



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



KONE가 50개에 달하는 자사 웹사이트를 마이그레이션한 뒤 전환율을 20% 높은 비결

www.kone.com

본사: 핀란드 헬싱키

규모: 50개 이상의 국가에서 1,000개가 넘는 사무소, 43,000명의 직원

순매출액: 69억 유로(2013년)

솔루션 구성

트리디온® 사이트

트리디온® DXD

번역 관리 소프트웨어

보다 안정적인 동적 플랫폼으로의 웹사이트 마이그레이션을 결정할 당시 KONE는 국가별 콘텐츠, 모바일상의 디스플레이, 신속한 사이트 성능이라는 해결 과제를 안고 있었습니다.

수작업으로 이루어지는 웹 콘텐츠의 로컬라이제이션 및 관리 방식 또한 신속한 업무 처리를 저해하는 요인이었습니다. 그러나 약 1년 후 마이그레이션을 성공적으로 완료한 KONE는 전환율 20% 증가라는 놀라운 성과를 거둘 수 있었습니다. 이 글로벌 브랜드는 어떻게 프로세스 효율화, 현지 요구 충족, 온라인 고객 경험의 혁신을 이룰 수 있었을까요?

100년 이상 성공적으로 사업을 운영하려면 고객에 대한 끊임 없는 집중력과 미래에 대한 성찰이 필요합니다. 이는 KONE의 운영 방식을 함축적으로 보여줄 뿐 아니라 이 기업이 어떻게 전 세계적으로 150만 명이 이용하는 엘리베이터 및 에스컬레이터 업체가 될 수 있었는지를 잘 설명해줍니다. KONE는 세계 최대의 '인간-운송' 장비 제조업체 중 한 곳으로서 2014년에는 4년 연속 Forbes의 100대 혁신 기업에 선정되었습니다.

도전 과제

고객의 웹 경험 개선을 위한 다국어 사이트 업데이트

KONE는 기업 사이트 외에도 50개가 넘는 지역 웹사이트를 전 세계 30개가 넘는 언어로 운영하고 있습니다. 지역별로 동일한 사이트 구조에 현지 시장 제품 및 요구사항에 따라 다른 콘텐츠를 제공하며 각국의 마케팅 매니저가 웹사이트 콘텐츠의 현지화와 업데이트를 담당하고 있습니다.

그런데 번역 제공업체와 협업하는 과정에서 의사소통이 주로 이메일과 Word 문서로 이루어졌기 때문에 마케팅팀의 업무가 지연되는 경우가 많았습니다. 파일을 개별 사이트에 복사해 붙여 넣는 작업이 매일 수행되었고 프로세스 하나에 45분이나 소요되는 경우도 있었습니다. 100명이 넘는 콘텐츠 기고자와 빠르게 바뀌는 카피 등으로 인해 제품 및 서비스 관련 정보를 신속하게 퍼블리싱, 업데이트하는 데도 한계가 있었으며 이는 잠재 고객 확보의 어려움으로 이어졌습니다.

SDL(현 RWS) 통합 솔루션의 주요 장점

- 50개가 넘는 웹사이트의 신속한 마이그레이션 및 로컬라이제이션 지원
- 사이트에서의 전환율 20% 증가
- 모든 글로벌 사이트의 콘텐츠 관리
- 평균 페이지 표시 시간 400% 향상
- 마케팅에서 직접 최신 정보를 각 언어로 업데이트 가능
- 신규 사이트 출시 단축 및 새로운 사이트 개발 역량 확보
- 매뉴얼 콘텐츠 관리에서 생산적인 업무로의 전환
- 필요에 따라 확장 또는 축소 가능한 미래 지향적 플랫폼 구현

KONE는 웹 관리 기능을 기반으로 다수의 콘텐츠 라이브러리로 구성된 복잡한 시스템을 운영하고 있었는데 한계 용량에 달한 솔루션과 기존 플랫폼으로는 더 이상 회사의 야심 찬 웹 목표를 달성하기 어려웠습니다.

