

ESTUDO DE CASO

Babylon: a “Pedra de Rosetta” do Centro Experimental da Eurocontrol

Empresa

Eurocontrol

Setor / Mercado

Regulamentação e segurança de empresas aéreas europeias

Desafio

Criar um acesso unificado ao sistema de informação numa empresa multilíngue, onde o conhecimento é disperso e a terminologia técnica está em constante desenvolvimento.

Solução

O Babylon agrega os diversos glossários da Eurocontrol, onde quer que se localizem, tornando-se uma “Pedra de Rosetta” moderna para todos da Eurocontrol.

Benefícios

- ❖ Melhora o desempenho geral da empresa por acelerar projetos e adicionar valor ao capital intelectual da empresa.
- ❖ Melhora os processos de aquisição e transferência de conhecimentos.

“O Babylon é nossa ‘Pedra de Rosetta’, por ajudar as pessoas a usar a mesma linguagem profissional, sem riscos de ambigüidade ou má interpretação.

Não é preciso dizer que esse acesso unificado à informação é vital para o controle do tráfego aéreo na Europa”.

Robin Deransy, líder do Projeto de Administração de Conhecimento da Eurocontrol.



EUROCONTROL

A Eurocontrol é a organização encarregada da segurança da navegação aérea na Europa. Foi fundada em 1960 pela Alemanha, Bélgica, França, Holanda, Luxemburgo e Reino Unido, com a finalidade de administrar o controle de tráfego aéreo na região. Hoje, a missão da Eurocontrol é a de gerenciar e coordenar o desenvolvimento de um Sistema Europeu de Controle do Tráfego Aéreo, que seja uniforme.

O Centro Experimental da Eurocontrol (EEC – Eurocontrol Experimental Center) é um serviço externo da Eurocontrol, localizado em Bretigny sur Orge (França). O EEC se dedica a trabalhos de pesquisa e desenvolvimento na área de controle de tráfego aéreo na Europa. Através dos anos, o EEC se tornou um grande fornecedor de serviços de simulação de ATM (air traffic management) e centro de pesquisa e desenvolvimento.

Como um centro de pesquisa, o EEC produz uma extensa documentação, através da qual compartilha com os clientes novos conhecimentos que, normalmente, trazem consigo novos termos, expressões e acrônimos. A terminologia específica da área já é grande, mas novos termos e definições são criados diariamente – parte adotados normalmente pelos funcionários no curso dos trabalhos, parte resultantes de explicações relacionadas a determinados projetos. Por isso, ler um documento e entendê-lo pode se tornar uma tarefa complexa. Assim, o EEC considerou necessário criar, produzir e manter glossários específicos para sua área de atuação.



Conhecimento disponível a todos

“É uma necessidade dupla”, explica o líder do Projeto de Administração de Conhecimento do EEC, Robin Deransy. “Primeiro, precisamos disponibilizar o conhecimento de uma forma que ele possa ser entendido por todos e usado de uma maneira consistente em toda a empresa. Segundo, há a necessidade de se criar um ‘repertório de conhecimento’ para se enfrentar a desinformação resultante da rotatividade de pessoal. Foi preciso descobrir uma maneira de manter esse conhecimento vivo, consistente e acessível a todos”.

O projeto de administração do conhecimento foi iniciado sob a liderança de Robin Deransy. Ele já usava o Babylon para traduções e, ao pesquisar os recursos dessa ferramenta, descobriu os glossários e maneiras de criá-los. Assim, o Babylon se tornou, naturalmente, a ferramenta escolhida para o projeto de administração de conhecimento da empresa, especialmente pelo fato de que ele possibilita a todas as partes envolvidas usar e entender a linguagem (termos técnicos, acrônimos, fórmulas matemáticas, etc.) empregada pela organização. “Pesquisei outras ferramentas e não encontrei nenhuma solução similar no mercado”, afirma Deransy. “O Babylon é a nossa ‘Pedra de Rosetta’, por ajudar as pessoas a usar a mesma linguagem profissional, sem riscos de ambigüidade ou má interpretação. Não é preciso dizer que esse acesso unificado à informação é vital para o controle do tráfego aéreo na Europa”, observa Deransy.”

