



Seminar Grundlagen Software-Dokumentation

Seminarleitung: Birgit Becker

Impressum

Copyright

© 2026, HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

Alle Rechte vorbehalten. Die Weitergabe und Einsicht dieser Publikation an bzw. durch Dritte ist verboten. Nachdruck und Vervielfältigung – auch auszugsweise – ist verboten.

Haftungsausschluss

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist bemüht, seine Publikationen nach neuesten Erkenntnissen zu erstellen. Deren Richtigkeit sowie inhaltliche und technische Fehlerfreiheit werden ausdrücklich nicht zugesichert. HELPDESIGN • JÖRG ERTELT gibt auch keine Zusicherung für die Anwendbarkeit oder Verwendbarkeit dieser Publikation zu einem bestimmten Zweck. Der Einsatz und Nutzung dieser Publikation fällt ausschließlich in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Kunden.

Hinweis zu den Links im Dokument

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist als Diensteanbieter gemäß Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) für Informationen, die auf dieser Website zur Nutzung bereitgehalten werden, verantwortlich.

Alle Inhalte werden mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt. Von diesen eigenen Inhalten sind Verweise auf externe Websites („Links“) zu unterscheiden.

Diese „fremden Inhalte“ wurden bei der erstmaligen Linksetzung darauf überprüft, ob sie eine zivil- oder strafrechtliche Verantwortlichkeit auslösen.


Auf die zukünftige Gestaltung der Inhalte durch die jeweiligen Anbieter haben wir jedoch keinen Einfluss. HELPDESIGN • JÖRG ERTELT prüft die verlinkten Inhalte nicht ständig auf Veränderungen. Sollten aus Ihrer Sicht die verlinkten externen Seiten gegen geltendes Recht verstoßen oder sonst unangemessen sein, teilen Sie uns dies bitte mit.

Kontakt


HELPDESIGN • JÖRG ERTELT
Ulrichstraße 1
73240 Wendlingen am Neckar

 www.helpdesign.eu

 joerg.ertelt@helpdesign.eu

 +49 (0) 7024 40 47 46

 birgit.becker@helpdesign.eu

 +49 (0) 7024 40 47 49

Inhalt

Einführung in die Software-Dokumentation	3
Grundlagen Software-Dokumentation	4
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe	5
Terminologie	8
Rechtliche und normative Rahmenbedingungen	11
Rechtliche Anforderungen	12
Cyber Resilience Act (EU) 2024/2847 (CRA)	15
Normative Empfehlungen	17
DIN EN IEC/IEEE 82079-1 Erstellung von Nutzungsinformationen	18
ISO/IEC/IEEE 26514 (2022) Design and development of information for users	22
Konsequenzen für die Software-Dokumentation	23
Planung und Organisation	25
Auftragsklärung und Vorüberlegungen	26
Kostentreiber und Qualitätskiller	27
Software-Analyse	29
Tätigkeitsanalyse	31
Zielgruppenanalyse	32
Software für die Erfassung	35
Redaktionssysteme	37
Redaktionssysteme	38
Single Source Publishing	39
Varianten-Management	40
Dokumentationskonzept	43
Inhalte der Dokumentation	44
Layout und Gestaltung	47
Verständliche Texte	49
Tabellen	55
Darstellung von Bildern	56
Verlinkungen	62
Inhaltliche Erschließung	63
Barrierefreie Dokumentation	66
Minimalismus	67
Standardisierungsmethoden	70
Redaktionsleitfaden	74
Sicherheits- und Warnhinweise	79
Sicherheits- und Warnhinweise	80

Signalwörter	81
Darstellung von Warnhinweisen	82
Formulierung von Warnhinweisen	83
Publikation von Technischer Dokumentation	85
Cross Media Publishing	86
Formate für Bildschirmausgabe im Vergleich	88
Content Delivery Platform (CDP)	90
Übersetzung	95
Übersetzung	96
Übersetzungsprozess	98
Ablauf mit Übersetzungsdienstleister	100
Translation Memory System	101
Maschinelle Übersetzung	103
Rechtliche Aspekte bei der Übersetzung	104
Übersetzungsgerechtes Schreiben	104
Qualitätskontrolle	107
Qualitätskontrolle	108
Checkliste Qualitätskontrolle	109
Testen der Software-Hilfe	111
Trends und Entwicklungen	113
Spezialisierung des Berufsbildes	114
UX Writing	115
Künstliche Intelligenz in der Technischen Redaktion	117
Intelligent information Request and Delivery Standard (iiRDS)	120
Gendern in der Technischen Dokumentation	121
Literaturempfehlungen	123
Glossar	125
Index	129
HELPDESIGN • JÖRG ERTELT	135

Einführung in die Software-Dokumentation

Dieser Abschnitt informiert Sie über die Grundlagen zur Software-Dokumentation. Sie lernen die Arten und Ausprägungen von Software-Dokumentation kennen und erfahren, warum Terminologie relevant ist.

