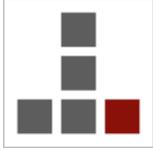


# **Ein Handbuch für Rohstoff-Einkäufer**

## Eine Geschichte aus der Praxis



ISABELLE NEUBURG



Diese Geschichte ist ein Beispiel für die Kombination der Dienstleistungen

**Konzepte** und **Technische Redaktion**

Ein Handbuch, ein Testkonzept, Testskripten, zwei Sprachen

---

*Thomas Müller leitet in einer internationalen Firma die Abteilung Materialbewirtschaftung. Seine Mitarbeiter kaufen auf der ganzen Welt Rohstoffe für die Produktion von Medikamenten ein. Um die Qualität der Rohstoffe und die Preise der verschiedenen Anbieter über Jahre hinweg besser vergleichen zu können, hat Herr Müller mit einer Standardapplikation eine kleine, aber feine Datenbank entwickelt – er ist seit Jahren begeisterter Programmierer. Er möchte, dass seine Mitarbeiter die Datenbank füttern, aber ihm fehlt die Zeit, um ein Handbuch für seine Applikation zu erstellen. Von einem Kollegen hat er erfahren, dass Isabelle Neuburg auf solche Aufgaben spezialisiert ist und hat sie zu einer Besprechung eingeladen, um abzuklären, wie gross der Aufwand zum Erstellen eines solchen Handbuchs wäre.*

---

*Th. Müller:*

«Tja, also, Frau Neuburg, wie ich Ihnen bereits am Telefon erklärt habe, habe ich eine Datenbank entwickelt, die mir hilft, die Preise und die Qualität der Produkte unserer Rohstofflieferanten im Auge zu behalten. Die Applikation hat einige ganz raffinierte Funktionen, aber ich finde einfach keine Zeit, um meinen Mitarbeitern, die sich um den Einkauf der Rohstoffe kümmern, beizubringen, was man wie machen kann. Man sollte diese Funktionen schon lange einmal dokumentieren. Ich habe gehört, dass Sie auf diesem Gebiet über sehr viel Erfahrung verfügen?»

*I. Neuburg:*

«Das ist richtig. Ich habe in den vergangenen zwanzig Jahren Handbücher für verschiedenste Applikationen geschrieben, wahlweise in Deutsch, Englisch oder Französisch. Ich bin ja von Haus aus diplomierte Übersetzerin.»

*Th. Müller:*

«Sie könnten mir demnach das Handbuch also direkt in Englisch schreiben und mir dazu eine deutsche Version liefern? Wir haben nämlich einige Mitarbeiter, die nicht so gut Englisch können und für die es einfacher wäre, das Handbuch auf Deutsch lesen zu können.»

*I. Neuburg:*

«Ja, kein Problem, genau das ist meine Stärke, die Kombination von Informatik-Dienstleistungen und Sprachen. Sie müssen mir nur Ihre Applikation zur Verfügung stellen, damit ich sie lernen kann und mir hin und wieder für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung stehen. Ich würde Ihnen dann als nächsten Schritt einen Entwurf der Struktur des Handbuchs erstellen, welcher zu jedem Kapitel bereits ein wenig Text enthält, damit Sie sich ein Bild davon machen können, in welche Richtung es geht. Und so können Sie nötigenfalls rechtzeitig die Weichen anders stellen, falls der Entwurf nicht Ihren Vorstellungen entsprechen würde.»

*Th. Müller:*

«Das klingt sehr gut. Was für einen Aufwand würden Sie für die Erstellung des Handbuchs denn veranschlagen?»

*I. Neuburg:*

«Aufgrund der Angaben, die Sie mir anlässlich unseres Telefongesprächs gemacht haben, denke ich, dass wir uns in einem Rahmen von fünf bis zehn Manntagen bewegen. Hinzu käme der Aufwand für die Erstellung der deutschen Version. Um Ihnen eine verbindliche Offerte für die beiden Produkte machen zu können, müsste ich mir Ihre Applikation aber auf jeden Fall einmal ansehen können.»

*Th. Müller:*

«Ich könnte Ihnen eine kleine Demo machen, wäre das eine Möglichkeit?»

*I. Neuburg:*

«Ja, das wäre perfekt. Wie gesagt, ich habe schon einige Applikationen dokumentiert, ich sehe in der Regel schnell, wie aufwändig das Erstellen eines Handbuchs wird.»

*Th. Müller:*

«Dann werde ich gleich mal loslegen, wenn Ihnen das recht ist.»

*I. Neuburg:*

«Selbstverständlich. Herr Müller, ich hätte in diesem Zusammenhang noch eine Frage: In wie weit haben Sie Ihre Applikation bereits getestet?»

*Th. Müller:*

«Ich arbeite seit einigen Monaten damit, aber so richtig auf Herz und Nieren geprüft habe ich sie noch nie. Wenn mir beim Arbeiten ein Fehler auffällt, behebe ich ihn natürlich, aber systematisch getestet habe ich die Applikation bisher nicht, dafür fehlt mir die Zeit.»

*I. Neuburg:*

«Es wäre gut, wenn Sie das machen würden, bevor Sie die Datenbank an Ihre Mitarbeiter verteilen. Ich könnte Sie dabei unterstützen. Neben dem Erstellen von Software-Handbüchern bin ich auch auf das professionelle Testen von Applikationen spezialisiert. Ich verfüge in diesem Bereich über eine breite Erfahrung, vor allem in der Pharmaindustrie, wo es diesbezüglich für validierte Computersysteme strenge Vorschriften gibt.»

*Th. Müller:*

«Das ist ja sehr interessant. Und wie würden Sie dabei vorgehen?»

*I. Neuburg:*

«Ich würde Ihnen ein kleines Konzept erstellen, was wie mit welchen Daten getestet werden soll. Nichts Kompliziertes, einfach eine Art Wegleitung. Wenn Sie mit der im Konzept vorgeschlagenen Vorgehensweise einverstanden wären, würde ich als nächstes die detaillierten Testskripten erstellen. Testskripten sind Schritt-für-Schritt-Anweisungen, welche dem Tester sagen, was er tun soll und welches Resultat erwartet wird. Der Tester braucht dann nur noch das tatsächliche Testresultat für jeden Testschritt einzutragen – das kann elektronisch oder auf Papier passieren – und zu entscheiden, ob der betreffende Schritt den Test bestanden hat oder durchgefallen ist. Der Vorteil eines solchen Testskripts ist, dass Sie die Tests beliebig oft immer genau gleich durchführen können und nichts dem Zufall überlassen wird. Der Tester braucht zudem die Software nicht zu kennen, denn im Testskript steht im Detail, was wie zu tun ist.»

*Th. Müller:*

«Das halte ich für eine gute Sache. Ich glaube, dass ich Sie meine Applikation gerne testen lassen würde.»

*I. Neuburg:*

«Der Vorteil dabei wäre auch, dass ich Ihre Applikation beim Testen wirklich gut kennenlerne, und mein Wissen ins Handbuch einfließen lassen kann, in Form von Tipps und Tricks zum Beispiel. Ich könnte auch bereits während des Testens sinnvolle Screenshots erstellen, mit realitätsnahen Daten, was den Benutzern des Handbuchs später hilft, die einzelnen Funktionen besser zu verstehen...»

*Th. Müller:*

«Das ist eine gute Idee, auf diese Weise können wir Synergien nutzen, was nicht nur wesentlich zur Verbesserung der Qualität meiner Applikation beitragen wird, sondern auch effizienter ist. Ausgezeichnet, so machen wir es.»