Scenario

**You are a support engineer providing system support to a company which has a large number of small separate offices. All of these offices are carrying out a considerable amount of printing work using a mixture of laser and inkjet printers. Over a period of time, there have been a large number of printing problems reported which have resulted in a high number of requests for support. In a number of cases, hardware has needed to be replaced which has caused temporary reductions in printed throughput.**

**A review of the problems found has shown that**

**• routine user maintenance has not been carried out on the printers**

**• users lack suitable training / information for dealing with correct replacement of consumables**

**• no auditing / monitoring is taking place which would assist in predicting the life expectancy of equipment and peripherals**

**You have been tasked with producing suitable documentation for the users which will help them to address the problems identified easily and quickly. Your Assessor will advise you of the types of printer and any other relevant equipment which is in use. The medium and format for the documentation should be chosen for efficient and easy use.**

**You should assume that the target audience are competent users, but are not technically skilled. It is most important that any specific health and safety issues are made very clear.**

**Task A**

**1 Using the information resources provided by your Assessor, gather information relating to each of the printing problems identified in the scenario. Provide rough notes of your actions and copies of any relevant documents.**

**User maintenance**

The manual is including the user maintenance so we can according the matter to maintenance for example, Clean the device, clean the print cartridges, clean print cartridges automatically, to clean print cartridges automatically. Therefore, we can replace the print cartridges and we also can install a new print cartridge and align the print cartridge so this can increase best possible print quality. In addition, Clean the outside of the device with a soft cloth moistened with mild detergent and water this can effective to clean the device but only with water or water mixed with a mild detergent after that Clean the inside of the front access cover with a dry, lint-free cloth. Furthermore, clean the print cartridges can prevent clogged but before you clean the print cartridges, make sure the print cartridge ink levels are not low or empty

. After that clean print cartridges automatically and poor contact between the print cartridges and the print cartridge cradles can also affect the quality of the printout but before cleaning the print cartridges manually, remove and reinsert.

**Auditing**

We must according a physical specification for reach an auditing for example device size, device with battery, device weight after that another point is product features and capacities so we should attention the connectivity, multimedia card, Bluetooth, secure digital card and USB. In addition, system requirements are important because this will affect the operating system compatibility this can prevent some Incompatible problem and another requirement is include minimum requirements, disk space and hard disk space.

**Consumable replacement**

The consumable replacement is including prepare the device for shipment the matter includes print cartridges, power cords cable, memory cards, USB wireless devices and any other cable after that take out any paper loaded in the input tray and remove any originals might have loaded in the device. Therefore, another matter is Before return the device, make sure remove your print cartridges.

[Printer manual refer](printer%20manual(refer).pdf)

**2 Decide on the type and format of suitable documentation which could be used to assist users to overcome each of the problems identified. Record and justify your decisions on your answer sheet.**

**Quick Reference guide**

参考指南是一个合适的文档，用于帮助用户克服所识别的每个问题，因为我们可以根据快速参考指南在某些部分混淆或不知道下一步做什么时获得参考。 因此，快速参考指南可以在短时间内给一些助手，这样可以防止一些不正确的操作。

**Justification**

Quick reference guide is step by step to let us understand so this will prevent miss understanding and confuse. Therefore, the quick reference guides may include suggestions from relevant personnel, images and table of contents so that this will help to understand.

**Flow chart**

流程图是一种合适的文档格式，可用于帮助用户克服每个识别出的问题，通常流程图显示各种步骤的步骤和正确的顺序，这样可以让用户更容易理解 确定问题的过程。 此外，流程图用于分析，设计，记录或管理各个领域的过程process 或程序。结构 structure

**Justification**

flow chart normally is about the software developer and flow chart is very important so that the related software developer will according the flow chart to decide on the next step. Therefore, the flow chart is including some important process so that the flow chart can prevent confuse.

**HTML**

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.

**Justification**

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。 因此，HTML用作网页的基础，HTML是与HTM可互换使用的文件扩展名，HTML标记可用于定义标题，段落，列表，链接，引号和交互式表单。

**Q1 State four main issues which must be considered when planning documentation.**

**a quality assurance**

我们需要及时更新最新有效的质量保证文件，质量保证将影响product，使质量保证还包括细节和高精度的信息。 此外，质量保证还将增加客户的信心，因为质量保证将防止一些客户问题，因为质量保证，如专业符号。 Detail device information – warranty – such as prove

**b establishing customer needs**

此外，有时客户需要包括合同，因此我们还需要在建立客户需求时为合同准备一些相关规则，以确保客户在发生相关问题和违法时能够成功解决这些问题。Resource , detail information , target -避免客户不满意

**c suitable format**

合适的格式非常重要，例如excel，docx，pdf之后，合适的格式意味着易于兼容，因为许多系统可以支持这些格式。 另外，不适当的格式很难使用，因为这些格式不是通用的，也很难兼容。 此外，我们还需要确保不能修改格式以防止违法，这样我们就应该选择高兼容的格式，以便格式化会影响执行文件。

**d recording of sources.**

我们应该知道记录来源的部分原因是因为如果某些部分打破了版权的低下，那么我们就可以在记录来源时进行证明 -非法illegal -copyright – 有什么问题可以according the recording of sources to survey and find out the problem.

