



# 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](http://www.helpdesign.eu)

 [joerg.ertelt@helpdesign.eu](mailto:joerg.ertelt@helpdesign.eu)

 +49 (0) 7024 40 47 46

 [birgit.becker@helpdesign.eu](mailto: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
Planung und Organisation .....	23
Auftragsklärung und Vorüberlegungen .....	24
Kostentreiber und Qualitätskiller .....	25
Software-Analyse .....	26
Tätigkeitsanalyse .....	28
Zielgruppenanalyse .....	29
Software für die Erfassung .....	32
Aufbau und Inhalte der Software-Dokumentation .....	35
Inhalte der Dokumentation .....	36
Layout und Gestaltung .....	38
Verständliche Texte .....	40
Tabellen .....	45
Darstellung von Bildern .....	46
Verlinkungen .....	52
Inhaltliche Erschließung .....	53
Minimalismus .....	54
Barrierefreie Dokumentation .....	57
Standardisierungsmethoden .....	58
Redaktionsleitfaden .....	62
Sicherheits- und Warnhinweise .....	67
Sicherheits- und Warnhinweise .....	68
Signalwörter .....	68
Darstellung von Warnhinweisen .....	70
Formulierung von Warnhinweisen .....	71
Publikation von Software-Dokumentation .....	73
Cross Media Publishing .....	74

---

Formate für Bildschirmausgabe im Vergleich .....	76
Content Delivery Platform (CDP) .....	78
Übersetzung .....	83
Übersetzung .....	84
Übersetzungsprozess .....	86
Ablauf mit Übersetzungsdienstleister .....	87
Translation Memory System .....	88
Maschinelle Übersetzung .....	90
Rechtliche Aspekte bei der Übersetzung .....	90
Übersetzungsgerechtes Schreiben .....	91
Tools für die Erfassung von Technischer Dokumentation .....	93
Redaktionssysteme .....	94
Single Source Publishing .....	95
Varianten-Management .....	96
Metadaten .....	97
Qualitätskontrolle .....	99
Qualitätskontrolle .....	100
Checkliste Qualitätskontrolle .....	101
Testen der Software-Hilfe .....	103
Trends und Entwicklungen .....	105
Künstliche Intelligenz in der Technischen Redaktion .....	106
UX Writing .....	108
Intelligent information Request and Delivery Standard (iiRDS) .....	109
Gendern in der Technischen Dokumentation .....	110
Glossar .....	113
Index .....	117
HELPDESIGN • JÖRG ERTELT .....	123
Kontakt .....	125

# Einführung in die Software-Dokumentation

## Themen

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

# Grundlagen Software-Dokumentation

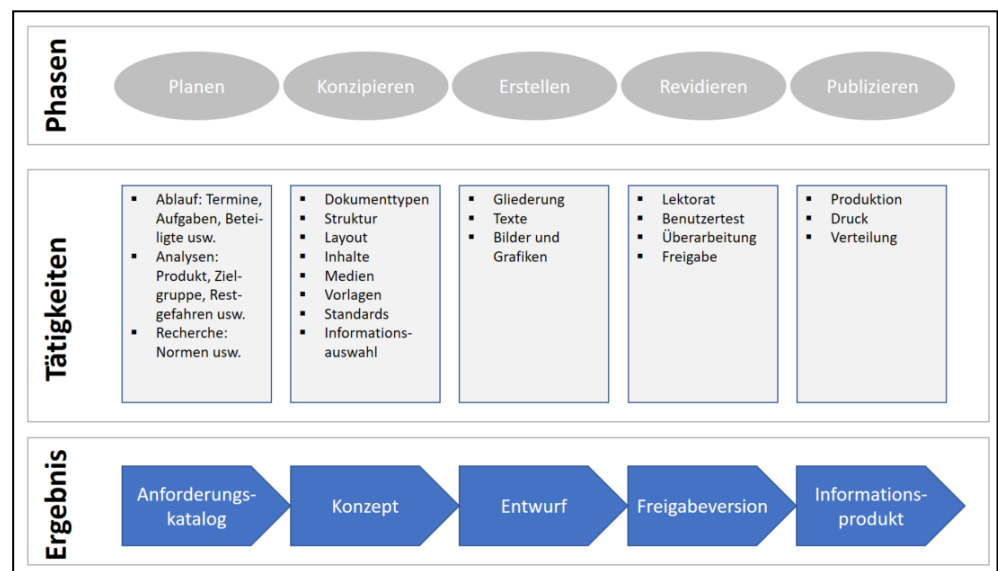
Software-Dokumentation informiert den Benutzer unter anderem über den allgemeinen Gebrauch der Software, über Software-Befehle, Fehlermeldungen und Fehlerbehebung.

