



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



www.atlascopco.com

업종: 산업용 장비

본사:

스웨덴 스톡홀름

규모: 20개 이상의 국가에 위치한
100개 생산 현장, 직원 수 44,695명

매출: 1,010억 크로나(2016년)

도입 솔루션:

트리디온 독스(공동 공간 포함)

번역 관리

Antenna House Formatter

Atlas Copco는 글로벌 고객에게 온디맨드 기술 문서를 제공합니다.

트리디온® 독스를 구축함으로써 압축기 기술 사업부는 생산 및 로컬라이제이션 비용을 절감하고 고객 및 서비스 직원이 실수로 예비 부품을 잘못 주문할 위험을 크게 줄였습니다.

이 사례 연구에서는 산업 솔루션 분야의 세계적인 리더 중 한 명이 압축기 사업부의 기술 정보 관리에 어떻게 변화를 가져왔는지에 대해 설명합니다.

배경

Atlas Copco는 산업용 공구, 압축 공기 장비, 건설 및 채굴 장비, 조립 시스템 개발 및 제조 분야의 세계적인 산업용 생산성 솔루션 제공업체입니다. 이 그룹의 글로벌 시장 진출 범위는 160개 시장을 아우르며, 다양한 분야의 수많은 고객에게 다양한 언어로 제품 정보를 제공하는 데 있어 중요한 역할을 하고 있습니다.

압축기 사업부는 무급유식 및 급유식 고정형 공기 압축기, 휴대용 공기 압축기, 가스 및 공정 압축기, 터보 익스팬더, 발전기, 공기 처리 장비(예: 압축 공기 건조기, 냉각기 및 필터) 및 공기 관리 시스템 등 다양한 유형의 압축기를 개발, 제조 및 유통합니다.

글로벌 기술 정보 관리의 과제

트리디온 독스를 도입하기 전에는 압축기 사업부의 기술 정보 관리가 어려워지고 있었습니다. 압축기 전반에 걸쳐 500여 가지의 다양한 옵션이 있는 데다 다양한 브랜드를 관리하고 일관성을 유지해야 했기 때문에 문서화 팀은 제품 출시 속도와 매년 10% 이상의 증가율을 보이는 콘텐츠로 인해 점점 많은 어려움을 겪었습니다.

조직에서는 20개 이상의 시장 및 언어에 걸쳐 글로벌 고객을 위해 문서를 업데이트해야 했기 때문에 문제는 더욱 복잡해졌습니다. 그 중에서도 고객이 구입한 압축기에 500개 옵션 중 어떤 옵션이 포함되어 있는지를 기준으로 고객별 맞춤 발행물을 제작해야 한다는 점이 복잡함을 가중시키는 요인이었습니다. 각 압축기는 고객의 사양에 맞게 제작되었기 때문에 기술 발행물 그룹은 500개의 가능한 기술 문서 조합을 관리하고 있었습니다.

솔루션 요구 사항

이러한 문제를 해결하기 위해 조직에는 작성자가 발행물 전체에서 콘텐츠를 손쉽게 공유하고, 다양한 조건과 변형을 처리하고, 변화하는 소스 콘텐츠의 최대 24개 언어로 된 번역을 관리할 수 있는 솔루션이 필요했습니다.

또한 문서 그룹은 예비 부품 서적 관리 문제를 해결할 솔루션을 원했습니다. 기존 프로세스에는 각 발행물에 전체 모델 제품군에 대한 다양한 부품이 포함된 예비 부품 서적을 수동으로 만드는 작업이 수반되었습니다. 이와 같이 예비 부품을 다루는 접근 방식은 비용이 많이 들고 관리하기도 어려웠습니다. 작은 변화만 생겨도 수동 제작(레이아웃)과 로컬라이제이션(데스크톱 퍼블리싱)에 상당한 반복 비용이 발생할 수 있었습니다. 그러나 이 전략에서 가장 위험한 것은 서비스 직원과 고객이 예비 부품을 잘못 주문할 수 있다는 점이었습니다.