Acesso rápido à informação

O acesso a glossários em websites não é sempre uma tarefa fácil, principalmente por exigir que o usuário deixe o documento em que está trabalhando para buscar na Internet glossários e informações desejadas. “A beleza do Babylon é o fato dessa ferramenta lhe dar acesso a essas informações com apenas um clique do mouse, em qualquer

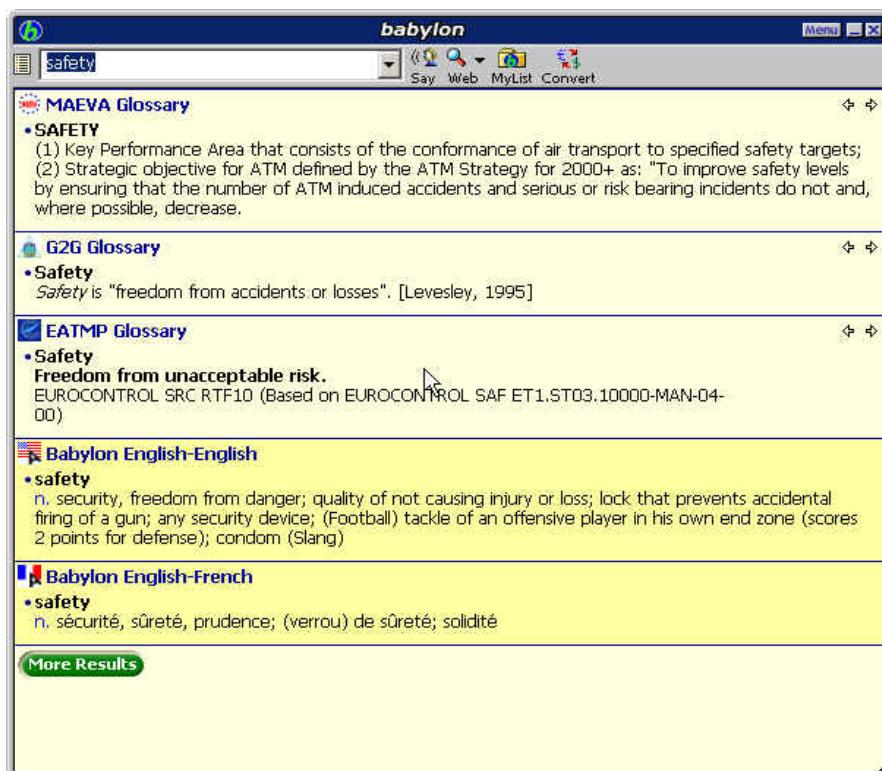


programa de computador, seja num documento do Word, num arquivo PDF ou numa página da Internet”, afirma Deransy. “Além disso, você pode criar glossários específicos para as suas necessidades”. Atualmente, o EEC mantém seis glossários próprios: dois glossários de terminologia geral da área de controle de tráfego aéreo e quatro para projetos específicos. A empresa planeja criar novos glossários, entre eles uma enciclopédia heterogênea, contendo, além de definições, links para websites, imagens e gráficos.

Contribuição para o desempenho geral da Eurocontrol

Trabalhar com o Babylon tornou-se parte de um processo de auto-aperfeiçoamento contínuo para o EEC: a ferramenta facilita a aquisição e transferência de conhecimento, o armazenamento de informações nos sistemas da empresa, o compartilhamento de informações. E, o que é muito importante, o Babylon mantém e aperfeiçoa a cultura própria da empresa, em termos de valores e de assimilação de muitas culturas compartilhadas dentro da empresa.

“O Babylon também traz uma contribuição importante para o desempenho geral da empresa”, declara Robin Deransy. “Ele facilita o desenvolvimento de projetos, ao propiciar acesso rápido e unificado à linguagem de cada projeto e do sistema de informação. Ele garante que a terminologia e acrônimos sejam usados de maneira uniforme por todas as pessoas envolvidas, incluindo os de empresas terceirizadas. O Babylon nos ajuda a desenvolver qualificação profissional e adicionar valor ao capital intelectual da empresa”, concluiu.



Os glossários da Eurocontrol trazem várias definições para cada termo, incluindo os que fazem parte dos dicionários do Babylon.

Dados do projeto

- O projeto Babylon foi lançado no início de 2003.
- Os glossários contêm, hoje, 7 mil termos e acrônimos; cerca de 10 definições que são adicionadas por mês.
- A integração e a implementação do projeto exigiu o trabalho de apenas duas pessoas.