

Case Study

Babylon: la "Stele di Rosetta" del Centro Sperimentale Eurocontrol

La Compagnia

Eurocontrol

L'Industria/Mercato

Norme e sicurezza delle compagnie aeree europee

La Sfida

Creare un accesso unificato alle informazioni chiave presenti in una compagnia multilingue, in cui l'insieme di nozioni è disperso e la terminologia tecnica in continua evoluzione.

La Soluzione

Babylon unisce i molti glossari Eurocontrol, ovunque siano localizzati, fungendo da "Stele di Rosetta" per gli impiegati della Eurocontrol.

I Benefici

- ❖ Migliorare la prestazione complessiva accelerando i progetti e aggiungendo valore al capitale intellettuale della Eurocontrol.
- ❖ Migliorare il trasferimento e la acquisizione di nozioni.

"Babylon è la nostra 'Stele di Rosetta', che aiuta le persone ad utilizzare lo stesso linguaggio professionale senza rischiare ambiguità o interpretazioni errate. Senza contare che questo accesso unificato alle informazioni chiave è d'importanza vitale per il controllo del traffico aereo in Europa."

Robin Deransy, Leader del progetto Knowledge Management Eurocontrol



Eurocontrol è l'Organizzazione Europea per la Sicurezza della Navigazione Aerea. È stata co-fondata nel 1960 da Belgio, Francia, Germania, Lussemburgo, i Paesi Bassi e il Regno Unito, per sovrintendere il Controllo del loro Traffico Aereo. Oggi, la missione di Eurocontrol è di guidare e coordinare lo sviluppo di un Sistema di Controllo uniforme per il traffico aereo europeo.

Il Centro Sperimentale Eurocontrol (*Eurocontrol Experimental Center, EEC*) è un servizio esterno di Eurocontrol, situato a Bretigny sur Orge (Francia). L'EEC si occupa di ricerca e sviluppo per migliorare la gestione del traffico aereo in Europa. Attraverso gli anni, l'EEC è diventato un leader nel fornire servizi di simulazione ATM (*air traffic management*, gestione del traffico aereo) e un importante centro di ricerca e sviluppo.

Come centro di ricerca, l'EEC produce una grande quantità di documenti, utilizzando regolarmente nuovi termini, espressioni ed acronimi, che riflettono le preziose nozioni condivise dall'organizzazione e i suoi clienti. Un gran numero di acronimi esiste già, mentre nuovi termini e definizioni vengono creati quotidianamente, alcuni con definizioni utilizzate da tutti gli impiegati, altri con spiegazioni riguardanti progetti specifici. Date queste complessità, leggere e comprendere un documento poteva risultare un'operazione difficile. È stato perciò necessario per l'EEC creare, produrre e curare glossari che aiutassero a risolvere questo problema.



Mantenere Disponibili le Nozioni

"È una duplice necessità," dice Robin Deransy, Leader del progetto Knowledge Management. "Innanzitutto, disporre l'insieme di informazioni in un modo che possa essere compreso da tutti e utilizzato in maniera costante in tutta la compagnia. Poi, la necessità di costruire un 'deposito di nozioni' per minimizzare la perdita di conoscenza di informazioni dovuta al normale riciclo di personale. È diventato necessario trovare un modo di mantenere l'insieme di nozioni attivo, costante e raggiungibile da tutti."

È stato creato un progetto di amministrazione delle nozioni e Robin Deransy si è offerto di esserne a capo. Deransy utilizzava privatamente la soluzione per traduzioni di Babylon e, dopo indagini, ha scoperto i glossari e il modo di crearli. Di conseguenza, Babylon è diventato naturalmente lo strumento scelto per il progetto di amministrazione dell'insieme di nozioni, fondamentale nel caso in cui tutte le parti coinvolte debbano usare e capire lo stesso linguaggio (termini tecnici, acronimi, formule matematiche ecc). "Non ho cercato un altro strumento," dice Deransy "E dubito che una soluzione simile esista nel mercato odierno!"

"Babylon è la nostra 'Stele di Rosetta', che aiuta le persone ad utilizzare lo stesso linguaggio professionale senza rischiare ambiguità o interpretazioni errate." continua Deransy "Senza contare che questo accesso unificato alle informazioni chiave è d'importanza vitale per il controllo del traffico aereo in Europa."

