

# Как изглежда техническата документация днес

Инструменти и добри практики

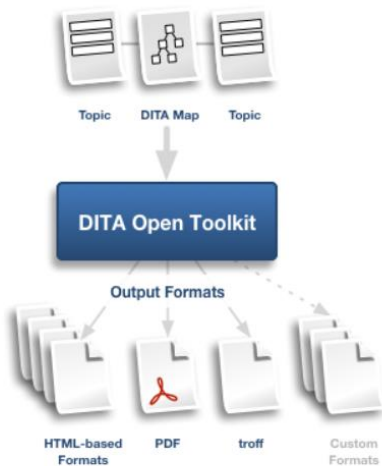
# Съдържание

- Инструменти за писане и поддръжка на техническа документация
- Минимализъм и профилиране на информацията
- Добри практики

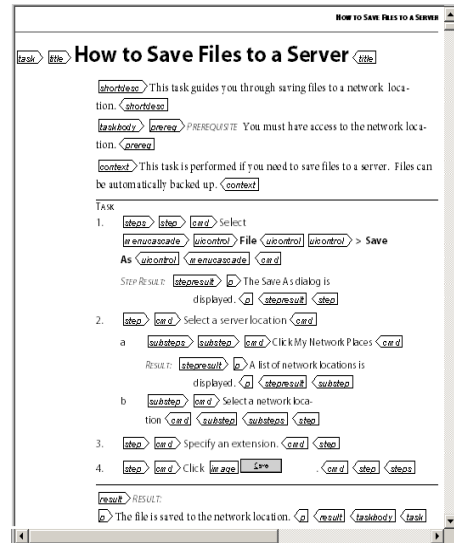
# Инструментите и стандартите днес

- DITA
- Специализирани инструменти
- Системи за управление на съдържанието (Sitefinity CMS)
- wikis
- Генератори на статични сайтове
- Други инструменти

# DITA



```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE task PUBLIC "-//OASIS//DTD DITA Task//EN" "task.dtd">
<task id="taskId">
  <title>Show file name extensions</title>
  <shortdesc>You can't change a file name extension unless it is visible.</shortdesc>
  <taskbody>
    <prereq id="prereq_xvp_wpd_2n">You must be able to modify the Control Panel
      settings.</prereq>
    <context>
      <p>File name extensions indicate the type of file you have and the possible applications
        that can open the file. Occasionally, you need to be able to see a specific file
        name extension in order to either simply view it or to modify it.</p>
    </context>
    <steps>
      <step>
        <cmd>From the...</cmd>
      </step>
      <step id="step_glh_zpd_2n">
        <cmd>Select...</cmd>
      </step>
    </steps>
    <result id="result_vng_lqd_2n">As a result...</result>
    <example>For example, ...</example>
    <postreq id="postreq_utq_lqd_2n">Restart your machine.</postreq>
  </taskbody>
</task>
```



Images copyright:

- <http://www.publishingsmarter.com>
- <http://www.dita-ot.org>

# Специализирани инструменти и CMS

The screenshot displays a CMS interface with a 'Configuration settings' panel on the left and a document editor on the right. The configuration panel includes fields for Status (New), Case Origin (Email), Priority (Medium), Subject (Configuration settings), and Description (How do I configure the settings for the site so that I can enable the advanced functionality?). It also shows a 'Post to MindTouch' button and a 'Post Article' button. The document editor shows a 'X5000 User Guide' with a table of contents and a 'X5000 Description' section. The 'X5000 Description' section includes a 'Model X5000' description and a 'User Options' section with a 'Similarity Highlighting' table.

Type	Match
Re-used Topics	
Re-used Fragments	
Exact Match	100%
Fuzzy Match	85% - 89%
Fuzzy Match	90% - 94%
Fuzzy Match	95% - 99%

The screenshot shows a document editor with a document titled 'Fix the Apocalypse'. The document content includes a title 'Fix the Apocalypse', a subtitle 'The world turned into an inhospitable environment', and a paragraph 'The steady but inevitable increase in global temperatures due to global warming has turned the world into a desert.' The document also includes a 'PROCEDURE' section with a list of steps: 1. Build a time machine, 2. Perfect a cheap, easy power generation and management solution that doesn't involve burning fossil fuels, 3. Travel back in time, 4. Become an inspiring, world-renowned speaker, 5. Implement your power generation plan. The document also includes a 'troubleshooting' section with a 'troubleshooting' table and a 'troubleshooting' section.

