



COMMSCOPE®

## 컴스코프는 모든 기술 문서 출판 팀에 단일 콘텐츠 관리 시스템을 구축합니다

[www.commscope.com](http://www.commscope.com)

기업  
컴스코프(CommScope)

설립  
1976

부문  
기술 문서

본사  
미국 노스캐롤라이나주 히코리

직원 수  
30,000+

연 매출  
85억 9천만 달러

업종  
통신 기술

글로벌 설치 파트너  
10,000

글로벌 특허  
15,000+

트리디온 독스의 글로벌 사용자  
50+

여러 해 동안 컴스코프(CommScope)는 다양한 기업을 인수했으며 그 결과 기술 문서 출판에 사용되는 수많은 시스템을 보유하고 있었습니다. 조직 전체의 기술 문서 팀이 보다 쉽게 협업하고 효율적으로 작업할 수 있는 단일 기업 콘텐츠 관리 시스템(CMS)이 필요했습니다.

### 컴스코프 정보

컴스코프의 비전은 미래 지향 네트워크를 구축하는 것입니다.

회사는 디지털 사회가 상호 작용할 수 있도록 하드웨어 인프라와 소프트웨어 인텔리전스를 설계, 제조, 설치 및 지원합니다. 고객과 협력하여 광대역, 엔터프라이즈 및 무선 네트워크를 발전시켜 시장에서 앞서 나가고 지속적인 연결을 유지할 수 있도록 합니다.

기술 문서 팀은 고객이 제품을 최대한 활용할 수 있도록 콘텐츠를 제작, 관리 및 제공하고, 현장 기술자가 신속하고 효과적으로 설치할 수 있도록 지원하며, 서비스 관리자가 필요 시 교육할 수 있도록 하는 등 관련 임무를 완수하는 데 중요한 역할을 합니다.

솔루션

트리디온® 독스

**“여러 가지 시스템을 사용하는 것은 결코 효과적이지 않습니다. 효율성과 비용 절감 측면에서 단일 CCMS 솔루션으로 통합하는 것이 올바른 방식이라고 생각합니다.”**

라이언 슈베르트

컴스코프 루커스 네트워크스(CommScope RUCKUS Networks) 기술 문서 관리자

#### 여러 팀, 여러 시스템, 여러 가지 문제

컴스코프는 인수합병으로 구축된 기업입니다. 컴스코프는 2019년에 통신 장비 공급업체인 ARRIS를 인수했습니다. 이 회사는 이전에 네트워크 장비 공급업체인 루커스 와이어리스(RUCKUS Wireless)를 인수했습니다. 이로 인해 회사는 제품 문서 관리를 위한 고유한 도구와 프로세스를 사용하는 여러 기술 문서 팀을 지원하게 되었습니다. 그 결과, 컴스코프는 콘텐츠 관리 비용이 몇 배로 늘었고 팀 전체의 동기화가 제대로 이루어지는 않아 노력을 낭비하면서 다양한 시스템을 사용해야 하는 상황에 직면했습니다.

루커스 네트워크스 팀의 기술 문서 관리자인 라이언 슈베르트는 이러한 문제의 원인을 파악하고 시스템에 확산되는 것을 막기 위해 신속한 해결이 필요하다는 사실을 매우 잘 알고 있었습니다. 컴스코프의 기술 문서 팀은 솔루션 공동 작업을 위해 관계자로서 협력했습니다.

주요 관계자들은 모든 팀이 '단일 소스 솔루션' 협업을 통해 하나로 뭉친다면 전체 기술 문서 프로젝트의 가시성이 향상되고 브랜드 콘텐츠의 전반적인 관리가 개선된다는 것을 알고 있었습니다.

컴스코프는 콘텐츠 관리를 간소화하고 현대화하려는 목표를 바탕으로 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)에 대한 핵심 요구 사항을 찾아내기 시작했습니다.



## 핵심 요구 사항

광범위한 포트폴리오와 계속 증가하는 제품 카탈로그로 인해 각 제품은 여러 버전이 릴리스된 상태로 출시되기 때문에 컴스코프에서 어떤 시스템을 선택하든 비즈니스에 맞게 확장이 가능하고 가동 중단 상황을 최소화해야 했습니다.

### 1. 중앙 집중 관리 시스템

컴스코프의 모든 기술 문서 팀으로 매월 수백 개의 문서가 생성, 업데이트, 배포됩니다. 이에 따라 컴스코프는 새 시스템이 전체 콘텐츠 관리 수명 주기에 완벽한 엔드 투 엔드 솔루션을 제공했는지 확인해야 합니다. 조직은 장기적인 성공과 목표에 필수적인 요소로 기준을 좁혔으며, 이를 기반으로 벤더를 선택했습니다.