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, 48
- Kennzeichnungen im Bild, 49
- Qualität, 48
- Text-Bild-Anordnung, 46

### Abbildungsverzeichnis, 54

### Ablauf

- Übersetzung, 86

### Abstände

- Text, 38

### Alignment, 89

### Analyse

- Software, 26
- Software für Erfassung, 32
- Tätigkeiten, 28
- Zielgruppen, 29

### Anforderungen

- CRA, 16
- Normen, 17
- Qualität, 100
- rechtlich, 12
- Verlinkung, 52

### Anordnung

- Text-Bild, 46

### ARAKonzept, 59

### Arten

- Software, 26
- Software-Dokumentation, 4
- Software-Hilfe, 5
- Zielgruppen, 29

### Aufbau

- Redaktionsleitfaden, 63

### Aufgaben

- Metadaten, 97

### Auftragsklärung

- Dokumenterstellung, 24

### Übersetzung, 86

### Aufwände

- selten berücksichtigt, 24

### Ausgabeformat

- Bildschirm, 74
- Chatbot, 78
- Dokumentation, 74
- Druck, 74
- ePub, 77
- HTML, 76
- Vergleich, 76

### Auszeichnung

- Text, 40

## B

### Barrierefreie Dokumentation, 57

### Bestandteile

- Programmoberfläche, 27

### Bildschirmausgabe

- Besonderheiten, 40
- Formate, 74
- vs. Papier, 75

### Breadcrumbs, 54

## C

### Checkliste

- Qualitätskontrolle, 101

### CHM, 77

### Content Delivery Platform, 78

### Content Delivery Portal, 78

- Funktionsweise, 78

### CRA, 15

- Anforderungen, 16

### Cyber Resilience Act, 15

## D

### Darstellung

- Bilder, 46

- Warnhinweise, 70
- DITA, 60
- Dokumentation
  - Ausgabeformate, 74, 76
  - Internationalisieren, 85
  - Kostentreiber, 25
  - Lokalisieren, 85
- Dokumenterstellung
  - Auftragsklärung, 24
  - Phasen, 4
- Druckausgabe
  - Formate, 74
- E**
- Einfache Sprache, 92
- Einstellungen
  - Bilder, 48
- Elektronisch
  - vs. Papier, 75
- Entstehung
  - Phasen, 4
- Entwicklung
  - Metadatenkonzept, 98
- Erfassung
  - Software, 32
- F**
- Farben
  - Layout, 39
- Festlegen
  - Zuständigkeiten, 24
- Formate
  - Bildschirmausgabe, 74
  - Druckausgabe, 74
- Formulierung
  - Rechtschreibung, 44
  - Satzebene, 42
  - Terminologie, 8
  - Warnhinweise, 71
  - Wortebene, 41
- Fragen
  - Checkliste, 101
  - Software, 27
  - Tätigkeiten, 28
- Funktionsdesign, 61
- G**
- Gendern, 110
- Gestaltung, 38
- Gliederung
  - Inhalte, 38
- Globalisierung, 84
- Grundlagen
  - Software-Dokumentation, 4
- Grundsätze
  - Norm 82079, 19
- H**
- Hilfe zur Hilfe, 37
- Hilfeagenten, 7
- Hilfearten
  - Hilfeagenten, 7
  - Kontextsensitive Hilfe, 6
  - Tipps, 7
  - Tutorials, 8
- Höchstrichterliche Rechtsprechung, 15
- I**
- IEC/IEEE 82079-1, 18
- iiRDS
  - Standard, 109
- Index, 53
- Information Mapping, 61
- Informationsarten, 36
- Informationsprodukt
  - Internationalisieren, 85
  - Lokalisieren, 85
- Inhalt, 21
  - Dokumentation, 36
  - Gliederung, 38
  - Redaktionsleitfaden, 64

