



User assistance mit DITA



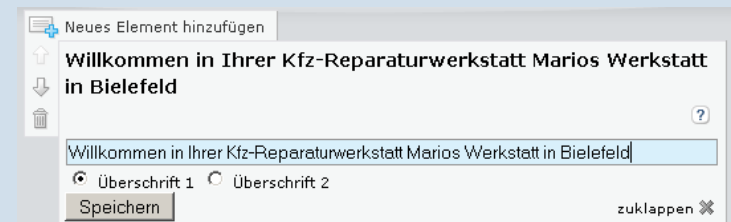
Marijana Prusina, 04.11.2010

- Das Produkt: 1&1 Do-It-Yourself-Homepage
- Warum in User Assistance investieren?
- Konzept „User Assistance für 1&1 DIY-Homepage“
- Umsetzung mit DITA
 - Aufgabenverteilung Redaktion-Entwicklung
 - XML-Exporte
- Projektrückblick

Das Produkt: 1&1 Do-It-Yourself Homepage



- Homepage-Baukasten mit auf Branchen abgestimmten Bildern und Texten
- Zielgruppe: Selbständige, kleine und mittlere Unternehmen, z.B. Bäcker, Friseure, Anwaltskanzleien etc.
- Mit Editor individualisierbar
- 3 Tarife mit unterschiedl. Funktionsumfang
- Hauptmerkmale der Zielgruppe
 - Haben wenig Zeit
 - Wollen nicht viel Geld für externe Agenturen ausgeben
 - Besitzen keine oder nur wenig HTML-Kenntnisse



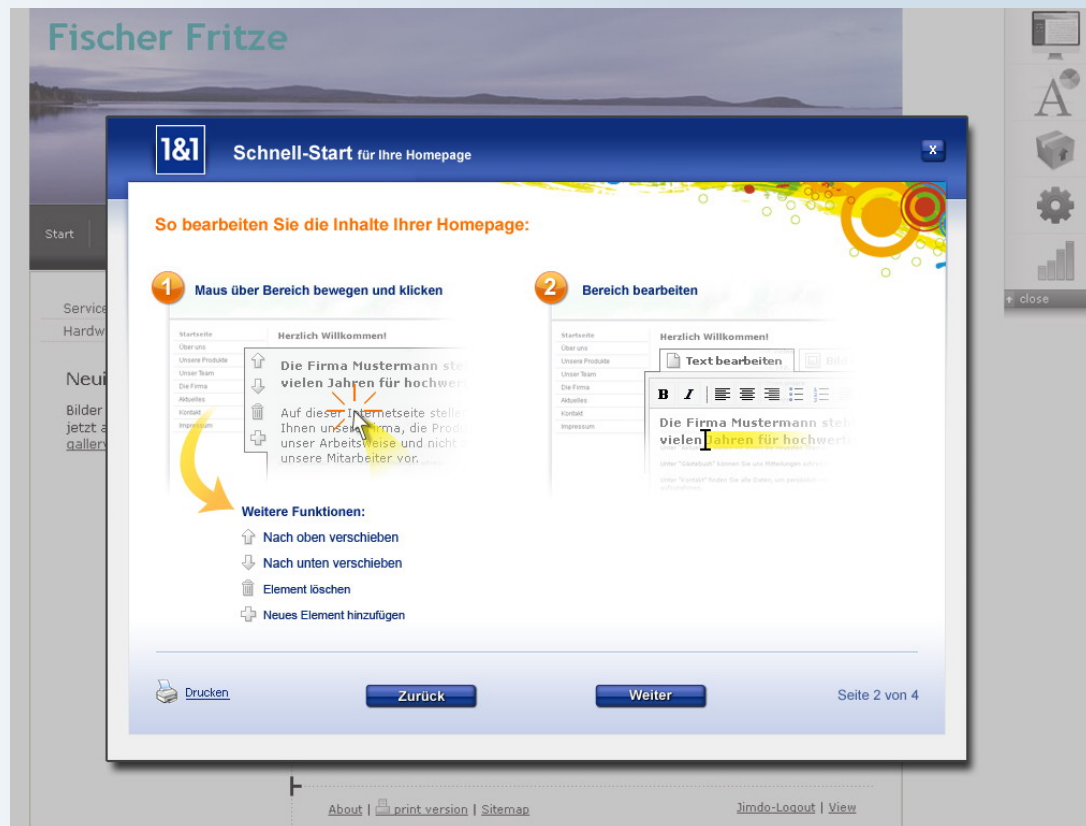
- Hohe Kündigungsquote nach Ablauf der 30tägigen Testphase
 - „Ich weiß gar nicht, was ich jetzt machen soll.“
 - „Wie funktioniert das überhaupt?“
- Einstiegshürde für das Produkt ist zu groß
- Klientel muss schnelles Erfolgserlebnis haben
- Erste Schritte müssen unterstützt werden, um Kunden zu behalten



