

SAV et Réparation

Diagnostic et Réparation Matériel



Laurent HUSTIN - BTS SIO SISR

Année 2024-2025

1. CONTEXTE

Chez E-Nova, je réalise quotidiennement des réparations sur divers appareils : smartphones (iPhone, Samsung), tablettes (iPad), et ordinateurs portables (MacBook, PC).

Mon rôle consiste à diagnostiquer les pannes, commander les pièces si nécessaire, effectuer les réparations et valider le bon fonctionnement avant retour client.

2. PANNES COURANTES

Types de réparations fréquentes :

Smartphones :

- Remplacement écran cassé (80% des cas)
- Changement batterie gonflée/défectueuse
- Réparation connecteur charge
- Remplacement bouton power/volume

Ordinateurs :

- Remplacement disque dur HDD → SSD
- Ajout de RAM
- Nettoyage ventilation (surchauffe)
- Réinstallation système (virus, lenteurs)

3. PROCESS DE RÉPARATION

Process Réparation SAV

- 1 Réception appareil + diagnostic initial
- 2 Saisie ticket Airtable avec symptômes
- 3 Tests matériel (écran, batterie, connectique)
- 4 Commande pièces si nécessaire
- 5 Réparation (remplacement composants)
- 6 Tests validation (charge, tactile, son)
- 7 Nettoyage + conditionnement
- 8 Livraison client + clôture ticket

Ce workflow garantit un suivi rigoureux de chaque appareil et une traçabilité complète pour le client.

4. OUTILS UTILISÉS

Matériel :

- Kit tournevis précision (pentalobe, triwing)
- Station air chaud (décollement écrans)
- Multimètre (tests composants)
- Testeur batterie
- Loupe binoculaire (microsoudure)

Logiciels :

- 3uTools (diagnostics iPhone)
- HWiINFO (info matériel PC)
- CrystalDiskInfo (santé disques durs)
- Airtable (suivi tickets SAV)

5. EXEMPLE : REMPLACEMENT ÉCRAN iPHONE

Étapes détaillées :

1. Éteindre appareil + retirer vis pentalobe
2. Chauffer contour écran (station air chaud 80°C)
3. Insérer spatule pour décoller écran
4. Déconnecter nappes (batterie, écran, caméra)
5. Transférer composants (haut-parleur, caméra)
6. Connecter nouvel écran
7. Tests : tactile, luminosité, True Tone
8. Refermer + tests validation complets

 Durée : 45 minutes

6. TESTS DE VALIDATION

Avant de rendre l'appareil au client, je réalise une série de tests complets pour garantir le bon fonctionnement.

Checklist iPhone/iPad :

- ✓ Tactile (tous les points de l'écran)
- ✓ Face ID / Touch ID
- ✓ Caméras avant/arrière
- ✓ Son (haut-parleur, micro, écouteur)
- ✓ Charge (Lightning/USB-C)
- ✓ WiFi et Bluetooth
- ✓ Batterie (santé > 80%)

7. STATISTIQUES

- Réparations par semaine : 15-20
- Taux de réussite : 95%
- Délai moyen : 3-5 jours
- Taux satisfaction client : 98%

8. COMPÉTENCES BTS SIO

- B1.2 : Gestion des incidents
- B1.4 : Réponse aux demandes d'assistance
- Diagnostic et résolution de pannes
- Support technique niveau 2