

기술 커뮤니케이션

복잡한 제품 및 서비스 문서를 자신 있게
생성하고 관리하세요.





더 효과적이고 비용 효율적으로 규모에 맞게 기술 콘텐츠 제작

기술 문서를 제작, 유지 관리 및 배포하는 방식은 중요합니다. 제품 주기가 빨라지고, 규제가 강화되고, 고객의 기대치가 높아지면서 기술 커뮤니케이션 팀은 쉽게 접근할 수 있으며 관련성이 높은 콘텐츠를 신속하게 제작해야 한다는 압박을 지속적으로 받고 있습니다. 지금까지도 많은 기술 문서 팀이 이전 버전을 추적하거나 기존 콘텐츠를 효율적으로 재사용할 수 있는 명확한 방법 없이 옛 파일 기반 시스템을 활용하고 있습니다.

비즈니스가 성장할수록 제품 문헌, 지침, 매뉴얼, 정책, 절차와 같은 내부 제품 관련 문서와 고객이 보는 제품 관련 문서는 기하급수적으로 늘어납니다. 나아가 콘텐츠가 모든 언어로 된 제품 전반에 걸쳐 항상 정확하고, 일관되고, 비용 효율적으로 유지되도록 보장하는 시스템이 없다면 금세 혼란에 빠질 수 있습니다.

트리디온 독스는 **구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)**으로, 기술 커뮤니케이션 팀이 콘텐츠 관리에 모듈식으로 접근하여 기술 정보, 제품 관련 문서, 셀프 서비스 지원 정보 등 콘텐츠의 제작, 번역, 관리, 제공을 중앙 집중화하도록 지원합니다. 정보의 '진정한 단일 소스' 역할을 하므로 한 단락에서부터 1,000페이지 분량의 문서에 이르는 모든 다국어 콘텐츠를 모든 채널에서 쉽게 재사용, 공유, 필터링, 제공할 수 있습니다.





모듈형 콘텐츠로 정확도 그 이상을 보장

DITA 표준을 기반으로 하는 트리디온 독스는 **구성 요소화된 콘텐츠**라는 개념을 바탕으로 콘텐츠를 전체 문서가 아닌 개별 모듈로 보관하도록 설계되었습니다.

구성 요소화된 콘텐츠는 정보를 세분화된 수준에서 관리하도록 지원합니다. 콘텐츠 구성 요소는 문구, 단락, 일련의 단락, 이미지, 동영상, 테이블 또는 기타 콘텐츠 '모듈'일 수 있습니다. 트리디온 독스에서 문서 또는 기타 결과물은 관련 구성 요소를 전체적으로 조합하여 만들어집니다. **메타데이터**를 조합에 추가하면 콘텐츠를 다양한 사용자 요구 사항 및 전송 채널에 대해 보다 관리가 용이하고, 검색이 쉽고, 재사용이 가능하고, 적응성이 뛰어난 잘 구성된 라이브러리로 활용할 수 있습니다.



한 번 제작으로 어디서나 퍼블리싱(COPE)

트리디온 독스를 사용하면 유사한 매뉴얼에 걸쳐 동일한 콘텐츠를 여러 번 업데이트할 필요가 없습니다. 대신 콘텐츠 구성 요소를 한 번만 업데이트하면 이러한 변경 사항이 구성 요소가 사용되는 모든 위치에 반영됩니다.

이 '**한 번 제작으로 어디서나 퍼블리싱(COPE, Create Once, Publish Everywhere)**'이라는 접근 방식은 콘텐츠의 정확도를 혁신합니다. 나아가 콘텐츠 분류 및 태깅이 문서가 아닌 구성 요소 수준에서 발생하기 때문에 검색성이 향상됩니다.

