# Ein Styleguide kommt selten allein
## Und warum das ganz natürlich ist

Andrea Gocke, SAP
DocMuc, Hochschule München, 21. Juni 2018

PUBLIC

THE BEST RUN SAP

# Vorsicht – gewagte Bildmetapher

# Definiere „Styleguide“?!

„Von den Einen verhasst, von Anderen zu einer Art Bibel stilisiert, die man unter Androhung von Höllenqualen tunlichst zu befolgen hat. Irgendwo dazwischen liegt wohl die Wahrheit.“

Quelle: https://www.designtagebuch.de/wiki/corporate-design-manuals
Siehe auch Duden oder Wikipedia. Oder googeln Sie einfach mal.

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

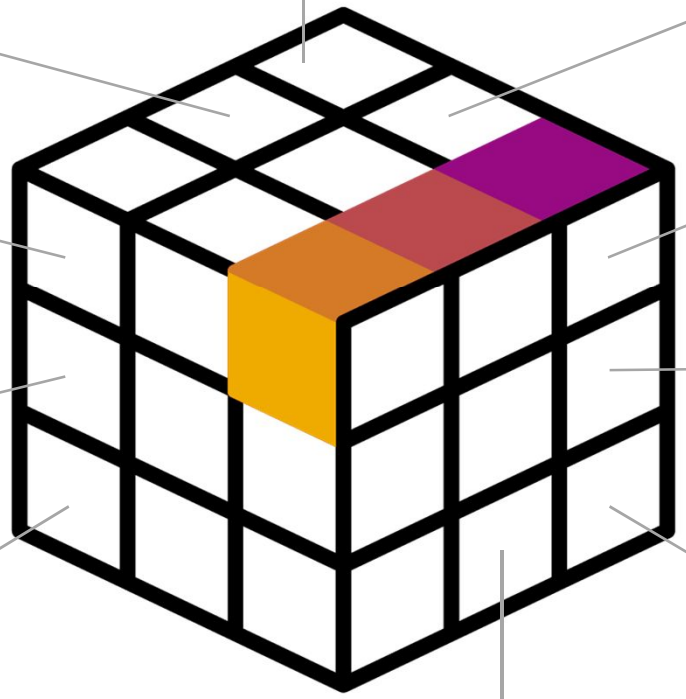
# **Minima philosophica styleguidensia** – was macht einen Styleguide aus?

### Name: Styleguide
oder auch Redaktionsleitfaden, Richtlinien, Design-Handbuch, Standards, Guidelines, Best Practices, Tips & Tricks, …

### Zweck
Corporate Design, Einheitlichkeit, Vorgaben, Rad nicht neu erfinden, Nachschlagewerk

### Verantwortlich
1 Person, kleine Gruppe, jeder darf

### Geltungsbereich
globalgalaktisch, firmenweit, spezifisch für Produkt(bereich) / App / UI-Technologie / Interaktionsdesign / UI-Control / Tool / Dokument-/Texttyp / Topics / Absatz / Satz / Ton/Stil / Wort (Term.) / Layout / Visuelles / …



### Halbwertszeit
stabile/bewährte Infos, neues/dynam. Thema/Initiative/Projekt, …

### Aktualisierung
wenn was ist, zyklisch (wöchentlich … jährlich), Delta-Rollout

### Verbindlichkeit
hart/genau, weich/abstrakt; wird später überprüft, wird toolgestützt geprüft; …

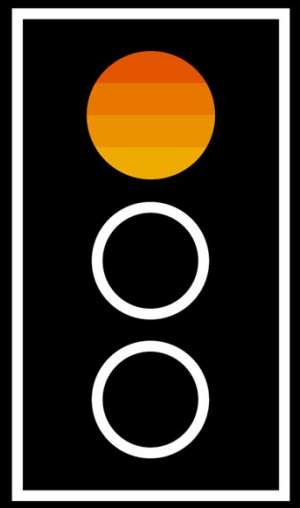
### Format
gedruckt/druckbar, PDF-Dokument mit Titelblatt, HTML, in Tool integriert, Templates, PPT, Wiki, Community, Blog/Post, eLearning, Bot, …

### Zielgruppen
UX/UI-Designer, UA-Entwickler (techn. Redakteur), Übersetzer, Web-Designer, Software-Entwickler, Marketing, Support, …

### Auffindbarkeit (Public Relations)
Intern (z.B. Styleguide-Portal in Firma), öffentlich, Suche, Tagging, featured content, Feedbackkanäle, Rolloutkanäle

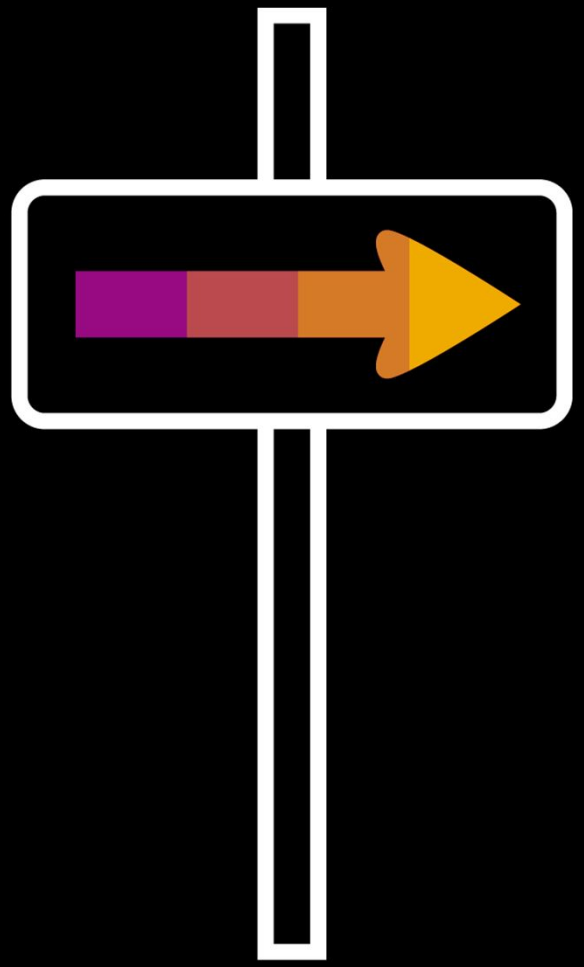
© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# Banal, aber wahr:



DEN Styleguide für alle und alles gibt es NICHT.

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC



# Wie sieht‘s denn bei SAP aus?

84000 Mitarbeiter weltweit. 23000 in Entwicklung und Forschung. (April 2018)

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# **Erstmal etwas Orga als Hintergrund** (natürlich unvollständig und vereinfacht)

### User-Assistance-Entwickler

- Terminologie festlegen
- UI-Texte benutzerfreundlich machen
- Am UI mitarbeiten (z.B. Mockups, Testen)
- In-App-Hilfe erstellen
- Dokumentation schreiben (SAP Help Portal)
- Multimedia-Assets erstellen
- Kontakt zu Kunden und Product Support

### Übersetzer (EN / DE)

- Terminologie übersetzen
- User Assistance übersetzen (UI, In-App-Hilfe, Dokumentation)
- Übersetzung im Kontext testen
- Language Editing des engl. Originaltexts
- Übersetzungsediting und andere Q-Aktivitäten
- Kontakt zu Kunden und Product Support

Das agile Entwicklungsteam

Product Owner | Entwickler | UX / UI Designer | UA-Entwickler | Übersetzer | Qualitäts-manager | Scrum Master

### Zentrale Gruppen

User Assistance

SAP Help Portal, DITA CMS, SAP Style Guide for Technical Comm., Infrastructure Guide

Übersetzung

Übersetzungssysteme und –technologie, externe Übersetzung in 40 Sprachen

UA / Bereich 1-n

Produktspezif. Styleguides und Templates, UA-Manager, UA-Entwickler, Übersetzer

UX / UI / Design

SAP Fiori Design Guidelines, Interaction Design, Visual Design, User Research

Marketing

Produktnamen, Corporate Identity, Kommunikations-richtlinien

Product Support

Kundenmeldungen

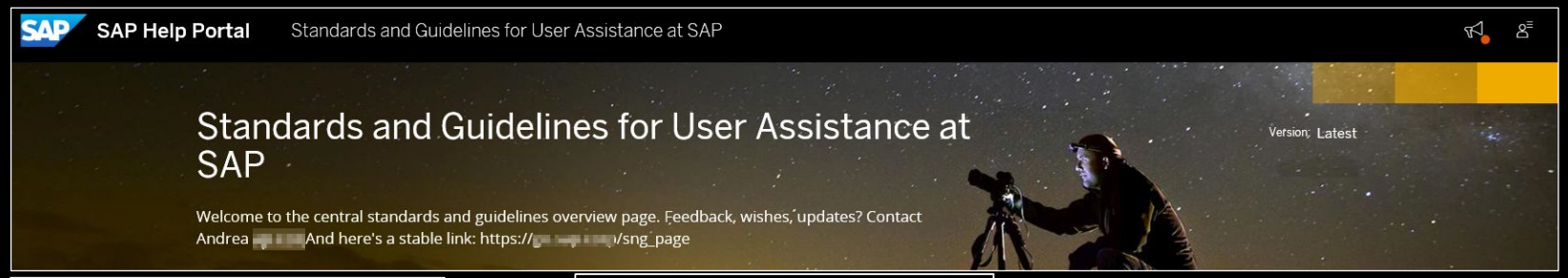
© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# Zentrale und produktspezifische Styleguides bei SAP

## Aus der Perspektive eines User-Assistance-Entwicklers

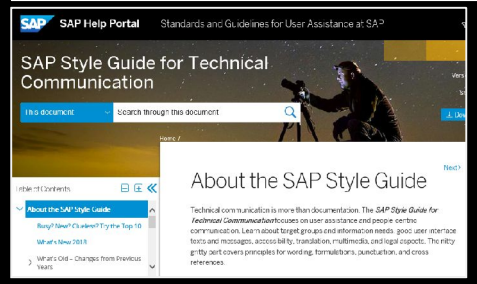
**1**

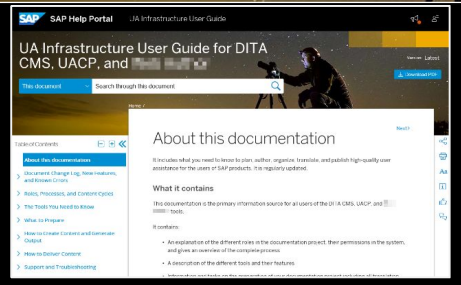
Styleguide-Seite
(S&G-Seite)

