

“콘텐츠 구조화와 멀티채널 배포가 핵심”

B2C 및 B2B 기술문서 관리 프로세스 혁신하기



무단 전재
재배포 금지

본 PDF 문서는 IDG Korea의 자산으로, 저작권법의 보호를 받습니다.
IDG Korea의 허락 없이 PDF 문서를 온라인 사이트 등에 무단 게재, 전재하거나 유포할 수 없습니다.

“콘텐츠 구조화와 멀티채널 배포가 핵심”

B2C 및 B2B 기술문서 관리 프로세스 혁신하기



차석호 | 어도비 시니어 솔루션 컨설턴트

IT 기기나 가전제품, 소프트웨어를 구매하면 항상 따라오는 것이 있다. 해당 제품에 관한 모든 정보가 담긴 사용자 매뉴얼이다. 매뉴얼에는 종류에 따라 제품 사양과 조작 방법, 설치 환경, 설치 방법, 구성품 설명, 안전과 관련한 주의 사항, 문제 발생 시 해결 방법, 제품 보증서 등 제품의 생애 주기 동안 사용자에게 꼭 필요한 여러 정보가 담겨 있다. 이런 사용자 매뉴얼은 일반적으로 인쇄물로 제작돼 제품과 함께 포장된다.

익숙하게 사용하던 종류의 제품이라면 매뉴얼이 없어도 새로 구매한 제품을 문제없이 사용할 수 있을 것이다. 그러나 가령, 태어나서 청소기를 처음 사용해 보는 사람이 청소기를 구매했다고 가정해 보자. 패키지에 딸린 다양한 흡입기를 어떤 상황에 사용하는지 설명서를 확인하지 않고는 이해하기 어려울 수 있다. 다른 예를 들어 윈도우 노트북만 사용하던 사람이 맥북을 구매했다면, 터치 ID 기능은 어떻게 이용하는지, 충전 단자는 무엇인지 매뉴얼을 통해 파악해야 할 것이다. 이처럼 매뉴얼은 사용자의 정보 격차를 방지하는 중요한 역할을 한다.

사용자 매뉴얼에는 종종 ‘읽고 난 후 사용하는 사람이 언제라도 볼 수 있는 장소에 보관하라’라는 문구가 쓰여 있다. 이런 문구가 증명하듯 사용자 매뉴얼 대부분은 서랍 깊숙이 박혀 있다가 시간이 지난 뒤 우연히 발견돼 ‘이제는 필요 없겠지’하고 버려지는 존재가 됐다.

PDF와 종이 형태의 사용자 매뉴얼은 여전히 필요하지만, 많은 사용자가 간과하는 데는 그만한 이유가 있다. 정보통신 기술이 발달하면서 사용자의 콘텐츠 소비 환경이 바뀌었기 때문이다. 현장에서 근무하는 엔지니어의 경우 제품을 실외에서 수리해야 하는 경우가 많아 모바일로도 제품 정보에 접근할 수 있어야 한다. 고객은 원하는 정보를 얻기 위해 기업의 담당자에게 직접 연락하거나 인쇄물, PDF를 직접 찾아보는 것보다는 셀프서비스 포털을 통한 정보 검색을 선호한다. 인쇄물로 배포되던 매뉴얼의 종류는 PDF, EPUB, HTML과 같

이 다양해졌고, 오늘날 많은 기업은 사용자의 편의를 고려해 하나의 콘텐츠를 다양한 채널로 배포하는 멀티채널 퍼블리싱(multi-channel publishing) 전략을 취하고 있다.

