesamtrisiko – hohes Gesamtrisiko. Die Schwellenwerte für die Zuordnung der Texte zu den Gesamtrisikokategorien können nur individuell und im Unternehmen selbst festgelegt werden, am besten durch den Risikozirkel.

Im Fall der Bedienungsanleitung für den Defibrillator kann beispielsweise grünen Einzelrisiken je ein Punkt zugeordnet werden, roten Einzelrisiken dagegen je 50 Punkte. →

**Ein Plan ist gut...**

Jan Grüter, Softwareentwickler

**...eine Lösung ist besser!**  
docuglobe ist das Redaktionssystem, bei dem das Verhältnis zwischen Input und Output stimmt.

docuglobe – die Lösung für Ihren Erfolg



docuglobe authordesk Forschung & Entwicklung Technische Dokumentation Sprachenwelt Beratung & CE-Support



→ Wenn der Risikozirkel vorher abgesprochen hat, dass alle Dokumente, die insgesamt mehr als 50 Punkte erhalten, ein hohes Gesamtrisiko haben, dann fällt die Defibrillator-Bedienungsanleitung in die Kategorie „hohes Gesamtrisiko“. Auf diese Weise können alle Dokumentarten für alle Situationen eines Unternehmens klassifiziert werden.

### Risiken bewältigen

Laut ISO 31000 umfasst die Risikobewältigung „die Auswahl und Umsetzung einer oder mehrerer Optionen zur Veränderung der Risiken“. In Abhängigkeit vom festgestellten Gesamtrisiko müssen daher in der Risikobewältigung Maßnahmen geplant werden, um die Risiken auf ein vertretbares Maß zu minimieren. Für die verschiedenen

## Je höher das Gesamtrisiko, desto komplexer muss der Übersetzungsprozess sein.

Besuchen Sie uns auf der **tekomm-Messe** in Stuttgart (C2/F09)

Verbinden Sie mit der Türkei nur Urlaub?

Was ist denn mit Ihren Übersetzungen?

**Wir bieten Ihnen:**

- Fachübersetzungen in vielen Sprachen in den Bereichen Technik, Wirtschaft, Recht und Kultur
- Software-Lokalisierung
- Website-Übersetzungen
- Terminologieerstellung und -verwaltung
- Führende Übersetzungstools
- Kostentransparenz



**ADA**  
Turkey

Ihr Across LSP Dienstleister

[www.ada-turkey.com](http://www.ada-turkey.com)

Risikokategorien sind deshalb unterschiedliche Prozesse zu definieren, die dem jeweiligen Risiko angemessen sind.

Für zu übersetzende Dokumente mit einem sehr niedrigen Gesamtrisiko kann ein Prozess mit wenigen Schritten ausreichend sein. Bei einem Dokument mit hohem Gesamtrisiko wie der Bedienungsanleitung für den Defibrillator sind zusätzliche Prozessschritte erforderlich, zum Beispiel eine fachliche Prüfung.

Klar ist: Je höher das Gesamtrisiko, desto komplexer muss der Übersetzungsprozess sein. Das geht hin bis zur Definition spezieller Prozessschritte zur Abdeckung spezifischer Risiken einer einzigen Dokumentart. Beispielsweise kann für die Übersetzung der Bedienungsanleitung für den Defibrillator ein eigener Prozessschritt „Überprüfung aller Einstellparameter“ vorgesehen werden.

### Maßnahmen überwachen

Zum Risikomanagement gehört auch, dass die Einhaltung der Maßnahmen zur Risikobewältigung überwacht wird. Ebenso muss regelmäßig überprüft werden, ob die Maßnahmen noch angemessen sind. Dafür ist ein ständiges Risikocontrolling mit klarer Zuordnung der Zuständigkeiten einzurichten. Als Controlling-Instrumente bieten sich an:

- Audits
- Kennzahlen
- Soll-Ist-Vergleich

Bei der Bedienungsanleitung für den Defibrillator muss das Team für das Controlling beispielsweise überprüfen, ob die für diese Dokumentart vorgesehenen Prozessschritte „Fachliche Prüfung“ und „Überprüfung

aller Einstellparameter“ eingerichtet und umgesetzt wurden. Das Team muss außerdem überprüfen, ob die Maßnahmen für das jeweilige Gefahrenpotenzial angemessen sind und ob zusätzliche Maßnahmen nötig sind.