도전 과제

- 콘텐츠를 공유하고 재활용하기가 어려움
- 높은 데스크톱 퍼블리싱 및 번역 비용
- 콘텐츠를 쉽고 즉각적으로 업데이트할 수 없음
- 500가지 옵션과 여러 다양한 브랜드 관리

DITA 도입

이러한 위험을 줄이고 제작 및 로컬라이제이션 비용을 줄이기 위해 Atlas Copco는 DITA XML을 사용하여 주제 기반 작성 방식 및 퍼블리싱 프로세스로 전환하려는 전략을 마련했습니다. 목표는 조건 집합에 따라 즉석에서 쉽게 조합할 수 있도록 정보를 더 작은 단위로 작성하는 것이었습니다.

시중에 사용 가능한 옵션을 비교한 후 이 조직에서는 트리디온 독스를 도입하기로 했습니다. "우리는 다양한 브랜드와 제품 전반에 걸쳐 콘텐츠의 변형을 관리하고 정확한 고객에게 정확한 정보를 제공할 방법이 필요했습니다. 시장을 조사한 결과 트리디온 독스가 우리의 요구 사항에 맞고 목표를 달성할 수 있는 강력한 시스템을 제공한다는 점을 알게 되었습니다" 라고 애프터마켓 프로세스 개발 담당 매니저 루이 드 예거는 설명했습니다.

압축기 사업부는 2001년부터 트리디온 독스를 도입하며 구성 요소 기반 콘텐츠 관리에 있어 열리 어답터가 되었습니다. 최근에는 XML 독점 체계에서 DITA XML로 마이그레이션하였으며, 저작용으로 Arbortext Editor, 게시용으로 Antenna House, 로컬라이제이션용으로 번역 관리와 통합했습니다.

Atlas Copco는 글로벌 고객에게
온디맨드 기술 문서를 제공합니다.

장점

- DTP 비용 100% 절감
- 효율성 50% 증가
- 연간 번역 비용 20% 절감
- 맞춤형 매뉴얼 제공으로
고객 만족도 증가
- 잘못된 예비 부품 주문 감소

결과

트리디온 독스를 사용하여 Atlas Copco는 콘텐츠를 최신 상태로 유지하고 번역 비용을 20% 절감하며, 데스크톱 퍼블리싱 비용을 완전히 없애고, 번역 관리에 수반되는 시간이 많이 소요되며 번거로운 수동 작업을 크게 줄일 수 있었습니다.

또한 압축기 기술 문서 작성 팀은 예비 부품 서적을 관리하는 방법을 변경할 수 있었습니다. 예비 부품 서적을 "제품군 기반" 방식에서 "모델 기반" 방식으로 전환하면서 예비 부품을 잘못 주문하는 횟수가 크게 줄어들었으며 새로운 접근 방식을 통해 온라인 문서를 온디맨드 방식으로 제공할 수 있게 되었습니다. 비용은 절감하고 기술 발행물 그룹의 효율성은 높이는 동시에 고객 만족도가 크게 개선되었습니다.

또한 트리디온 독스를 사용하면 기업 웹사이트에 온디맨드 방식으로 정보를 게시할 수 있습니다. 맞춤형 매뉴얼을 이용하고자 하는 고객이 회사 웹사이트에 압축기의 일련번호를 입력하면 일련번호를 바탕으로 트리디온 독스가 그룹에서 관리하는 업데이트된 최신 기술 정보를 통해 고객이 필요로 하는 정보를 즉시 생성합니다.

솔루션의 이점

트리디온 독스를 통해 문서 작성 조직은 다음과 같은 몇 가지 중요 목표를 달성할 수 있었습니다.

- 여러 발행물 내에서 목적에 맞춰 빠르게 재활용할 수 있도록 정보를 더 작은 단위로 작성
- 발행물에 따라 주제의 버전 및 관계 관리
- 다양한 조건과 변형 감독
- 고객이 필요할 때 정확하고 관련성 있는 정보를 이용할 수 있도록 즉시 발행
- 번역 메모리 기술을 통해 절감되는 이상으로 번역 비용 절감

더 많은 고객 사례 살펴보기:

rws.com/kr/customers

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 지원 언어, 콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체입니다. 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 지원합니다.

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.

© 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.