



## Doku macht gute Software besser

Die Benutzerdokumentation wird bei der Entwicklung oft zum Thema - und ebenso oft wieder vom Tisch geschoben. Mitunter bleiben sorgfältig entwickelte Applikationen am Ende ohne Benutzerhandbuch, und so manche nützliche Funktion entgeht den Usern. Das ist schade, denn Anwender setzen Softwareprodukte gerne zu ihrem eigenen Vorteil ein. Zum Beispiel, um notwendige Tätigkeiten schneller, einfacher oder sogar besser durchführen zu können. Die Profis der InfraSoft haben sich daher die Aufgabe gestellt, Hinweise für die Erstellung von Benutzerdokumentationen zusammenzustellen. Gemeinsam mit einer spezialisierten Partnerfirma wurde ein Dokument erstellt, in dem der Weg zu einer professionellen User Doku genau beschrieben ist. Interessierte finden den Text „Erstellung von Software-Benutzerdokumentation“ auf der InfraSoft Homepage unter [www.infrasoft.at/service](http://www.infrasoft.at/service).



Wie Sie beim Lesen des Dokuments feststellen werden, profitieren nicht nur die User von guter Dokumentation. Auch für die Entwicklungsabteilung bzw. den Auftraggeber entsteht sehr konkreter Nutzen. Zum Beispiel wird die Anzahl der Supportfälle minimiert, da sich Fragen zur Bedienung der Software von selbst erledigen. Das schlägt sich im Betrieb der Software sehr positiv auf der Kostenseite nieder. Ein anderes Beispiel bietet die Präsentation des Produkts. Eine Software mit professioneller Benutzerdokumentation ist vollständiger, sie hat ein höheres Qualitätsniveau. Das ist ein Umstand, der im Fall der Fälle ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein kann.

Und nicht zuletzt arbeiten die Anwender mit gut dokumentierten Softwareprodukten wesentlich effizienter.

### Nutzen für den User

Aus der Sicht der Anwender selbst gibt es drei wesentliche Verwendungszwecke, die für eine professionelle und vollständige Dokumentation sprechen:

- **Referenz:** Selbst wenn die User im Rahmen einer Benutzerschulung in den Umgang mit der Software eingewiesen wurden, so stellen sich doch während der täglichen Arbeit immer wieder Fragen zur Anwendung. Man ist sich nicht sicher, wo eine bestimmte Funktion der Software zu finden ist oder welche Eingaben zum gewünschten Ergebnis führen.



*User müssten nicht halb so oft zum Support-Telefon greifen, wenn sie eine professionelle Dokumentation hätten.*

In diesem Fall dient ein gutes Handbuch als Nachschlagewerk, das eine detaillierte Beschreibung des gewünschten Vorgangs liefert. Fehlt die Benutzerdokumentation, wendet sich der Benutzer im besten Fall an die Hotline des Herstellers, im schlimmsten Fall sucht er nach einem alternativen Produkt.

• **Lehrbuch:** Gerade bei Business Software erhalten viele Anwender nicht die Möglichkeit, Schulungen für die Anwendung zu besuchen. Die Software wird bereits seit längerer Zeit im Unternehmen verwendet oder es ist kein Budget für weitere Schulungen vorhanden. Neue User werden also von Kollegen in die Benutzung der Applikation eingewiesen und verursachen dadurch hohen Zeit- und Kostenaufwand. Eine mitgelieferte Benutzerdokumentation beantwortet viele Anfängerfragen sofort und ermöglicht den produktiven Einsatz neuer Mitarbeiter zu einem viel früheren Zeitpunkt.

• **Überblick:** Die User erhalten eine allgemeine Einführung und eine Beschreibung, wofür sie die Software einsetzen können. Sie erfahren, wie sie bei ihrer Tätigkeit unterstützt werden und was sie dabei beachten müssen. Darüber hinaus bekommen sie eine Vorstellung davon, wie die Software Informationen verarbeitet, welche Daten an welcher Stelle relevant sind und welche Auswirkungen die Eingaben auf den beabsichtigten Arbeitsschritt haben. Die Anwender erfahren, aus welchen Teilen die Software besteht und welche grundsätzlichen Möglichkeiten es gibt, diese Module oder Komponenten kombiniert zu nutzen.

Wie diese kurze Aufzählung zeigt, gibt es eine Menge guter Gründe, Softwareprodukte mit angemessener Benutzerdokumentation auszustatten. Wenn Sie an dem Thema näher interessiert sind, dann besuchen Sie die InfraSoft Website unter [www.infrasoft.at/service](http://www.infrasoft.at/service). Dort steht für Sie ein ausführliches Dokument zum Download bereit, in dem die



## InfraSoft als Partner

bietet Ihnen professionelle Unterstützung.

- **Wir setzen modernste Methoden ein**  
Unsere Mitarbeiter verfügen über fundierte Kenntnisse in C++, Java, SQL, Notes und HTML/XML.
- **Wir stellen Know-how bereit**  
Die InfraSoft-Teams haben langjährige Erfahrungen mit Datenbanken, Networking und Internet.
- **Wir schonen Ihr Budget**  
Unsere Entwickler stehen *standby*. Sie bezahlen uns nur dann, wenn Sie uns brauchen.
- **Wir übernehmen Verantwortung**  
Unsere Teams sind bereit, komplexe Probleme in Eigenregie zu lösen.

einzelnen Schritte des Erstellungsprozess, übliche Medien sowie sinnvolle Inhalte für User Doku genau beschrieben sind. Wir würden uns freuen, wenn Sie dieses Service der InfraSoft-Profis nützen. Für Detailfragen stehen wir unter [info@infrasoft.at](mailto:info@infrasoft.at) zur Verfügung.

**Die Profis von InfraSoft sind interessant für mich. Bitte kontaktieren Sie mich:**

Vorname : \_\_\_\_\_  
Nachname : \_\_\_\_\_  
Firma : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Tel : \_\_\_\_\_  
Handy : \_\_\_\_\_  
Fax : \_\_\_\_\_  
e-mail : \_\_\_\_\_  
via http:// \_\_\_\_\_