### 2. 버전 관리

새로운 시스템의 핵심 요구 사항은 강력한 릴리스 관리 및 버전 관리였습니다. 컴스코프의 기술 문서 팀은 전 세계에 분산되어 있어 여러 버전의 문서를 추적하는 동시에 최신 릴리스용 새 문서로 공동 작업을 진행하는 것이 상당한 과제였습니다.

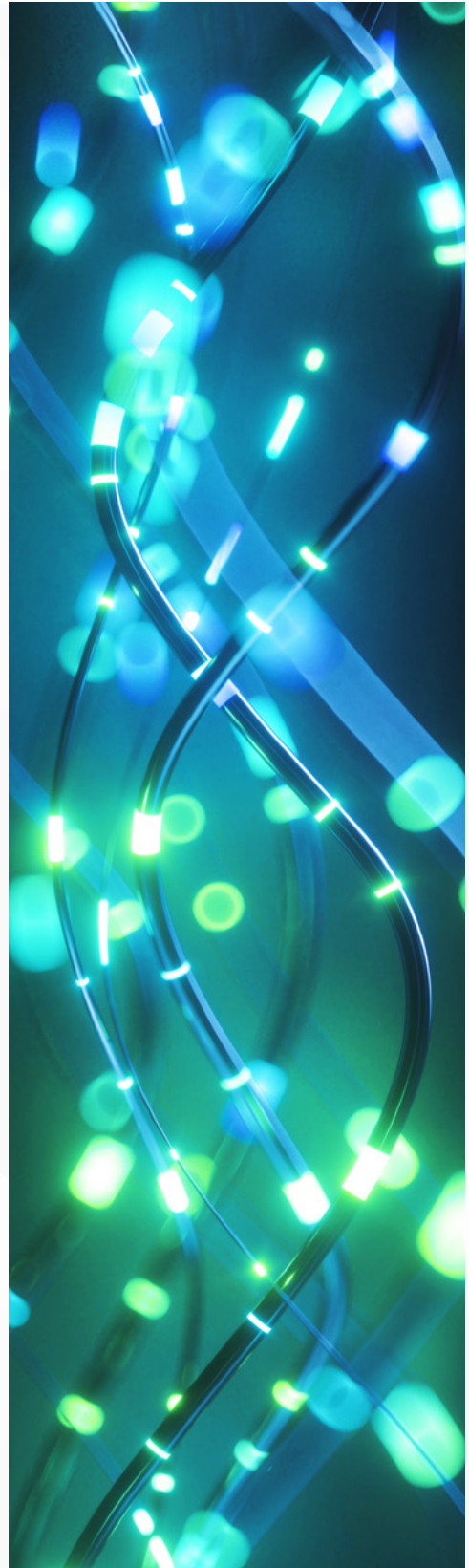
### 3. 성능 보장

또한 컴스코프는 벤더가 호스팅할 수 있고 선택한 CCMS의 성능과 속도가 높은 표준을 충족하도록 보장하는 시스템이 필요했습니다.

### 4. 존중

또한, 컴스코프는 기술 문서 커뮤니티 내에서 업계 동료들로부터 존중받고 높은 평가를 받을 정도로 검증된 솔루션을 구현하고자 했습니다.

물론, 모든 관계자를 만족시키는 최상의 엔터프라이즈 CCMS 솔루션을 선택하는 방법 등 여러 당면 과제에 직면했습니다. 합병 또는 인수와 마찬가지로, 현 상황을 저해하는 변화에 직면할 때 어려움이 발생할 수 있습니다. 변화에 대한 저항과 새로운 시스템에서 작업하기 위해 다시 학습하는 것을 꺼리는 것은 극복하기 어려운 걸림돌이 될 수 있습니다. 비용 외에도 기술 문서 관리팀의 라이언은 가장 큰 도전 과제가 다른 기술 문서 팀에 자신이 가장 선호하는 시스템이 최선이라는 점을 설득하는 것임을 알고 있었습니다. 시스템의 가치를 즉시 입증할 수 있는 능력이 최우선 과제가 되었습니다.



#### 결과

- 한 달 이내에 출시 가능
- 호스팅 비용 60% 절감
- 분기별로 20% 콘텐츠 재사용

#### 안성맞춤

라이언과 그의 팀의 기술 문서 관리를 위한 최고의 선택은 트리디온 독스였습니다. 인수 전에 루커스(RUCKUS) 팀은 트리디온 독스를 사용했고 구조화된 콘텐츠에 대해 매우 잘 알고 있었으며 콘텐츠가 어떻게 생성되고 관리되는지에 대한 대략적인 내용을 이해했습니다. 이러한 지식과 경험은 그 가치를 입증하고 다른 컴스코프 기술 문서 팀이 제품 및 솔루션에 대한 신뢰를 구축하는 데 매우 중요한 역할을 했습니다.