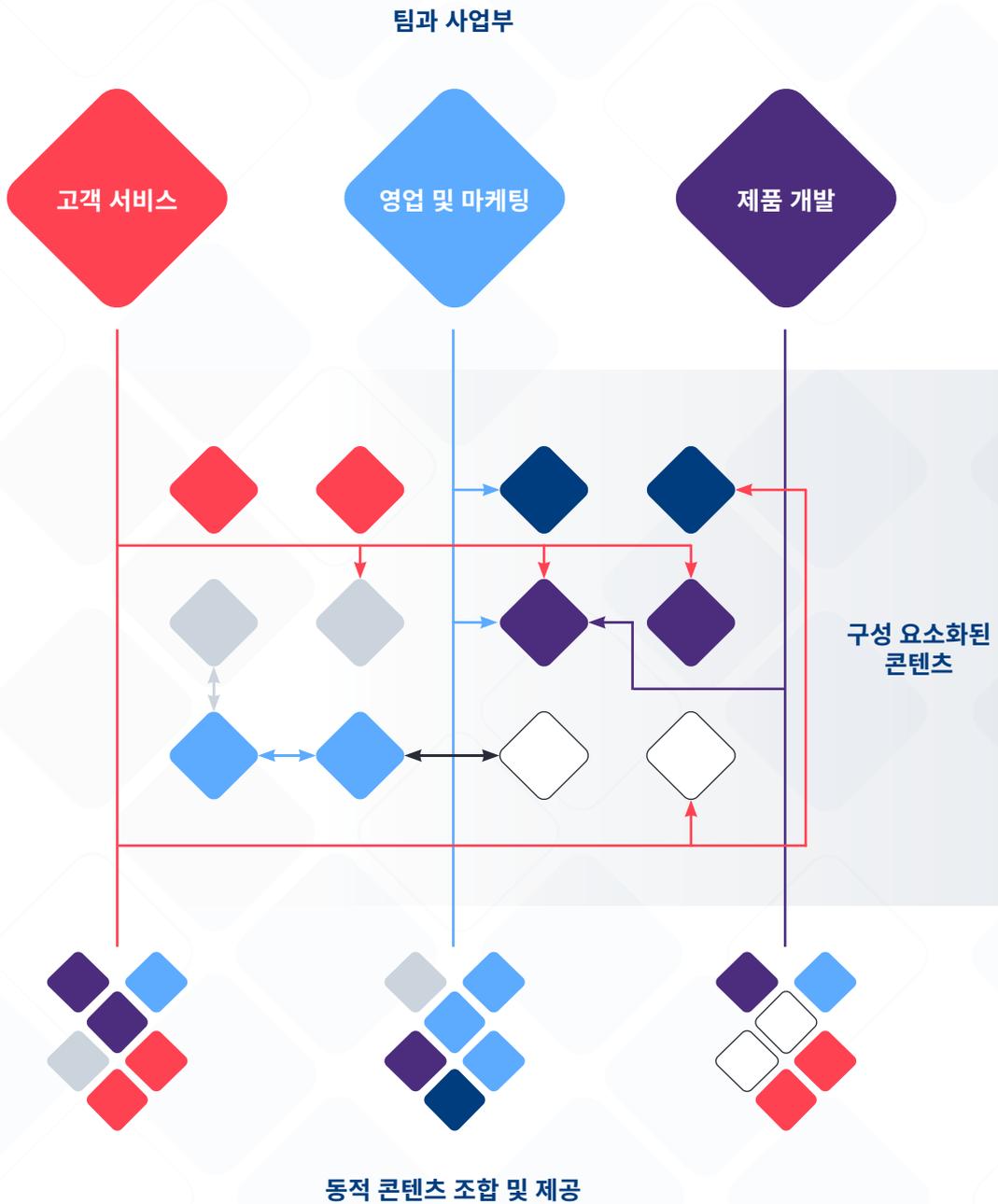


로컬라이제이션 간소화

또한 구성 요소 콘텐츠 관리를 통해 콘텐츠를 다양한 언어로 쉽게 현지화할 수 있습니다. 트리디온 독스를 사용하면 콘텐츠를 번역으로 직접 푸시하고 번역에서 받은 현지화된 버전을 쉽게 관리할 수 있습니다.

콘텐츠 제작 간소화

트리디온 독스는 다양한 팀이 모듈식 콘텐츠 구성 요소를 공동으로 작업하도록 지원하여 콘텐츠 제작을 간소화합니다. 이후 이러한 구성 요소가 동적으로 조합되어 맞춤형 종합적인 결과물이 탄생합니다. 이러한 접근 방식을 통해 재사용 및 업데이트가 쉬워져 고품질 콘텐츠를 종합적이고 효율적으로 제작하여 구체적인 고객의 요구에 부응할 수 있습니다.



