



뛰어난 디지털 콘텐츠 경험을 실현한 LEAPMOTOR

회사:

ZHE JIANG LEAPMOTOR TECHNOLOGY
CO., LTD

본사: 중국 저장성

업계: 자동차

규모: 해당 없음

도입 솔루션:

트리디온® 독스

Antenna House Formatter

트리디온® 독스를 활용한 전기 차량 콘텐츠로 고객과 딜러의 만족도 향상

도전 과제

2015년에 설립된 LEAPMOTOR는 스마트 전기 차량, 전기 구동 어셈블리, 전원 배터리 시스템, 클라우드 기반 커넥티드 카 솔루션, 자율 주행 연구 및 개발 등의 비즈니스를 이끄는 전기 차량 회사입니다. 132개의 특허 기술과 중국 저장성에 위치한 지능형 차량 공장을 보유한 LEAPMOTOR는 전력 시스템(배터리, 전기 모터, 전자 제어), 지능형 네트워크 연결 시스템 및 자동 주행 시스템(ADAS)을 개발하는 데 주력하고 있습니다. Zhe Jiang Dahua Technology Co., Ltd.의 지원을 받는 LEAPMOTOR의 사명은 소비자에게 비용 효율적인 스마트 전기 차량을 제공하고, 전기 차량 시장 진출을 가속화하는 것입니다.

중국 정부는 연소형에서 전기 엔진으로의 전환을 수용하여 중국제조 2025(Made in China 2025)의 10대 핵심 산업 중 하나인 전기 차량을 제조하며 이를 통해 하이테크 산업의 글로벌 리더로 거듭나고 있습니다. 관련 정부 규정 준수를 위해 LEAPMOTOR는 서비스 정보, EPC, 진단, 대화형 회로 설계, SBOM 등을 비롯한 실시간 수리 서비스 정보를 공개 웹사이트에 공개해야 합니다.

LEAPMOTOR의 고객층은 주로 맞춤형 차량 경험을 기대하는 젊은 구매자입니다. 이처럼 디지털에 능한 소비자들은 탐색부터 구성, 차량 내 커넥티드 경험, AS 서비스에 이르기까지 모든 접점에서 주문형 콘텐츠를 기대합니다. 따라서 LEAPMOTOR는 디지털 채널(화면 디스플레이, 음성 지원, 앱)을 통해 콘텐츠를 표시하고, 고객이 새 차량을 빠르게 익힐 수 있도록 맞춤형 가이드를 제공해야 합니다. LEAPMOTOR는 미래 글로벌화 전략을 준비하기 위해 다국어 사용 계획을 세우고 있습니다.

도전 과제

- 글로벌 시장에 더 빠르게 대응하여 수익 증대
- 복잡한 제품 정보의 시장 출시 기간 단축
- DITA로 마이그레이션하여 다국어 문서 수명 주기 문제를 손쉽게 처리
- 개발 주기 단축에 대한 요구 충족
- 다양한 언어의 콘텐츠 재사용
- 낮은 퍼블리싱 기술 대체

신에너지 차량은 기존 차량보다 더 많은 기능을 갖추고 있어 AS 유지 보수가 쉽지 않습니다. LEAPMOTOR의 차량 유지 보수 서비스는 기존의 차량 AS 서비스 센터와의 협력을 통해 이루어집니다. 그러나 이러한 센터는 LEAPMOTOR 차량의 유지 보수에 관한 지식이 부족하므로 OEM에서 서비스 매장을 원격으로 지원해야 합니다.

LEAPMOTOR는 고객과 유지 보수 서비스 제공업체를 지원하기 위해 현재의 당면 과제를 해결하고 비즈니스 확장에 따라 조정되는 정보 서비스 플랫폼을 필요로 합니다.

솔루션

LEAPMOTOR는 여러 번의 비교와 시험을 거친 끝에 콘텐츠 제작, 관리, 전달에 대한 현재 및 미래의 요구 사항을 충족하기 위해 사용하기 쉬운 트리디온 독스를 선택했습니다. 이제 사용자 매뉴얼 및 서비스 매뉴얼과 같은 새로운 서비스 콘텐츠가 PDF와 앱에 퍼블리싱되어 AS 지원 주기 동안 더 심도 있는 고객 연결을 지원합니다. 또한 LEAPMOTOR는 RWS가 파트너와 협력하여 맞춤형 시스템으로 그들의 요구 사항을 충족시킨다는 점을 높이 평가합니다.

LEAPMOTOR는 트리디온 독스를 사용하여 구조화된 콘텐츠 관리 및 프런트엔드 정보 릴리스를 제공합니다. 콘텐츠 관리의 경우, RWS는 사용자 역할, 문서 개발 및 승인 프로세스를 맞춤화함으로써 전기 차량 산업의 특징과 LEAPMOTOR의 향후 계획을 결합합니다. 프런트엔드 정보 릴리스의 경우, 사용자는 트리디온 독스를 통해 맞춤화된 서비스 정보를 받을 수 있습니다. 딜러 관리 시스템(DMS)과의 통합을 통해 딜러가 DMS에 로그인하고, 필요한 서비스 정보 모듈을 찾고, 예비 부품에 관한 정보를 실시간으로 문의할 수 있습니다.