User assistance als Instrument der Kundenbindung

Kurze 4-Seiten-Einführung bei erstem Login

- Nur bei erstem Login sichtbar – danach nie wieder
- Ohne Kontextbezug - nicht parallel zur Homepage sichtbar



Hilfe

- Klassische anleitende Texte
- Keine Einstiegspunkte für die ersten Schritte
- Fenster nicht verschiebbar

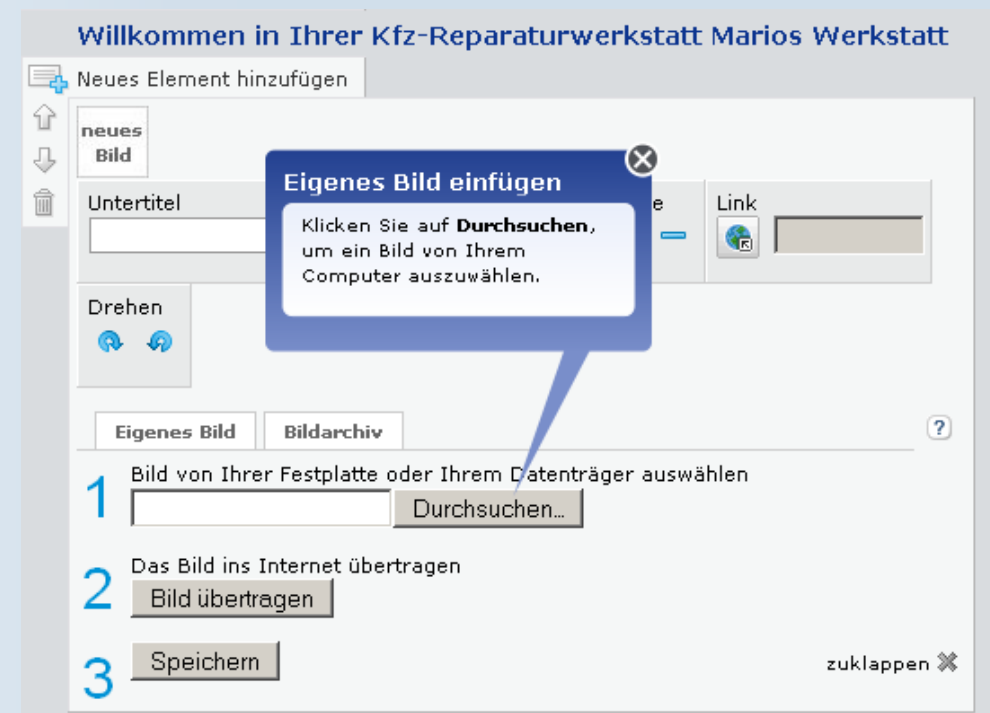
Technisch

- HTML-Export aus DITA-OT
- Alles in iframes eingebettet
- Redaktion hat volle Kontrolle über Inhalt und Layout



Erste-Schritte-Assistent

- Sprechblasen leiten den Nutzer auf Oberfläche Schritt für Schritt durch Handlung
- Nur Einsteigerthemen
- Nur Anleitungen zu Features, die im Tarif enthalten sind (Feature-Abhängigkeit)
- Jederzeit wieder aufrufbar
- Erkennen von korrekten bzw. fehlerhaften Klickaktionen



Hilfe

- Alle Anleitungen
 - wenn nicht im Tarif enthalten: Hinweis einblenden
 - Dem Kunden so zeigen, was alles möglich ist
- Verschiebbares Fenster
- Kontextsensitivität über Direktlinks in der Software
- Querverbindungen zw. Assistent und Hilfe