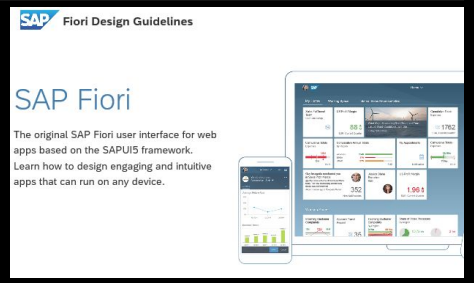



**3**

zentrale Styleguides




**15**

UA-Wikis/Communities in den Produktbereichen
inkl. zentralen UA-Teams (z.B. SAP S/4HANA, SAP Cloud Platform)

**100**

Wikis/Communities von UA oder mit UA drin zu Spezialthemen oder Projekten

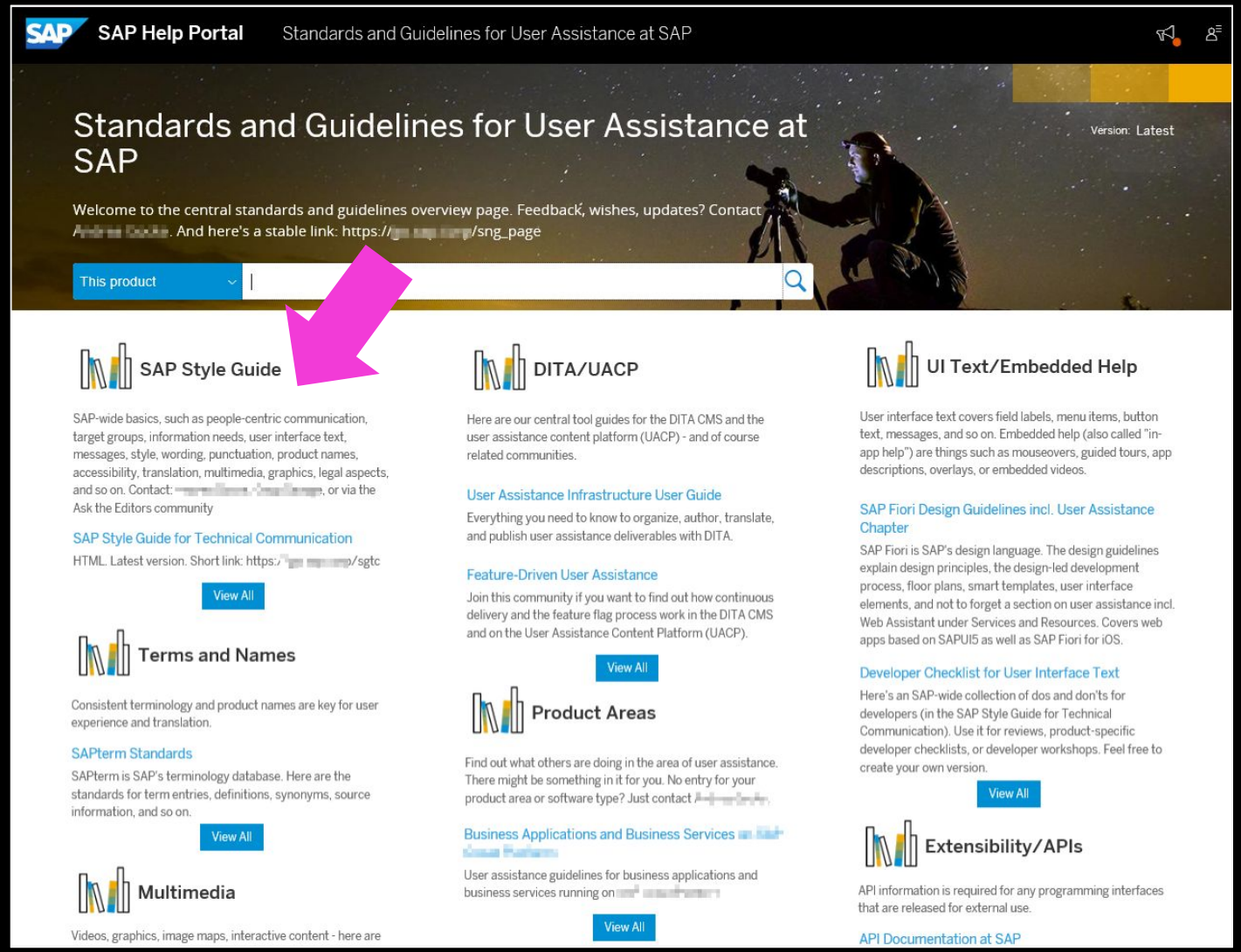
**1000**

UA-Entwickler und Übersetzer (plus zusätzlich externe Übersetzer in Agenturen / 40 Sprachen)

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | PUBLIC

# Die famose Standards-and-Guidelines-Überblicksseite

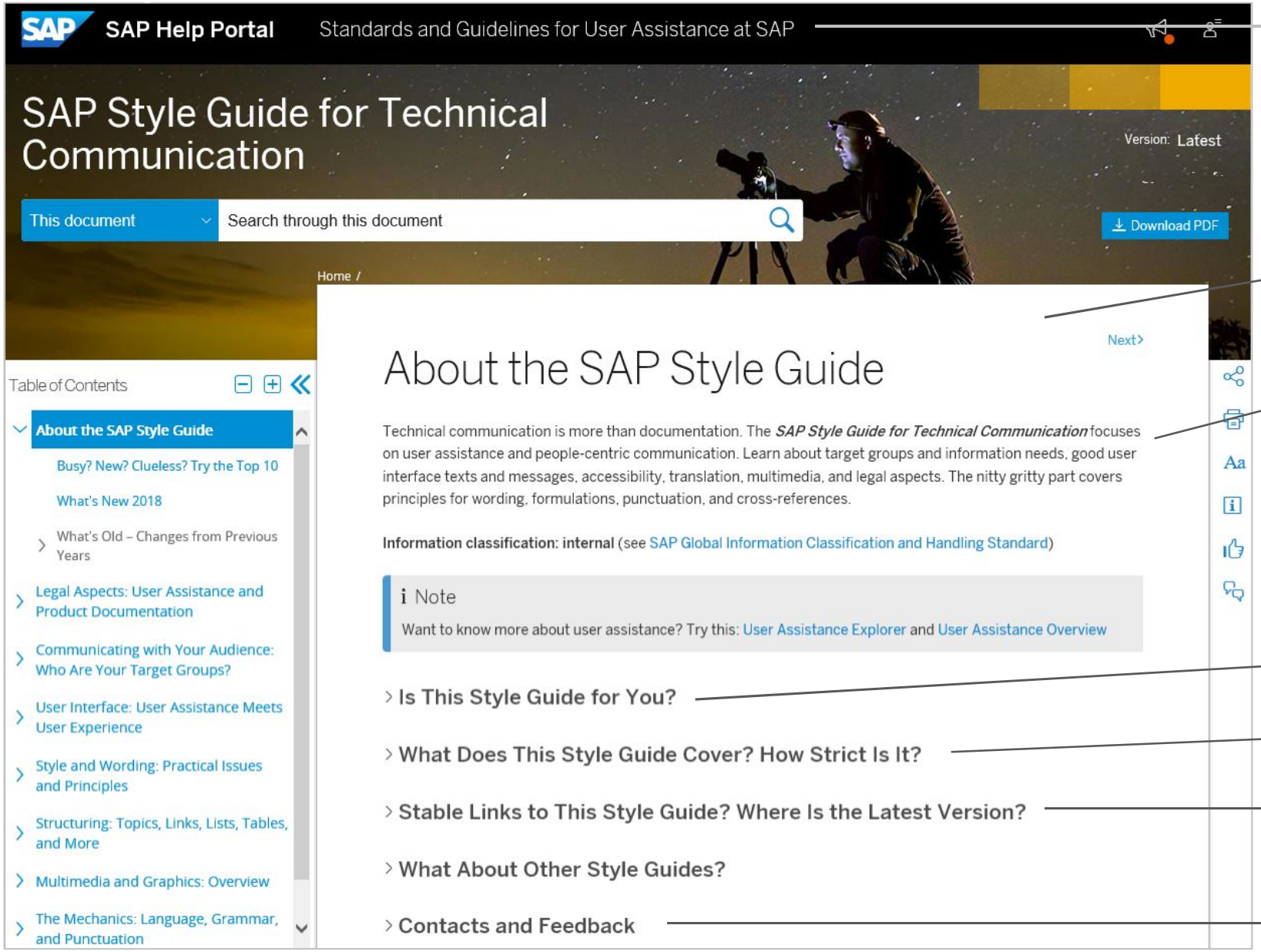
## Hier gibt‘s alle Styleguides – keine Panik, nicht alles ist relevant für alle




**Themen**

- SAP Style Guide
- DITA CMS / UA Content Platform
- Produktbereiche
- Rechtliche Aspekte
- Multimedia
- Brand Voice
- Übersetzung
- Terminologie und Produktnamen
- User Interface
- Barrierefreiheit
- Anwendungshilfe / Benutzerleitfäden
- Was ist neu?
- Installation/Upgrade
- Konfiguration
- Systemadministration/Operations
- Sicherheit
- Erweiterbarkeit/APIs

