



이 사례 연구는 현재 RWS Holdings plc의 일부인 SDL의 고객을 대상으로 개발되었습니다.

Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

업종: 분석 기술

본사:
매사추세츠주 밀퍼드

직원 수: 5,700명,
27개국

순매출액: 20억 9천만 달러(2019)

도입 솔루션:

트리디온® 독스

Antenna House Formatter

SDL 번역 관리

퍼블리싱 프로세스를 효율화하고 콘텐츠 재사용을 획기적으로 증진한 Waters Corporation

엄격한 규정이 적용되는 산업에서 전 세계 수천 명의 과학자들이 사용하는 제품 및 서비스를 개발하는 기업이라면 정확하고 신뢰할 수 있고 규정을 준수하는 기술 문서를 생산하는 것이 중요합니다. 하지만 품질 높은 문서를 시의적절하게 생산해내기란 그리 쉽지 않습니다.

그래서 Waters Corporation은 프로세스를 조정하고, 콘텐츠 재사용률을 높이고, 문서의 표준화를 추진하여 더 나은 고객 경험을 제공하기 위해 트리디온 독스를 선택했습니다.

Waters는 50년 이상 의료 서비스 제공, 환경 보호, 식품 안전, 수질, 소비자 제품 개발, 고부가가치 화학 제품을 발전시키기 위해 하드웨어, 소프트웨어 및 화학 분야의 분석 기술을 개발해왔습니다. Waters의 2019년 매출은 20억 9천만 달러이며, 전 세계 고객의 과학적 발견과 운영 탁월성을 지원하고 있습니다.

주요 이점

- 수동 프로세스의 간소화 및 가시성 향상
- 콘텐츠 재사용 증가
- 더욱 투명한 리뷰 프로세스 보장
- 번역 속도 향상
- 레이아웃 및 출판 비용 절감
- 비즈니스 민첩성 실현 및 제작물 출시 속도 단축
- 전사적 차원의 탄탄한 콘텐츠 관리 기반 수립

도전 과제

내부 프로세스 및 워크플로 효율화

Waters는 다양한 설치 가이드, 사용자 매뉴얼, 시스템 가이드 및 온라인 도움말 자료를 제작하며, 그 분량이 한 해에 수천 페이지에 달합니다. 과거에는 다양한 저작 툴을 사용하여 여러 콘텐츠 관리 프로세스와 워크플로를 통해 자료를 제작했습니다. 즉, 작성자가 기존 콘텐츠를 파악하고 재사용하기가 어려웠습니다. 콘텐츠 중복 및 버전 관리가 주된 문제로 대두되었습니다. 또한, 작성자는 표준에 맞춰 페이지 분할을 추가 또는 제거하거나, 글꼴 크기와 색상을 변경하는 등 반복적으로 콘텐츠의 서식을 지정하는 데 많은 시간을 소비하고 있었습니다. 퍼블리싱 콘텐츠가 중복되면서 서로 다른 검토자가 동일한 정보를 다르게 표현하는 비일관성 문제도 발생했습니다.

Waters Corporation의 선임 기술 문서 작성자 겸 톱 전문가인 조슈아 스티븐은 규정을 준수하려면 일관성이 특히 중요하다고 말합니다. 스티븐은 "유사한 제품 지침을 일관된 방식으로 표현하여 우수한 고객 경험을 제공하고 규정 준수 요건을 충족하는 것이 중요합니다. 체계적인 중앙 집중식 콘텐츠 저장소가 없으면 일관성을 유지하기 어려웠습니다."라고 말했습니다.

Waters는 전 세계 시장에 서비스를 제공하기 때문에 기술 커뮤니케이션 그룹에서 최대 16개국 언어로 콘텐츠를 로컬라이제이션하고 있습니다. 여러 번역 벤더를 이용하다 보니 프로세스가 길어지고 동일한 콘텐츠를 여러 번 로컬라이제이션하게 되어 비용이 증가하고 효율성이 떨어진다는 것을 알게 되었습니다.

스티븐은 "이러한 모든 문제점이 콘텐츠를 보다 효율적으로 재사용할 수 있는 방법을 찾아 프로세스를 개선하고자 하는 이니셔티브로 이어졌습니다."라고 설명했습니다.



"RWS가 패러다임의 변화를 이해하고 새로운 환경으로 전환할 수 있도록 도와주었습니다. 특히, 사전 정의된 사용 방법을 제시하는 대신 저희 회사의 필요에 맞게 시스템을 구성할 수 있도록 지원을 아끼지 않은 데 대해 감사의 뜻을 표하고 싶습니다." 라고 설명했습니다.

