



샤오미, 기술 지원 콘텐츠 관리를 활용해 2,000일의 작업 시간 절약

샤오미(Xiaomi)는 대표적인 스마트폰 기업 중 한 곳으로 2021년 2분기에 전 세계 스마트폰 출고 부문에서 2위를 차지했습니다.

샤오미는 사물인터넷(IoT) 플랫폼으로 연결된 스마트폰과 스마트 하드웨어를 핵심으로 하는 소비자 가전 및 스마트 제조 기업입니다.

업종: 하이테크

설립: 2010년

본사: 중국 베이징

직원 수: 20,000명 이상(2020년)

매출: CNY¥2,458억(2020년)

솔루션 구성

트리디온 독스(문서 관리용, 지능형 콘텐츠 관리)

월드서버
(번역 관리)

트라도스 스튜디오
(번역 생산성)

5~6년만에 100개의 해외 시장으로 진출하게 된 기업이라면 콘텐츠 관리에 대해 재구상해야 합니다. 샤오미는 더 나은 글로벌 커뮤니케이션 및 규정 준수 방법을 찾기 위해 RWS를 선택했습니다.

도전 과제

샤오미의 번역팀 매니저인 다니카 시(Danica Shi)로부터 100개 이상의 시장에서 사업을 운영하고 있다는 말을 들으면 이 회사가 로컬라이제이션 팀을 잘 운영하는, 업력이 오래된 곳이라고 생각하게 됩니다. 하지만 샤오미는 10년이 갓 넘은 회사로, 처음 4년은 중국 내에서만 급속도로 성장하였습니다. 매우 짧은 시간 동안 아주 먼 길을 온 것입니다.

샤오미의 번역팀은 이렇게 짧은 기간에 웹사이트, 마케팅 자료, 제품 문서, UI, 사용 설명서를 70개 이상의 언어로 로컬라이제이션하는 업무를 담당하게 되었습니다. 이를 환산하면 관리해야 하는 콘텐츠의 분량이 연간 총 약 천만 단어에 달합니다.

성장한 것은 시장과 언어의 수뿐만이 아닙니다. 샤오미의 제품 라인 역시 빠르게 확장되었습니다. 원래 스마트폰 하나로 시작했지만, 이제는 태블릿, 노트북, TV, 웨어러블 디바이스 등 수백 개의 제품 라인을 보유하고 있습니다. 또한 샤오미와 파트너가 함께 제조한 샤오미 브랜드 스마트 홈 디바이스의 범위가 점점 넓어지고 있습니다. 이러한 스마트 홈 디바이스는 샤오미의 스마트 홈 앱으로 제어됩니다.

샤오미는 제품 확장에 따른 글로벌 성장으로 인해 로컬라이제이션 분야 뿐만 아니라 자국어인 중국어 간체 및 영어로 된 콘텐츠 관리 분야에서도 도전 과제가 발생한다는 것을 깨닫게 되었습니다.

**“RWS는 우리의 비즈니스에
긴밀히 참여할 것을 요청하며
진정성을 보여주었습니다.
현지 인지도, 사전 준비,
우리가 원하는 제품 기능을
갖춘 RWS는 탁월한
선택이었습니다.”**

다니카 시
샤오미 번역 매니저

비효율적인 콘텐츠 관리의 위험성

한 가지 문제는 중앙 집중식 콘텐츠 관리 전략과 프로세스가 없다는 점이었습니다. 서로 다른 팀에서 동일하거나 유사한 콘텐츠를 여러 번 생성, 검토, 번역하고 있었습니다.

이로 인해 유사한 콘텐츠 간에 품질이 다르고, 일관성 없는 용어가 사용되었습니다. 샤오미는 브랜드 가치를 유지하고 기능을 정확하게 표현하지 못하는 설명서를 수정하는 등 규정상의 시정을 최소화하기 위해 조치를 취해야 한다는 사실을 알고 있었습니다. 따라서 샤오미는 콘텐츠 관리 오피스를 설립하고 다니카의 팀을 그곳에 배정했습니다.

샤오미의 두 번째 주요 문제는 기본적으로 프로세스가 수동이었고 작업에 적합하지 않은 툴을 사용한다는 점이었습니다. 번역 프로젝트 매니저는 이메일과 엑셀을 사용하고 있었습니다. 콘텐츠 팀은 기존 워드 프로세서 및 디자인 소프트웨어를 사용했습니다. 크리에이티브 콘텐츠가 아닌 기술이나 운영에 관련된 콘텐츠에서도 마찬가지였습니다. 이는 많은 수준에서 비효율적이고 오류가 발생하기 쉬웠습니다. 비슷한 내용의 문서(예: 공통 기능이 있는 다른 모델의 사용 설명서)를 업데이트해야 할 때 많은 복사/붙여넣기가 필요했기 때문입니다. 법률 또는 규제 관련 콘텐츠를 긴급하게 업데이트해야 한다는 통지를 받았을 때 해당 콘텐츠가 어디에 있는지 파악하는 것이 가장 어려웠습니다. 그런 다음 수십 개의 파일을 수동으로 업데이트해야 했습니다.