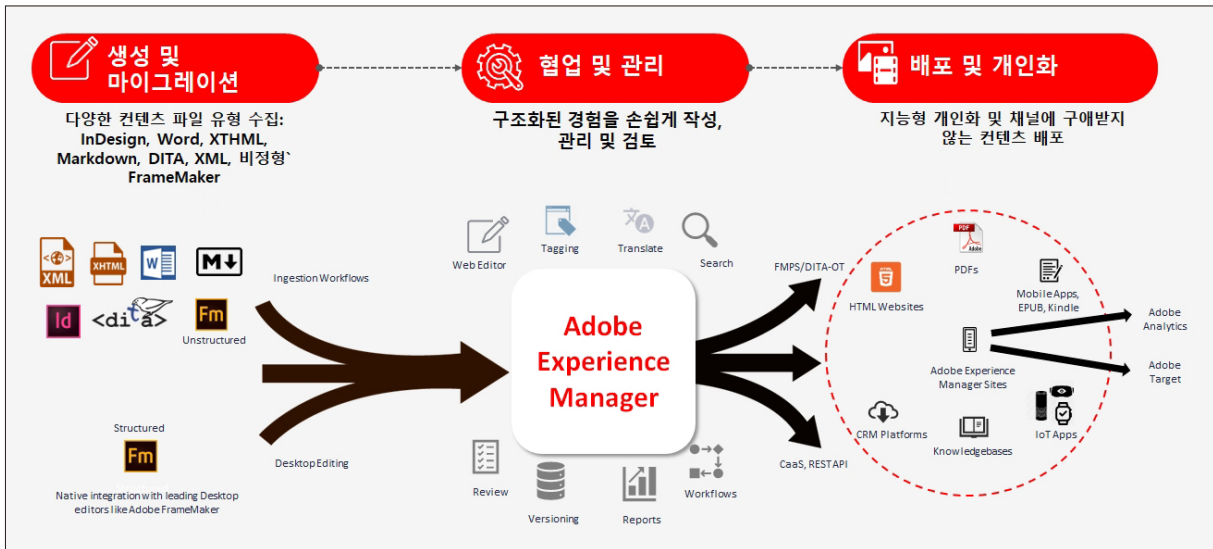
문서를 구조화하라

멀티채널 퍼블리싱이 중요해지자 기업은 자연스럽게 새로운 과제를 안게 됐다. 기존 방식으로는 다양한 채널에 배포되는 대규모 콘텐츠를 효율적으로 제작, 관리, 검토, 발행하는 것이 점점 어려워진 것이다.

일반적으로 매뉴얼은 제품 혹은 기술 단위의 별개 문서로 관리된다. 하지만 생산하는 제품의 종류가 수없이 많은 자동차나 대형 가전 제조 기업을 생각해 보자. 이들 제품은 서로 다른 모델이지만 기반이 되는 회로나 플랫폼은 같을 가능성이 크다. 즉, 수많은 문서의 상당 부분은 공통적인 내용을 포함하고 있는데, 공통된 부분이 업데이트될 때마다 제품별 매뉴얼을 모두 개별적으로 수정 및 배포하는 기존 방식은 비효율적이고 노동집약적이다.

문제는 기업이 관리해야 하는 문서가 사용자 매뉴얼뿐만이 아니라는 사실이다. 기업이 제작 및 관리해야 하는 콘텐츠는 B2C와 B2B를 불문한 외부 고객을 대상으로 하는 것뿐 아니라 내부 인력용까지 다양하다. 산업별로 살펴보면 전자, 제조, 통신, 자동차 산업에는 제품 카탈로그, 기술 상세 문서, 사용자 교육 문서, 문제해결 및 유지보수 가이드, 설치 및 지원 가이드 등이 대표적이며, 금융 및 공공, 제약, 소프트웨어 산업에는 기술 지원, 셀프서비스, 도움말, 지식 베이스, 규제 지침서, 정책 설명서 및 절차서 등이 있다.