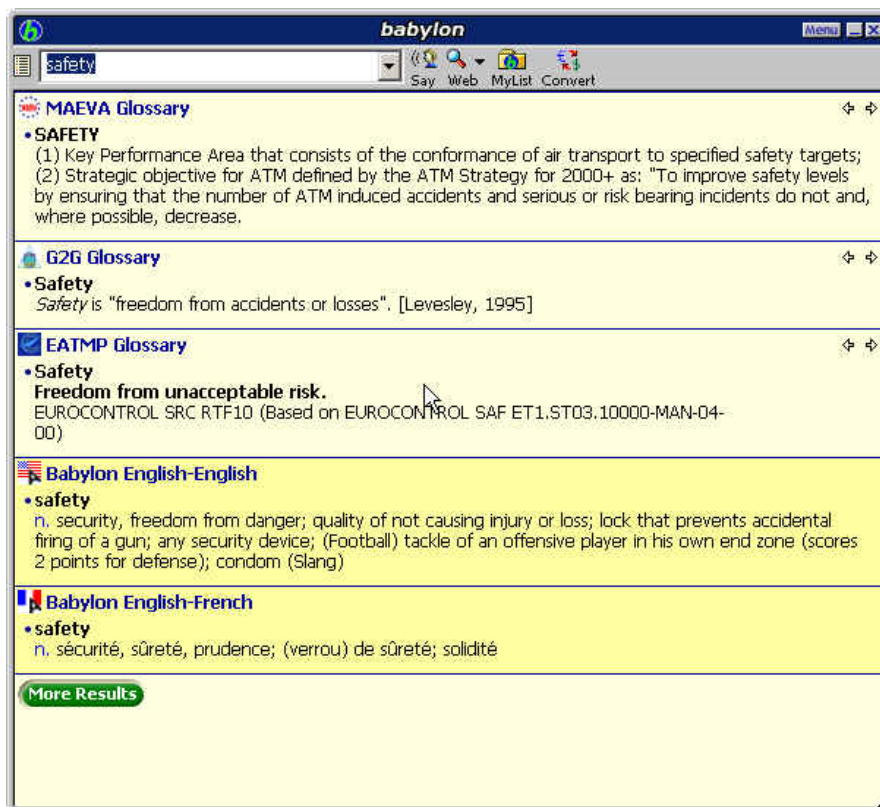
Accesso Rapido alle Informazioni

L'accesso alle pagine di glossario di un sito non è sempre un'operazione facile ed obbliga l'utente a lasciare il documento su cui lavora, lanciare il browser e accedere alla pagina. "La bellezza di Babylon è l'accesso con un solo clic alle informazioni, ovunque siano contenute: pagine web, documenti office, file pdf ecc.", continua Deransy "I glossari possono essere creati con vari temi, a seconda delle attività, dei progetti, degli argomenti". Oggi alla EEC sono presenti sei glossari: due glossari generali riguardanti le attività di controllo del traffico aereo e quattro glossari riguardanti specifici progetti. I progetti continuano e nuovi glossari possono essere creati; ad esempio, uno dei nuovi glossari previsti è una specie di enciclopedia che conterrà, oltre alle definizioni, collegamenti a siti web, immagini e grafica.

Contribuire alla Prestazione Complessiva di Eurocontrol

Lavorare con Babylon fa parte del continuo processo di miglioramento della EEC: migliora il reperimento di nozioni e il trasferimento, migliora l'archiviazione di informazioni all'interno del sistema informativo, la condivisione di informazioni e, soprattutto, Babylon fornisce un modo di migliorare la conoscenza della compagnia in termini di valori e scambi tra le varie culture che compongono la EEC.

"Babylon contribuisce anche alla prestazione complessiva della EEC," conclude Robin Deransy. "Facilita i progetti fornendo un accesso veloce e unificato alle informazioni e ai termini relativi. Garantisce che i nostri termini ed acronimi siano usati nello stesso modo da tutto il personale della EEC, compresi i contraenti esterni. Ci aiuta a sviluppare capacità professionali e aggiungere valore al capitale intellettuale della EEC."



I glossari Eurocontrol, basati su Babylon, mostrano i diversi significati di un termine, comprese definizioni tratte dai dizionari Babylon

In Breve

- Il progetto Babylon è iniziato nel 2003
- I glossari contengono oggi 7000 termini ed acronimi; vengono aggiunte circa 10 definizioni al mese
- L'integrazione ed attuazione del progetto hanno richiesto il lavoro di solo due persone.