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC




Hier geht‘s zurück zur Standards-and-Guidelines-Seite

**Introseite** – bin ich hier richtig?

**Inhalt** – was erwartet mich?

**Benutzerkommentar** erfassen/beantworten

**Zielgruppe** des Styleguides

**Verbindlichkeit**

**Auffindbarkeit**

**Ansprechpartner**

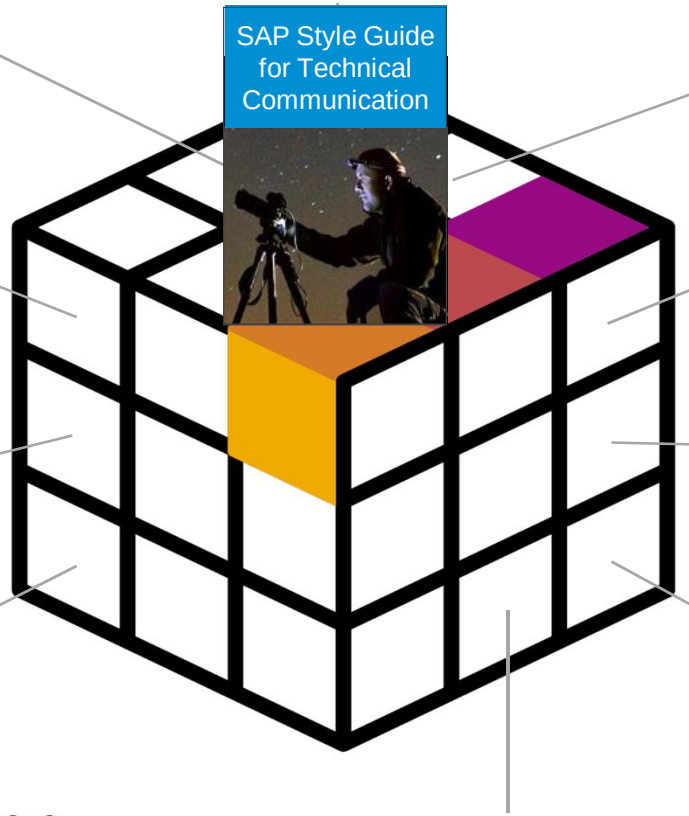
HTML-Version, gibt‘s auch als PDF

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide for Technical Communication – die Mutter aller User-Assistance-Styleguides bei SAP

## Name: SAP Style Guide for Technical Communication

im SAP-Jargon auch „the S&G“




## Zweck

SAP-weiter Rahmen für alle, Einheitlichkeit für User Assistance und Übersetzung, Rad nicht neu erfinden

## Geltungsbereich

SAP-weit, produkt- und toolneutral, Vorgaben für Englisch+Deutsch, Themen s. nächste Folie

Tip: open.sap.com -> Kurs *Copywriting: Improve User Experience One Word at a Time* basiert auf SAP Style Guide

## Verbindlichkeit

80% Baseline, Prinzipien statt harte Vorgaben, produktspezif. Styleguides sind ok
(für Ergänzungen, Sonderfälle, Abweichungen)

## Zielgruppen

User-Assistance Entwickler und Übersetzer (intern), externe Übersetzungsagenturen

sekundär: Entwickler, Marketing, …

## Verantwortlich

Andrea Gocke

## Halbwertszeit

stabile/bewährte Infos, aber irgendwas muss immer ergänzt/angepasst werden

## Aktualisierung

wenn was ist, Delta-Rollout via What‘s-New-Kapitel, selten Post in UA Community

## Format

HTML und PDF, erstellt in DITA CMS, nicht gedruckt

## Auffindbarkeit (Public Relations)

zentrale S&G-Seite bei SAP, SAP-internes Dokument mit tiny URL, Feedback via E-Mail / Telefon / Ask the Editors / Kommentare in HTML

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide for Technical Communication

## Was steht da eigentlich Zentrales drin?

### Rechtliche Aspekte

“User assistance” als rechtliche Anforderung. Welche Artefakte muss ich liefern? Was hat UA mit Produktvollständigkeit zu tun?

### Zielgruppen

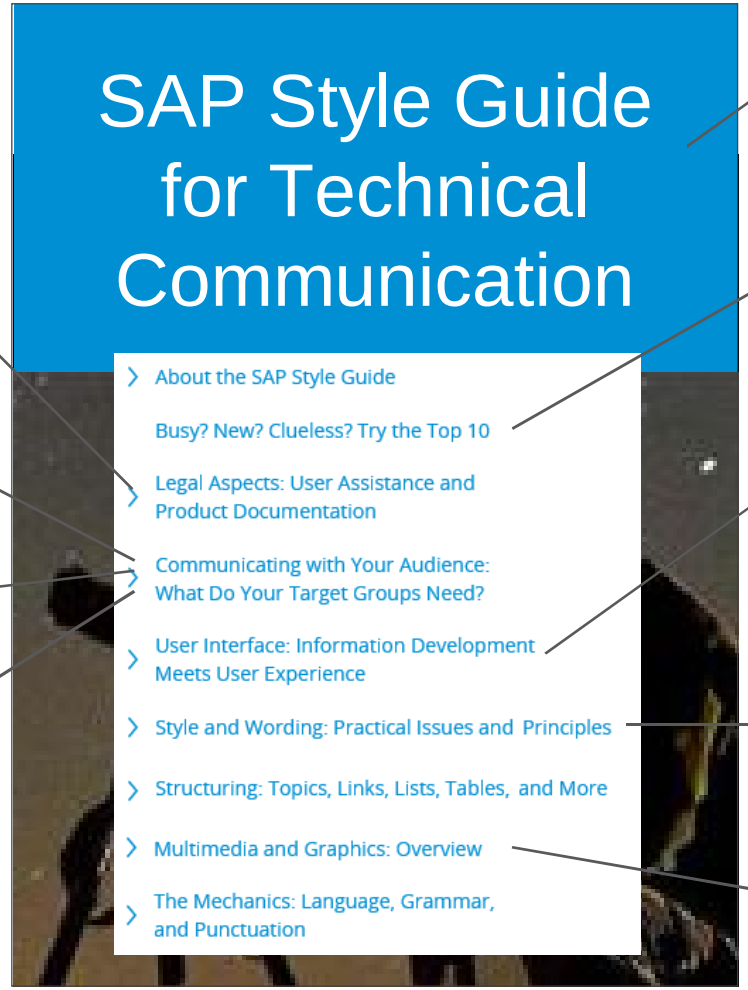
Entscheider, Berater / Implementierungsteam, Administrator, Superuser, Endbenutzer

### Informationsbedürfnisse und ihre Umsetzung in konkrete Artefakte

Zielgruppe x Infobedürfnisse = UA-Artefakte

### Benutzerfreundliche Sprache

Stil, Ton, Wortwahl, Formulierungen, Orientierung an gesprochener Sprache




### Übersetzungsaspekte

Überall berücksichtigt. Zu finden über Suche nach „translat*“

### Top-10-Standards

Für faule Leser. 300 Seiten → 0,75 Seiten

### User-Interface-Basics

Gemeinsamkeiten von UA und UX/UI, UI-Elemente, Nachrichtentexte, bitte kein Click-Level, Checkliste für Entwickler

Verlinkung auf spezifische Styleguides wie SAP Fiori Design Guidelines

### Stil und Wortwahl

Prinzipien für gutes Schreiben, Abkürzungen, Zahlen, Währungen, Datum, Einheiten, English capitalization

### Multimedia

Überblicksinfo. Verlinkt auf interne Communities/Foren, weil Inhalte zu dynamisch.

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide – die Kurzfassung für faule Leser

300 Seiten Styleguide kondensiert in 10 Regeln.


SAP Style Guide for Technical Communication

- About the SAP Style Guide
- Busy? New? Clueless? Try the Top 10
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
- Communicating with Your Audience: What Do Your Target Groups Need?
- User Interface: Information Development Meets User Experience
- Style and Wording: Practical Issues and Principles
- Structuring: Topics, Links, Lists, Tables, and More
- Multimedia and Graphics: Overview
- The Mechanics: Language, Grammar, and Punctuation
- Appendix


Also available as printable PDF:

(1) Whatever you do, do it **consistently**. Align with others.
You can adapt standards if there's a good reason. “I don't care” doesn't count.

(2) Write your texts in **U.S. English**. It is the corporate business language at SAP.

(3) Define **terminology** with subject matter experts as early as possible. Enter the terms in SAPterm. Roll out terminology.

(4) Participate in developing a user-friendly, **self-explanatory user interface**.
Clear formulations, consistent terminology, and correct language are vital.

(5) Write **texts that add value**: Consider the target group and their work situation. Do not describe the obvious.

(6) Write in a **people-centric and friendly tone**. Address the user directly with “you”.
Rewrite long sentences or noun clusters. To make the text easy to scan, use lists, tables, graphics, or subheadings.

(7) Work in the **user assistance infrastructure: DITA CMS, UA Content Platform**.
You get document versioning, status management, translation integration, and other nice things.

(8) Get your texts reviewed. It’s vital for translation into 40+ languages. There’s developmental and language/copy editing.
Content reviews don’t hurt either.

(9) Tell your developers to ensure that **user interface texts** are **translatable**:

- **No hard-coded texts**. Externalize text strings.
- No cryptic, manual abbreviations. Reword the text. Alternatively, remove or adapt text length restrictions.
  Remember: **Other languages** need **more space than English**.
- Get rid of hard-coded texts and truncated texts early on. Use the UI text space calculator. Test screens with pseudotranslation.

(10) Use **variables** only for **values, technical names, or other nontranslatable text**.
Number or otherwise identify variables in messages and elsewhere.
Reason: Different languages have different word order and grammar.

**Correct:** Remove device <variable 1 for number, ID, ...> from group <variable 2 for number, ID, ...>.
**Incorrect:** Do you want to <variable 1 for verb> <variable 2 for noun>?

