

Referenzprofil

IT Technical Writer

Claudia Hebestreit

Eric Ras

Dieses Referenzprofil wurde im Rahmen des bmb+f geförderten Projekts „Arbeitsprozess-orientierte Weiterbildung in der IT-Branche“ erarbeitet von:



Fraunhofer IESE



Bildungspartner



Unternehmenspartner

Danksagung

Diese Profilbeschreibung entstand in Zusammenarbeit mit der Firma *tecteam* und der *Software Akademie AG (SWA)*. Unser Dank gilt insbesondere Herrn Riese und Herrn Brüning (tecteam), Frau Claudia Campbell (Fraunhofer Institut für Experimentelles Software Engineering IESE), Frau Ines Grützner (Fraunhofer IESE), Frau Astrid Haas (SWA), Frau Ingeborg Ohr (SWA) und Herrn Robert Rotter (Freier Dozent bei der SWA) für ihre fachkundige und umfassende Unterstützung.

Besonderer Dank gilt der Kollegin Frau Irmhild Rogalla vom Fraunhofer ISST für ihre tatkräftige inhaltliche und koordinierende Arbeit. Ohne ihre Hilfe hätte dieses Dokument nicht entstehen können.

Inhalt

1	EINFÜHRUNG: REFERENZPROZESSE ALS CURRICULA.....	4
1.1	EREIGNIS-PROZESS-KETTEN: SYMBOLIK.....	4
1.2	REFERENZPROZESS UND TEILPROZESSE	6
2	DAS PROFIL: IT TECHNICAL WRITER (DOKUMENTATIONSENTWICKLER/IN)	9
2.1	TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG	9
2.2	PROFILTYPISCHE ARBEITSPROZESSE	9
2.3	PROFILPRÄGENDE KOMPETENZFELDER	10
2.4	QUALIFIKATIONSERFORDERNISSE	11
2.5	EINORDNUNG INS SYSTEM UND KARRIEREPFADE.....	12
3	REFERENZPROZESS	13
3.1	TECHNICAL WRITING	13
3.1.1	Referenzprozess des IT Technical Writer.....	14
3.1.2	Das Beispielprojekt	14
3.1.3	Prozesskompass des IT Technical Writer.....	15
3.1.4	Teilprozesse: IT Technical Writer.....	15
3.1.4.1	Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans.....	16
3.1.4.2	Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System	19
3.1.4.3	Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards.....	22
3.1.4.4	Erstellen von Templates und Vorlagen.....	25
3.1.4.5	Aufbereiten der Dokumentation	28
3.1.4.6	Aktualisieren der Dokumentation	31
3.1.4.7	Neuerstellen der Dokumentation	34
3.1.4.8	Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation	37
3.1.4.9	Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation	39
3.1.4.10	Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation.....	43
3.1.4.11	Dokumentieren durchgängiger Prozesse	45
3.1.4.12	Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation	49
3.1.4.13	Zusammenführen der Dokumentation	51
3.1.4.14	Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen	54

1 Einführung: Referenzprozesse als Curricula

Das Referenzprojekt des IT Technical Writer verdeutlicht paradigmatisch die diesem Tätigkeitsfeld zugrunde liegenden Arbeitsprozesse, die mit ihnen verbundenen Ansprüche sowie die daraus resultierenden Anforderungen an Inhalt und Durchführung einer qualitativ hochwertigen Weiterbildung.

Das Referenzprojekt erfüllt mehrere Funktionen:

Aus der Praxis für die Praxis

Als Abstraktion tatsächlich stattgefundener Projekte und Prozesse bieten die Referenzprozesse eine realistische und leicht nachvollziehbare Abbildung dessen, was die Tätigkeiten eines IT Technical Writer sind.

Prozessorientierung als innovatives „Curriculum“

Als vollständige Darstellung aller wichtigen Arbeitsprozesse sowie der dazugehörigen Qualifikationen, Tätigkeiten und Werkzeuge bieten die Referenzprozesse die Grundlage für die Weiterbildung zum IT Technical Writer. Alle diese Prozesse müssen - entsprechend den Vorgaben - einmal oder mehrfach durchlaufen werden und ermöglichen dadurch den Weiterzubildenden den arbeitsplatznahen, integrativen Erwerb von relevanten Kompetenzen. Durch den Verbleib im Arbeitsprozess wird nicht nur für die Weiterzubildenden eine hohe Motivation (Arbeit an echten Projekten/Aufgaben) und Nachhaltigkeit erreicht, sondern auch - aus Sicht des Unternehmens - die Kontinuität und Qualität der laufenden Arbeiten gesichert (keine Ausfallzeit durch Seminartage, kein mühsamer Transfer).

Qualitätsstandard für die Weiterbildung

Als Referenz bieten insbesondere die Teilprozesse und die mit ihnen verbundenen Tätigkeits- und Qualifikationsziele einen Qualitätsmaßstab für die arbeitsprozessorientierte Weiterbildung und die daraus resultierenden Abschlüsse. Vollständige Transparenz und klare Zielvorgaben ermöglichen die qualitativ hochwertige Absicherung auch komplexer Kompetenzen sowie den systematischen Erwerb des notwendigen Erfahrungswissens.

Transferprozesse

Die Generalisierung des Referenzprojekts aus der Praxis und seine didaktische Anreicherung ermöglichen eine leichte Auswahl angemessener Transferprozesse, deren Bearbeitung die Grundlage der Weiterbildung ist. Transferprozesse sind reale Prozesse, die Referenzprojekte in einer lernförderlichen Umgebung abbilden. Abgeschlossene Transferprozesse auf Basis der hier dargestellten Anforderungen und Qualitätsmaßstäbe sind nicht nur Qualifikationsnachweis des Einzelnen, sondern bilden auch die Basis eines angemesseneren und zielgerichteteren Umgangs mit Geschäfts- und Arbeitsprozessen im Unternehmen.

1.1 Ereignis-Prozess-Ketten: Symbolik

Die Darstellung der Referenzprozesse in Form von Ereignis-Prozess-Ketten¹ ermöglicht einen schnellen Überblick. Vollständigkeit kann leicht überprüft werden, Anpassungen und

¹ Vgl. A.-W. Scheer, *Wirtschaftsinformatik*, Springer 1998.

Modifikationen in Hinblick auf das eigene Unternehmen sind problemlos möglich und Anknüpfungspunkte an andere Prozesse, aber auch zu weiterführenden Informationen ergeben sich automatisch.

Die bei der Darstellung der Referenz- und Teilprozesse verwendete Modellierungssprache stellt eine Anpassung und Weiterentwicklung der klassischen EPK-Modellierung dar:

- Referenz- wie Teilprozesse sind aus der Sicht des jeweiligen Spezialisten, also als Arbeitsprozesse einer Person dargestellt.
- Referenz- wie Teilprozesse stellen in der Regel keinen Geschäftsprozess dar.

Die EPK-Symbole werden hier wie folgt verwendet:

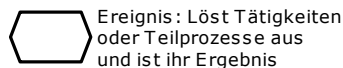
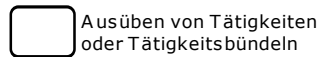
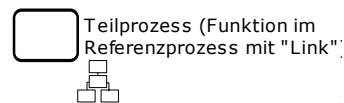


Abbildung 1: Grundlegende Symbole der Referenz- und Teilprozessmodelle.

Die wichtigsten Symbole sind:

- die Tätigkeiten bzw. Tätigkeitsbündel oder Teilprozesse, die mit dem Funktionssymbol dargestellt werden
- die Ereignisse, die Tätigkeiten bzw. Teilprozesse auslösen und Ergebnisse von Teilprozessen sind

Grundsätzlich gilt: Auf ein Ereignis folgt immer ein Teilprozess bzw. eine Tätigkeit.

Ergebnisse von Tätigkeiten sind sehr oft Dokumente; diese werden dann zusätzlich durch das Dokumentsymbol dargestellt.

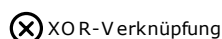
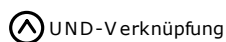


Abbildung 2: Konnektoren.

Wenn Alternativmöglichkeiten bestehen, werden Ereignisse und Teilprozesse/Tätigkeiten über Konnektoren (AND, OR, XOR) verbunden. Dabei steht AND für ein verbindendes „Und“, OR für ein „Oder“, das alle Möglichkeiten offen lässt, und XOR für ein „ausschließendes Oder“, welches nur einen der angegebenen Pfade ermöglicht.

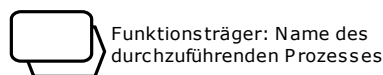


Abbildung 3: Schnittstelle.

Da die Prozesse aus der Sicht des jeweiligen Spezialisten formuliert werden, sind Schnittstellen zu Prozessen anderer Spezialisten oder zu Entscheidungsprozessen auf höherer Ebene notwendig. Dazu wird das Schnittstellensymbol verwendet. Es steht für Prozesse, die der Spezialist nicht selber durchführt, auf deren Durchführung er aber angewiesen ist. Parallel zu jeder Schnittstelle wird die Tätigkeit dargestellt, die der Spezialist selbst in diesem Zusammenhang ausübt, wie „Beraten bei ...“, „Unterstützen bei ...“ oder „Informieren des ...“.

Alle Prozesse werden durch die Verwendung dieser Symbole klar und einfach strukturiert dargestellt und sind offen für die Übertragung in konkrete Transferprozesse.

1.2 Referenzprozess und Teilprozesse

Der hier vorgestellte Referenzprozess und seine Teilprozesse stellen das Curriculum des Spezialistenprofils IT Technical Writer dar.

Der Referenzprozess erhebt nicht den Anspruch eines Vorgehensmodells, sondern bildet beispielhaft den möglichen Arbeitsprozess und Verlauf eines Projekts auf Spezialistenebene ab.

Er bildet die Grundlage für Weiterbildungen und damit einen Qualitäts-, Niveau- und Komplexitätsmaßstab. Die zugehörigen Teilprozesse sind beispielhaft modelliert und stellen eine Möglichkeit der Durchführung dar. Einzelheiten zu den unverzichtbaren Prozessen und Kompetenzfeldern sind hier im Referenzprojekt festgelegt. Die Reihenfolge und die Inhalte der Teilprozesse sind abhängig vom jeweils auszuwählenden Transferprojekt und werden in diesem Zusammenhang festgelegt.

Die Darstellung der Prozesse erfolgt systematisch:

Jeder Prozess wird mithilfe von Ereignis-Prozess-Ketten dargestellt. Einem auslösenden Ereignis folgt eine Funktion, die wiederum ein oder mehrere Ereignisse als Ergebnis hat. Ereignisse und Funktionen können mit AND, OR oder XOR, den Konnektoren, verbunden sein.

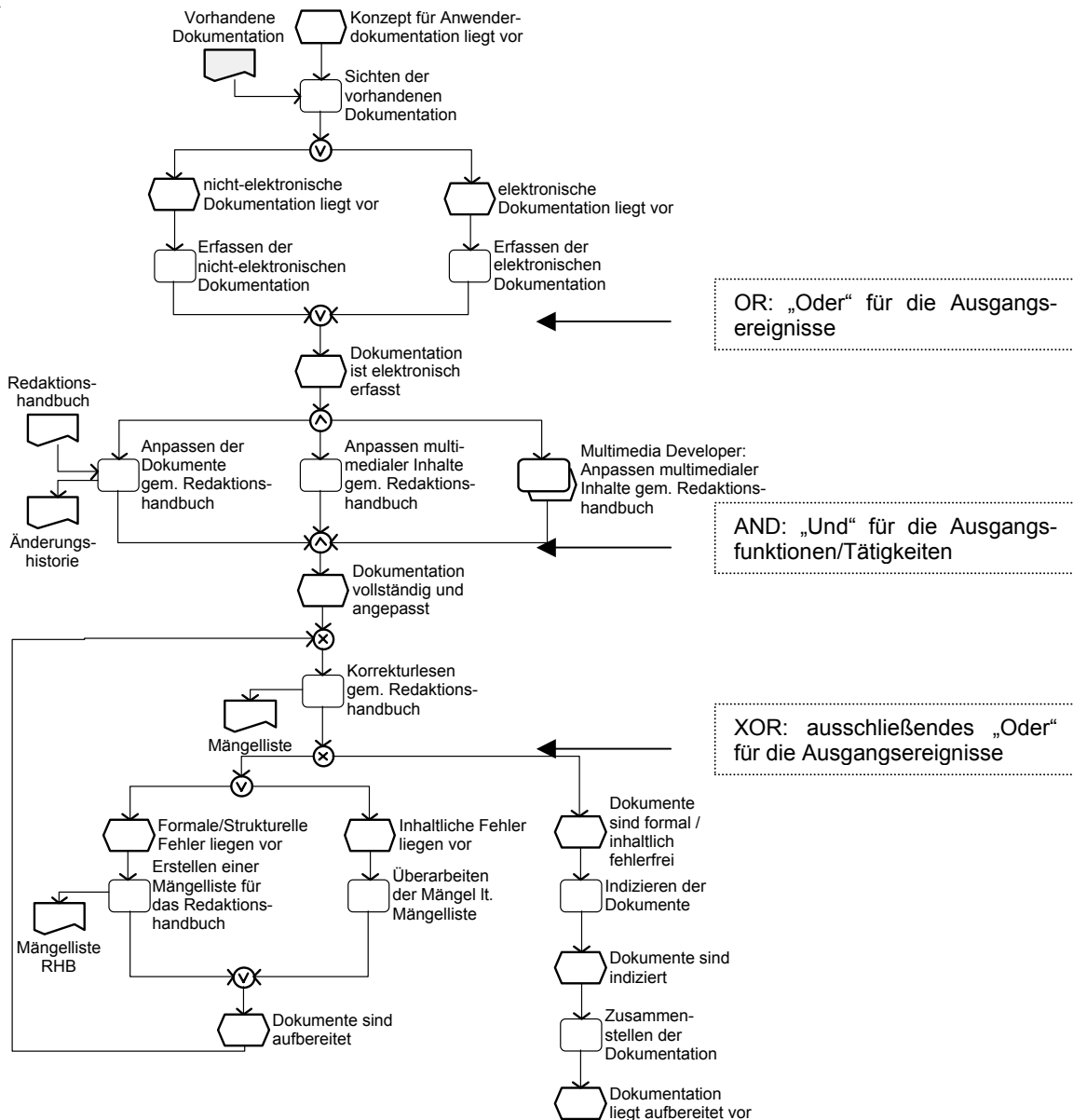


Abbildung 4: Beispielprozess (Teilprozess "Aufbereiten der Dokumentation") mit unterschiedlicher Verwendung von Konnektoren.

Die Verbindung von Referenzprozess und Teilprozessen erfolgt über die Funktionen des Referenzprozesses:

Jede Funktion im Referenzprozess steht für einen Teilprozess.

Ereignisse, die dem jeweiligen Teilprozess direkt vor- oder nachgeordnet sind, sind Anfangs- und Endereignisse der jeweiligen Teilprozesse. Damit stellen die Teilprozesse die Funktionen des Referenzprozesses ausführlich dar, und ein Hin- und Herbewegen zwischen Referenz- und Teilprozessen ist jederzeit problemlos möglich.

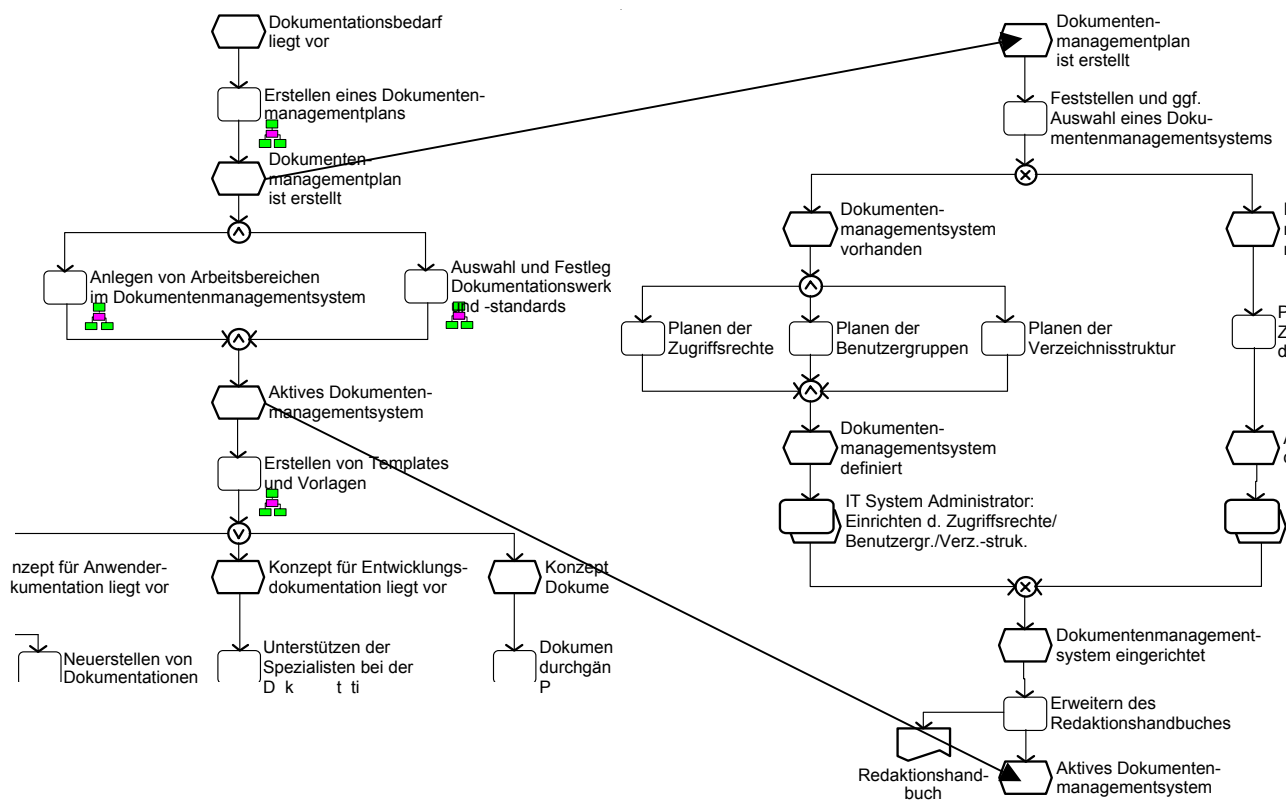


Abbildung 5: Ausschnitt aus dem Referenzprozess des IT Technical Writer (links) und Ausschnitt des Teilprozesses des IT Technical Writer „Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagementsystem (rechts)“.

