

## Case Study Oesterreichische Kontrollbank Benutzerdokumentation Deutsch & Englisch

Die Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft (OeKB) ist Österreichs zentraler Finanz- und Informationsdienstleister für Exportwirtschaft und Kapitalmarkt. Die vielfältigen Dienstleistungen der OeKB bieten Unternehmen und Finanzinstitutionen in Österreich umfassenden Exportservice, zuverlässiges Clearing & Settlement in der Wertpapierabwicklung, sowie professionell recherchierte Finanz- & Wirtschaftsinformationen für das Risikomanagement bei Exportgeschäften.

Die Aufgabenstellung für das Projekt war es, die Benutzerdokumentation zu einem neuen System der Oesterreichischen Kontrollbank für die Abwicklung von Wertpapierinstruktionen, DS.Advanced (DS.A), zu erstellen. Das ursprüngliche System erhielt mit DS.A ein vollständiges Re-Design und wurde unter anderem auf eine Client/Server-Architektur portiert und als zeitgemäße Web-Application umgesetzt.

**Ziel des Projekts** war es, ein vollständiges und umfassendes Handbuch für die österreichischen und internationalen Bankkunden der OeKB zu erstellen, das einerseits Erstbenutzern die Arbeit mit dem DS.A System erleichtert und andererseits als Referenz und Nachschlagewerk für eine tiefer gehende Nutzung von DS.A eingesetzt werden kann. Auf Wunsch der OeKB wurde die gesamte Dokumentation in MS Word konzipiert und erstellt, um eine spätere Weiterbearbeitung durch OeKB-Mitarbeiter zu ermöglichen.

Basierend auf dem Einsatzkonzept von DS.A, das sowohl Funktionalitäten und Bearbeitungsmöglichkeiten für die interne Wertpapier-Fachabteilung der OeKB als auch für die Kunden der OeKB zur Verfügung stellt, wurden zwei Hauptbenutzergruppen unterschieden: Interne Benutzer und Externe Benutzer. Für jede dieser **Zielgruppen** entstand aus einem gemeinsamen Quelldokument eine an die jeweiligen Zugriffsrechte der Benutzergruppe angepasste Version des Handbuchs.

Idealerweise war der Aspekt der Benutzerdokumentation von Beginn an in die Planung der

	<u>Eckdaten</u>
Umfang	319 Seiten 12 Abschnitte 47 Hauptkapitel 9 Anwendungsbeispiele 70 Schritt-für-Schritt-Anleitungen 53 Glossar-Einträge 7 Seiten Index 600+ Indexeinträge
Dauer	Jänner 2005 bis Jänner 2006 50 Tage Dokumentationserstellung 20 Tage Internationalisierung

DS.A Entwicklung mit einbezogen. Zu Beginn des Dokumentationsprojekts definierte DokuConsult gemeinsam mit dem DS.A Projektteam Layout und **Struktur des Handbuchs**. Das reichte von der Gestaltung der Kopf- und Fußzeilen des Dokuments bis zur Schriftgröße und zur Verwendung von grafischen Elementen zur Hervorhebung wichtiger Textpassagen. Darüber hinaus analysierte DokuConsult den Bedarf an einleitenden und allgemeinen Kapiteln für alle Benutzer, sowie die Struktur der erforderlichen fachlichen Kapitel. Entsprechend den geplanten Inhalten dieser unterschiedlichen Kapitelarten wurde der jeweilige Aufbau der Kapitel entworfen. Basierend auf einem ersten Arbeitskapitel wurde in Zusammenarbeit mit dem Projektteam der notwendige Detailgrad der einzelnen Beschreibungen näher präzisiert und eine Feinstruktur für die Erstellung der weiteren Kapitel ausgearbeitet.

Das Handbuch entstand **parallel zur Entwicklung des Systems**. Jeweils nach abgeschlossener Programmierung einer Funktionalität wurde das entsprechende Kapitel für die Benutzerdokumentation verfasst und mit dem Projektteam und dem zuständigen Fachbereich abgestimmt. Dank dieser umfassenden Bereitschaft des OeKB-Teams zur Qualitätssicherung des Handbuchs konnte DokuConsult alle fachlichen Aspekte der Benutzerdokumentation mit der tatsächlichen Arbeitsrealität der DS.A Benutzer abgleichen. Die DS.A Dokumentation zeichnet sich daher durch hohe Einsatzrelevanz und Benutzernähe aus.

Als Resultat der zeitgerechten Planung und der Möglichkeit einer intensiven Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem Projektteam stand die vollständige Dokumentation zeitgleich mit dem Going Live von DS.A zur Verfügung. DokuConsult stellte durch regelmäßige Statusprüfungen und -berichte die **Synchronisation mit dem Entwicklungsverlauf** sicher und erfüllte durch flexible und modulare Planung des Projekts auch bei terminlichen Änderungen alle zeitlichen Anforderungen. Parallel zur Erstellung organisierte und überwachte DokuConsult die Internationalisierung der gesamten Benutzerdokumentation, die zum Projektabschluss in zwei Sprachversionen an die Oesterreichische Kontrollbank übergeben wurde. Das Handbuch für alle externen Benutzer steht als **PDF-Dokument in Deutsch und Englisch** auf der Website der OeKB zum Download zur Verfügung.