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide – Beispiel 1 plus Styleguide-Schreibstil

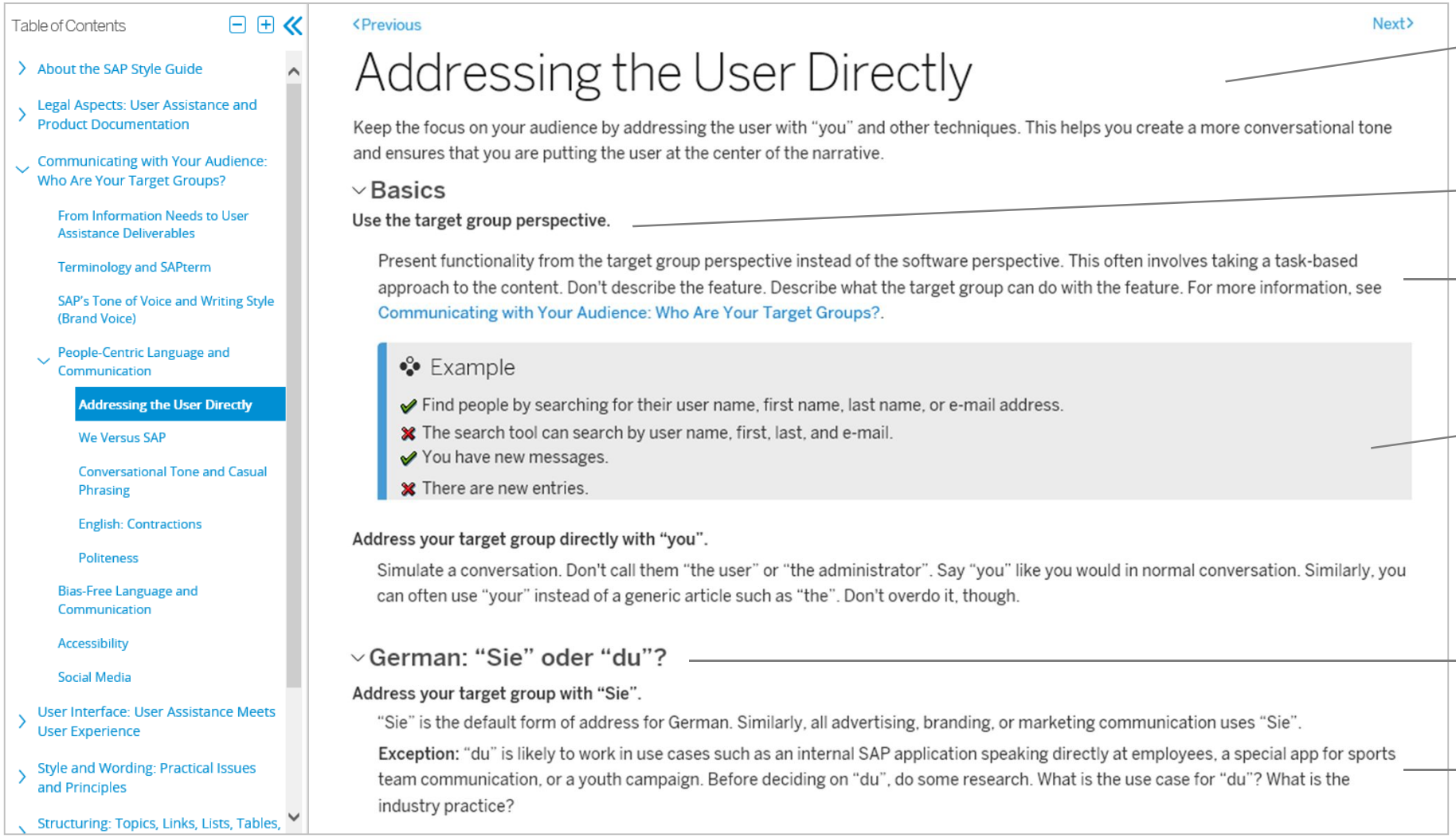


Table of Contents


- About the SAP Style Guide
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
- Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?
  - From Information Needs to User Assistance Deliverables
  - Terminology and SAPterm
  - SAP's Tone of Voice and Writing Style (Brand Voice)
  - People-Centric Language and Communication
    - Addressing the User Directly
    - We Versus SAP
    - Conversational Tone and Casual Phrasing
    - English: Contractions
    - Politeness
  - Bias-Free Language and Communication
  - Accessibility
  - Social Media
- User Interface: User Assistance Meets User Experience
- Style and Wording: Practical Issues and Principles
- Structuring: Topics, Links, Lists, Tables,


‹Previous Next›

## Addressing the User Directly

Keep the focus on your audience by addressing the user with "you" and other techniques. This helps you create a more conversational tone and ensures that you are putting the user at the center of the narrative.

### Basics

**Use the target group perspective.**

Present functionality from the target group perspective instead of the software perspective. This often involves taking a task-based approach to the content. Don't describe the feature. Describe what the target group can do with the feature. For more information, see Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?.

Example

- ✔ Find people by searching for their user name, first name, last name, or e-mail address.
- ✘ The search tool can search by user name, first, last, and e-mail.
- ✔ You have new messages.
- ✘ There are new entries.

**Address your target group directly with "you".**

Simulate a conversation. Don't call them "the user" or "the administrator". Say "you" like you would in normal conversation. Similarly, you can often use "your" instead of a generic article such as "the". Don't overdo it, though.

### German: "Sie" oder "du"?

**Address your target group with "Sie".**

"Sie" is the default form of address for German. Similarly, all advertising, branding, or marketing communication uses "Sie".

**Exception:** "du" is likely to work in use cases such as an internal SAP application speaking directly at employees, a special app for sports team communication, or a youth campaign. Before deciding on "du", do some research. What is the use case for "du"? What is the industry practice?

**Styleguide-Sprache ist English**

Beinhaltet Sprachspezifika für Englisch und Deutsch

**Regel im Imperativ**

Zu 99% durchgehalten

**Details + Erklärung**

Man würde ja gerne wissen warum.

**Beispiele**

Zum Teil auch mit Erklärungen direkt anbei

**Spezifika für Deutsch**

Abgesetzt mit „German:"

**Bekannte Ausnahme**

Abgesetzt mit „Exception:"

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide – Beispiel 2 oder „durch Fragen führen“

Table of Contents


- About the SAP Style Guide
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
- Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?
  - From Information Needs to User Assistance Deliverables
  - Terminology and SAPterm
  - SAP's Tone of Voice and Writing Style (Brand Voice)
  - People-Centric Language and Communication
  - Bias-Free Language and Communication
  - Accessibility
  - Social Media
- User Interface: User Assistance Meets User Experience
- Style and Wording: Practical Issues and Principles
- Structuring: Topics, Links, Lists, Tables, and More
- Multimedia and Graphics: Overview
- The Mechanics: Language, Grammar, and Punctuation


## Terminology and SAPterm

Terminology is key for user acceptance and customer satisfaction. By defining, using, and promoting consistent terminology, you are laying the foundation for effective communication. Here's a summary of terminology principles, including where to find SAPterm, the SAP terminology database.

### Basics

### Tools: SAPterm

### Consistent Terminology

### Country-Specific Terminology (Including Foreign-Language Terms)

**Enter country-specific terms in SAPterm and classify them as such.**

For more information, see Terminology Standards for SAPterm. But first you need to do some terminology research.

**Find out whether there's an established English term or equivalent phrase for the country-specific phenomenon (concept). If not, use the foreign-language term**

Country-specific terminology is a tricky area. This starts with deciding whether to use a foreign-language term in English (source language) or not. Here are some ideas for your **terminology research**:

- Talk to terminology and localization experts. Keep these decisive questions in mind:
  - Is the phenomenon (concept) only known in a specific country? If so, languages not spoken in that country are not likely to have a term for it.
  - Do people tend to use the foreign-language term in English because they feel anything else is not adequate?
  - Do people tend to say "Oh, *<foreign-language term>* is a special kind of *<English term>* in *<country>*." and then explain the specifics?
- Try the term database of the European Union.
- Check glossaries on government or other official Web sites (search for `glossary`, `terminology`, `dictionary`, and so on)

Example

| Country | Country-Specific Term/Concept | ✔ Term Used in English Texts | Comment |
|---|---|---|---|
| Chile | impuesto de timbres y estampillas | stamp tax | There's an equivalent English term. In other words, it's a translation. It can be translated because "stamp tax" is a concept also known in English-speaking countries. |
| Turkey | Çevre Komisyonu | Committee on Environment | "Committee on Environment" appears (written in title case) in the terminology lists provided by the Turkish Ministry of Foreign Affairs. |
| Japan | 礼金 (transliteration: reikin) | reikin | The concept of "reikin" (literally "gratitude money") is specific to Japan. It's a mandatory, non-refundable fee that a tenant pays to the landlord. |

**„tricky area“**

Auch ein Styleguide ist nicht allwissend

**Fragen stellen**

Hier kann man schwer harte Vorgaben machen.

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide – Beispiel 3 oder „1 mio Seiten sollten‘s auch nicht sein“

Table of Contents


- About the SAP Style Guide
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
- Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?
- User Interface: User Assistance Meets User Experience
- Style and Wording: Practical Issues and Principles
- Structuring: Topics, Links, Lists, Tables, and More
- Multimedia and Graphics: Overview
  - Graphics
  - Screenshots
  - Videos
- The Mechanics: Language, Grammar, and Punctuation
- Appendix


## Multimedia and Graphics: Overview

Interactive content, videos, graphics, and screenshots – what is there to know and where can you find the guidelines? Likewise, there are layout standards for colors, fonts, indents, and so on. All this is important for an SAP-wide look and feel, but it's more than this style guide can cover.

### Basics

**Follow the links in the table.**

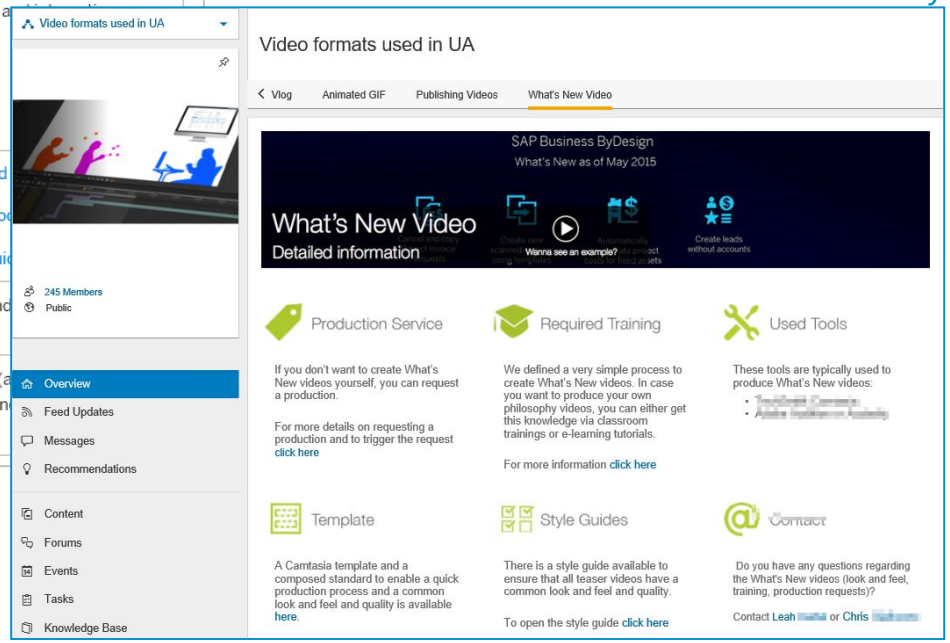
| Topic | In This Style Guide | More Information Elsewhere |
|---|---|---|
| Multimedia in user assistance | Videos | Multimedia Production for User Assistance (videos, interactive demos, guided tours, static a graphics, music) |
| Graphics in user assistance | Graphics | |
| Screenshots in user assistance | Screenshots | |
| Music in user assistance (the SAP sound library) | Not applicable | |
| User experience and design, and user interface | User Interface: User Assistance Meets User Experience | User Experience and<br>UX Concepts and To<br>SAP Fiori Design Gui |
| SAP-wide colors, fonts, logo, and so on | Not applicable | SAP Brand Tools und > Visuals |
| SAP-wide image library | Not applicable | SAP Image Library (a SAP Brand Tools) an Image Library |

**lauter dynamische Themen**

Das schafft der SAP Style Guide nicht. Ok, ein Minikapitel gibt‘s.

