

RAPPORT DE STAGE

Arthur BARDET

1^{ère} SN – Systèmes Numériques

Lycée Modeste Leroy

32 rue Pierre Brossolette – 27000 Evreux

Responsables des PFMP : Laurent CAMPION – Youcef MEGHERBI

Stage du 13/05/2024 au 08/06/2024

Au sein de l'entreprise :

DIAG INFORMATIQUE

70 rue Joséphine – 27000 Evreux

Tuteur en entreprise : Laurent BOULAIN

SOMMAIRE

Page de garde	p 1
Sommaire	p 2
Remerciements	p 3
Introduction	p 4
Compte-rendu d'activités	p 6
Conclusion	p 10
Annexes	p 11

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier mon maître de stage, Laurent BOULAIN, de m'avoir accueilli comme stagiaire, du temps qu'il m'a consacré, de ses conseils et tout ce qu'il m'a appris.

Je remercie également Florian CHATILLON, salarié de l'entreprise, pour son accueil, sa disponibilité et son aide tout au long de ce stage.

INTRODUCTION

Laurent BOULAIN a créé l'entreprise DIAG INFORMATIQUE en février 2014, c'est une SARL unipersonnelle au capital de 4.000 €. Monsieur BOULAIN est le seul associé. Il a un salarié Florian CHATILLON. Tous les deux sont issus de la même formation Systèmes Numériques.

L'entreprise est située au centre-ville d'Evreux, au 70 rue Joséphine. Il y a une boutique et une arrière-boutique pour effectuer les réparations.

Diag Informatique propose les prestations suivantes :

- Dépannage-réparation et l'installation d'équipements informatiques (PC, tablettes)
- Vente de matériel : ordinateurs PC, composants, périphériques informatique, imprimantes, tablettes ... de consommables et sacoches pour ordinateurs.
- Montage de PC sur mesure (surtout pour les passionnés de jeux vidéo),
- Installation Windows,
- Récupération de données,
- Nettoyage virus/malware,
- Dépoussiérage,
- Installation à domicile,
- Dépannage à distance. (Les dépannages à domicile sont assurés par le dirigeant uniquement).

Il y a un stock en magasin pour les composants, ordinateurs et équipements les plus vendus et le reste se fait sur commande au cas par cas auprès de leurs fournisseurs partenaires.

Tout proche de la boutique, il y a un autre magasin informatique, mais celui-ci est spécialisé dans la marque APPLE (et pas de PC), Diag Informatique ne fait que du Windows donc les deux boutiques ne se concurrencent pas.

La clientèle est composée à 95% de particuliers (actifs, personnes âgées, passionnées de jeux vidéo ...) et de quelques toutes petites entreprises. L'équipe est réputée pour la qualité de son travail. Il y a beaucoup de clients fidèles.

La boutique est ouverte du mardi au samedi (10h-12h30 / 14h-18h30)

L'entreprise a un site internet qui présente ses activités : www.diag-informatique.fr

Ils ont également des cartes de visite et des flyers.à disposition des clients en boutique.

COMPTE-RENDUS D'ACTIVITES

Lors de mon stage, j'ai effectué plusieurs fois les tâches suivantes.

Concernant toutes les prestations, le dirigeant a mis en place une grille de délais à respecter. Mon organisation de travail était basée sur ces délais.

Exemples :

- 48h pour effectuer un devis et le transmettre au client,
- 24 à 48h pour un diagnostic.

Avant chaque intervention, je vérifie ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas.

Pendant l'intervention, je fais des tests au fur et à mesure de chaque action.

Une fois l'intervention effectuée je vérifie que le matériel fonctionne correctement.

Lorsque le client dépose du matériel à dépanner, on remplit une fiche client (coordonnées, date de dépôt du matériel, descriptif/référence du matériel déposé ...).

Pour toute intervention, un devis est effectué et le client doit l'accepter avec toute intervention.

- **Mise à jour PC (Windows, drivers, Microsoft store), Installation OS Windows 10, 11 :**

Procédure que j'ai réalisée :

- Pour réinstaller Windows j'ai suivi les étapes fournis par Microsoft. Depuis une clé insérée dans l'ordinateur avec l'image iso de Windows il faut suivre les instructions (configuration ordinateur, langue, wifi...) puis retirer la clé au redémarrage de l'ordinateur et terminer l'installation.
- A la fin de l'installation Windows. Il faut mettre à jour Windows car la version installer est celle de base. Puis il faudra aussi mettre à jour le Microsoft store ainsi que les driver du processeur et carte graphique que l'on retrouve sur le site constructeur.

- **Recherche virus sur PC client :**

Procédure que j'ai réalisée :

- Pour enlever un virus il faut faire plusieurs scans de l'ordinateur. En commençant par le logiciel AWD cleaner puis on redémarre l'ordinateur. On refait un AWD cleaner, on redémarre et on répète ce processus jusqu'à ce que le logiciel ne détecte aucune menace. On fait pareil avec les autres logiciels comme : Rogue Killer, ZHP Cleaner, jusqu'à ce que les logiciels ne détectent aucune menace.