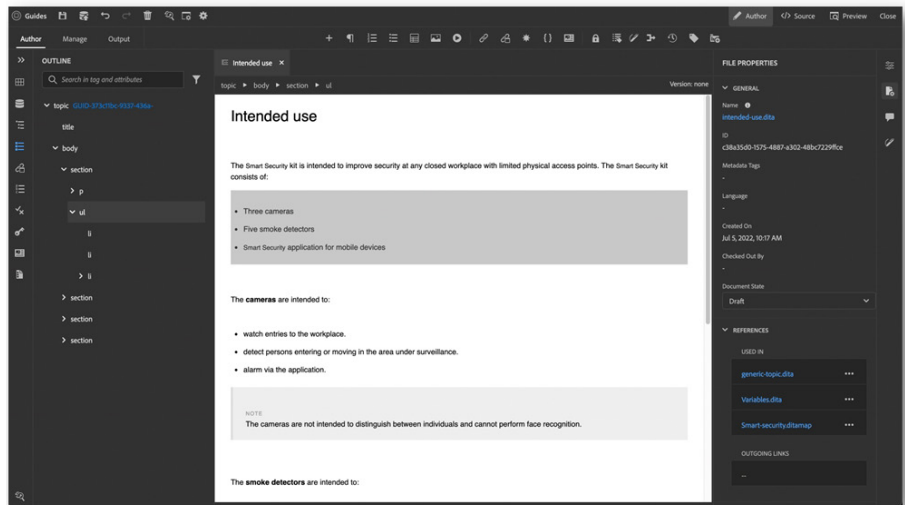
콘텐츠를 문서 단위로 관리하는 불편을 해소하기 위해 등장한 기술이 DITA(Darwin Information Typing Architecture)다. DITA는 다양한 형태의 기술 정보를 생성, 구조화, 전달하는 데 사용되는 표준 XML 기반 아키텍처다.

하지만 DITA를 지원하는 콘텐츠 관리 시스템을 보유하고 있더라도 사용하기 복잡하면 콘텐츠를 제작 혹은 수정하고 배포하는 과정에서 지연이 발생할 수 있다. 따라서 이런 문서를 보다 효율적으로 관리하려면 콘텐츠의 재사용부터 관리, 실시간 협업, 배포 등을 하나의 플랫폼에서 수행할 수 있는 통합 CCMS(Component Content Management System)가 필요하다.

