

## STAR erneut nach ISO 9001 / 17100 zertifiziert

STAR Servicios Lingüísticos hat zum neunten Jahr in Folge die Qualitätsprüfung bestanden und das Qualitätssiegel [ISO 9001](#) für sein Qualitätsmanagementsystem und das Zertifikat [ISO 17100](#) für Übersetzungsdienstleistungen erlangt.

2007 war das spanische Übersetzungsunternehmen eines der ersten weltweit, das beide Qualitätssiegel erhielt. Ende 2015 war STAR Barcelona wiederum eine der ersten Übersetzungsagenturen, die sich nach der ISO 17100 – der Nachfolgenorm der UNE EN 15038 – zertifizieren ließ.

Das stete Bemühen um Verbesserung der Prozesse und der unermüdliche Einsatz für mehr Qualität lohnt sich für STAR Servicios Lingüísticos und seine Kunden gleichermaßen. Die Verbesserungen, die beispielsweise im Bereich Presales und Kostenvoranschlagserstellung implementiert wurden, führten zu einem Anstieg der Kostenvoranschläge von 1068 im Jahr 2014 um mehr als 53% auf 1641 bis Ende November 2016, und das bei der gleichen Zahl an Projektmanagern. Doch nicht nur die Zahl der Kostenvoranschläge ist angestiegen, sondern auch die durchschnittliche Antwortzeit. Waren es 2016 noch 4 Stunden, die es im Mittel zur Beantwortung eines Kostenvoranschlags benötigte, so sind es jetzt nur noch durchschnittliche 2,5 Stunden. In manchen Fällen erhält der Kunde den Kostenvoranschlag sogar postwendend. Die Verbesserungen in puncto Quantität, Qualität und Reaktionszeit resultieren letztendlich in höherem Umsatz und größerer Kundenzufriedenheit.

„Das positive Feedback, das wir von unseren Kunden als Antwort auf unsere [Fragebögen zur Kundenzufriedenheit](#) erhalten, ist und bleibt für unsere Projektmanager der wichtigste Ausdruck der Anerkennung“, so Elena Alfaro, COO und Qualitätsbeauftragte des in Barcelona beheimateten Unternehmens. „Für einen Übersetzungsdienstleister wie uns ist es wichtig, dass die Kunden nicht nur einen guten Service geliefert bekommen, sondern dass darüber hinaus auch ‚die Chemie‘ stimmt. Das hebt uns von der Konkurrenz ab“.

Über [STAR Servicios Lingüísticos](#)

Das Übersetzungsunternehmen STAR Servicios Lingüísticos [www.star-spain.com] wurde 1999 in Barcelona als Teil der STAR-Gruppe ins Leben gerufen. Die STAR-Gruppe ist mit 44 Niederlassungen und über 800 Mitarbeitern weltweit vertreten und ist eines der führenden Unternehmen auf den Gebieten der technischen Übersetzung und der Entwicklung von Sprachtechnologien. Zu den Kunden des seit seiner Gründung stetig wachsenden Unternehmens gehören u. a. BMW, Bosch, BSH, Bulgari, Renault, Roche, Siemens, Toyota oder Volkswagen. STARs Schlüssel zum Erfolg liegt darin, seinen Kunden für die internationale Kommunikation qualitativ hochwertige Lösungen zu einem guten Preis anbieten zu können. STAR ist nach ISO 9001-2008 und ISO 17100-2015 zertifiziert.