Die Teilprozesse stellen so die wesentlichen Teile eines Projekts dar und lassen sich entsprechend auf Transferprojekte übertragen. Den Teilprozessen sind die jeweils wesentlichen Tätigkeiten und Kompetenzfelder zugeordnet.

2 Das Profil: IT Technical Writer (Dokumentationsentwickler/in)

IT Technical Writer² begleiten IT-Projekte und IT-Produkte im Lebenszyklus durch Planen, Schreiben, Redigieren, Produzieren, Verteilen, Veröffentlichen, Archivieren und Vernichten der zugehörigen Dokumente. Sie beherrschen die anfallenden Verwaltungsaufgaben und die Klassifizierung (Versionierung, Status, Variante, Autor etc.) von Dokumenten. IT Technical Writer sammeln Informationen, bereiten komplexe Sachverhalte auf und drücken sie in leicht verständlicher Form aus.

Sie verwalten die Dokumente von Projekten, kennen die Möglichkeiten und Grenzen der Mehrfachverwendung von Dokumentationselementen und die verschiedenen Arten und Klassen von Dokumentenmanagement-Systemen. Sie erstellen Vorlagen zur Unterstützung der Standardisierung.

IT Technical Writer pflegen, verwalten und aktualisieren durchgängige Prozessdokumentationen und bereits existierende elektronische und nicht elektronische Dokumente. Sie bereiten Dokumentationen typographisch und multimedial auf. Sie erstellen, pflegen und verwalten Templates und Vorlagen zur Unterstützung der Standardisierung und zur Vereinfachung des Dokumentenmanagements.

2.1 Tätigkeitsbeschreibung

Die Aufgabe des IT Technical Writer ist es, technische Dokumentationen über IT-Produkte, IT-Projekte und IT-Systeme (Hardware und Software) zu erstellen.

Die technische Dokumentation muss in übersichtlicher und logischer Form sachlich richtig alle Informationen enthalten, die zweckentsprechend von ihr erwartet werden, z. B. für Akquisition, Verkauf, Projektierung, Montage, Betrieb, Instandhaltung.

Die technische Dokumentation muss für den Anwender verständlich (zielgruppengerecht) abgefasst sein. Der IT Technical Writer wählt dazu aus und entscheidet über geeignete Kombinationen von Texten, Tabellen, Fotos und Zeichnungen o. Ä.

Die Aufgabe kann von der Konzepterstellung, Layout-Gestaltung, Druckfreigabe bis zur Fertigungsüberwachung, Verteilung, Lagerhaltung und Gesamtplanung reichen. In der Praxis können sich dabei, je nach Produktkomplexität, Branche und betrieblicher Organisation, unterschiedliche Arbeitsschwerpunkte ergeben.

Der IT Technical Writer wählt unter allen Präsentationsformen das geeignete Medium aus und gestaltet die Dokumentation medienspezifisch (z. B. Online, CBT, Bereitstellung der Daten im WWW).

2.2 Profiltypische Arbeitsprozesse

Die im Folgenden beschriebenen Teilprozesse dokumentieren den gesamten profiltypischen Arbeitsprozess des IT Technical Writer. Die Beherrschung dieses Arbeitsprozesses in

² Kapitel 2 gibt – mit Ausnahme des Abschnittes 2.1 „Tätigkeitsbeschreibung“ – den offiziellen Text der „Vereinbarung über die Spezialistenprofile im Rahmen des Verfahrens zur Ordnung der IT-Weiterbildung“ vom 25.05.2002 (Bundesanzeiger 105, ausgegeben am 12.06.2002) wider.

Verbindung mit den Kompetenzen in den jeweiligen Kompetenzfeldern und der Berufserfahrung bildet die Grundlage für die berufliche Handlungskompetenz.

1. Erstellen des Dokumentenmanagement-Plans
Dieser Teilprozess enthält Angaben zu Umfang und Zielen der Dokumentationen sowie Richtlinien für die Dokumentation, Pflege und Verwaltung interner produkt- und prozessbezogener Vorgänge der IT-Entwicklungen (wie Anforderungsbeschreibungen, Entwurfsdokumente, Programm- und Hardware-Beschreibungen, Test- und Inspektionsdokumente, Qualitätspläne).
2. Anlegen entsprechender Arbeitsbereiche im Dokumentenmanagement-System
3. Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards
4. Erstellen von Templates und Vorlagen zur Unterstützung der Standardisierung und zur Vereinfachung des Dokumentenmanagements
5. Aufbereiten von Dokumentationen (inhaltlich, typographisch, multimedial) für bestimmte Anwendungszwecke
6. Aktualisieren und Einpflegen bereits existierender elektronischer und nicht elektronischer Dokumentationen
7. Neuerstellen externer Dokumentationen für die Nutzung der IT-Produkte durch die Anwender (Benutzerhandbücher, Installations- und Bedienungsanleitungen, Glossare, Tutorials, Schulungsunterlagen)
8. Pflegen und Verwalten der Handbücher und Dokumentationen für Anwender
9. Unterstützen der Spezialisten aus dem Bereich Entwicklung bei der Dokumentation interner produkt- und prozessbezogener Vorgänge
10. Pflegen und Verwalten der internen, auf den Entwicklungsprozess bezogenen Dokumente bzw. Unterstützen der Entwickler bei dieser Tätigkeit
11. Dokumentieren durchgängiger Prozesse (Qualitätshandbücher, Dokumente aus Mess- und Bewertungsprogrammen)
12. Pflegen und Verwalten der Prozessdokumente, u. a. der Qualitätshandbücher
13. Zusammenführen der Dokumentation
14. Pflegen und Verwalten der Templates und Vorlagen

2.3 Profilprägende Kompetenzfelder

Die Beherrschung der profiltypischen Arbeitsprozesse setzt Kompetenzen unterschiedlicher Reichweite in den nachstehend aufgeführten beruflichen Kompetenzfeldern³ voraus. Den Kompetenzfeldern sind Wissen und Fähigkeiten sowie typische Methoden und Werkzeuge unterschiedlicher Breite und Tiefe zugeordnet.

³ Die Kompetenzfelder werden in der nachfolgenden Auflistung jeweils durch ein zusammenfassendes Stichwort benannt. Da die Weiterbildung zum Spezialisten auf die erfolgreiche Bewältigung zunehmend offener beruflicher Handlungssituationen sowie ganzheitlichen Kompetenzerwerb abzielt, bildet der Kompetenzerwerb einen integralen Bestandteil der Arbeits- und Weiterbildungsprozesse und lässt sich nur im Zusammenhang mit diesen operationalisieren (vgl. dazu die Abschnitte „Kompetenzfelder“ in den Kapiteln 3.1.4ff).

Grundlegend zu beherrschende gemeinsame Kompetenzfelder⁴:

- Unternehmensziele und Kundeninteressen
- Problemanalyse, -lösung
- Kommunikation, Präsentation
- Konflikterkennung, -lösung
- fremdsprachliche Kommunikation (Englisch)
- Projektorganisation, -kooperation
- Zeitmanagement, Aufgabenplanung und -priorisierung
- wirtschaftliches Handeln
- Selbstlernen, Lernorganisation
- Innovationspotenziale
- Datenschutz, -sicherheit
- Dokumentation, -standards
- Qualitätssicherung

Fundiert zu beherrschende gruppenspezifische Kompetenzfelder:

- Methoden und Werkzeuge der Software-Entwicklung
- Engineering-Prozesse
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation)
- Projektplanung und -management
- Qualitätsstandards
- Moderation
- Konfliktbewältigung

Routiniert zu beherrschende profilspezifische Kompetenzfelder:

- Strategien, Methoden und Werkzeuge des Dokumentationsmanagements
- Methoden und Werkzeuge der Textverarbeitung und des Desktop-Publishings
- Online Help Compiling
- Validierung und Verifizierung von Dokumentationen
- Darstellungssprachen
- Office-Software-Produkte
- Dokumentenmanagement-Systeme

2.4 Qualifikationserfordernisse

Im Regelfall wird ein hinreichendes Qualifikationsniveau auf der Basis einschlägiger Berufsausbildung oder Berufserfahrung vorausgesetzt.

⁴ Jeder Spezialist muss in den in diesem Abschnitt genannten „weichen“ Kompetenzfeldern wie „Kommunikation, Präsentation“, „Konflikterkennung, -lösung“ usw. ein Niveau erreichen, das über dem einer Fachkraft liegt. Das heißt, er muss auch in diesen Feldern zu eigenständigem Handeln in der Lage sein und zum Erreichen des Ziels in dem jeweiligen Feld ggf. über den Rahmen bekannter Verfahren und Lösungen hinausgehen können.

2.5 Einordnung ins System und Karrierepfade

Das neue IT-Weiterbildungssystem gibt auf Basis der vier neuen IT-Ausbildungsberufe drei Ebenen für die Weiterqualifizierung vor: Spezialisten, wie auch der IT Technical Writer einer ist, operative und strategische Professionals. Auf der Ebene der Spezialisten existiert eine Reihe verwandter Profile, und selbstverständlich kann sich auch der IT Technical Writer zu einem Professional weiterqualifizieren.

Verwandte Profile

Der IT Technical Writer weist Überschneidungen und Schnittstellen zu anderen Tätigkeitsprofilen des IT-Weiterbildungssystems auf, insbesondere zu Profilen, bei denen die Analyse komplexer Probleme bzw. Sachverhalte und deren zielgruppengerechte Aufbereitung im Mittelpunkt steht (z. B. IT Trainer, IT Service Advisor, IT Sales Advisor).

Aufstiegsqualifizierung

Das Tätigkeitsfeld des IT Technical Writer ist eine ideale Grundlage für Aufstiegsqualifizierungen, insbesondere zum IT Business Consultant mit den Schwerpunkten Analyse und Darstellung komplexer Probleme.

3 Referenzprozess

Der Referenzprozess des IT Technical Writer umfasst die Vorbereitung, Erstellung, Verwaltung und Sicherung technischer Dokumentationen für unterschiedliche Anwendungszwecke.

3.1 Technical Writing

Die Erstellung von technischen Dokumentationen als Referenzprozess des IT Technical Writer besteht - kurz zusammengefasst - aus folgenden ineinander greifenden Teilen:

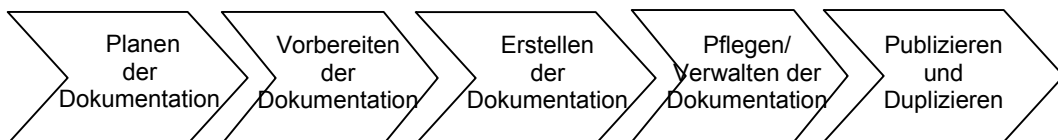


Abbildung 6: Zusammenfassung des Referenzprozesses des IT Technical Writer.

Der Referenzprozess gibt den gesamten Anpassungsprozess auf hohem Abstraktionsniveau wieder und ermöglicht so einen Überblick.

Mit den Teilprozessen wird in den Referenzprozess hineingezoomt. Die Teilprozesse entsprechen in etwa der Abbildung von Arbeitsprozessen; sie stellen einen konkreten Tätigkeitsverlauf einschließlich auslösendem Ereignis und erzeugtem Ergebnis dar.

Die zur Durchführung der Teilprozesse notwendigen Tätigkeiten und Kompetenzfelder werden jeweils in einem separaten Abschnitt aufgelistet.

3.1.1 Referenzprozess des IT Technical Writer

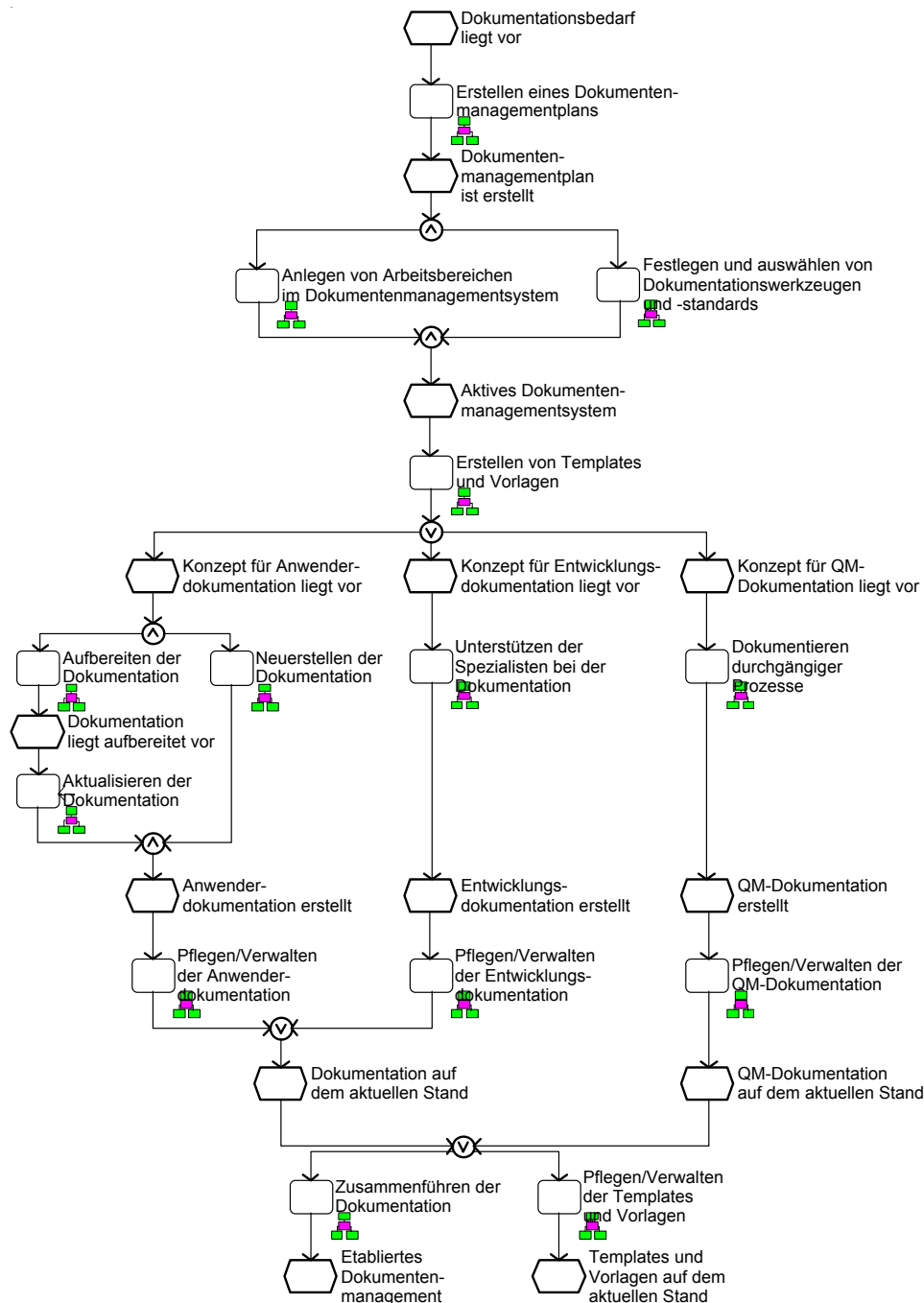


Abbildung 7: Referenzprozess des IT Technical Writer.

3.1.2 Das Beispielprojekt

Aufgrund der Heterogenität unterschiedlicher Dokumentationsaufgaben eines IT Technical Writer existiert kein praxisnahes Beispielprojekt, das sämtliche Teilprozesse eins zu eins abbildet. Um trotzdem alle Teilprozesse mit Beispielen aus der Projektpraxis zu versehen, werden Praxisprojekte skizziert, die nur teilweise aufeinander aufbauen. In den Teilprozessen, die auf dem gleichen Projektbeispiel basieren, wurden entsprechende Querverweise gegeben, um dem Leser den Zusammenhang deutlich zu machen.

3.1.3 Prozesskompass des IT Technical Writer

1. Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans
2. Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System
3. Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards
4. Erstellen von Templates und Vorlagen
5. Aufbereiten der Dokumentation
6. Aktualisieren der Dokumentation
7. Neuerstellen der Dokumentation
8. Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation
9. Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation
10. Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation
11. Dokumentieren durchgängiger Prozesse
12. Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation
13. Zusammenführen der Dokumentation
14. Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

3.1.4 Teilprozesse: IT Technical Writer

Die Teilprozesse geben den Entwicklungsprozess einer technischen Dokumentation im IT-Bereich wieder. Sie entsprechen so den realen Tätigkeiten eines IT Technical Writer bei der Erstellung und Betreuung von Dokumentationsprojekten.

