

Dépannage, réparation informatique et développement

Stage d'immersion en entreprise

ISI Informatique

BORDE Corentin
Licence CMI Informatique 1ère année
Maitre de stage : LACHTAB Fatah
Enseignant tuteur : PEUREUX Fabien

Université de Franche-Comté Sciences et Techniques

31 Août 2017

Plan de la présentation

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Dans le cadre des études en Coursus Master en Ingénierie Informatique, nous devons réaliser un stage en fin de première année. Ce stage d'une durée de 5 semaines doit se dérouler dans une entreprise et plus particulièrement dans un service informatique.

Le stage s'est déroulé dans une entreprise de dépannage et réparation informatique : ISI : Intervention et Services Informatiques.

Ce stage doit nous permettre de découvrir le monde de l'entreprise, de mener à bien des projets et de s'adapter à différentes situations.

Objectifs du stage

- Découvrir le monde de l'entreprise
 - Identifier et appréhender l'utilisation de l'informatique au sein de cette entreprise
- Réaliser des projets donnés par l'entreprise

L'entreprise nous a confié différentes missions :

L'entreprise nous a confié différentes missions :

- Acquérir les compétences du métier de dépanneur et réparateur informatique

L'entreprise nous a confié différentes missions :

- Acquérir les compétences du métier de dépanneur et réparateur informatique
- Mise à jour de la base de données de l'entreprise, en utilisant le logiciel *Microsoft Access*

L'entreprise nous a confié différentes missions :

- Acquérir les compétences du métier de dépanneur et réparateur informatique
- Mise à jour de la base de données de l'entreprise, en utilisant le logiciel *Microsoft Access*
- Récréer le site internet de e-commerce de la société, en utilisant le logiciel *Prestashop*

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan



ISI Intervention et Services Informatiques

- Gérée par Monsieur LACHTAB Fatah
- Située à Audincourt
- Créée en 1997

- Dépannage et réparation informatique
- Vente de produits neufs ou d'occasion, par l'intermédiaire
 - D'un site internet
 - De la boutique
- Vente et installation de logiciels
 - Antivirus
 - Traitement de texte

Monsieur LACHTAB est la seule personne à travailler.

Il peut faire des déplacements pendant les horaires d'ouverture de la boutique (surtout le matin).

Les déplacements se font dans un rayon d'environ 20km.

Inscription de l'entreprise dans deux coopératives :

- *Artisans à domicile Aire Urbaine*
- *Chambre des Métiers de l'Artisanat Franc-Comtois* avec le label « Répar'acteur »

Fonctionnement de l'entreprise

L'entreprise a deux sites internet :

- Le premier est utile pour présenter l'entreprise : www.net-isi.com
- Le second est utilisé pour faire la vente de produits : www.isi25.com

L'entreprise a obtenu de nombreuses certifications de marques informatiques ou d'antivirus, par exemple *Microsoft* ou encore *Terra*.

Les fournisseurs sont des grossistes.

L'entreprise utilise de nombreux logiciels qui servent autant pour le dépannage que pour la conception des sites internet ou encore pour sa base de données.

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

- Découvrir le monde de l'entreprise et l'utilisation de l'informatique au sein de la société

- Découvrir le monde de l'entreprise et l'utilisation de l'informatique au sein de la société
- Savoir diagnostiquer différents problèmes

- Découvrir le monde de l'entreprise et l'utilisation de l'informatique au sein de la société
- Savoir diagnostiquer différents problèmes
- Trouver une solution adaptée à chaque problème

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

- Panne de disque dur
 - Vérification de l'état de fonctionnement du disque dur
 - Récupération des données si possible

Exemples de pannes ou de problèmes

- Panne de disque dur
 - Vérification de l'état de fonctionnement du disque dur
 - Récupération des données si possible
- PC trop lent ou qui ont des bugs récurrents : nous formatons le disque dur et réinstallons le système d'exploitation

Exemples de pannes ou de problèmes

- Panne de disque dur
 - Vérification de l'état de fonctionnement du disque dur
 - Récupération des données si possible
- PC trop lent ou qui ont des bugs récurrents : nous formatons le disque dur et réinstallons le système d'exploitation
- Ecran d'un PC portable qui ne s'allume pas : nous devons changer l'écran, pour cela il faut démonter l'ordinateur

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Exemples de services proposés

- Installation du système d'exploitation
- Installation d'antivirus ou de logiciels payant (*Microsoft Office*)
- Installation de composants (cartes graphiques, barrettes de mémoire...)
- Nettoyage d'une tour : nous enlevons la poussière présente dans la tour à l'aide d'un compresseur

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 **Recréation d'une base de données avec Access**
 - **Présentation**
 - **Réalisations**
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - **Présentation**
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Cette mission consiste à mettre à jour la base de données de la société. Cette base permet de répertorier les différents clients et les interventions réalisées. Aujourd'hui cette base est scindée en deux : une pour les interventions intérieures et une pour les interventions extérieures.