KONE의 온라인 마케팅 및 커뮤니케이션 솔루션을 담당하는 카리 레파넨은 "기존 웹 콘텐츠 관리 도구로는 50개 이상의 사이트에서 콘텐츠를 관리하기 힘들다는 결론을 내렸습니다. 새로운 사이트 기능을 개발하기란 매우 어렵고 비용도 많이 들기 때문에 다른 접근 방식이 필요했습니다."라고 말했습니다.

KONE는 모든 국가별 사이트를 로컬 도메인으로 이전하고 전반적인 웹 경험을 개선하기를 원했습니다. 사이트를 통해 잠재 고객을 확보하고 있는 KONE로서는 빠르고 일관되며 유의미한 사용자 경험을 제공하는 것이 무엇보다 중요했습니다.

또한 휴대폰과 태블릿에서 원활한 서비스를 제공하기 위해서는 다양한 기기에 맞게 콘텐츠가 자동으로 최적화되어야 했습니다. 다양한 기기에 맞게 콘텐츠가 자동으로 쉽게 최적화되어야 한다는 요구사항 역시 충족되어야 했습니다.

솔루션

간편한 로컬라이제이션 및 웹 콘텐츠 관리

시장 조사 결과, KONE는 웹 콘텐츠 관리에 적합한 최종 솔루션 후보로 EPiServer와 Sitecore를 선정한 후 5곳의 기술 통합업체에 자문을 구했습니다. 그 중에는 엔터프라이즈 디지털 에이전시이자 SDL의 오랜 파트너인 HintTech도 있었습니다.

KONE는 HintTech의 추천에 따라 SDL과 Sitecore를 비교 조사하는 과정을 거쳐 최종적으로 트리디온 사이트를 웹 콘텐츠 관리 솔루션으로 결정했으며, SDL 언어 솔루션 중에서 로컬라이제이션 프로세스 자동화를 지원하는 SDL 번역 관리 소프트웨어를 선택했습니다. 레파넨은 "솔루션은 모든 면에서 저희의 기대를 초과 충족했습니다. 현재 요구되는 설정을 지원하고 앞으로의 계획에 따라 새 솔루션을 통합할 수 있다는 점이 해당 솔루션을 결정하게 된 가장 큰 이유였습니다."라고 설명했습니다.



번역 관리 소프트웨어

- 번역 메모리: 비용 및 시간 효율적으로 쉽게 콘텐츠 재사용
- 용어집 관리자: 일관된 브랜드 용어 및 용어집 지원
- 워크플로우 맞춤화: 필요에 맞게 번역 프로세스 간소화

KONE는 Microsoft Azure 클라우드에 전체 콘텐츠 관리 플랫폼을 호스팅하기로 결정함으로써 미래 지향적 면모를 여실히 보여 주었습니다. 많은 기업이 웹 콘텐츠 관리 시스템을 내부 서버에 호스팅하거나 하이브리드 모델을 사용하는 반면 KONE는 모든 웹 인프라를 클라우드로 이전해 필요에 따라 확장 또는 축소하고 내부 IT 정책에 대한 의존도를 줄일 수 있게 되었습니다.

6개월 후 HintTech의 협력으로 본격화된 마이그레이션 계획과 더불어 12개월 안에 지역별로 로컬 도메인을 설정해 50개 이상의 모든 사이트를 트리디온 사이트로 마이그레이션하였습니다. 또한 SDL의 번역 관리 소프트웨어를 백엔드에서 실행한 후로는 기존 번역 및 용어집을 상호 공유할 수 있는 효율적인 번역 프로세스가 구축되었으며, 번역 제공업체와 KONE 마케팅 담당자가 카피를 직접 웹 플랫폼에 업로드하여 소중한 시간을 절약할 수 있게 되었습니다.

