

2.1.- Herramientas de trabajo

Para un desarrollo competente del proyecto, es esencial conocer aquellas herramientas que nos permitirán conocer en profundidad las diferentes partes de las que consta el producto CD de Marca para el autodiagnóstico de automóviles. Es por ello que continuación se exponen todas aquellas herramientas esenciales que intervienen en el proceso de elaboración de los CD de Marca y que por lo tanto deben ser objetivo de conocimiento para un futuro análisis de la mejora de la calidad.

2.1.1.- Microsoft Office Word

Microsoft Office Word 2003, es el procesador de texto utilizado. Es un tipo de aplicación informática que permite escribir textos de todo tipo, desde cartas hasta libros. Permite usar distintos tipos de letra, incluir imágenes y tablas de datos, escribir en columnas, añadir ecuaciones matemáticas, etc.

En nuestro caso se utilizará para redactar cada plan de acciones correctoras.

2.1.2.- Microsoft Office Excel

Es una aplicación de hoja de cálculo realizada por Microsoft que permite manipular datos numéricos: hacer todo tipo de operaciones con ellos, mostrar gráficos, etc.

Se utilizará para realizar las hojas de conformidad y para llevar el control de la cantidad de errores presentes en cada Servidor.

2.1.3.- Microsoft Office Access

Es el gestor de bases de datos utilizado en la empresa y realizado por Microsoft. Es una aplicación informática que nos sirve para manejar la información en forma de registros. Nos permite hacer listados, consultas, crear pantallas de visualización de datos, controlar el acceso de los usuarios, etc.

En nuestro caso se utiliza con base de datos del programa DES, en la cual se almacena toda la información que irá incluida en el CD de Marca. El almacenamiento se realiza en unos registros; cada registro contiene un test o una parte del test; en cada test encontramos las frases que aparecerán en la pantalla del VAS505X.

Los errores que aparecen en pantalla podemos corregirlos directamente en la base de datos. Para ello, como en la base de datos hay aproximadamente unos 120.000 registros, es esencial aprender a realizar búsquedas y consultas.

2.1.4.- Diagnose Entwicklungs System

El sistema de elaboración de diagnósticos Volkswagen es el denominado DES (Diagnose-Entwicklungs-System) de la casa Siemens y se utiliza para el desarrollo, mantenimiento y publicación de versiones idiomáticas específicas, que son transmitidas mediante un CD-ROM al VAS 505X. En éste se visualizan sus contenidos de forma gráfica en las pantallas del autodiagnóstico del vehículo y de la localización guiada de averías.

Además, con el DES se mantienen y administran los medios de diagnóstico, tales como documentos y tests de funciones. Cada versión contiene estructuras, enlaces y medios de diagnóstico asignados.

Entre las estructuras se encuentran, entre otras:

Equipamientos de vehículo (Red de equipamiento) para identificar un vehículo y tener una visión global de los sistemas del vehículo, con sus posibles códigos de error guardados en memoria.

Funciones y piezas susceptibles de diagnóstico (Base de conocimientos, Árbol de objetos de diagnóstico).

Síntomas en forma de códigos de error a partir de unidades de mando (Modelo de memorias de averías), avisos de reclamación preformuladas (Árbol de síntomas de percepción) y sus combinaciones como reglas de experiencia (Árbol de reglas de experiencia), así como su asignación a funciones, componentes y piezas susceptibles de diagnóstico. Si el síntoma está presente, el objeto de diagnóstico relacionado a éste se inscribirá como sospechoso dentro de un plan de comprobación.

Entre los medios de diagnóstico se encuentran, entre otros:

Programas de comprobación para localizar un error o verificar una función.

Documentos de imagen y texto para ofrecer informaciones básicas de contexto (p.ej. sobre lugares de montaje).

- ◆ Archivos de descripción de unidades de mando (archivos DUC) que regulan la comunicación con las unidades de mando.