Cette mission consiste à mettre à jour la base de données de la société. Cette base permet de répertorier les différents clients et les interventions réalisées.

Aujourd'hui cette base est scindée en deux : une pour les interventions intérieures et une pour les interventions extérieures.

Cahier des charges :

- Fusionner les deux bases en une seule
- Créer des formulaires simple pour remplir une fiche intervention et une fiche client
- Création d'états imprimables qui seront des justificatifs d'arrivée donnés aux clients

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Pour mener à bien ce projet, nous avons fait des recherches documentaire sur la création de formulaires et d'états sur *Access*.

Nous avons aussi pris le temps d'étudier les anciennes bases de données.

Nous utiliserons les compétences acquises en première année pour la création des tables et des liens.

Nous avons repris le squelette des anciennes tables, nous avons ajouté des attributs.

Après avoir créer les liens, nous avons fractionné la base de données pour qu'elle puisse être utilisé en mode multi-utilisateurs.

Création du formulaire CLIENT :

- Permet l'ajout ou modification de clients
- Contient toutes les informations relatives à un client
- Les clients peuvent être une personne mais aussi une société

Création des formulaires

Clients

Détail

Numéro de client :	Num_Cli	Nom du contact :	Nom_contact
Civilité :	Num_Titre	Prenom du contact :	Prenom_contact
Raison sociale :	Raison_sociale	Téléphone du contact :	Tel_contact
Adresse :	Adresse_Cli	Email du contact :	Email_contact
CP :	CP_Cli	Remarques :	Remarques
Ville :	Ville_Cli		
Téléphone :	Tel_Cli		
Fax :	Fax_Cli		
Portable :	Port_Cli		
email :	email_Cli		

Nouveau Ajouter client Actualiser Annuler

Création du formulaire SAV-Interne :

- Permet de remplir une fiche d'intervention
- Peut être rempli en deux temps :
 - D'abord à l'arrivée du client
 - Puis après l'intervention
- Création d'un bouton de recherche pour pouvoir retrouver les enregistrements

Création des formulaires

SAV_Interne

SAV Maintenance

Numéro SAV : ###
###

NOM:

Contact :	<input type="text"/>	Téléphone client :	<input type="text"/>
Téléphone contact :	<input type="text"/>	Portable client :	<input type="text"/>
email contact :	<input type="text"/>	email client :	<input type="text"/>

Date arrivée : Réceptionné par :

Urgent : ☒

Panne :

Mot de passe :

Accessoires : Matériel :

Nouveau Valider Rechercher Voir Fiche Annuler

Création des formulaires

SAV_Interne

SAV Maintenance

Etat de la maintenance : Motif de l'attente :

A FAIRE
Etat appel client : A appeler LE :

Remarques :

Maintenance :

Date de l'intervention : Technicien :

Travail effectué :

Matériel ajouté :

Prix Maintenance :

Prix Matériel :

Prix total : €

Facturé : ☐

Nouveau Valider Rechercher Voir Fiche Annuler

Création du formulaire SAV-Externe :

Ce formulaire est presque le même que le précédent, il y a quelques différences

Création des formulaires

SAV **Intervention**

SAV externe n°

NOM :

Contact :

Téléphone client :

Téléphone contact :

Portable client :

email contact :

email client :


Date de l'appel :

Réceptionné par:

Date prévue le :

Heure prévue :

Objet de l'intervention :




Type d'intervention :

Nouveau

Valider

Rechercher

Voir fiche



Annuler

⏮ ⏪ ⏩ ⏭

⏮ ⏪ ⏩ ⏭

Création des formulaires

SAV

Intervention

Type de contrat :

CONTRAT 10 Heures

Intervention :

Technicien :

Date de l'intervention :

Heure de début :

Heure de fin :

Durée :

Travail effectué :

Pièces fournies :

Remarques :

Tarif Main d'oeuvre :

0,00 €

Tarif pièces fournies :

0,00 €

Tarif total :


0€

Nouveau





Valider





Rechercher

Voir fiche



Annuler





Création des états imprimables

Pour créer un état, c'est le même principe que la création de formulaire, il faut aller chercher les bonnes informations dans les tables. Il faut également tout bien aligner, pour que le résultat soit esthétique.

Cette fiche constituera la preuve des accessoires laissés par le client ainsi que de la date d'arrivée, cette fiche sera signée par le client.