Sicherlich werden nicht in jedem Dokumentationsprojekt alle Teilprozesse des IT Technical Writer vorkommen. Insbesondere die ausführlich beschriebenen Planungsprozesse eines Dokumentationsprojektes können abhängig von dem jeweiligen Dokumentationsprojekt anders ausfallen als hier beschrieben. Ein IT Technical Writer auf der Spezialistenebene sollte allerdings alle diese Prozesse beherrschen.

3.1.4.1 Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans

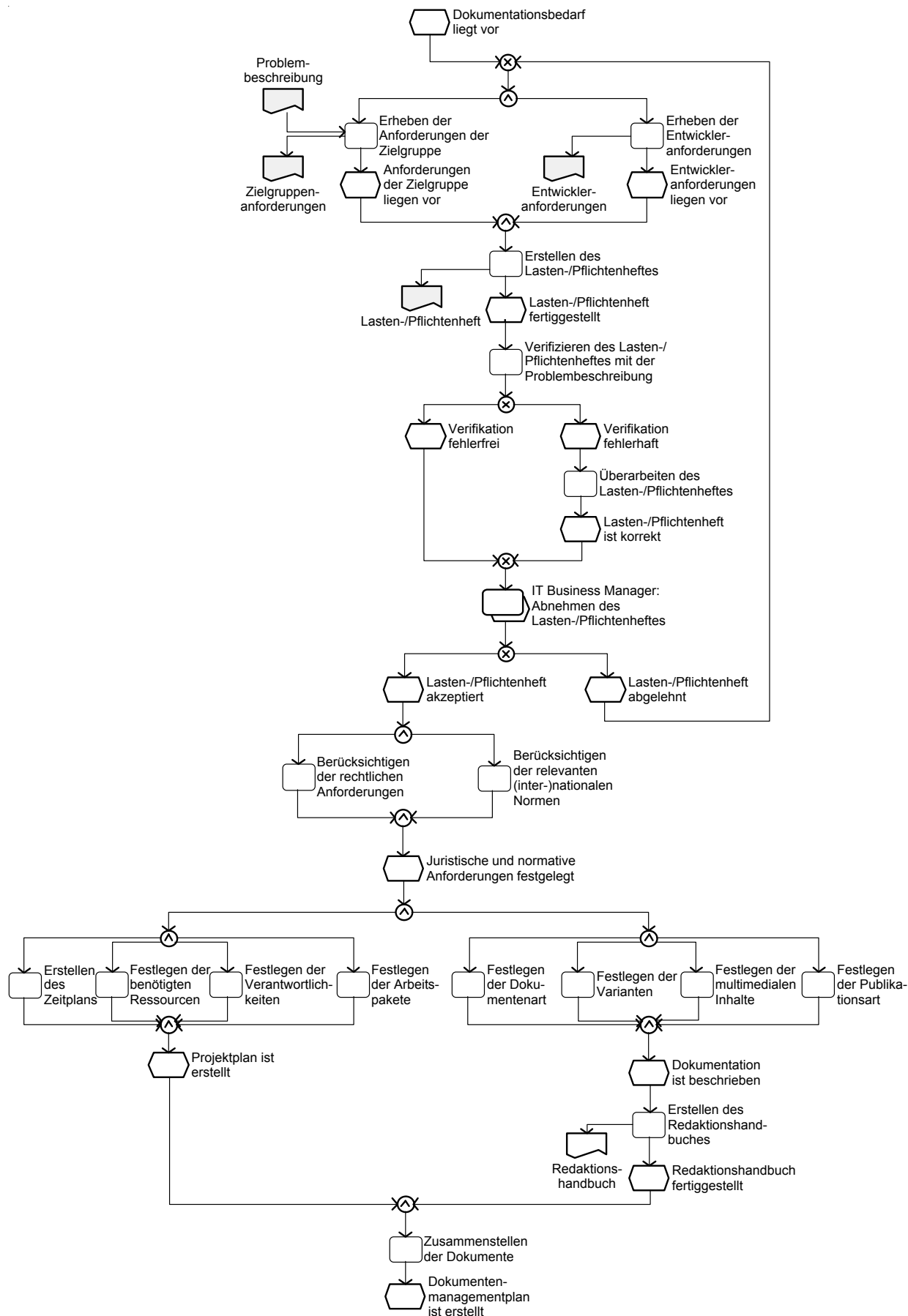


Abbildung 8: (vorherige Seite): Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans.

Auf Basis der erhobenen (Kunden- und Entwickler-) Anforderungen entwickelt der IT Technical Writer ein Lasten-Pflichten-Heft für die zu erstellende Dokumentation. In diesem sind sämtliche Problembeschreibungen und vorgegebenen Rahmenbedingungen fixiert.

Nach der Abnahme bzw. Akzeptanz des Lasten-Pflichten-Heftes durch den IT Business Manager werden sowohl ein Projektplan (Ressourcenplan, Zeitplan etc.) erstellt als auch Entscheidungen darüber getroffen, welche Art von Dokumentation erstellt werden soll, welche Varianten produziert werden und auf welche Art und Weise (z. B. Papier, Online-Dokumentation) die Dokumentation publiziert werden soll. Diese Angaben werden im Redaktionshandbuch festgehalten.

Der Projektplan bildet mit den Inhalten des Redaktionshandbuchs den Dokumentenmanagement-Plan, in dem alle Entscheidungen, Definitionen, Verantwortlichkeiten und weitere wichtige Projektdetails festgeschrieben werden. Das Redaktionshandbuch wird in den folgenden Teilprozessen (3.1.3.2, 3.1.3.3 und 3.1.3.4) weiter vervollständigt, um dann den Entwicklern der Dokumentation (dem IT Technical Writer und ggf. weiteren Fachspezialisten) als Grundlage zu dienen.

3.1.4.1.1 Tätigkeiten: Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans

- Erhebung der Anforderungen aus Sicht der Zielgruppe und der Entwickler der Dokumentation
- Erstellen eines Lasten-Pflichten-Heftes auf Basis der erhobenen Anforderungen
- Verifizieren des Lasten-Pflichten-Heftes mit der Problembeschreibung und ggf. Überarbeiten des Lasten-Pflichten-Heftes
- Abnahme/Akzeptanz des Lasten-Pflichten-Heftes (ggf. mit Muster) durch den IT Business Manager (ggf. in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber/Kunden)
- Berücksichtigung der rechtlichen Anforderungen sowie der relevanten (inter-)nationalen Normen
- Erstellen eines Projektplans (Zeitplan, Verantwortlichkeiten und Arbeitspakete auf Basis des akzeptierten Lasten-Pflichten-Heftes)
- Erstellen eines Redaktionshandbuchs (Dokumentenart, Dokumentvarianten etc.)
- Zusammenfassen des Projektplans und des Redaktionshandbuchs in einem Dokumentenmanagement-Plan

3.1.4.1.2 Kompetenzfelder: Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Informationen durch Befragung einholen können
- Anforderungen seitens der Zielgruppe bzw. des Entwicklers spezifizieren können
- Anforderungen korrekt, verständlich, präzise und konsistent formulieren können
- Anforderungen hinsichtlich der Dokumentation bewerten können
- sich in die Lage des Kunden hineinversetzen können
- Probleme erfassen können
- komplexe Inhalte reduzieren und strukturieren können
- stichhaltig argumentieren können
- Lasten-Pflichten-Heft (ggf. mit Muster) für die Dokumentation auf Basis entsprechender Dokumente (Anforderungsbeschreibung, Problembeschreibung etc.) erstellen können
- Projektplan ausarbeiten können
- verifizieren können

- Redaktionshandbuch erstellen können
- Dokumentenmanagement-Plan anfertigen können

Wissen

- Gesprächsführung
- Interpretation von Informationen und Daten
- Erstellen/Zusammenstellen von Problembeschreibungen
- Erheben von Anforderungsbeschreibungen/Requirements-Engineering
- Anforderungsanalyse-Methoden
- Aufbau/Struktur eines Lasten-Pflichten-Hefts
- Aufbau/Struktur und notwendige Inhalte eines Redaktionshandbuchs
- DIN-/ISO-Standards
- Projektmanagement

Werkzeuge/Methoden

- Projektmanagement-Software
- Tabellenkalkulationssoftware
- Textverarbeitungssoftware

3.1.4.1.3 Beispiel: Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans

Auftraggeber für den IT Technical Writer sind typischerweise Unternehmen aus der IT-Branche. Diese treten an ihn/sie heran, um sowohl Hardware als auch Software in einer bestimmten Form oder für eine bestimmte Zielgruppe zu dokumentieren.

Die generische Vorgehensweise bei einem Dokumentationsauftrag sieht wie folgt aus: In einem ersten Meeting wird festgestellt, welche Anforderungen an die zu erstellende Dokumentation existieren und welche Rahmenbedingungen (wie z. B. Ressourcen, Zielgruppen, Kosten, auftraggeberinterne Dokumentationsrichtlinien etc.) einzuhalten sind. Alle Details werden in einem Lasten-Pflichten-Heft vom IT Technical Writer festgehalten, wobei verifiziert wird, ob alle Anforderungen und Rahmenbedingungen auch korrekt aufgeführt wurden.

Häufig ist es der Fall, dass dem IT Technical Writer Dokumentationsrichtlinien und Templates vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Es kann aber auch der Fall sein, dass diese erst in den folgenden Schritten erarbeitet werden müssen.

Nach Akzeptanz des Lasten-Pflichten-Heftes durch den zuständigen IT Business Manager (und ggf. den Auftraggeber) prüft der IT Technical Writer, ob evtl. Normen und juristische Regelungen zu berücksichtigen sind. So müssen z. B. für spezifische Hardware-Dokumentationen genaue DIN-Normen oder ISO-Standards beachtet werden.

Danach wird ein für dieses Dokumentationsprojekt spezifischer Projektplan mit den typischen Inhalten (Ressourcenplan, Verantwortlichkeiten etc.) festgelegt und das Redaktionshandbuch erstellt. Alle Definitionen werden dann in einem Dokumentenmanagement-Plan zusammengefasst.

3.1.4.2 Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System

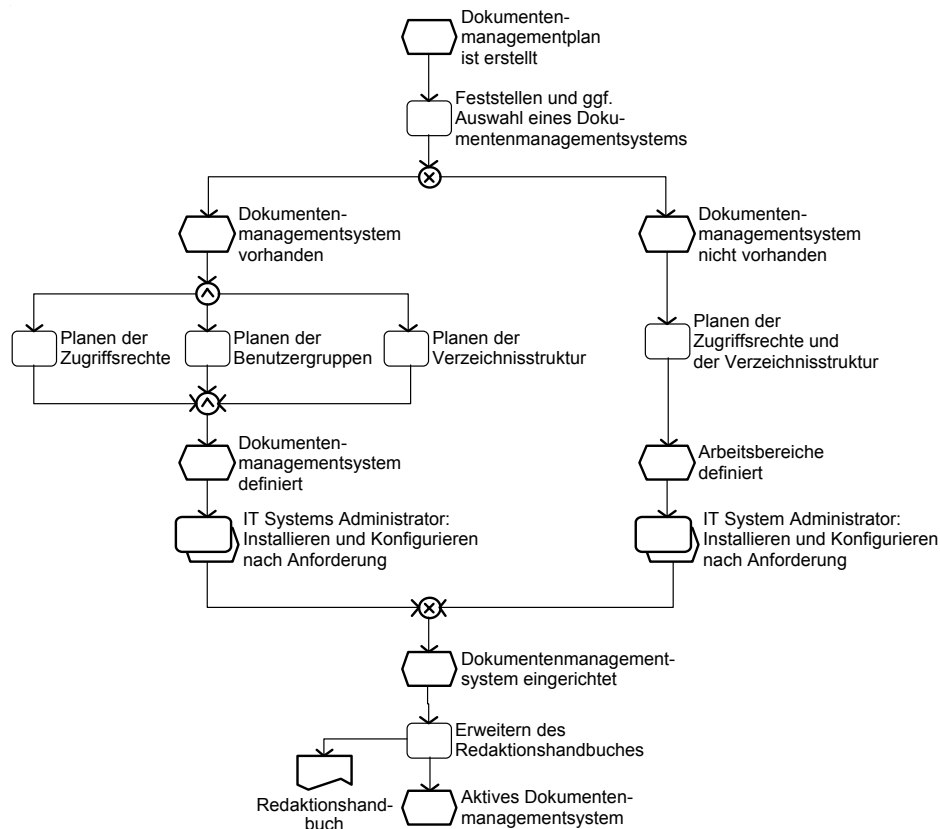


Abbildung 9: Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System.

Nach den Vorgaben aus dem Lasten-Pflichten-Heft bzw. des Redaktionshandbuchs ist ersichtlich, ob ein schon vorhandenes Dokumentenmanagement-System (DMS) benutzt werden soll bzw. ob und welches DMS installiert werden soll/kann.

Im erstgenannten Fall wird der IT Technical Writer die Einrichtung und Benutzung eines DMS planen und dann dem IT Systems Administrator Anweisungen zur Einrichtung von Zugriffsrechten, Benutzergruppen und Verzeichnisstrukturen weitergeben.

Sollte der Auftraggeber kein DMS installiert haben, wird im Normalfall eine Verzeichnisstruktur angelegt; in seltensten Fällen wird ein DMS neu installiert (wobei der IT Technical Writer dann die Auswahl als auch den Einsatz (mit-)planen würde). Wenn der Auftraggeber kein DMS einsetzen will, wird der IT Technical Writer eine Verzeichnisstruktur ausarbeiten, entsprechende Zugriffsrechte vergeben und diese auch wieder dem IT Systems Administrator als Anweisung zur Einrichtung weitergeben.

3.1.4.2.1 Tätigkeiten: Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System

- im Fall eines vorhandenen DMS:
 - Festlegen von Zugriffsrechten, Benutzergruppen und der Verzeichnisstruktur
 - IT Systems Administrator: Installieren und Konfigurieren der Zugriffsrechte, Benutzergruppen und Verzeichnisstrukturen (nach Anforderung)

- im Fall eines nicht vorhandenen DMS:
 - ggf. Auswahl eines DMS auf Basis der Anforderungen des Auftraggebers bzw. des Dokumentationsprojekts
 - Festlegen der Zugriffsrechte, der zu nutzenden Verzeichnisstruktur und der Benutzergruppen
 - IT Systems Administrator: Installieren und Konfigurieren der Zugriffsrechte und Verzeichnisstrukturen (nach Anforderung)
- Erweitern des Redaktionshandbuchs

3.1.4.2.2 Kompetenzfelder: Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Marktkennntnis der unterschiedlichen DMS und darauf basierend eine Auswahl bzw. einen Vorschlag für das am besten geeignete definieren können
- Anforderungen an das DMS bewerten, formulieren und umsetzen können
- Systemeinstellungen des DMS konfigurieren können
- Benutzereinstellungen konfigurieren können
- Sicherheitsvorgaben und -richtlinien beachten und umsetzen können
- Systemdokumentation verstehen können
- organisieren und planen können
- eine Zugriffsrechte-/Benutzergruppen-/Verzeichnisstruktur-Matrix erstellen können
- Redaktionshandbuch gemäß den gemachten Festlegungen erweitern können

Wissen

- Marktkennntnis der unterschiedlichen DMS
- Administration eines DMS
- Überblick über die potenziellen Nutzer des DMS haben
- mögliche Rechtevergabe im DMS kennen und einordnen
- Überblick über Benutzereinstellungen im DMS

Werkzeuge/Methoden

- DMS
- ggf. Administrationshilfen

3.1.4.2.3 Beispiel: Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System

Ein externer Auftraggeber beauftragt den IT Technical Writer mit der Erstellung einer Anwenderdokumentation für eine Fakturierungssoftware. Dazu werden dem IT Technical Writer die auftraggeberinternen Dokumentationsrichtlinien ausgehändigt, aus denen hervorgeht, in welcher Form die Dokumentation zu erstellen ist.

Alle Dokumente, die beim oder für den Auftraggeber erstellt werden, werden in ein dafür eingerichtetes DMS eingestellt. Um eine sinnvolle und effektive Verwendung der Dokumentation sicherzustellen, muss der IT Technical Writer auf eine Portierbarkeit der verwendeten Dokumentformate und damit der zu verwendenden Werkzeuge in Zusammenhang mit dem DMS achten. Aus diesem Grund steht dem IT Technical Writer nur eine – vom DMS vorgegebene – Auswahl von Werkzeugen zur Verfügung (siehe auch Teilprozess 3.1.4.3).

Der IT Technical Writer definiert nun benötigte Zugriffsrechte und evtl. notwendige Benutzergruppen, um mit dem DMS arbeiten zu können. Dabei werden alle an der Dokumentation beteiligten Personen berücksichtigt. Des Weiteren wird er evtl. notwendige Verzeichnisstrukturen definieren, mit denen das Projektteam arbeiten wird. Alle für das DMS gemachten administrativen Festlegungen übergibt der IT Technical Writer dann dem zuständigen IT Systems Administrator.

Im letzten Schritt wird der IT Technical Writer die hier festgelegten Daten dem Redaktionshandbuch hinzufügen und damit dem gesamten Projektteam zur Verfügung stellen.