평가 과정에서 컴스코프는 트리디온 독스가 직원을 위한 가장 직관적이고 사용하기 쉬운 시스템이라는 사실을 알게 되었습니다. 컴스코프의 모든 트리디온 독스 사용자가 기술 문서 작성자일 수는 없기 때문에 이 사실은 매우 중요합니다. 마케팅 담당자와 같은 비기술 작성자는 컬렉티브 스페이스(Collective Space) 인터페이스를 통해 익숙한 직관적인 사용자 인터페이스(UI)에서 소스 콘텐츠를 편집할 수 있습니다. 이를 통해 여러 팀 간의 업무 관계가 더욱 간소화되고 모든 기술 문서에 대한 '신뢰할 수 있는 단일 소스'를 구축할 수 있습니다.

**“마케팅 부서에서 변경을 요청할 필요가 없으므로 DITA나 XML에 대한 경험이 없어도 수준 높은 콘텐츠를 더 잘 관리할 수 있습니다. 액세스할 수 있는 링크를 제공하고, 내용을 변경한 다음, 게시하기만 하면 됩니다. 이는 정말 효율적인 작업 방식입니다.”**

#### 라이언 슈베르트

컴스코프 루커스 네트워크스(CommScope RUCKUS Networks) 기술 문서 관리자



또한, 컴스코프는 트리디온 독스가 고유한 베이스라인 작성 기능을 통해 다양한 콘텐츠 버전을 가장 포괄적으로 제어할 수 있다는 사실을 알게 되었습니다. 베이스라인 및 GUID(Globally Unique Identifier)와 함께 트리디온 독스에서 진행 중인 작업에 영향을 주거나 콘텐츠를 중복시키지 않으면서 손쉽게 제작물의 복잡한 버전 관리 및 변경 시나리오를 관리할 수 있습니다. 정보의 정확성과 관련성이 중요한 모든 조직에서 베이스라인 작성 기능은 상당한 생산성 향상을 보장합니다.

### 베이스라인

트리디온 독스의 베이스라인 작성 기술은 기업이 비즈니스 중요 콘텐츠를 관리하는 방식을 간소화합니다.

베이스라인 작성 기술을 사용하면 대규모 콘텐츠 구성 요소 세트에서 다양한 형태의 발행물을 쉽게 구성할 수 있습니다. 개별 구성 요소 버전은 새 베이스라인으로 재사용되고 결합됩니다. 이를 통해 여러 베이스라인 버전을 관리할 수 있으며, 이는 제품 변형 및 민첩한 개발 지원에 필수적입니다.

즉, 다른 발행물 버전에 영향을 주지 않으면서 발행된 정보의 전체 버전 이력을 보고, 업데이트하며, 다시 발행할 수 있습니다. 그 결과 디지털 결과물에 진부하거나 동기화되지 않은 콘텐츠가 나타나지 않습니다.

또한 호스팅 역량은 컴스코프의 핵심 요구 사항이었습니다. 엔터프라이즈 CCMS로 트리디온 독스를 선택함으로써 컴스코프는 기술 문서를 단일 소스로 통합할 수 있었으며, 이제 모든 컴스코프 기술 문서 팀에서 호스팅 비용을 공유하여 루커스 기술 문서 팀의 호스팅 비용을 60% 절감할 수 있었습니다. 이제 컴스코프가 더 이상 별도의 팀에 비용을 들일 필요가 없기 때문에 상당한 이점이 되었습니다.

그러나 비용 효율성은 트리디온 독스를 선택할 때의 장점 중 하나일 뿐입니다.

라이언의 루커스 팀은 시스템 사용자 경험이 많았기 때문에 이미 콘텐츠 라이브러리, 더욱 다양한 사용 사례 및 문서 유형, 기타 모든 기술 문서 팀에서 활용할 수 있는 자료의 내부 지식 기반을 갖추고 있습니다. 모든 사용자가 시스템에 익숙해질 수 있도록 지원하는 실습 워크숍은 매우 중요한 작업임이 증명되었습니다. 모든 팀에게 트리디온 독스를 도입하여 관련된 모든 사람들은 즉시 시작할 수 있는 적절한 도구와 지식을 갖추게 되었습니다.

라이언은 다음과 같이 설명합니다.