레파넨은 "과거 CMS 마이그레이션 당시에는 문제가 많았기 때문에 이번 프로젝트의 순조로운 진행은 매우 인상적이었습니다. 트리디온 사이트는 최신 버전이었음에도 불구하고 원활한 사용이 가능했습니다."라고 회상했습니다. SDL 솔루션은 세계 각지의 KONE 직원들이 사용하는 CRM 도구 및 기존에 사용하던 다양한 번역 관련 시스템과 통합이 가능합니다.

도입 성과

효율적인 로컬라이제이션, 유의미한 콘텐츠, 웹사이트 성능 향상

현재 KONE의 마케팅, 커뮤니케이션, 글로벌 개발 부서 소속 100여 명의 직원이 SDL의 웹 및 로컬라이제이션 기술을 사용하고 있습니다. KONE는 사용하기 쉬운 일원화된 시스템, 효율적인 콘텐츠 로컬라이제이션 프로세스, 간편한 콘텐츠 재사용 역량을 갖추고 최신 제품 정보를 적절한 언어로 빠르고 일관되게 사이트에 게시하고 있습니다. 여러 사이트에 콘텐츠를 한 번에 쉽고 빠르게 업데이트할 수 있을 뿐 아니라 수동 복사, 붙여넣기, 코딩 없이도 자동으로 이 모든 것을 수행할 수 있어 직원들이 보다 전략적인 업무에 집중할 수 있게 되었습니다.



트리디온 사이트

- 글로벌 웹사이트를 효과적으로 관리하는 단일 플랫폼
- 블루프린팅® 기술로 콘텐츠, 번역, 레이아웃, 앱, 브랜딩, 멀티미디어 콘텐츠 공유
- 여러 기기에서 고객 상황에 맞는 다국어 콘텐츠 제공
- 온프레미스, 하이브리드 솔루션, 클라우드 옵션 중 선택하여 구축

사이트 콘텐츠와 관련된 문제에 대한 지원 절차도 간편해졌습니다. 타 서비스 제공업체 및 사내 지원 부서 등 여러 관계자가 문제를 처리했던 과거와 달리 이제는 모든 웹 관련 문제가 중앙 창구에서 해결되고 있습니다.

사이트 페이지가 표시되는 속도도 평균 4배 더 빨라졌습니다. 사이트 페이지는 이용 방문자 수가 아무리 많아도 정상적인 렌더링이 가능하며 사용자 기기 종류의 구애받지 않고 반응합니다.

향상된 경험 덕분에 방문자들이 사이트에서 더 많은 시간을 머물며 KONE 서비스 및 제품에 관심을 가지도록 할 수 있게 되었습니다. 레파넨은 "방문자 시장에 맞게 로컬라이제이션된 최신 콘텐츠를 빠르게 제공함에 따라 온라인에서 보다 적극적인 잠재 고객과 고객의 관심을 사로잡을 수 있게 되었습니다. 그 결과, 새로운 사이트를 공개한지 세 달 만에 사이트에서의 전환율이 약 20%까지 증가했습니다."라고 설명했습니다.

미래

향후 발전

KONE는 신규 시장 진출, 특히 아시아 등 신흥 시장에서의 성장 기회를 발굴하기 위해 추가 웹사이트를 개발할 예정입니다. 그 다음 수순은 이후 모든 사이트의 디자인 업데이트가 될 것입니다. KONE는 SDL의 기술 및 업계 선도적 파트너들과의 협력을 통해 수많은 변수 속에서도 목표로 설정한 최상의 고객 경험 수준을 시간 및 예산에 맞게 달성할 수 있다는 확신을 가지게 되었습니다. 레파넨은 "SDL 솔루션으로 KONE는 현재 사이트의 니즈를 지원할 뿐 아니라 향후 기업 성장에 따라 확장 가능한 견고한 플랫폼을 마련할 수 있었습니다."라며 말을 맺었습니다.

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.