3.1.4.3 Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards

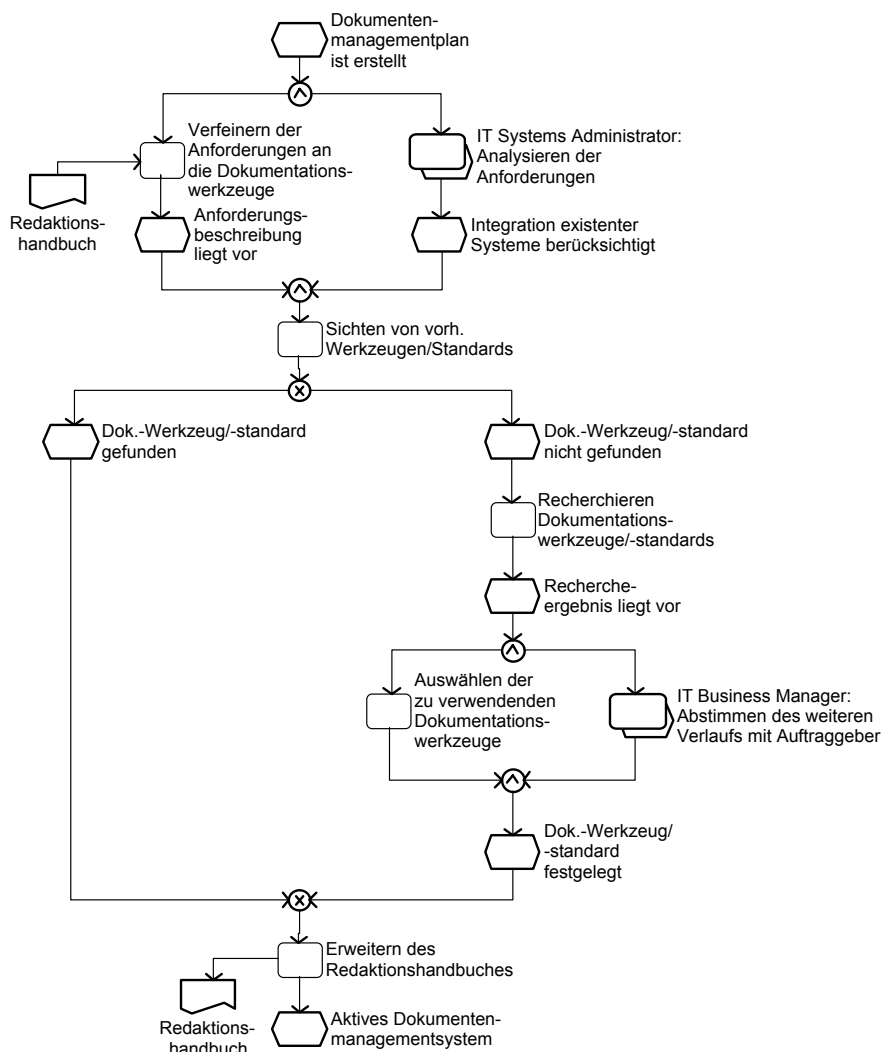


Abbildung 10: Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards.

Auf Basis des Redaktionshandbuchs und des eingerichteten DMS stellt der IT Technical Writer fest, welche Dokumentationswerkzeuge eingesetzt werden können. Gleichzeitig stellt der verantwortliche IT Systems Administrator ggf. fest, welche weiteren Systeme zur Nutzung bereit stehen und somit bei der Auswahl berücksichtigt werden müssen. Sollten weitere Systeme mit eingebunden werden, so wird der IT Systems Administrator die Schnittstellen zur Integration feststellen und einrichten.

Der IT Technical Writer wird nun auf Basis der vorher definierten Anforderungen und Rahmenbedingungen (z. B. ein existierendes DMS oder die Forderung nach bestimmten Ausgabeformaten) geeignete Dokumentationswerkzeuge und -standards feststellen. Unter der Voraussetzung, dass keine geeigneten Dokumentationswerkzeuge und -standards den Anforderungen genügen, wird der IT Technical Writer nach (besser) geeigneten recherchieren und diese, ggf. mit dem IT Business Manager, auswählen und festlegen.

Das Ergebnis dieses Teilprozesses wird wieder in das Redaktionshandbuch eingearbeitet.

3.1.4.3.1 Tätigkeiten: Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards

- Verfeinern der Anforderungen an die im Erstellungsprozess zu verwendenden Dokumentationswerkzeuge und -standards (z. B. HTML-Editoren, Textverarbeitungssoftware etc.)
- IT Systems Administrator: Feststellen der Schnittstellen zu evtl. schon vorhandenen anderen (Dokumentenmanagement-)Systemen und schon verwendeten Dokumentationswerkzeugen bzw. -standards
- ggf. Recherche von Dokumentationswerkzeugen anhand der angegebenen Anforderungen und anschließende Auswahl, ggf. in Zusammenarbeit mit dem verantwortlichen IT Business Manager;
- Erweiterung des Redaktionshandbuchs um die gemachten Festlegungen

3.1.4.3.2 Kompetenzfelder: Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- einschätzen können, welche Anforderungen die Dokumentationswerkzeuge erfüllen müssen, diese aktuell recherchieren und auswählen können
- den Anforderungen angepasste Dokumentationswerkzeuge und -standards recherchieren und ggf. auswählen können
- in verschiedenen Quellen zielgerichtet recherchieren können
- komplexe Informationen einordnen, strukturieren und darstellen können
- stichhaltig argumentieren können
- Redaktionshandbuch erweitern können

Wissen

- Überblickswissen über existierende Dokumentationswerkzeuge
- Recherche
- Interpretation von Anforderungen
- Anforderungen und technische Beurteilung von Dokumentationswerkzeugen und -standards.

Werkzeuge/Methoden

- Methoden zur Datenanalyse
- Recherche- und Suchwerkzeuge für das Internet
- Internet
- (Online-)Datenbanken

3.1.4.3.3 Beispiel: Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards

Der Auftraggeber des IT Technical Writer hat eine Anwenderdokumentation für eine Fakturierungssoftware in Auftrag gegeben (siehe auch 3.1.4.2). Im Lasten-Pflichten-Heft wurde vom Auftraggeber angegeben, dass die Dokumentation als Printmedium und als Online-Hilfe dem Endanwender vorliegen soll. Des Weiteren hat der Auftraggeber dem zuständigen IT Technical Writer eine interne Dokumentationsrichtlinie zur Verfügung gestellt und angegeben, dass die fertige Dokumentation in einem Dokumentformat abgegeben werden muss, sodass es im auftraggeberinternen DMS (siehe 3.1.4.2) abgelegt und ggf. weiterverarbeitet werden kann (z. B. XML als Standard zur Strukturierung der Dokumentation mit dem Werkzeug XMeta).

Der IT Technical Writer stellt auf Basis der angegebenen Anforderungen und Rahmenbedingungen fest, welche Dokumentationswerkzeuge für dieses Projekt in Frage kommen. In Abstimmung mit dem IT Business Manager legt der IT Technical Writer fest, dass der in XML erstellte Inhalt mit einem entsprechenden Werkzeug (z. B. XSLT) transferiert wird. Die erstellten Dateien werden dann mithilfe des HTML Help Workshop, mit dem schon entsprechend gute Erfahrungen in ähnlichen Projekten gemacht wurden, die Online-Hilfe generiert wird. Die Dokumentation im Print-Format wird – in Absprache mit dem Kunden und aufgrund der Erfahrung, dass die Zielgruppe eher die Online-Hilfe nutzt, als das Buch liest – aus den HTML-Dateien erstellt, ohne weitere umfangreiche Formatierungen durchführen zu müssen.

Im letzten Schritt fügt der IT Technical Writer die hier festgelegten Informationen dem Redaktionshandbuch hinzu und stellt sie damit dem gesamten Projektteam zur Verfügung.

3.1.4.4 Erstellen von Templates und Vorlagen

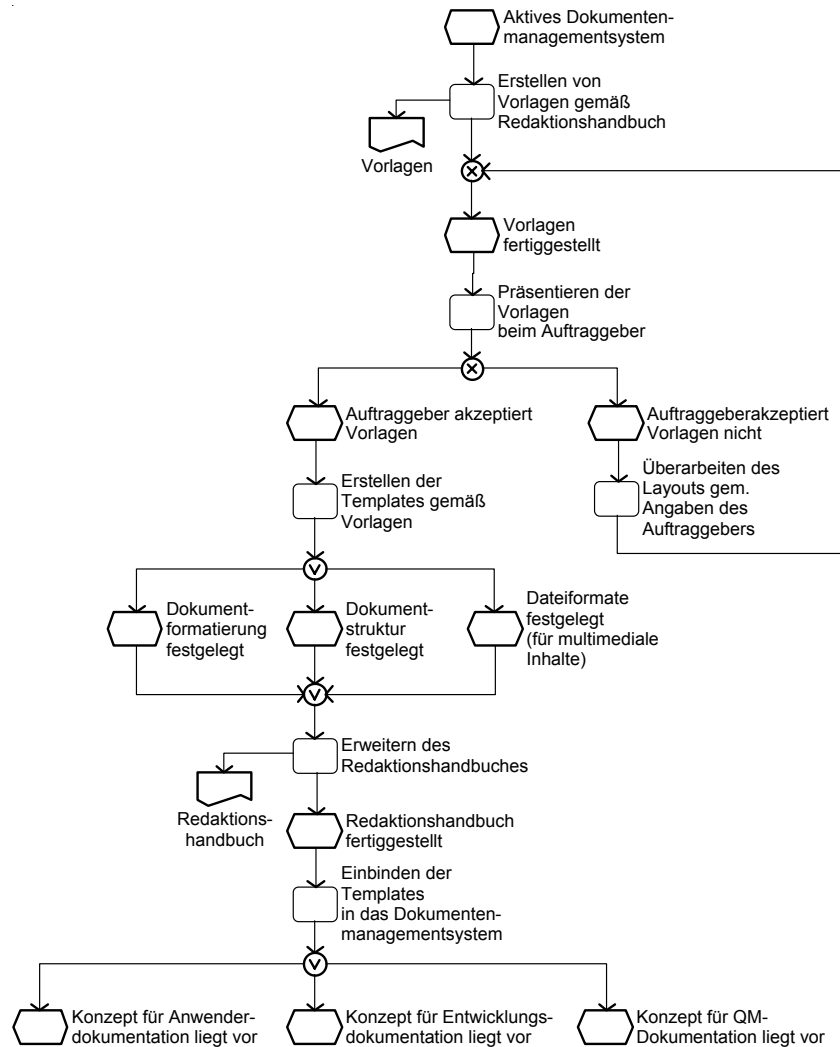


Abbildung 11: Erstellen von Templates und Vorlagen.

Auf Basis der erhobenen Anforderungen und der bislang festgelegten Vorgaben und Richtlinien im Redaktionshandbuch erstellt der IT Technical Writer Vorlagen (auch Layout-Vorschläge, Muster) für die Dokumentation.

Nach Akzeptanz der Vorlagen durch den Kunden wird der IT Technical Writer diese für die Dokumentation in Templates umarbeiten, diese Angaben dem Redaktionshandbuch hinzufügen und schließlich die Templates im DMS zur Nutzung zur Verfügung stellen.

3.1.4.4.1 Tätigkeiten: Erstellen von Templates und Vorlagen

- Erstellen einer Vorlage, basierend auf den Festlegungen im Redaktionshandbuch
- Erstellen eines Templates (inkl. Formatierungs- und Strukturierungsformate für die zu erstellenden - auch multimedialen - Inhalte), basierend auf der akzeptierten Vorlage
- Präsentieren der erstellten Vorlagen beim Auftraggeber
- ggf. Überarbeitung der Vorlage gemäß den Angaben des Auftraggebers
- Erweitern des Redaktionshandbuchs gemäß den gemachten Festlegungen
- Einbinden der erstellten Dokumentvorlagen in das DMS

3.1.4.4.2 Kompetenzfelder: Erstellen von Templates und Vorlagen

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Vorlage gemäß Redaktionshandbuch erstellen können
- Templates, basierend auf den akzeptierten Vorlagen und gemäß dem Redaktionshandbuch, erstellen können
- ausgearbeitete Vorlagen dem Auftraggeber präsentieren können
- komplexe Inhalte reduzieren und strukturieren können
- Probleme erfassen können
- stichhaltig argumentieren können;
- konstruktive Kritik annehmen und geben können
- ggf. Änderungswünsche des Auftraggebers in die Vorlage einarbeiten können
- Redaktionshandbuch gemäß den gemachten Festlegungen erweitern können
- erstellte Templates im DMS einbinden können

Wissen

- Layouts von Dokumentationen
- Format und Dokumentstrukturen
- Gesprächsführung
- Interpretation von Informationen
- Anforderungsanalyse-Methoden
- multimediale Inhalte
- Strukturieren und Organisieren
- Präsentationstechniken
- Redaktionshandbuch

Werkzeuge/Methoden

- Texteditoren
- Tabellenkalkulation
- Präsentationswerkzeuge
- Dokumentationswerkzeuge
- DMS

3.1.4.4.3 Beispiel: Erstellen von Templates und Vorlagen

Gemäß dem Redaktionshandbuch wird der IT Technical Writer die für die Dokumentation benötigten Templates vorbereiten. Dazu werden vom IT Technical Writer zuerst verschiedene Layout-Vorschläge (Vorlagen) mit den festgelegten Dokumentationswerkzeugen erstellt, die in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber verbessert bzw. ausgewählt werden. Die Layout-Vorschläge umfassen unterschiedliche Designs und mehrere Strukturen für den Inhalt.

Nach Akzeptanz eines Layout-Vorschlags arbeitet der IT Technical Writer diese Vorgaben in für das ausgewählte Dokumentationswerkzeug nutzbare Templates um. Diese Informationen werden dem Redaktionshandbuch hinzugefügt, sodass den Entwicklern der Dokumentation ersichtlich ist, wann welche Templates (wenn es mehrere sind, was üblich ist) benutzt werden.

Im letzten Schritt wird der IT Technical Writer die hier festgelegten Informationen dem Redaktionshandbuch hinzufügen und damit dem gesamten Projektteam zur Verfügung stellen.

3.1.4.5 Aufbereiten der Dokumentation

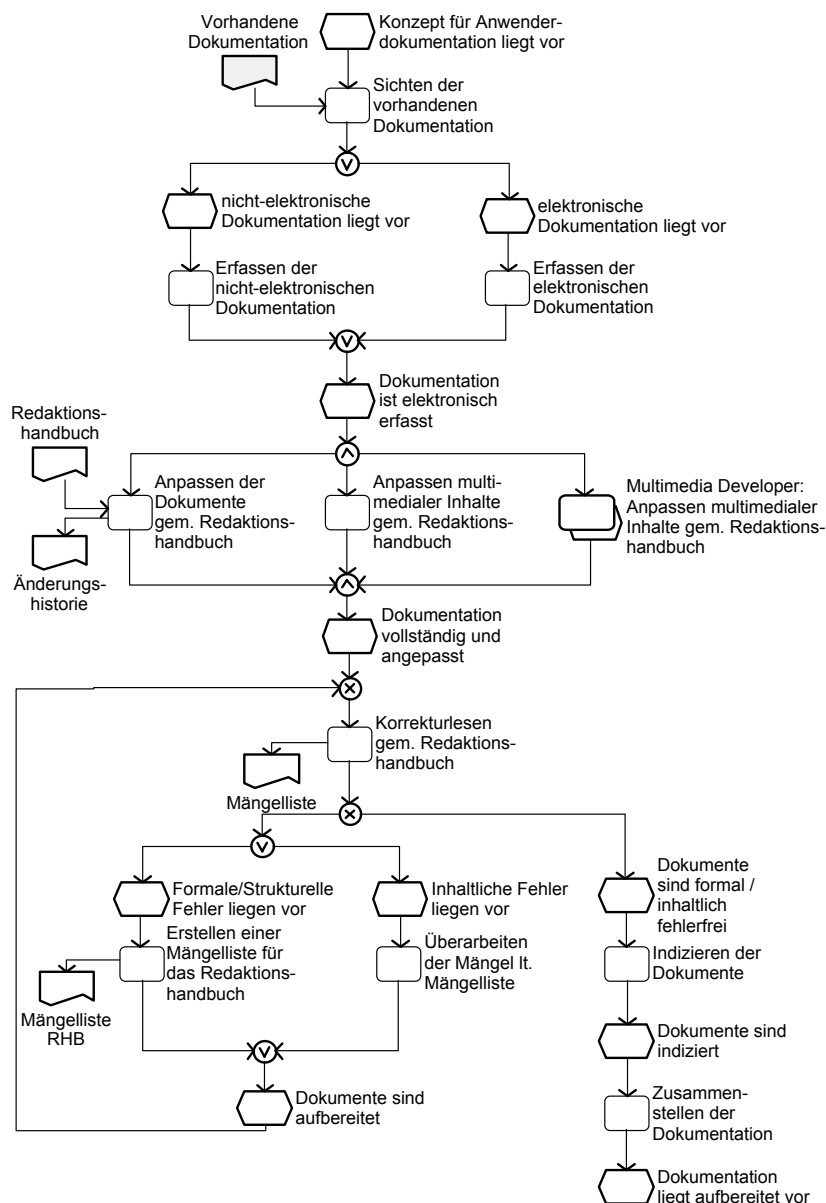


Abbildung 12: Aufbereiten der Dokumentation.