“트리디온 독스 덕분에 우리가 더욱 발전할 수 있었고, 이를 통해 관계자들에게 해당 시스템이 기업 솔루션을 구축하고자 하는 시스템이라는 것을 증명할 필요가 있었습니다.

자체적으로 보유한 교육 콘텐츠를 사용할 수 있었으며, 트리디온 독스 사용 경험을 통해 다른 팀이 빠르게 업무를 수행할 수 있도록 지원했습니다.

RWS 전문 서비스의 도움을 받아 이러한 가치를 입증할 수 있는 입지를 굳게 다졌습니다. 새로운 모범 사례를 발견, 테스트 및 토론한 트리디온 독스 모범 사례 워크숍에서 그러한 경향이 크게 나타났습니다.”

결정을 내린 후 1개월 후에 구현 및 배포가 완료되었습니다. 타사 벤더인 넘버 9 솔루션즈(Number 9 Solutions)에서 지원했으며, 이 벤더는 이전 시스템에서 트리디온 독스로 마이그레이션하는데 도움을 주었습니다.

컴스코프는 모든 기술 문서 팀에 단일 CMS를 구축합니다

## 다음 단계

이제 컴스코프는 모든 기술 문서 팀을 위한 단일 콘텐츠 관리 시스템을 구축했으며 콘텐츠 전략을 더욱 개선하고 트리디온 독스가 제공할 수 있는 모든 것을 경험하기 위해 노력했습니다.

컴스코프의 제품은 모두 각기 다른 브랜드로 제공될 수 있지만, 이제 모든 기술 문서 팀이 동일한 CCMS에서 일하고 있기 때문에 통합 콘텐츠 모델과 표준화된 스타일시트를 채택할 계획을 세웠습니다. 이러한 방식으로 제품 콘텐츠는 고유한 브랜드를 채택하면서 하나의 스타일 가이드에 일관성을 유지할 수 있습니다. 또한 모든 팀이 공통의 업무 방식을 채택하면 테크니컬 라이터가 자료를 보다 쉽게 공유할 수 있습니다.

컴스코프는 트리디온 독스 택소노미 스페이스(Taxonomy Space)를 사용하여 분류 체계를 중앙에서 관리하고 전체 엔터프라이즈에 통합하는 것을 검토하고 있습니다. 이를 통해 풍부한 메타데이터로 사용자 지정 작업을 추진하고, 더 나은 검색 결과를 제공하며, 콘텐츠 간의 관계를 표시할 수 있습니다.

마지막으로, 컴스코프는 기존의 인쇄 및 PDF 파일을 넘어 보다 동적인 모바일 액세스 방식으로 콘텐츠를 전송함으로써 문서 환경을 개선하는 새로운 방법을 찾고 있습니다. 또한, 고객 및 기술자를 위한 현장 서비스 환경을 개선할 수 있는 기회를 열어 증강 및 가상 현실 활용 사례, 음성 및 햅스프린 기술, 고급 셀프 서비스를 위한 챗봇 등을 지원합니다.

## 더 많은 고객 사례 살펴보기:

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

### RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 기술 기반의 언어 번역, 콘텐츠 및 지적 재산권 관리 서비스를 제공하는 세계적인 기업입니다. 콘텐츠 변형과 다국어 데이터 분석을 통해, RWS는 고유한 기술과 문화적 전문 지식을 총동원하여, 고객들의 메시지가 전 세계 청중에게 전달될 수 있도록 만들어 성장할 수 있도록 합니다.

RWS의 목표는 글로벌 언어 서비스의 중심이 되는 것입니다. RWS의 서비스와 기술은 문화, 고객, 기술에 대한 깊은 이해를 결합하여, 자사의 고객들이 고객을 확보하고 유지할 수 있도록 지원하고, 몰입도 높은 사용자 경험을 제공하며, 규정을 준수하는 동시에, 데이터 및 콘텐츠에 관한 유용한 인사이트를 도출할 수 있게 해줍니다.

RWS는 세계 100대 브랜드의 80% 이상, 포춘지 선정 '가장 존경받는 기업' 20대 기업의 4분의 3 이상, 그리고 대부분의 우수 제약 회사, 투자 은행, 법률 회사 및 특허 출원사와 협력하고 있습니다. RWS의 고객은 유럽, 아시아 태평양 지역, 북남미 지역에 고루 분포되어 있습니다. 5개 대륙에 걸친 65개 이상의 글로벌 지사에서 자동차, 화학, 금융, 법률, 의료, 제약, 기술 및 통신 부문의 클라이언트들에게 서비스를 제공합니다.

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)에서 확인하시기 바랍니다.

© 2023 All rights reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹\*의 기밀 정보이자 소유권을 지닌 정보인 것으로 간주됩니다.

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