The screenshot shows a help window titled 'Hilfe' with the T&T logo in the top right. Below the title bar are two tabs: 'ERSTE SCHRITTE' and 'HILFE-ÜBERSICHT'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Start > Seiteninhalte bearbeiten > Produkt verkaufen > Produktsuche einfügen'. A blue information box contains the text: 'Hinweis: Dieses Seitenelement ist nur in den Paketen "Plus" oder "Pro" verfügbar!'. Below this is the heading 'Produktsuche einfügen' followed by a numbered list of three steps. Step 1: 'Bewegen Sie die Maus über einen vorhandenen Seiteninhalt und klicken Sie auf das Symbol [icon]'. Step 2: 'Klicken Sie auf **Produktsuche**'. Step 3: 'Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Suchoptionen, die Sie Ihrem Kunden anbieten wollen:'. This step includes three sub-points: 'Freitextsuche', 'Detailsuche', and 'Sortierung'. At the bottom right of the window is a 'schließen' button.

Hilfe


ERSTE SCHRITTE HILFE-ÜBERSICHT

zurück vor

Start > Seiteninhalte bearbeiten > Produkt verkaufen > Produktsuche einfügen

Hinweis: Dieses Seitenelement ist nur in den Paketen "Plus" oder "Pro" verfügbar!

Produktsuche einfügen

1. Bewegen Sie die Maus über einen vorhandenen Seiteninhalt und klicken Sie auf das Symbol .
2. Klicken Sie auf **Produktsuche**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Suchoptionen, die Sie Ihrem Kunden anbieten wollen:
 - **Freitextsuche:** Es erscheint ein Textfeld in das beliebige Suchbegriffe eingegeben werden können.
 - **Detailsuche:** Es werden die Drop-Down-Menüs mit den Suchkriterien angezeigt.
 - **Sortierung:** Es wird ein Drop-Down-Menü angezeigt mit dem Suchergebnisse nach Namen oder Preis sortiert werden können.

Die Suchoptionen können auch in Kombination eingesetzt werden. Dies bietet sich beispielsweise an, wenn Ihr Kunde nach einer Halskette sucht, die aber nur

schließen



Umsetzung



- Texte für Erste-Schritte-Assistent identisch mit Hilfetexten
 - Export aus CMS wäre sinnvoll!
 - Stärkere Verschmelzung von Hilfeangebot und Software
 - Durch Feature-Abhängigkeit muss Hilfe zur Laufzeit gebaut werden
 - Erkennen/Bewerten von Klickaktionen ist komplex (Assistent)
 - Übersteigt Kernkompetenzen einer Redaktion
- **Direkter Export der fertigen Hilfe wie bisher nicht möglich**

- Aufgabenteilung
 - Redaktion liefert Struktur-/Attributinformationen und Texte
 - Entwicklung stylt und baut Hilfeangebot zur Laufzeit zusammen
- Austauschformat XML
- Pro Sprache eine Datei
- 2 unterschiedliche Exporte für Assistent und Hilfe

- Export muss folgende Informationen „greifbar“ machen
 - Überschrift
 - Topic-Ids
 - Beziehungen zwischen Topics (also alles aus DITAMAP z.B. „Eltern-Kind“ oder „Verwandte Themen“)

The screenshot shows a help page titled 'Hilfe' with a sub-header 'HILFE-ÜBERSICHT'. The breadcrumb trail is 'Start > Layout bearbeiten > Layout-Vorschläge auswählen', with 'zurück' and 'vor' links. The main heading is 'Layout-Vorschläge auswählen'. Below it is a list of three steps: 1. Click 'Layout' in the main menu. 2. Click a layout to transfer it to the homepage. 3. Click 'Ja' to accept the layout. A section titled 'Verwandte Themen' contains a link 'CSS-Code eines Layout-Vorschlags verändern'. A 'schließen' button is at the bottom right.