적절한 툴이 없으면 번역 팀(콘텐츠 관리 오피스가 만들어지기 전에는 단일 팀의 업무였습니다)에서도 일관성을 유지하거나 해당 콘텐츠가 이미 번역되어 있는지 확인할 수 있는 실질적인 방법이 없습니다. 샤오미는 번역에 여러 번역 서비스 제공업체(LSP)를 사용했기 때문에 이 문제가 더 심했습니다.



주요 솔루션 기능

- 콘텐츠 관리 및 로컬라이제이션을 위한 통합 기술
- 전체 프로세스를 간소화하기 위해 다른 비즈니스 시스템과 통합
- 콘텐츠 업데이트, 로컬라이제이션, 퍼블리싱을 위한 고도의 자동화
- 중국어, 영어 및 기타 70개 이상의 언어에서 콘텐츠 재사용과 일관성을 극대화하는 플랫폼

솔루션

콘텐츠 관리 오피스는 아직 초기 단계에 있으며, 이 오피스의 관리자는 전담 콘텐츠 전문가 2명, 기술 지원 담당자 1명, 7명으로 구성된 번역 팀(풀타임 번역가 1명, 프로젝트 매니저 2명, 언어 전문가 2명, 품질 관리자 1명, 다니카)을 관리하고 있습니다. 콘텐츠 관리 오피스는 샤오미의 콘텐츠 프로세스를 통합하고, 비즈니스 표준을 수립하고, 핵심 기술을 배포해 콘텐츠 제작, 번역, 퍼블리싱의 전 과정을 간소화하기 시작했습니다.

콘텐츠 관리 오피스는 첫 번째 기술에 투자하기 전 1년 동안 비즈니스 전반의 관계자들과 함께 콘텐츠 관련 도전 과제 및 요구 사항에 대해 이야기를 나누고 그들의 역할과 워크플로를 탐구했습니다. 또한 RWS를 비롯한 여러 솔루션 공급업체와 교류하기 시작했습니다.

다니카는 “RWS는 우리의 LSP 중 한 곳이었기 때문에 우리가 잘 알고 있었으며, 신뢰할 수 있었습니다. 또한 주요 언어 및 콘텐츠 기술 회사이기 때문에 자연스럽게 RWS와 대화를 나눌 수 있었습니다. RWS는 우리의 비즈니스에 긴밀하게 참여할 것을 요청했기에 눈에 띄었습니다. RWS는 우리의 인터뷰에 참석했고, 우리는 RWS가 문제를 분석하고 이를 솔루션 설계 아이디어로 바꾼 방법으로부터 많은 것을 배웠습니다. 현지 인지도, 사전 준비, 우리가 원하는 제품 기능이 결합된 RWS는 탁월한 선택이었습니다.”라고 말합니다.



샤오미를 위한 RWS 솔루션은 다음과 같습니다.

- 월드서버(WorldServer): 번역 관리 시스템(TMS)입니다. 모든 로컬라이제이션 작업에 대한 가시성과 제어를 제공합니다.
- 트라도스 스튜디오(Trados Studio): 번역 보조 소프트웨어 툴(CAT)입니다. TMS와 통합되어 샤오미의 사내 번역가에게 기술 기반 번역 프로세스에서 생산성을 개선할 수 있는 이점을 제공합니다.
- 트리디온 독스(Tridion Docs, 문서 관리용): 구성 요소 콘텐츠 관리 시스템(CCMS)입니다. 콘텐츠 팀이 제품 설명서 관리를 혁신할 수 있는 유연한 플랫폼을 제공합니다(번역 팀의 최우선 고려사항).

샤오미의 자체 개발 웹 콘텐츠 관리 시스템(WCMS)을 시작으로 기타 비즈니스 시스템을 이 솔루션과 통합하는 능력이 샤오미를 위한 핵심이었습니다. 이러한 통합은 다양한 사용 사례에서 70~75%의 시간 절약 효과를 가져왔습니다. 아울러 직원의 개입을 최소화하는 프로세스를 마련할 수 있습니다.