Die Aufgabe des IT Technical Writer ist es, vorhandene elektronische wie nicht elektronische Dokumente an die im Redaktionshandbuch festgeschriebenen Richtlinien und Vorgaben anzupassen, nicht sie inhaltlich zu verändern oder zu erweitern (siehe dazu 3.1.4.6). Dazu werden die vorhandenen Dokumente gesichtet und erfasst, wobei auch evtl. nicht elektronisch vorliegende Dokumente z. B. eingescannt werden müssen.

Darauf folgend wird der IT Technical Writer die erfassten Dokumente gemäß Redaktionshandbuch anpassen, z. B. im Sinne einer Transformierung in ein anderes Dateiformat oder in eine andere Dokumentenstruktur. Während dieser Anpassung erstellt der IT Technical Writer ggf. eine Änderungshistorie, in der die durchgeführten Änderungen ersichtlich werden, damit eine evtl. nachfolgende Bearbeitung (z. B. in einem anderen Teilprozess) erleichtert wird. Im gleichen Schritt wird entweder der IT Technical Writer oder – sollten spezielle multimediale Kenntnisse benötigt werden – der Multimedia Developer die multimedialen Inhalte gemäß Redaktionshandbuch anpassen.

Nach der Korrektur durch einen (anderen) IT Technical Writer können dabei einerseits formale/strukturelle Fehler erkannt werden. Diese werden in einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch aufgelistet (und dann im Teilprozess 3.1.4.14 weiter bearbeitet).

Andererseits können dabei inhaltliche Fehler entstehen in der Art, dass z. B. aufgrund einer neuen Dokumentstruktur Kapitel leer geblieben sind oder nicht mehr in den Kontext passen. Dies kann der IT Technical Writer ohne Zuhilfenahme von Fachexperten nicht oder nur teilweise korrigieren, weshalb eine Mängelliste erstellt wird, um im darauf folgenden Teilprozess diese Mängel überarbeiten zu können.

Im letzten Schritt werden die aufbereiteten und formal fehlerfreien Dokumente indiziert und im DMS zusammen- und bereitgestellt.

3.1.4.5.1 Tätigkeiten: Aufbereiten der Dokumentation

- Sichten und Erfassen vorhandener elektronischer und nicht elektronischer Dokumente (z. B. durch Scannen);
- Anpassen der Inhalte und ggf. der multimedialen Elemente gemäß dem Redaktionshandbuch
- Korrekturlesen der Dokumente und ggf. Erstellen einer Mängelliste
- Erstellen einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch bzw. Erstellen einer Mängelliste für die inhaltliche Überarbeitung
- Indizieren und Zusammenstellen der Dokumentation

3.1.4.5.2 Kompetenzfelder: Aufbereiten der Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Sichten und Erfassen vorhandener elektronischer und nicht elektronischer Dokumente
- Inhalte (ggf. auch multimediale Inhalte) gemäß dem Redaktionshandbuch anpassen können
- Probleme erfassen und strukturieren können;
- korrekt und zielgruppengerecht formulieren können
- gegebene Anforderungen an die Dokumentation korrekt umsetzen können
- Dokumente korrigieren können und ggf. eine Mängelliste erstellen können
- Dokumentation indizieren und zusammenstellen können

Wissen

- Redaktionshandbuch
- Korrekturvorschriften
- OCR-Software
- Indizieren von Dokumenten
- Anpassen von Dokumenten gemäß Redaktionshandbuch
- verschiedene multimediale Formate (z. B. HTML)

Werkzeuge/Methoden

- OCR-Software
- spezielle Werkzeuge des Redaktionssystems (z. B. Texteditor, Graphikeditor etc.)
- DMS
- Software zur Erstellung multimedialer Elemente (Graphik, Ton etc.)

3.1.4.5.3 *Beispiel: Aufbereiten der Dokumentation*

Der IT Technical Writer wurde beauftragt, eine existierende Dokumentation auf ein aktuelles Format zu konvertieren. Der Auftrag beinhaltete dabei nur eine Anpassung der Dokumentation auf ein vorher im Redaktionshandbuch festgelegtes Format, nicht deren inhaltliche Überarbeitung. Als Ergebnis konvertiert ein IT Technical Writer die Dokumentation eines Fremdzulieferers von Microsoft Word 2.0 auf die derzeit aktuelle Version von FrameMaker.

3.1.4.6 Aktualisieren der Dokumentation

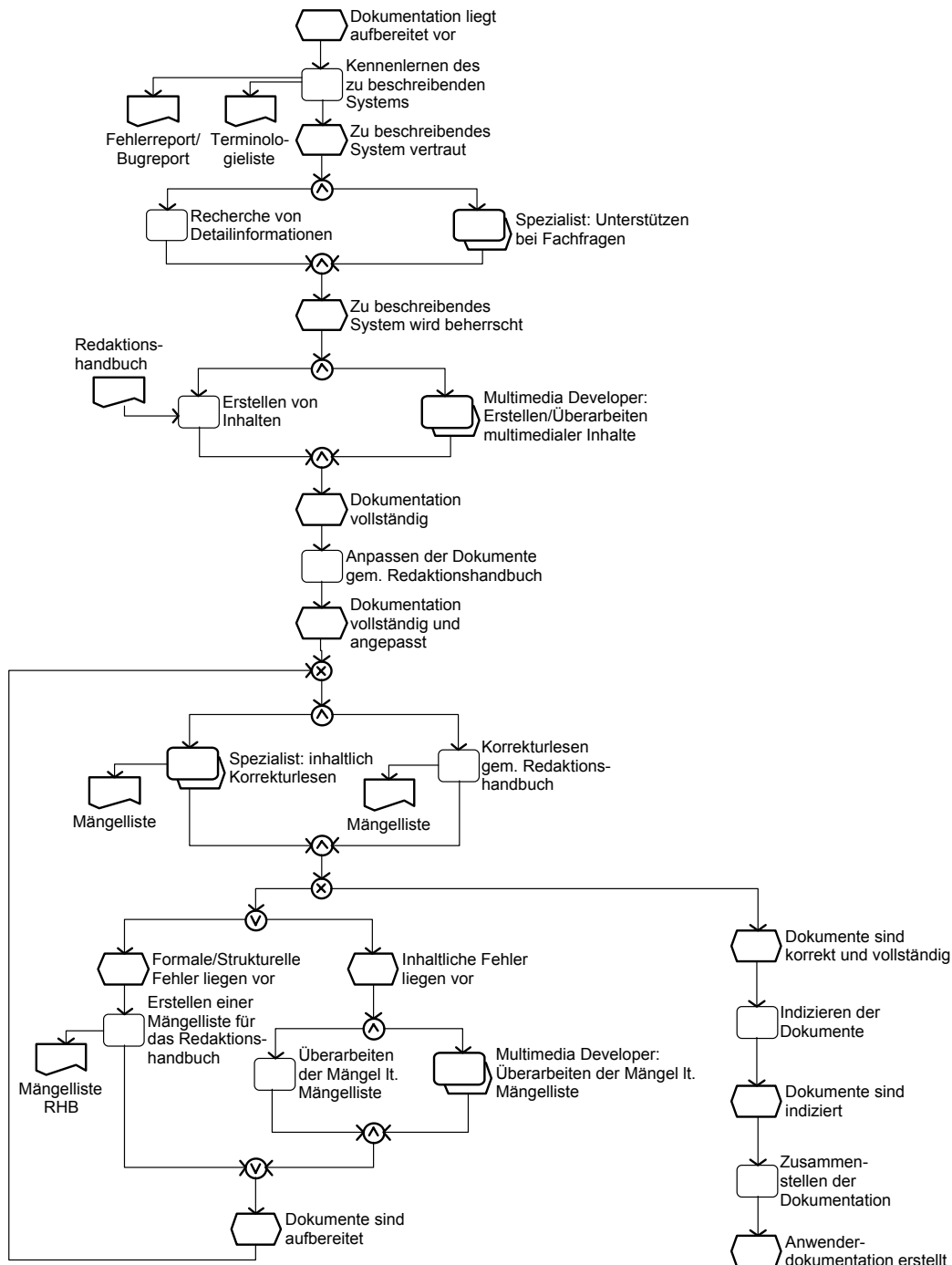


Abbildung 13: Aktualisieren der Dokumentation.

Im ersten Schritt macht sich der IT Technical Writer mit dem – evtl. noch unbekannten – System vertraut. Daraufhin werden weitere Detailfragen entweder eigenständig vom IT Technical Writer oder in Zusammenarbeit – z. B. durch ein strukturiertes Interview – mit einem Fachexperten geklärt.

Wenn das System vom IT Technical Writer beherrscht wird, beschreibt er/sie das System gemäß den Regeln und Vorgaben aus dem Redaktionshandbuch. Sollten multimediale Inhalte erstellt werden, wird diese Aufgabe vom Multimedia Developer, evtl. in Zusammenarbeit mit dem IT Technical Writer, erfüllt.

Nach Abschluss der Arbeiten findet ein Korrekturlesen der erstellten Dokumente und eine entsprechende Überarbeitung statt. Danach werden die Dokumente indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.6.1 Tätigkeiten: Aktualisieren der Dokumentation

- Kennenlernen des zu beschreibenden Systems
- Erstellen einer Terminologieliste und ggf. eines Fehlerreports/Bugreports
- Recherche von Detailinformationen über das zu beschreibende System, u. U. unter Zuhilfenahme eines Fachexperten
- Erstellen der Anwenderdokumentation gemäß Redaktionshandbuch
- Korrekturlesen gemäß Redaktionshandbuch, ggf. Erstellen einer Mängelliste
- Anpassen der Inhalte und multimedialen Elemente an die Vorgaben des Redaktionshandbuchs
- Erstellen einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch bzw. Erstellen einer Mängelliste für die inhaltliche Überarbeitung
- Bearbeiten der Fehler nach festgestellter Fehlerart
- Indizieren und Zusammenstellen der Dokumentation

3.1.4.6.2 Kompetenzfelder: Aktualisieren der Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- sich mit einem – evtl. unbekannten – System möglichst eigenständig vertraut machen können
- Terminologieliste und ggf. Fehlerreport/Bugreport erstellen können
- strukturierte Interviews mit anderen Spezialisten durchführen können
- konstruktive Kritik annehmen und geben können
- stichhaltig argumentieren können
- Probleme erfassen und strukturieren können
- korrekt und zielgruppengerecht formulieren können
- gegebene Anforderungen an die Dokumentation korrekt umsetzen können
- Inhalte gemäß Redaktionshandbuch erstellen können
- ggf. in Zusammenarbeit mit dem Multimedia Developer multimediale Inhalte erstellen können bzw. Vorgaben zur Erstellung multimedialer Inhalte formulieren können
- gemäß Redaktionshandbuch korrekturlesen können
- ggf. Mängelliste erstellen und die Dokumente überarbeiten können

Wissen

- Interview-Techniken
- Terminologieliste
- Fehlerreport/Bugreport
- multimediale Formate etc.
- Korrekturvorschriften
- sinnvolle/r Verwendung/Einsatz von multimedialen Inhalten
- Indizierung von Dokumenten

- Anpassung von Dokumenten nach Vorgaben/Vorlagen
- Richtlinien und Normen aus dem Redaktionshandbuch

Werkzeuge/Methoden

- OCR-Software
- spezielle Werkzeuge des Redaktionssystems (z. B. Texteditor, Graphikeditor etc.)
- DMS
- Software zur Erstellung multimedialer Elemente (Graphik, Ton etc.)

3.1.4.6.3 Beispiel: Aktualisieren der Dokumentation

Der IT Technical Writer bekommt den Auftrag, eine bereits bestehende Anwenderdokumentation eines Software-Produktes zu erweitern. Dazu sollen neu in die Software implementierte Funktionen und Erweiterungen eingearbeitet werden.

Im ersten Schritt wird sich der IT Technical Writer mit dem zu dokumentierenden System vertraut machen. Gleichzeitig wird der IT Technical Writer eine Terminologieliste (mit Fachbegriffen, Bezeichnungen etc.) anlegen und einen Fehlerreport erstellen, sollten Fehler bemerkt werden.

Sollten dem IT Technical Writer noch Details unklar sein, werden diese entweder durch eine Recherche geklärt oder indem ein entsprechender Spezialist konsultiert wird. Dazu erarbeitet der IT Technical Writer einen Interview-Leitfaden, in dem ersichtlich ist, welche Fragen noch zu klären sind.

Nachdem alle Sachfragen zu dem zu beschreibenden System geklärt sind, wird der IT Technical Writer – evtl. in Zusammenarbeit mit dem Multimedia Developer – die entsprechenden Informationen gemäß Redaktionshandbuch in die Dokumentation einarbeiten. Nach einer weiteren Kontrolle, ob die Dokumentation die Vorgaben des Redaktionshandbuchs weiterhin einhält, und nach Korrekturlesen durch den IT Technical Writer (formal) und einen fachlichen Spezialisten (inhaltlich) wird die Dokumentation abschließend indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.7 Neuerstellen der Dokumentation

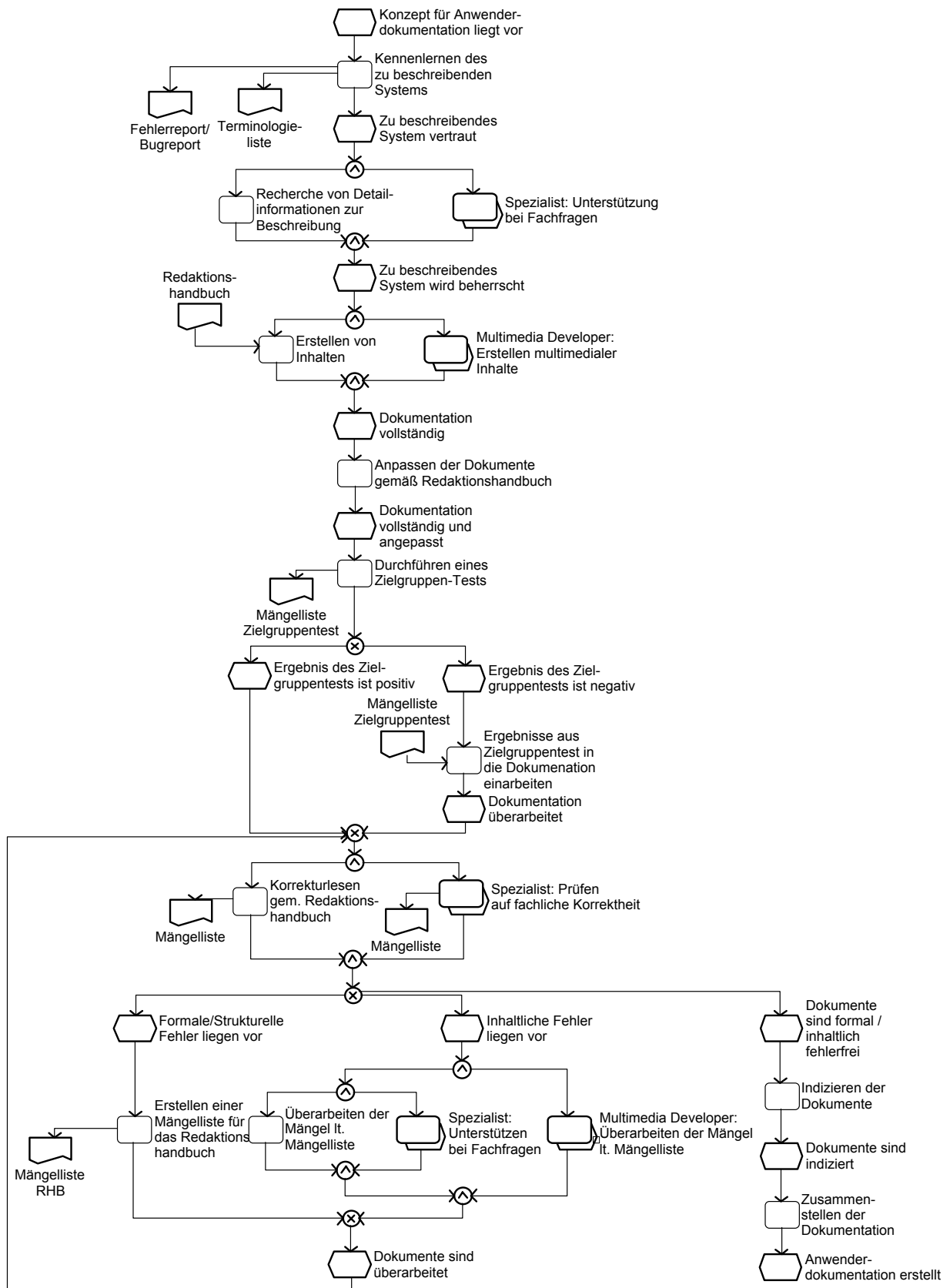


Abbildung 14: Neuerstellen der Dokumentation.

Der IT Technical Writer wird beauftragt, für ein – hier unbekanntes – Software-System eine Anwenderdokumentation neu zu erstellen. Dazu wird sich der IT Technical Writer im ersten Schritt mit dem System vertraut machen.

Danach erfolgt eine Recherchephase, in welcher der IT Technical Writer – möglichst eigenständig oder auch in Zusammenarbeit mit Fachexperten (siehe auch Teilprozess 3.1.4.6) – Detailfragen klärt.

Wenn der IT Technical Writer das System beherrscht, beschreibt er/sie das System gemäß den Regeln und Vorgaben aus dem Redaktionshandbuch. Sollten multimediale Inhalte erstellt werden, wird diese Aufgabe vom Multimedia Developer - evtl. in Zusammenarbeit mit dem IT Technical Writer – erfüllt.

