



California Casualty, 트리디온 독스로 직원 생산성과 고객 경험 개선

California Casualty는 특히 교육, 법 집행, 소방 및 간호 분야에서 동호인 단체를 통해 개인에게 자동차 및 재산 보험을 제공합니다.

설립: 1914년

본사: 미국 캘리포니아주 산마테오

직원 수: 700명

도입 솔루션:

트리디온® 독스

RWS 번역 관리

Antenna House Formatter

트리디온 독스의 효율적인 문서 관리 솔루션을 통해 정보 혼잡을 해소하고 콘텐츠 일관성 보장

California Casualty는 미국 13개 주에서 44개 주로 사업을 하며 빠르게 확장되었으며 그에 따라 관리해야 하는 문서 수가 크게 증가했습니다. 문서 관리 시스템을 도입했지만 이 시스템을 10년 동안 사용한 후 3명으로 구성된 지식 관리 팀이 3만 5천 개의 문서를 관리하는 데에는 어려움이 있었습니다.

과제 - 문서 과부하 및 신뢰 부족

직원들은 급하게 필요한 정보를 찾는 데 어려움을 겪었습니다.

- 75%의 직원이 정보를 찾는 데 어려움을 느꼈습니다.
- 직원 중 90%가 매일 정보 검색에 30분에서 최대 1시간 이상을 소요했습니다.

많은 직원들이 검색을 포기하고 헬프 데스크에 전화를 걸었습니다. California Casualty는 직원들의 정보 수요를 해결하기 위해 4명으로 구성된 헬프 데스크를 유지해야 했습니다.

이러한 문제를 해결하기 위해 California Casualty의 콘텐츠 제작자들은 올바른 정보를 찾을 방법이 없다는 이유만으로 기존의 자료를 다시 작성하게 되었습니다.

"트리디온 독스를 도입함으로써 저와 팀이 관리해야 하는 문서의 수를 크게 줄일 수 있었고, 모든 콘텐츠에서 일관성을 유지할 수 있었습니다. 이를 통해 직원들의 시간을 크게 절약할 수 있어, 직원이 높은 품질의 고객 서비스를 제공하고 자신의 일을 더욱 효율적으로 수행할 수 있었습니다."

수잔 팔로
지식 관리
팀 매니저,
California Casualty

게다가 모든 문서에 변경 사항을 적용하는 것은 어려운 작업이었습니다. 예를 들어 변경 사항 하나를 적용하려면 300개 이상의 문서를 업데이트해야 했으며, 5년 후에 문서가 변경되지 않았다는 사실이 발견되곤 했습니다. 이러한 시나리오는 직원들이 발견한 정보를 신뢰하지 못하는 원인이 되었으며 기존 콘텐츠 관리 솔루션의 목적을 달성할 수 없었습니다.

지식 관리 팀이 최선의 노력을 기울였음에도 불구하고 이 문제를 충분히 해결하지 못했다면 700페이지의 인쇄된 교육 매뉴얼과 인트라넷의 정보 사이에 불일치로 혼란이 발생하여 조직 전체의 정보 관리에 상당한 위험이 초래할 수 있었습니다.

이 모든 것이 California Casualty가 탁월한 고객 경험을 제공하는 데 부정적인 영향을 미쳤습니다. 직원들은 자신이 발견한 정보가 정확한지도 알 수 없었고 고객은 정확한 정보를 찾을 때까지 기다리는 경우가 많았습니다.

지식 관리 팀에는 도움이 손길이 필요했습니다.

목표 - 신뢰할 수 있는 진정한 단일 소스

California Casualty는 "올바른 정보를, 적시에, 적절한 사람에게" 제공하기를 원했습니다.

California Casualty는 더 빠른 콘텐츠 제작, 간편한 유지 관리와 더 나은 편의성을 원했으며, 직원들은 Google과 같은 인터페이스를 원했습니다.

무엇보다도, 이들은 시기적절하게 정확한 정보를 통해 지식 관리 팀원의 신뢰를 회복하고자 했습니다.

또한 California Casualty는 통화 처리 시간을 단축하고, 대기열과 이탈률을 줄이고, 담당자와 고객의 통화 시간을 개선함으로써 헬프 데스크 담당자의 생산성을 높이고자 했습니다.

"신뢰할 수 있는 진정한 단일 소스"를 확보할 수 있는 콘텐츠 관리 시스템이 필요했습니다.



California Casualty에 필요한 것은 콘텐츠를 구성 요소, 모듈 및 주제로 세분화하여 여러 장소에서 재사용하고 손쉽게 업데이트할 수 있는 시스템이었습니다.

솔루션 - 콘텐츠 관리에 대한 완전히 새로운 접근 방식

California Casualty에서는 처음에 문제를 해결하기 위해 웹 콘텐츠 관리(WCM) 시스템을 검토했습니다.

