

Anwenderbericht: Von fragmentierter Information zu einem effizienten Selfservice – Wie Diamant Software die technische Dokumentation neu definiert

Die Diamant Software GmbH mit Sitz in Bielefeld ist ein etablierter Anbieter von Rechnungswesen- und Controllingsoftware. Seit über vier Jahrzehnten unterstützt das Unternehmen insbesondere den gehobenen Mittelstand, gemeinnützige Organisationen sowie Konzerntöchter dabei, ihre Finanzprozesse effizient, transparent und digital abzubilden.

Die modular aufgebauten Softwarelösungen umfassen unter anderem Finanz- und Anlagenbuchhaltung, Kostenrechnung und Controlling-Tools. Besonderen Wert legt Diamant Software auf Benutzerfreundlichkeit, tiefe Integration und die Möglichkeit zur Automatisierung wiederkehrender Aufgaben – für mehr Effizienz und Übersicht im Finanzwesen.

Ausgangssituation: Potenziale in der Informationsbereitstellung erkennen



Die Kunden von Diamant Software nutzten eine bestehende Dokumentationsinfrastruktur, die über die Jahre gewachsen war, jedoch zunehmend an ihre Grenzen stieß: Die technische Dokumentation war schwer zugänglich, unübersichtlich und aus Kundensicht nicht immer auf dem neuesten Stand. Wichtige Informationen mussten mühsam in verschiedenen Quellen gesucht werden, was in manchen Fällen dazu führte, dass Nutzer lieber den Support kontaktierten, obwohl sie grundsätzlich in der Lage gewesen wären, sich eigenständig zu helfen.

Ein weiteres Hindernis war die mangelnde Integration der Dokumentation in die Software selbst. Statt einer

intuitiven Unterstützung direkt im System mussten Nutzer externe Dokumente durchsuchen. Das Ziel war klar: Eine zentrale, digitale Plattform schaffen, die es den Nutzern ermöglicht, schnell und gezielt an die benötigten Informationen zu gelangen – jederzeit und überall. Mit diesem Anliegen wandte sich die Diamant Software GmbH an gds.

Der Weg zur Lösung: Ein entscheidender Moment auf gds live 2023

Der entscheidende Impuls zur Neugestaltung der technischen Dokumentation kam 2023 bei der Veranstaltung "gds live". Martin Bock, Bereichsleiter Support & Learning Products bei Diamant Software, nahm an der Fachkonferenz der gds GmbH teil und erlebte dort einen Praxisvortrag der AVM GmbH, die vor einem ähnlichen Problem standen und bereits spannende Lösungen präsentieren konnten, die in enger Zusammenarbeit mit gds erarbeitet worden waren. Die Möglichkeiten, die sich durch eine intelligente Kombination von Redaktionssystem und Content-Delivery-Plattform bieten, überzeugten ihn davon, dass eine Umstellung auf eine zukunftsfähigere Infrastruktur bei Diamant Software der richtige Schritt wäre.

Jan Grüter, Product Manager easybrowse, erinnert sich: "Die kontextsensitiven Aufrufe der Dokumentation aus der Software heraus, waren das Kernthema, das Diamant Software besonders überzeugt hat."

Im Nachgang der Veranstaltung wurde der Austausch mit gds intensiviert, um eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die nicht nur die Prozesse der technischen Redaktion optimieren, sondern vor allem den Selfservice für die Kunden nachhaltig verbessern würde.

Nach der vertraglichen und technischen Klärung des Projekts konnte es schon bald mit der Umsetzung beginnen.

Die Lösung: Einführung von XR und easybrowse für eine optimierte Dokumentationsinfrastruktur

Um die Herausforderungen zu bewältigen, entschied sich Diamant Software für einige sehr grundlegende Änderungen in der Tool-Landschaft der technischen Dokumentation. XR wurde als Redaktionssystem eingeführt für eine effiziente Erstellung und Verwaltung von Dokumentationen sowie easybrowse als zentrale Content-Delivery-Plattform für eine nahtlose Bereitstellung der Informationen.

Martin Bock erklärt: "Unser Ziel war es, einen echten Selfservice zu etablieren – eine Dokumentationslösung, die den Nutzern relevante Informationen genau dann bereitstellt, wenn sie sie brauchen, ohne Umwege und unnötige Wartezeiten."

Technische Umsetzung: Migration und Integration

Das gds-Team, bestehend aus Kathleen Pohlmann (Project Consultant) und Jan Grüter, arbeitete eng mit unserem Migrationspartner c-rex.net und den Ansprechpartnern von Diamant Software zusammen, um die Migration in mehreren Iterationen zu optimieren.

