

## Case Study Erste Bank

### Benutzerdokumentation Interface Manager

Dieses Projekt wurde in Kooperation mit Sconsit Bernhard Strobl IT Consulting durchgeführt. Bernhard Strobl ist als unabhängiger Berater im Bereich IT und Softwareentwicklung tätig. Der Interface Manager für PORTIA wurde von ihm im Auftrag der Erste Bank entwickelt. Der Interface Manager dient als Schnittstellenprogramm zur Aufbereitung von Daten mit der zentralen Aufgabe der Überleitung und Transformation der Daten, sowie des Managements der Schnittstellen und ersetzt eine zuvor verwendete Lösung.

**Ziel** des Projekts war die Erstellung eines Benutzerhandbuchs in Word-Format. Umfang und Layout standen bereits zu Beginn fest. Als Aufgabe der Benutzerdokumentation wurde definiert, dass dem Benutzer schrittweise gezeigt werden soll, wie er die erforderlichen Abläufe mit dem Interface Manager durchführen kann. Die **Zielgruppe** des Benutzerhandbuchs wurde als die Anwender des Interface Managers festgelegt. Dabei handelt es sich um Personen im Bereich Sachbearbeitung Asset Management. Technische Formulierungen und Termini aus dem IT-Bereich waren daher zu vermeiden, ebenso wie Beschreibungen interner bzw. serverseitiger Programmabläufe.

Zu Beginn des **Projekts** wurde die Clientanwendung bei DokuConsult installiert. Nach einer Einschulung in die Bedienung der Applikation und einer Beschreibung der Funktionalität durch Bernhard Strobl wurde die Kapitelstruktur und der allgemeine Aufbau des Benutzerhandbuchs von DokuConsult definiert. Da bei der Zielgruppe bereits Grundkenntnisse der allgemeinen Abläufe gegeben waren, wurde eine Gliederung des Handbuchs in zwei Bereiche gewählt: ein beschreibender Teil und ein Kapitel mit Schritt-für-Schritt-Anweisungen als Referenzteil für erfahrene Anwender. Der beschreibende Teil wurde nach der Reihenfolge der Workflows in mehrere Unterkapitel gegliedert. Darüber hinaus wurden Screenshots von einzelnen Elementen der Benutzeroberfläche im Benutzerhandbuch integriert und die entsprechenden Workflows in Form von Textabschnitten beschrieben. Feldbeschreibungen wurden in Form von Tabellen übersichtlich dargestellt. Nach der technisch-inhaltlichen Prüfung einer Draftversion durch Sconsit, wurde die Finalversion des Benutzerhandbuchs erstellt.

**Ergebnis** des Projekts war ein druckfertiges Benutzerhandbuch in Word-Format.

Die **Projektdauer** betrug vier Wochen.