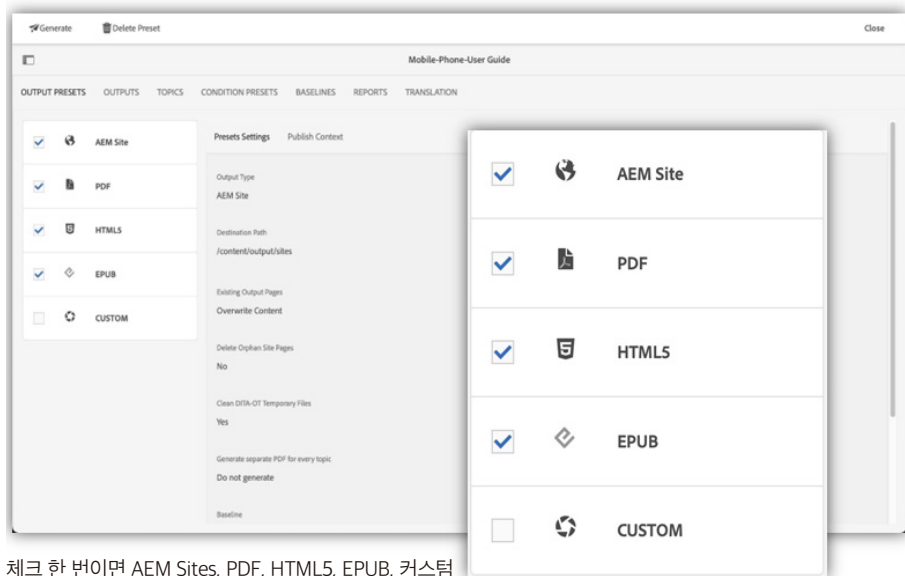
콘텐츠 생성-검토-배포를 하나의 솔루션으로

AEM Guides(Adobe Experience Manager Guides)는 콘텐츠 생성 및 마이그레이션부터 협업, 관리, 배포 그리고 개인화까지 모두 지원하는 대표적인 CCMS 솔루션이다. AEM Guides는 제품 문서, 스펙, 메뉴얼 및 절차, 긴 형식의 콘텐츠를 문서 기준이 아닌 구성 요소 기준으로 관리한다. 예를 들어, 한 제품에 대한 하나의 매뉴얼이 매체별로 다양한 형태, 즉 여러 문서로 배포되고 있어도 매뉴얼의 각 내용은 컴포넌트로 관리되며, 컴포넌트를 조합해 하나의 문서를 만들어 배포한다. 컴포넌트의 한 부분만 수정해서 배포하면 이를 참조하는 문서가 수천수만 개더라도 일괄적으로 수정된다.

AEM Guides는 DITA 기반의 웹 편집기를 통해 기업이 규제를 준수하면서 협업 기반의 콘텐츠를 편리하게 제작할 수 있도록 돕는다. 콘텐츠 재사용, 인라인 태그, 사이트 이동 경로, 조건부 태그 지정, 맞춤법 검사, 수학 방정식 또는 화학식 만들기과 같은 고급 콘텐츠 작성 기능도 제공한다.



AEM Guides의 빌트인 웹 편집기



체크 한 번이면 AEM Sites, PDF, HTML5, EPUB, 커스텀 형태로 동시에 배포할 수 있다.

한 번 제작한 문서는 AEM Guides를 통해 품질을 지속적으로 추적 및 개선할 수 있다. 이를 위해 문서 내 단절된 링크와 콘텐츠 종속성, 단위별 현황을 한눈에 확인할 수 있는 보고서를 제공하며, 검색 및 태그, 버전, 번역 관리를 지원한다. API를 활용한 자동화와 AI 기반 스마트 태깅 기능을 통해 문서 관리 워크플로우의 효율을 높일 수 있다. 어도비의 기술문서용 워드 프로세서인 프레임메이커(FrameMaker)와 통합하면 보다 정교한 DITA 문서 관리가 가능하다.

좋은 콘텐츠 경험을 만드는 것은 테크니컬 라이터만의 업무가 아니라 마케팅, CX, IT, 문서화, 콘텐츠 전략 등 여러 팀의 협업이 요구되는 일이다. 과거의 DITA 기반 CCMS 솔루션은

별도의 프로그램에서만 작업할 수 있었으므로 실시간 협업이 불가능했다. 하지만 웹 기반 시스템인 AEM Guides로는 여러 작업자가 쉽게 의견을 주고받으며 매끄럽게 공동 작업을 진행할 수 있다. 이를 통해 작성자에게 변경 사항을 알리고 검토자에게 피드백을 요청하는 일련의 검토 프로세스가 효율적으로 개선된다.

이 밖에도 검토자는 PDF에서처럼 수정 사항을 직접 입력하거나 삭제 혹은 강조 표시, 메모를 인라인 주석으로 추가할 수 있고 제안 사항은 수락 혹은 거부할 수 있다. 또한 보다 체계적인 관리를 위해 검토 중인 작업의 이름, 시작한 날짜, 기한, 상태, 작성자가 수락 또는 거부한 주석의 수, 검토자 이름과 같은 세부 정보를 확인할 수 있는 검토 대시보드도 제공한다.

콘텐츠는 HTML 웹사이트, PDF, 모바일 앱, EPUB, 지식 베이스, CRM 플랫폼 등 채널에 구애받지 않고 다양한 방식으로 배포할 수 있다. AEM Guides가 다른 CCMS와 차별화되는 부분은 바로 퍼블리싱 솔루션과의 연계에 있다. 일반적으로 CCMS는 DITA 기반 문서 관리는 잘 지원하지만, 웹으로 퍼블리싱하려면 별도의 CMS를 통합해야 했고, PDF로 퍼블리싱하려고 해도 PDF 엔진을 따로 설치해야 했다.