Après plusieurs essais, et plusieurs fiches imprimées, nous avons pu ajouter le bouton « Imprimer » en bas des formulaires

FICHE S.A.V. N°

Client Numéro :	
Société :	Nom Prénom :
Adresse :	Portable :
Tél. :	email :
Portable :	
Fax :	
Email :	
S.A.V. :	
Date arrivée : 03/07/2017	Reçu par :
Problème :	
Mot de passe :	
Accessoire(s) :	
Maintenance effectuée :	
Date : 03/07/2017	Réparé par :
Travail effectué :	
Ajout(s) Matériel(s) :	

Signature du client :

FICHE SAV N° :

 ISTI INFORMATIQUES <small>Matériel & Services</small>	06, rue de Valenciennes 26400 AUDINCOURT Tél : 05 51 27 04 95 contact@isti25.com	Reçu par :
	<small>Horaires d'ouverture :</small> Lundi : 14h-19h00 Du Mardi au Vendredi : 9h-12h et 14h-19h00 Samedi : 9h-12h	Panne :

Visitez nos boutiques en ligne : www.isti25.com et www.isiyoulive.com

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Nous devons recréer le site de e-commerce de la société : www.isi25.com, en coopération avec un second stagiaire.

Les produits vendus sont des ordinateurs, des composants, accessoires mais aussi des logiciels et des services.

Nous devons recréer le site de e-commerce de la société : www.isi25.com, en coopération avec un second stagiaire.

Les produits vendus sont des ordinateurs, des composants, accessoires mais aussi des logiciels et des services.

- Utilisation de *Prestashop 1.6*
- Réalisation du site et ajout des catégories et des produits
- Trouver une solution pour ajouter un grand nombre de produits en une seule fois
- Configuration du moyen de paiement et du moyen de livraison

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

Recherche d'information

- sur l'utilisation de *Prestashop*

Recherche d'information

- sur l'utilisation de *Prestashop*
- pour ajouter des produits sur le site

Recherche d'information

- sur l'utilisation de *Prestashop*
- pour ajouter des produits sur le site
- sur une possibilité d'importer des fichiers .csv contenant un grand nombre de produit à la fois

Le thème du site à été choisit par le gérant. Nous avons ensuite ajouté

- les catégories (et configuration du menu)
- les fournisseurs
- les marques
- les tout premier produits

Ajout des produits

L'utilisation du formulaire proposé par *Prestashop* est facile mais s'avère longue quand il y a un grand nombre de produit à ajouter.

Pour y remédier, nous pouvons créer un fichier .csv (une feuille de calcul *Excel*) contenant les informations des produits à ajouter.

Ce fichier est ensuite importé dans *Prestashop*

Ajout des produits

L'utilisation du formulaire proposé par *Prestashop* est facile mais s'avère longue quand il y a un grand nombre de produit à ajouter.

Pour y remédier, nous pouvons créer un fichier .csv (une feuille de calcul *Excel*) contenant les informations des produits à ajouter.

Ce fichier est ensuite importé dans *Prestashop*

Avantage :

- Ajout d'un grand nombre de produits en très peu de temps

Ajout des produits

L'utilisation du formulaire proposé par *Prestashop* est facile mais s'avère longue quand il y a un grand nombre de produit à ajouter.

Pour y remédier, nous pouvons créer un fichier .csv (une feuille de calcul *Excel*) contenant les informations des produits à ajouter.

Ce fichier est ensuite importé dans *Prestashop*

Avantage :

- Ajout d'un grand nombre de produits en très peu de temps

Inconvénients :

- Toutes les informations ne sont pas gardées
- Il faut ajouter les images à la main et ajouter les informations qui ne sont pas gardées lors de l'importation.

Configuration

- de l'adresse du magasin ainsi que de ses coordonnées (pour pouvoir l'afficher sur une carte)
- des réseaux sociaux de la société
- du titre du site ainsi que la méta-description
- du moyen de paiement et du moyen de livraison

Configuration

- de l'adresse du magasin ainsi que de ses coordonnées (pour pouvoir l'afficher sur une carte)
- des réseaux sociaux de la société
- du titre du site ainsi que la méta-description
- du moyen de paiement et du moyen de livraison

Ajout

- de bannières qui défilent sur la page d'accueil du site
- de publicités
- de vidéos dans la description de certains produits

- Création d'un compte client
- Vérification que l'envoi de mail fonctionne
- « Achat » de produits



ISI Interventions & Services
INFORMATIQUES

Contact Plan Du Site

RECHERCHER

CONNEXION **PANIER** (VIDE) ▼

ACCUEIL ORDINATEURS COMPOSANTS IMAGES ET SONS LOGICIELS SECURITES ASSISTANCES PROMOTIONS NOTRE VITRINE

Votre PC De jeux et du VR

PC de jeux avec
Processeur Intel de la 7
génération

CLIC VITE !!!