troubleshooting
title
troubleshooting
condition
troubleshooting
cause
remedy
steps

# Wikis

FHR Documentation

☆

SPACE SHORTCUTS

Export to PDF

Documentation Home

Featured Pages

Browse by Label

PAGE TREE

> (Online) Business Rule Management Automation

> (Online) Ranking Cocktails

> Creating Rules for Specific Pages or Navigation Paths

> Show Recommendations from the APE Service

Space tools

Pages

FHR Documentation

Created by Iva Koevska, last modified on Aug 23, 2017

About this space

The **FHR Documentation** space contains newly created or recently updated customer-facing content. All content has passed through reviews and is verified for clarity and correctness.

Getting started with this space

Navigating the space

In the left sidebar, use the **Space shortcuts** and the **Page tree**.

Sharing content with customers

Currently, all pages in this space are internally available only and you cannot share links with customers.

To work around this, you can choose one of the following approaches:

- Share a link to the identical copy of the document in the Learning Center. You will find a link to the identical copy in the comments for the page.  
This option might not be available for all pages.
- Export the document as PDF and share it with the customer.  
For more information, see [Export to PDF](#).  
This option might not be available for all pages.

Submitting feedback

If you want to submit feedback about a document, use the comments at the bottom of the page. Use quotes to point to particular sections in the text. Avoid using inline comments.

If you want to submit more general feedback, send an email to [lkoevska@atraqt.com](mailto:lkoevska@atraqt.com). (Click the link to start writing an email with configured receiver and subject lines.)

Contributing content

Currently, this space is closed for contribution. Please, avoid any unsolicited editing or creation of content.

If you want to contribute, send a request to [lkoevska@atraqt.com](mailto:lkoevska@atraqt.com). (Click the link to start writing an email with

Edit

Save for later

Watching

Share

Search this documentation

Q

Featured pages

Export to PDF

Show Recommendations from the APE Service

Recently updated pages

Create Location-Based Rules from the Preview Pages

Sep 15, 2017 • updated by Iva Koevska • view change

Show Recommendations from the APE Service

Sep 11, 2017 • updated by Iva Koevska • view change

Set Locations for the Rule from the Preview Pages

Sep 04, 2017 • updated by Iva Koevska • view change

Set Locations for the Rule from the Business Manager


Sep 04, 2017 • updated by Iva Koevska • view change

Export to PDF

Aug 25, 2017 • updated by Iva Koevska • view change

Show More

# SSG (docs like code)

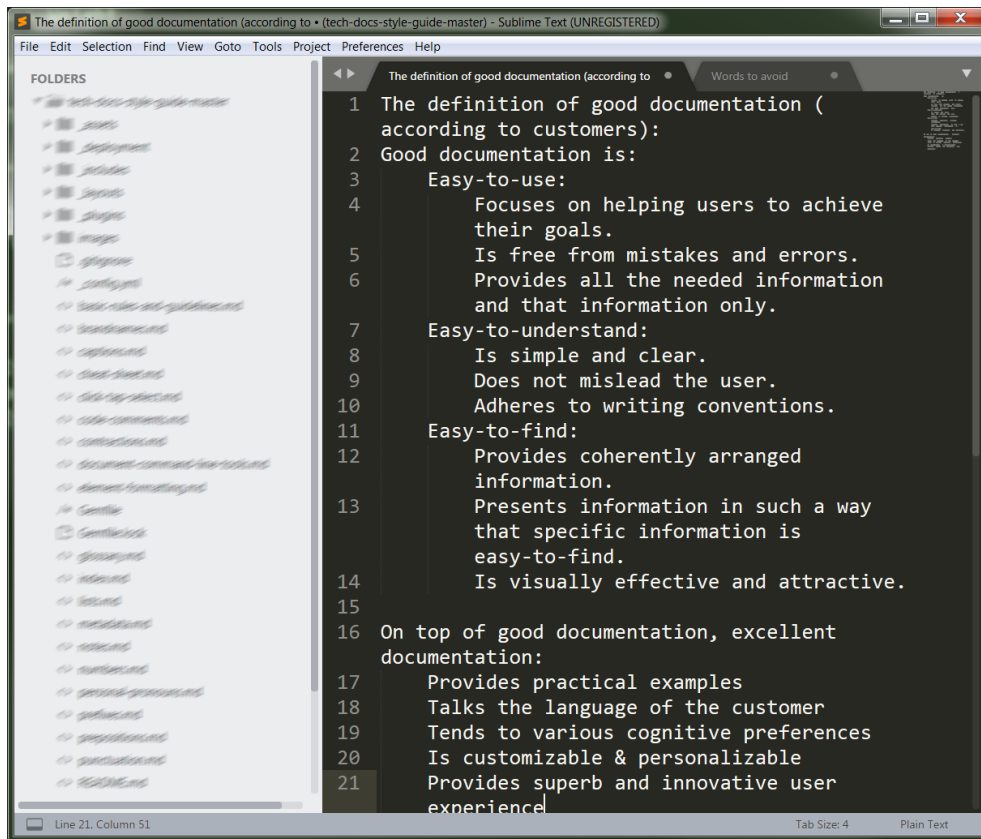
[Features](#) [Business](#) [Explore](#) [Marketplace](#) [Pricing](#)  