- Export muss folgende Informationen „greifbar“ machen
 - Überschriften
 - Topic-Ids
 - Beziehungen zwischen Topics (also alles aus DITAMAP z.B. „Eltern-Kind“ oder „Verwandte Themen“)
 - Attributinformationen z.B. Feature-ID, Linkziele, Hilfe-Fenster-Position
 - Eigentlicher Inhalt: Alles aus dem `<tbody>` / `<tbody>`

Hilfe


ERSTE SCHRITTE HILFE-ÜBERSICHT

zurück vor

Start > Seiteninhalte bearbeiten > Produkt verkaufen > Produktsuche einfügen

Hinweis: Dieses Seitenelement ist nur in den Paketen "Plus" oder "Pro" verfügbar!

Produktsuche einfügen

1. Bewegen Sie die Maus über einen vorhandenen Seiteninhalt und klicken Sie auf das Symbol .
2. Klicken Sie auf **Produktsuche**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Suchoptionen, die Sie Ihrem Kunden anbieten wollen:
 - **Freitextsuche:** Es erscheint ein Textfeld in das beliebige Suchbegriffe eingegeben werden können.
 - **Detailsuche:** Es werden die Drop-Down-Menüs mit den Suchkriterien angezeigt.
 - **Sortierung:** Es wird ein Drop-Down-Menü angezeigt mit dem Suchergebnisse nach Namen oder Preis sortiert werden können.

Die Suchoptionen können auch in Kombination eingesetzt werden. Dies bietet sich beispielsweise an, wenn Ihr Kunde nach einer Halskette sucht, die aber nur

schließen

- Bestehende Maps konnten weiterhin genutzt werden
- Nur Einführung neuer Attribute, z.B. „featureid“
- Docbook-Export aus DITA-OT als Vorlage
- Strukturinformationen werden in XML-Rahmenstruktur generiert
- Inhaltsbereich (alles aus `<conbody>` / `<taskbody>`) wird in XHTML in einen Container-Tag generiert
 - Inkludierung des bestehenden XHTML-Exports des DITA-OT

Umsetzung – Export für Hilfe



```
<topic parentid="d6027.dita" featureid="productpresentation" level="3" id="d6029.dita">
  <title>Produktbeschreibung einfügen</title>
  <content>
    <p>Präsentieren und verkaufen Sie Ihre Produkte auf Ihrer Homepage.</p>
    <ol>
      <li>
        <span>Klicken Sie auf die gewünschte Vorlage.</span>
      </li>
      <li>
        <span>Klicken Sie auf <span class="uicontrol">Übernehmen</span>.</span>
      </li>
      [...]
    </ol>
  </content>
  <list type="family">
    <topicref ref="d7099.dita"/>
  </list>
  <list type="related">
    <topicref ref="d5666.dita"/>
    <topicref ref="d5686.dita"/>
  </list>
</topic>
```

