



www.hach.com

업종: 제조업

본사:
콜로라도주 러브랜드

설립: 1947년

도입 솔루션:

트리디온® 독스

RWS 번역 관리

Antenna House Formatter

비용 절감으로 글로벌 시장 진출에 더욱 빠르게 성공한 Hach

Hach Company는 세계 각지에서 수질과 안전을 시험하는 데 사용되는 분석 계측기를 제조하고 유통하는 기업입니다. **Hach**의 기술문서 작성 팀은 수십 개의 글로벌 시장에서 수천 가지 제품에 맞게 복잡하고 품질 높은 문서를 작성해야 합니다.

본 사례 연구에서는 Hach가 RWS 기술을 엔드투엔드 방식으로 구축하여 신속한 투자 수익을 거둔 사례를 살펴봅니다.

배경

1947년에 설립된 Hach Company는 수질과 수용액 품질을 시험하는 분산 분석 계측기, 테스트 키트 및 시료를 비롯해 실험실, 프로세스 및 필드용 제품을 제조 및 유통하는 기업입니다. 높은 품질, 정확성과 단순성을 목표로 하는 Hach 제품은 오늘날 세계 각지에서 사용되고 있습니다.

비즈니스 과제

일반인들은 Hach Company가 개발하는 제품이 일상 생활에 어떤 도움을 주는지 잘 알지 못합니다. 지구상의 수많은 사람들이 안전하고 깨끗한 물을 이용할 수 있도록 전 세계 전문가들이 Hach의 수질 시험 및 분석용 제품을 사용하고 있습니다. Hach는 전문가들을 지원하기 위해 기술적 정확성을 갖추고 최신 정보가 반영된 품질 높은 문서를 27개 언어로 생산해야 합니다.

제품 릴리스의 속도와 횟수가 증가하고 자사에서 지원하는 글로벌 시장의 개수가 늘어나고 있는 상황에서 문서 작성 및 현지화를 담당하는 Hach의 소규모 팀은 숨가쁘게 진행되는 제품 릴리스 주기에 맞춰 번거롭고 복잡한 프로세스를 완수해야 합니다.

"번역 비용이 60%,
번역 시간이 40%
감소되었습니다. 뿐만
아니라 직원들의
'성과 지수'도 80%나
증가했습니다."

에밀리 미들로프스키
Hach Company
기술 퍼블리싱 매니저

문서 작성 팀에서는 문서를 27개 언어로 생산해야 할 뿐 아니라 브랜드 일관성을 준수하며 동일한 문서를 다양한 버전으로 만드는 "듀얼 브랜드" 전략을 뒷받침해야 합니다. Hach Company 기술 퍼블리싱 매니저인 에밀리 미들로프스키는 "이 문제를 인식한 우리 팀은 공식적으로 스스로를 제품 릴리스 주기의 병목 현상이라고 규정했습니다."라고 설명했습니다. 이처럼 상황을 냉철하게 규정함으로써 문제를 해결하기 위한 실마리를 모색할 수 있었습니다.

효율적인 프로세스 찾기

Hach 문서 작성 팀은 현지화 및 문서 작성에 있어 이전의 방식을 사용해 왔습니다. 복잡한 프로세스로 팀에서는 듀얼 브랜드 전략이나 다국어 문서와 같은 새로운 비즈니스 요구 사항 대처에 어려움을 겪었습니다. "분명 더 나은 방식이 있을 거라고 생각했죠. 기존 방식으로는 일상 업무를 처리하는 것만으로도 벅쳤고, 그마저도 원활하게 진행되었다고 할 수가 없었거든요." 문서 작성 팀은 장단기적 해결 방안을 모색하기 시작했습니다.

관련 시장의 모범 사례를 살펴보면 이 팀은 현지화 프로세스와 기술 문서 작성 프로세스를 모두 개선해야 한다는 사실을 깨달았습니다. 즉시 적용할 수 있는 해결책은 바로 번역 관리 시스템을 구축하여 현지화 프로세스를 개선하는 것이었습니다. 이와 동시에 DITA와 CCMS(구성 요소 콘텐츠 관리 시스템)를 이용하여 구조화된 콘텐츠 작성 방식으로 전환하는 것을 장기 목표로 잡았습니다.

1단계: RWS 번역 관리 시스템으로 현지화 프로세스 개선

Hach 팀은 복잡한 현지화 프로세스가 시장 출시 프로세스에서 심각한 병목 현상으로 작용하고 있다는 사실을 파악했습니다. 2008년에는 현지화 프로세스 개선을 위한 중요한 단계인 데스크톱 퍼블리싱(DTP)을 도입했습니다. DTP는 현지화 프로세스 중에서도 가장 마지막에 실시되는 단계입니다.

DTP 단계에서는 원어본이 번역된 파일을 검토하며 해당 언어에 맞는 레이아웃이 적용되었는지 확인합니다. 즉, DTP 전문가가 번역 과정에서 발생한 페이지 나누기, 텍스트 확장 및 그 밖의 레이아웃 변경 사항을 살펴봅니다.