- **Diagnostic et réparation d'un ordinateur HS :**

Sur un PC, il y avait une panne d'un disque dur (le PC ne démarrait plus et était ancien)

La procédure réalisée pour le diagnostic est la suivante :

- J'ai démonté la coque arrière de l'ordinateur portable à l'aide d'un tournevis puis j'ai retiré le disque dur potentiellement HS et je l'ai mis dans un adaptateur pour ordinateur pour pouvoir le tester. A l'aide du logiciel Crystal disque il m'était indiqué que le disque dur était en « prudence » ce qui signifie qu'il est défectueux.
- J'ai copié les données du client sur un NAS externe puis j'ai pris un deuxième disque SSD pour y cloner les données. Puis j'ai changé le disque dur, ainsi pour le client tout sera comme avant mais en plus rapide et sans perdre ses données.

- **Recherche de panne :**

Procédure que j'ai réalisée :

Un client est venu pour un problème d'ordinateur qui ne démarre plus. Après échange avec le client sur le problème rencontré, il a demandé que l'ordinateur soit réparé (devis accepté).

J'ai démonté l'ordinateur et j'ai testé les différentes pièces (avec notre matériel) pour rechercher la cause de la panne :

- Chargeur : tester avec un chargeur neuf
- Batterie : Il est possible de démonter la coque arrière (Pas obligatoire sur certain ordinateur, on peut directement déclipser la batterie) pour accéder à la batterie et la retirer et tester avec une nouvelle batterie
- Ecran : Il faut démonter la coque arrière puis dévisser les charnières pour pouvoir enlever l'écran. Puis on déconnecte l'écran et on en met un autre pour tester et voir si le problème vient de l'écran.
- Carte mère : En dernier recours on démonte l'ordinateur complètement et on peut tester les tensions de la carte mère pour voir si elle reçoit bien du courant sinon cela veut dire que la carte mère est défectueuse ou inutilisable.

Après un diagnostic, le problème venait de la carte mère défectueuse.

J'ai eu plusieurs recherches de pannes pour d'autres clients à réaliser, parfois cela ne nécessitait pas de tout démonter.

- **Remplacement de pièces défectueuses :**

Procédure que j'ai réalisée :

- Démontage de l'ordinateur
- Remplacement de la pièce défectueuse
- Remontage de l'ordinateur et test pour voir si l'ordinateur fonctionne correctement.

- **Problème avec une imprimante :**

Une cliente est venue pour installer une imprimante sur UBUNTU.

- J'ai tenté d'imprimer une page test en installant les drivers de l'imprimante. Aucune des solutions n'a fonctionné même avec les imprimantes de la boutique car elles ne sont pas compatibles avec UBUNTU qui est un autre système d'exploitation.
- Explication à la cliente du problème : UBUNTU ne prend pas en charge les drivers.
- La cliente a choisi de réfléchir à l'achat d'une nouvelle imprimante.

- **Établissement de devis client pour l'achat de matériel :**

Procédure que j'ai réalisée :

- Discuter avec le client pour connaître ses besoins (l'écouter, lui poser des questions pour connaître l'utilisation du matériel).
- Bien déterminer ses besoins en matériel.
- Faire un devis adapté à ses besoins et à son budget pour l'achat de matériel.
- Envoyer le devis puis attendre l'accord du client.

- **Réception client, accueil, établissement de devis, vente de matériel, ...**

- A l'arrivée du client il faut discuter avec lui pour comprendre ses besoins. Par exemple, s'il cherche un ordinateur lui demander pour quelle utilisation, si c'est pour de la bureautique ou du jeu. On peut l'orienter sur un ordinateur déjà présent en boutique pour que le client reparte avec dans la journée. On peut également en commander un sur le site de leurs fournisseurs si ce qui est dans le magasin ne convient pas. Que ce soient des ordinateurs plus puissants, plus chers, moins cher...

- **Maintenance à distance :**

Une dame a appelé pour un problème d'imprimante qui ne voulait plus se connecter à l'ordinateur.
Un rendez-vous a été fixé pour le dépannage à distance.

Procédure que j'ai réalisée :

- A l'aide du logiciel AnyDesk j'ai pu prendre la main sur son ordinateur simplement avec un code à rentrer sur le logiciel et la validation de la cliente.
- Pour régler le problème j'ai dû désinstaller les drivers existant dans les applications installées
- Puis sur le site constructeur j'ai récupéré le driver le plus récent de l'imprimante
- J'ai réinstallé le nouveau driver.
- Pour tester le matériel j'ai imprimé une page de test et la page de test s'est imprimé correctement.

CONCLUSION

Cette expérience m'a permis de développer le travail en équipe avec M. Boulain et son salarié.

J'ai également appris à respecter les délais pour répondre aux besoins du client (délais pour établir un devis, faire une réparation ...).

