



## 기계번역을 통한 글로벌 고객 관리 확장



## 목차

고객 관리: 글로벌 리더십의 새로운 기준

고객 관리의 발전

일관성 있는 다국어 전략을 통한 고객 만족도 개선

글로벌 고객 관리 과제

기계번역을 통한 글로벌 고객 관리 혁신

MT를 통해 모든 채널에서 고객의 언어로 소통

다국어 기술 자료를 통한 셀프 서비스 지원 피드

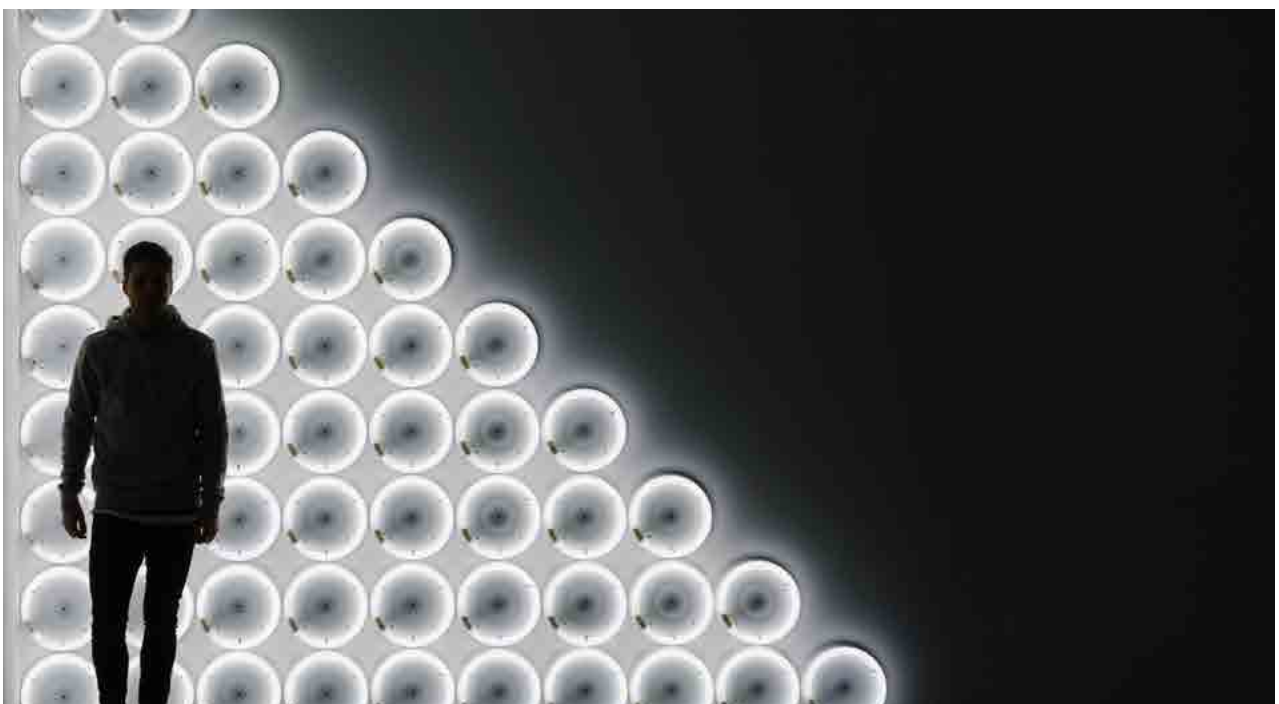
지원 콘텐츠를 대화 방식으로 제공하는 봇

다국어 고객을 지원하는 단일어 상담원

MT를 통한 빠른 ROI 달성

RWS의 MT가 차별화되는 이유

랭귀지 위버®로 탁월한 고객 경험 창출



## 고객 관리: 글로벌 리더십의 새로운 기준

이제는 우수한 제품 또는 서비스 제공을 뛰어넘는 경쟁력이 필요합니다.

글로벌 시장에서 경쟁력을 확보하려면, 기업은 전 고객 구매 여정에서 진정한 가치와 뛰어난 경험을 제공해야 합니다. 전 세계 고객의 위치와 관계없이 탁월한 고객 경험을 제공하는 것이 중요합니다.

