



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

Panasonic

panasonic.net

산업: 전자 제품, 제조

설립: 2013년

본사: 일본 도쿄

도입 솔루션:

트리디온® 독스

Antenna House Formatter

번역 관리 소프트웨어

엔터프라이즈용으로 설계된 통신, 보안 및 협업 솔루션

Panasonic System Networks의 사무용품 사업부는 SDL (현재 RWS) 솔루션을 통해 탁월한 품질, 효율성 및 비용 절감 효과를 거두었습니다.

제품 설명서 및 사용 매뉴얼은 고객에게 제품 경험을 제공하는 데 매우 중요한 역할을 합니다. Panasonic System Networks의 사무용품 사업부에서 사용하던 기존의 맞춤형 자동 작성 시스템은 수출 범위 확대에 따라 증가하는 언어의 요구에 대처하기에 어려움이 있었습니다. 유지보수 비용이 상승했으며, 고품질의 결과물을 유지하기 위해서는 시스템에 대한 추가적인 투자가 필요했습니다. 따라서 새로운 솔루션의 필요성이 대두되었으며, 면밀한 시장조사 결과, 이 사업부는 RWS를 선택하여 트리디온 독스 및 번역 관리 소프트웨어를 구축하기로 했습니다.

사용자 경험을 저하시키는 비효율성

시장 선도업체인 Panasonic System Networks는 고객에게 제공하는 전반적인 경험에 매우 높은 가치를 두고 있습니다. 제품 포트폴리오가 복잡하여 판매 전후 단계에서 고객의 언어를 지원하기 위해서는 높은 품질의 제품 설명서가 필수적입니다.

회사가 확장함에 따라 효율적인 사용자 매뉴얼 제작의 필요성이 더욱 중요해졌습니다. 매뉴얼 개발부는 이미 기존의 자동 작성 시스템에 여러 가지 새로운 기능을 추가한 상태였습니다. 하지만 이와 같이 높은 수준의 맞춤 구성으로 시스템 유지보수 비용이 높아졌습니다. 그러나 더 중요한 것은, 시스템이 복잡하여 사용 편의성의 저하가 나타났다는 점이었습니다.

각 제품 범주에는 고유한 번역 메모리가 있었지만 제품 세트 외부의 콘텐츠를 상호 참조하거나 재사용할 수 없었기에 문서화 프로세스의 효율성이 떨어지고 비용이 많이 소요되었습니다. NTT DOCOMO 사무용품 사업부의 매뉴얼 개발부장 마에다 다모쓰는 다음과 같이 설명합니다.

사실 정보

Panasonic 그룹 산하
Panasonic System
Networks Co., Ltd.는
2013년 출범했습니다. 이
사업부는 이미지 처리 및
통신 기술에 대한 Panasonic
의 전문 지식, 제조 노하우
및 광범위한 비디오 및 정보
장비를 결합하여 전 세계
엔터프라이즈급 고객을 위해
원스톱 솔루션을 제공하고
있습니다. Panasonic System
Networks의 사무용품
사업부는 PBX, 다기능
프린터 및 문서 스캐너를
제공 및 지원하면서 40여개
국가의 고객에게 도움을 주고
있습니다.

"우리의 주요 과제는 로컬라이제이션을 위한 매뉴얼 제작 비용을 절감하고 사용 편의성 개선에 초점을 맞추는 것이었습니다. 이전 매뉴얼에서는 하나의 작업에 몇 페이지 분량의 설명이 필요할 수 있었지만 가독성이 떨어졌고, 그에 따라 개선이 필요했습니다."

주제 기반 작성 방식으로 전환

글로벌 고객 경험을 개선하고 다국어 매뉴얼 개발에서 꼭 필요한 효율성 개선을 추진하기 위해 이 사업부는 콘텐츠 작성을 위한 모듈식 접근법(주제 기반 작성이라고도 함)으로 전환하기로 했습니다. 이러한 새로운 작성 방법과 요구를 맞출 수 있는, 구조화 콘텐츠에 적합한 DITA XML 표준을 확인했습니다.

