

SAV et Réparation

Diagnostic et Réparation Matériel



E-NOVA

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 :

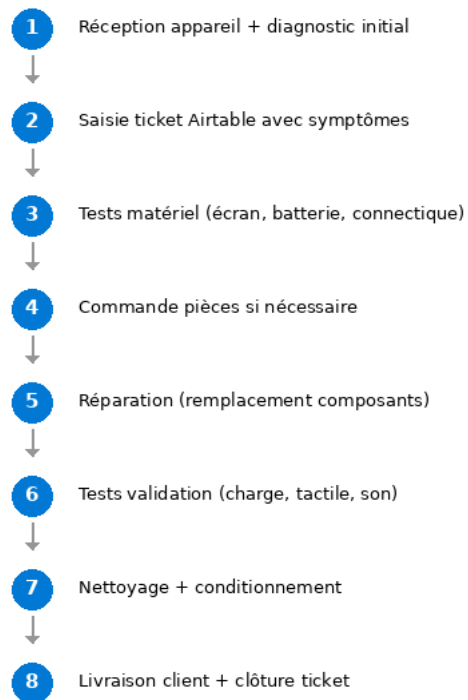
- Remplacement écran cassé (80% des cas)
- Changement batterie gonflée/défectueuse
- Réparation connecteur charge
- Remplacement bouton power/volume

Ordinateurs :

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

3. PROCESS DE RÉPARATION

Process Réparation SAV



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)
- HWiNFO (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