글로벌 기업은 효과적인 다국어 고객 서비스와 지원을 제공하여 상당한 경쟁력을 확보할 수 있으며, 고객 만족도와 매출 증가에는 분명한 상관관계가 있습니다.

오늘날 고객 경험은 기존 콜센터를 통한 서비스 제공, 그 이상을 의미합니다. 오늘날의 디지털 네이티브는 언제 어디서나 정보에 쉽게 액세스할 수 있는 방법을 선호합니다. 커뮤니티와 기술 자료가 가장 선호되지만, 고객이 올바른 정보를 보다 쉽게 찾도록 하기 위해 챗봇과 가상 도우미가 점점 더 많이 사용되고 있습니다.

언어 장벽을 허물기 위해서는 모든 채널에 걸친 다국어 지원이 필수적입니다. 일부 채널에만 다국어 기능을 추가하면 통합되지 않고 혼란스러운 고객 경험이 종종 발생합니다.

오늘날의 고객은 다음을 요구합니다.

- 옴니채널, 상시 액세스
- 이해하기 쉽고 맞춤화된 관련성 높은 콘텐츠
- 고객의 언어로 제공되는 서비스
- 모든 기기에서 셀프 서비스 이용
- 채널 간 서비스 일관성
- 더 적은 노력으로 누리는 탁월한 서비스

**소비자의 65%는 품질이 나쁘더라도 자신의 언어로 된 콘텐츠를 선호합니다.**

CSA Research

우수한 고객 관리를 통해 다음을 확보할 수 있습니다.



## 고객 관리의 발전

지난 수십 년 동안 기술은 고객이 기업과 상호 작용하는 방식과 기업이 고객을 지원하는 방식을 완전히 변화시켰습니다.

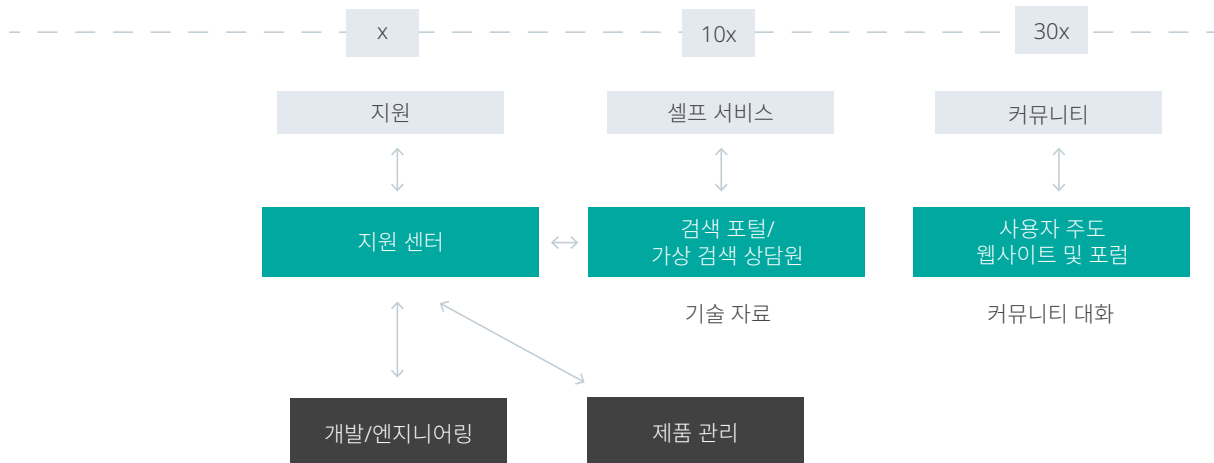
브랜드와 고객의 관계가 기업이 일방적으로 전달하는 단방향에서 양방향 대화로 발전함에 따라 고객의 기대치가 크게 증가했습니다.

그 결과 고객 관리의 정적이고 구조화된 예측형 콘텐츠(예: GUI, 사용자 매뉴얼)에서 비구조화되고 통제가 적은 동적 콘텐츠(예: 기술 자료, 사용자 생성 지원 데이터)로 발전했습니다.

