

10 Un bon diagnostic - Un gain de temps

Plusieurs exemples :

Exemple n°1 : *Un client se présente avec un écran cassé selon lui, même si cela semble évident que le problème vient de l'écran, il faut tout de même demander à procéder un diagnostic au préalable. En effet différents cas peuvent se présenter :*

- L'écran n'est pas fissuré mais c'est le verre trempé posé dessus qui l'est.
- L'écran ne s'allume plus, mais un simple "hard reboot" (manipulation qui permet de redémarrer l'appareil de force) permettra de le refaire fonctionner.
- Vous comptiez changer le bloc complet car la vitre est fissurée, mais cet écran est dissociable à l'instar de la grande majorité des smartphones. Le coût d'achat de la pièce sera donc beaucoup moins cher pour vous.

Exemple n°2 : *Un client se présente avec une batterie H.S. selon lui, même si cela semble évident que le problème vient de la batterie, il faut tout de même demander à procéder un diagnostic au préalable. En effet différents cas peuvent se présenter :*

- La batterie n'a aucun problème mais c'est le chargeur de votre client qui est défaillant. N'émettant pas assez de puissance à l'intérieur du smartphone celui-ci ne se charge plus.
- L'utilisation du smartphone par votre client n'est pas bonne, il met la luminosité constamment à 100%, il laisse toutes les fonctionnalités qui nécessitent beaucoup de batterie toujours activées (wifi, bluetooth, NFC), il ne ferme jamais les applications de fond qui utilisent également beaucoup de batterie dues à leurs connexions répétitives aux serveurs.
- La batterie a seulement besoin d'être relancée avec un chargeur à haute intensité ou d'une source (appareil pouvant se connecter à toutes les batteries démontées afin d'y envoyer de l'intensité)

Exemple n°3 : *Un client se présente avec l'écouteur interne H.S. selon lui, même si cela semble évident que le problème vient de l'écouteur interne, il faut tout de même demander à procéder un diagnostic au préalable. En effet différents cas peuvent se présenter :*

- Le client peut totalement confondre écouteur interne avec le microphone interne ou le haut parleur, cette opération vous fera donc changer une pièce pour rien.
- Le téléphone du client peut être partie d'une liste de téléphone ayant connu des obsolescences programmées (Date prévue par le constructeur à partir de laquelle l'appareil rencontrera une panne). C'est le cas précis de l'iPhone 7* qui, passé ses 2 ans de garantie constructeur, a vu 70% de ses appareils tombés en panne à cause de "l'Audio IC", soit le composant soudé sur la carte mère qui gère l'intégralité du système audio du téléphone. Vous seriez donc amenés à changer toutes les pièces de l'appareil avant de vous rendre compte que rien n'y fait ! Du temps perdu et un client mécontent, car il vous pensera incompetent !!
- L'écouteur ne marche peut-être plus à cause d'un conflit avec le connecteur prise jack, en effet si celui-ci est endommagé, il peut faire croire à votre appareil qu'il est toujours connecté, celui-ci enverra donc le son vers la sortie jack au lieu de l'envoyer vers l'écouteur interne.

**Autre cas d'obsolescence programmée :*

- *iPhone 6 plus : Problème :* "Le Touch Decease" - Problème lié au tactile, en effet une barre se mettait en haut de l'écran, et le tactile ne fonctionnait plus. Impossible de le réparer en changeant l'écran. Seul solution : La micro-soudure
- *iPhone 4s : Problème :* "WIFI grisé" - Problème lié à l'activation du wifi, en effet celui-ci était grisé, donc impossible de l'activer. Réparation impossible en changeant la nappe Wifi. La solution était de réaliser un REFLOW, ou de ressouder la puce Wifi sur la carte mère.