Im darauf folgenden Schritt werden die erstellten Inhalte – falls notwendig – den vorgeschriebenen Vorlagen und Richtlinien angepasst. Anschließend wird ein Zielgruppentest durchgeführt um festzustellen, ob die Dokumentation ausreichend und korrekt erstellt wurde. Ergebnisse des Zielgruppentests werden entsprechend eingearbeitet.

Nach Abschluss der Arbeiten findet – mit Unterstützung eines Fachexperten - ein Korrekturlesen der erstellten Dokumente und eine entsprechende Überarbeitung statt. Danach werden die Dokumente indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.7.1 Tätigkeiten: Neuerstellen der Dokumentation

- Kennenlernen des zu beschreibenden Systems
- Erstellen einer Terminologieliste und ggf. eines Fehlerreports/Bugreports
- Recherche von Detailinformationen über das zu beschreibende System, u. U. unter Zuhilfenahme eines Fachexperten
- Erstellen der Anwenderdokumentation gemäß Redaktionshandbuch
- Anpassen der Inhalte und multimedialen Elemente an die Vorgaben des Redaktionshandbuchs
- Durchführen eines Zielgruppentests und ggf. Korrektur der durch den Test gefundenen Mängel in die Dokumentation
- Korrekturlesen gemäß Redaktionshandbuch und ggf. Erstellen einer Mängelliste
- Erstellen einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch bzw. Erstellen einer Mängelliste für die inhaltliche Überarbeitung
- Bearbeiten der Fehler nach festgestellter Fehlerart
- Indizieren und Zusammenstellen der Dokumentation

3.1.4.7.2 Kompetenzfelder: Neuerstellen der Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- sich mit einem – evtl. unbekannten – System möglichst eigenständig vertraut machen können
- Terminologieliste und ggf. Fehlerreport/Bugreport erstellen können
- strukturierte Interviews durchführen können
- konstruktive Kritik annehmen und geben können
- stichhaltig argumentieren können
- Inhalte gemäß Redaktionshandbuch erstellen können
- Probleme erfassen und strukturieren können
- korrekt und zielgruppengerecht formulieren können
- gegebene Anforderungen an die Dokumentation korrekt umsetzen können

- ggf. in Zusammenarbeit mit dem Multimedia Developer multimediale Inhalte erstellen können bzw. Vorgaben zur Erstellung multimedialer Inhalte formulieren können
- Dokumente gemäß Redaktionshandbuch anpassen können
- Zielgruppentests durchführen können und ggf. die gefundenen Mängel in der Dokumentation korrigieren können
- gemäß Redaktionshandbuch korrekturlesen können
- ggf. Mängelliste erstellen und die Dokumente überarbeiten können
- Dokumente indizieren und zusammenstellen können

Wissen

- Terminologieliste
- Fehlerreport/Bugreport
- Redaktionshandbuch
- Erstellen von Inhalten
- Korrekturvorschriften
- verschiedene multimediale Formate (z. B. HTML)
- Interview-Techniken
- sinnvolle/r Verwendung/Einsatz von multimedialen Inhalten
- Indizierung von Dokumenten

Werkzeuge/Methoden

- Dokumentenmanagement-System
- spezielle Werkzeuge des Redaktionssystems (z. B. Texteditor, Graphikeditor etc.)
- multimediale Software (Graphik, Bildbearbeitung, Ton etc.).

3.1.4.7.3 Beispiel: Neuerstellen der Dokumentation

Ein Software-Entwicklungs-Unternehmen, welches sich auf Fakturierungssoftware spezialisiert hat, beauftragt die Firma TecTeam, ein neu erstelltes Fakturierungsprogramm zu dokumentieren (siehe auch Beispiel im Teilprozess 3.1.4.2 und 3.1.4.3). Dazu werden dem IT Technical Writer genaue Dokumentationsrichtlinien und Dokument- bzw. Dateiformate vorgegeben (Redaktionshandbuch).

Des Weiteren macht sich der IT Technical Writer mit dem zu beschreibenden Fakturierungsprogramm vertraut. Da einige Details (z. B. neue Funktionen) nicht zweifelsfrei klärbar sind, setzt sich der IT Technical Writer mit einem der zuständigen Entwickler zusammen, um die offenen Punkte zu klären.

Im nächsten Schritt erstellt der IT Technical Writer das Benutzerhandbuch für das Fakturierungsprogramm. Da nur einfache Screenshots als Darstellung in das Benutzerhandbuch eingearbeitet werden müssen, braucht der IT Technical Writer keine weitere Unterstützung. Nach der Anpassung der erstellten Dokumentation gemäß Redaktionshandbuch wird ein Zielgruppentest (auch Akzeptanztest) durchgeführt. Die Ergebnisse dieses Tests werden in die Dokumentation entsprechend eingearbeitet.

Die jetzt vollständige Dokumentation wird nun von einem (anderen) IT Technical Writer und von dem zuständigen Entwickler korrekturgelesen. Nach einer eventuellen Korrektur der Dokumentation wird die Dokumentation noch indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.8 Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation

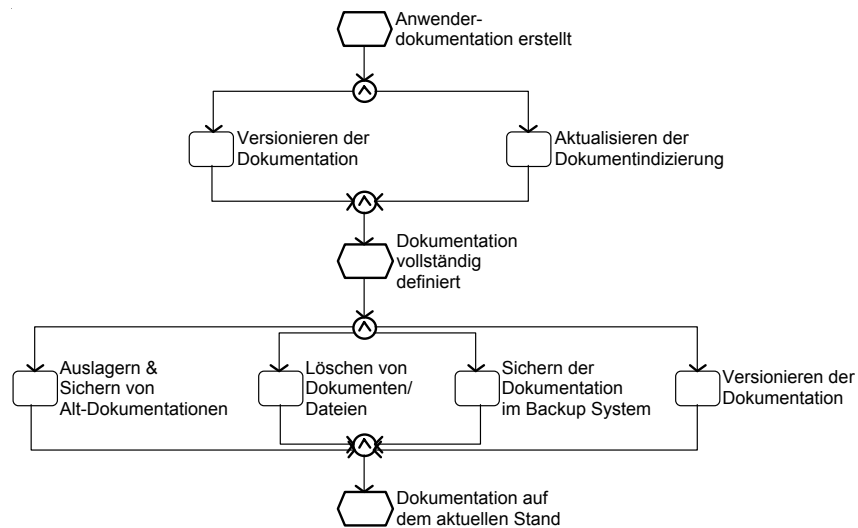


Abbildung 15: Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation.

Das Resultat dieses Teilprozesses ist (wie Teilprozess 3.1.4.10 und 3.1.4.12) ein korrekt bereinigtes DMS mit vollständig und aktuell versionierten und indizierten Dokumenten.

3.1.4.8.1 Tätigkeiten: Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation

- Versionieren der Dokumentation
- Indizierung der Dokumentation aktualisieren (ggf. neuen Versionen anpassen)
- Auslagern und Sichern von Altdokumentationen
- Löschen von nicht mehr zu nutzenden Dokumenten und Dateien (z. B. Graphiken, Tabellen etc.)
- Sichern der Dokumentation im Backup-System, evtl. durch den zuständigen IT Systems Administrator
- Sichern der Dokumentation im DMS

3.1.4.8.2 Kompetenzfelder: Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- organisieren und planen können
- Dokumente versionieren und indizieren können
- Sichern und Auslagernkönnen von evtl. noch nutzbaren Altdokumenten
- Erkennen, welche Dokumente und Dateien nicht mehr zu nutzen sind und löschen können
- Dokumentation im Backup-System sichern können, evtl. in Zusammenarbeit mit dem zuständigen IT Systems Administrator
- aktuelle, erstellte Dokumentation im Dokumentenmanagement sichern können

Wissen

- Dokumentationsversionierung
- Dokumentationsindizierung

- Sichern/Löschen von Dokumenten und Dateien (im DMS)
- allgemeine administrative Tätigkeiten im DMS

Werkzeuge/Methoden

- Textverarbeitung
- DMS

3.1.4.8.3 Beispiel: Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation

Nach Abschluss der Arbeiten wird der IT Technical Writer die Dokumentation gemäß Redaktionshandbuch versionieren und indizieren. Bei der Neuerstellung einer Dokumentation (wie in Teilprozess 3.1.4.7 beschrieben) wird der IT Technical Writer hier die Versionsnummer 1.0 vergeben um darzustellen, dass dies die erste vollständige Dokumentation des beschriebenen Systems ist.

Danach wird das DMS bereinigt, d. h. der IT Technical Writer wird alte Dokumente, die evtl. später noch genutzt werden können, auslagern und speichern, alte Dokumente und Dateien aus dem System löschen und die aktuelle Dokumentation sichern bzw. im Backup-System durch den IT Systems Administrators sichern lassen.

3.1.4.9 Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation

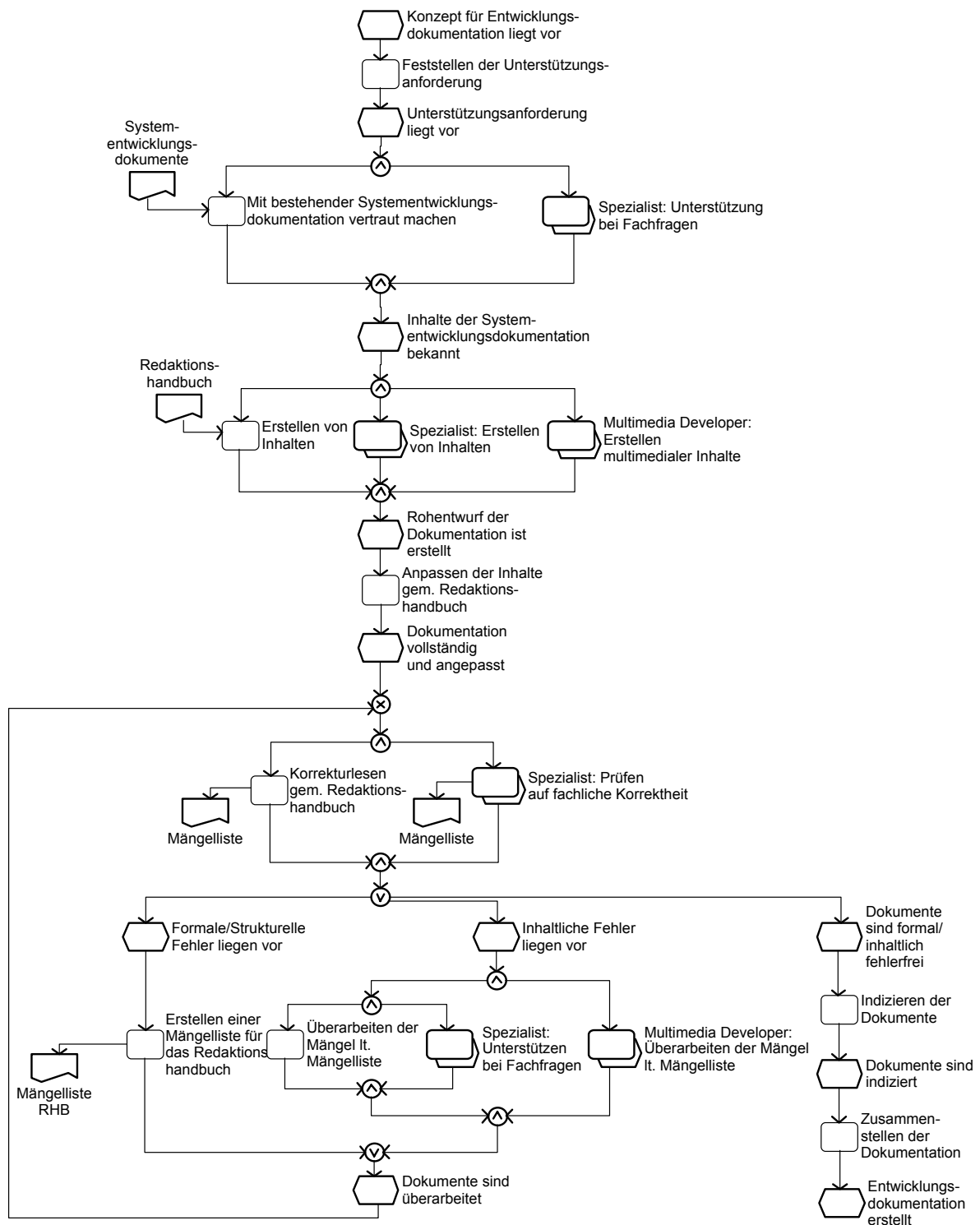


Abbildung 16: Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation.

Der IT Technical Writer begleitet Spezialisten bei der Entwicklung von IT-Systemen. Die Dokumentation der Entwicklungsphasen und deren Zwischenprodukten ist notwendig, da die erstellten Dokumente für nachfolgende Phasen benötigt werden. Die Verfolgbarkeit zwischen den einzelnen Entwicklungsphasen bzw. Dokumentationen muss gewährleistet sein.

Das Konzept der Entwicklungsdokumentation, welches im Redaktionshandbuch beschrieben ist, beinhaltet die für die Dokumentation zu verwendenden Notationssprachen. So werden ggf. die Syntax und die Semantik mit deren Beschreibungselementen beschrieben. Nachdem eine Unterstützungsanforderung vorliegt, verschafft sich der IT Technical Writer Kenntnisse über die evtl. schon existierende Systemdokumentation. Dies ist notwendig, um die Verfolgbarkeit zwischen den Dokumenten der verschiedenen Entwicklungsphasen zu gewährleisten. Dies tut er, indem er Beziehungen zu vorher erstellten Dokumenten herstellt.

In der Regel erhält der IT Technical Writer eine nicht formale Dokumentation eines Spezialisten. Er kann aber beim Spezialisten nachfragen. Der IT Technical Writer erzeugt eine formale Dokumentation nach den Richtlinien des Redaktionshandbuchs. Das Korrekturlesen erfolgt auf der einen Seite durch den IT Technical Writer und auf der anderen Seite durch den Spezialisten. Der IT Technical Writer überprüft, ob das Dokument mit den Richtlinien des Redaktionshandbuchs konsistent ist und erzeugt ggf. eine Mängelliste. Der Spezialist überprüft das Dokument auf seine fachliche Korrektheit und Vollständigkeit. Das Dokument wird zusätzlich gegenüber seinen Anforderungen verifiziert und ggf. wird eine Mängelliste erstellt.

Ist die Dokumentation inhaltlich und formal fehlerfrei, so wird sie indiziert und zusammengestellt.

Im Vergleich zu 3.1.4.5, 3.1.4.6 und 3.1.4.7 besteht die Haupttätigkeit nicht in der Erarbeitung von Inhalten, sondern eher in der Strukturierung und Formalisierung derjenigen Inhalte, die der IT Technical Writer vom Spezialisten bekommt, und dem Ablegen bzw. Verwalten dieser internen Entwicklungsdokumente im DMS. Die sprachliche Überarbeitung zur Optimierung der Lesefreundlichkeit ist sekundär, da es sich hier nicht um externe Dokumente wie z. B. Anwenderhandbücher handelt. Ein weiterer wesentlicher Unterschied zu den oben genannten Teilprozessen ist das Redaktionshandbuch. Im Gegensatz zu den Redaktionshandbüchern aus den vorher beschriebenen Teilprozessen liegt der Schwerpunkt hier eher auf den zu verwendenden Notationssprachen und weniger auf Struktur- und Formatierungsrichtlinien.

3.1.4.9.1 Tätigkeiten: Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation

- Feststellen der Unterstützungsanforderung
- mit bestehender Systementwicklungsdokumentation vertraut machen
- Erstellen von Inhalten
- Anpassen der Inhalte gemäß Redaktionshandbuch
- Korrekturlesen gemäß Redaktionshandbuch
- Erstellen einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch
- Überarbeiten der Mängel lt. Mängelliste
- Indizieren der Dokumente
- Zusammenstellen der Dokumentation

3.1.4.9.2 Kompetenzfelder: Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Unterstützungsbedürfnisse eines Spezialisten feststellen können
- sich in die Lage des Spezialisten hineinversetzen können
- konstruktive Kritik annehmen und geben können
- stichhaltig argumentieren können
- Inhalte aus bestehender Systemdokumentation verstehen und benötigte Teile davon wiederverwenden können
- Dokumente anhand von Notationssprachen formalisieren können
- Probleme erfassen und strukturieren können

- korrekt und zielgruppengerecht formulieren können
- gegebene Anforderungen an die Dokumentation korrekt umsetzen können
- Dokumente laut Richtlinien aus dem Redaktionshandbuch strukturieren können
- Dokumente auf Konsistenz mit dem Redaktionshandbuch überprüfen können
- Dokumente überarbeiten gemäß Redaktionshandbuch und ggf. eine Mängelliste erstellen können
- Dokumente lt. Mängelliste überarbeiten können
- Dokumente indizieren und zu einer Gesamtdokumentation zusammenstellen können

Wissen

- grundlegende Kenntnisse der zu erstellenden Entwicklungsdokumente
- Syntax der zu verwendenden Notationssprachen
- Grundlagen technischen Schreibens (Zweck und Anforderungen an Dokumentation, psychologische Grundlagen der Wahrnehmung, Beziehung zum Adressatenkreis, Methoden der Wissensvermittlung/Wissensdarstellung, Grammatik/Stilistik)
- Einsatz und Verwendung von Werkzeugen für die Erstellung von Dokumentationen und Mängellisten
- Prinzip der Verifikation (Überprüfen der Konsistenz mit dem Redaktionshandbuch)

Werkzeuge/Methoden

- DMS
- Textverarbeitung
- Computer-aided-Software-Engineering-Werkzeuge (CASE) zur Erstellung von Dokumenten
- Autorensysteme für spezielle Notationssprachen (z. B. Visio als UML-Editor)

3.1.4.9.3 Beispiel: Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation

Verschiedene Beschreibungen unterschiedlicher Entwicklungsphasen (z. B. Problembeschreibung, Benutzeranforderungen, Entwickleranforderungen und Entwurf) müssen konsistent sein. Konsistenz bedeutet, dass Produkte, Dokumente oder Komponenten einer Entwicklungsphase durch Produkte, Dokumente oder Komponenten der nächsten Entwicklungsphase nachvollziehbar realisiert sind. Nachvollziehbare Realisierung bedeutet, dass die Beziehungen zwischen verschiedenen Sichten klar und explizit dokumentiert sein müssen.

