



인트라록스(Intralox), 트리디온 독스(문서 관리용)를 통해 생산성을 높이고 데스크탑 퍼블리싱 비용을 99% 절감

www.intralox.com

설립: 1971년

사업부: 기술 커뮤니케이션

산업: 제조

본사: 미국, 루이지애나 주 뉴 올리언스

직원 수: 2,000명 이상

고객 수: 60,000명 이상

직접 서비스를 받는 국가: 100개국 이상

지원되는 언어: 18개

인트라록스(Intralox)는 모듈식 플라스틱 컨베이어 벨트와 더불어 관련 서비스 및 장비를 전문으로 하는 글로벌 수송 솔루션의 리더입니다. 모듈식 플라스틱 컨베이어 벨트, ThermoDrive® 기술, DirectDrive™ 나선형 시스템 및 ARB™(Activated Roller Belt™) 장비와 같은 혁신적인 기술을 개발합니다.

인트라록스(Intralox)의 기술 커뮤니케이션 그룹은 모든 제품에 대한 내부용 문서와 고객용 문서를 작성하고 유지 관리하는 업무를 담당합니다. 여기에는 제품 문서, 설계 지침, 사용자 설명서, 유지 관리 설명서, 엔지니어링 설명서, 정책, 절차 등이 포함됩니다.

배경 상황

인트라록스(Intralox)에서는 '신뢰를 바탕으로 한 혁신'이라는 슬로건을 내걸고 효율성을 높일 방법을 지속적으로 모색하고 있습니다. 세계 최고 수준의 컨베이어 벨트 제조업체인 인트라록스(Intralox)는 지속적으로 개발 및 개선을 도모하고 고객과의 약속을 이행하고 있습니다. 이에 따라 2018년에 이 회사는 콘텐츠 전략을 평가하는 방식과 기술 문서를 제작, 유지 관리 및 배포하는 방식을 변경하기로 했습니다.

인트라록스(Intralox) 소속 숙련된 기술 문서 작성자인 조나단 찬들러가 기술 커뮤니케이션 그룹을 구성하여 모든 기술 문서 작성자를 하나의 팀으로 통합함으로써 가장 중요한 변화가 일어났습니다. 현재 조나단은 기술 커뮤니케이션 그룹의 감독자로, 10명의 작성자로 구성된 팀을 관리하고 있습니다.

솔루션 구성

트리디온® 독스

RWS 번역 관리

RWS 언어 서비스

결과

연간 DTP 비용 99% 절감

비 트리디온 사용자보다 생산성 3배 향상

번역 비용 79% 절감

콘텐츠 관리를 신뢰할 수 있는 단일 소스로 통합

중복 시스템으로 인한 IT 오버헤드 제거

당면 과제

기술 커뮤니케이션 그룹이 처음 직면한 가장 큰 과제 중 하나는 비즈니스의 성장에 따라 증가하는 요구 사항에 대응하는 것이었습니다. 일반적인 문서가 평균 100~120 페이지, 가장 긴 페이지가 500페이지에 달했기 때문에, 지속해서 문서를 업데이트하는 작업은 매우 큰 과제로 자리 잡았습니다. 고객 피드백에 따라 주기적으로 변경해야 했으며, 데스크탑 퍼블리싱 및 번역에 대한 비용도 꾸준히 증가하고 있었습니다. 현재 기술 커뮤니케이션 그룹이 한 부서로 운영되고 있음에도 불구하고, 개별 제품 라인에 대한 문서는 여전히 별도의 시스템에서 유지 관리되고 있었습니다. 콘텐츠의 경우 따로 작성된 후 PDF 형식으로 검토를 거치는 방식이라 동일한 콘텐츠가 수많은 개별 파일과 버전으로 나뉘었습니다.

내부 감사 후 인트라록스(Intralox)는 콘텐츠의 87%를 재사용할 수 있다는 사실을 알았지만, 기존 프로세스로는 콘텐츠 재사용을 효과적으로 이용하거나 관리할 수 있는 방법이 없었습니다. 기술 커뮤니케이션 그룹은 구조화된 콘텐츠 관리 접근 방식으로 전환하는 것이 이치에 맞는 해법임을 곧 깨달았습니다. 또한 이러한 변화를 지속 가능하게 만들고 팀 간의 콘텐츠 재사용, 표준화 및 협업을 극대화하기 위해서는 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)을 통해 콘텐츠를 중앙에서 관리해야 한다는 사실도 깨달았습니다. 인트라록스(Intralox)의 경우 이들이 선택한 시스템이 클라우드 기반이며, 번역 메모리를 계속 활용할 수 있도록 번역 관리 시스템과의 통합이 매우 중요했습니다. RWS 번역 관리 및 언어 서비스의 기존 고객인 인트라록스(Intralox)의 경우 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템에 있어서 트리디온 독스(문서 관리용)가 탁월한 선택이었습니다.