팀 상호 간 활용 및 다국어로 된 다목적 콘텐츠 재사용을 위해 구성 요소화된 콘텐츠

“

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.

조나단 찬들러,
기술 커뮤니케이션 그룹 슈퍼바이저

인트라록스(Intralox)

결과

99% 연간 DTP 비용 절감

3배 트리디온 미사용자 대비 생산성

79% 번역 비용 절감



유연한 콘텐츠 전달로 모든 사용자가 맞춤형 방식으로 액세스하도록 지원

트리디온 독스는 단순한 CCMS가 아니라 **헤드리스 CCMS**입니다. 즉, 특정 프레젠테이션 모드에 종속되지 않고, 적절한 서식이 자동으로 적용되는 API를 통해 유연한 옴니채널 콘텐츠 전달 기능을 제공합니다.

헤드리스 모델을 사용하면 다음과 같이 맞춤형 방식으로 콘텐츠에 액세스하고, 수신자의 역할 및 인증 수준에 맞게 조정할 수 있는 모든 종류의 동적 환경을 만들 수 있습니다.

- 모바일 앱
- 가상 에이전트 또는 AI 챗봇
- 파트너 및 고객을 위한 셀프 서비스 포털
- 기존 워크플로 또는 교육 시스템과 통합
- PLM, ERP 또는 CRM 시스템과 같은 다른 비즈니스 시스템과 통합

이러한 유연성은 맞춤화, 조건부 콘텐츠 및 콘텐츠 전달의 기타 동적 측면을 주도하는 풍부한 메타데이터를 사용하여 활성화됩니다. 메타데이터가 풍부한 이러한 콘텐츠를 **'지능형 콘텐츠'**라고 합니다.

지능형 콘텐츠란 무엇인가요?

지능형 콘텐츠는 기계와 인공 지능(AI) 서비스가 읽고 사용할 수 있는 콘텐츠입니다. 지능형 콘텐츠를 사용하면 손쉽게 탐색하고 검색을 수행할 수 있어 직원과 고객 모두가 순간순간 필요한 정보에 자유롭게 접근할 수 있습니다. 간단히 말해, 지능형 콘텐츠는 적시에, 적절한 대상에게 콘텐츠를 자체적으로 제공할 수 있습니다.

'지능형' 콘텐츠는 다음과 같은 조건을 갖춘 콘텐츠를 말합니다.

- 구조화됨
- 주제별 구성 요소로 저장됨
- 재사용할 수 있음
- 형식에 제한되지 않음
- 풍부한 메타데이터 보유

트리디온 독스는 이러한 필수적인 기능을 내재화하여 제공합니다. 트리디온 독스는 **시맨틱 AI**, **분류 체계** 및 **지식 그래프**, 대규모 언어 모델(LLM), 동적 콘텐츠 조합 및 제공 방식을 필요에 따라 사용하여 기본 제공 기능을 더욱 강화합니다.





트리디온의 AI 기능

트리디온 독스의 AI 접근 방식은 신중하게 계산되어 기술 커뮤니케이션 팀과 콘텐츠 소비자에게 최대의 가치를 안겨줍니다.



시맨틱 AI

시맨틱 AI는 콘텐츠 분류를 자동화하여 콘텐츠 검색 기능을 개선합니다. 이 기능은 콘텐츠를 더 빠르고 쉽게 제작할 뿐만 아니라 사용자가 자동 완성, 동의어 인식, 컨텍스트 기반 결과 등의 기능을 통해 관련 정보를 신속하게 검색하도록 지원합니다.



작성 지원

AI 기반 작성 어시스턴트는 콘텐츠를 명확하고 간결하게 제작하도록 지원합니다. 복잡한 구절을 간소화하고, 문법 및 맞춤법을 수정하고, 선택한 텍스트를 다른 표현으로 바꾸거나 요약하여 가독성을 개선합니다.