In einem Software-Entwicklungsprojekt wird neue Software für einen Getränkeautomaten entwickelt. Ein DMS wurde bereits konfiguriert und für die vorherigen Phasen des Projektes benutzt. Das Projekt befindet sich in der Phase der Entwickleranforderungserstellung.

Die Problembeschreibung und die Benutzeranforderungen liegen in einer konsistenten Form vor. Die Benutzeranforderungen beschreiben die aus Anwender-/Benutzersicht notwendigen Anforderungen an eine zur Lösung eines Problems akzeptable Software für den Getränkeautomaten. Benutzeranforderungen haben ihren Schwerpunkt im Verhalten des Systems. So unterscheiden sich z. B. Benutzeranforderungen und Entwickleranforderungen weniger durch ihre Inhalte als durch die auf unterschiedliche „Nutzergruppen“ ausgerichtete Notation. Die Anforderungen sind in Form von *funktionalen Anforderungsdiagrammen* beschrieben.

Der IT Technical Writer erhält nun vom IT Systems Developer eine handschriftliche Auflistung von Entwickleranforderungen. Diese sollen vom IT Technical Writer formal aufgeschrieben und strukturiert werden. Im Redaktionshandbuch findet er die Syntax der Notationssprache *Bedingte Anweisungen*, die für die Beschreibung von Entwickleranforderungen benutzt werden sollen. Der IT Technical Writer macht sich, falls nötig, zuerst vertraut mit den Benutzeranforderungen und der zugehörigen Notationssprache, in diesem Fall mit den funktionalen Anforderungsdiagrammen. Dies ist notwendig, um für die Spezialisten die Dokumentation nachvollziehbar zu realisieren (s. o.). Der IT Technical

Writer erstellt das Dokument nach den Richtlinien im Handbuch und gibt das erstellte Entwickleranforderungsdokument dem IT Systems Developer. Dieser kontrolliert das Dokument auf seine fachliche Korrektheit und seine Vollständigkeit. Vorhandene Fehler werden behoben und das Dokument wird für die darauf folgende Phase – den Systementwurf – indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.10 Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation

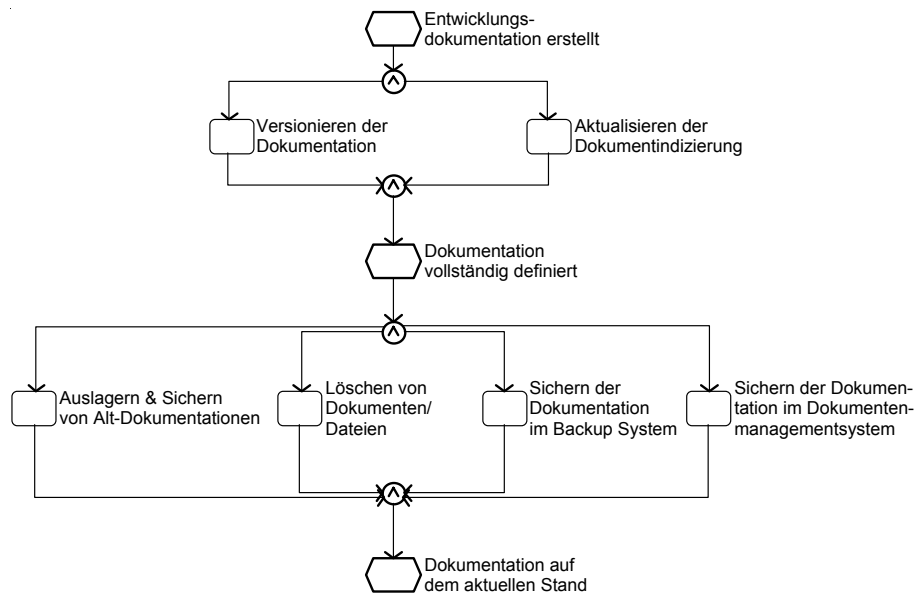


Abbildung 17: Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation.

Das Resultat dieses Teilprozesses ist (wie Teilprozess 3.1.4.8 und 3.1.4.12) ein korrekt bereinigtes DMS mit vollständig und aktuell versionierten und indizierten Dokumenten.

3.1.4.10.1 Tätigkeiten: Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation

- Versionieren der Dokumentation
- Indizierung der Dokumentation aktualisieren (ggf. neuen Versionen anpassen)
- Auslagern und Sichern von Altdokumentationen
- Löschen von nicht mehr zu nutzenden Dokumenten und Dateien (z. B. Graphiken, Tabellen etc.)
- Sichern der Dokumentation im Backup-System, evtl. durch den zuständigen IT Systems Administrator
- Sichern der Dokumentation im DMS

3.1.4.10.2 Kompetenzfelder: Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- organisieren und planen können
- Dokumente versionieren und indizieren können
- Sichern und Auslagern können von evtl. noch nutzbaren Altdokumenten
- Erkennen, welche Dokumente und Dateien nicht mehr zu nutzen sind
- Dokumentation im Backup-System sichern können, evtl. in Zusammenarbeit mit dem zuständigen IT Systems Administrator
- die aktuelle erstellte Dokumentation im DMS sichern können

Wissen

- Dokumentationsversionierung
- Dokumentationsindizierung
- Sichern/Löschen von Dokumenten und Dateien (im DMS)
- allgemeine administrative Tätigkeiten im DMS

Werkzeuge/Methoden

- DMS
- Textverarbeitung

3.1.4.10.3 Beispiel: Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation

Nach Abschluss der Arbeiten wird der IT Technical Writer die Dokumentation gemäß Redaktionshandbuch versionieren und indizieren. Das heißt, die Entwicklungsdokumentation wird hier vom IT Technical Writer mit der Versionsnummer 1.0 gekennzeichnet, um darzustellen, dass dies die erste (vollständige) Dokumentation des beschriebenen Systems ist.

Danach wird das DMS bereinigt, d. h. der IT Technical Writer wird alte Dokumente, die evtl. später noch genutzt werden können, auslagern und speichern, alte Dokumente und Dateien aus dem System löschen und die aktuelle Dokumentation sichern bzw. im Backup-System durch den IT Systems Administrator sichern lassen.

3.1.4.11 Dokumentieren durchgängiger Prozesse

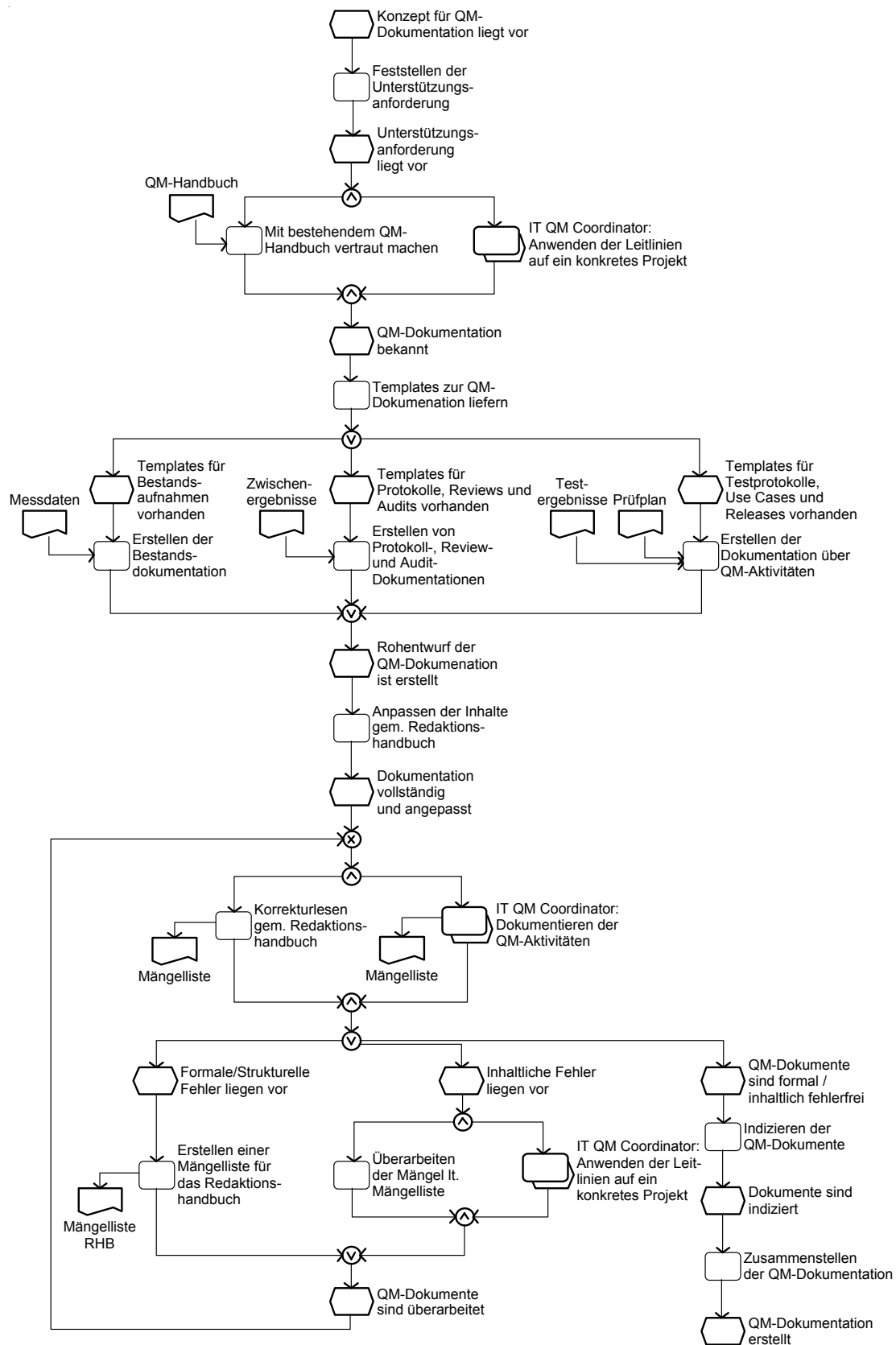


Abbildung 18: Dokumentieren durchgängiger Prozesse.

Beim Qualitätsmanagement wird zwischen produktorientiertem und prozessorientiertem Qualitätsmanagement unterschieden. Die Dokumentation durchgängiger Prozesse befasst sich mit dem prozessorientierten Qualitätsmanagement, welches sich auf den Erstellungsprozess von IT-Systemen bezieht. Ziel ist die Optimierung des Produktionsprozesses. Der IT Technical Writer unterstützt den IT QM Coordinator bei der Planung, Umsetzung und Kontrolle von qualitätssichernden Maßnahmen in Produktentwicklungsprozessen, die für die Sicherung der Prozessqualität notwendig sind.

Das QM-Handbuch beschreibt zusätzlich zum Redaktionshandbuch den zu dokumentierenden QM-Prozess, in dem festgelegt wird, welche IT-Systemprodukte mit welchem Inhalt wann und von wem erstellt werden. Die dazugehörigen Dokumentationsmaßnahmen standardisieren den Entwicklungsprozess. Der aktuelle Fertigungsstand des Produktes wird ebenfalls dokumentiert, indem zulässige Zustandsübergänge von Produkten (z. B. geplant, in Bearbeitung, vorgelegt, akzeptiert) in Dokumenten festgehalten werden. Das Konzept für die QM-Dokumentation definiert das zu verwendende DMS, die zu verwendenden Dokumentationswerkzeuge und die benötigten Templates (siehe Teilprozesse 3.1.4.1 bis 3.1.4.4).

In diesem Teilprozess steht die Dokumentation der Qualitätslenkung, -sicherung und -prüfung im Vordergrund. Die Haupttätigkeit des IT Technical Writer liegt darin, dem IT QM Coordinator die entsprechenden Templates (z. B. Formblätter, Checklisten, etc.), basierend auf dem Redaktionshandbuch und dem QM-Handbuch zu liefern. Seine Aufgabe liegt weniger in der inhaltlichen Erstellung der Dokumente, da diese fachliche Expertise nur vom IT QM Coordinator geleistet werden kann.

Die Aufgabe des IT Technical Writer ist insbesondere die Unterstützung des IT QM Coordinator bei der Erstellung diverser, prozessbegleitender Dokumente. Diese sind z. B. die Dokumentation von Qualitäts-Ist-Werten (Bestandsaufnahme); die Dokumentation von Tests (i. S. v. Testprotokollen); die Ergebnisdokumentation von Inspektionen, Reviews, Audits oder Walkthroughs und die Beschreibung von Use Cases und Releases.

Nach der Dokumentation von QM-Aktivitäten überprüft der IT Technical Writer die Dokumente auf formale und strukturelle Fehler. Gleichzeitig überprüft der IT QM Coordinator die Dokumente auf inhaltliche Fehler und erstellt ggf. eine Mängelliste. Die Dokumente werden überarbeitet und nach einer erneuten erfolgreichen Überprüfung indiziert und zusammengestellt.

3.1.4.11.1 Tätigkeiten: Dokumentieren durchgängiger Prozesse

- Festlegen der Unterstützungsanforderung
- mit bestehendem QM-Handbuch vertraut werden
- Templates zur QM-Dokumentation liefern
- Erstellen der Bestandsdokumentation (Messwertdokumentation)
- Erstellen von Protokoll-, Review- und Audit-Dokumentationen
- Erstellen der Dokumentation über QM-Aktivitäten
- Anpassen der Inhalte gemäß Redaktionshandbuch
- Korrekturlesen gemäß Redaktionshandbuch
- Erstellen einer Mängelliste für das Redaktionshandbuch
- Überarbeiten der Mängel lt. Mängelliste
- Indizieren der Dokumente
- Zusammenstellen der Dokumentation

3.1.4.11.2 Kompetenzfelder: Dokumentieren durchgängiger Prozesse

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- Unterstützungsbedürfnisse des IT QM Coordinator feststellen können
- sich in die Lage des Spezialisten hineinversetzen können
- konstruktive Kritik annehmen und geben können
- stichhaltig argumentieren können
- Inhalte aus bestehenden QM-Handbüchern verstehen können
- geeignete Templates zum richtigen Zeitpunkt liefern können
- Dokumente laut Richtlinien aus dem Redaktionshandbuch strukturieren können
- Dokumente auf Konsistenz mit dem Redaktionshandbuch überprüfen können
- zielgruppengerechte Formulierung, Aufbereitung und Darstellung von Protokollen, Review- und Audit-Dokumentationen
- Probleme erfassen und strukturieren können
- korrekt und zielgruppengerecht formulieren können
- „zwischen den Zeilen lesen“ können
- gegebene Anforderungen an die Dokumentation korrekt umsetzen können
- Dokumente über QM-Prozesse und QM-Aktivitäten erstellen können
- Dokumente überarbeiten und ggf. eine Mängelliste erstellen können
- Dokumente lt. Mängelliste überarbeiten können
- Dokumente indizieren und zu einer Gesamtdokumentation zusammenstellen können

Wissen

- grundlegende Kenntnisse in Qualitätssicherung, -lenkung und -prüfung
- grundlegende Kenntnisse über die Erstellung von QM-Dokumenten
- Übersicht über zu verwendende Templates (z. B. Formblätter, Checklisten etc.)
- Grundlagen technischen Schreibens (Zweck und Anforderungen an Dokumentation, psychologische Grundlagen der Wahrnehmung, Beziehung zum Adressatenkreis, Methoden, um Wissen verständlich aufzubereiten, Grammatik/Stilistik)
- Einsatz und Verwendung von Werkzeugen für die Erstellung von Dokumentationen und Mängellisten
- Prinzip der Verifikation (Überprüfen der Konsistenz mit dem Redaktionshandbuch)

Werkzeuge/Methoden

- DMS
- Textverarbeitungssoftware, Tabellenkalkulationssoftware
- spezielle Editoren (z. B. HTML-Editor)

3.1.4.11.3 Beispiel: Dokumentieren durchgängiger Prozesse

Bei einem Kunden soll ein neues Konzept zur Qualitätssicherung eingeführt werden. Dazu sollen in einem ersten Schritt die laufenden Entwicklungsprozesse erfasst und dokumentiert werden. Der dort zuständige IT QM Coordinator übergibt das derzeitige aktuelle QM-Handbuch einem IT Technical Writer. Nach Absprache wird ein neues Redaktionshandbuch erstellt.

