



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

Linde Material Handling

*Linde*

[www.linde-mh.co.uk](http://www.linde-mh.co.uk)

업종: 자동차

설립: 1904년

본사:

독일 아샤펜부르크

직원: 약 13,945명

도입 솔루션:

트리디온® 독스

번역 관리

번역 서비스

멀티팀®

## Linde MH, 트리디온 독스를 통하여 작성자의 생산성과 문서의 품질 업그레이드

### 점점 더 복잡해지는 기술 문서 및 번역 관리

Kion Group 소속의 Linde Material Handling(Linde MH)은 산업용 지게차 트럭의 세계적인 제조업체 중 하나입니다. 독일 아샤펜부르크에 본사가 있고 독일, 프랑스, 체코, 미국 및 중국에 제조 현장을 보유하고 있으며 약 100개 국가에서 유통되고 있습니다. 2015 회계 연도에 Linde MH의 직원 수는 13,945명이었으며, 매출은 34억 유로였습니다.

Linde MH는 현재 26개 언어로 작동 매뉴얼과 기술 교육 자료를 제작하고 있습니다. 2005년까지 이 회사는 데스크톱 퍼블리싱 소프트웨어 기성품을 사용하여 제품 설명서를 제작했습니다. 기술 문서 작성자가 애플리케이션에서 직접 문서의 초안을 작성하고 이전 매뉴얼에서 찾을 수 있는 경우에 한해서 동일한 텍스트 문구를 복사하여 붙여넣었습니다. 외국어로 번역하는 작업은 현지 계약업체가 담당했습니다.

Linde MH는 브랜드, 모델 및 제품 맞춤 구성 옵션을 지속적으로 확장했으며 제품 수명 주기가 계속 짧아지면서 이러한 프로세스가 한계에 부딪혔습니다. 기술 문서 작성자가 제작해야 할 새로운 텍스트 분량이 따라가지 못할 정도로 급증했고 업무 중 많은 부분이 중복되었으며 제품 설명서의 제작 비용이 크게 상승했습니다.

일관성 문제도 있었습니다. 독일어 기술 문서 작성자뿐만 아니라 번역가도 항상 만족할 만한 품질을 제공하지 못했습니다. 언어 수가 계속 늘어나면서 Linde MH는 번역 프로세스를 자동화하고 비용을 절감할 수 있는 방법을 찾기로 결정했습니다. 고객 접점 및 중앙 고객 서비스 관리자인 토마스 오스왈드는 "Linde MH의 고객은 Linde MH라는 고급 브랜드에 걸맞는 세심하게 작성된 작동 매뉴얼을 원하며, 여기에는 고객의 자국어로 된 고품질의 문서를 제공하는 것도 포함됩니다."라고 말했습니다.

**사실 정보**

- 번역 시간 90% 단축
- 26개 언어로 번역
- 매년 5~7백만 단어 번역 중 150만 단어가 새로운 단어
- 매주 28건의 Smart Query 번역가 질의
- 6,000개의 멀티팀 데이터베이스 용어
- 매월 저작자당 1개의 번역 수정 워크플로

**텍스트 재사용, 워크플로 지침 및 언어 관리를 위한 통합 솔루션**

Linde MH는 체계적으로 콘텐츠를 재사용하고 저작 프로세스를 효율화할 수 있는 전사적인 통합 저작 및 콘텐츠 관리 시스템이 필요했습니다. Linde MH는 시장에서 적합한 솔루션을 조사한 후 문서화 프로세스 전반을 모두 다루는 풀 서비스 공급업체인 RWS를 선택했습니다. RWS는 타사 개발자와 파트너를 맺고 저작 및 콘텐츠 관리 애플리케이션뿐만 아니라 언어 서비스와 기술까지 제공하여 문서화 제작 프로세스의 전체 사이클을 지원하고 효율화할 수 있었습니다.