대화형 지원, 소셜 네트워크, 인스턴트 메시징, 동영상 및 음성을 통해 고객은 이제 상호 작용을 위해 어떤 채널을 선택하든 상관없이 쿼리에 대한 빠른 반응과 해결을 기대합니다.

고객 관리 제공 모델도 시간이 지남에 따라 발전했습니다. 기존 지원 센터의 완벽한 지원부터 웹 포털의 셀프 서비스 및 사용자가 시작하는 온라인 그룹의 커뮤니티 대화에 이르기까지 다양한 기능이 지원되고 있습니다.

## 고객의 기대치



## 일관성 있는 다국어 전략을 통한 고객 만족도 개선

오늘날 주요 브랜드에서는 더 많은 글로벌 고객에게 도달하기 위해 다양한 채널을 통해 동일한 지식을 여러 언어로 제공할 수 있는 기술을 활용하여 셀프 서비스부터 실시간 지원 상호 작용까지 모든 것을 제공합니다. 이러한 접근 방식은 고객이 선호하는 채널 및 해당 언어로 맞춤화되고, 쉽게 사용할 수 있는 환경을 제공합니다.

엔터프라이즈 기계번역(MT)은 엔터프라이즈급 용량, 속도 및 보안과 함께 다양한 언어에 대한 액세스를 제공하여 번역 프로세스를 단순화할 수 있습니다.

적합한 MT 솔루션은 적응성, 사용 편의성, 확장성 및 보안성을 갖추고 있습니다.

모든 채널 콘텐츠 요구 사항을 지원할 수 있는 단일 솔루션을 통해 일관된 어조를 유지하고 노력을 최소화할 수 있습니다.

번역 전략을 중앙 집중화하면 콘텐츠 단순화 및 구성이 수월해집니다. 이는 다음과 같은 상당한 이점을 제공합니다.

- '진정한 다국어 단일 소스'에서 일관되고 신뢰할 수 있는 콘텐츠 제공
- 전반적인 고객 관리 비용 절감
- 고객 서비스, 고객 유지 및 충성도 개선

**컨택 센터 리더의 58%는 번역을 통해 브랜드 충성도가 높아진다고 말합니다.**

**콜센터 상담원의 66%는 언어 장벽에 좌절감을 느낍니다.**

ICMI



## 글로벌 고객 관리 과제

고객 서비스 부서의 목표는 고객이 올바른 답을 찾을 수 있도록 돕고 전화 업무를 최소화하는 것입니다. 단일 언어에서도 전화 지원은 일반적으로 비용이 많이 들고 고객에게 불편을 줄 수 있습니다.

오늘날 고객 서비스 부서는 기술 자료 문서, 온라인 포럼, 이메일 지원, 소셜 미디어, 실시간 채팅 등 다양한 채널을 통해 지원을 제공함으로써 고객과의 관계를 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

글로벌 시장의 경쟁이 얼마나 치열한지를 고려할 때, 모든 다국적 기업이 다국어 고객에 대한 지원을 최우선으로 수용하지 않는다는 사실은 놀라운 일입니다.

기업은 다음과 같은 이유로 인해 아직 다국어 지원을 제공하지 않을 수 있습니다.

글로벌 고객의 요구 사항을 인식하지 못함

다국어 구사 직원을 유지하는 데 비용이 많이 들고 어려움

다국어 콘텐츠를 대규모로 제작할 수 있는 효율적이고 경제적인 솔루션을 찾지 못함

기계번역(MT)이 품질과 사용 편의성을 모두 제공할 수 있다는 점을 인식하지 못함

MT를 대규모로 배포할 수 있는 지식 및 전문 지식이 없음

소비자의 40%는 다른 언어로 된 제품을 구매하지 않습니다.

소비자의 73%는 자신의 언어로 된 제품 리뷰를 원합니다.