연간 2,000일의 작업 시간을 절약하는 방법

한 사례로, 웹 제품 페이지를 로컬라이제이션하는 프로세스가 70% 더 빨라져 연간 2,000일의 작업 시간이 줄어들었습니다. 웹 팀은 이제 번역을 위해 WCMS에서 페이지 콘텐츠를 복사해 이메일로 전송할 문서에 붙여넣는 대신, 클릭 몇 번만으로 시스템에서 직접 번역 요청을 보낼 수 있습니다. 이렇게 하면 TMS에서 프로젝트가 자동으로 생성되며, 다니카의 팀은 몇 번의 클릭만으로 사내 번역가나 LSP 중 한 곳으로 프로젝트를 전달할 수 있습니다.

콘텐츠 번역이 완료되면 현지 리뷰도 TMS를 통해 중앙 집중식으로 관리할 수 있습니다. 번역된 페이지는 리뷰어의 승인 후 스테이징 및 퍼블리싱을 위해 WCMS로 바로 전달됩니다.

TMS를 사용하면 프로세스 전반에 걸쳐 자동화와 가시성을 얻을 뿐만 아니라, 번역 메모리(TM) 및 용어집 관리(터م베이스 생성 및 유지) 기능을 활용해 중복 작업을 방지하고 콘텐츠 간 일관성을 향상할 수 있습니다¹. TM과 터베이스 모두 TMS에서 중앙 집중식으로 보관되며 샤오미 콘텐츠를 번역하는 사내 번역가, 외부 번역가 모두 이를 사용할 수 있습니다. 또한 샤오미는 기업 전체와 파트너가 터베이스를 사용할 수 있도록 비즈니스 포털을 구축하고 있습니다. 따라서 모든 사람이 기술 용어, 브랜드 이름, 기타 용어 사용에 대한 콘텐츠 관리 오피스의 지침을 활용할 수 있습니다.

¹ TM(Translation Memory)이란 번역된 콘텐츠의 데이터베이스로, 새로운 콘텐츠를 번역해야 할 때 기존에 번역된 콘텐츠가 있다면 이를 자동으로 제공합니다. 따라서 TM을 사용하면 동일한 콘텐츠를 재번역하지 않아도 되고, 일관성을 개선할 수 있습니다. 터베이스(Termbase)는 올바른 용어(및 피해야 할 용어)의 데이터베이스입니다. 기업의 콘텐츠 일관성 및 브랜드 규정 준수를 더욱 효과적으로 제어하기 위해 사용됩니다.