주요 정보 및 수치

- 많은 기능을 갖추고 있으며 가스 구동 차량보다 더 복잡한 신에너지 차량
- 소비자 및 서비스 전문가가 아직 신에너지 차량의 기능에 익숙하지 않기 때문에 쉽고 간편하게 액세스할 수 있는 정보를 필요로 함
- 신차 출시 이후 고객 문제의 60%는 차량 사용과 관련됨
- 앱을 사용하여 콘텐츠를 퍼블리싱한 다음부터 판매 후 서비스 상담과 고객 불만이 40% 감소

도입 결과

RWS와 LEAPMOTOR는 2019년 2분기 LEAPMOTOR의 주요 차량 출시를 지원하기 위해 새로운 시스템을 개발했습니다. 구조화된 콘텐츠 관리 시스템은 트리디온 독스를 통해 회사의 DITA 매뉴얼 정보를 관리하고 PDF, HTML5, 앱, 차량 스타일시트를 퍼블리싱합니다. 이 시스템은 사용자 매뉴얼, 유지 보수 매뉴얼, 회로도, 보증 유지 보수 매뉴얼, 분해 매뉴얼, 예비 부품 책자, S01 모델 작업 매뉴얼을 비롯한 여러 문서를 퍼블리싱했습니다.

정보 릴리스 시스템은 트리디온 독스에서 관리하는 발행물을 외부에 표시하며, 정보 액세스, 검색, 구매, DMS 시스템과의 통합, 매장 피드백 제공, 매장 사용자 관리 등의 향상된 기능을 제공합니다. 기술 서비스 엔지니어는 차량 모니터링 시스템을 사용하고 서비스 정보 시스템과 연결하여 원격으로 수리 작업을 안내하고, AS 유지 보수를 빠르고 정확하게 완료할 수 있습니다.

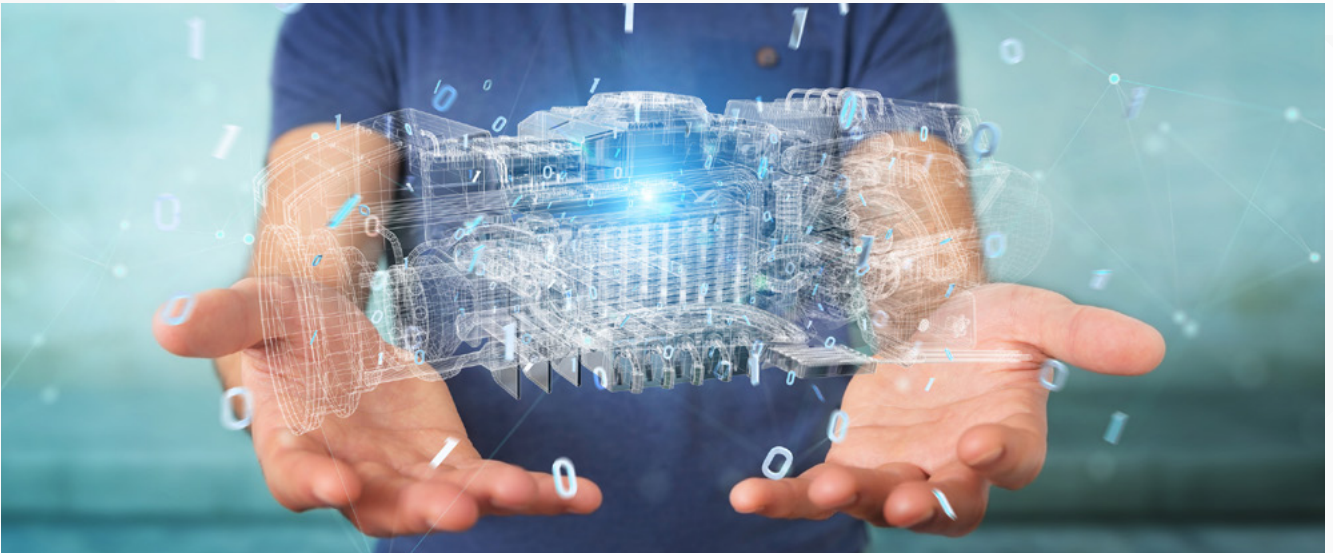
신에너지 차량의 기능은 복잡합니다. 신차 출시 이후 LEAPMOTOR는 고객 문제의 60% 이상이 차량 사용과 관련되어 있다는 것을 알게 되었습니다. LEAPMOTOR는 앱을 통해 콘텐츠를 퍼블리싱한 다음부터 AS 서비스 상담과 고객 불만이 40%까지 줄어든 것을 발견했습니다.

LEAPMOTOR는 앞으로 통합 간소화에 주력하여 더 정확한 AS 서비스 콘텐츠를 만들고 글로벌화 계획을 준비할 예정입니다.

AS 서비스 담당 수석 매니저인 제시 저우는 "RWS와 함께 개발한 서비스 정보 플랫폼은 매우 성공적인 프로젝트입니다. 트리디온 독스는 완전한 기능을 갖추고 있으며 우리의 요구 사항에 맞게 맞춤화할 수 있습니다. 프로세스 전반에서 RWS의 개발 엔지니어들은 매우 전문적이고 협조적이었으며, 이를 통해 훌륭한 지원을 받을 수 있었습니다. 정말 감사합니다."라고 말했습니다.

결과

- 실시간 차량 정보 이용을 통해 고객 경험 개선
- 딜러 시스템과의 통합을 간소화하여 신속한 수리 및 적시 부품 관리 실현
- 디지털 매뉴얼 이용을 통해 AS 지원 및 서비스 프로세스 최적화
- LEAPMOTOR의 비즈니스 요구 사항에 따라 조정 및 발달하는 맞춤형 확장 가능 시스템
- 다국어 콘텐츠를 통해 향후 글로벌화 전략 지원



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/kr를 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.