- Inhaltliche Erschließung, 53
  - Breadcrumbs, 54
  - Index, 53
  - Inhaltsverzeichnis, 53
  - Suche, 54
  - Tabellen- und Abbildungsverzeichnis, 54
- Inhaltsverzeichnis, 53
- Intelligent information Request and Delivery Standard, 109
- Internationalisieren, 85
- ISO/IEC/IEEE 26514, 22
- K**
- Kategorien
  - Software-Hilfe, 5
  - Tätigkeiten, 28
- Kennzeichnung
  - Bilder, 49
- KI, 106
- Klassen
  - Topics, 37
- Klassenkonzept, 62
- Kontextsensitive Hilfe, 6
- Kontrollierte Sprache, 92
- Konzept
  - Bilder, 46
  - Inhalte, 36
  - Inhaltliche Erschließung, 53
  - Layout und Gestaltung, 38
  - Text, 40
  - Verlinkung, 52
- Kostentreiber
  - Dokumentation, 25
- Kriterien
  - Software-Auswahl, 95
  - Übersetzungsdienstleister, 86
- Künstliche Intelligenz, 106
- L**
- Layout, 38
  - Farben, 39
- Satzspiegel, 38
- Typen, 47
- Typographie, 39
- Links
  - Anforderungen, 52
  - Typen, 52
  - Verhaltensweise, 52
- Lokalisieren, 85
- M**
- Machinelle Übersetzung, 90
- Management
  - Terminologie, 8
- Match-Arten
  - Translation Memory System, 89
- Merkmale
  - Zielgruppen, 30
- Metadaten
  - Aufgaben, 97
  - Konzept entwickeln, 98
  - Module, 97
- Methoden
  - SAFE-Methode, 71
  - Zielgruppenanalyse, 30
- Minimalismus, 54
  - Prinzipien, 54
- Modularisierung
  - Metadaten, 97
- Multi Channel Publishing, 74
- N**
- Navigation
  - Verlinkung, 52
- Normen
  - Anforderungen, 17
  - IEC/IEEE 82079-1, 18
  - ISO/IEC/IEEE 26514, 22
  - Software-Dokumentation, 17