조슈아 스티븐

선임 기술 문서 작성자 겸 톨 전문가, Waters Corporation

솔루션

트리디온® 독스

Waters가 처음으로 한 일은 XML 기반 저작 및 퍼블리싱 프로세스인 DITA로 이전하는 것이었습니다. 이렇게 하면 팀은 모든 구조화된 콘텐츠를 각 언어의 개별 단위나 주제로 저장, 구성 및 관리하여 간단하게 콘텐츠를 재사용하고, 공유하고, 필터링하고, 알맞은 채널에 전달할 수 있습니다. Waters는 제품 설명서를 제작하는데 즉시 사용 가능한 솔루션들을 평가한 후, 벤더 파트너 톨에 맞춰 조정이 가능하고, 작성자가 쉽게 사용할 수 있고, 기업에 있는 모든 사용자가 빠르게 익힐 수 있는 RWS를 선택했습니다.

Waters는 다양한 요구 사항이 발생할 수 있는 구현 단계에 착수했지만 이러한 요구 사항을 DITA 기반 저작 환경에 적용해 본 경험이 거의 없었습니다. 스티븐은 "RWS가 패러다임의 변화를 이해하고 새로운 환경으로 전환할 수 있도록 도와주었습니다. 특히, 사전 정의된 사용 방법을 제시하는 대신 회사의 필요에 맞게 시스템을 구성할 수 있도록 지원을 아끼지 않은 데 대해 감사의 뜻을 표하고 싶습니다."라고 말했습니다. 스티븐은 전문 서비스 팀 덕분에 제 시간에 정해진 예산에 맞춰 솔루션을 구축할 수 있었다고 말했습니다.

도입 성과

콘텐츠 및 리소스 활용

RWS 기술을 적용한 후 Waters는 훨씬 더 효율적이고 잘 관리되는 제작 프로세스에 만족하고 있습니다. 워크플로의 각 단계마다 제어가 가능하므로 필요한 조치를 취하고 업무 중복을 방지할 수 있습니다. 콘텐츠의 서식 지정을 작성과 별도로 처리하여 작성자는 제작물의 저작에만 온전히 집중할 수 있습니다.



"콘텐츠를 재사용하여 모든 고객에게 적시에 문서를 배포함으로써 서비스의 질을 높인 동시에 모든 제작물에 일관된 내용을 실을 수 있는 확실한 시스템을 구축하게 되었습니다."

조슈아 스티

선임 기술 문서 작성자 겸 톨 전문가, Waters Corporation

Waters에 근무하는 300명의 분야별 전문가들과 편집자들은 이제 처음부터 끝까지 막대한 양의 업무와 씨름하는 대신 제작물의 각 부분을 단독 주제로 검토할 수 있습니다. 그 결과 작성자는 실시간으로 피드백을 확인할 수 있게 되었습니다. 스티에 따르면 최대 60%의 소스 콘텐츠가 여러 제작물에 재사용되어 엄청난 비용과 시간을 절약할 수 있게 되었다고 합니다.

게다가 번역을 시작하기 전에 전체 제작물이 완료될 때까지 기다리지 않아도 되므로 로컬라이제이션 시간을 훨씬 더 많이 단축할 수 있습니다. 또한, 표준화된 상용구 및 안전 권고 사항과 같이 무수히 많은 기존 번역을 활용할 수 있습니다. 스티에 따르면 회사의 비즈니스가 원활히 운영되려면 여러 언어로 된 제작물을 동시 발행하는 것이 중요하다고 합니다. 스티는 "영어 소스 언어 문서가 완료된 후 다른 언어로 된 문서가 지연되는 것은 이상적이지 않습니다."

콘텐츠를 재사용하여 모든 고객에게 적시에 문서를 배포함으로써 서비스의 질을 높인 동시에 모든 제작물에 일관된 내용을 실을 수 있는 확실한 시스템을 구축하게 되었습니다."라고 말했습니다.

또한, 작성자가 이미 검토, 승인 및 로컬라이제이션을 마친 콘텐츠를 재사용함에 따라 기존 제작물의 개정 작업도 훨씬 더 빨라졌습니다. "어떠한 표준 정보가 최신 상태인지 확인하거나 이미 존재하는 콘텐츠를 다시 작성할 필요 없이 작성자가 릴리스된 최신 버전을 가져오기만 하면 됩니다."

미래

전사적 구축

RWS 시스템을 비즈니스 전체에 사용하도록 확장하는 계획에 착수하고 있습니다. 스티는 다음과 같이 말했습니다. "애초에 트리디온 독스를 비즈니스 전체에 있는 다른 부서로 확장하여 콘텐츠 관리 에코시스템을 지원하는 것이 목표였습니다. 소스 언어 개발에서 괄목할 만한 개선이 감지되고 있습니다. 초기의 목적을 완벽하게 달성했으니 다음 제작 단계로 넘어가도 될 것 같습니다."

더 많은 고객 사례 살펴보기:

[rws.com/kr/customers](https://www.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.

© 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.