Themen

Grundlagen Software-Dokumentation	4
Arten und Ausprägungen von Software-Hilfe	5
Terminologie	8

Grundlagen Software-Dokumentation

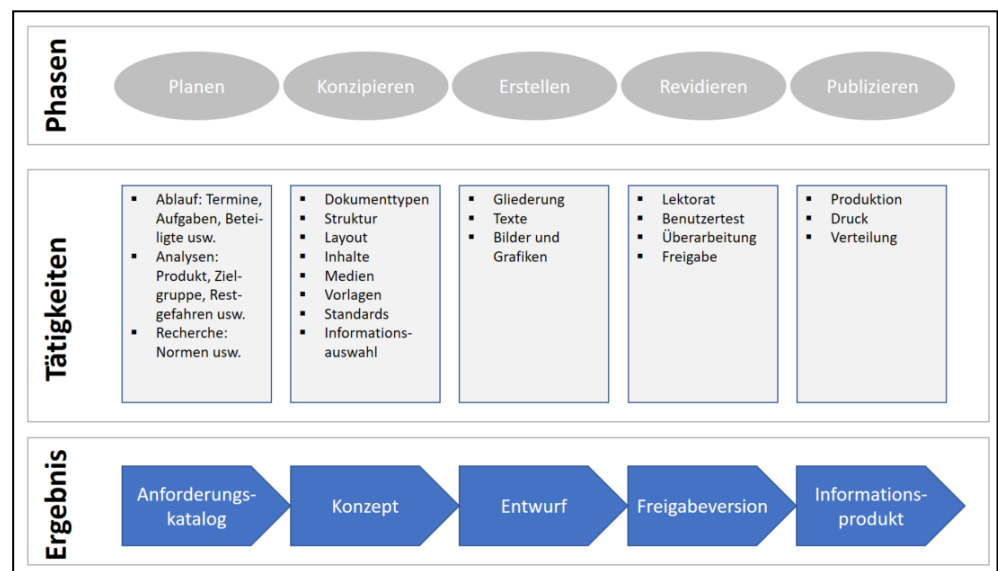
Software-Dokumentation informiert den Benutzer unter anderem über den allgemeinen Gebrauch der Software, über Software-Befehle, Fehlermeldungen und Fehlerbehebung.

Software wird heutzutage häufig agil entwickelt. In dieses agile Umfeld sollte auch die Redaktion eingebunden werden, um unnötige Mehraufwände zu reduzieren und Missmut zu vermeiden.

(Siehe dazu: Agil schneller zum Ziel, von Kai Weber, erschienen in der TK März/April 2024 (technische kommunikation Ausgabe 2/2024, Agil schneller zum Ziel)

Phasen der Entstehung

Der Weg zu einer Technischen Dokumentation besteht aus mehreren Phasen.



Phasen der Entstehung einer Dokumentation, Darstellung angelehnt an Thiele

Arten von Software-Dokumentation

Je nach Software und abhängig von den jeweiligen Anforderungen werden unterschiedliche Software-Dokumentationen erstellt:

- Software-Hilfe einschließlich kontextsensitive Hilfe
- Handbuch
- Release Notes
- Installationsanleitung
- Systemvoraussetzungen
- Erste Schritte
- Tipps und Tricks

Index

A

Abbildungen

- Einstellungen, 58
- Kennzeichnungen im Bild, 59
- Qualität, 58
- Text-Bild-Anordnung, 56

Abbildungsverzeichnis, 65

Ablauf

- Übersetzung, 98

Abstände

- Text, 47

Alignment, 102

Analyse

- Software, 29
- Software für Erfassung, 35
- Tätigkeiten, 31
- Zielgruppen, 32

Anforderungen

- Normen, 17
- Qualität, 108
- rechtlich, 12
- Verlinkung, 62

Anordnung

- Text-Bild, 56

ARAKonzept, 70

Arten

- Software, 29
- Software-Dokumentation, 4
- Software-Hilfe, 5
- Zielgruppen, 32

Aufbau

- Redaktionsleitfaden, 75

Auftragsklärung

- Dokumenterstellung, 26
- Übersetzung, 99

Aufwände

- selten berücksichtigt, 26

Ausgabeformat

- Bildschirm, 86
- Chatbot, 90
- Dokumentation, 86
- Druck, 86
- ePub, 89
- HTML, 88
- Vergleich, 88