고려 사항

- 복잡한 기술 콘텐츠
- 다브랜드
- 글로벌 시장
- 늘어나는 콘텐츠

미들로프스키는 "현지화의 마지막 단계인 DTP는 시간은 물론, 비용도 많이 소요됩니다. 바로 이 지점이 우리 팀이 해결하고자 했던 병목 현상의 커다란 부분을 차지했습니다."라고 설명했습니다. 미들로프스키가 이끄는 문서 작성 팀은 데스크톱 퍼블리싱 프로세스를 개선하면 시장 출시 시간을 단축하고 현지화 비용을 대폭 절감할 수 있다는 사실을 파악했습니다.

다양한 언어 기술을 검토한 결과, RWS 번역 관리가 Hach에 가장 적합한 솔루션이라고 판단했습니다. "번역 프로세스를 간소화하고 번역 진행 중에 파일 형식과 콘텐츠를 분리함으로써 DTP 비용과 문서 작성 팀이 근무하는 해외 지사의 인건비를 대폭 줄일 수 있었습니다. 기존에 사용하던 블랙박스식 현지화 프로세스로는 불가능했던 일입니다."

RWS 번역 관리를 구축한 첫 해에만 Hach 문서 작성 팀은 26만 달러의 비용을 절감하고 온디맨드 현지화 솔루션의 목표 ROI를 달성할 수 있었습니다. RWS 번역 관리를 도입한 결과 데스크톱 퍼블리싱 비용을 절감했을 뿐 아니라 기존에 번역된 문장을 검토하는 데 소요되는 비용을 없앨 수 있었습니다. 여기에 내장된 인텔리전스가 번역 과정에서 일어나는 많은 비용의 중복 작업을 없애고 경제적인 이익을 얻는 데 도움이 되었습니다.

구조화된 콘텐츠로 성과 달성

단기적인 성공을 거둔 문서 작성 팀은 기술 문서 작성의 XML 표준인 DITA를 사용한 구조화된 콘텐츠 방식으로 전환한다는 차기 목표에 주력했습니다. 파일 시스템에 DITA XML 파일을 저장하는 방식을 시험해 보던 문서 작성 팀은 CCMS(구성 요소 콘텐츠 관리 시스템)가 없이는 효율적인 관리가 이루어질 수 없다는 사실을 알게 되었습니다. 문서 작성 팀은 다국어 콘텐츠를 지원하고, 사용하기 쉬운 환경을 제공하며, 구축하는데 비용이 많이 들지 않으면서 강력한 DITA 지원을 제공하는 CMS(콘텐츠 관리 시스템)가 필요했습니다.



"RWS 번역 관리를 도입한 결과 달성한 ROI 성과 덕분에 우리 팀에 대한 경영진의 신뢰가 높아졌습니다. 덕분에 앞으로 무엇이 필요한지 설득하는 데도 상당한 도움이 되었죠."

에밀리 미들로프스키
Hach Company
기술 퍼블리싱 매니저

미들로프스키는 "트리디온 독스가 이 모든 요건을 충족했습니다. 트리디온 독스가 RWS 번역 관리의 연계 기술이라는 점도 큰 장점이었지요. 이미 RWS와 협력하여 성공한 전례가 있었기 때문에 RWS가 제품 테스트를 얼마나 엄격하게 실시하는지 알고 있었습니다."라고 설명했습니다. 강력한 베이스라인 기능이 뒷받침되어 간편하게 구축하고 사용할 수 있다는 점도 트리디온 독스의 장점이었습니다.

"구조화된 콘텐츠를 이용한 문서 작성 방식으로 넘어가야 하는 몇 가지 이유가 있었습니다. DITA를 이용하면 여러 버전의 콘텐츠를 신속하게 생성 및 퍼블리싱할 수 있는데, 덕분에 버튼을 누르기만 하면 다국어/다브랜드 문서를 생산할 수 있게 되는 것입니다. 엄청난 장점이었지요. 트리디온 독스를 도입하면 퍼블리싱 프로세스를 자동화하고 현지화 프로세스에서 DTP 단계를 완전히 없앨 수 있다는 것도 매력적이었습니다. RWS 번역 관리만으로도 번거로운 DTP 단계가 대폭 축소되었는데, 트리디온 독스를 도입하면 DTP 단계가 아예 사라지게 되는 것입니다."

Hach 문서 작성 팀은 경영진을 대상으로 DITA로 전환 시 프로젝트 일정을 30일 앞당길 수 있다고 설득했습니다. 실전에서는 하나의 제품에 대한 기술 문서를 DITA 방식으로 전환한 결과 목표 ROI를 예상보다 6개월 빨리 달성할 수 있었습니다. 자본 비용은 번역 비용 절감만으로 모두 상쇄되었습니다.