하지만 AEM Guides는 어도비가 원천 기술을 보유한 PDF뿐 아니라 반응형 HTML5, 모바일 앱, EPUB 등으로 헤드리스 방식의 배포가 가능하다. 특히 어도비의 AEM 생태계에는 AEM Guides뿐 아니라 CMS인 AEM Sites, DAM(Digital Asset Management) 솔루션인 AEM Asset이 모두 포함돼 있다. AEM이라는 하나의 생태계에서 디지털 자산을 검색/편

주요 기능

 <p>1. 웹 기반 콘텐츠 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 손쉬운 콘텐츠 마이그레이션 • Built-in 웹 편집기 • 간소화된 콘텐츠 작성 경험 • 편리한 DITA 콘텐츠 작성 • 고급 DITA 콘텐츠 작성 • Comprehensive Map Editor 	 <p>2. 구조화된 콘텐츠 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고급 디지털 에셋 관리 • 번역 관리 • 링크 및 콘텐츠 종속성 관리 • 검색 및 태그 관리 • 효율적인 버전 관리 • 데스크탑 편집기와의 연동 지원 • API를 활용한 자동화 • 확장성 있는 문서 관리 • 심층적 콘텐츠 상태 보고서 	 <p>3. AI 기반 문서 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> • 스마트 태깅 • 스마트 크롭 	 <p>4. 웹 기반 리뷰 및 협업</p> <ul style="list-style-type: none"> • 매끄러운 웹 기반 리뷰 경험 제공 • 프로젝트 및 워크플로우 관리 • 변경 사항 추적 • 검토자 대시보드 (Reviewer Dashboard) 	 <p>5. 옴니채널 콘텐츠 경험 배포</p> <ul style="list-style-type: none"> • AEM Sites로의 DITA 콘텐츠 배포 • 멀티 채널 퍼블리싱 지원 • 엔터프라이즈 수준의 게시 • 퍼블리싱 솔루션과의 연계 • Headless 콘텐츠 배포
--	---	---	---	---

집/관리하고 이를 콘텐츠로 생산해 웹사이트로 퍼블리싱하는 경험이 매우 매끄럽게 이어진다. 파트너 및 재판매업체와 공유해야 하는 대규모 콘텐츠 관리 및 배포에도 적합하다.

사례로 알아보는 AEM Guides의 이점

기업은 체계적이고 효율적인 콘텐츠 관리를 통해 워크플로우의 효율성을 개선하고, 일관된 품질의 콘텐츠를 제공함으로써 고객 경험을 강화할 수 있다. 다양한 개인화 기능을 통해 높은 수준의 고객 요구사항과 규정을 충족하는 것도 가능하다. AEM Guides를 통해 어떤 개선 효과를 얻을 수 있을지 사례를 통해 알아보자.

덴마크의 펌프 제조기업 그룬포스(Grundfos)는 가정용 난방 시스템부터 산업용 애플리케이션 등 6,000가지 이상의 제품을 보유한 기업으로, 어도비 프레임워크를 통해 기술문서를 제작 및 관리하고 있었다. 하지만 기존 방식에서는 업데이트할 영역을 찾기 위해 여러 개의 긴 프레임워크 문서를 스크롤하는 작업이 필요했고, 그러다 보니 업데이트나 번역 작업에 오랜 시간이 걸렸다. 고객 역시 PDF 문서만으로는 원하는 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 없었다.

AEM Guides를 도입한 이후 테크니컬 라이터는 레이아웃이나 디자인을 결정하거나 재사용할 콘텐츠를 찾고 복사하는 작업에 소요되는 시간을 줄여 콘텐츠 개선에 집중했고, 과거 7주가 소요되던 번역 업데이트 작업을 1시간으로 줄였다. 또한 고객이 지원 포털에서 오류 코드를 조회하고 문제 해결 단계를 즉시 확인할 수 있는 인터페이스를 제공해 고객 경험을 강화했다.