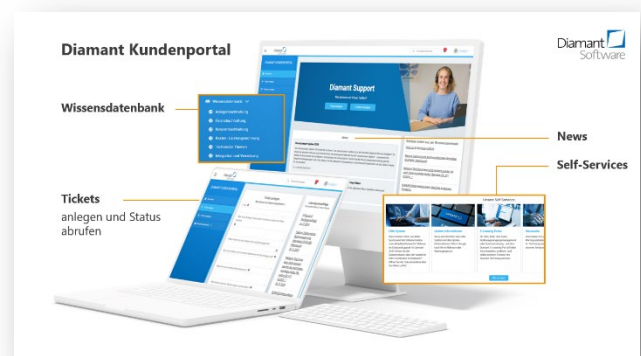
Ursprünglich war geplant, iIRDS-Pakete zu erstellen und direkt in das Content-Delivery-Portal easybrowse zu importieren. Nachdem sich Diamant jedoch für XR

entschieden hatte, wurde die Datenmigration angepasst: Die Inhalte aus einem XML-Export des bestehenden Redaktionssystems wurden in die für XR notwendige ImportRepository-Struktur transformiert. Dadurch konnten die XML-Daten der Dokumente als ImportRepository in XR importiert werden – inklusive englischer Übersetzung sowie Wiederverwendung von Modulen, Grafiken und Textbausteinen (in XR als Fragmente bezeichnet), die in mehreren Dokumenten vorkommen. Die Übertragung der fertigen Publikationen von XR nach easybrowse erfolgt ohnehin per iIRDS und ist somit offen und flexibel einsetzbar.



Kathleen Pohlmann berichtet: „Ein wesentlicher Teil des Projekts bestand darin, die Daten aus dem alten Redaktionssystem in das neue Redaktionssystem XR zu überführen. Es war ein iterativer Prozess – mit jeder Runde wurde die Qualität der Daten weiter verbessert, bis sie optimal für XR und easybrowse bereitstanden.“

Kundennutzen: Ein verbessertes Serviceerlebnis



Dank der neuen Dokumentationslösung profitieren die Kunden von Diamant Software nun von folgenden Funktionen:

- **Direkt integrierte Informationen:** Die Dokumentation ist nahtlos in die Software eingebunden, sodass Nutzer relevante Inhalte genau dort finden, wo sie benötigt werden.
- **Stets aktuelle und präzise Dokumente:** Änderungen an technischen Dokumenten werden zentral in XR verwaltet und automatisch in easybrowse bereitgestellt.
- **Schnellere Problemlösung:** Durch kontextsensitive Aufrufe erhalten Kunden gezielt die Anleitungen oder Fehlerbehebungen, die sie in einer bestimmten Anwendungssituation benötigen.
- **Reduzierung von Support-Anfragen:** Da Nutzer nun eigenständig die benötigten Informationen finden, werden unnötige Supportfälle vermieden.
- **Bessere Nutzererfahrung:** Die intuitive Suchfunktion in easybrowse sorgt für eine schnellere und gezieltere Informationsbereitstellung, was die Effizienz der Nutzung der Software erhöht.
- **Zukunftssichere Infrastruktur:** Durch den Einsatz von iIRDS als standardisiertem Austauschformat ist die Dokumentation offen für zukünftige Anpassungen und Erweiterungen.

- **Personalisierte Informationsbereitstellung:** Bestimmte Nutzergruppen erhalten gezielt Informationen, die für ihre spezifische Rolle innerhalb der Software relevant sind.

Martin Bock fasst zusammen: "Die Einführung von easybrowse und XR in unserem Unternehmen zeigt, wie wichtig eine sorgfältige Planung und Umsetzung bei der Migration und Integration neuer Systeme ist. Durch die enge Zusammenarbeit mit gds und die Unterstützung von c-rx.net konnten wir bei Diamant Software unsere Content-Delivery- und Redaktionsprozesse optimieren und zukunftssicher gestalten."

Erweiterte Funktionalitäten: Wie Diamant Software den Selfservice weiterentwickelt

Neben der reinen Bereitstellung der Dokumentation hat Diamant Software weitere Verbesserungen integriert, um den Selfservice nachhaltig zu optimieren:

- **Interaktive Hilfsfunktionen:** Nutzer erhalten durch In-App-Hilfen gezielte Unterstützung direkt im Arbeitsprozess.
- **Feedback-Mechanismen:** Durch die Möglichkeit, Dokumentationsinhalte direkt zu bewerten oder Verbesserungsvorschläge einzureichen, wird die Qualität der Inhalte kontinuierlich verbessert.