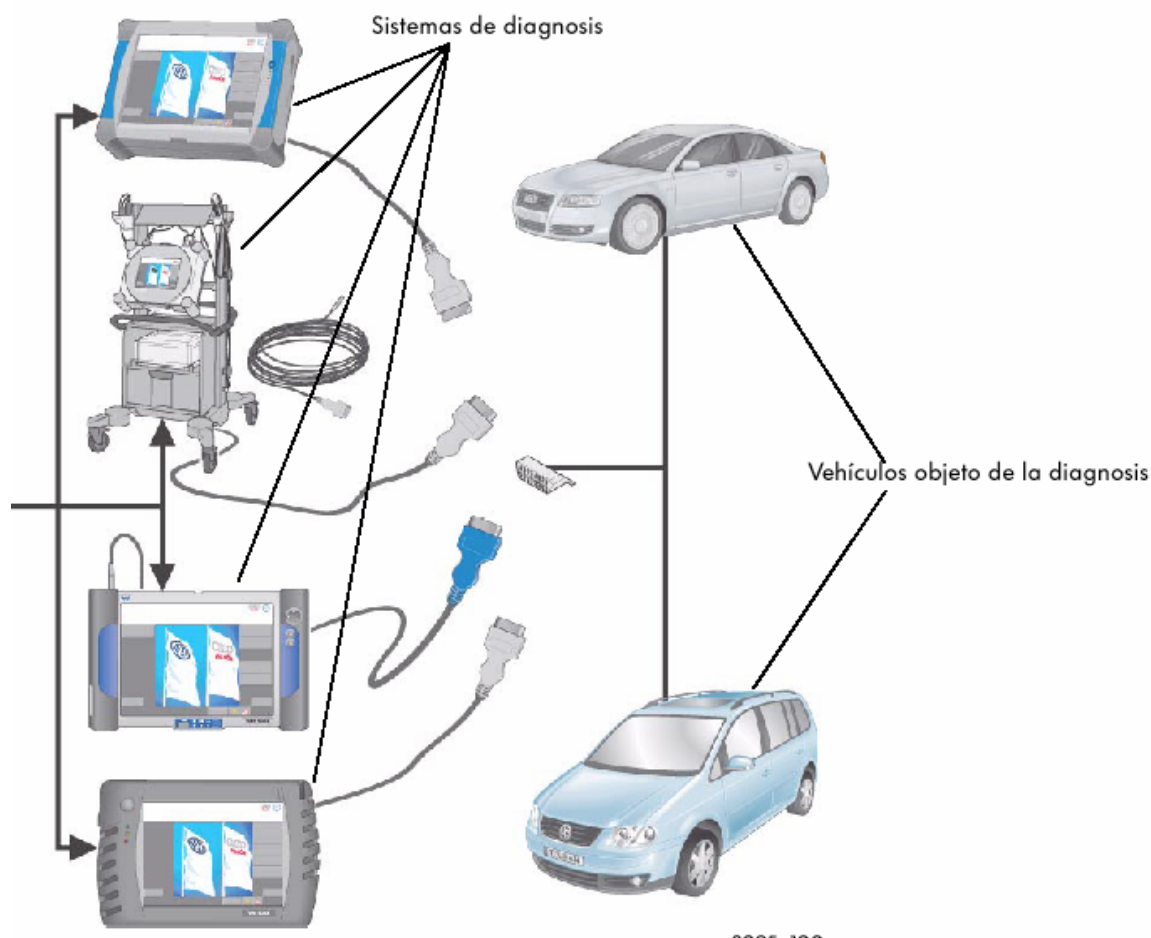
Estructuras y medios de diagnóstico están vinculados entre ellos a través de enlaces de fácil creación.

2.1.5.- Equipos VAS 505X

Las innovaciones técnicas que se implantan en los vehículos de motor van constantemente en aumento. Los medios sencillos ya no son suficientes para diagnosticar estos vehículos, en virtud de lo cual se requieren sistemas de diagnosis cada vez más complejos. Los vehículos actuales incorporan un equipamiento electrónico que requiere funciones de diagnosis bastante más extensas. Los sistemas de diagnosis, medición e información de vehículos utilizados actualmente para el grupo Volkswagen son los VAS 5051B, VAS 5052 y VAS 5053; estos equipos son comprobadores basados en un PC que ofrecen diferentes modos de funcionamiento y distintas características físicas.

