**Scenario**

**You are a support engineer in a company providing system support to customers with large numbers of users. Your company is responsible for arranging the repair of faulty system components and therefore deals with a large throughput of serviceable and unserviceable items.**

**Items for repair are delivered to the stores by support engineers and are then packed and dispatched to the repair organisation by stores staff. There have recently been complaints from the repair organisation and from some internal departments that hard disk drives for repair have been**

**• poorly packed and have arrived damaged**

**• found to contain highly confidential data**

**• poorly labelled, with little or no recording documentation.**

**You have been asked to produce the following.**

**• Preparation, handling and packing procedures for hard disk drives.**

**• Documentation to enable the components to be properly identified and repaired.**

**Documents should be produced in the ‘house style’ indicated by the examples supplied by your Assessor.**

**Task A**

**1 Using the information resources provided by your Assessor, gather information relating to the preparation, handling and packing of hard disk drives and decide on the type and format of documentation required.**

[**HDD manual**](NS/508/hard%20disk%20manual.docx)

**The type of documentation required:**

所需的文档类型分为电子类型和纸张类型，之后电子版包括HTML，PDF和WP。 因此，电子类型比纸更合适，因为电子易于查看或参考，但纸张类型容易丢失和损坏

**The format of documentation required:**

HTML支持大多数平台，因此HTML具有高兼容性，HTML也可以支持图像成功显示这些图像。 HTML格式很容易向客户呈现信息，因为HTML格式很常见，大多数浏览器都支持HTML格式

**2 Prepare draft documentation from the information gathered including a**

**a) preparation procedure for hard disk drives prior to packing**

硬盘驱动器对electronic static and impact damage静电放电和冲击损坏很敏感，因此在logistic transport 物流运输过程中我们应该选择suitable material 适当的材料来保护硬盘驱动器，这是因为这些物流和运输人员可能为了方便和快速而随便乱扔 leave around。 因此，我们还需要选择一家reliable可靠的物流公司，因为可靠的物流公司拥有专业的员工，让客户感到放心。

**b) handling / storage / packing procedure for serviceable and unserviceable hard disk drives**

**Handling serviceable hard disk drives**

通过一些工具检测确保serviceable and unserviceable 然后要备份放去serviceable for example 通过 scan disk and other diagnostic tools 确定hard disk drives status 然后确定有相关的warranty prove

**Handling unserviceable hard disk drives**

在destroying销毁之前我们需要确保不需要硬盘驱动器的信息并对这些无法使用的硬盘驱动器进行分类classification，之后我们可以标记这些可维护的硬盘驱动器以防止混淆。

**Storage for serviceable hard disk drives**

存储可维护的硬盘驱动器非常重要，这是因为存储包括一些客户信息，敏感数据和商业机密，因此我们应该仔细检查存储以确保数据有用和需要。 因此，我们需要准备多个存储设备来备份和存储可维护的硬盘驱动器，因为这可以防止存储的内容消失

**Storage for unserviceable hard disk drives**

我们可以仔细检查存储不可用的硬盘驱动器，因为我们需要确保不需要这些信息。 此外，我们可以标记这些无法使用的硬盘驱动器和分类，这样可以防止无意中破坏可维修的硬盘驱动器。 因此，我们可以根据标记找到无法使用的硬盘驱动器并完全销毁这些无法使用的硬盘驱动器。

**Packing procedures for serviceable hard disk drives**

硬盘驱动器是high sensitive and fragile 高度敏感和易碎的电子设备，因此我们在包装和运输时应该小心 我们可以使用anti-static bubble wrap防静电气泡包装或泡沫，这样可以减少放置在盒子中的一些损坏Tightly fixed drive 这可以避免shaken 摇晃

**Packing procedures for unserviceable hard disk drives**

对于无法使用的硬盘驱动器的打包程序的第一步是分类，这是因为我们可以通过分类来防止混淆可维护和不可用的硬盘驱动器，但在此之前我们需要完成销毁这些硬盘驱动器 标记

**c) documentation procedure with sample documents to include labels, fault reports and a form to notify accounts that an item has been sent for repair.**

