



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



트리디온 독스와 번역 관리를 통해 고객 경험에 다각도로 접근

도입 솔루션:

- 트리디온® 독스
- Antenna House Formatter
- 번역 관리
- 파솔로®

Nielsen은 RWS의 솔루션을 활용하여 고객의 재방문을 유도하는 효율적인 글로벌라이제이션 전략을 수립할 수 있었습니다.

글로벌 성과 관리 기업인 Nielsen은 고객 경험 목표 달성을 지원할 수 있는 역동적인 비즈니스 파트너를 찾아 RWS에 손을 내밀었습니다. 그 후로 10년이 넘는 시간이 흘러, 양사 간의 비즈니스 파트너십은 더욱 강화되었습니다. Nielsen은 100여 개가 넘는 국가의 고객에게 최고의 경험을 제공함으로써 시간 및 비용 효율성을 해마다 향상시켰습니다.

현지 시장에 주력하면서 글로벌 제품 출시 관리

Nielsen은 고객에게 소비자가 무엇을 보고 구매하는지 파악할 수 있는 종합적인 통찰력을 제공합니다. 멀티미디어 콘텐츠의 소비 패턴을 평가하고자 하는 미디어 및 광고 회사가 주 고객입니다. 기업은 이러한 통찰력으로 구매 트렌드를 파악하고, 이를 통해 수익성 있는 성장을 주도합니다.

Nielsen이 RWS와 협력을 시작했을 때 주요한 요구 사항은 클라이언트 포털이나 기업 웹사이트 등 디지털 콘텐츠에 대한 번역 및 로컬라이제이션 프로세스를 효율화하는 것이었습니다. 몇 주간 수백 개의 파일을 주고 받고 여러 프로젝트를 진행하면서 Nielsen은 급증하는 작업을 관리하기 위해 자동화된 워크플로를 도입해야 한다고 생각했습니다.

"어떤 사람들은 고객이 제품이나 서비스를 편안하게 사용하면 고객 만족을 달성한 것이라고 생각합니다. 하지만 그렇지 않습니다. 지속적인 연결고리를 확립함으로써 고객이 피드백을 제공하도록 유도하고 '더 많은 경험'을 제공하면 다음 세대 또는 이니셔티브의 발전을 통해 제품 및 서비스를 개선할 수 있습니다."

브루노 허먼
Nielsen

또한 번역에 대한 요구 사항이 증가함에 따라 Nielsen은 사용자 인터페이스, 문서, eLearning 콘텐츠 및 제품과 서비스 관련 설문조사에 대한 로컬라이제이션을 한 곳에서 관리할 필요성을 느꼈습니다. 고객이 필요로 하는 시점에 정확하게 제품을 배포할 수 있도록 지원하는 것이 무엇보다 중요했으며, 이것이 Nielsen의 전방위 고객 경험 원칙의 핵심입니다.

Nielsen의 글로벌라이제이션 책임자인 브루노 허먼은 "고객 경험은 제품 설계 및 개발 단계에서 시작하여 시장에 출시된 솔루션과 콘텐츠의 효율성을 평가하는 것까지 이어집니다. 고객 경험은 성공에 있어 항상 염두에 두어야 할 총체적이고 끝이 없는 여정입니다"라고 설명합니다.

최대 64개 언어에 대한 중앙 집중식 번역 및 로컬라이제이션

RWS 번역 관리는 이 모든 콘텐츠를 최대 64개 언어로 번역 및 로컬라이제이션하는 프로세스를 중앙에서 관리할 수 있도록 하는 핵심 솔루션이었습니다. 번역 관리는 글로벌 작업의 자동화와 가속화를 도와주었으며 Nielsen은 생산성 향상과 보다 효과적인 언어 콘텐츠 통제가 가능했습니다.

"우리는 여전히 재사용 가능한 콘텐츠의 높은 레버리지와 뛰어난 일관성으로, 역할 및 책임을 더욱 명확하게 할당할 수 있습니다"라고 브루노 허먼은 말합니다.