CSA Research



## 기계번역을 통한 글로벌 고객 관리 혁신

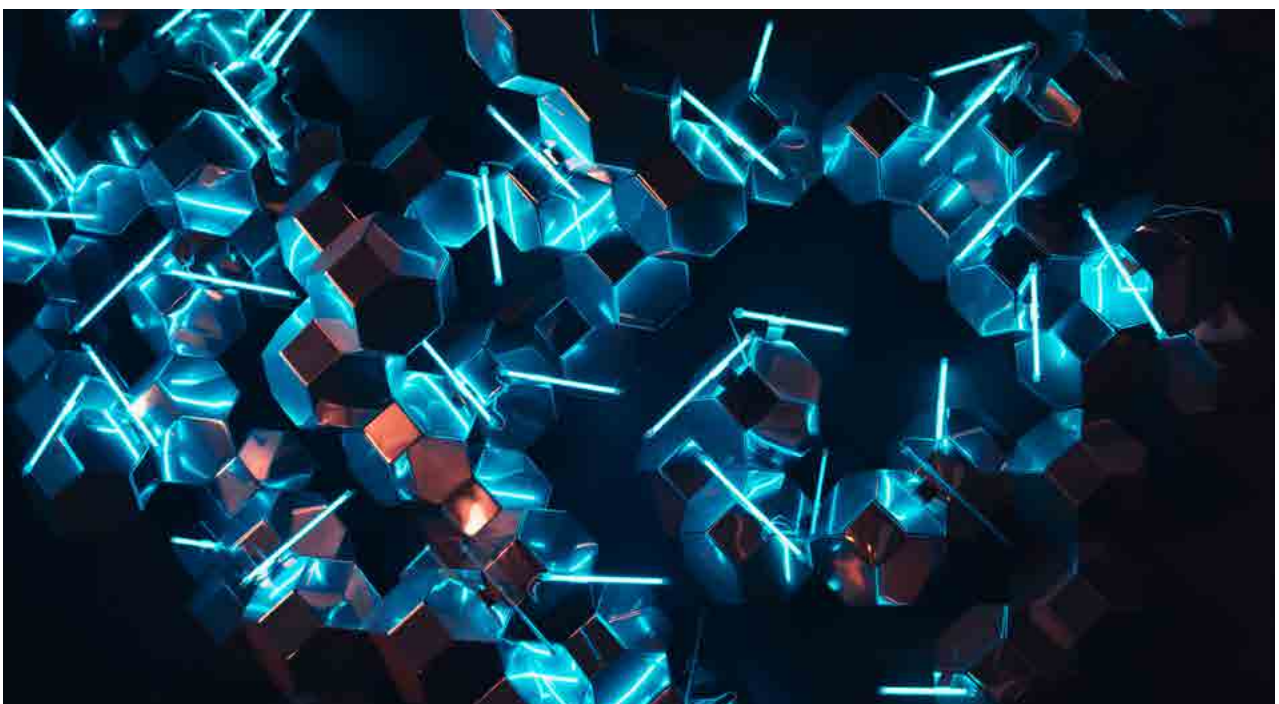
탁월한 글로벌 고객 경험을 제공하기 위해서는 모든 정보 전달 채널을 통해 언어 간에 완전하고 정확한 지원 정보를 제공해야 합니다. 다국어로 빠르게 제작해야 하는 동적 콘텐츠의 엄청난 양을 고려할 때, 자동화는 매우 중요합니다.

실시간 처리 기능과 대량 콘텐츠 볼륨 처리 역량을 갖춘 MT는 번역을 자동화하고 다국어로 된 고가치 지원 콘텐츠를 제작하기 위한 우수한 솔루션입니다.

MT의 궁극적인 이점은 콜센터의 통화 수를 줄이고, 고객 문제를 신속하게 해결하고, 무엇보다도 고객 만족도를 높이는 것입니다.

MT는 다음과 같이 전반적인 고객 경험을 개선합니다.

