

Stage Planete com



Chavanne

Enzo

Sommaire

Expression des besoins

Conception

Bilan

Expression des besoins

Contexte, domaine, processus métier

Express-ordi phone est une entreprise séparée dans en deux boutiques une qui a ouvert en 2018 ainsi qu'une deuxième boutique qui a été racheté en 2023 et ouvert en 2023 qui est au nom de planète com.

Demandeurs, acteurs, utilisateurs

Les demandeurs sont les personnes qui viennent pour faire réparer leurs objets électroniques tel que des téléphones ou pc.

Pour les acteurs l'entreprise est composée du patron ainsi que 2 employés.

L'équipe est divisée en 2 parties dans la première boutique se trouve le patron ainsi que le 1^{er} employé, puis dans la deuxième boutique se trouve le 2^{ème} employé ainsi que moi-même et deux autres stagiaires au moment de mon stage.

Description de la demande, objectif, bénéfice attendue

La demande principale pour les 2 boutiques est de résoudre les problèmes des appareils électronique des clients. Comme des réparations d'écran de téléphone ou encore des changements de système d'exploitation pour des ordinateurs.

Contrainte ou exigences

1^{ère} contrainte

Il y a une contrainte au niveau du temps où il faut résoudre les problèmes des clients le plus vite afin qu'il soit satisfait, puisque dans certains cas les clients sont de passage ou on a absolument besoin que le problème soit résolu dans la journée, car pour certains il s'agit de leurs outils de travail.

2^{ème} contrainte

Il y a aussi des contraintes au niveau du budget puisqu'il faut que la réparation soit abordable pour le client.

3^{ème} contrainte

Des contraintes matérielles sont aussi présentes puisqu'il faut commander les pièces nécessaires pour réparer les appareils et aussi essayer d'en avoir en stock, surtout pour les cas où les clients sont pressés ou il faut que leurs appareils soient réparés dans la journée voire même dans l'heure qui suit.

Conception

Besoins techniques

Au niveau sauvegarde l'entreprise utilise le logiciel 3utools pour le téléphone Apple afin de pouvoir gérer les sauvegardes des téléphones des clients, les pack office permettent de gérer l'administratif de l'entreprise, mobile axe, Utopia, chronospaire sont des sites qu'utilise les 2 magasins afin de pouvoir commander les pièces détachées nécessaires pour subvenir aux besoins des clients.

Activité effectuer

1^{ère} mission : Changement du système d'exploitation de l'ordinateur d'un client, passer de Windows 10 à Windows 7 car l'ordinateur du client beuguer et ne supporter pas le système d'exploitation, nous avons donc été contraint de remplacer le système d'exploitation par une version antérieure et qui demande moins de ressource à l'ordinateur donc remplacer Windows 10 par Windows 7.

Ici le cas n'était pas très compliqué car il fallait juste trouver le fichier iso Windows 7, le mettre sur une clé Usb puis lancer l'exécutable et tout ce fait tout seul, contrairement à Windows 10 où là c'est plus compliqué pour l'installer.



2ème mission : Changement d'une vitre arrière et de l'écran d'un téléphone d'un client, ce genre de réparation sont très compliquer sur le téléphone car il faut réussir à enlever l'écran du téléphone sans arracher les nappes qui connecte l'écran au téléphone sinon le téléphone n'est plus réparable

Sur la photo ici présente nous avons un téléphone entièrement démonter



Ici nous avons le dos
Du téléphone

La batterie

la carte mère
élément qui constitue
Principalement le téléphone
et le châssis

Ici le but était simplement de remplacer de remplacer la batterie qui ne fonctionnait plus.

3ème mission : Ici le but été de réparer les problèmes de connexion du pc d'un client, car son problème était que l'ordinateur ne pouvait plus se connecter à internet la solution a donc été de mettre à jour les pilotes de la carte wifi de l'ordinateur, le plus compliquer a été de retrouver les pilotes compatibles avec l'ordinateur et pour les retrouver il fallait se baser par rapport à la référence du pc.

4ème mission : le but de celle-ci était de nettoyer la console d'un client une ps4 plus précisément, qui avait des problèmes de surchauffe.

Ici le problème de surchauffe venait clairement
De la poussière qui c'était accumuler, ce qui
Empêchait le ventilateur de remplir parfaitement
Sa fonction, puisque toutes les prise d'air étaient
Boucher.



Le plus compliquer lorsque l'on démonte une
Console ou même autre objets électroniques est de ne
Pas se perdre dans le démontage, car généralement
Il y a beaucoup de vis qui la plupart du temps ne
Ne sont pas les même. C'est pour cela que dans ce
Genre de chose il faut être très organiser.



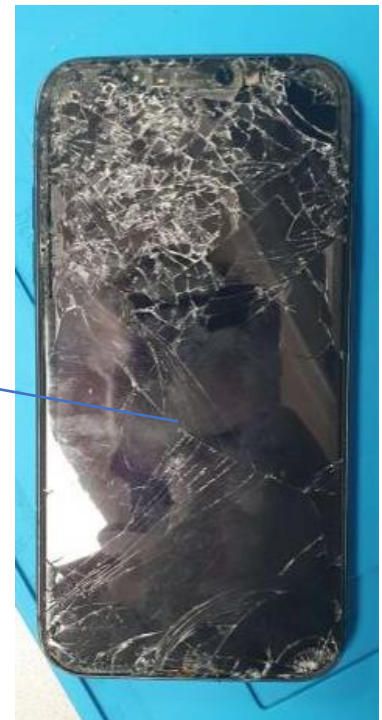
Exemple de cas que l'entreprise peut avoir : Ici un client est venu avec un téléphone

En très mauvais état.



Ici nous avons l'endroit où se trouve la charge sans fil, le problème est que cela ne peut pas être remplacé si la pièce est endommagée

Ici nous avons la face avant du téléphone qui a dû être entièrement changée ainsi que la reconnaissance faciale qui se trouve en haut de l'écran



Ici le cas a été trop complexe pour un stagiaire, car il fallait réussir à enlever les vitres avant et arrière sans casser le téléphone, ce qui est compliqué vu que les vitres avant et arrière partent en morceaux.

Bilan de ce stage

Le stage que j'ai effectué au cours de ses 6 dernières semaines a été bénéfique au niveau du contact avec les clients car dans n'importe quel métier il est forcément obligé d'avoir un contact avec le client qu'il soit par téléphone ou virtuel, le stage n'avait pas de réel lien avec la filaire dans laquelle je suis, mais il m'a appris le monde travail savoir comment fonctionne une entreprise et comment on la gère, ce qui est valable pour toute les entreprises,