**Labels**

标签很重要，这是因为我们可以根据问题设计标签后标签有相关标识，这样就可以提高修复效率repair efficiency ，因为它们不需要识别问题。 因此，标签也可以对这些问题进行分类，并根据不同的问题采取相应的解决方案

**Fault reports**

故障报告对于通知帐户项目已被发送以进行维修非常重要，这是因为故障报告包括问题的详细信息，以便这些维护人员可以参考故障报告来获取信息。 因此，这些工作人员还可以根据故障报告准备解决方案，防止其他潜在问题或问题再次发生。

**Form**

表单很容易理解，因为表单包含相关信息，因此在遇到很多问题时表单很有用。 此外，它们易于理解并代表改进的速度，因此可以防止浪费不必要的时间。

**On completion, hand in your answer to task A. You will not be able to make any further amendments. You will then be given documentation for Task B.**

**Q1 You have a contract to produce technical documentation for a customer to use commercially.**

**Describe three legal factors that might apply when using information from the following sources.**

**• The Internet.**

**• Manufacturers’ manuals.**

**• Technical staff contact information.**

**Answer:**

**Copyright**

版权是创作者的专有权利，original owner原始所有者可以决定decide其他人使用此原始产品如果没有获得原始许可的版权将被收取，因为这是盗版piracy 。包括书籍，音乐，绘画，雕塑，电影 product 申请copyright 来保护自己的product

**Contractual/reliability**

**合同/可靠性包括一些合同法规，例如证明。 因此，合同立法包括赔偿协议，所以如果一方违约，它需要赔偿compensation ，合同可以包括可靠性，因为这将防止一些推卸责任Shirk responsibility 条件-condition -indicate**

**Data protection**

**该法案的目的是保护个人获得，储存 根据数据保护法，每个负责使用个人数据的人都需要遵守严格的规则 在数据保护下包括一些权利，例如访问个人数据，更新不正确的数据，删除数据，停止或限制数据处理。**  Revelation – 泄露

**Q2 Describe suitable documentation formats for the following cases.**

**a) Helpdesk operators requiring quick reference to large quantities of information.**

**HTML**

One of the commonly used is HTML this is because HTML can direct click hyperlink then direct go to the following documentation so this will more convenience and easy to quick reference to large quantities of information. Therefore, HTML is supporting most platforms so the mean is HTML have high compatibility after that HTML also can support image to reach success the display these images. HTML format is easy to presenting information to customer because the HTML format is common and most browser can support the HTML format. Therefore, HTML is use as the basic of a web page and the HTML is a file extension used interchangeably with HTM and HTML tags can be used to define headings, paragraphs, lists, links, quotes, and interactive forms.

**b) Network operating staff carrying out complex routine maintenance.**

Xlsx format 格式适用于执行复杂例行维护的网络操作人员，这是因为xlsx具有高兼容性和大多数系统支持。 另外，xlsx format格式可以根据不同的要求进行管理

**c) Staff using a networked laser printer.**

因此，PDF具有高兼容性，因为可以在大多数设备上运行，并且PDF大小很小，因此易于共享。 此外，PDF用于可靠地呈现和交换文档 可以确保quality 因为可以避免layout incorrect

**Task B**

**In this task, you are asked to try out the documentation to ensure that it is clear and unambiguous.**

**1 Using the hard disk drive and materials provided, carry out the procedures given to you by your Assessor. Make notes of any procedures that are ambiguous or difficult to interpret.**

[**Hard disk drive(problem)**](NS/508/hard%20disk%20(problem).docx)

**Noted of step in wrong order**

步入顺序非常重要，因为这将影响设备并且可能在运输期间导致设备损坏，这也将影响HDD质量。 此外，当这些客户接收设备时会因为设备存在缺陷而向商店投诉，因此我们需要确保步骤正确以防止出现这些问题。