- **인식 및 고려 사항**  
고객의 언어로 제품 정보 제공
- **의사 결정 및 구매**  
전 세계 고객에게 원활한 구매 경험 제공
- **확보 및 유지**  
제품 설정 지원 및 온라인 리뷰 모니터링을 통해 글로벌 트렌드와 제품 개선 기회에 대한 인사이트 확보
- **확장 및 지지**  
반복 판매를 늘리기 위해 사용자 피드백을 바탕으로 제품 추천



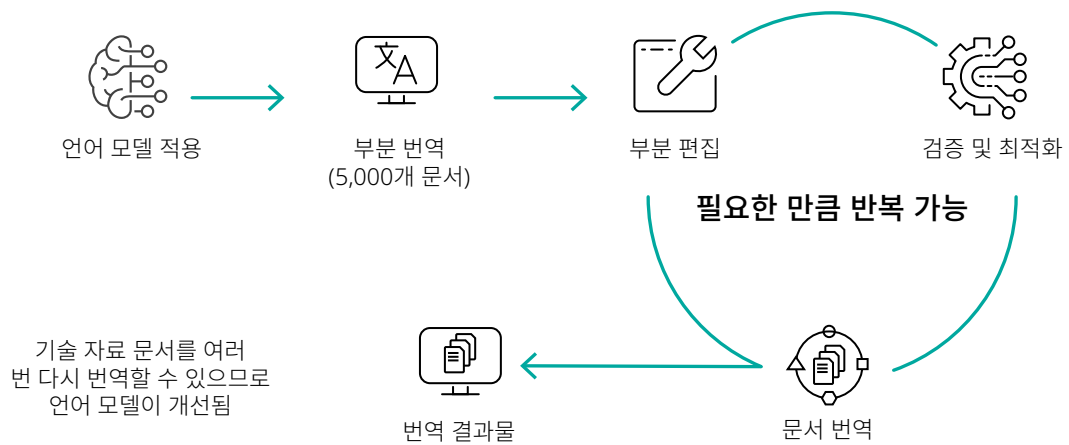
## MT를 통해 모든 채널에서 고객의 언어로 소통

MT를 통해 기업은 문제의 복잡성 정도와 상관없이 고객이 선호하는 언어와 채널을 통해 원하는 고객 관리 서비스를 제공할 수 있습니다.

첫 번째 단계는 포괄적인 다국어 기술 자료 구축입니다.

- 비즈니스에 맞는 스마트 기계번역 솔루션을 통해 기술 자료 자동 번역
- 다양한 방식으로 언어 모델을 조정하거나 전문가를 활용하여 시스템을 완벽하게 맞춤화
- 기계번역을 챗봇과 같은 실시간 채널 통합
- 출시 기간을 단축하는 원활한 인간 참여형 워크플로 생성

고객이 브랜드와 상호 작용하고 자신의 언어로 정보를 일관되게 제공받을 수 있을 때 셀프 서비스부터 실시간 상담원까지 모든 고객 관리 단계가 개선됩니다.





## 다국어 기술 자료를 통한 셀프 서비스 지원 피드

글로벌 디지털 비즈니스의 경우 고객에게 최신 지원 정보를 모국어로 빠르게 제공할 수 있도록 셀프 서비스 채널을 최적화해야 합니다. MT를 사용하면 대규모 기술 자료를 다국어로 빠르게 번역할 수 있습니다.

연구에 따르면 고객은 상담원과 연락하고 상호 작용하는 것보다 셀프 서비스를 선호하는 것으로 나타났습니다.

대부분의 고객 요청은 간단하며 대면 문의 채널이 가장 비싼 경향이 있습니다. 고객이 질문에 대한 답을 빠르게 찾을 수 있는 효과적인 기술 자료를 제공함으로써 고객과 조직의 성과를 개선합니다.

연구에 따르면 고객은 상담원과 연락하고 상호 작용하는 것보다 셀프 서비스를 선호하는 것으로 나타났습니다.



## 지원 콘텐츠를 대화 방식으로 제공하는 봇

대부분의 사람들은 셀프 서비스 옵션을 선호하지만, 고객의 일부는 언어적 상호 작용을 선호할 수 있습니다. 인간적인 감성을 갖춘 봇 기능을 제공하는 챗봇은 중앙 집중화된 방식으로 번역된 기술 자료에서 작업하여 구체적이고 관련성 높은 지원 및 서비스 콘텐츠를 대화 방식으로 고객에게 제공합니다.

- 보다 복잡한 문제에 대한 즉각적인 답변
- 가장 적절한 답변을 위한 정확한 문제 식별
- 문제를 상담원에게 전달하기 위한 효과적인 분류

효과적인 챗봇을 구축하기 위해 콘텐츠는 다음과 같은 특성을 갖추어야 합니다.