이미 도입한 CCMS를 AEM Guides로 교체해 전에 없던 유연성을 확보한 사례도 있다. 미국의 가솔린 엔진 제조기업 브릭스 앤 스트라톤(Briggs & Stratton)의 테크니컬 라이터팀은 수년간 DITA-OT(DITA Open Toolkit)를 통해 기술문서를 작성하고 PDF로 제공했는데, 실외 제품이라는 특성상 고객이 외부에서 휴대폰으로도 매뉴얼을 볼 수 있도록 반응형 웹 포맷으로 배포해야 할 필요성을 느꼈다.

하지만 기존 DITA 콘텐츠를 웹으로 제공하는 것은 쉽지 않았다. 수년에 걸쳐 만들어진 DITA-OT 패키지의 복잡한 사용자 정의가 DITA의 유연성을 제한했기 때문이다. AEM Guides 도입을 결정한 브릭스 앤 스트라톤은 9만 개의 콘텐츠를 모두 마이그레이션해 콘텐츠의 유연성을 확보했고, 몇 번의 클릭만으로 반응형 웹 페이지에 게시할 수 있게 됐다. 뿐만 아니라 솔루션 도입 이후 6개월 만에 콘텐츠 재사용률이 15% 증가하고 번역 비용이 25% 절감되는 효과도 얻었다.

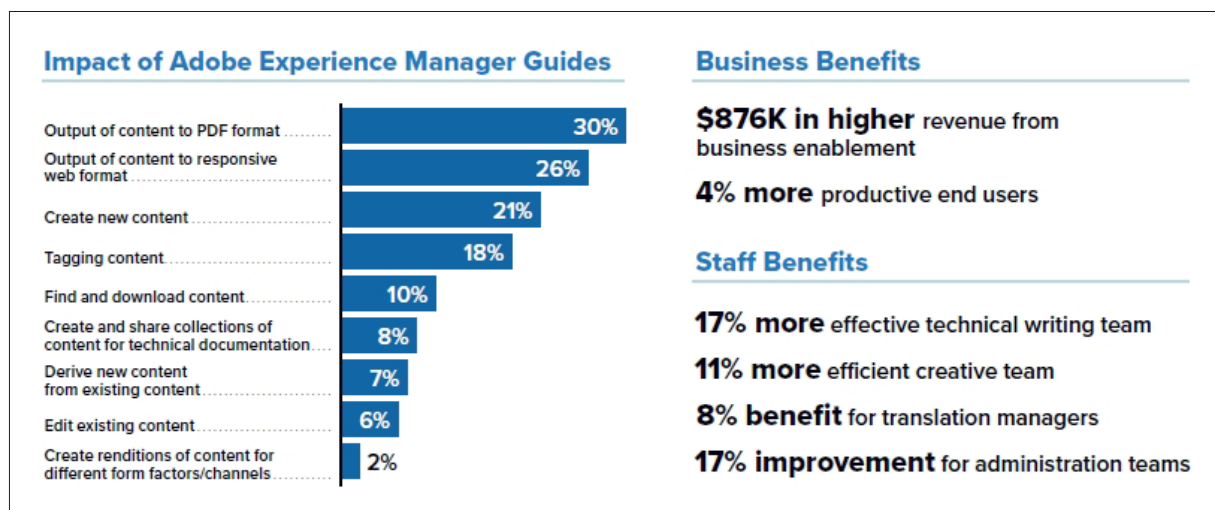
고객 및 직원 경험, 콘텐츠가 좌우한다

매뉴얼, 기술문서, 지식 베이스를 효과적으로 관리하기 위한 솔루션은 기업에 필수 불가결한 요소다. 채널이 다양하고 콘텐츠 수요가 점점 많아지는 데다가 고객의 요구사항도 까다로워지는 오늘날에는 이런 콘텐츠를 신속하게 배포하고 정확하게 관리해야 직원의 생산성과 고객의 충성도를 모두 확보할 수 있기 때문이다. 과거에는 여러 플랫폼을 통합해야 가능했던 업무를 하나의 플랫폼에서 수행한다는 것은 작은 변화처럼 보일지라도 큰 차이를 만들어 낸다.