신뢰할 수 있는 채팅

트리디온 독스의 신뢰할 수 있는 채팅 기능은 콘텐츠 사용자에게 안정적인 채팅 경험을 제공합니다. 이 기능에는 질문에 대한 명확한 답변, 출처 자료 링크, 관련 후속 조치 등이 포함됩니다. 채팅의 정보는 트리디온 독스 콘텐츠를 바탕으로 하며, 검색 증강 생성(RAG) 기능을 사용하여 매우 정확하고 안정적입니다.



안내식 탐색

혁신적인 콘텐츠 탐색 기능을 통해 사용자는 광범위한 정보를 손쉽게 탐색할 수 있습니다. 레이아웃은 관련 주제로 둘러싸인 중심 주제를 동적으로 표시하여 사용자가 직접 입력하지 않아도 필요한 정보를 빠르게 찾을 수 있도록 지원합니다. 사용자는 제목과 간단한 설명을 훑어본 다음 클릭 한 번만으로 다음 단계를 수월히 탐색할 수 있습니다.

트리디온 독스에 내장된 AI 기능을 사용하면 검색이 쉽고, 재사용이 가능하고, 다양한 컨텍스트에 맞춰 조정 가능한 지능형 콘텐츠를 간편하게 제작할 수 있습니다. 이러한 접근 방식은 사용자에게 자신감을 안겨주고 생산성을 개선할뿐더러 콘텐츠 제작 및 관리 프로세스를 간소화합니다.



트리디온 독스의 기능은 무엇인가요?

트리디온 독스는 다음과 같은 다양한 분야에 걸친 기능을 제공합니다.



콘텐츠 환경

트리디온 독스 지니어스

지능형 콘텐츠 검색을 사용하면 고객의 자체 문서에서 답변을 가져오는 신뢰할 수 있는 AI 채팅과 스마트한 콘텐츠 추천, 의도 기반 고급 검색, 안내식 경험 및 전통적인 포털 스타일의 정보 제공을 통해 보다 빠르게 목표를 달성할 수 있습니다.

다이나믹 익스피리언스 딜리버리(DXD)

헤드리스 게시 기능을 통해 모든 디지털 접점에 동적으로 정보를 전달함으로써 콘텐츠를 모든 채널에 안전하고 원활하게 전송할 수 있습니다.



콘텐츠 협업

드래프트 스페이스

생성형 AI를 기반으로 워드 형식의 친숙한 온라인 인터페이스에서 콘텐츠를 작성할 수 있습니다.

리뷰 스페이스

보안이 지원되는 온라인 환경 내에서 관리가 용이한 문서 리뷰 프로세스에 분야별 전문가를 참여시켜 협업할 수 있습니다.



콘텐츠 거버넌스

택소노미 스페이스

SKOS 및 EuroVoc과 같은 개방형 표준을 사용하여 분류 체계 및 지식 모델을 손쉽게 관리할 수 있습니다.

오거나이즈 스페이스

사용자 친화적인 웹 인터페이스를 통해 기업의 문서 및 번역 프로세스를 효과적으로 관리하고 사용자, 워크플로 및 권한을 구성할 수 있습니다. 프로젝트를 개요를 즉각적으로 확인하고 필요한 도구로 손쉽게 이동해서 작업을 완료하세요.



우리는 다양한 브랜드와 제품 전반에 걸쳐 콘텐츠의 변형을 관리하고 정확한 고객에게 정확한 정보를 제공할 방법이 필요했습니다. 트리디온 독스는 그런 요구 사항에 맞는 뛰어난 시스템을 제공했습니다.

루이 드 예거,
애프터마켓 프로세스 개발 담당 매니저

아트라스콥코(Atlas Copco)

결과

100% 데스크탑 퍼블리싱 비용 절감

20% 번역 비용 절감

50% 효율성 증가



트리디온 독스의 차별점



가장 높은 평가를 받는 CCMS

독립 분석 기관인 아스 로지카(Ars Logica)는 트리디온 독스를 시장에서 **전반적으로 가장 우수한 CCMS**로 선정했으며, 특히 콘텐츠 요구 사항이 복잡한 대기업에 적합하다고 밝혔습니다.



