

Strategien für Unterlagen

Erfahrungen und Überlegungen zu Handbüchern, Videos, FAQ, Design, etc.

Karsten Risseeuw

Kursiv Consulting

Naaldwijk, Niederlande

fmstarter.com

Über Karsten Risseeuw

- Niederländer, 1986–2024 wohnhaft in der Schweiz
- Seit Anfang 2024 wohnhaft in den Niederlanden
- FileMaker seit 1994
- FileMaker-basierte Lösungen seit 2008
- Heute Fokus auf Startdateien und Tools für Entwickler
fmstarter.com
- er weiss immer noch nicht, was er werden will, wenn er später gross ist.

Bessere Unterlagen, weil



Negative Erfahrungen lohnen sich nicht

1. Frustration ist eine Kettenreaktion
2. Es prägt die Erfahrung des Benutzers
3. Es reflektiert auf die Software zurück
4. Es bestimmt, ob Kunden zufrieden sind.

Das Wichtigste zuerst

Eine Dokumentation wird häufig als **letzter Schritt** einer Entwicklung gesehen.

Ich plädiere dafür, die Dokumentation vom **ersten Schritt** an zu berücksichtigen.

Strategien für Unterlagen

1. Meister der Logik
2. Supportaufwand
3. Design ist, wie es funktioniert
4. Strategien für Unterlagen.

1. Meister der Logik

- Der Entwickler selbst ist **nie** das Kriterium vom Verständnis
- Unterlagen erstellen? Werde ein Benutzer.
- Was für den Entwickler logisch ist, ist es oft nicht für den Benutzer.

Mit anderen Worten:

Für die **Benutzererfahrung** sind die Ideen von Entwicklern **nicht** der Kontext.

2. Supportaufwand

- Eine gute Dokumentation oder Hilfe reduziert den Supportaufwand
- Differenziere beim Support:
 - regelmässige kleine Auskünfte gehören vielleicht unter FAQ geklärt
 - ausführliche Informationen verdienen persönliche Betreuung.

Viele Firmen unterscheiden zwischen 1st und 2nd level Support.

3. Design ist, wie es funktioniert

- Eine ideal gestaltete Software benötigt keine Erklärung oder Dokumentation.
- Die Realität ist etwas komplexer als das Ideal.

«**Design** ist eine gute Idee.»

- Emigre

*«Der dümmste Fehler ist es, Design als etwas zu betrachten, das man am Ende des Prozesses macht, um das Chaos 'aufzuräumen', 'anstatt zu verstehen, dass es ein **Thema des ersten Tages' und Teil des Ganzen ist.»***

- Tom Peters

*«**Konsistenz** ist einer der wichtigsten Grundsätze der Benutzerfreundlichkeit: **Wenn sich Dinge immer gleich verhalten, müssen sich die Benutzer keine Gedanken darüber machen, was passieren wird. Stattdessen wissen sie aufgrund früherer Erfahrungen, was passieren wird.**»*

- Jakob Nielsen

*«Die meisten Menschen machen den Fehler zu denken, dass Design das ist, wonach es aussieht. Die Leute denken, dass es sich um ein Furnier handelt - dass den Designern diese Schachtel in die Hand gedrückt wird und sie sagen: „Mach, dass es gut aussieht!“ Das ist nicht das, was wir unter Design verstehen. Es geht nicht nur darum, wie es aussieht und wie es sich anfühlt. **Design ist, wie es funktioniert.»***

- Steve Jobs

Wie man die Software entwickelt und gestaltet, entscheidet bereits darüber

- wie einfach eine Software zu verstehen ist
- wie einfach eine Software zu pflegen ist
- ob, wie, wann und wo man Support aufwenden muss
- worauf eine Dokumentation ausgerichtet sein sollte.

4. Strategien für Unterlagen

- Benutze mehrere Optionen (Diversifizierung)
- Unterscheide zwischen verschiedenen Bedürfnissen (Differenzierung)