2006년 Linde MH는 RWS에 번역 서비스를 전부 아웃소싱하고 RWS의 CCMS (콘텐츠 구성 요소 관리)와 트리디온 독스의 구조화된 콘텐츠 관리 기능뿐만 아니라 Arbortext® Editor 저작 도구 및 멀티팀 이중 언어 용어집 관리 애플리케이션까지 구축하기로 결정했습니다. RWS가 Linde MH와 Kion Group의 일부 자매 회사를 위해 구축한 통합 저작 환경은 내부적으로 Setix라고 명명했습니다. Setix는 Linde MH의 요건에 맞춘 구조화된 콘텐츠 아키텍처를 사용합니다.

**참여 방식**

기술 문서 작성자에게 이것은 큰 변화였지만 곧 종합적인 솔루션의 다양한 이점을 인지하고 활용하기 시작했다고 토마스 오스왈드는 말합니다.

회사 기술 문서에 있는 모든 콘텐츠가 특정한 기술적 특징이나 기능과 연관되는 작은 텍스트 모듈로 세분화됩니다. 구성 요소와 특징이 전체 모델 범위나 여러 가지 모델 그룹 및 브랜드에 공통으로 적용되는 경우가 빈번하기 때문에 CCMS 저장소에 저장된 이러한 텍스트 모듈을 쉽게 재사용할 수 있습니다.

Linde의 기술 문서 작성자는 기존 텍스트 모듈에서 최대한 사전 정의된 문서 템플릿을 작성하고 Arbortext Editor를 사용하여 새로운 콘텐츠를 작성합니다. Acrolinx(RWS 기술 파트너인 Acrolinx에서 제공하는 툴)를 사용하여 품질 검사를 수행한 후 관련 엔지니어링 전문가와 새로운 초안 모듈에 대해 논의하고 필요한 부분을 조정한 후 새로운 모듈에 최종이라고 플래그를 표시합니다.

이것으로 텍스트 모듈을 새로운 매뉴얼에 삽입하고 다른 기술 문서 작성자가 다른 문서에 재사용할 준비가 된 것입니다. 매뉴얼이 완전하게 어셈블링되고 기술 부서에서 품질을 검사하고 나면 버튼 클릭만으로 간단하게 번역을 시작할 수 있습니다. 오스왈드는 "CCMS 시스템에서 진행 방식을 알려주기 때문에 표준화된 프로세스를 사용하면 기술 문서 작성자가 매우 쉽게 새로운 문서를 생성할 수 있으며, 무분별하게 바뀌거나 오류가 발생할 일이 거의 없습니다."라고 설명했습니다.

"CCMS에 최종 플래그가 지정된 모든 텍스트 모듈을 다시 확인하지 않고 무한정 재사용할 수 있기 때문에 확실히 처리 시간과 인력 소모가 최소화됩니다."

토마스 오스왈드  
매니저  
중앙 고객 서비스  
고객 접점 담당

### 간편해진 번역

하루에 네 번 번역 관리 시스템(TMS)에서 RWS 구성 요소 콘텐츠 관리 솔루션과 자동으로 파일을 교환합니다. 번역할 준비가 된 매뉴얼은 자동으로 TMS 서버에 업로드되며, 번역된 복사본은 Linde 시스템으로 다운로드됩니다. RWS의 전담 프로젝트 관리 팀에서 TMS 애플리케이션을 사용하여 전체 번역 프로세스를 처리하여 종합적인 프로젝트 관리, 협업 및 프로세스 흐름 기능을 제공합니다. RWS 번역가는 트라도스 스튜디오®의 강력한 번역 메모리 기능을 사용하여 동일한 문구를 두 번 번역하는 중복 작업을 방지합니다.

TMS는 일관성을 유지하고 비용을 절감하면서 반복적인 문서의 번역 작업을 크게 간소화합니다. RWS에서 납품한 모든 번역은 Linde의 현지 기술 직원의 최종 승인을 거칩니다. 오스왈드는 "CCMS에 최종 플래그가 지정된 모든 텍스트 모듈을 다시 확인하지 않고 무한정 재사용할 수 있기 때문에 확실히 처리 시간과 인력 소모가 최소화됩니다."라고 말했습니다.