**P**

Papier

vs. elektronische Dokumentation, 75

Phasen

Entstehung, 4

Planung, 23

Prinzipien

Minimalismus, 54

Norm 82079, 19

Produkt

Internationalisieren, 85

Programm

siehe Software, 26

Programmoberfläche

Bestandteile, 27

Lokalisieren, 85

Publikation, 74

**Q**

Qualität

Anforderungen, 100

Bilder, 48

Qualitätskontrolle, 100

Checkliste, 101

Verfahren, 100

Qualitätssicherung, 99

Querverweise

Anforderungen, 52

siehe Links bzw. Verlinkung, 52

**R**

rechtlich

Anforderungen, 12

Übersetzung, 90

Rechtschreibung

Formulierungen, 44

Redaktionsleitfaden, 62

Aufbau+Formulierung, 63

Inhalt, 64

Redaktionssystem, 32, 94

vs. Textverarbeitungsprogramm, 32

Ressourcen, 23

Reuse-Pool, 97

**S**

SAFE-Methode, 71

Satzebene

Formulierungen, 42

Satzspiegel, 38

Sicherheits- und Warnhinweise, 67-68

Sicherheitshinweise, 68

Signalwörter, 68

Single Source Publishing, 95

Ziel, 95

Software

Analyse, 26

Arten, 26

Auswahlkriterien, 95

Erfassung, 32

Fragen, 27

Lokalisieren, 85

Software-Dokumentation, 3

Arten, 4

Grundlagen, 4

Normen, 17

Ziel, 40

Software-Hilfe

Hilfe zur Hilfe, 37

Hilfearten, 5

Testen, 103

Sprache

Einfache Sprache, 92

Kontrollierte Sprache, 92

Standard

iiRDS, 109

Standardisierungsmethode

ARAKonzept, 59

DITA, 60

Funktionsdesign, 61

- Information Mapping, 61
- Klassenkonzept, 62
- Suche, 54
- T**
- Tabellen, 45
- Tabellenverzeichnis, 54
- Tätigkeiten
  - Analyse, 28
  - Fragen, 28
  - Kategorien, 28
- Technologien, 26
- Terminologie
  - Formulierungen, 8
  - Management, 8
- Test
  - Software-Hilfe, 103
- Text
  - Abstand, 38
  - Auszeichnung, 40
  - Zusammenhang, 44
- Text-Bild
  - Anordnung, 46
- Texterstellung
  - Verständlichkeit, 40
- Textverarbeitungsprogramm, 32
  - vs Redaktionssystem, 32
- Tipps, 7
- Topic
  - Unterschied zum Word-Dokument, 33
- Topic-Klassen, 37
- Translation Memory System, 88
  - Alignment, 89
  - Match-Arten, 89
  - Trefferquote, 91
- Trefferquote
  - Translation Memory System, 91
- Tutorials, 8
- Typen
  - Informationsarten, 36
  - Layout, 47
  - Links, 52
  - Topics, 37
- Typographie
  - Layout, 39
- U**
- Übersetzung, 83-84
  - Ablauf, 86
  - Auftragsklärung, 86
  - Kriterien Übersetzungsdienstleister, 86
  - maschinell, 90
  - Rechtliche Aspekte, 90
  - Übersetzungsdienstleister, 87
- Unterschiede
  - Topic und Word-Dokument, 33
- UX Writing, 108
- V**
- Varianten
  - Management, 96
  - Reuse-Pool, 97
  - Sammlung, 97
- Verfahren
  - Qualitätskontrolle, 100
- Vergleich
  - Ausgabeformate, 76
- Verlinkung, 52
  - Anforderungen, 52
  - Typen, 52
  - Verhaltensweise, 52
- Verständlichkeit
  - Text, 40
- W**
- Warnhinweis
  - Formulierung, 71
  - SAFE-Methode, 71
- Warnhinweise, 68
  - Darstellung, 70

Word

vs Redaktionssystem, 32

Wortebene

Formulierungen, 41

**Z**

Zeilenlänge, 38

Ziel

Dokumentation, 40

Single Source Publishing, 95

Tätigkeitsanalyse, 28

Zielgruppen

Analyse, 29

Analysemethode, 30

Arten, 29

Merkmale, 30

Zusammenhang

Text, 44

Zuständigkeiten

festlegen, 24

# 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


# Kontakt

HELPDESIGN • JÖRG ERTELT  
Ulrichstraße 1  
73240 Wendlingen am Neckar


 [www.helpdesign.eu](http://www.helpdesign.eu)


JÖRG ERTELT

 [joerg.ertelt@helpdesign.eu](mailto:joerg.ertelt@helpdesign.eu)

 +49 (0) 7024 40 47 46

BIRGIT BECKER

 [birgit.becker@helpdesign.eu](mailto:birgit.becker@helpdesign.eu)

 +49 (0) 7024 40 47 49