다양한 공급업체를 고려했지만 필요한 핵심 시스템 기능을 파악하는 데 도움이 필요하다는 것을 깨닫는 데에는 오랜 시간이 걸리지 않았습니다. 콘텐츠 전략 컨설턴트와 함께 작업하며 그들에게 적합한 솔루션은 WCM 시스템이 아니라는 것이 분명해졌습니다. 컨설턴트는 업무상 중요한 정보를 관리하기 위한 적절한 기준을 확립하는 데 도움을 주었습니다.

California Casualty에 필요한 것은 콘텐츠를 구성 요소, 모듈 및 주제로 세분화하여 여러 장소에서 재사용하고 손쉽게 업데이트할 수 있는 시스템이었습니다. DITA(Darwin Information Typing Architecture)를 기반으로 하는 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)을 사용하면 이를 포함한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

California Casualty가 사용하는 벤더 역량 평가 기준은 다음과 같이 구성되어 있습니다.

1. 콘텐츠를 세부적으로 주제 기반 수준에서 관리합니다.
2. 최신 버전을 게시한 후에도 이전 주제 버전을 자동으로 수정합니다.
3. 일상적인 사용 및 재사용 시나리오에 모두 사용할 수 있는 기존 콘텐츠를 찾습니다.
4. 특정 부분적인 콘텐츠가 재사용되는 모든 문서를 찾습니다. 이는 규칙, 규정 또는 정책의 변경으로 인한 특정 문서 집합을 업데이트하는 데 큰 도움이 됩니다.
5. 특정 기간 내에 모든 문서를 분리하여 컴파일합니다.
6. 게시 시점에 특정 버전의 주제를 선택합니다.

위 기능은 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)에 한정된 기능으로 웹 콘텐츠 관리 시스템과 차별화되는 요소입니다.

벤더 선정 과정에서 시장에서 이러한 모든 요구 사항을 충족하는 제품은 트리디온 독스뿐이라는 것이 명백해졌습니다.



**트리디온 독스 도입의
주요 이점**

- 보다 효율적이고 정확한 정보 검색
- 고객에게 제공되는 정보의 품질 개선
- 정보의 일관성을 통한 교육 개선
- 정책을 발행하는 데 걸리는 일수 단축
- 보상 범위 질문 및 DOI(Department of Insurance)의 불만 감소
- 정보 관리 개선을 통해 위험 완화

결과 - 비즈니스 이점

California Casualty에서는 정책 및 절차를 중앙에서 관리하기 위한 온프레미스 솔루션으로 트리디온 독스(내부적으로는 Reach로 브랜딩)를 선택했습니다. 솔루션을 구현하는 데에는 약 9개월이 걸렸습니다.

California Casualty는 트리디온 독스를 도입함으로써 다음과 같이 다양한 비즈니스 목표를 달성할 수 있었습니다.

지식 중앙 집중화

California Casualty는 정보를 중앙 집중화함으로써 운영을 통합할 수 있었으며 이에 따라 모든 직원이 작업을 보다 빠르고 쉽게 수행할 수 있는 적절한 정보를 얻을 수 있습니다. California Casualty는 마침내 그들이 찾던 신뢰할 수 있는 진정한 단일 소스를 확립했습니다.

더 나은 직원 경험

이제 직원들은 필요할 때 정확한 정보를 사용할 수 있습니다. 검색 시간, 부정확성 및 불일치를 줄임으로써 California Casualty는 탁월한 운용 능력을 달성하게 되었습니다. 이를 통해 직원 경험이 크게 개선되었고 직원들은 직접 포털을 사용할 수 있게 되어 헬프 데스크가 필요하지 않게 되었습니다.

비즈니스 민첩성

지식 생성이 부서 수준의 작업에서 보다 광범위하게 전체 조직 수준의 작업으로 이전되었습니다. 이제 California Casualty는 모든 내용을 계속 확인하고 필요한 변경 사항을 구현하는 데 분야별 전문가와 현장 상담원을 참여시킬 수 있게 되었습니다.

트리디온 독스를 사용하면 누구나 비즈니스에 중요한 콘텐츠에 대한 콘텐츠 제작 및 리뷰 프로세스에 기여할 수 있습니다. 회사의 모든 전문가가 간단한 브라우저 인터페이스를 사용하여 통합 환경에서 콘텐츠 저작자와 협업할 수 있습니다.