En el desarrollo de la mejora de la calidad del producto, son una herramienta de gran utilidad, ya que nos permiten comprobar e interactuar con el programa de autodiagnóstico bajo estudio y de esta manera encontrar errores que hayan pasado desapercibidos o incluso localizar nuevos tipos de errores.

Para detectar estos errores, debemos conocer el funcionamiento de cada equipo (que es muy similar) y trabajar en los modos de funcionamiento para los que vamos a mejorar la calidad. Estos modos de funcionamiento, se corresponden con aquellos en los que el VAW interviene realizando la traducción y la programación conjuntamente con SEAT;



2.1.6.- Geführte Fehlersuche Light (GFSLight)

El GFSLight es un programa localizador de averías guiado de la casa Siemens para Volkswagen que emula a los equipos VAS505X.

El objetivo principal de este programa es obtener de una manera sencilla y rápida, una simulación de las tareas que se realizan en el taller mecánico con los equipos de diagnóstico VAS 505X.

Se puede instalar en cualquier ordenador y es de gran utilidad cuando se quieren comprobar contenidos y no se dispone de un VAS 505X.

2.1.7.- Idiomas

Varias de las tareas que se desarrollan durante el proceso consisten en la revisión del producto, con ello conseguimos concretamente para este punto, detectar una serie de errores ortográficos concretos que suelen cometerse a la hora de traducir los textos y documentos.

El departamento VAS conjuntamente con el departamento de traducciones se encarga de desarrollar el programa de autodiagnóstico de averías en los siguientes idiomas: inglés, francés, alemán, holandés, portugués e italiano, que son lo que denominamos "los 6 idiomas oficiales". Además de estos, que son los concretos para el cliente SEAT Martorell, también realizamos el producto en sueco y en griego, para nuestros importadores de SEAT Grecia y SEAT Suecia.

Aunque para mejorar la calidad del producto no se requiere altos conocimientos en todos los idiomas antes nombrados, sí que es de utilidad tener unos conocimientos elementales de cada idioma, para que, conjuntamente con las herramientas de traducción oportunas, se pueden detectar y solventar errores que sin conocimiento alguno del idioma, pueden pasar desapercibidos y conllevar la insatisfacción del cliente.

La persona encargada de mejorar la calidad, debe aprender básicamente:

Los signos de acentuación pertenecientes a cada idioma: ya que son una de las fuentes principales de errores en el programa.

Distinguir el idioma: el mover tanta información de tal cantidad de idiomas distintos puede conllevar a errores; por ejemplo: estar realizando un proceso para el idioma portugués y por error estar trabajando con información en francés. Si no distinguimos el portugués del francés, el cliente puede recibir partes del programa en distintos idiomas.

Corrección de errores en idiomas: muchas veces hay errores en las palabras traducidas, aparecen sin traducir o aparecen con símbolos con no pertenecen al idioma. Como disponemos de toda la información necesaria en el idioma origen que es el español podemos traducir las palabras con error perfectamente al idioma destino.

Para ello, se dispone de una herramienta de gran utilidad que es el Euroglot: una edición estándar con distintos lenguajes a elegir (alemán, inglés, francés, holandés, español e italiano). Permite combinar la traducción a todos estos idiomas. Ofrece múltiples significados, palabras y conceptos; conjuga verbos y realiza declinaciones de nombres.

Además del programa anterior que es útil para los idiomas comentados anteriormente, para el sueco, griego y portugués, se suelen utilizar traductores on-line. Debido a la falta de tecnicismos en este tipo de traductor suele ser mejor recurso comunicar el error al Departamento de Traducciones, que inmediatamente nos traduce la palabra necesaria.

Cuando la cantidad de errores no afecta a varias palabras sino que se ven afectadas frases completas del texto, entonces queda fuera de nuestro alcance traducirlo y es cuando vuelven a entrar en juego los traductores del Departamento de Traducción.