



개발자 문서: 성공을 위한 작성 비법

라이온브리지의 전문성을 통한 은행 개발자 환경 혁신

유럽계 은행

API 문서

전방위 서비스

기술 콘텐츠의 목표는 제품과 서비스에 대한 고객의 이해를 돕는 것으로, 간결한 문구와 이해하기 쉬운 설명을 결합할 때 가장 효과적입니다. 또한 개발자에게 기술 콘텐츠는 그들이 향후 진행 방향을 제시하는 활용성 높은 문서로서 개발자 웹사이트에서 얻을 수 있는 가장 중요한 자료입니다.

그러나 좋은 기술 콘텐츠는 작성하기가 어렵습니다. 기술 문서 작성자는 해당 제품 및 서비스에 대해 확실히 이해하는 동시에, 개발자들이 이러한 제품을 빠르게 도입할 수 있도록 사용 방법을 명확하고 간결하게 설명할 수 있어야 합니다. 이를 위해서는 미묘한 균형이 필요합니다. 고객의 호응을 얻고 개발자가 혁신적인 방법으로 서비스에 액세스할 수 있도록 하기 위해서는 이러한 능력이 필수적입니다. 콘텐츠의 지침이 명확하지 않거나 고객층의 기술 수준과 맞지 않을 경우 불만을 일으키고 참여 부족으로 이어질 수 있습니다. 이러한 문제는 국경, 문화 및 언어를 넘나들며 글로벌 조직에게는 더욱 까다로운 문제를 야기합니다. 지침의 번역에 오류가 있을 경우 개발 과정에 큰 혼란을 초래하여 시간과 비용을 낭비할 수 있습니다.

국경을 초월하여 효과를 발휘하는 기술 문서를 작성하기 위해서는 기술 콘텐츠에 대한 전문성을 보유한 동시에 커뮤니케이션에서 지역 간 차이를 이해하는 데 필요한 언어적 전문지식을 갖춘 파트너와 협력해야 합니다. 즉, 기술 문서를 작성하기 위해서는 제품의 기술적 측면을 깊이 이해하면서 이러한 지식을 전 세계 고객에게 명확하고 효과적인 언어로 전달할 수 있는 능력을 갖춘 희귀한 조합의 팀이 필요합니다.

바로 라이온브리지(Lionbridge)와 같은 콘텐츠 솔루션 제공업체로부터 도움을 받을 수 있습니다. 라이온브리지는 언어 전문가는 물론 콘텐츠 작성 및 번역 분야에서 수십 년간 쌓아 온 전문성을 바탕으로, 기술 및 시장 전문가로 이루어진 광범위한 네트워크를 통해 모든 제품에 대한 정확하고 의미 있는 문서를 작성할 수 있습니다. 이러한 지원을 바탕으로 고객의 핵심 부서는 전략적 우선순위 작업에 보다 집중할 수 있습니다.

고객사 관련 정보

고객은 유럽 최대 은행 중 한 곳이자 전 세계 30대 금융기관에 속하는 기업입니다. 고객의 개발자 포털은 소매, 기업, 투자 은행 부문에서 보다 직관적인 사용자 경험을 제공하는 데 중요한 역할을 합니다.



해결 과제

고객은 글로벌 금융기관으로서 전 세계 기업과 개인에게 영향을 미치는 API를 구축하고 있습니다. 그러나 다양한 시간대의 글로벌 팀들이 모두 이러한 API를 생성함에 따라 개발자 커뮤니티로부터 부정적인 피드백을 받았으며 채택률도 낮았습니다. 고객은 API 문서 전반에 걸쳐 품질과 일관성을 개선하고 사용성을 향상시키며 콘텐츠에 액세스하는 개발자들의 환경을 개선할 필요가 있음을 인정했습니다.

