

Estudio de caso real

Babylon: la "Piedra Rosetta" del Centro Experimental de Eurocontrol

La compañía

Eurocontrol

Industria / Mercado

Seguridad y regulaciones de las aerolíneas europeas

El reto

Crear un acceso unificado a la información clave de una compañía multilingüe, cuyo conocimiento está disperso y su terminología técnica se halla en constante evolución.

La solución

Babylon reúne los numerosos glosarios de Eurocontrol, estén donde estén, convirtiéndose en una "Piedra Rosetta" moderna para los empleados de Eurocontrol.

Los beneficios

- ❖ Mejora de la funcionalidad general gracias a la aceleración de los proyectos y aumento del valor del capital intelectual de Eurocontrol.
- ❖ Mejora de la transferencia y la adquisición del conocimiento.

"Babylon es nuestra "Piedra Rosetta", al ayudar a la gente que utiliza un mismo lenguaje profesional, eliminando ambigüedades y malas interpretaciones. Ni que decir tiene que un acceso unificado a la información clave es vital para el control del transporte aéreo en Europa."

Robin Deransy, Jefe del Proyecto de Gestión de Conocimiento en Eurocontrol



Eurocontrol es la Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea. Fue co-fundada en 1960 por Bélgica, Francia, Alemania, Luxemburgo, Holanda y Reino Unido, para supervisar su Control de Tráfico Aéreo. Hoy en día, la misión de Eurocontrol estriba en gestionar y coordinar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Tráfico Aéreo Europeo uniforme.

El Centro Experimental de Eurocontrol (EEC) es un servicio externo de Eurocontrol, con sede en Bretigny sur Orge (Francia). El EEC realiza investigación y desarrollo a fin de mejorar la gestión del tráfico aéreo en Europa. Con el tiempo, el EEC se ha convertido en líder en la provisión de servicios de simulación ATM (gestión de tráfico aéreo) y en un centro principal de investigación y desarrollo.



Como centro de investigación, el EEC produce una gran cantidad de documentación y utiliza habitualmente nuevos términos, expresiones y acrónimos, que ponen de manifiesto el conocimiento inestimable que se comparte en la organización y con sus clientes. Existe ya un gran número de acrónimos, a los que se añaden nuevos términos y definiciones, creados diariamente, algunos validados por empleados expertos, otros conteniendo explicaciones relacionadas con proyectos específicos. Dadas estas complejidades, la tarea de leer y comprender un documento puede resultar bastante árdua. Para atajar este problema, ha sido necesario que el EEC creara, produjera y mantuviera glosarios.

Mantener el conocimiento disponible

"Se trata de una necesidad doble" asegura Robin Deransy, Jefe del Proyecto de Gestión de Conocimiento en EEC. "Primeramente, para mostrar el conocimiento de una manera comprensible por todos y poder utilizarlo consistentemente a lo largo y ancho de la empresa. En segundo lugar, por la necesidad de construir un "almacén de conocimiento" que nos sirva para paliar la pérdida de conocimiento que se atribuye al habitual movimiento de personal. En resumen, es la necesidad de encontrar una vía que nos permita mantener nuestro conocimiento vivo, consistente y localizable por todos".

Se inició entonces un proyecto de gestión de conocimiento y Robin Deransy se ofreció para liderarlo. Deransy era ya usuario privado de la solución de traducción de Babylon y, tras algunas pesquisas, descubrió los glosarios y cómo crearlos. De este modo, Babylon pasó a ser con toda naturalidad la herramienta de su elección para el proyecto de gestión de conocimiento en su organización, donde era esencial que todas las partes implicadas pudieran usar y comprender el mismo lenguaje (términos técnicos, acrónimos, fórmulas matemáticas, etc). "Ya no he buscado ninguna otra herramienta", manifiesta Deransy, "y ¡dudo mucho que exista hoy en el mercado una solución similar!"

"Babylon es nuestra "Piedra Rosetta", al ayudar a la gente que utiliza un mismo lenguaje profesional, eliminando cualquier ambigüedad o mala interpretación". Deransy añade que "Ni que decir tiene que un acceso unificado a la información clave es vital para el control del transporte aéreo en Europa."