솔루션

DITA 기반의 구조화된 콘텐츠 관리 시스템으로 전환할 준비를 위해 인트라록스(Intralox)는 콘텐츠 전략을 새롭게 수립해야 했습니다. 이 팀은 구조화된 콘텐츠에 전문성이 있는 전략 컨설턴트를 보유하고 있는 RWS 파트너인 콘텐츠 룰스(Content Rules)와 긴밀하게 협력했습니다. 기술 커뮤니케이션 그룹은 콘텐츠를 모델링하고, 메타데이터로 맥락화하고, 분류 체계에 따라 구성하고, 워크플로를 정의했습니다. 각 문서를 구성 요소 부분(장, 절차, 개념, 이미지 등)으로 나누어 최대한 표준화했습니다. 그런 다음 마케팅 및 엔지니어링에서 고객 서비스에 이르기까지 비즈니스의 모든 영역에서 관계자가 참여한 프로젝트의 콘텐츠에 메타데이터를 적용했습니다. 마지막으로, 모든 콘텐츠 구성 요소의 콘텐츠 제작, 검토 및 제공을 위한 워크플로를 만들었습니다.

조나단은 구조화된 콘텐츠 전략의 토대를 구축함으로써 어떻게 단시간 내에 트리디온을 통해 최고의 가치를 창출할 수 있었는지 다음과 같이 설명합니다.

“이 작업은 성공을 거두고 빠르게 진행하는 데 매우 중요한 역할을 했습니다. 기존 방식으로 이 작업을 수행했다면 완수하지 못했거나 이 정도 수준으로 재사용하지 못했을 것입니다.”

트리디온 독스(문서 관리용)를 통해 퍼블리싱 비용을 99% 절감하는 인트라록스(Intralox)

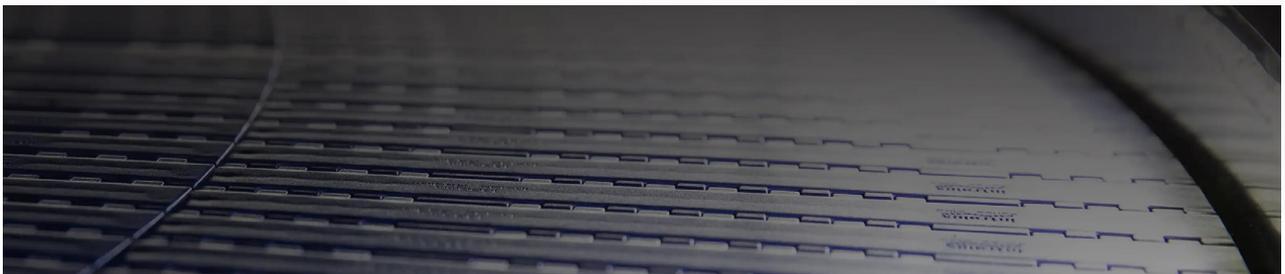
전략 관련 작업을 끝낸 덕분에 인트라록스(Intralox)는 트리디온 독스(문서 관리용)를 기술 커뮤니케이션 그룹에 손쉽게 구현하고 생산성을 즉시 향상할 수 있었습니다. 최종 사용자가 장비를 설치하거나, 운용하거나, 수리하거나, 문제를 해결하는 데 필요한 모든 정보가 담긴 사용자 설명서는 더욱 자주 업데이트됩니다. 이전에는 별도의 워크플로가 있는 별개의 시스템에서 이 작업을 수행했으며 여러 부서 관계자의 조언이 필요했습니다. 하지만 이제 기술 문서 작성자는 Oxygen XML 작성자 및 트리디온 독스(문서 관리용) 게시 관리자와 협력하여 이러한 작업을 수행합니다. 또한 트리디온은 초안 및 리뷰 프로세스를 단일 시스템, 즉 컬렉티브 스페이스(Collective Space)로 통합하여 비효율성을 제거할 수 있었습니다.

컬렉티브 스페이스(Collective Space)를 통해 인트라록스(Intralox)는 새로운 능률적인 워크플로로 기술 문서 작성 프로세스와 결합된 피드백을 중앙 집중화했습니다. 엔지니어링 팀 및 수명주기 서비스 팀의 조언이 리뷰 스페이스(Review Space)를 통해 제공됩니다. 즉, 이러한 업데이트를 수행하는 작성자는 더 이상 주제 전문가(SME)에 개별적으로 연락하거나 여러 PDF를 통해 변경 내용을 추적할 필요 없이 이제 트리디온 사용자 인터페이스에서 모든 변경 제안 사항을 볼 수 있습니다. 또한 트리디온을 통해 서로 커뮤니케이션할 수 있으며, 동기화된 코멘트 및 단순한 피드백 메커니즘을 통해 협업 수준을 더욱 높일 수 있습니다.