Und deswegen haben wir den Rest ausgelagert.

Interne Community




© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# SAP Style Guide – Beispiel 4 oder „das muss technisch unterstützt werden“

Table of Contents


- About the SAP Style Guide
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
  - **Cross-References and Hyperlinks from a Legal Perspective**
  - Copyright, Trademarks, and Other Legal Notices
  - Third-Party and Open-Source Software – How To Refer to It
- Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?
- User Interface: User Assistance Meets User Experience
- Style and Wording: Practical Issues and Principles
- Structuring: Topics, Links, Lists, Tables, and More
- Multimedia and Graphics: Overview
- The Mechanics: Language, Grammar, and Punctuation


## Cross-References and Hyperlinks from a Legal Perspective

There's so much information to cross-refer and link to. What are the legal dos and don'ts for hyperlinks in user assistance? When do you need a link disclaimer and where do you get it?

### Basics

### Allowed Cross-References and Link Targets

### Link Disclaimer and Link Classification

**External hyperlinks must be accompanied by the official legal disclaimer.**

You don't insert the link disclaimer as text in your topic. It's a background function in the DITA CMS. Whenever you create a link with a complete URL, it's processed according to the link classification algorithm. In the final output, external links have specific icons (one for SAP-owned sites and one for third-party sites), and users get to read the link disclaimer text ([redacted]/disclaimer) before they can proceed to the real link target.

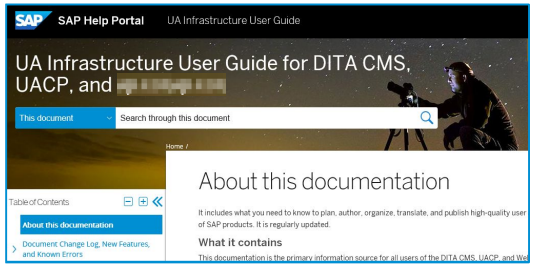
For more information, see the UA Infrastructure User Guide and search for `Linking in the DITA CMS` or `External Links (Link Classification)`.

**Link Disclaimer als Funktion im DITA CMS**

Es reicht nicht, im SAP Style Guide zu sagen „Link Disclaimer nötig, viel Spaß beim Selberbasteln“.

**Im Tool-User-Guide steht alles zu Links**

+ entspr. Implementierung im DITA CMS bei SAP vorhanden




© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

# SAP Style Guide – Beispiel 5 oder „geht‘s ein bisschen genauer?“

Table of Contents


- About the SAP Style Guide
- Legal Aspects: User Assistance and Product Documentation
- Communicating with Your Audience: Who Are Your Target Groups?
- User Interface: User Assistance Meets User Experience
  - Text on the User Interface – The Basics
  - Referring to the User Interface – Beware of Click Level
  - Common User Interface Elements
  - Message Texts and Content Pattern
  - **Formulation Patterns for Message Texts**
  - Tooltips (Mouseovers)
  - Keyboard Keys and Key Combinations
  - Punctuation Marks and Special Characters on the User Interface
  - Developer Checklist: Translatable and Meaningful Screens in All Logon Languages
- Style and Wording: Practical Issues and Principles


## Formulation Patterns for Message Texts

The formulation patterns cover common situations that require messages. They help you find formulations that are appropriate for your type of software and target group.

### Basics

### Success and Information Messages

You want to reassure the user about normal processing. The user is to acknowledge information that isn't critical and doesn't involve a decision. Such messages are intrinsically self-explanatory. A message short text is usually sufficient. Do not add redundant words such as “successfully”. Add auxiliary verbs such as “was” as appropriate for target group and situation.

| Formulation Pattern | ✔ Example |
|---|---|
| **English:** *<Object> <past participle>* or another statement of reassurance | Contract created<br>Your user was created. Please enter your personal data.<br>The project *<variable 1>* was created and assigned to the team *<variable 2>*.<br>Your booking will be reserved for 24 hours. |
| **German:** *<Objekt> <Partizip Perfekt>* or another statement of reassurance | Vertrag angelegt<br>Ihr Benutzer wurde angelegt. Geben Sie nun Ihre persönlichen Daten ein.<br>Das Projekt *<Variable 1>* ist angelegt und wurde Team *<Variable 2>* zugeordnet.<br>Ihre Buchung wird 24 Stunden reserviert. |

### Technical or Business Errors

### Technical Target Group Needs to Take Over

**Die Standardformulierung ist tot – es lebe das Formulierungsmuster!**

Seien wir doch mal ehrlich. So isset.

**Formulierungsmuster**

Diverse Optionen. Genauer kann man werden, wenn man die UI-Technologie und das Interaction Design kennt.

… wie z.B. in den **SAP Fiori Design Guidelines** spezifiziert

© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

nur SAP-intern verfügbar
SAP Fiori Design Guidelines
auch extern

# SAP Style Guide – Beispiel 5 oder „geht‘s ein bisschen genauer?“

SAP Style Guide – egal, welche UI-Technologie

## Success and Information Messages

You want to reassure the user about normal processing. The user is to acknowledge information that isn't critical and doesn't involve a decision. Such messages are intrinsically self-explanatory. A message short text is usually sufficient. Do not add redundant words such as “successfully”. Add auxiliary verbs such as “was” as appropriate for target group and situation.

| Formulation Pattern | ✔ Example |
|---|---|
| **English:** *<Object> <past participle>* or another statement of reassurance | Contract created<br>Your user was created. Please enter your personal data.<br>The project *<variable 1>* was created and assigned to the team *<variable 2>*.<br>Your booking will be reserved for 24 hours. |
| **German:** *<Objekt> <Partizip Perfekt>* or another statement of reassurance | Vertrag angelegt<br>Ihr Benutzer wurde angelegt. Geben Sie nun Ihre persönlichen Daten ein.<br>Das Projekt *<Variable 1>* ist angelegt und wurde Team *<Variable 2>* zugeordnet.<br>Ihre Buchung wird 24 Stunden reserviert. |

SAP Fiori Design Guidelines – https://experience.sap.com/fiori-design-web/message-toast

SAP Fiori Design Guidelines  Search

**Behandelt auch weitere Erscheinungsformen**
z.B. Box, Popover

# Message Toast

sap.m.MessageToast

SAPUI5 Version 1.50

Intro | Usage | Responsiveness and Adaptiveness | Layout | Behavior and Interaction | Guidelines | Properties | Resources

**Screenshots/Mockups**

## Intro

A message toast (sap.m.MessageToast) is a small, non-disruptive popup for **success messages** that disappears automatically after a few seconds.

## Usage

### Use the message toast if:

- You want to display a short success message.
- You do not want to interrupt users while they are performing an action.
- You want to confirm a successful action.

### Do not use the message toast if:

- You want to display an error or warning message.
- You want to interrupt users while they are performing an action.
- You want to make sure that users read the message before they leave the page.
- You want users to be able to copy the message content to the clipboard
  In this case, use a success message dialog instead.

## Guidelines

### Message Toast Texts

To make the toast message easy to scan, keep the text as short as possible. Remember that the user will not have time to take in very much detail.

Do not use the word “successfully” in the message text. This is implicit in a success message.

**Patterns**

For standard actions (such as create, save, delete, or send), we recommend using the following patterns, depending on your use case.