Auszeichnung

- Text, 49

B

Barrierefreie Dokumentation, 66

Bestandteile

- Programmoberfläche, 30

Bildschirmausgabe

- Besonderheiten, 49
- Formate, 86
- vs. Papier, 87

Breadcrumbs, 65

C

Checkliste

- Qualitätskontrolle, 109

CHM, 89

Content Delivery Platform, 90

Content Delivery Portal, 90

- Funktionsweise, 90

Conversation Designer, 115

D

Darstellung

- Bilder, 56
- Warnhinweise, 82

DITA, 71

Doc-as-Code-Spezialist, 115

Dokumentation

- Ausgabeformate, 86, 88

- Internationalisieren, 97
- Konzept, 43
- Kostentreiber, 27
- Lokalisieren, 97
- Dokumenterstellung
 - Auftragsklärung, 26
 - Phasen, 4
- Druckausgabe
 - Formate, 86

E

- Einfache Sprache, 106
- Einstellungen
 - Bilder, 58
- Elektronisch
 - vs. Papier, 87
- Entstehung
 - Phasen, 4
- Erfassung
 - Software, 35

F

- Farben
 - Layout, 47
- Festlegen
 - Zuständigkeiten, 26
- Formate
 - Bildschirmausgabe, 86
 - Druckausgabe, 86
- Formulierung
 - Rechtschreibung, 54
 - Satzebene, 51
 - Terminologie, 8
 - Warnhinweise, 83
 - Wortebene, 51
- Fragen
 - Checkliste, 109
 - Software, 29
 - Tätigkeiten, 31
- Funktionsdesign, 72

G

- Gendern, 121
- Gestaltung, 47
- Gliederung
 - Inhalte, 46
- Globalisierung, 96
- Grundlagen
 - Software-Dokumentation, 4

H

- Hilfe zur Hilfe, 45
- Hilfeagenten, 7
- Hilfearten
 - Hilfeagenten, 7
 - Kontextsensitive Hilfe, 6
 - Tipps, 7
 - Tutorials, 8
- Höchstrichterliche Rechtsprechung, 15

I

- IEC/IEEE 82079-1, 18
- iiRDS
 - Standard, 120
- Index, 64
- Information Mapping, 73
- Informationsarten, 44
- Informationsprodukt
 - Internationalisieren, 97
 - Lokalisieren, 97
- Inhalt
 - Dokumentation, 44
 - Gliederung, 46
 - Redaktionsleitfaden, 76
- Inhaltliche Erschließung, 63
 - Breadcrumbs, 65
 - Index, 64
 - Inhaltsverzeichnis, 63
 - Suche, 65
 - Tabellen- und Abbildungsverzeichnis, 65
- Inhaltsverzeichnis, 63

