

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

HORIBA
Medical

www.horiba.com

업종: 의료

본사:

프랑스 몽펠리에

규모: 직원 수 4,900명 이상

도입 솔루션:

트리디온® 독스

Antenna House Formatter

생명과학 분야 문서화 프로세스 혁신

유럽에서 두 번째로 큰 체외 진단 시스템 제공업체이자 세계에서 네 번째로 큰 혈액학 솔루션 제공업체인 **HORIBA Medical**은 글로벌 문서화 관리를 개선하는 전략 이니셔티브에 착수했습니다.

HORIBA Medical은 전 세계에 4,900명이 넘는 직원을 보유하고 있으며 22개 국가에 43개 자회사를 둔 HORIBA Group의 프랑스 자회사입니다. HORIBA Medical은 의학 연구소에서 사용하는 생물학적 분석용 체외 진단 시스템을 설계하고, 개발하고, 배포합니다. 이러한 자동화된 분석기로 환자, 의사, 사설 연구소, 병원 및 대학 병원의 요구 사항을 해결해줍니다. HORIBA의 체외 진단 전문성은 혈액학 및 임상 화학 분야에서 세계적으로 인정받고 있습니다.

프랑스 몽펠리에에 본사를 둔 HORIBA Medical은 12개 현지 팀(유럽, 미국, 브라질, 인도, 중국 및 일본 등)을 통한 직접 네트워크와 100개 가까운 배포업체를 통한 간접 네트워크를 통해 전 세계 110개 이상 국가의 회사를 대표하는 국제적 네트워크에 의존하고 있습니다. HORIBA Medical은 연간 6,000개의 유닛과 7,000톤이 넘는 시약을 생산합니다.



도전 과제

- 빠른 확장
- 제품 릴리스와 고객 옵션 증가
- 콘텐츠를 간편하게 공유하거나 재사용할 수 있는 방법의 부재
- 이전에 검증된 콘텐츠를 다시 리뷰하는 비효율적인 방식
- 번역물의 데스크톱 퍼블리싱 비용을 위한 막대한 투자

비즈니스 성장에 따른 직면 과제

HORIBA Medical이 1996년 HORIBA Group에 합류한 이후 회사의 매출은 세 배 이상 증가했습니다. 빠른 성장으로 인해 문서화 팀은 폭증하는 신규 업무와 기대에 부응해야 했습니다. 겨우 7명의 작성자가 15개 언어로 13,500개가 넘는 문서를 지원하는 데 전념했습니다. 회사가 성장하면서 중대한 규모 확장 문제에 직면한 것입니다.

회사는 성장에 따라 고객에게 제공하는 기구와 옵션을 다양하게 확장했습니다. 더 많은 양의 다양한 제품 설명서를 처리해야 할 뿐 아니라 문서화 팀에서 제공하고 관리하는 언어 수도 더 늘려야 했습니다.

게다가 문서화 팀은 사용 설명서, 일일 가이드, 분석기에 삽입된 상황별 도움말, 서비스 매뉴얼, 시약 리플릿, 물질안전보건자료 등 유사하거나 콘텐츠가 공유되는 다양한 제작물을 지원해야 했습니다.

출시 속도가 중요한 대부분의 글로벌 조직이 그렇듯이 문서화 팀은 항상 모든 우선순위를 전체적으로 파악하지 못한 채 촉박하게 업무를 처리해야 했습니다. 그들은 기존 데스크톱 저작 및 퍼블리싱 툴을 계속 사용하면 갈수록 예산을 관리하면서 높은 생산성을 유지하기 어렵다는 사실을 깨달았습니다. 기존 프로세스에서는 저작자가 복사 및 붙여넣기 방법을 사용하지 않고는 콘텐츠를 공유할 수 없었습니다. 팀에서도 이전에 검토하거나 이미 번역된 콘텐츠 섹션을 파악할 방법이 없었습니다. 게다가, 프로세스를 바꾸지 않으면 문서의 품질이 저하될 수 밖에 없다는 점에 대해서도 우려하기 시작했습니다. 이는 부서와 회사에 좋지 않은 영향을 미칩니다.

"전략적 계획을 시행해야 할 때라고 느꼈습니다. 기존 문서화 방법에서 탈피하여 비즈니스 성장을 지원할 수 있는 반복 가능하고 확장 가능한 프로세스가 필요했습니다."

장-미셸 귀요

문서화 관리자

Horiba Medical



비즈니스 향상을 위한 비전 제시

문서화 팀은 미래에 대비하여 규모를 조정할 수 있는 프로세스와 회사의 제품 정보를 효율적으로 관리할 수 있는 프로세스를 찾기 시작했습니다. 업계 동향을 조사한 후 팀은 XML 항목 기반 저작 모델을 도입하면 기존의 출판 및 문서 방법론보다 훨씬 더 많은 이점을 누릴 수 있다는 점을 알게 되었습니다. 특히, 기술 정보의 XML 표준인 DITA를 사용하면 비용을 절감하고 정보를 표준화하면서 더욱 효율적으로 기술 정보를 제작하는 프레임워크를 제공할 수 있다고 판단했습니다.

팀은 구조화된 항목을 작성하여 모든 팀과 제품군에 맞춰 간단하게 재가공할 수 있는 작은 단위로 문서를 저작하기로 계획했습니다. 이렇게 하면 콘텐츠 공유가 힘들었던 기존 모델의 문제점을 해결할 수 있기 때문입니다. 이와 더불어, DITA XML을 사용하면 로컬라이제이션과 관련된 데스크톱 퍼블리싱(DTP) 수작업 비용을 절감할 수 있는 자동화된 퍼블리싱 프로세스도 구현할 수 있습니다. 이전에 문서화 팀은 번역에 750,000유로를 사용했으며, 이 비용 중 50%가 데스크톱 퍼블리싱에 소요된 비용입니다. DITA 및 자동화 퍼블리싱으로 전환하면 이 비용을 절약할 수 있습니다.

구조화된 콘텐츠 관리 기술 도입

정의된 비전과 더불어 팀은 소스 언어에서 다양한 버전으로 처리될 뿐만 아니라 15개 언어로 제공되는 수천 개의 항목을 관리하는 시스템과 프로세스도 필요하다는 사실을 깨달았습니다. 최종 결과물에 있는 모든 항목과 그래픽의 관계를 추적할 수 있는 시스템이 없으면 구조화된 콘텐츠로 이전해도 곧 관리할 수 없는 상태가 될 것입니다. 비전의 핵심은 공유 콘텐츠를 위한 공통 저장소를 제공할 수 있는 시스템을 갖춰 콘텐츠의 라이프사이클을 보장하고, 핵심 메타데이터를 관리하고, 강력한 번역 및 리뷰 프로세스를 제공하는 것이었습니다. 엄격하게 통제되는 의료기기 환경에서 감독 및 감사 추적은 매우 중요한 프로세스입니다.

시장에 있는 다양한 시스템을 조사한 후 팀은 구조화된 강력한 콘텐츠 관리 기능과 DITA에 대해 바로 이용이 가능한 지원을 갖춘 트리디온 독스를 선택했습니다.

"다국어 자산을 효과적으로 처리할 수 있는 시스템과 베이스라인 및 릴리스 관리 기능이 갖춰진 트리디온 독스는 저희에게 ROI를 달성할 수 있는 기반을 마련해 주었습니다. 이 시스템이야말로 대량의 콘텐츠를 여러 언어로 동시에 처리해야 하는 우리의 당면 과제를 해결할 수 있도록 설계되었습니다."

폴 쿠이노

문서 아키텍트
Horiba Medical