## Built for developers

GitHub is a development platform inspired by the way you work. From open source to business, you can host and review code, manage projects, and build software alongside millions of other developers.



The image shows a screenshot of the Microsoft Word application interface. The top ribbon is visible, showing tabs for File, Home, Insert, Design, Layout, References, Mailings, Review, View, and Tell me. The Home tab is active, displaying font settings (Calibri Light, size 16), paragraph settings (bullets, numbering, indent), and styles (Heading 2, Heading 3, Title). The document content area shows a series of paragraphs of placeholder text, including "Lorem ipsum", "Neque porro quisquam est qui...", and "Fusce ut effendit orci, nec porta urna...". The status bar at the bottom indicates 464 words and English (United States) language settings.





# Минимализъм и профилиране на информацията

- Минимализъм = “Най-важното, в точния момент, по точния канал, на точния потребител.”
- Профилиране на информацията:
  - концепции
  - процедури
  - референтна информация
- Писане на “парче”

# Добри практики: Процесът

1. Определи предназначението и употребата на документацията.
2. Идентифицирай целевата аудитория.
3. Интервюирай вещите лица по темата и събери информацията, която ти трябва.
4. Планирай съдържанието.
5. Създай документа.
6. Тествай и верифицирай как изглежда съдържанието като краен продукт.
7. Прати документацията за ревю на вещите лица по темата.
8. Прати документацията за ревю на други колеги.
9. Публикувай.
10. Редактирай отново и отново.

# Добри практики: Стилът

## 1. Придържай се към кратки и смислени изречения и параграфи.

- a. Използвай опростен, неутрален текст.
- b. Използвай възможно най-простата структура на изречението.
- c. Използвай не повече от 20 думи в изречение.

## 2. Прилагай ориентиран към действието стил.

- a. Използвай сегашно просто време преди всички други времена.
- b. Използвай повече деятелен залог, отколкото страдателен залог.
- c. Използвай заповедно наклонение с директни обръщения.

## 3. Използвай ясен и консистентен език

# Потребителско изживяване: друга гледна точка

1. Customer experience (CX) се определя от интеракцията на потребителя с информацията за продукта във всяка една точка – както преди, така и след покупка.
2. Документацията не се ограничава само с продуктовата (техническа) документация и информацията за „доставката“ на услугите, а е всеобхватна.
3. Различният сценарий изисква и надграждане на фокуса и различни подходи.

# Подходи за анализ на CX процеса

1. Определяне на целевата аудитория. Основни подходи: а) методът персона, и б) методът на матрицата.
2. Конструирание на потребителското изживяване: историята зад продукта, канали на достъп, основни точки по пътя към потребителя, контакт.
3. Изграждане на шаблонни етапи за процеса в клиента: осъзнаване, оценяване и покупка.
4. Изграждане и завършване на цялостното изживяване чрез рафиниране на подходите и каналите.

# Обратна връзка и анализ

1. Аналитични инструменти за събиране на данни: начини на тълкуване и подходи на прилагане.
2. Ревизиране на потребителското изживяване: еволюция на продукта и информацията от употребата му.
3. Анализ на нивото на ангажираност от страна на потребителите.
4. Привеждане на резултатите в действия: съвместа работа.

# Нашата роля

1. Фокус върху глобалната картина и мястото на градивните единици в нея.
2. Подобрения и визуализация.
3. Общ поглед. Готовност за адаптация на правилата и промяна в стратегията.
4. Конкуренция.