

Los mecánicos de US Airways® encuentran información más rápidamente con la solución Arbortext de PTC

Al mejorar la documentación, US Airways ha reducido el tiempo de mantenimiento de los aviones y ha aumentado la satisfacción de los clientes

U.S. Airways, Arlington, Virginia, EE.UU.

US Airways, Inc. es el principal brazo operativo del Grupo US Airways. Con una flota de 400 aviones, US Airways ofrece más de 2.100 vuelos diarios que transportan a un promedio de 155.000 pasajeros. La aerolínea debe crear, publicar y mantener publicaciones que soporten el mantenimiento de toda la flota.

Reto: reducir el tiempo de mantenimiento

- Reducir el tiempo de investigación necesario durante el mantenimiento de los aviones
- Reducir el tiempo necesario para la edición y publicación de contenido
- Mejorar la eficacia en la documentación de modificaciones de aviones

Solución: publicación dinámica Arbortext de PTC

- Arbortext Editor
- Arbortext Publishing Engine con Importar/Exportar
- Arbortext Architect

Resultados: menos retrasos y clientes más satisfechos

- Reducción del tiempo de investigación de mantenimiento de los aviones de minutos a segundos
- Reducción del tiempo de edición y publicación de semanas a días
- Aumento de la calidad y control del contenido
- Incremento del valor de la información mediante la vinculación con contenido relacionado
- Reducción del tiempo empleado en buscar información relevante



“Con la solución Arbortext de PTC, el nuevo sistema añade valor a la información. La visualización instantánea en línea para edición y feedback ha mejorado considerablemente los tiempos de proceso y el nuevo proceso de documentación permite a los usuarios compartir información entre varias organizaciones y plataformas informáticas diferentes de la manera más eficaz”.

– Stanley Davis, Responsable de proyectos de publicaciones electrónicas de US Airways

La documentación de los aviones cambia continuamente para reflejar mejoras y alteraciones en los aparatos, y todas las modificaciones deben reflejarse en cada formato de documentación entregado porque afecta al tipo de mantenimiento o servicio que recibe una aeronave en particular.

US Airways buscaba acelerar el tiempo empleado en investigar documentación de las modificaciones en los aviones con el fin de reducir el tiempo que el avión pasaba en tierra sometido a procedimientos de mantenimiento. Como los manuales tenían entre 30.000 y 60.000 páginas (unos 350 MB de datos), los técnicos de mantenimiento se enfrentaban a un gran problema para buscar con rapidez diferentes piezas y procedimientos de servicio. Para complicar más las cosas, cada avión es distinto, y las diferencias deben identificarse en cada manual.

Mejora del servicio al cliente a través de la documentación

US Airways ayudó a gestar la especificación ATA-2100 que se utiliza ampliamente hoy en día. En esta especificación se define un formato coherente para facilitar el intercambio de documentación de aviones, lo que permite la colaboración entre partes externas basada en un formato de tecnología estandarizado.

En 1995, la aerolínea eligió la solución de publicación dinámica Arbortext de PTC para la documentación por su extenso soporte del sector aeronáutico y la especificación ATA-2100. XML es un formato de documento idóneo para el sector aeronáutico porque está basado en componentes y permite a las compañías entregar digitalmente los miles de páginas de documentación técnica esencial y los manuales de mantenimiento que deben producirse y revisarse periódicamente para reflejar cada avión único.

Una gran cantidad de “tiempo de mantenimiento” se dedica a buscar y solucionar problemas. Los manuales electrónicos reducen el tiempo de búsqueda y aumentan la cantidad de tiempo que el técnico puede emplear en trabajar en el avión. La reducción del tiempo de mantenimiento redundaba en una programación de vuelos más eficaz para todos. El resultado es que la mejora de la documentación significa menos retrasos para los pasajeros.

Solución Arbortext de PTC

El sistema basado en Arbortext de US Airways, creado sobre una estructura de gestión del contenido, se utiliza para editar y gestionar el contenido y ciclo de vida de los componentes de documento. Como resultado, los componentes de documento que dan lugar a los manuales de mantenimiento de los aviones, los procedimientos de mantenimiento internos y los catálogos de piezas ilustrados se compilan y entregan a los técnicos de mantenimiento con mayor rapidez y con capacidades de búsqueda más elaboradas.

Mientras que antes los técnicos dedicaban un tiempo desproporcionado a realizar búsquedas, gracias a Arbortext, ahora pueden recuperar los procedimientos correctos en segundos. Arbortext también ha facilitado el trabajo de los creadores de contenido al permitir que la compañía aérea ponga toda la documentación en línea con servicios avanzados de feedback y edición. Como Arbortext ha ayudado a US Airways a poner toda la información en un formato basado en estándares, resulta mucho más sencillo intercambiar información de mantenimiento con los proveedores que utilizan el mismo estándar.

¿Cómo se logra? Los manuales y documentos basados en papel y microfilm se convierten a formato electrónico. Un manual electrónico típico se divide en 7.500 “campos” de datos. Cada uno de estos campos de información contiene tareas. Puede haber aproximadamente 30.000 tareas en un solo manual, cada una con un identificador único. El identificador único permite realizar actualizaciones incrementales de la documentación. Antes de usar el software de publicación dinámica Arbortext, US Airways tenía que actualizar manualmente esta documentación. Arbortext proporciona prestaciones de comparación que permiten a US Airways comparar, campo a campo, los nuevos manuales revisados por los proveedores en relación con los manuales existentes para identificar las diferencias entre ellos. Las diferencias se realizan en los manuales nuevos para cambiar únicamente la información actualizada y relevante.

El resultado es que lo que antes se tardaba semanas o meses en completar, ahora sólo se tarda días o semanas, con lo que el ahorro de tiempo y esfuerzo es enorme.

Menos tiempo en tierra significa clientes más satisfechos

Con la solución de publicación dinámica Arbortext de PTC, US Airways ha podido revisar la producción de documentación técnica para crear un almacén de datos central de componentes de contenido en el que se pueden realizar búsquedas y que se puede gestionar, controlar y mejorar con mayor facilidad. Como resultado, la velocidad y calidad del mantenimiento de US Airways ha alcanzado nuevas cotas.

Más información

Para obtener más información sobre la solución Arbortext de PTC, visite el sitio Web de PTC en la dirección: www.ptc.com/go/arbortextproducts

Copyright ©2005, Parametric Technology Corporation (PTC). Todos los derechos reservados. La información aquí contenida se proporciona únicamente con fines informativos, puede ser modificada sin previo aviso y no constituye una garantía, compromiso, condición ni oferta por parte de PTC. PTC, el logotipo de PTC, The Product Development Company, Arbortext, el logotipo de Arbortext, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill y todos los nombres y logotipos de productos de PTC son marcas comerciales o marcas registradas de PTC o sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Los demás nombres de productos y empresas pertenecen a sus respectivos propietarios.

1309-US Airways-CS-1005es