- **구조화**  
지원 콘텐츠는 대화형 고객 대화 시나리오에서 더 가치 있는 내용이 될 수 있도록 적절하게 구조화되어야 합니다.
- **메타데이터 지원**  
풍부한 메타데이터를 통해 고객의 문의와 질문에 적합한 정보를 식별, 검색 및 전달할 수 있습니다.
- **AI 기반**  
자연어 이해(NLU) 및 자연어 처리(NLP)와 같은 인공지능 기술은 고객과 자연스럽고 유창하게 상호 작용할 수 있는 스마트 챗봇을 생성하고 고객에게 제시할 올바른 정보를 식별하는 데 사용됩니다.
- **사용자 언어로 제공**  
언어 처리를 위한 AI 외에도, AI는 기계번역을 지원하므로 가상 도우미가 다양한 언어로 소통하고 상호 작용할 수 있습니다.

챗봇은 운영 비용을 최대 30% 절감할 수 있습니다.

Chatbots Life

챗봇은 표준 질문의 80%에 답변할 수 있습니다.

IBM

## 다국어 고객을 지원하는 단일어 상담원

실시간 상담원은 가장 비싼 리소스이며 문제 해결의 마지막 수단이 되어야 합니다.

비용과 리소스 요구 사항을 줄이면서 고객 경험을 향상시키기 위해 MT는 매우 중요합니다. MT를 통해 단일어 실시간 상담원에게 포괄적인 현지화 기술 자료와 실시간 채팅 툴을 제공하여 다국어 문제를 해결할 수 있습니다.

MT를 통해 단일어 상담원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모든 언어로 글로벌 고객의 복잡한 문제 해결
- 여러 채팅 사용자를 동시에 지원
- FAQ에 대한 답변 빠르게 불러오기
- 동적 MT를 통해 복잡한 문제에 대해 애매한 콘텐츠 찾아내기

소비자의 72%는 여러 사람에게 문제를 설명해야 할 때 고객 서비스가 좋지 않은 것으로 생각합니다.

소비자의 39%는 좋지 않은 고객 서비스를 경험한 후 해당 기업을 2년 동안 피합니다.

차원적 연구

72%

고객의 모국어로 된 지원이 고객 지원에 대한 만족도를 높였다고 응답한 고객 서비스 리더의 비율

58%

모국어 지원으로 브랜드에 대한 충성도가 높아졌다고 응답한 고객의 비율

ICMI

## MT를 통한 빠른 ROI 달성

전화와 같은 높은 수준의 채널은 셀프 서비스보다 훨씬 더 비쌉니다. 또한 고객은 즉각적으로 편리하게 이용할 수 있는 디지털 채널을 선호합니다. 다국어 셀프 서비스를 제공하기 위해 MT를 사용하면 비용을 절감하고 고객 만족도를 개선할 수 있으므로 ROI가 높아집니다.

추가적인 ROI를 위해 최고의 MT 기술은 다음과 같은 맞춤형 기능을 제공합니다.

- 중요한 엔터프라이즈 용어 및 언어 요구 사항 처리
- 다양한 구체적 사용 사례 지원
- 새로운 사용 사례를 제공하기 위한 신속한 재구성 지원
- 시간에 따른 결과물 품질 및 정확도 개선

## 디지털 혁신과 리더십을 지원하는 MT

MT는 조직이 다음과 같은 경쟁력 있는 전략을 수용하도록 지원함으로써 글로벌 시장에서 성공하도록 돕습니다.

- 글로벌 지식 공유를 통한 제품 혁신으로 시장 대응 제품 개발 및 제작 보장
- 더 나은 이해와 지원을 위한 모니터링과 피드백을 통해 고객 친밀감 향상
- 대규모로 다국어 정보를 신속하게 제공하여 운영 효율성 향상
- 관련성 높은 콘텐츠 제공을 통한 고객 경험 개선

## 채널이 필수적인 이유



편의성  
(50%)



신뢰성  
(45%)



속도  
(41%)

중요 채널 관련 보고서,  
CMO Council



기업과의 디지털  
커뮤니케이션을  
선호하는 성인의 비율

MarketingSherpa

## RWS의 MT가 차별화되는 이유

최첨단 MT 솔루션은 업계 최고 품질의 기계번역 결과물을 제공하고, 데이터를 안전하게 보호하며, 콘텐츠 관리 시스템(CMS) 및 번역 관리 시스템(TMS)을 비롯한 커뮤니케이션, 협업 및 생산성 툴에 원활하게 연결됩니다.