주 번역 및 로컬라이제이션 서비스 공급업체로 RWS를 이용하면서 브루노 허먼은 추가적인 이점도 누리고 있습니다. "RWS는 국제적인 입지와 폭넓은 내부 리소스를 확보하고 있으며, 최소한의 일정으로 대량 작업을 소화해낼 능력을 갖추고 있습니다. 이러한 확장성은 우리와 같은 기업에 엄청난 도움이 됩니다."

브루노 허먼의 팀이 지난 5년간 750%까지 프로젝트 처리량을 높일 수 있었던 것은 바로 이 확장성 덕분이었습니다. 현재는 RWS의 지원으로 98%가 넘는 프로젝트를 예정보다 일찍 또는 제 시간에 전달할 수 있습니다.



"이전에는 여러 지역에서 여러 툴을 사용하여 여러 사람이 작성하는 도움말 파일이 큰 우려사항이었습니다. 제작 프로세스를 개선하고 중앙 집중적으로 관리함으로써 비용 및 시간 효율성, 로컬라이제이션 프로세스 개선, 고객 경험 향상 등 비즈니스 전반에 걸쳐 이점을 창출하게 되었습니다."

브루노 허먼
Nielsen

도움말 파일에 대한 체계적인 접근 방식

유럽 기반 운영에서 글로벌 니즈를 관리하는 중앙 본부로 요구 사항이 확대되면서 추가 RWS 제품 및 서비스를 통합해야 했습니다. 이미 기술 문서 작성 팀은 기술 및 마케팅 콘텐츠를 작성하는 데 다양한 저작 툴을 사용하고 있었습니다.

또한 로컬라이제이션 프로세스와도 원활하게 연결하고 통합할 수 있어야 했습니다. Nielsen은 이러한 당면 과제를 해결하면서 번역 관리 시스템과 손쉽게 통합할 수 있는 솔루션을 찾고 있었습니다. Nielsen은 트리디온 독스를 사용하여 기존의 분산된 관리 관행에서 벗어나 제품 도움말 파일의 제작, 번역 및 로컬라이제이션을 효율화하고 중앙에서 관리하기 시작했습니다. 중앙 허브의 역할을 하는 트리디온 독스에서 기술 문서 작성자와 제품 전문가는 단일 소스를 관리하고 통합된 접근 방식을 통해 효율성을 크게 향상시킬 수 있었습니다.

브루노 허먼은 이렇게 설명합니다. "이전에는 여러 지역에서 여러 툴을 사용하여 여러 사람이 작성하는 도움말 파일이 큰 우려사항이었습니다. 제작 프로세스를 개선하고 중앙 집중적으로 관리함으로써 비용 및 시간 효율성, 로컬라이제이션 프로세스 개선, 고객 경험 향상 등 비즈니스 전반에 걸쳐 이점을 창출하게 되었습니다."

Nielsen은 현재 DITA XML 기능을 활용하여 콘텐츠에서 서식 지정을 분리해내고 재사용 가능한 모듈식 콘텐츠를 제작합니다. 트리디온 독스를 사용하면 콘텐츠 제작자는 핵심 작업에 집중하여 생산성을 향상시킬 수 있습니다. 그리고 기술 문서 작성자는 PDF 및 CHM 같은 형식으로 결과물을 생성하면서 통제되고 일관된 방식으로 소스 콘텐츠를 제작할 수 있습니다.

긴밀한 통합 및 제품 테스트

Nielsen에게는 트리디온 독스와 번역 관리의 통합이 매력적인 제안이었습니다. 두 시스템 간의 워크플로를 통해 자동으로 번역 및 로컬라이제이션에 필요한 단계로 콘텐츠를 전달할 수 있습니다. 이로써 소스 파일 이동에 소요되는 몇 단계를 단축하고 일관적으로 로컬라이제이션에 최적화된 형식을 사용하여 원활하게 번역을 진행할 수 있습니다. 그 후 Nielsen은 인트라넷 플랫폼 및 기타 독점 툴과 RWS 솔루션을 추가적으로 통합했습니다.