**Q2 Give three reasons why documentation should be accurate and current.**

**Avoid damage**

准确可以避免confuse – 避免unexcepted problem – 因为准确我们可以step by step 跟着达到aviod damage – 然而如果不准确会造成damage 和 影响product performance - current 我们要确保最新因为可以避免connections 不兼容问题 new product

**Reduce costs or delays**

降低成本或延迟非常重要，因为如果文档准确，这样可以降低错误率，从而降低成本或延迟 costs of on-site service and other 。 因此，文档应该是最新的也很重要，因为这可能会影响用户的时间，因为如果文档不正确或没有更新，那么可能需要更多参考和参考其他文档，此操作将延迟但如果文档是最新的，这可以使用户 在第一份文档中很容易获得有用的信息，防止延迟或浪费时间参考更多文档。

**Promote health and safety issues**

准确对于promote health and safety issues 很重要 因为documentation 有包括health and safety 所以准确可以让user 增加知识和避免unexcepted problem ， 里面也包括一些action to 避免 health and safety issues 所以要准确 – current 也很重要因为有大量的issues 所以最新可以避免一些危险factors and 提升安全性

**Task B**

**Q3 List seven items (sections) which could be included in written documentation.**

**a index**

**我们可以通过index 快速找到相关资料 然后index 可以节省时间因为我们可以根据keyword去找，可以避免浪费时间， index有正确顺序所以也可以达到easy to find the related information**

**b contents list**

内容要求列表之一是内容列表，这是因为客户可以通过内容列表获得完整信息，之后便于选择和查询。 因此，客户通过内容列表了解**信息标题和类型**，以便我们在提供文档时提高准确性。

**c pictures of screens**

The pictures of screens are important as list of content requirement because the pictures of screen are can guide the customer and they will easier to understand. Therefore, pictures of screen are including different resolution so that this will affect documentation after that we need to according the requirements to prepare related resolution of pictures.

**d pictures of keyboards/equipment**

其中一个内容要求是包括键盘/设备的图片，以便我们准备一些键盘和设备的相关信息，这可以防止不兼容的问题。 此外，键盘/设备的图片包括相关类型，这样可以帮助客户，因为他们知道哪些键盘/设备是有效的，这样当他们知道兼容问题时，这也可以为客户节省时间。

**e flow charts**

流程图是生成文档的方法，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。

**f written instructions/information**

书面说明/信息作为内容要求列表很重要，因为这将有助于客户更容易地理解相关信息，并且他们可以通过书面说明/信息获得更多相关信息，方便查询。

**g references**

其中一个内容要求是参考，因为我们可以通过参考获得一些相关的指南，我们也可以在将来参考，但之后我们应该指出作者的信息，这也可以防止违反版权法。 此外，参考文献还包括一些解决方案，信息和案例。

**1 Plan and prepare draft documentation from the information gathered in Task A1. The documentation should be suitable to assist users.**

**A plan**

计划非常重要，**并根据所收集的信息**准备草案文档，因为在我们完成内容之前必须准备一份计划，而该功能是草稿文档之后草案文档包含一些**指南，设备信息 和别的**。 因此，**该计划可以让出更容易实现顺畅Smooth流动和防止混淆。**

**Quality assurance procedures**

质量保证程序很重要，因为它会影响结果，甚至是草案文件，但我们还**需要考虑质量和标准**。 因此，**我们应该为草案文件提供一些剩余空间remaining space for achieve an elevated space**，以实现更高的空间。 此外，我们应该提高质量，防止客户混淆，以便**找到不良因素**，**解决影响质量保证程序的因素**。

**Must suit customer need**

我们应该考虑客户需求，以便我们需要收集客户的意见和要求，因为通过文档将很容易知道信息。 因此，我们需要过滤内容，**因为有些部分是不必要的resource，节省了成本和资源，通过考虑和过滤可以防止浪费成本和资源。**

**Reference noted**

参考指出很重要，因为这将帮助客户解决一些未解决的问题，之后将节省时间，因为将在短时间内解决。 因此，所提到的参考也可以防止混淆，因为我们可以通过提到的参考知道一些细节信息。 此外，所提及的参考包括更多详细信息，因此我们可以信任所提到的参考。

**User maintenance**

**A plan**

我们应该准备关于用户维护的文档草案，因为文档可以防止因出现一些未解决的问题而导致混淆，因为他们没有经验和相关技术，因此草稿文档是助手，因为通过该计划将指导用户维护和成功进行故障排除但在此之前 我们需要确保维护可行性以防止操作问题

**Quality assurance procedures**

因为这会影响结果并导致文档不准确，因此用户维护可能会出现一些未解决的问题。 因此，质量保证程序可以使用户更容易维护和质量保证程序也可以使我们信任文件并防止一些信息不正确的问题。