Der Technical Writer macht sich zuerst mit dem QM-Handbuch vertraut und wählt ein entsprechendes *Startupkit* von Templates zum Dokumentieren der Prozesse aus. Diese Templates liefert der IT Technical Writer dem IT QM Coordinator. Der IT QM Coordinator beschreibt die Prozesse, indem er mittels dieser Templates Fragebögen erstellt, die dann von seinen Mitarbeitern fachlich beantwortet werden. Der IT Technical Writer wiederum nimmt die ausgefüllten Fragebögen entgegen und erstellt daraus graphische Prozessabläufe, die wiederum vom IT QM Coordinator verifiziert werden. Dann werden die Inhalte entsprechend dem Redaktionshandbuch angepasst und dem IT QM Coordinator zur fachlichen Endkorrektur gegeben. Gleichzeitig prüft der IT Technical Writer die Prozessbeschreibung auf formale und strukturelle Fehler. Ist die Prozessbeschreibung fehlerfrei, so wird das Dokument indiziert und zusammengestellt. Ist dies nicht der Fall, dann werden Mängellisten erstellt, die im darauf folgenden Schritt zur Fehlerbehebung verwendet werden.

Ein zweites Beispiel könnte das Erstellen einer elektronischen Prozessdarstellung sein, welche auf einem Webbrowser lauffähig wäre. Der Benutzer könnte sich explorativ mit einem herkömmlichen Browser durch den Prozess und seine Teilprozesse bewegen. Auch in diesem Fall würde der IT QM Coordinator dem IT Technical Writer den Auftrag geben, einen so genannten Electronic Process Guide (EPG) zu entwickeln. Dazu muss er dem IT Technical Writer das QM-Handbuch und die Prozessbeschreibung überreichen. Der IT Technical Writer erstellt dann mit einem Hypertext Editor den gewünschten EPG.

3.1.4.12 Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation

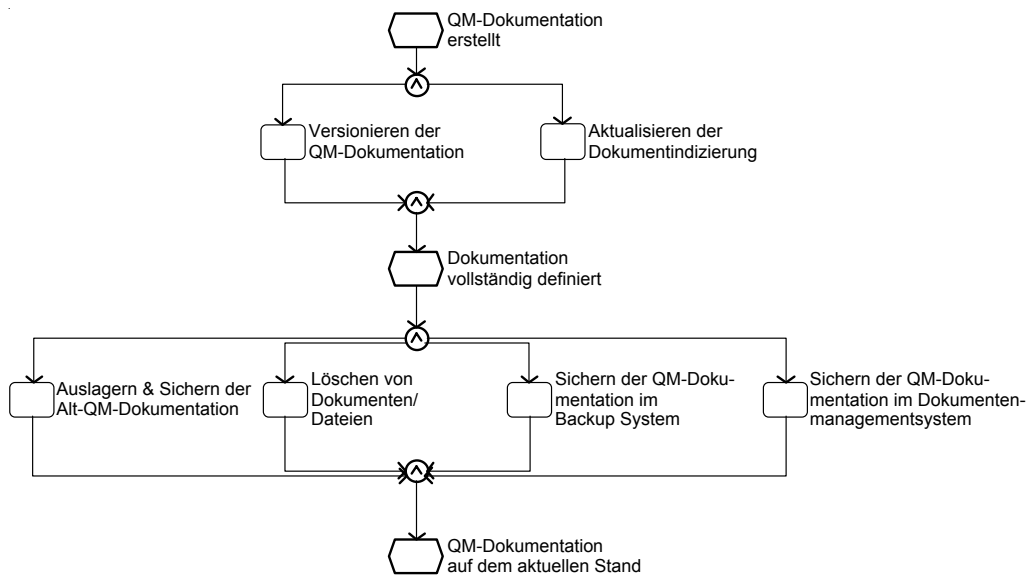


Abbildung 19: Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation.

Das Resultat dieses Teilprozesses ist (wie Teilprozess 3.1.4.10 und 3.1.4.8) ein korrekt bereinigtes DMS mit vollständig und aktuell versionierten und indizierten Dokumenten.

3.1.4.12.1 Tätigkeiten: Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation

- Versionieren der QM-Dokumentation
- Indizierung der QM-Dokumentation aktualisieren (ggf. neuen Versionen anpassen)
- Auslagern und Sichern von Alt-QM-Dokumentationen
- Löschen von nicht mehr zu nutzenden Dokumenten und Dateien (z. B. Graphiken, Tabellen etc.)
- Sichern der QM-Dokumentation im Backup-System, evtl. durch den zuständigen IT Systems Administrator
- Sichern der QM-Dokumentation im Dokumentenmanagement-System

3.1.4.12.2 Kompetenzfelder: Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- organisieren und planen können
- Dokumente versionieren und indizieren können
- sichern und auslagern können von evtl. noch nutzbaren Altdokumenten
- Erkennen, welche Dokumente und Dateien nicht mehr zu nutzen sind, und löschen können
- Dokumentation im Backup-System sichern können, evtl. in Zusammenarbeit mit dem zuständigen IT Systems Administrator
- aktuelle erstellte Dokumentation im Dokumentenmanagement sichern können

Wissen

- Dokumentationsversionierung
- Dokumentationsindizierung
- Sichern/Löschen von Dokumenten und Dateien (im DMS)
- allgemeine administrative Tätigkeiten im DMS

Werkzeuge/Methoden

- DMS
- Textverarbeitung

3.1.4.12.3 Beispiel: Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation

Nach Abschluss der Arbeiten wird der IT Technical Writer die QM-Dokumentation gemäß dem Redaktionshandbuch versionieren und indizieren. Das heißt, die QM-Dokumentation wird hier vom IT Technical Writer mit der Versionsnummer 1.0 gekennzeichnet um darzustellen, dass dies die erste (vollständige) Dokumentation des beschriebenen Systems ist.

Danach wird das Dokumentenmanagement-System bereinigt, d. h. der IT Technical Writer wird alte Dokumente, die evtl. später noch genutzt werden können, auslagern und speichern, alte Dokumente und Dateien aus dem System löschen und die aktuelle QM-Dokumentation sichern bzw. im Backup-System durch den IT Systems Administrator sichern lassen.

3.1.4.13 Zusammenführen der Dokumentation

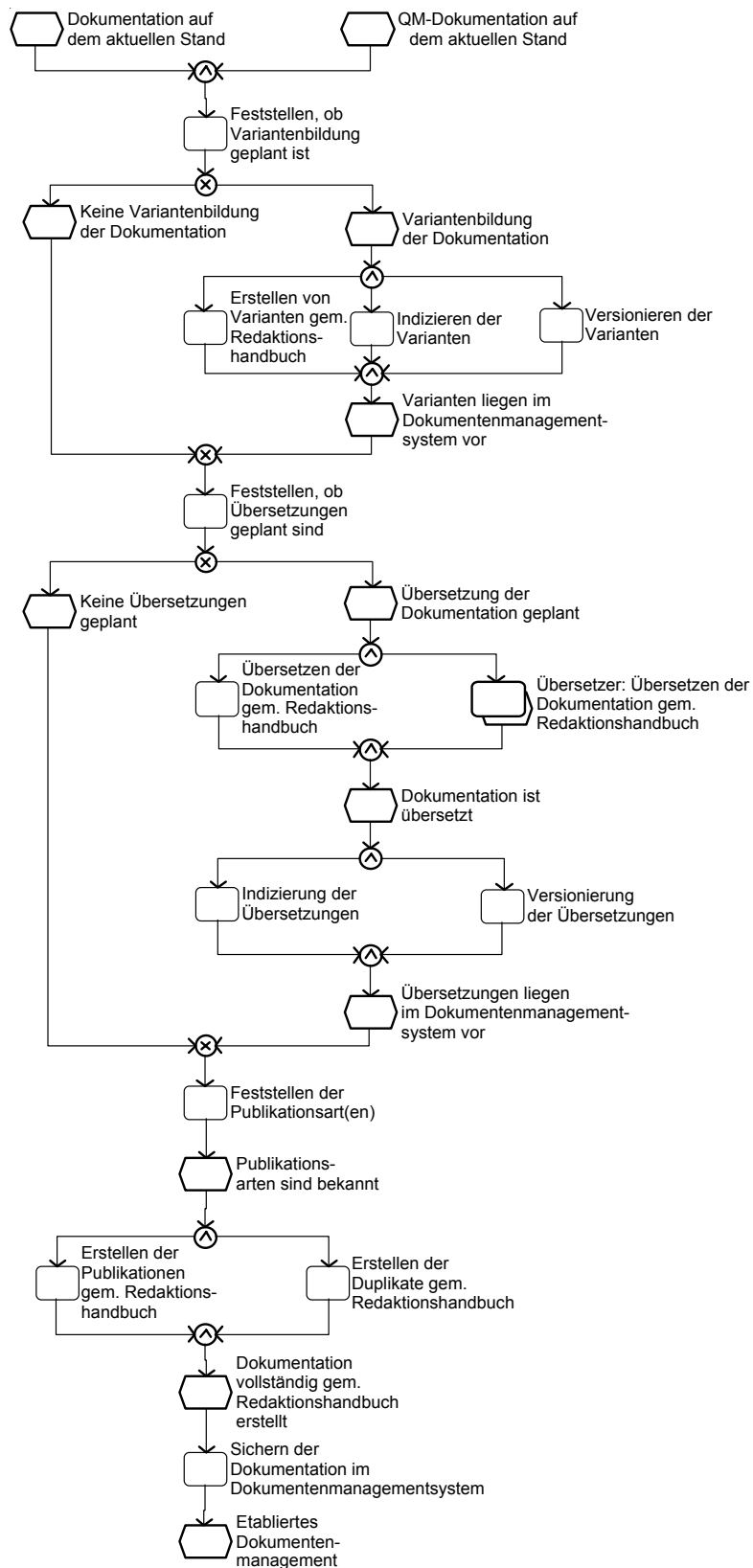


Abbildung 20: Zusammenführen der Dokumentation.

Nach Fertigstellung der gesamten Dokumentation wird der IT Technical Writer gemäß den Festlegungen des Redaktionshandbuchs Varianten der Dokumentation bilden, evtl.

angeforderte Übersetzungen der Dokumentation erstellen und die Dokumentation gemäß dem Auftrag sowohl publizieren (oder zur Publikation vorbereiten) als auch duplizieren (oder zur Duplikation vorbereiten). Im letzten Schritt wird der IT Technical Writer die Dokumentation wieder im DMS sichern.

3.1.4.13.1 Tätigkeiten: Zusammenführen der Dokumentation

- ggf. Erstellen der geplanten und im Redaktionshandbuch festgehaltenen Varianten
- Indizieren und Versionieren der erstellten Varianten
- ggf. Erstellen der geplanten Übersetzungen gemäß Redaktionshandbuch, falls notwendig in Zusammenarbeit mit einem externen Übersetzer
- Indizieren und Versionieren der erstellten Übersetzungen
- Erstellen der Publikationsarten (z. B. papierbasiert, auf CD-ROM etc.) gemäß Redaktionshandbuch
- Erstellen oder Inauftraggeben der geplanten Duplikate gemäß Redaktionshandbuch
- Sichern der Dokumentation im DMS

3.1.4.13.2 Kompetenzfelder: Zusammenführen der Dokumentation

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- organisieren und planen können
- Varianten aus der erstellten Dokumentation gemäß Redaktionshandbuch erstellen können
- Übersetzungen aus der erstellten Dokumentation gemäß Redaktionshandbuch (ggf. in Zusammenarbeit mit einem/einer externen Übersetzer/Übersetzerin) erstellen können
- Indizieren und Versionieren der Dokumentation
- verschiedene Publikationsarten gemäß Redaktionshandbuch erstellen können
- Duplikate gemäß Redaktionshandbuch erstellen oder in Auftrag geben können
- Sichern der erstellten Dokumentation im Dokumentenmanagement-System

Wissen

- Variantenbildung
- Versionierung
- Indizierung
- Übersetzen in verschiedene Sprachen (mind. Englisch)
- Publikationsarten kennen und erstellen
- Duplikate erstellen

Werkzeuge/Methoden

- Textverarbeitung
- DMS
- diverse Dokumentationswerkzeuge

3.1.4.13.3 Beispiel: Zusammenführen der Dokumentation

Der IT Technical Writer bildet aus der vorliegenden vollständigen Dokumentation geplante Varianten. Im Beispiel der Dokumentation einer Fakturierungssoftware war der Auftrag, sowohl ein Printmedium als auch eine Online-Hilfe zu erstellen (siehe Teilprozess 3.1.4.3). Dabei sollte das Printmedium als schnell verfügbare Nachschlagehilfe zu verwenden sein,

die Online-Dokumentation sollte eine vollständige Beschreibung der Funktionen der Fakturierungssoftware beinhalten.

Während der Erstellung der Dokumentation wurden diese Vorgaben bereits berücksichtigt, sodass Teile der erstellten Dokumentation für beide Varianten verwendet werden können bzw. aus der Dokumentation für die Online-Hilfe ohne Umarbeitungs- oder Anpassungsaufwand die Druckversion für das Printmedium extrahiert werden kann.

Die beiden Varianten wurden im Dokumentenmanagement indiziert und versioniert. Im weiteren Verlauf stellte der IT Technical Writer fest, auf welche Art die Dokumentationsvarianten publiziert werden sollen. Die papierbasierte Dokumentation sollte gemäß dem Redaktionshandbuch in einem bestimmten Format dem Auftraggeber übergeben werden, der dann die Drucklegung in der unternehmensinternen Druckerei in Auftrag geben wird. Dazu wurde die Dokumentation auf CD-ROM gesichert und diese so dem Auftraggeber übergeben. Die Online-Version der Dokumentation wird auch dem Auftraggeber auf CD-ROM ausgehändigt, damit dieser die Dateien in die Fakturierungssoftware integrieren kann.

Im letzten Schritt werden die erstellten Dokumente im DMS durch den IT Technical Writer wieder gesichert.

3.1.4.14 Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

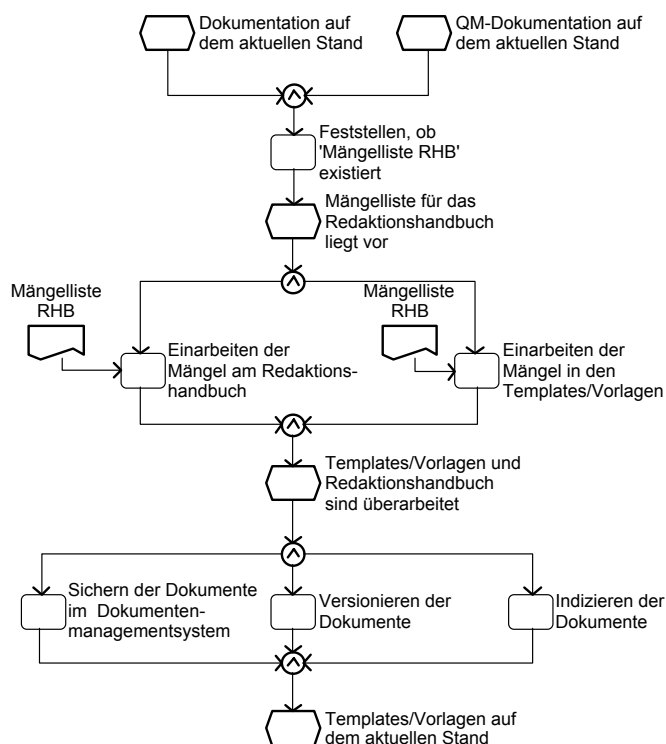


Abbildung 21: Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen.

Grundlegende Aufgabe des IT Technical Writer in diesem Teilprozess ist es, evtl. festgestellte Mängel am Redaktionshandbuch bzw. an den Templates/Vorlagen einzuarbeiten.

3.1.4.14.1 Tätigkeiten: Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

- Feststellen, ob in den vorangegangenen Teilprozessen eine „Mängelliste RHB“ erstellt wurde
- Einarbeiten der angegebenen Mängel ins Redaktionshandbuch
- Einarbeiten der angegebenen Mängel in die Templates/Vorlagen
- Sichern der Templates/Vorlagen und des Redaktionshandbuchs im DMS
- Versionieren der Templates/Vorlagen und des Redaktionshandbuchs
- Indizieren der Templates/Vorlagen und des Redaktionshandbuchs

3.1.4.14.2 Kompetenzfelder: Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

Fähigkeiten/Fertigkeiten

- organisieren und planen können
- Feststellen, ob eine „Mängelliste Redaktionshandbuch (RHB)“ erstellt wurde
- Änderungen lt. „Mängelliste Redaktionshandbuch (RHB)“ sowohl in die Templates/Vorlagen als auch ins Redaktionshandbuch einarbeiten können
- Templates/Vorlagen und Redaktionshandbuch im DMS sichern können
- Templates/Vorlagen und Redaktionshandbuch versionieren bzw. indizieren können

Wissen

- Einarbeiten von Änderungen in bestehende Templates/Vorlagen und in das Redaktionshandbuch
- Versionierung
- Indizierung
- Sichern der Templates/Vorlagen und des Redaktionshandbuchs im DMS

Werkzeuge/Methoden

- Textverarbeitung
- Dokumentenmanagement-System

3.1.4.14.3 Beispiel: Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

Im Verlauf der Arbeiten an der Anwenderdokumentation für die Fakturierungssoftware (siehe auch 3.1.4.3 und 3.1.4.13) wurden einige Mängel bzgl. des Redaktionshandbuchs (und damit auch Mängel an den darin enthaltenen Vorlagen/Templates) aufgelistet. Der IT Technical Writer wird hier die Mängel in den angegebenen Dokumenten beseitigen und diese dann wiederum im DMS sichern sowie versionieren und indizieren.