Intelligent information Request and Delivery
Standard, 120

Internationalisieren, 97

ISO/IEC/IEEE 26514, 22

K

Kategorien

Software-Hilfe, 5

Tätigkeiten, 31

Kennzeichnung

Bilder, 59

KI, 117

Klassen

Topics, 45

Klassenkonzept, 73

Konsequenzen

Rechtsvorschriften, 23

Kontextsensitive Hilfe, 6

Kontrollierte Sprache, 106

Konzept

Bilder, 56

Dokumentation, 43

Inhalte, 44

Inhaltliche Erschließung, 63

Layout und Gestaltung, 47

Text, 49

Verlinkung, 62

Kostentreiber

Dokumentation, 27

Kriterien

Software-Auswahl, 39

Übersetzungsdienstleister, 98

Künstliche Intelligenz, 117

L

Layout, 47

Farben, 47

Satzspiegel, 47

Typen, 57

Typographie, 48

Links

Anforderungen, 62

Typen, 62

Verhaltensweise, 62

Literaturempfehlungen, 123

Lokalisieren, 97

M

Machinelle Übersetzung, 103

Management

Terminologie, 8

Match-Arten

Translation Memory System, 102

Merkmale

Zielgruppen, 33

Methoden

SAFE-Methode, 83

Zielgruppenanalyse, 33

Minimalismus, 67

Prinzipien, 67

Multi Channel Publishing, 86

N

Navigation

Verlinkung, 62

Normen

Anforderungen, 17

IEC/IEEE 82079-1, 18

ISO/IEC/IEEE 26514, 22

Software-Dokumentation, 17

P

Papier

vs. elektronische Dokumentation, 87

Phasen

Entstehung, 4

Planung, 25

Prinzipien

Minimalismus, 67

Produkt

Internationalisieren, 97

- Programm
 - siehe Software, 29
- Programmoberfläche
 - Bestandteile, 30
 - Lokalisieren, 97
- Publikation, 86
- Q**
- Qualität
 - Anforderungen, 108
 - Bilder, 58
- Qualitätskontrolle, 108
 - Checkliste, 109
 - Verfahren, 108
- Qualitätssicherung, 107
- Querverweise
 - Anforderungen, 62
 - siehe Links bzw. Verlinkung, 62
- R**
- rechtlich
 - Anforderungen, 12
 - Übersetzung, 104
- Rechtschreibung
 - Formulierungen, 54
- Rechtsvorschriften
 - Konsequenzen, 23
- Redaktionsleitfaden, 74
 - Aufbau+Formulierung, 75
 - Inhalt, 76
- Redaktionssystem, 35, 37-38
 - vs. Textverarbeitungsprogramm, 35
- Ressourcen, 25
- Reuse-Pool, 41
- S**
- SAFE-Methode, 83
- Satzebene
 - Formulierungen, 51
- Satzspiegel, 47
- Sicherheits- und Warnhinweise, 79-80
- Sicherheitshinweise, 80
- Signalwörter, 81
- Single Source Publishing, 39
 - Ziel, 39
- Software
 - Analyse, 29
 - Arten, 29
 - Auswahlkriterien, 39
 - Erfassung, 35
 - Fragen, 29
 - Lokalisieren, 97
- Software-Dokumentation, 3
 - Arten, 4
 - Grundlagen, 4
 - Normen, 17
 - Ziel, 49
- Software-Hilfe
 - Hilfe zur Hilfe, 45
 - Hilfearten, 5
 - Testen, 111
- Spezialisierung
 - Conversation Designer, 115
 - Doc-as-Code-Spezialist, 115
 - User Assistance (UA) Developer, 114
- Sprache
 - Einfache Sprache, 106
 - Kontrollierte Sprache, 106
- Standard
 - iiRDS, 120
- Standardisierungsmethode
 - ARAKonzept, 70
 - DITA, 71
 - Funktionsdesign, 72
 - Information Mapping, 73
 - Klassenkonzept, 73
- Suche, 65
- T**
- Tabellen, 55
- Tabellenverzeichnis, 65

- Tätigkeiten
 - Analyse, 31
 - Fragen, 31
 - Kategorien, 31
- Technologien, 29
- Terminologie
 - Formulierungen, 8
 - Management, 8
- Test
 - Software-Hilfe, 111
- Text
 - Abstand, 47
 - Auszeichnung, 49
 - Zusammenhang, 54
- Text-Bild
 - Anordnung, 56
- Texterstellung
 - Verständlichkeit, 49
- Textverarbeitungsprogramm, 35
 - vs Redaktionssystem, 35
- Tipps, 7
- Topic
 - Unterschied zum Word-Dokument, 36
- Topic-Klassen, 45
- Translation Memory System, 101
 - Alignment, 102
 - Match-Arten, 102
 - Trefferquote, 105
- Trefferquote
 - Translation Memory System, 105
- Tutorials, 8
- Typen
 - Informationsarten, 44
 - Layout, 57
 - Links, 62
 - Topics, 45
- Typographie
 - Layout, 48
- U**
 - Übersetzung, 95-96
 - Ablauf, 98
 - Auftragsklärung, 99
 - Kriterien Übersetzungsdienstleister, 98
 - maschinell, 103
 - Rechtliche Aspekte, 104
 - Übersetzungsdienstleister, 100
 - Unterschiede
 - Topic und Word-Dokument, 36
 - User Assistance (UA) Developer, 114
 - UX Writing, 115
- V**
 - Varianten
 - Management, 40
 - Reuse-Pool, 41
 - Sammlung, 41
 - Verfahren
 - Qualitätskontrolle, 108
 - Vergleich
 - Ausgabeformate, 88
 - Verlinkung, 62
 - Anforderungen, 62
 - Typen, 62
 - Verhaltensweise, 62
 - Verständlichkeit
 - Text, 49
- W**
 - Warnhinweis
 - Formulierung, 83
 - SAFE-Methode, 83
 - Warnhinweise, 80
 - Darstellung, 82
 - Word
 - vs Redaktionssystem, 35
 - Wortebene
 - Formulierungen, 51