J'ai pu mettre en pratique les choses ce que j'ai vu en cours. M. Boulain et son salarié ont pris le temps de vérifier mes connaissances techniques avant de me laisser travailler. Ils étaient à l'écoute de mes questions.

C'était ma première expérience en magasin.

Dans une boutique il faut en plus du métier de technicien savoir accueillir les clients : écouter leur besoin, les renseigner, les conseiller... C'est quelque chose que l'on ne fait pas en cours.

Ce stage m'a permis de conforter mes compétences techniques, d'être plus à l'aise dans la pratique, de gérer mon temps et mon organisation, de mettre en application tout ce que l'on a appris en cours et en atelier au lycée en autonomie.

ANNEXES

Dépannage Installation Assistance Gestion



DIAG

INFORMATIQUE

www.diag-informatique.fr

VOTRE SOLUTION INFORMATIQUE AU MEILLEUR PRIX !

ASUS



CORSAIR GAMING

Logitech

SENNHEISER

RAZER

ROCCAT

ZALMAN
COOL INNOVATIONS

intel

hp

WD Western Digital

ZOTAC
It's Time to Play.

QPAD
PRO GAMING GEAR

KASPERSKY



Horaires:

du Mardi au Vendredi
10h00 - 13h00 / 14h00 - 19h00

Samedi 10h00 - 12h30 / 14h00 - 18h00



02 32 24 38 28

contact@diag-informatique.fr

Particulier & Professionnel

- Vente d'ordinateurs / tablettes
- Vente de périphériques
- Réparation (PC / Tablette)
- Assemblage PC (Spécialiste Gaming)
- Installation à domicile
- Réseaux



70, rue Joséphine - 27000 ÉVREUX - CENTRE
SARL DIAG INFORMATIQUE - 800 339 541 R.C.S. EVREUX

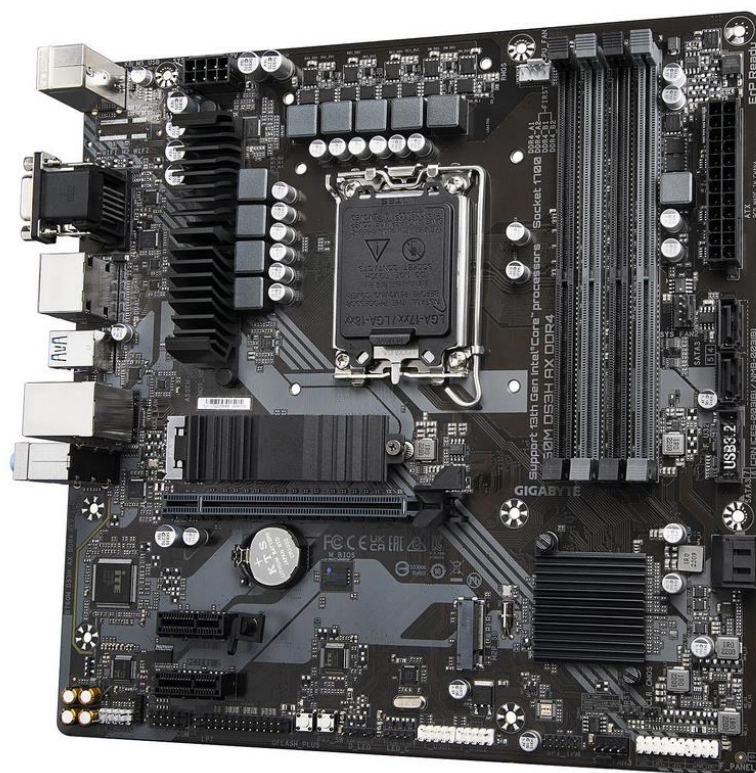
Flyer de l'entreprise.



Démontage de la coque arrière.



Ecran lors de l'installation de Windows.



Modèle de carte mère installée pour PC fixe.

01/08/2024

Devis Ordinateur Fixe



Nom / Prénom : Aurélien

Email :@.....

Téléphone :

Utilisation : gaming

Logiciel / Jeux : Velo GTAV VI call of

Configuration Principales :

Processeur :

Carte Mère :

RAM : ☐ 8Go ☐ 16Go ☐ 32Go

Stockage : ☒ SSD : 1000 GO ☒ HDD : 1000 GO

Carte Graphique :

Wifi : ☒ Oui / ☐ Non

Graveur : Oui / ☒ Non

Boîtier : blanc mini

Alimentation :

Windows : ☒ 11 / ☐ Non

Office : ☐ Home / ☒ Pro

Autres : Bluetooth ventilation RGB

Périphériques :

Clavier / Souris : ☐ Oui / ☒ Non

☐ Avec Fils / ☐ Sans Fils

Enceintes : ☐ Oui / ☒ Non

Ecran : ☐ Oui / ☒ Non

Taille d'écran : 27 Pouce

Ports Vidéos : ☒ HDMI / ☒ VGA / ☒ Display Port / ☐ DVI I / D

Finance :

Budget : 1700 - 1800 €

Exemple de devis réalisé.