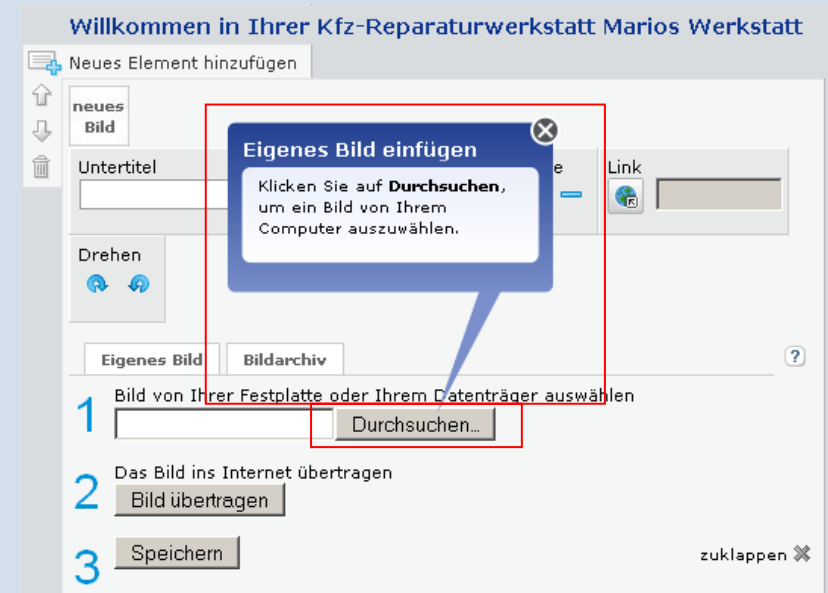
Überschrift →

Inhaltsbereich →

Attribute / ID

Topic-Beziehungen

- Anzeige von Handlungsanweisungen ist abhängig von Nutzeraktionen
→ Entwicklung muss Texte einzelner Handlungsschritte (<step>) identifizieren können
- Export muss zusätzlich folgende Informationen „greifbar“ machen
 - Anzeige- und Klickziel der Sprechblase (Wert: CSS-Selektor)
 - Design der Sprechblase / ggf. absolute Positionierung
 - Vorbedingungen für Anzeige der Sprechblase
 - Gruppierung von mehreren <step>-Elementen bei technisch nicht erfassbarer Klickaktion



- Neue Attribute, z.B. cssselector, gaoffset
- Neues Child-Element für <step>:
 - <actions> und <action>

```
<task xml:lang="de-de" id="d5008.dita">
  <title>Eigenes Bild einfügen</title>
  <shortdesc>Fügen Sie eigene Bilder in den Seitenbereich Ihrer Homepage ein.</shortdesc>
  <taskbody>
    <steps>
      <step cssselector="#content .addcontainer .img" allouttype="10" gaoffset="30px 5px">
        <cmd>Klicken Sie auf <uicontrol>Bild</uicontrol>.</cmd>
      </step>
      <step cssselector="#content .modul_imageSubtitle input[type=submit]:visible:eq(1)" callouttype="11">
        <cmd>Klicken Sie auf <uicontrol>Speichern</uicontrol>.</cmd>
        <actions>
          <action name="goToStepOnEvent" value="-2,.timeline,.message-alert,onHidden" />
          <action name="closedBy" value=".ccclose" />
        </actions>
      </step>
    </steps>
  </taskbody>
</task>
```

Umsetzung – Export für Assistent

- Basis identisch mit Hilfe-Export
- Andere Transformation für eigentlichen Inhalt (<taskbody>)
 - Kein XHTML, sondern auch XML-Export
 - Nur <cmd> und Zusatzinformationen des <step> werden transformiert

```
<topic parentid="d6070.dita" level="3" id="d5008.dita">
  <title>Eigenes Bild einfügen</title>
  <content>
    <steps>
      <step>
        <anchor selector="#content .addcontainer:visible .img" type="3" offset="5px 35px"/>
        <texts>
          <text>Klicken Sie auf
            <span class="uicontrol">Bild</span>.
          </text>
        </texts>
        <actions>
          <action name="jumpToIfVisible" />
          <action name="closedBy" value=".ccclose" />
        </actions>
      </step>
    </steps>
  </content>
</topic>
```

Anzeige / Klickziel

Design / Positionierung

Vorbedingungen



Rückblick



■ Vorteile

- Bessere Unterstützung für den Nutzer möglich
- Redaktion hat keine Layoutverantwortung mehr
- Wir profitieren von Wiederverwendung und können eine einheitliche User assistance aus einem Datenbestand exportieren.

■ Nachteile

- Vormalige kleine Änderungen (Einfügen neuer Schritte u.ä.) muss nun getestet werden, da Teil der Applikation
- XML-Export ist abstrakt – kein direktes WYSIWYG möglich
- Bei vorhandenem Datenbestand ist viel Fleißarbeit zum nachträglichen Attributieren / Taggen nötig

- Erste-Schritte-Assistent stellt Topic-Orientierung auf Probe
 - Keine Varianten in einem Topic -> Nutzer soll am Anfang möglichst schnell zu EINEM Ziel gebracht werden.
- Starke Verschmelzung von Hilfe und Applikation führt auch zur Aufnahme rein technischer Informationen in Quelldaten (z.B. Vorbedingungen)
- Quelldaten dürfen nicht für den Output optimiert werden, damit sie für alle Outputs wiederverwendbar bleiben → Kann ein harter Kampf werden
- Erfolgsmessung von User assistance besser beachten

„The future of user assistance is... XML.“ (Tony Self, 03.11.2010)

Fragen?





Vielen Dank!



marijana.prusina@1und1.de

www.redakteuse.de
www.twitter.com/redakteuse