안전한 콘텐츠 수명 주기 관리

트리디온 독스는 콘텐츠 제작, 번역, 관리, 제공 및 소비 방식에 부합하는 신뢰할 수 있는 단일 소스를 제공하는 구조화된 종합 콘텐츠 솔루션입니다.



신뢰할 수 있는 번역

트리디온 독스는 RWS 번역 기술과 긴밀히 통합되어 번역 및 로컬라이제이션 프로세스를 간소화하고 모든 언어에서 고품질 콘텐츠를 보장합니다.



AI 기반

지식 그래프, 자동 생성 메타데이터 및 LLM 사용을 통해 생성형 AI와 시맨틱 AI가 연동되어 사람들이 목표를 더 빠르게 달성하고 작성자가 더 효율적으로 콘텐츠 초안을 작성할 수 있도록 지원합니다.



복잡한 요구 사항을 충족하도록 제작

트리디온 독스는 여러 제품, 지역, 언어 및 채널에 걸쳐 대량의 상호 의존적인 콘텐츠 버전을 동시에 관리하는 역량이 탁월합니다.



보안, 안정성 및 확장 가능성

엔터프라이즈급 품질 및 보안 인증, 상호 운용 가능한 아키텍처, 그리고 클라우드, 하이브리드 및 온프레미스 배포 옵션 덕분에 업무의 모든 단계에서 트리디온 독스를 활용할 수 있습니다.





트리디온 독스는 관계자들에게 해당 시스템이 엔터프라이즈 솔루션을 구축하고자 하는 시스템이라는 것을 증명하는 데 필요한 경쟁력을 제공했습니다.

라이언 슈베르트,
루커스 네트워크스(RUCKUS Networks) 기술 문서 담당 매니저

콤스코프(CommScope)

결과

20% 분기별로 콘텐츠 재사용

60% 호스팅 비용 절감

100% 한 달 이내에 완전히 구현



트리디온 독스 - 복잡한 환경에서도 콘텐츠에 대한 확신을 제공합니다

rws.com/tridion-docs

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 기술 기반의 언어, 콘텐츠, 지적 재산권 서비스를 제공하는 세계적인 기업입니다. RWS는 콘텐츠 트랜스포메이션과 다국어 데이터 분석을 통해 AI 기반 기술과 인적 전문성을 통합하고 고객의 성장을 도모하며 메시지가 전 세계 청중에게 전달될 수 있도록 지원합니다.

RWS의 목표는 글로벌 언어 서비스의 중심이 되는 것입니다. RWS의 서비스와 기술은 문화, 고객, 기술에 대한 깊은 이해를 결합함으로써 고객 확보 및 유지에 지원하고 몰입도 높은 사용자 경험을 제공하며 규정을 준수하고 데이터 및 콘텐츠에 관한 유용한 인사이트를 도출합니다.

지난 20년 동안 RWS는 자체적인 AI 솔루션을 발전시켜 왔을 뿐만 아니라 고객이 다국어 AI 애플리케이션을 탐색, 구축 및 사용할 수 있도록 지원해 왔습니다. RWS는 45권이 넘는 AI 관련 특허와 100여 건의 전문가 논문을 통해 고객사의 AI 여정을 지원할 수 있는 경험과 전문 지식을 보유하고 있습니다.

RWS는 세계 100대 브랜드의 80% 이상, 포춘지 선정 '가장 존경받는 기업' 20대 기업의 4분의 3 이상, 그리고 대부분의 우수 제약 회사, 투자 은행, 법률 회사 및 특허 출원사와 협력하고 있습니다. RWS의 고객은 유럽, 아시아 태평양, 아프리카 및 북미 지역에 고루 분포되어 있습니다. 5개 대륙에 걸친 65곳 이상의 글로벌 지사에서 자동차, 화학, 금융, 법률, 의료, 제약, 기술 및 통신 부문의 고객에게 서비스를 제공합니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장인 AIM에 공개 상장된 기업입니다(RWS.L).

자세한 내용을 확인하려면 www.rws.com을 방문하시기 바랍니다.

© 2024 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.