**Note of ambiguous instruction**

因为准备很容易让这些客户混淆，因为没有图片难以理解，他们可能不知道这些工具之后工具是工具 不表示使用目的。

**there are no procedures referring to data on used hard disk**

因为不同的系统有不同的要求，所以这些用户不知道所需的最低要求可能会导致不兼容。 因此，这个动作会让这些用户不满并返回问题。

**mistake on the ESD instruction**

它们表明健康和安全，因为指示含糊不清且难以解释。 因此，ESD指令并没有教会人们如何避免ESD，因此这可能会伤害这些客户。 因此，我们应该提供一种方法来教导这些客户如何防止ESD，以减少不必要的事故。

**2 Amend the procedures and documentation to rectify the problems noted and save to a suitable location.**

[**Hard disk drive(complete)**](NS/508/hard%20disk%20manual(complete).docx)

**Step in correct order**

步进正确的顺序非常重要，因为这会在运输过程中导致设备损坏，因此我们需要纠正步骤。 另外，我们需要添加塑料翻盖这是因为这可以减少运输过程中的冲击，这也可以防止一些不必要的事故并确保设备的质量。

**Ambiguous instruction clarified**

有图片可以令顾客更容易使用也知道这些tools的function 这样可以避免confuse 和 不明白 之后 有些顾客可能不明白这些字的意思 所以他们可以通过图片更容易的了解detail information。

**Produced a procedure for referring to data on used hard drives**

The manual must add some photo for process referencing data on the hard drive used after that we need indicate minimum system for let user understanding the required so that this will prevent some incompatibility issue and they will Decide whether to buy according to your minimum system required.

**Corrected the mistake on the ESD instructions**

因为ESD可能会损坏人体和设备，因此我们需要指示使用必须戴防静电手套，手湿请不要触摸和放置环境之后我们 还有指示提醒这些用户的后果。

**Q3 State four types of software package that could be used to produce technical documentation and describe their functions.**

**quick reference guides**

以便我们可以根据快速参考指南获得参考。 此外，快速参考指南是一步一步让我们了解，这样可以防止错误理解和混淆。 因此，快速参考指南可以包括来自相关人员，图像和目录的建议，以便这将有助于理解。

**paper format**

论文格式是制作文档的方法，论文格式包括正式formal，非正式informal，step by step ，narrative and other 叙述 此外，该论文很重要，因为可以在各种情况下使用，其中一个优点是不需要电子设备。

**flow chart**

流程图通常是关于软件开发人员和流程图非常重要，以便相关软件开发人员将根据流程图来决定下一步。 因此，流程图包括一些重要的过程，以便流程图可以防止混淆。有些有yes 和 no 所以我们可以知道结果

**electronic format**

电子格式是WP，HTML和PDF，因此文档将更容易支持大多数浏览器。 因此，电子格式具有完整的信息，易于查看，之后我们也可以通过电子方式查看信息，这样可以增加信息的真实性。 另外，电子发送方便，这样也可以防止一些距离问题.

**Q4 State two possible consequences of failing to pilot new documentation with a customer.**

**Misunderstanding the content of manual**

未能与客户一起试用新文档的可能后果之一是误解了手册的内容，因为这会导致客户混淆内容和相关信息。 因此，不正确的内容会影响客户发生一些不必要的误解，这会影响结果，手册的内容包括包装，处理，注意事项和其他安全指南。 另外，我们应该给出正确的手册内容和简化手册，让这些易于理解。

**Unsuitability of delivery method**

交付方法不合适，因为交付方法会影响位置和时间。 因此，不适合的交付方式可能会导致延迟日期线，这将使客户不满意，另一个结果是将文档发送到错误的位置。 这样，在交货之前我们需要根据客户要求选择交货方式，以防止交货方式不合适。

**6 Hand all paperwork and removable storage media to your Assessor. Ensure that your name is clearly identified on your work.**

**4 Sign above your name and hand all paperwork to your Assessor.**

**End of assignment**