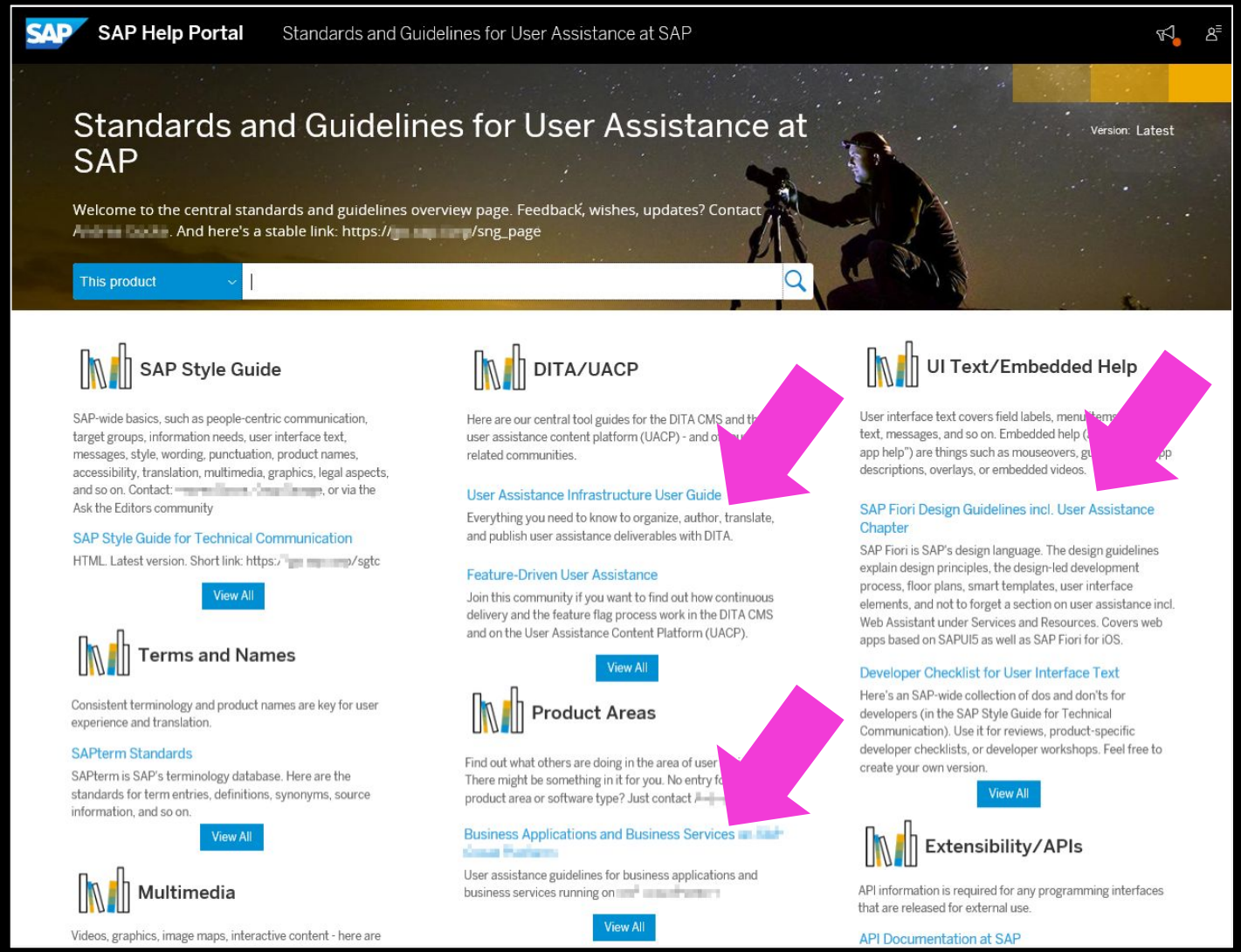
| Use Case | Use Case Variant | Pattern (EN) | Example (EN) |
|---|---|---|---|
| Single item | Object name is not needed.<br>Hint: If the name or ID is not crucial feedback in your context, leave it out. | [object] [action taken] | *Sales order created* |
| Multiple items | | [item count] [objects] [action taken] | *2 sales orders were deleted.* |
| Multiple actions | Single items, object names are not needed | 1 [object] [1st action taken], 1 [object] [2nd action taken] | *1 product added, 1 product removed* |

Siehe auch https://experience.sap.com/fiori-design-web/ui-text-guidelines-for-sap-fiori inkl. Messages

© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

# Die famose Standards-and-Guidelines-Überblicksseite

## Noch ein paar Beispiele



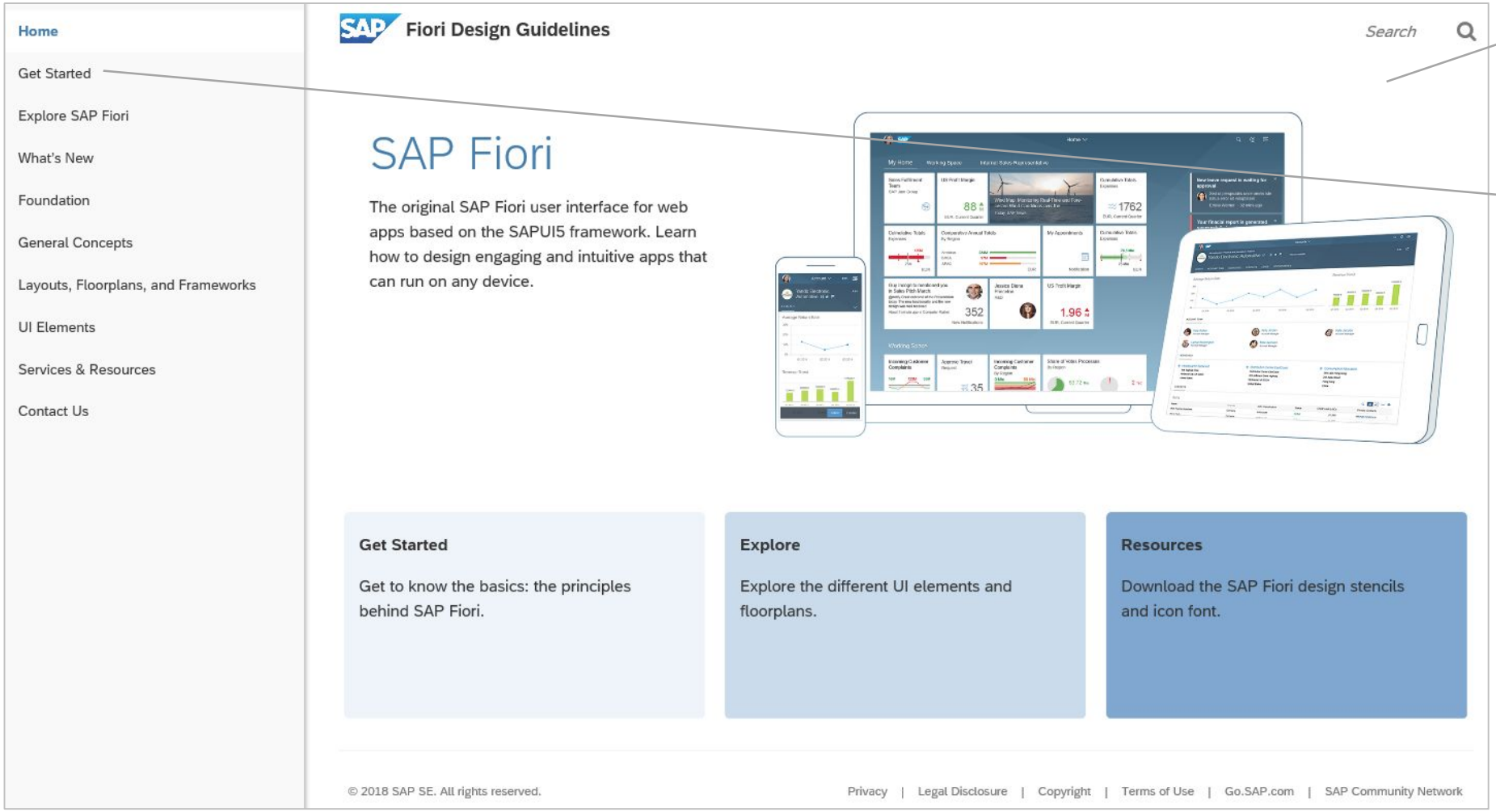

**Themen**

- SAP Style Guide
- DITA CMS / UA Content Platform
- Produktbereiche
- Rechtliche Aspekte
- Multimedia
- Brand Voice
- Übersetzung
- Terminologie und Produktnamen
- User Interface
- Barrierefreiheit
- Anwendungshilfe / Benutzerleitfäden
- Was ist neu?
- Installation/Upgrade
- Konfiguration
- Systemadministration/Operations
- Sicherheit
- Erweiterbarkeit/APIs

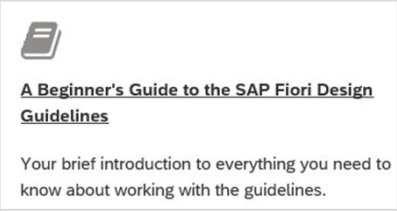
© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# **SAP Fiori Design Guidelines** – Introseite

auch extern verfügbar
https://experience.sap.com/fiori-design-web




https://experience.sap.com/fiori-design-web

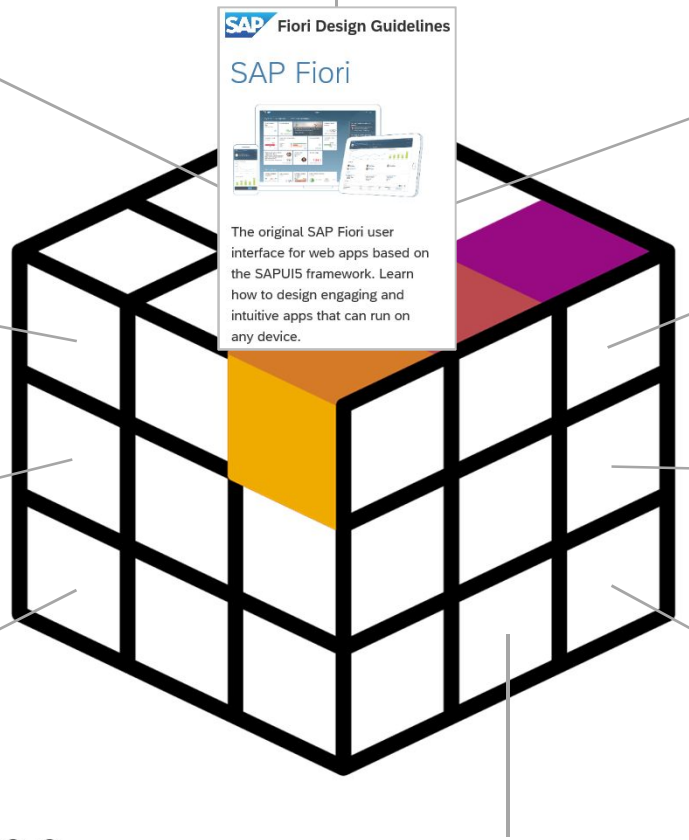



© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# **SAP Fiori Design Guidelines** – Eigenschaften

auch extern verfügbar
https://experience.sap.com/fiori-design-web

**Name:**
**SAP Fiori Design Guidelines**




### Zweck
SAP-weiter Rahmen für alle, die SAP Fiori verwenden,
Einheitlichkeit für UI / UX, Rad nicht neu erfinden

### Geltungsbereich
für alle SAP-Fiori-Apps

### Verbindlichkeit
erklärender Ansatz „Use if“ und „Don‘t use if“ sowie
Informationen zu Layout, Interaction/Behavior etc.