### 맞춤형 품질

MT 솔루션은 원하는 품질 수준에 맞춰 조정할 수 있으며, 고급 맞춤형 기능을 통해 구체적인 사용 사례에 맞게 최적화할 수 있습니다. MT 엔진 개발 및 언어 스티어링을 위한 전문 서비스를 제공하여 맞춤형 MT 솔루션이 특정 고객의 요구 사항 및 용도에 맞게 구현되도록 지원합니다.

### 데이터 개인 정보 보호 및 보안

데이터에 적합한 수준의 보안을 보장하기 위해 다음과 같은 배포 옵션을 사용할 수 있습니다.

- RWS 관리형 클라우드
- 클라이언트 관리형 프라이빗 클라우드
- 온프레미스

### 통합

액세스를 제공하고 사용을 촉진하기 위해 MT를 다음과 같은 엔터프라이즈 IT 인프라에 연결합니다.

- 커뮤니케이션 툴
- 공동 작업 플랫폼
- 고객 서비스 및 지원 인터페이스
- 다국어 채팅 툴
- 소셜 네트워크

## 랭귀지 위버®로 탁월한 고객 경험 창출

### 다양한 언어

언어 및 비즈니스 전문가가 구축한 250개 이상의 언어 쌍을 활용하세요. 2,000개 이상의 언어 조합을 이용할 수 있습니다.

### 유연한 구축

클라우드, 온프레미스 또는 하이브리드 환경에서 사용할 수 있으며, 콘텐츠, 비즈니스 인텔리전스 등을 위한 다양한 비즈니스 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

### 다양한 채널

거의 모든 채널에 다국어 기능을 추가할 수 있습니다. 고객은 RWS를 통해 문서 및 웹 콘텐츠뿐만 아니라 챗봇, 가상 도우미 등의 실시간 채널을 번역할 수 있습니다.

### 엔터프라이즈 지원

다양한 구축 환경에 최적화되었으며 엔터프라이즈급 처리를 지원하도록 구축되었습니다. 사용자 고유의 환경에 맞게 솔루션을 맞춤화 및 조정할 수 있는 다양한 옵션을 통해 완벽한 보안을 유지할 수 있습니다.

랭귀지 위버가 글로벌 고객 지원을 강화 및 지원하는 방법에 대해 자세히 알아보기:

[rws.com/kr/mt](https://rws.com/kr/mt)

### RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 지원 언어, 콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체입니다. 기업의 콘텐츠 규모에 맞게 정보를 전달하고 콘텐츠의 철저한 보안과 사업 전략을 실현하도록 도움으로써 전 세계의 글로벌 고객들과 원활하게 소통하여 최신 정보를 제공하도록 도와드립니다.

RWS의 비전은 글로벌 조직의 통합된 지식, 심층적인 전문 지식 및 스마트 기술을 통해 기업이 언어, 콘텐츠 및 해외 시장으로 확장하며 겪는 도전과제를 해결하여 원활하게 소통할 수 있도록 지원합니다.

RWS는 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 10대 제약 회사 및 세계 20대 특허 출원자의 절반 이상의 기업의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객 기반은 유럽, 아시아 태평양, 북남미의 기술, 제약, 의료, 법률, 화학, 자동차, 정부 및 통신 분야에 걸쳐 있으며, 5개 대륙에 지사를 두고 서비스를 제공하고 있습니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다.

자세한 내용은 [www.rws.com/kr](https://www.rws.com/kr)을 확인하시기 바랍니다.

© All Rights Reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹\*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

\*RWS 그룹은 RWS Holdings PLC(계열사, 자회사 및 그 대리인)를 의미합니다.