Die Ergebnisse des Risikocontrollings fließen wieder in die einzelnen Risikomanagement-Komponenten ein. Es entsteht ein geschlossenes System im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

### Davon profitiert die Redaktion

Nach Einführung eines Risikomanagements für Übersetzungen stehen der Technischen Redaktion unternehmensweit akzeptierte Entscheidungskriterien und damit feste Prozesse in Abhängigkeit vom Risiko der zu übersetzenden Dokumentarten zur Verfügung. Langwierige Diskussionen mit Einkauf oder Controlling entfallen. Die Einführung eines Risikomanagements für Übersetzungen bietet folgende Perspektiven:

- Entlastung des Technischen Redakteurs von der Risikoverantwortung
- definierte Entscheidungskriterien für die Festlegung von Prozessen
- definierte Entscheidungskriterien für die Auswahl von Ressourcen, zum Beispiel Übersetzer, Projektmanager oder auch Werkzeuge
- bessere Kontrolle über die Übersetzungsprozesse
- bessere Kontrolle über das Übersetzungsergebnis
- weniger Reklamationen, Falschliefereien und Nachbesserungen, dadurch Zeitersparnis und weniger Arbeitsbelastung

## ISO 31000 RISIKOMANAGEMENT

Die internationale Norm „ISO 31000 Risikomanagement – Allgemeine Anleitung zu den Grundsätzen und zur Implementierung eines Risikomanagements“ liegt seit 2009 vor. Sie soll als allgemeine Basis für die Berücksichtigung aller in einer Organisation vorkommenden Risiken dienen. Kernidee ist die aktive und vorbeugende Vermeidung von Risiken. Die konkrete Ausgestaltung der Risikomanagementprozesse soll dabei den individuellen Rahmenbedingungen der Organisation angepasst

werden. Dafür soll laut ISO 31000 in der Organisation ein Risikobeauftragter benannt und mit den entsprechenden Aufgaben betraut werden.

Die ISO 31000 empfiehlt, das Risikomanagement in bereits bestehende Strategie-, Planungs-, Management- und Berichterstattungsprozesse zu integrieren und diese somit zu optimieren. Ein weiterer wichtiger Gesichtspunkt ist die Gestaltung des Risikomanagements in Einklang mit

Politik, Werten und Kultur der Organisation. Risikomanagement wird dabei explizit als Führungsaufgabe verstanden.

Der Risikomanagement-Ansatz der ISO 31000 basiert auf dem Prinzip Plan-Do-Check-Act (PDCA), bei dem die verschiedenen Elemente des Risikomanagements einen kontinuierlichen Prozess bilden und permanent an die aktuelle Situation der Organisation angepasst werden können.

INF. 01 QUELLE *Die RisikoScouts*

- kürzere Abstimmungsprozesse während der Übersetzungsprojekte
- reibungslose Zusammenarbeit zwischen Übersetzer und Technischem Redakteur durch klare Rollenverteilung und klar definierte Verantwortlichkeiten

Das Risikomanagement für Übersetzungen trägt dazu bei, dass Sie sich als Technischer Redakteur auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können, nämlich die Erstellung Technischer Dokumentation.

### Was ansonsten passieren kann

Unternehmen ohne ein Risikomanagement für Übersetzungen haben möglicherweise Nachteile gegenüber Mitbewerbern, die sich damit bereits auseinandergesetzt haben. Dabei bedeutet die Einführung eines Risikomanagements für Übersetzungen nicht einmal übermäßig Aufwand, wenn bereits etablierte und gut funktionierende Qualitätsmanagement-Abläufe vorhanden sind, die in das Risikomanagement für Übersetzungen integriert oder in risikobasierte Prozesse umgewandelt werden können.

