



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



제품 매뉴얼 문서 작업 시간을 효율적으로 단축한 Meyn

www.meyn.com

본사: 네덜란드 암스테르담

규모: 전 세계 직원 수 약 1,000명

설립: 1959년

가금류 업계의 선도적인 OEM(Original Equipment Manufacturer)인 Meyn은 문서 작업에서 심각한 문제를 겪고 있었습니다. 전체 포트폴리오의 사용 설명서를 업데이트하는 시스템이 오래되어 내부적인 비효율이 증대되었고, 이는 부정확한 콘텐츠로 이어졌습니다.

새로운 EU 규정으로 인해 제품 설명서에 대한 높은 기준이 요구되는 상황에서 Meyn은 RWS 솔루션을 도입하여 문서 작업 수명 주기를 효율화하여 21세기에 맞는 프로세스를 구축하는 데 성공했습니다.

도입 솔루션:

트리디온® 독스

Antenna House Formatter

1959년에 설립된 Meyn Food Processing Technology B.V.는 가금류 가공에 사용되는 장비와 시스템을 공급하는 선도적인 업체로 전 세계적인 입지를 다져왔습니다. 100개국 이상에 소재한 글로벌 고객을 지원하기 위해 Meyn에서는 다양한 사용자 매뉴얼과 관련 문서를 작성하여 배포하고 있습니다. 여기에는 안전, 운영, 유지 관리, 문제 해결, 설치 및 운송에 관한 정보가 포함됩니다. Meyn은 전 세계의 고객에게 서비스를 제공하고 있지만, 필수 정보 표준을 관장하는 EU 규정을 반드시 준수해야 합니다.

고객 의견을 통한 개선

지금까지 Meyn은 1990년대에 정립된 문서 처리 과정을 활용해 왔습니다. 매뉴얼을 만들고 업데이트하는 문서 작성자들은 문서 작성에 필요한 장비나 시스템에 대해서는 잘 모르는 경우도 있었습니다. 이러한 매뉴얼은 Microsoft Office 및 Adobe의 여러 가지 응용 프로그램과 확장이 어려운 문서 프로그램을 함께 활용하여 만들고 업데이트해서 배포합니다. 이와 같은 접근 방식으로 인해 문서가 비일관적이면서도 부정확해졌고, 배포가 지연되어 고객 불만으로 이어지기도 했습니다.

Meyn의 문서 담당 관리자인 톰 덴 헤르토흐의 말에 의하면 여러 가지 문서화 프로젝트가 밀려 있던 상태에서 고객 만족 문제까지 함께 해결함에 있어서 팀이 어려움을 겪었다고 이야기 합니다. 이러한 상황에 EU 규정까지 준수해야 하는 터라, Meyn은 매뉴얼을 완전히 새롭게 정의할 전용 솔루션을 모색하게 되었습니다.

도전 과제:

- 새로운 EU 규제의 엄격한 요구 사항
- 오래된 문서
- 오류, 비일관성 및 비효율적인 시간 활용
- 열악한 고객 경험

"트리디온 독스는 문서의 일관성, 정확성, 균일성을 극적으로 향상시키는 데 이미 많은 도움이 되고 있습니다. 다음 단계는 이를 셀프 서비스 배포 모델에 활용하는 것입니다."

툼 덴 헤르토흐, 관리자
문서관리 부서

신뢰할 수 있는 파트너 선택

Meyn은 HyperDock, Author-it, 트리디온 독스, 이 세 가지 솔루션을 두고 심사숙고를 했습니다. 뛰어난 인력과 접근 방식을 가지고 고유 기술을 개발하고 유지한다는 사실 덕분에 RWS가 그 중 단연 돋보였습니다. 덴 헤르토흐는 "RWS 제품군에 포함된 뛰어난 기능을 제공하지 않는 업체도 있었습니다. 다른 솔루션은 사용자가 알게 모르게 느끼는 그 '무언가'가 없었습니다. RWS는 파트너로서 진정성을 가지고 다가왔다고 느꼈습니다."라고 말했습니다.

콘텐츠 재사용과 일관성의 개선

트리디온 독스는 Meyn이 고객의 기대를 만족시키기 위해 필요로 하는 중요한 기능을 제공합니다. DITA(Darwin Information Typing Architecture)나 STE(Simplified Technical English) 등의 프로세스 지원 덕분에 트리디온 독스는 Meyn의 기존 프로세스 원활하게 통합되었습니다. 문서 작성자와 분야별 전문가는 위키 스타일의 협업을 사용하여 구조화된 콘텐츠를 보다 쉽게 만들고 작성하며 검토 및 편집할 수 있게 되었습니다. 그 결과, 이 기업은 매뉴얼에 포함된 정보의 정확성에 대해 확신을 가질 수 있었습니다.

트리디온 독스는 파일에 기반한 프로세스가 아닌 데이터를 지원하고 구조화된 모든 콘텐츠를 어떤 언어든 저장, 조직, 관리하기 때문에 Meyn의 문서화 부서는 새로운 차원의 속도와 품질, 일관성을 달성할 수 있습니다.

문서 작성자가 전체 문서가 아닌 매뉴얼의 특정 부분만 간편하게 작업할 수 있으므로 콘텐츠를 더욱 손쉽게 재사용할 수 있고 한 곳만 집중할 수 있게 됩니다. Meyn에서는 최대 25%의 콘텐츠를 재사용하면 배포를 자동화하고 동일한 콘텐츠를 중복해서 번역하지 않게 하여 번역 비용을 30~50% 정도 절감할 수 있다고 전망합니다. 또한, 문서 작성자가 EU 규제를 준수하기가 쉬워지므로 법적인 문제를 피할 수도 있습니다. 덕분에 문서 작성자가 분야별 전문가나 기술 팀에 의존할 필요가 적어집니다.



제품 매뉴얼 문서 작업 시간을 효율적으로 단축한 Meyn

결과물:

- 문서의 일관성 및 정확성 개선
- 고객 만족도 향상
- 분야별 전문가에 대한 의존도 감소
- 최대 25%의 콘텐츠 재사용 전망
- 번역 비용 30~50% 절감 목표
- 문서 관련 EU 규제 준수
- 여러 부서의 요구 사항 충족
- 고객에게 셀프 서비스 배포 모델 제공

전사적인 콘텐츠 재활용 및 고객 셀프 서비스의 지원

트리디온 독스를 배포한 지 몇 달 만에 덴 헤르토흐의 부서에서는 임원진이 검토할 사용자 매뉴얼 프로토타입을 만들어냈습니다. 이제, 모든 콘텐츠를 재작성할 준비를 마친 상태입니다.

한편, 영업 팀에서도 견적을 비롯한 기타 영업 관련 텍스트를 처리할 수 있는 솔루션의 가능성을 살펴보고 있습니다. 덴 헤르토흐는 교육 및 마케팅 부서에서도 이 솔루션을 활용할 수 있을 것이라고 봅니다. 이렇게 되면 전사적으로 콘텐츠 재사용과 일관성이 향상될 것입니다.

나아가, Meyn은 고객이 직접 매뉴얼을 배포할 수 있도록 지원하고자 합니다. 이를 가능케 하는 트리디온 독스의 동적 콘텐츠 제공 기능을 통해 고객은 각자의 요구 사항에 맞춰 어떤 기기에서도 제공할 수 있는 맞춤형 인터랙티브 매뉴얼을 만들 수 있습니다.

더 많은 고객 사례 살펴보기:

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/kr을 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.