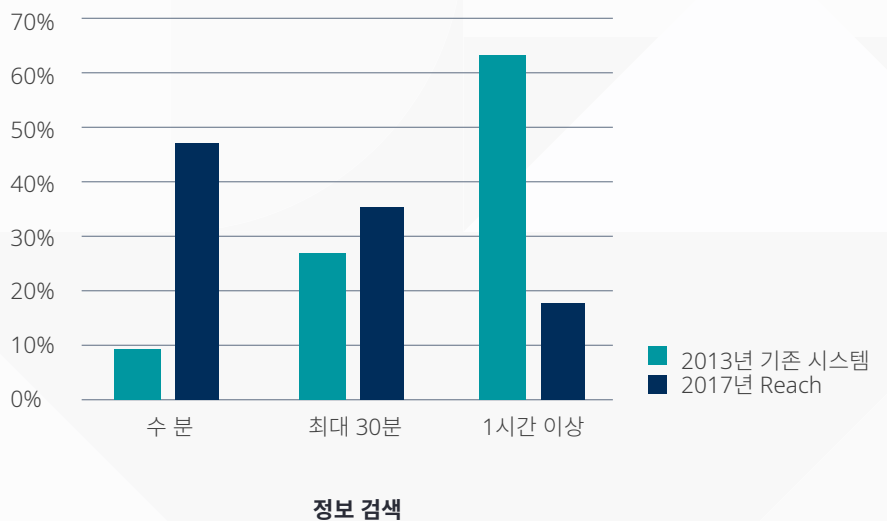


"Reach(트리디온 독스의 내부 호칭)는 더욱 간결하고 관련성 있으며 사용자 친화적입니다. 또한 검토 빈도 및 피드백 수신 및 업데이트 속도 또한 매우 인상적입니다."

제이슨 R
고객 관리 전문가

결과 - 수치화

- California Casualty는 문서의 개수를 35,000개에서 6,500개로 줄였으며, 이는 콘텐츠 분량으로 보면 81%가 감소한 것입니다.
- 700페이지 분량의 교육 매뉴얼은 200페이지로 줄어들어 71% 감소했습니다.
- 정보 검색에 소요되는 시간도 크게 줄어들었습니다. 정보 검색 능력이 75% 향상됨에 따라 4명으로 구성된 헬프 데스크도 운영을 중단했습니다.
- 이에 더해 콘텐츠 탐색 품질은 57% 향상되었습니다. 이제 더 이상 검색할 필요가 없기 때문에 사용자가 콘텐츠를 탐색합니다.
- 이제 6명의 직원으로 구성된 팀이 한 주 내내 예약금의 비율과 관련된 모든 정보를 검색하는 대신 직원 한 명이 몇 분 만에 문의를 해결할 수 있게 되었습니다.
- 편의성, 인터페이스 및 전반적인 인상에 있어서는 직원들이 트리디온 독스에 10점 만점 중 8.71점이라는 점수를 주었습니다.



California Casualty는 트리디온 독스를 사용하여 정책을 발행하는 데 소요된 일수를 줄이고 직원들이 가장 최신 정보, 즉 "신뢰할 수 있는 진정한 단일 소스"에 액세스할 수 있도록 함으로써 DOI 불만 사항의 수를 줄일 수 있었습니다.

주요 이점 수치화:

- 전체 콘텐츠 81% 감소
- 교육 콘텐츠 71% 감소
- 정보 검색 능력 75% 향상
- 정보 탐색 능력 57% 향상

메모 기능 - 축복인가 저주인가?

처음에 California Casualty는 트리디온 독스의 메모 기능을 어디에 사용할 수 있을지에 대해 회의적이었습니다. 이 기능을 사용하면 기존 콘텐츠에 주석으로 메모를 달 수 있어 독자가 변경을 제안하거나 부정확한 내용을 표시할 수 있습니다. California Casualty는 이 기능으로 인해 무질서 상태가 초래되어 세 명으로 구성된 지식 관리 팀이 업무에 휩쓸려 말 그대로의 헬프 데스크가 될 것이라 우려했습니다. 또는 잘못된 정보가 게시됨으로써 사용자에게 혼란을 줄 수도 있습니다.

하지만 실제로는 그 반대의 현상이 일어났습니다. 메모 기능은 사용자가 잊지 않고 저작자에게 이메일을 보내기 위해 정확한 이메일 주소를 찾아야 하는 데에 비해 사용하기에 매우 쉬웠습니다. 결과적으로 몇 명이 정보의 품질을 관리하는 대신 모든 사람이 관리에 참여하게 되었습니다.

과거에는 소수의 인원이 정보를 검토한 대신 700명 이상의 지식 관리 직원으로 구성된 전체 조직이 정보 검토에 참여할 수 있게 되었습니다. 이와 같이 체계적으로 통합된 협업 환경은 이전에는 생각지도 못한 엄청난 이점을 가져다주었습니다.

더 많은 고객 사례 살펴보기:

rws.com/kr/customers

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 기반의 언어 번역, 문서 데이터 콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체로, 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 지원하는 것입니다.

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/kr을 확인하시기 바랍니다.

© 판권 소유. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

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