브루노 허먼은 "RWS 전문 서비스 팀의 도움으로 이 모든 통합을 원활하게 구현하고 기술 팀과 상담하여 최상의 접근 방식과 가장 비용 효율적인 방법을 강구하는 것은 정말 멋진 경험이었습니다"라고 말합니다.

RWS 외부에서 관리되는 솔루션을 갖춘 Nielsen은 사내 리소스 제약 문제를 극복하고 RWS를 자체 운영의 연장선상으로 완전히 수용할 수 있었습니다. 둘 사이의 관계에 협력적 특성이 있었기 때문에 필요한 확장성을 창출하고, 리소스가 가치 있는 활동에 집중할 수 있도록 하는 방안을 마련할 수 있었습니다.

RWS는 중국 같은 신규 시장을 위한 제품을 계획하고 검증할 때도 Nielsen의 중요한 테스트 파트너였습니다. "미국에 있는 RWS의 테스트 연구소와 전담 리소스와 협업하여 언어적, 기능적, 설계적 측면에서 성공적으로 주요 제품을 테스트하고 검증할 수 있었습니다"라고 브루노 허먼은 말합니다.

콘텐츠 및 비용 관리

브루노 허먼은 "RWS 파트너십의 진정한 가치는 중앙 집중식 관리, 비용 관리 및 콘텐츠 효율성에서 기인합니다"라고 말하며, "RWS의 중앙 집중식 콘텐츠 관리 기술은 중요한 역할을 담당해왔으며, 비용과 시간을 40~100%나 절약할 수 있었습니다"라고 덧붙였습니다. Nielsen의 추산에 따르면 지난 5년간 RWS와의 성공적인 파트너십을 통해 2백만 달러 이상을 절감하였습니다.

Nielsen은 RWS 번역 관리 시스템 내의 번역 메모리를 사용하여 이전에 번역된 단어와 문구를 추적하는 전사적 차원의 데이터베이스를 생성했고 이로써 콘텐츠 재사용률을 20%에서 80%까지 높였습니다. 현재 글로벌라이제이션 및 로컬라이제이션 팀은 매년 3,100만 단어 이상을 번역하고 있으며, 이는 지난 5년 새 1,500% 증가한 수치입니다.

중앙에서 콘텐츠를 관리하는 접근 방식은 적용되는 모든 영역에서 콘텐츠가 현지화된다는 점을 100% 확실하게 보장합니다. 그리고 트리디온 독스로 도움말 콘텐츠를 더 효율적으로 구조화하여 최대 31개 언어의 투자 및 교육 업무를 최적화했습니다. 직원은 분산된 콘텐츠를 파악하는 데 시간을 낭비하지 않고 수익성 있는 업무에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었습니다.

차별화된 고객 경험

Nielsen은 무엇보다 고객 경험에 주력하며 브랜드 약속을 전달할 수 있는 기능을 개선하기 위해 끊임없이 노력합니다. 브루노 허먼은 덧붙입니다. "어떤 사람들은 고객이 제품이나 서비스를 편안하게 사용하면 고객 만족을 달성한 것이라고 생각합니다. 하지만 그렇지 않습니다. 지속적인 연결고리를 확립함으로써 고객이 피드백을 제공하도록 유도하고 '더 많은 경험'을 제공하면 다음 세대 또는 이니셔티브의 발전을 통해 제품 및 서비스를 개선할 수 있습니다."

그리고 브루노 허먼은 이렇게 결론짓습니다. "지난 수년간 RWS와 협력하면서 항상 미래 지향적인 사고를 하게 되었습니다. RWS는 항상 혁신을 원하고 파트너에게 향후 몇 년간 어떤 일이 일어날지 예측하고자 합니다. 이것이 바로 훌륭한 고객 경험입니다."