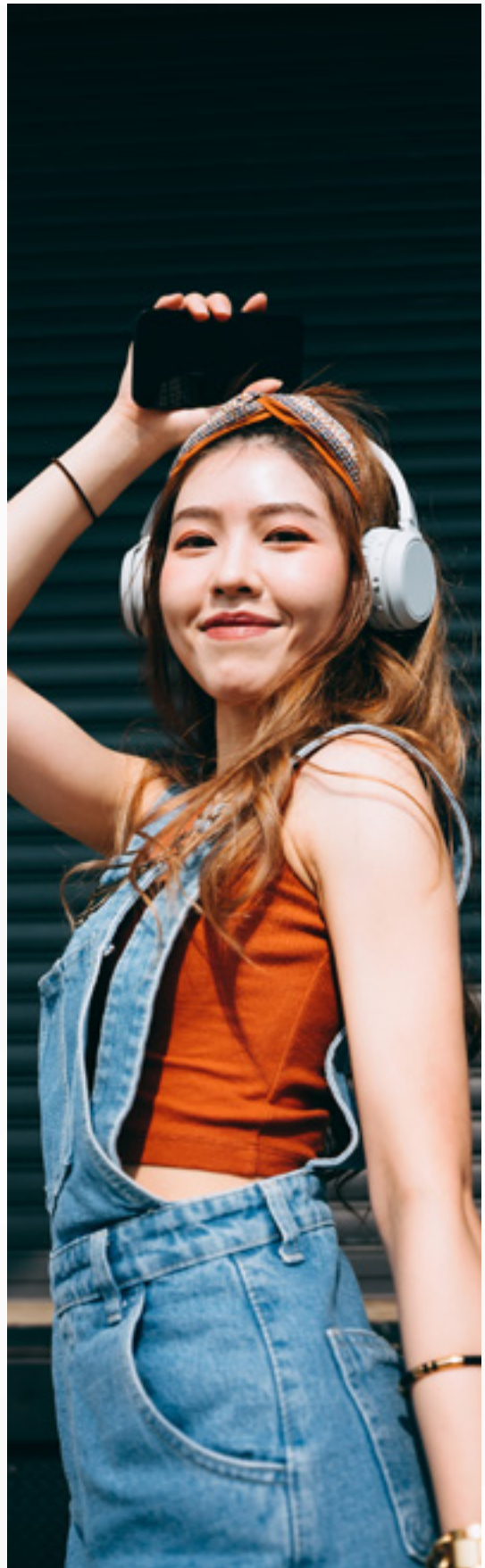
지능형 콘텐츠 관리로 퍼블리싱 시간 70~75% 단축

샤오미의 트리디온 독스(문서 관리용) 사용은 아직 초기 단계에 있으며 1,000개 이상의 사용 설명서를 플랫폼으로 마이그레이션하기 위한 파일럿 프로젝트가 진행 중입니다. 사용 설명서는 여러 문서에서 자주 재사용되는 텍스트 단락(구성 요소)으로 구성되어 있으며 고도로 구조화되어 있기 때문에 CCMS를 활용한 관리에 이상적입니다.

이 시스템을 활용해 법적 문구, 표준 경고, 일반적인 기능 설명 등을 포함한 해당 구성 요소를 한 번 저장하면 다른 문서에서 필요한 모든 곳에 사용할 수 있습니다. 구성 요소를 업데이트하거나 새로 추가해야 하는 경우 한 번만 작업하면 됩니다. '버튼 클릭 한 번만으로' 새 문서 버전을 연계해 업데이트할 수 있습니다. CCMS는 구성 요소와 승인된 번역을 저장할 수 있기 때문에 모든 언어의 콘텐츠 관리에 큰 변화를 가져옵니다. 물론 TMS와 직접 통합되어 구성 요소의 능률적인 번역을 지원합니다.

CCMS는 콘텐츠 제작 및 업데이트를 간소화할 뿐만 아니라 퍼블리싱을 혁신합니다. 이 시스템에는 디자인 템플릿이 있으므로 디자이너가 인쇄를 위해 모든 개별 문서에 공을 들여야 하는 대신, 문서 생성을 자동화하고 작업 시간을 단축할 수 있습니다. 콘텐츠 관리 오피스는 트리디온 독스(문서 관리용) 덕분에 사용 설명서를 유지 관리하고 게시하는 데 걸리는 시간이 70%까지 단축될 것이며, 잠재적으로는 수백만 위안을 절약할 수 있을 것이라고 보고 있습니다.

트리디온 독스(문서 관리용)는 온라인 채널에 대한 동적 퍼블리싱도 지원합니다. 이를 통해 샤오미는 WCMS의 개발 후 추가 이점을 얻고자 합니다. 현재 트리디온 독스(문서 관리용)를 통해 기존 PDF를 WCMS로 푸시할 수 있게 된 것만으로도 다른 시장의 모든 사이트에 업데이트된 PDF에 연결하는 데 걸리던 시간의 75%를 절약하고 있습니다.



브랜드 보호 및 강화

다니카는 “우리는 콘텐츠 관리 여정을 이제 막 시작했을 뿐인데 RWS 솔루션 덕분에 벌써 막대한 가치를 실현하고 있습니다. 더 많은 직원을 고용하지 않고도 증가하는 비즈니스 요구를 충족하기 위해 한 걸음 더 나아가고, 적은 노력과 비용으로 최고 품질의 일관된 작업을 제공할 수 있습니다. 또한 우리는 더 큰 가치를 제공할 수 있는 언어 AI와 같은 미래의 개선 사항과 혁신을 탐구할 수 있는 시간과 공간을 가지고 있습니다.

오프라인 또는 온라인 여부에 관계없이, 우리 회사가 만든 콘텐츠는 전 세계 고객들이 우리를 어떻게 생각하는지 알려줍니다. 이는 샤오미에 매우 중요합니다. RWS는 우리가 최선을 다하는 데 도움을 주고 있습니다.”라고 말합니다.

샤오미가 얻는 주요 이점

- 제품 웹 페이지를 70% 더 빠르게 로컬라이제이션함으로써 2,000일의 작업 시간 절약
- 여러 국가의 웹 사이트에 PDF를 게시하는 데 걸리는 시간 75% 단축
- CCMS로 사용 설명서 인쇄 제작에 유사한 이익 기대
- 번역 일관성 및 품질의 막대한 향상
- 빠르게 성장하는 비즈니스의 증가하는 로컬라이제이션 요구 사항에 집중할 수 있는 시간 확보

RWS 언어 및 콘텐츠 기술에 대해 자세히 알아보기

rws.com/kr/content-management

rws.com/kr/localization/products

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, 금융 서비스, 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.