또한 트리디온을 통해 인트라록스(Intralox)는 기술 커뮤니케이션 그룹 차원에서 콘텐츠를 재사용할 수 있었습니다. DITA 및 트리디온 독스(문서 관리용)를 구현하기 전에는 재사용 가능한 콘텐츠를 모든 관련 문서에 복사하여 붙여 넣고 별도로 관리해야 했습니다. 트리디온을 사용하면 콘텐츠 생성 후 버튼을 한 번만 누르면 여러 문서에 배포됩니다. 구조화된 콘텐츠로 전환하여 콘텐츠 재사용, 품질, 일관성 및 번역 효율성이 크게 향상되어 기술 커뮤니케이션 그룹은 트리디온을 이용하지 않는 다른 그룹보다 3배 더 높은 생산성을 발휘할 수 있었습니다. RWS 번역 관리 및 RWS 언어 서비스와 함께 사용하여 인트라록스(Intralox)는 데스크탑 퍼블리싱 비용을 99% 절감하고 번역 비용을 79% 절감했습니다¹.

조직의 다른 부서도 이러한 이점을 누릴 수 있었습니다. 트리디온과 구조화된 콘텐츠를 통해 기술 커뮤니케이션 그룹은 더 커진 설명서 섹션을 판매 주문에 첨부하여 비즈니스 지원 측면에서 고객 지원을 보다 효과적으로 제공할 수 있습니다. 기술 커뮤니케이션 그룹은 HTML 출력으로 전환하는 것을 장기적인 목표로 하고 있으며, 이를 통해 특정 콘텐츠를 더 쉽게 이용하고 공유할 수 있게 됩니다.

기술 커뮤니케이션 그룹이 수행한 프로세스 개선 효과는 기술 문서를 사용하여 교육 프로그램을 개발하는 고객 교육 팀에서도 체감하고 있습니다. 자료를 완전히 처음부터 제작하는 빈도가 줄어들어 더 나은 콘텐츠를 제작할 수 있었습니다. 그 결과, 높은 고객 서비스 정확도 점수를 항상 자랑스럽게 생각하는 인트라록스(Intralox)는 큰 성공을 거두게 되었습니다.



¹ 출처: 인트라록스(Intralox) QBR 2021

“트리디온의 역동적인 퍼블리싱 구성 요소는 매우 중요합니다. 콘텐츠 제공 방식과 콘텐츠 제공 위치를 나눌 수 있는 많은 유연성과 기회를 제공합니다.”

조나단 찬들러

인트라록스(Intralox)의 기술 커뮤니케이션 그룹 감독자

다음 단계

인트라록스(Intralox)는 미래를 내다보고 트리디온 독스(문서 관리용)를 통해 기술 콘텐츠를 PDF로 제공하는 방식을 최적화하는 데 큰 진전을 이루었으며, 더욱 역동적인 퍼블리싱 옵션의 이점을 독특히 누리고 있습니다. 현재 이 그룹은 문서를 보다 쉽게 이용하고 다양한 용도로 활용할 수 있도록 웹을 통한 콘텐츠 제공 방식을 테스트하고 있습니다.

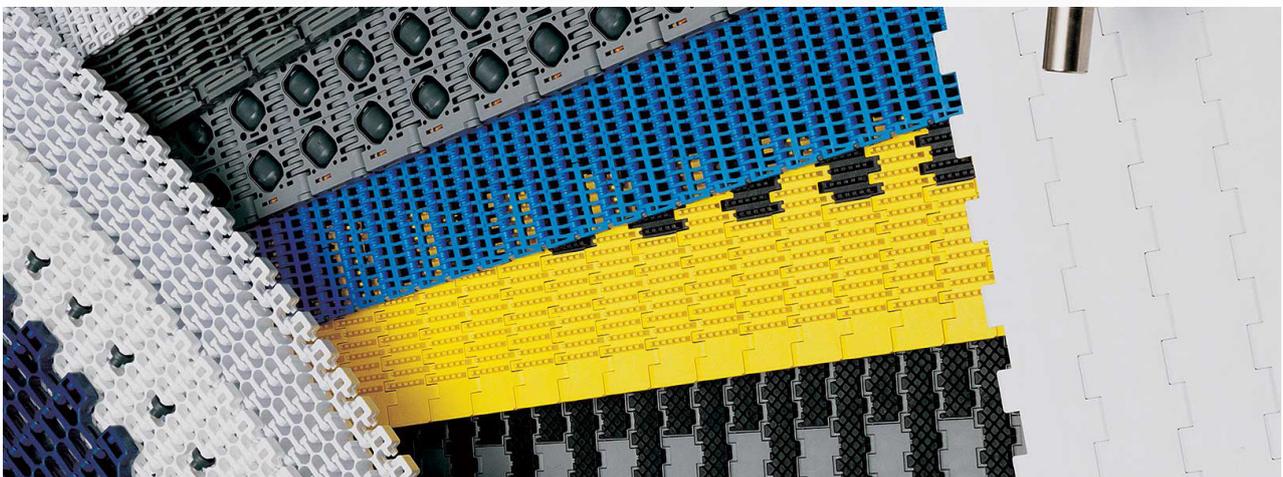
조나단은 이러한 방식이 앞으로 트리디온을 사용하는 데 있어 보다 중요한 측면이 될 것이라고 생각합니다.