Die größte Hürde, die bei der Einführung zu überwinden ist, dürfte der Perspektivwechsel vom reinen Qualitätsmanagement hin zu einer risikobasierten Sicht sein. Eventuelle Risiken, die ein Unternehmen ohne Risikomanagement eingeht:

- Verlust der ISO 9001-Zertifizierung
- Reputationsverlust, Zerstörung des Markenimages
- Kosten und Reputationsverlust durch Produktrückruf
- Kosten durch Rechtsfolgen
- Kosten durch Schadensersatzforderungen

- Kosten durch unnötig aufgeblähte Prozesse bei Dokumenten mit geringem Risiko
- Kosten durch Nachbesserung
- Umsatzeinbußen im Ausland
- Schwierigkeiten beim Inverkehrbringen eines Produktes im Ausland bei Nichteinhaltung der entsprechenden Vorschriften
- Produkt mit „Einheitsanleitung“ ist nicht weltweit verkäuflich

Das Risikomanagement für Übersetzungen nach ISO 31000 bietet Unternehmen Instrumente, die für Rechtssicherheit bei der übersetzten Dokumentation sorgen. Gleichzeitig führt es risikobasiertes Denken ein, wie es die neue Version der ISO 9001 fordert. 

#### LINKS UND LITERATUR ZUM WEITERLESEN

- DIN EN 15038:2006: *Übersetzungs-Dienstleistungen – Dienstleistungsanforderungen*. Berlin: Beuth.
- DIN EN ISO 9001:2008: *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen*. Berlin: Beuth.
- ISO 9001:2015 (Entwurf): *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen*. Berlin: Beuth.
- ISO 17100:2015: *Übersetzungsdienstleistungen – Anforderungen an Übersetzungsdienstleistungen*. (Deutsche Fassung: prEN ISO 17100:2013). Berlin: Beuth.
- ISO 31000:2011-1: *Risikomanagement – Grundsätze und Leitlinien*. Berlin: Beuth.
- Diederichs, Marc (2013): *Risikomanagement und Risikocontrolling*. 3. völlig überarbeitete Auflage. München: Vahlen.
- Harrant, Horst; Angela Hemmrich (2004): *Risikomanagement in Projekten*. München: Carl Hanser.
- Keitsch, Detlef (2007): *Risikomanagement*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, Handelsblatt Mittelstands-Bibliothek, 3.
- Wanner, Roland (2009): *Risikomanagement für Projekte*. Norderstedt: Books on Demand.



## Wir sind wieder dabei! tekomp-Jahrestagung

vom 10.–12. November  
Stuttgart, ICS, Halle C 2

Wir bieten Ihnen mit unseren Vorträgen einen aktuellen Blick auf die heißen Themen des kühlen Herbsts: maschinelle Übersetzung und mobile Dokumentation!

München // Stuttgart // Cottbus (DE)  
Wien // Linz // Graz (AT) // Kreuzlingen (CH)  
☎ +49 89 892623-0    ✉ info@itl.eu

www.itl.eu

### DIN EN ISO 9001

Die Norm „DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen“ soll ein Unternehmen bei der Entwicklung, Umsetzung und ständigen Verbesserung eines Qualitätsmanagements unterstützen, das die Kundenzufriedenheit erhöht, indem es die Anforderungen der Kunden erfüllt.

Der Ansatz der ISO 9001 ist streng prozessorientiert. In einer Zertifizierung nach ISO 9001 wird also nicht die Qualität der Produkte eines Unternehmens über-

prüft, sondern das Vorhandensein und die Wirksamkeit der Prozesse, mit Hilfe derer die Kundenzufriedenheit gewährleistet wird.

Im Herbst 2015 soll die neue ISO 9001:2015 veröffentlicht werden, aktuell liegt sie als Entwurf vor. Ganz neu ist der risikobasierte Ansatz, die Forderung nach „risikobasiertem Denken“ und einem systematischen Umgang mit Risiken und Chancen. Unternehmen müssen zukünftig Risiken und

Chancen identifizieren, analysieren und bewerten, Maßnahmen zur Risikobewältigung planen und umsetzen sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen kontrollieren.

Unternehmen, die sich nach ISO 9001:2015 zertifizieren oder rezertifizieren lassen wollen, müssen also in Zukunft ein Risikomanagement einrichten.

INF. 02 QUELLE *Die RisikoScouts*