### Zielgruppen
Entwickler und Designer (intern + extern)
sekundär: User-Assistance-Entwickler

### Verantwortlich
SAP-Fiori-Design-Team,
2 Hauptautoren/-editoren

### Halbwertszeit
vierteljährlich, begleitend zu SAPUI5

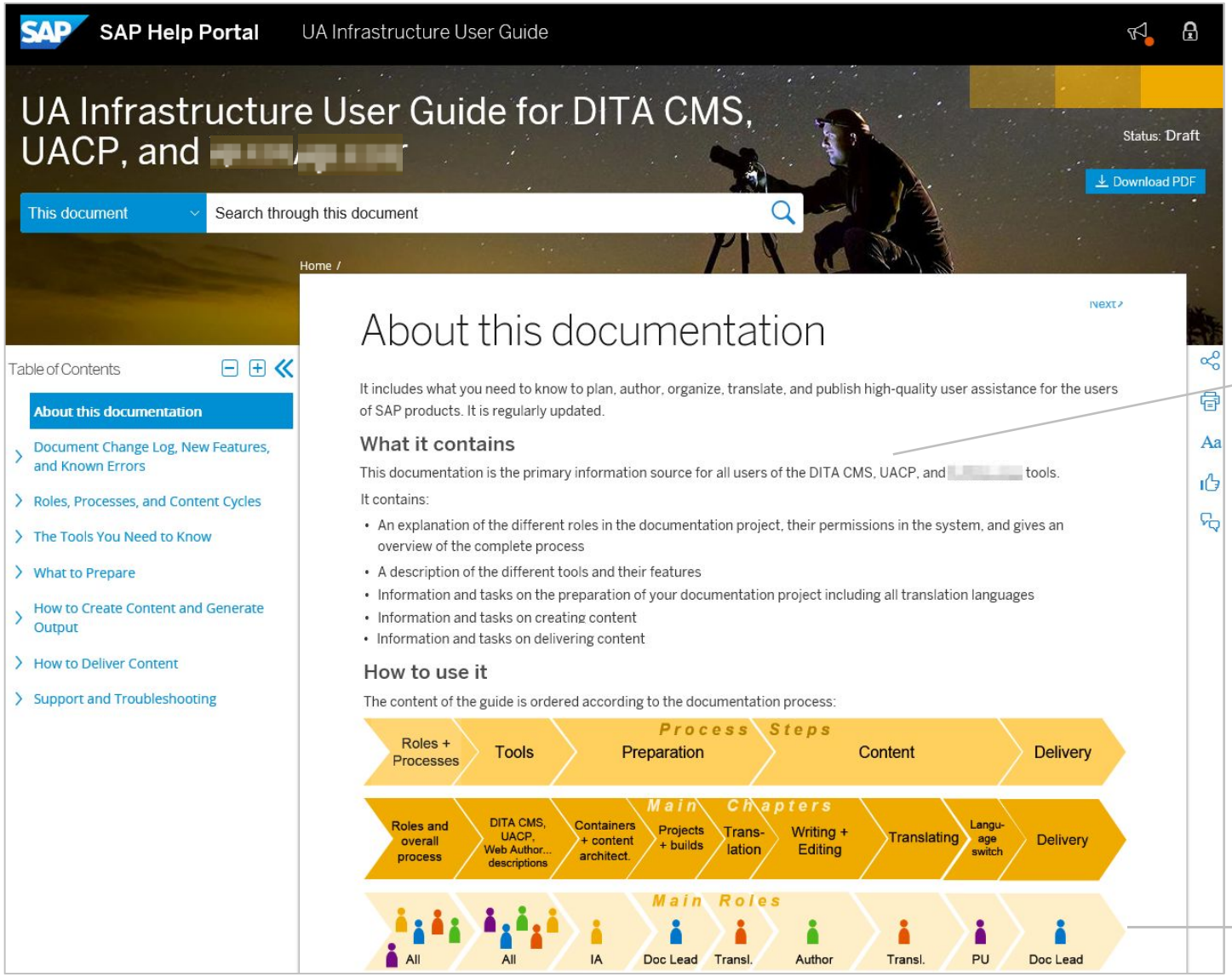
### Aktualisierung
vierteljährlich, begleitend zu SAPUI5,
Newsletter, What‘s-New-Kapitel

### Format
HTML, nicht gedruckt

### Auffindbarkeit (Public Relations)
via interne Überblicksseiten, auch auf interner S&G-Seite,
externe SAP User Experience Community (experience.sap.com,
diverse Feedbackkanäle (z.B. Community-Diskussionen)

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# **SAP User Assistance Infrastructure User Guide** – Introseite




**Inhalt** – was erwartet mich?

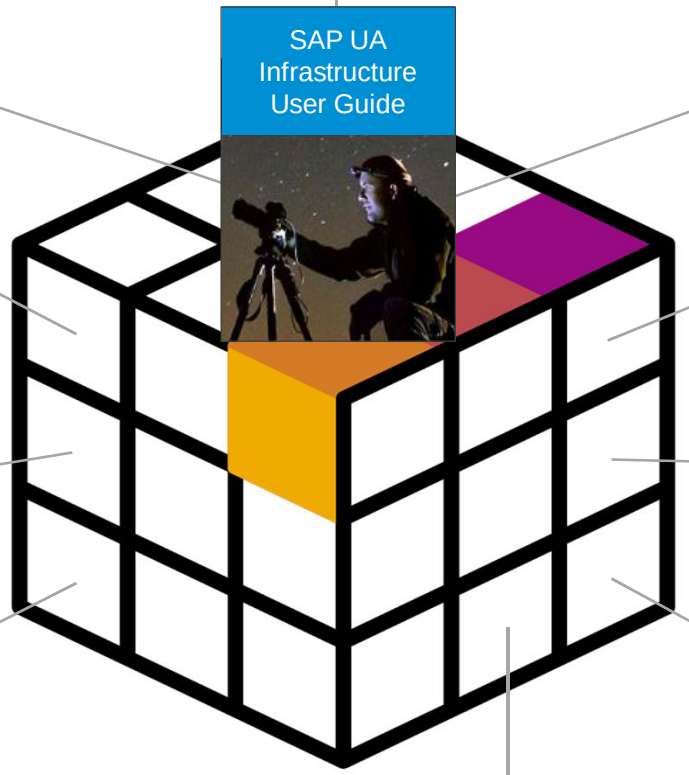
**Benutzerkommentar** erfassen/beantworten

**Zielgruppen** des Styleguides

© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

# **SAP UA Infrastructure User Guide** – Eigenschaften

**Name:**
**SAP UA Infrastructure User Guide**




## Zweck

SAP-weiter Tool-Rahmen für alle User-Assistance-Entwickler und Übersetzer

## Geltungsbereich

DITA CMS als zentrales Content-Management-System für Dokumentation auf SAP Help Portal und In-App-Hilfe mit Web Assistant in SAP-Fiori-Apps

## Verbindlichkeit

ohne Tool-Guide geht‘s halt nicht

## Zielgruppen

User-Assistance-Entwickler und Übersetzer (intern), unterteilt nach Rollen wie Info-Architekt, Doc Lead, Autor, Übersetzer

## Verantwortlich

5 feste Autoren,
10 gelegentliche Autoren

## Halbwertszeit

beständiges Feedback, neue Funktionen im DITA CMS etc., sehr lebendiges Dokument

## Aktualisierung

wenn was ist = oft, Delta-Rollout via What‘s-New-Kapitel, selten Post in UA Community

## Format

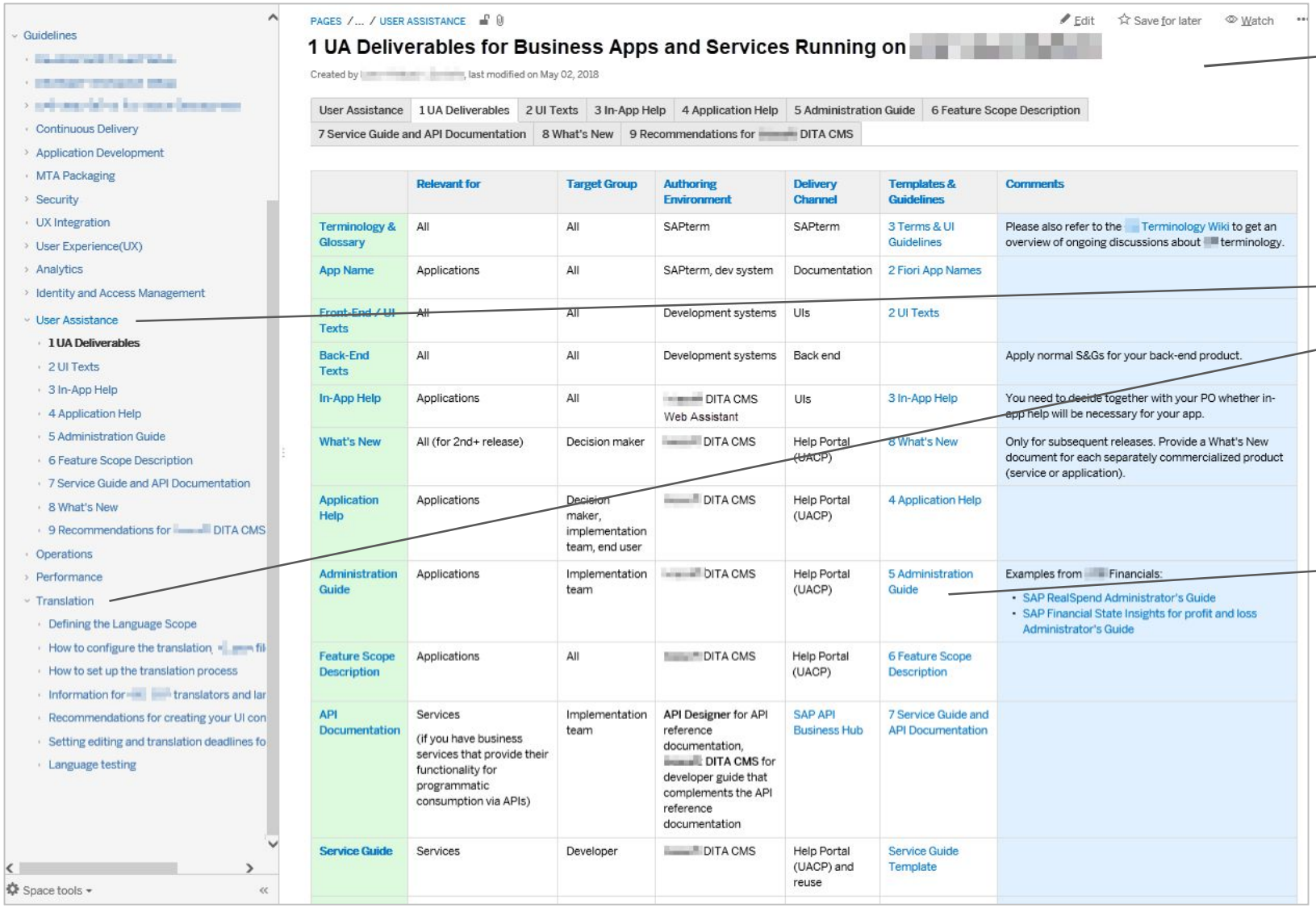
HTML und PDF, erstellt im DITA CMS, nicht gedruckt