RWS 번역가가 올바른 기술 용어를 사용하도록 Linde MH의 기술 문서 작성자는 용어집 관리 시스템인 멀티텀에 새로운 용어를 입력합니다. Linde MH는 2006년 처음 시스템을 구축한 후 2016년에 새로운 용어의 입력, 번역, 확인 및 승인을 효율화하는 멀티텀 워크플로를 추가했습니다. 멀티텀은 전체 Kion 그룹사에서 공통 용어 참조자료로도 사용되고 있습니다.

### 긴밀한 파트너십으로 서비스 제공 향상

번역가는 번역하는 내용을 이해해야 하는데, Linde MH에서 제조하는 장비에는 기술적으로 복잡한 내용이 많습니다. 오스왈드는 "RWS와의 파트너십에서 중요한 특징은 RWS 번역가를 위한 기술 과정입니다. 지게차 및 지게차의 기능과 관련된 기본적인 기술 개념을 숙지하도록 정기적으로 번역가를 교육 센터로 초대합니다. 그들은 각 구성 요소의 명칭과 상호작용 방식에 대해 배우는데, 번역 품질에 대단히 유용합니다."라고 말했습니다.



이는 RWS가 Linde MH의 고유한 요구 사항을 지원하는 진정한 솔루션을 제공할 수 있게 하는 기술, 서비스, 전문 지식 공유의 고유한 조합입니다.

### 통합 프로세스를 통한 생산성 향상

RWS 솔루션에서 제공되는 단순화된 가이드 형식의 워크플로 덕분에 작성자 오류가 감소하고 일관성이 크게 향상되었습니다. 게다가, 저작자는 구조적 작업에 시간을 낭비하지 않고 잘 작성된 사용자 지침을 제공하는 데만 완전하게 집중할 수 있습니다. 오스왈드는 "RWS 덕분에 생산성이 향상되어 적은 시간에 더 많은 작업을 완료할 수 있게 되었습니다." 라고 강조했습니다.

Linde MH로서는 RWS에 전체 번역 프로세스를 도입한 것은 탁월한 선택이었습니다. 품질 문제 같은 고충은 이제 과거사이며, 번역 프로세스에서 발생할 수 밖에 없는 잦은 용어 수정이 정기적인 워크플로에서 처리됩니다. 오스왈드는 "무엇보다 중요한 것은 빠른 처리 시간입니다. RWS는 통상 10일 이내에 번역을 납품합니다. 과거에는 2~3개월 정도 소요되었으며, 이는 저작 프로세스 자체보다 오랜 기간이었습니다. 문서를 RWS로 전송하고 며칠 후면 어떤 언어로든 자국 리뷰어가 만족할 만한 품질로 되돌려 받을 수 있다는 사실이 매우 인상 깊었습니다."라고 강조했습니다.

Linde MH는 매년 약 130가지 문서를 제작하고 있으며, 이는 RWS가 제공한 작업 환경, 서비스, 즉각적인 지원이 없었다면 불가능한 결과라고 오스왈드는 설명합니다. "RWS와의 협업은 놀라울 정도로 원활하여 훨씬 더 효율적으로 내부 리소스를 활용할 수 있습니다. 짧은 시간에 Linde MH의 지게차 품질에 걸맞은 제품 설명서를 제공할 수 있게 되었습니다."

"RWS 덕분에 생산성이 향상되어 적은 시간에 더 많은 작업을 완료할 수 있게 되었습니다."

토마스 오스왈드  
매니저  
중앙 고객 서비스  
고객 접점 담당

## 더 많은 고객 사례 살펴보기:

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

### RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 기반의 언어 번역, 문서 데이터 콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체로, 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/kr](https://www.rws.com/kr)을 확인하시기 바랍니다.

© 판권 소유. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹\*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

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