레이아웃 데스크톱 퍼블리싱의 ROI 예(DTP)

트리디온 독스 사용 전 방법: 수동 DTP		트리디온 독스 사용 후 방법: 푸시 버튼 퍼블리싱	
유럽	그 외 국가	유럽	그 외 국가
23개 언어*10분*책 20권 =4,600분(9.5일)	8개 언어*10분*책 20권 =1,600분(3.3일)	10분(모든 언어)*책 20권= 200분(3.3시간)	5분(모든 언어)*책 20권= 100분(1.7시간)
총 소요 시간 12.8일		총 소요 시간 5시간	

장점

- 3개월에서 15~30일로 번역 주기 감소
- 번역 비용 60% 절감
- 번역 시간 40% 감소
- 3개월에서 2~3주로 백로그 감소
- 퍼블리싱에 필요한 시간이 10일에서 15분으로 단축
- 버튼을 누르는 것만으로 다국어 매뉴얼 퍼블리싱 구현
- 직원 성과 지수 80% 증가

구조 구현과 이를 통해 얻을 수 있는 교훈

Hach 문서 작성 팀은 2009~2010년에 자사의 중대한 신제품 개발 프로젝트이자 회사 역사상 최대 규모의 기술 퍼블리싱 이니셔티브를 위해 트리디온 독스를 도입했습니다. 이 새로운 기술을 실전에서 빠르게 익히고자 했던 것입니다. 미들로프스키는 이때 워크플로가 복잡할 필요가 없으며, 적어도 처음에는 가능한 한 단순한 워크플로를 유지하는 것이 효과적이라는 교훈을 얻게 되었다고 합니다. 이에 더해 사전에 모든 것을 세부적으로 계획할 필요가 없다는 사실도 알게 되었습니다. 프로젝트를 시작하는 시점에는 앞으로 어떤 것이 중요해질지 알 수 없기 때문입니다. 일례로 파일 이름 명명 규칙이 그토록 치열한 논쟁 주제가 될 것이라고는 누구도 예상하지 못했습니다. 번역 프로세스에서 시간이 가장 오래 걸리는 작업은 스타일 시트를 작성하는 것이라는 사실도 알게 되었습니다. Hach 고객들에게는 문서의 인쇄본이 매우 중요하기 때문에 구조화된 콘텐츠를 성공적으로 구현하려면 스타일 시트를 신중히 작성해야 했습니다.

구조화된 콘텐츠와 RWS 기술을 도입해야 하는 비즈니스 근거

DITA와 RWS 기술을 구현한 Hach 팀은 번역 기간을 70일에서 15~30일로 단축하는 동시에 문서 생산량을 늘릴 수 있었습니다. 트리디온 독스를 사용하면 영어 콘텐츠를 재사용할 수 있기 때문에 번역과 검토가 필요한 콘텐츠가 상당량 줄어든 것입니다. 새로운 방식과 시스템을 도입한 결과 기존에 문서 4건을 번역하는 데 투입되었던 비용으로 10건을 번역할 수 있었습니다. 기존에는 둘 이상의 언어가 포함된 문서를 생산하려면 며칠에 걸쳐 번거로운 작업을 처리해야 했지만, 트리디온 독스를 사용하면 이 과정이 "버튼을 누르는" 것만으로 완료되었습니다. 미들로프스키는 트리디온 독스를 도입한 뒤로 "아침에 출근해서 여러 문서가 포함된 프로젝트를 시작하면 정오에 모든 문서를 배포할 수 있게 되었다"라고 설명합니다.

이처럼 효과적인 도구와 시스템을 도입한 결과 Hach의 생산 프로세스가 3개월에서 3주 미만으로 단축되었다고 합니다.



예상치 못했던 또 다른 이점: 성과 지수

목표 ROI 달성 외에도 다음과 같은 예상치 못했던 내용:

- 백로그가 줄어들어 더 이상 병목 현상으로 작용하지 않음
- 버튼을 누르는 것만으로 다브랜드 문서 퍼블리싱
- 다양한 브랜드와 여러 글로벌 시장에 일관된 디자인 적용
- 문서의 정확성과 유용성 향상
- 창의적이고 공동으로 작업할 수 있는 환경 조성
- 릴리스 프로세스 조기에 번역 시작

미들로프스키는 "이제 인력을 늘려야 했던 이유를 구체적인 수치를 통해 설명할 수 있게 되었습니다. 번역 비용이 60%, 번역 시간이 40% 감소되었습니다. 듀얼 브랜드를 효과적으로 지원하는 솔루션을 구현했습니다. 뿐만 아니라 직원들의 '성과 지수'도 80%나 증가했습니다."

일련의 RWS 솔루션을 적용한 Hach 문서 작성 팀은 앞으로 품질 높은 결과물을 생산하고 더 높은 ROI를 달성하는 데 도움이 되는 효율적이고 간소한 프로세스를 구현할 목표를 갖고 있습니다.

더 많은 고객 사례 살펴보기:

rws.com/kr/customers

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 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, 북미의 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.