LA PURE EXPÉRIENCE GAMING

» Avec processeurs Intel de la 7^e génération pour un divertissement gaming optimal !



CATÉGORIES

ORDINATEURS +

COMPOSANTS +

IMAGES ET SONS +

LOGICIELS +

SECURITES +

ASSISTANCES +

PROMOTIONS +

POPULAIRE NOUVEAUTÉS MEILLEURES VENTES

NOUVEAU



NOUVEAU



35 €


NOUVEAU



PROMO!





UFC
UNIVERSITÉ
DE FRANCHE-COMTÉ



VISA  PayPal 

I ♥ GESTAMP

PORTABLE TERRA MOBILE 1530

Intel® Core™ i5-6100U (8M Cache, 2.30GHz) Windows 10 Pro Taille diagonale 35.6 cm (...)

829,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

PORTABLE TERRA MOBILE 1549

Intel® Core™ i5-6300HQ (8M Cache, up to 3.30 GHz) Windows 10 Home Taille diagonale 35.6...

1 069,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

PORTABLE TERRA MOBILE 1775 (i7-6700HQ)


Intel® Core™ i7-6700HQ (8M Cache, up to 3.50 GHz) Microsoft Windows 7 Pro 64 bits...

1 279,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

NOUVEAU



PORTABLE ASUS X302UA-FN16ST


ASUS X302UA-FN16ST (i5-6000U/15.6"/4GB/1TB HD GRAPHYON/NO-SILVER)P2

509,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

NOUVEAU



PORTABLE ASUS X356UQ066T


ASUS X356UQ066T (i7-7500U/15.6"/8GB/1TB+128GB/SSD/MOBIILE)

899,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

NOUVEAU



PC TERRA PO-BUSINESS 8000LE


Intel Core i3 i4, Gen i4 (4190) / 3.7 GHz (3M Cache) Windows 10 Pro 4 Gb Mémoire interne...

459,00 €

[AJOUTER AU PANIER](#)

[DÉTAILS >](#)

Suivez-nous sur Facebook



Transport

Choisissez le moyen de transport adapté à vos besoins.

Contact

Pour tous renseignements, contactez-nous. Nous vous répondons au plus vite.

Paiement

PMU et Communies, nous ne vous outillons pas ! Vous pouvez payer par chèque bancaire, par chèque ou par PayPal.

Description

Depuis Octobre 1997 que les techniciens d'ISI informatique donnent le meilleur pour vous satisfaire. A travers notre nouveau site, nous souhaitons être plus proche de vous afin de vous servir et vous conseiller. N'hésitez pas à nous contacter par mail ou par téléphone, notre site n'est pas une boutique virtuelle.

Lettre d'informations



CATÉGORIES

- ORDINATEURS
- COMPOSANTS
- RAIDES ET SONS
- LOGICIELS

INFORMATIONS

- Nos magazines
- Nos services
- Union
- Mentions légales

MON COMPTE

- Mes commandes
- Mes envies
- Mes adresses
- Mes informations personnelles

NOUS SUIVRE

-  Facebook
-  Twitter
-  YouTube

INFORMATIONS SUR VOTRE BOUTIQUE

 10 informatique, 38 rue de l'Indépendance
33000 AUDIGNY-ET-MAYSSAC

 Appelez-nous au : 02 97 37 01 00

Introduction

- 1 Présentation de l'entreprise
- 2 Acquérir les compétences du métier
 - Objectifs
 - Pannes ou problèmes
 - Services
- 3 Recréation d'une base de données avec Access
 - Présentation
 - Réalisations
- 4 Réalisation d'un site de e-commerce à l'aide de Prestashop
 - Présentation
 - Réalisation
- 5 Bilan

- Gérer une entreprise
- Outils pour répertorier les clients et les interventions
- Stratégies pour ce faire connaître
- Réaliser des projets donnés par l'entreprise.

Métier de réparateur, dépanneur :

- Apprendre à réagir correctement face à un problème informatique
- Trouver une solution adaptée à chaque problème
- Amélioration de la reconnaissance des composants d'un ordinateur et de leur placement

Base de données :

- Utilisation des connaissances de première année
- Apprentissage de nouvelles connaissances
- Utilisation avancée du logiciel Access

Bilan après réalisation des missions

Base de données :

- Utilisation des connaissances de première année
- Apprentissage de nouvelles connaissances
- Utilisation avancée du logiciel *Access*

Site internet :

- Découverte du logiciel *Prestashop*
- Recherche d'information pour trouver des solutions
- Utilisation des connaissances de première année en HTML

- Meilleure organisation
- Coopération avec d'autres personnes
- Relation avec la clientèle pour l'accueil et la prise en charge du dépannage.

Merci de votre attention.

Avez-vous des questions ?