“트리디온의 역동적인 퍼블리싱 구성 요소는 매우 중요합니다. 콘텐츠 제공 방식과 콘텐츠 제공 위치를 나눌 수 있는 많은 유연성과 기회를 제공합니다. PDF로 제공하는 문서는 줄이고 웹으로 더 많은 콘텐츠를 배포하는 것이 관건입니다.”

SME가 트리디온 자체에서 콘텐츠를 제작하는 방식도 테스트하고 있습니다. 현재 SME는 PowerPoint, Excel, 메모, 이메일 등의 다양한 시스템에서 제품 개발 프로세스를 문서화하고 있으며 기술 커뮤니케이션 그룹은 이 정보를 병합하여 기술 문서를 제작해야 합니다. SME가 드래프트 스페이스(Draft Sapce)를 이용하여 제품 개발을 문서화함으로써 기술 문서 작성자는 손쉽게 여기에 접근할 수 있고, SME와 신속하게 협업할 수 있으며, 해당 정보를 사용하여 필요한 문서 유형을 만들 수 있습니다.

인트라록스(Intralox)는 트리디온을 사용하여 놀라운 절감 효과를 얻었지만 실제 가치는 그보다 더 큼니다. 조나단은 트리디온 독스(문서 관리용)의 구현을 통해 인트라록스(Intralox)가 ‘신뢰를 바탕으로 한 혁신’이라는 회사의 원칙을 어떻게 실현했는지 설명합니다.

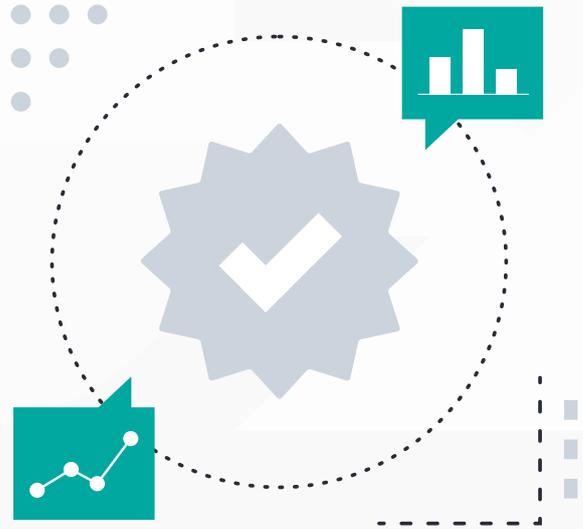
“DITA로 전환하고 트리디온을 구현함으로써 더 많은 통제력을 확보할 수 있었습니다. 이를 통해 콘텐츠 사용법, 콘텐츠 제작자, 콘텐츠 공유 방법 등, 콘텐츠를 새로운 방식으로 생각해 볼 수 있었습니다. 그 덕분에 이전에 없었던 유연성과 기회를 더 많이 얻을 수 있었습니다.”



“기존 방식으로 이 작업을 수행했다면 완수하지 못했거나 이 정도 수준으로 재사용하지 못했을 것입니다...”

조나단 찬들러

인트라록스(Intralox)의 기술 커뮤니케이션 그룹 감독자



더 많은 고객 사례 살펴보기:

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 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 20대 제약 회사, 20대 특허 출원 기업 중 19곳의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객은 유럽, 아시아 태평양 지역, 북남미 지역에 고루 분포되어 있습니다. RWS는 전 세계 5개 대륙의 80곳이 넘는 지역에서 자동차, 화학, 금융, 법률, 의료, 제약, 기술, 통신 부문과 관련된 서비스를 제공하고 있습니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다. 자세한 내용은 www.rws.com에서 확인하시기 바랍니다.

© 2022 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.