## Auffindbarkeit (Public Relations)

via auf interner S&G-Seite, SAP-internes Dokument mit tiny URL, Feedback via E-Mail / Telefon / UA Community / Kommentare in HTML

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

# **User-Assistance-Stückliste für eine Produktfamilie** – Introseite




**Überblicksseite** – welche Zielgruppe der Software kriegt was an User Assistance

**User Assistance und Übersetzung** sind in die Guidelines der Produktfamilie eingebunden

**Spezielles Template und Styleguides** für Admin-Guide

Template ist als buildable map im DITA CMS und ebenso die einzelnen Topics

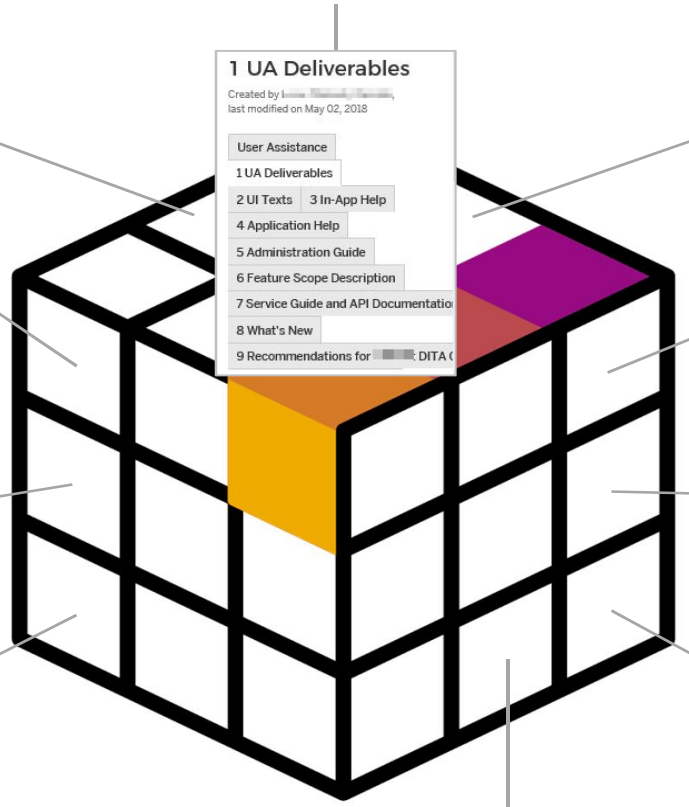
Regeln zur Anwendung des Templates sind hier im Wiki (Registerkarte 5) und im Template selbst.

Nicht jedoch im SAP UA Infrastructure User Guide, denn der gilt SAP-weit.

© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

# **User-Assistance-Stückliste für eine Produktfamilie** – Eigenschaften

## Name:
## UA-Stückliste für Produktfamilie




## Zweck
Rahmen für alle User-Assistance-Entwickler und Übersetzer aus Produktbereich/-familie X

## Geltungsbereich
für alle Apps der Produktfamilie – welche UA-Artefakte muss ich liefern?

## Verbindlichkeit
gilt grundsätzlich, für Sonderfälle „meine App tickt da ganz anders“ gibt‘s Beratung

## Zielgruppen
User-Assistance-Entwickler und Übersetzer (intern) aus Produktbereich

## Verantwortlich
zentrales UA-Team aus Produktbereich/ -familie X

## Halbwertszeit
beständiges Feedback, neue Funktionen im DITA CMS etc., sehr lebendiges Dokument

## Aktualisierung
wenn was ist,
regelmäßige Projektmeetings

## Format
Wiki + Links in andere Styleguides, nicht gedruckt

## Auffindbarkeit (Public Relations)
via auf interner S&G-Seite, SAP-internes Wiki,
Feedback via E-Mail / Telefon / Projektmeeting

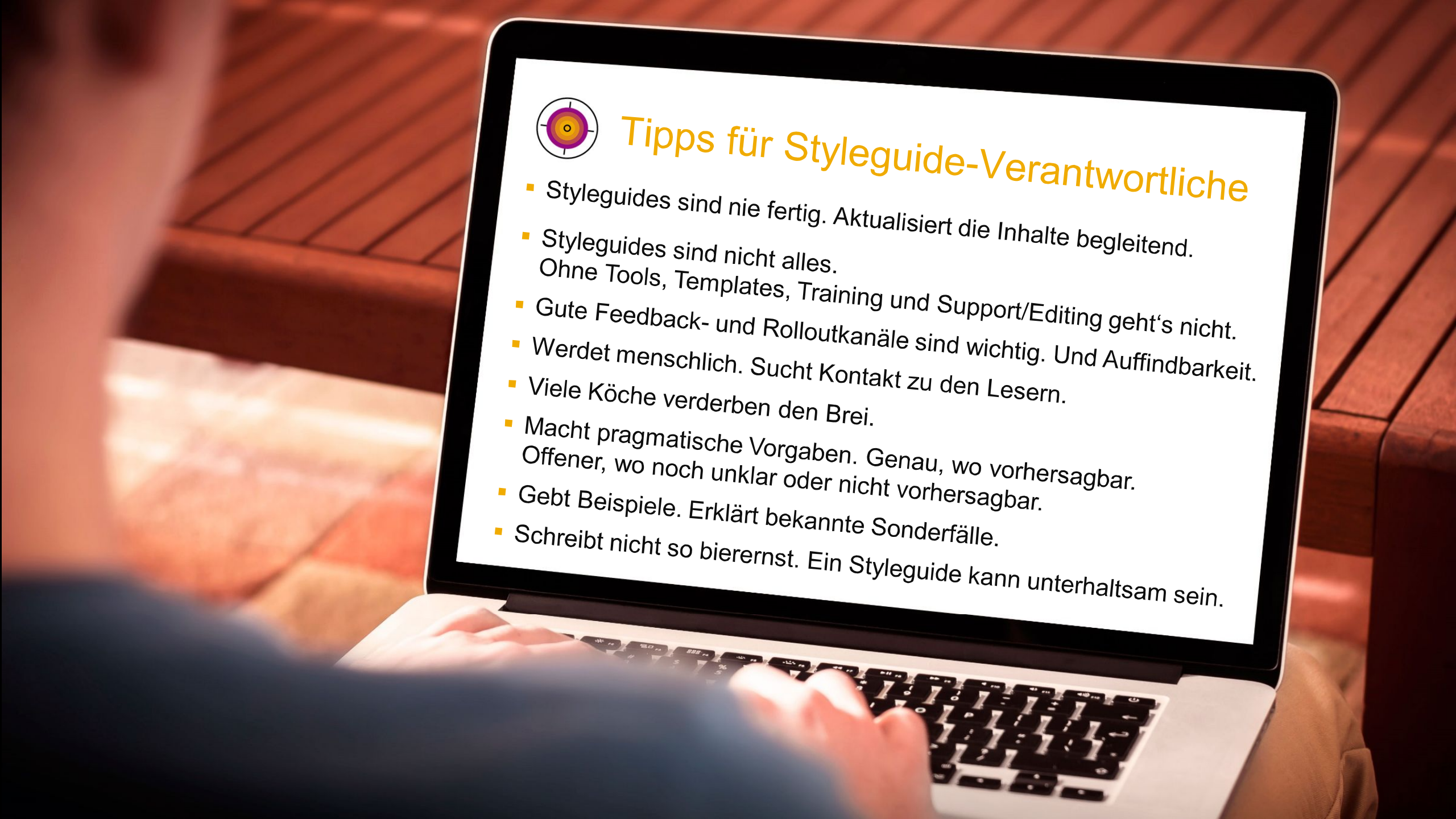
© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL

# Zum Schluss Tipps

# Tipps für Styleguide-Benutzer

- Ihr müsst nicht alle Styleguides und Regeln kennen, aber wissen, wann/wo man‘s nachschlägt.
- Styleguide heißt nicht „Hirn aus“ und blindes Befolgen. „I don‘t care“ ist aber auch keine gute Einstellung.

- Miteinander reden oder ein Post in einer Community schaden nie.
- Styleguides bieten stabile, bewährte Lösungen für 80%. Für 20% braucht‘s eigene Lösungen.
- Für Innovation muss man Bewährtes in Frage stellen.


Tipps für Styleguide-Verantwortliche
Styleguides sind nie fertig. Aktualisiert die Inhalte begleitend.
Styleguides sind nicht alles.
Ohne Tools, Templates, Training und Support/Editing geht‘s nicht.
Gute Feedback- und Rolloutkanäle sind wichtig. Und Auffindbarkeit.
Werdet menschlich. Sucht Kontakt zu den Lesern.
Viele Köche verderben den Brei.
Macht pragmatische Vorgaben. Genau, wo vorhersagbar.
Offener, wo noch unklar oder nicht vorhersagbar.
Gebt Beispiele. Erklärt bekannte Sonderfälle.
Schreibt nicht so bierernst. Ein Styleguide kann unterhaltsam sein.

# Vielen Dank

Kontaktinformationen:

**Andrea Gocke**
User Assistance Development Architect
SAP SE, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf
andrea.gocke@sap.com

THE BEST RUN SAP

# Appendix

# User assistance – what is it all about?

Cover “install, configure, and use the software” – as appropriate for software type, target groups, and their information needs

**Embedded help**

Don’t hide information in guides.
Put it on the UI.

**Documentation (guides)**

For complex information.
On SAP Help Portal.

**UI texts** (field labels, messages, button texts, …)

User-friendly. Concise. Consistent.

**Target groups**

End user, super user, developer, administrator, consultant/implementer

**Interaction design**

Influences message texts and on-screen instructions.

**People-centric language**

Clear. Approachable. Informative. Optimistic.

**Screen layout and translation**

Other languages need more space than English.
Fight truncation!

**Multimedia**

Videos, interactive graphics, overlays, …

© 2017 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I INTERNAL