**Reference noted**

所提到的参考将影响时间，因为如果用户混淆，这将延迟解决，这将使用户混淆。 因此，**所提到的维护参考包括一些维护方式，系统信息，故障排除，工具信息，步骤和安全法**，因此根据所提到的参考将指导成功维护。

**Consumable replacement**

**A Plan**

消耗品更换计划很重要，因为我们需要通过计划了解详细信息并了解消耗品**Consumable replacement** type更换问题。 因此，信息包括墨水，以便我们根据计划知道**更改时间和相关消耗品更换**。

**Quality assurance procedures**

质量保证程序涉及版权和消耗品更换的有用性，因为这可以防止一些非法问题。 因此，消耗品的更换也需要确定合法的问题，因为这可以防止违法。

**Reference**

**该参考包括制造，因为这将指示消耗品更换制造和官方消耗品更换网站**。 此外，该参考还包括操作系统，故障排除方法和其他草案文档，因此这将提高准确性，因为可以参考草案文档.

**Auditing**

**A plan**

审核计划必须包括获取信息和规范的来源，因为在规范包含材料信息之后，这些对于实现审核非常重要。 另外，审计是要注意这些信息，以防止审计不正确。

**Quality assurance procedures**

我们应该考虑质量保证程序，因为需要确保能够实现审核，以便我们可以根据一些相关信息来防止一些未解决的问题或者不能通过审核。 此外，质量保证程序可以帮助用户遵守法规，但在此之前我们应该确保质量保证程序信息是完整的。

[Printer manual(incorrect)](hyperlink/printer%20(incorrect).docx)

**Q4 State two reasons why it is important to have documentation independently checked.**

**Reason of important to have documentation independently checked**

我们应该独立检查文档，因为可能有一些疏忽并导致错误，特别是大量的打印。 因此，如果成功发送给其他用户会在打印前增加错误率，我们应该独立检查文档。 另外，当大量打印可能导致一些错误时，例如内容超出页面，页面不正确和空白页面。

**Program errors**

程序错误包括一些文档和详细信息，以便如果程序错误和不正确可能导致用户无法获得助手形成文档。 因此，如果没有独立检查的文档可能会导致用户误解和不清楚，之后会混淆或获取错误信息。

**Task C**

**1 Using the printer and any other materials provided, carry out your draft procedures as created in Task B1. Make notes of any procedures that are unclear or ambiguous. Each procedure should be suitably annotated.**

**Noted of step in wrong order**

不明确或难以解释的任何程序的问题之一是图像与叙述不同，因此这将导致客户混淆。 因此，步入顺序非常重要这也将影响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。

**Noted the one ambiguous instruction**

我们通过注意到发现了一些问题并且问题被注意到一个明确的指令，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。

**Noted that there are no procedures referring to data on system requirement**

注意，没有程序引用用过的硬盘上的数据对用户来说很难，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。

[**Pinter manual correct**](hyperlink/printer%20(correct).docx)

**2 Amend your draft procedures as required, and convert them into a suitable final form for customer use. Your final form documents should**

**• conform to the house style as provided by your Assessor**

**• include at least one item in a webpage format and one in flow chart form.**

[**Printer manual (word)**](hyperlink/printer%20(correct).docx)

[**Printer manual (web page)**](hyperlink/printer%20(correct).htm)

[**Printer manual (flow chart)**](hyperlink/printer%20flow%20chart.xlsx)

**Q5 List three reasons for piloting documentation with customers.**

**Clarity**

与客户一起试用文档的原因和目的很明确，这是因为我们需要防止文档模糊，这会导致客户对内容产生混淆。 此外，与客户的试点文档可以立即给出一些指示，使客户达到一定程度的理解，这将提高清晰度。收集意见然后更改

**Ease of understanding**

与客户一起试用文档的原因和目的之一是易于理解，如果客户感到困惑，我们将一步一步地指导这些客户，这样可以防止一些混淆和错过理解。 此外，我们还需要确保文档易于理解，以便这些客户能够在短时间内理解。

**Suitability of delivery method**

与客户一起试用文档的另一个原因和目的是交付方法的适用性，这是因为如果方法不正确，那么客户将不被接受并发生一些交付问题。 因此，我们应该收集客户意见，以获得交付方式的适用性，以达到客户接受。Daley unsatisfied 不满意

**Q6 List three common methods which can be used to obtain feedback from users who have used new documentation.**

**a written questionnaire**

我们应该在准备书面问卷后，一步一步指导用户进行沟通，以获得反馈。 因此，我们将对用户使用密切的问题，因为用户可能不知道并且无法回答清楚。 此外，通过密切的问题指南，用户可以确保清楚地了解问题。

**b direct observation**

直接观察是通过观察操作和反应进一步评估，以便直接观察是获得反馈的常用方法。 之后，我们可以通过直接观察得到结果，并在检查可靠性，有效性和真实性后分析一些相关问题。reliability, validity and authenticity.

**c interview.**

我们通过面试收集相关反馈后，面试具有一定程度的真实性，这是因为面试是立即使测试当前的反应immediately。 此外，访谈还可以了解直接反应，以便访谈是有效的常用获取反馈的方法

**3 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**