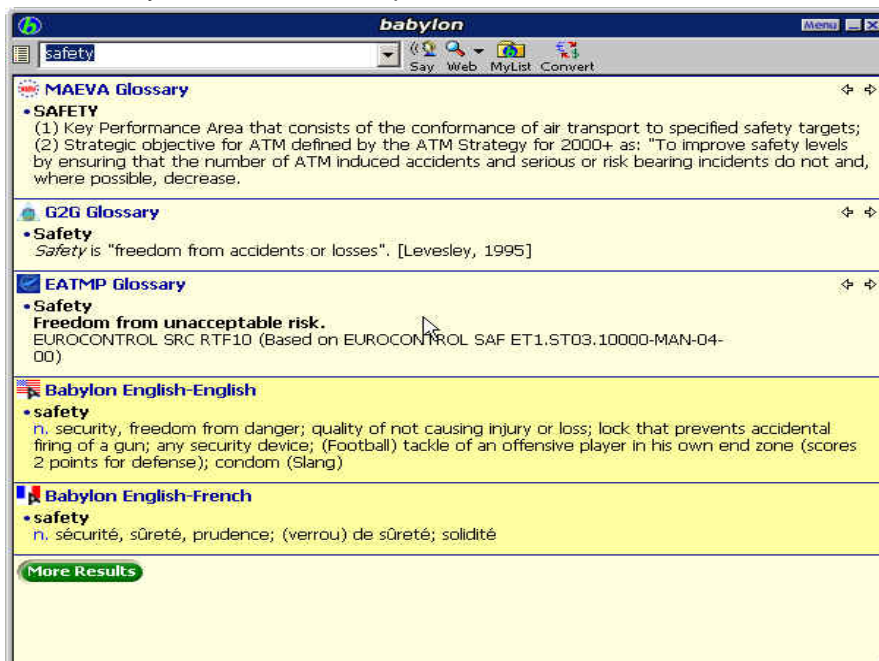
Acceso rápido a la información

El acceso a páginas de glosario en sitios web no es siempre tarea fácil y requiere que el usuario deje el documento en el que está trabajando, que inicie el consabido programa y que se introduzca como usuario en la página correspondiente. Por eso, Deransy reconoce que “el mérito de Babylon reside en facilitar el acceso con un solo clic a la información, independientemente de su ubicación, ya fuere dentro de una página web, documento office, fichero pdf, etc. Los glosarios pueden ser creados en torno a varios temas, en función de las actividades, proyectos o áreas de especialidad”. En la actualidad existen seis glosarios en el EEC: dos glosarios generales relacionados con actividades de control aéreo y otros cuatro, que tienen que ver con proyectos específicos. Como los proyectos están en constante evolución, se crean nuevos glosarios continuamente. De hecho, uno de los nuevos glosarios en planificación de desarrollo es una enciclopedia que contendrá, además de las definiciones, vínculos a sitios web, imágenes y gráficos.

Contribución al rendimiento general de Eurocontrol

Trabajar con Babylon es ya parte del proceso continuo de autoperfeccionamiento en el EEC: no sólo mejora la adquisición y transferencia del conocimiento, el almacenaje de la información en los sistemas correspondientes así como su manejo equitativo, sino que además cabe destacar que Babylon permite mantener y mejorar la cultura de la organización, en base a los intercambios de valores que se producen entre las numerosas culturas que por otro lado confluyen en el EEC.

“Con su contribución Babylon, por tanto, promueve el rendimiento general del EEC”, concluye Robin Deransy. “Facilita los proyectos al proporcionar un acceso raudo y unificado a la información y lenguaje del proyecto. Garantiza que nuestros acrónimos y términos sean utilizados inequívocamente por todos los miembros del EEC, incluídos los contratistas externos. Indudablemente, nos ayuda a desarrollar habilidades profesionales y a añadir valor al capital intelectual del EEC.”



Los glosarios de Eurocontrol, basados en Babylon, despliegan la gran variedad de significados de un término, incluyendo también las definiciones de los diccionarios Babylon.

A primera vista

- El proyecto Babylon fue iniciado a principios de 2003
- Los glosarios contienen hoy 7.000 términos y acrónimos, añadiéndose cada mes un promedio de 10 definiciones.
- La integración e implementación del proyecto se ha llevado a cabo sólo por dos personas.