Z

Zeilenlänge, 47

Ziel

 Dokumentation, 49

 Single Source Publishing, 39

 Tätigkeitsanalyse, 31

Zielgruppen

 Analyse, 32

 Analysemethode, 33

 Arten, 32

 Merkmale, 33

Zusammenhang

 Text, 54

Zuständigkeiten

 festlegen, 26

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT Das sind Jörg Ertelt und Birgit Becker. Wir sind spezialisiert auf Themen der Product Compliance und die der Technische Redaktion. Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass diese Themen in vielen Unternehmen als lästige Pflicht angesehen werden. Oft fehlt intern auch das nötige Know-how. Da kommen wir ins Spiel, wenn Sie mögen ...Für uns ist das alles andere als trocken! Wir widmen uns gerne komplexen Fragen und Aufgabestellungen. Unser Wissen geben wir in lebendigen Seminaren weiter.

Unabhängig davon, ob Auszubildende, Technische Redakteure, Konstrukteure oder die Geschäftsleitung Unterstützung benötigen: Als Berater und Trainer starten wir die Zusammenarbeit am individuellen Ausgangspunkt unserer Kunden. Sie profitieren nicht nur von unserem Fachwissen, das wir im Rahmen universitärer Studiengänge und anerkannter Weiterbildungen erlangt haben. Auch und vor allem dank unserer umfangreichen Erfahrung aus der Praxis finden wir optimale Lösungen für unsere Kunden.

Philosophie

Seit der Gründung des Unternehmens steht die praxisorientierte Unterstützung an erster Stelle. Kompetenz und Flexibilität sind unsere Basis für zufriedene Kunden und langjährige Geschäftsbeziehungen.

Unsere Kunden sind Start Ups und etablierte Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, z. B. Maschinenbau, Software, Automotive, Pharmazie, Nahrungsmittel und Landwirtschaft. Die Betriebsgrößen unserer Kunden umfassen Einzelunternehmen, mittelständische Unternehmen und international aufgestellte Konzerne.

Unsere Kunden schätzen vor allem den persönlichen Kontakt zu festen Ansprechpartnern und das Eingehen auf individuelle Anforderungen.

Tätigkeitsgebiet

Unser Tätigkeitsgebiet umfasst schwerpunktmäßig den deutschen Sprachraum mit Deutschland, Österreich und Schweiz.

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT ist aber auch in anderen europäischen und außereuropäischen Ländern für Kunden im Einsatz.

Was wir tun

PRODUCT COMPLIANCE

Wir beraten und unterstützen Sie bei Fragen rund um die Product Compliance. Dabei geht es um die Einhaltung regulatorischer Anforderungen, damit Ihr Produkt auf dem Markt der EU bereitgestellt werden darf. Wir von HELPDESIGN unterstützen Sie bei der Produkteinstufung, der Normenrecherche, der Risikobeurteilung, Konformitätsbewertung und Betriebsanleitung – kurz mit allem, damit Sie erfolgreich und rechtskonform durchstarten können. Bei Bedarf bieten wir Ihnen auch die passende Software an, z. B. für die Erstellung der Risikobeurteilung.

INFORMATIONSMANAGEMENT

Wir beraten und unterstützen Sie bei allen Fragen rund um die Technische Redaktion. Wir begleiten Sie bei der Auswahl und Einführung eines Redaktionssystems, das zu Ihren Anforderungen passt. Wir geben unsere Kenntnisse zu unseren Systemen weiter und finden gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung. Damit die neue Software reibungslos genutzt werden kann, migrieren wir bei Bedarf zum Start Ihre Daten und richten Templates ein. Außerdem prüfen wir existierende Dokumentationen für Sie und zeigen Optimierungspotenzial auf.

HELPDESIGN-AKADEMIE

Bilden Sie sich oder Ihr Team zu den verschiedensten Aspekten der Product Compliance und Technischen Redaktion weiter – online oder in Präsenz.

Für Ihren optimalen Lernerfolg passen wir die Inhalte an Ihre Vorkenntnisse an.

In unseren Anwenderschulungen lernen Sie alle wesentlichen Funktionen Ihrer Software kennen. Wir kennen uns mit folgenden Software-Produkten aus:

- ▣ Redaktionssysteme:
bloXedia, Smart Media Creator (SMC), MadCap Flare Desktop, Help+Manual, Adobe RoboHelp
- ▣ Software zur Durchführung der Risikobeurteilung:
WEKA Manager CE, SAFETY-TOOLBOX, CE SAFE