Hilfen zum Verständnis

Design

Hilfe-Funktion
in der Software

Web Hilfe
FAQ

Support System
Ticketsystem

Handbuch
PDF/Print

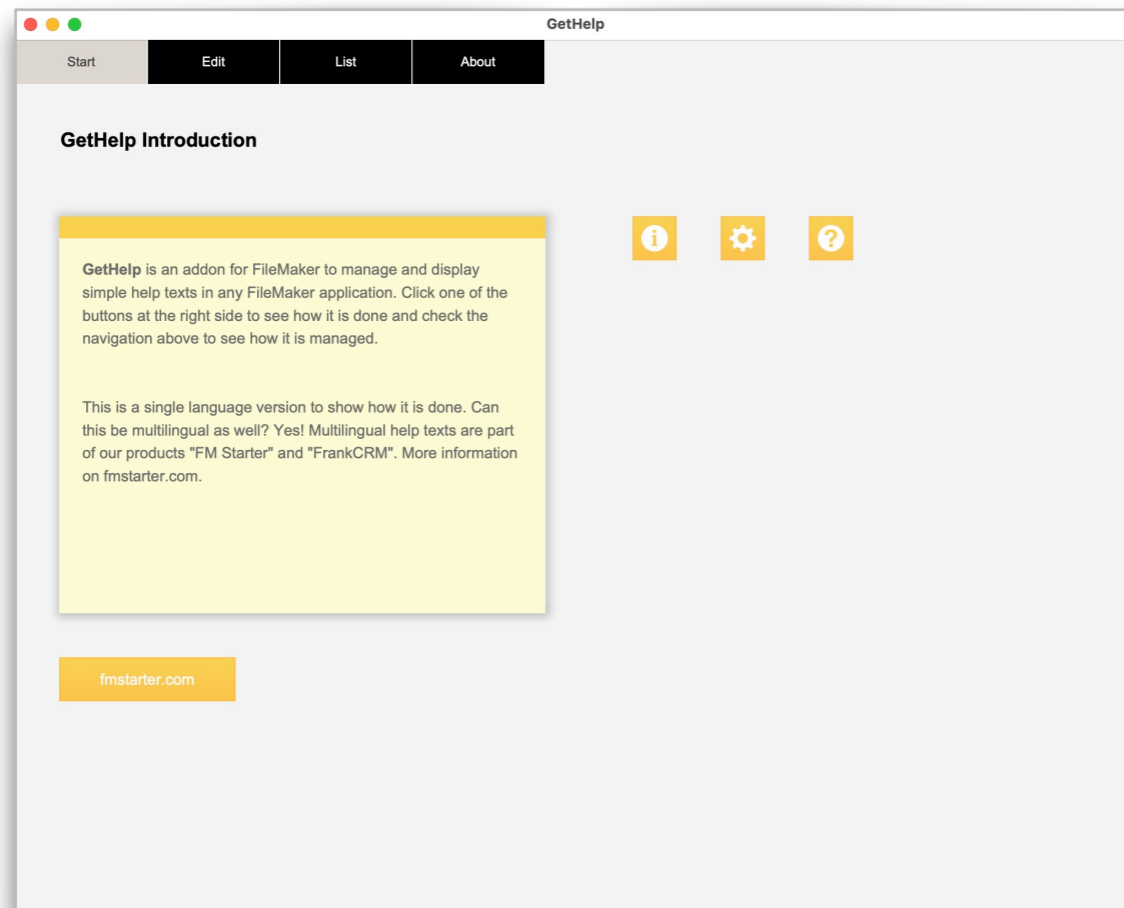
Schulung?

1 Design

- Klares Design, immer, überall (Konsistenz)
- Reduce to the max (Minimalistisch)
- Überlege, wie die Designstrategie die Dokumentation vereinfacht (Simplify)

2 Hilfe-Funktion

- Wie kann eine Hilfe-Funktion innerhalb der Software aussehen?
- Beachte das GetHelp Add-on, was genau dies macht (gehört zum Vortrag).