고객은 라이온브리지의 문을 두드리고 글로벌 조직 전반에 걸쳐 일관성을 갖춘 고품질 API 문서를 작성해 줄 것을 요청했습니다. 고객은 다른 여러 분야의 로컬라이제이션 서비스 업체로 라이온브리지를 선호하고 있었으므로 라이온브리지가 그들의 문서 요건에 맞는 경험과 대응력을 충분히 갖추고 있다고 확신했습니다.

솔루션

탁월한 기술 콘텐츠 작성의 비결은 협력입니다. 이에 따라 라이온브리지 사내 자문 팀은 고객과 함께 콘텐츠의 품질 및 일관성을 개선하는 데 중점을 둔 전략을 개발했습니다. 계획이 승인된 후 라이온브리지의 기술 문서 작성 전담 팀은 작업에 착수하여, 개발자 포털에 액세스하는 개발자에게 최상의 환경을 제공하는 것을 목표로 광범위한 기술 경험을 바탕으로 포괄적인 맞춤 문서 라이브러리를 개발했습니다.

콘텐츠를 작성하는 동안 라이온브리지는 각 절차를 간결히 정리하여 문서화하는 데 초점을 맞춰 단순한 용어를 사용하고 필요에 따라 튜토리얼을 추가했습니다. 또한 모든 콘텐츠에 명확하고 일관된 용어를 사용함으로써 최종 문서에 하나의 문체로 통일감을 주어 향후에도 유지 및 추가 작성이 쉽도록 했습니다. 라이온브리지의 기술 문서 작성 전문가는 프로젝트의 모든 단계에 참여하여 콘텐츠가 전 수명주기에 걸쳐 효과를 보일 수 있도록 지원했습니다.

API 문서 수명주기 지원

연속적인 API 개발 주기의 모든 단계에 문서 작성 전문가가 참여합니다.



자문

API 개발 미팅 참여 및 파일 검토로 변경 사항 및 간극 파악



조화

API 참조 설명을 수정하여 언어 단순화 및 용어 조화



확장

커뮤니티 지원을 위해 튜토리얼이나 시작 가이드와 같은 콘텐츠 제작



게시

콘텐츠 구조가 커뮤니티 구성원들이 이해하기 쉽도록 논리적이고 사용자 친화적인지 확인



결과

고객이 새로운 기술 콘텐츠의 긍정적인 효과를 확인하는 데는 그리 오래 걸리지 않았습니다. 콘텐츠를 게시하자마자 즉시 결과가 나타났습니다. API를 사용하는 개발자의 활용도가 크게 증가했으며 이로 인해 기술 스택 전반에서 제품 및 서비스의 매출이 증가했습니다. 또한 고객의 조직 내 다른 부서에서도 더 많은 기술 문서를 요청하게 되었습니다.

고객은 라이온브리지에서 제공한 서비스를 통해 매우 전문적인 기술군을 활용할 수 있었습니다. 이후 라이온브리지는 전 세계 곳곳에 위치한 고객의 제품 부서와 협력하여 다양한 API 제품, 개발자 포털 출시 및 기술 문서 프로젝트를 지원함으로써 기술 문서 작성에 있어 가장 신뢰받는 파트너가 되었습니다. 모든 단계에서 고객은 라이온브리지 팀이 전문성과 대응력을 바탕으로 까다로운 문제의 해결책을 찾는 데 깊은 인상을 받았습니다.

고객은 라이온브리지와 상호 신뢰를 바탕으로 강력한 파트너십을 구축함으로써 기술 문서에 변화를 가져오고 그 결과 큰 성장을 이룩했습니다. 이제 카피라이팅과 다국어 검색 엔진 최적화(SEO) 등 다양한 콘텐츠 서비스가 비즈니스에 미치는 긍정적인 효과도 확인되고 있습니다. 향후에 어떤 상황이 발생하든, 라이온브리지는 전문성과 협업을 바탕으로 한 고품질 콘텐츠를 통해 고객을 지속적으로 지원할 것입니다.