"우리가 원하는 것은 다국어 매뉴얼 제작 시간을 단축하여 문서 제작 및 번역 워크플로를 처리할 수 있는 원스톱 중앙 집중식 시스템이었습니다. 레거시 자동 저작 시스템에서는 책 한 부를 중심으로 하는 아키텍처를 사용했습니다. 주제 기반 작성을 통해 DITA 표준으로 전환하는 것은 주제를 재사용하여 생산성을 높일 수 있는 확실한 해결책이었습니다."라고 마에다씨는 설명합니다.

다국어 제품 설명서에 적합한 솔루션

가능한 솔루션을 조사하고 평가한 후, 마에다씨는 결국 세 가지 원칙으로 SDL(현재 RWS)을 선택했습니다. "첫째, RWS의 솔루션은 다국어 매뉴얼 및 제품 문서 제작에 매우 적합합니다. 두 번째로, SDL은 업계 최대의 시장 점유율을 확보하고 있습니다. 해외뿐 아니라 일본에서도 우리와 같은 요구 사항에 따라 이러한 솔루션을 사용하는 기존 사용자들이 많습니다. 마지막으로 SDL은 일본에 전담 지원 팀을 보유하고 있습니다."라고 이유를 제시했습니다.

선택한 솔루션은 기술 문서를 위해 높은 품질의 구조화된 콘텐츠를 제작, 관리 및 전달할 수 있는 DITA 기반 엔터프라이즈 솔루션인 트리디온 독스였습니다. 트리디온 독스는 구조화된 콘텐츠 관리, 협업을 통한 검토와 동적 전달을 효과적으로 조합하여 기업에서 유용하고 효과적인 콘텐츠를 쉽게 제작할 수 있게 해줍니다. 또한 구매 라이프사이클의 모든 고객 접점에서 이러한 콘텐츠를 관리할 수 있게 해줍니다.



"트리디온
독스와 번역 관리
소프트웨어의 결합은
레거시 시스템에서
발생하는 문제를
해결하기에 완벽한
솔루션이었습니다."

번역 통과와 원활한 통합

또한 매뉴얼 개발 팀은 문서화 솔루션을 검토할 때 번역 통과 원활히 통합될 수 있는 시스템을 원했습니다. 이런 이유로 인해 유연한 엔터프라이즈급 번역 관리 시스템으로 번역 작업을 자동화하고 현지 언어로 콘텐츠를 제작하는 데 드는 비용을 대폭 절감할 수 있는 RWS의 번역 관리 소프트웨어를 선택했습니다. 번역 관리 소프트웨어와 트리디온 독스의 통합 덕분에 모든 로컬라이제이션 작업의 워크플로가 더 빠르고 원활해졌습니다.

이 솔루션은 Panasonic System Networks 같은 대규모 글로벌 기업을 위해 번역 프로세스를 관리하도록 설계되었으므로 사무용품 사업부에 안성맞춤이었습니다. 번역 관리 소프트웨어는 번역 메모리를 새 콘텐츠에 적용하여 이전에 승인된 번역을 무리 없이 재사용할 수 있는지 확인합니다. 회사 용어, 로고, 슬로건 및 업계 용어에 적절한 번역을 사용할 수 있도록 하는 용어 관리자도 제공됩니다. 자동화된 워크플로에서 각 콘텐츠가 어떤 번역 프로세스에 있는지 추적하고 모든 변경 내용을 저장하므로 번역 문제가 발생할 경우 확인할 수 있도록 감사 내역이 생성됩니다.

"트리디온 독스와 번역 관리 소프트웨어의 결합은 레거시 시스템에서 발생하는 문제를 해결하기에 완벽한 솔루션이었습니다. 이렇게 통합된 솔루션 덕분에 확장되는 제품 라인에도 확실히 높은 품질 표준을 유지하면서, 확장 계획에 따라 결정되는 새 언어를 추가할 수 있었습니다."라고 마에다씨는 설명합니다.

향후 계획

매뉴얼 개발부는 지속적으로 DITA, 주제 기반 제작 및 통합된 번역을 사용하여 사용 편의성과 생산성을 향상시키고 있습니다.

사무용품 사업부의 목표인 효율적인 글로벌 성장을 위해 더 많은 언어를 추가해 새로운 국가와 지역으로 수출할 예정입니다.

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, 북남미의 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.

© All Rights Reserved. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

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