GetHelp Add-on

3 Web-Hilfe

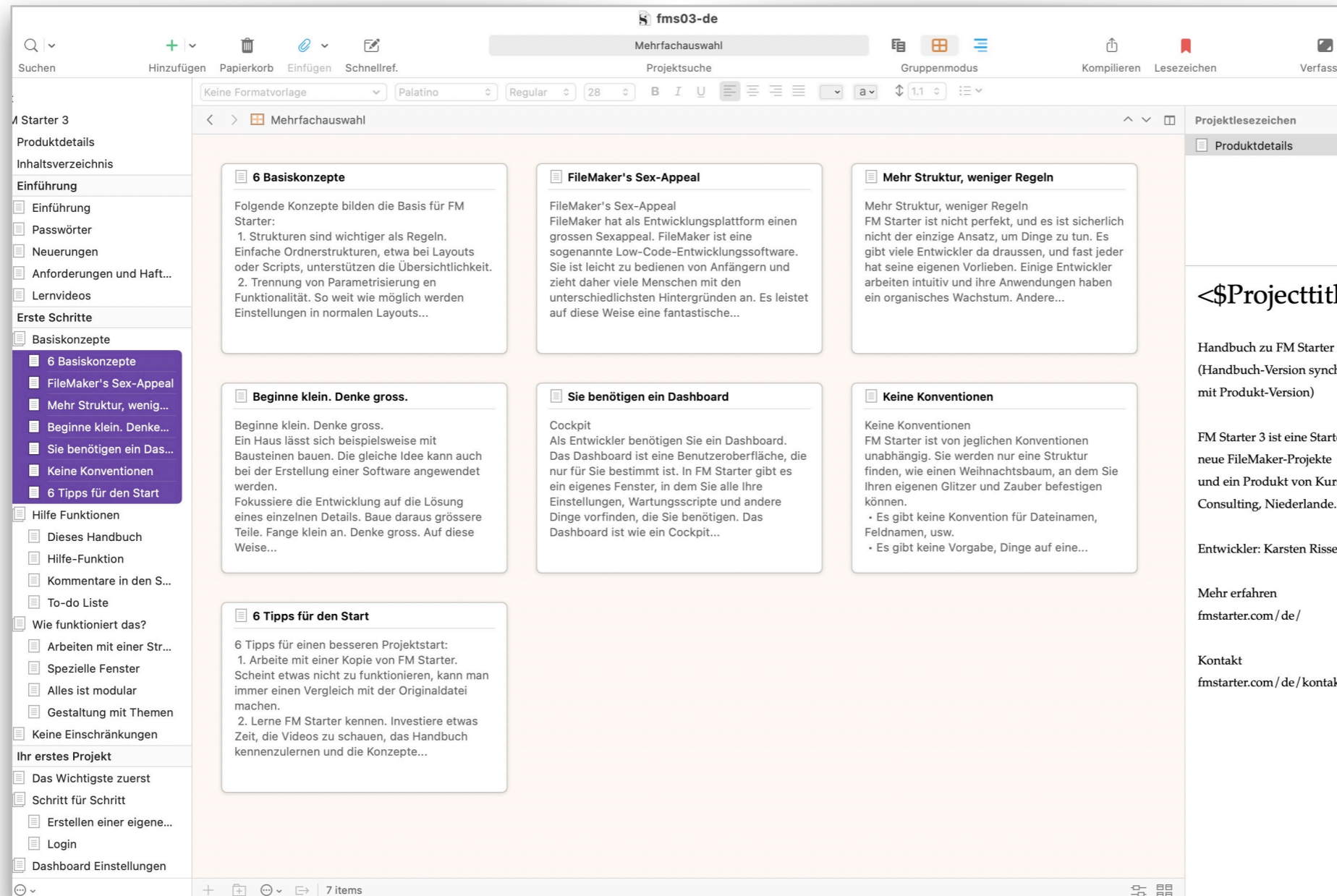
- Support-Seite (WordPress: Themes, Plug-ins, etwa via themeforest.net)
- Online Handbuch (HTML)
- Online Handbuch (PDF)
- FAQ
- Videos

4 Supportsystem

- Ticketsystem (Zendesk, Salesforce, Zoho Desk als Service)
- Chatbots (AI support: gleap.io u. a.)
- WordPress: Ein Ticketsystem wie fluentsupport.com gestattet sogar die Kupplung mehrerer Websites an ein zentrales System. Damit auch: Kundenwebsites an das eigene Supportsystem anschliessen.
- Team-Lösungen (Telefondienst, Piket, usw.)

5 Handbuch (PDF/Print)

- Handbücher sind gut für ausführliche Dokumentationen
- Offline Erstellung ist schneller, einfacher, sicherer
- PDF-Handbücher sind schnell aktualisiert und distribuiert
- PDF-Handbücher funktionieren auch offline
- Es gibt viele Tools, die PDF-Dateien erzeugen können, darunter **Autorentools** wie Scrivener ([literatureandlatte.com](https://www.literatureandlatte.com)), die für grössere Dokumentationen gut geeignet sind und in verschiedene Formaten (PDF, HTML, E-Book u. a.) Dokumentationen kompilieren können.



In Scrivener etwa baut man mit Strukturen die Unterlagen auf, die man anschliessend zu einem Endformat kompiliert.

Erkenntnisse

- Was dem Entwickler logisch erscheint, ist es für den Benutzer oft nicht
- Liesmich-Texte werden nicht gelesen
- Benutzer machen das, was am einfachsten erscheint
- Manche Benutzer sind nur unsicher und benötigen bloss Bestätigung, andere suchen Antwort. Hilfe beide.
- Biete immer *mehrere* Hilfen und *verschiedene Wege* zum Ziel
- Gutes Design steht am Anfang
- Teste Software und Hilfe-Funktionen mit *erfahrenen* Anwendern
- Teste Software und Hilfe-Funktionen mit *neuen* Anwendern.

Q & R

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Alle Bilder wurden lizenziert via envato.com und können nicht ausserhalb dieser Präsentation genutzt werden.

Vielen Dank unseren Sponsoren