실제로 2022년 8월 IDC의 조사에 따르면, AEM Guides를 도입한 기업은 콘텐츠 제작 및 재사용에 대한 접근 방식을 간소화해 테크니컬 라이터 및 크리에이티브팀의 효율을 높인 덕분에 비즈니스 매출이 87만 6,000달러 증가했고 최종 사용자 생산성이 약 4% 개선됐다고 보고했다. 결과적으로 이들 기업은 3년간 287%의 ROI를 달성했고 조직당 연평균 380만 달러의 혜택을 얻었다.

IDC 조사에 참여한 참가자들 중 56%는 콘텐츠를 PDF 혹은 반응형 웹 포맷으로 출력하는 것을 대표적인 혜택으로 꼽았다. 그 외에 새로운 콘텐츠 생성(21%)과 콘텐츠 태깅(18%), 콘텐츠 검색 및 다운로드(10%), 기술문서화를 위한 콘텐츠 모음 만들기 및 공유(8%) 기능도 도움이 됐다고 답했다.

한 조사 참가자는 “문서에 의존하는 조직 내외부의 모든 그룹에 콘텐츠를 직접 제공할 수 있다는 것이 AEM Guides의 가장 큰 이점이다. 고객 만족도뿐 아니라 당사 콘텐츠에 액세스하는 방식에 대한 직원의 만족도가 높아졌으며, 콘텐츠 제공 방식에 대한 창의성과 대응력이 개선돼 이제 훨씬 나은 웹사이트를 제공하고 있다. 비즈니스 요구사항에도 보다 역동적으로 대응할 수 있다”라고 말했다.



출처 : IDC

포레스터 역시 CCMS를 통해 개인화되고 일관되며 확장할 수 있는 콘텐츠 경험을 제공하는 것이 얼마나 중요한지 강조했다. 포레스터 컨설팅의 수석 애널리스트 닉 바버는 어도비의 초청으로 진행한 웨비나 '컴포넌트 콘텐츠 관리 시스템: 개인화되고 일관된 경험을 위한 긴 형식의 콘텐츠 강화(Component Content Management Systems: Supercharge Long-form Content for Personalized and Consistent Experiences)'에서 "대부분 기업이 현대적인 콘텐츠 제작 요구사항을 충족하는 것에 어려움을 느낀다. 콘텐츠 규모를 확장하는 대표적인 방법은 구조화된 콘텐츠를 수용하는 것이다. 이런 접근 방식은 콘텐츠 관련 리스크도 줄인다"라고 설명했다.

물론 아직 CCMS를 도입하지 않은 기업이라면 시작은 쉽지 않을 것이다. 기존 문서를 모두 구조화된 언어로 다시 제작하는 지난한 작업이 선행돼야 하기 때문이다. 하지만 크리에이티브 클라우드(Creative Cloud)와 도큐먼트 클라우드(Document Cloud)를 통해 보여준 체계적인 지원 서비스로 어도비가 그 여정을 든든하게 지원할 것이다.

IT WORLD

테크놀로지 및 비즈니스 의사 결정을 위한 최적의 미디어 파트너



기업 IT 책임자를 위한 글로벌 IT 트렌드와 깊이 있는 정보

ITWorld의 주 독자층인 기업 IT 책임자들이 원하는 정보는 보다 효과적으로 IT 환경을 구축하고 IT 서비스를 제공하여 기업의 비즈니스 경쟁력을 높일 수 있는 실질적인 정보입니다.

ITWorld는 단편적인 뉴스를 전달하는 데 그치지 않고 업계 전문가들의 분석과 실제 사용자들의 평가를 기반으로 한 깊이 있는 정보를 전달하는 데 주력하고 있습니다. 이를 위해 다양한 설문조사와 사례 분석을 진행하고 있으며, 실무에 활용할 수 있고 자료로서의 가치가 있는 내용과 형식을 지향하고 있습니다.

특히 IDG의 글로벌 네트워크를 통해 확보된 방대한 정보와 전 세계 IT 리더들의 경험 및 의견을 통해 글로벌 IT의 표준 패러다임을 제시하고자 합니다.