

ANNEXE IV -1 : fiche de présentation d'une situation professionnelle

BTS Services informatiques aux organisations Session 2016	
E4 – Conception et maintenance de solutions informatiques Coefficient 4	
DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE	
Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input checked="" type="checkbox"/>
OPTION SISR <input checked="" type="checkbox"/>	OPTION SLAM <input type="checkbox"/>
NOM et prénom du candidat : PELLEN Alexandre	N° candidat : 0518284530
Contexte de la situation professionnelle¹ : ATI PC Brest société d'installation, d'assistance, de maintenance, de dépannage et de réparation de matériel et d'environnement informatique dans le département Finistère.	
Intitulé de la situation professionnelle : -Relation client -Diagnostic de panne -Démontage et remontage d'équipement informatique -Réparation matériel et logiciel d'ordinateur portable/fixe/tablette et smartphone -Réinstallation système -Récupération de données -Retrait de virus et malware	
Période de réalisation : du 29/05/2017 au 23/06/2017 (stage 1ere année) Lieu : Siège ATI PC Brest Modalité : <input checked="" type="checkbox"/> Seul <input type="checkbox"/> En équipe	
Principale(s) activité(s) concernée(s)² : Situations obligatoires : -Prise en charge d'incident et de demandes d'assistance liés au domaine de spécialité du candidat. -Elaborations de documents relatifs à la production et à la fourniture de services. A1.4.3 Gestion de ressources A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème A5.1.6 Evaluation d'un investissement informatique	

¹ Conformément au référentiel du BTS SIO, le contexte doit être conforme au cahier des charges national en matière d'environnement technologique dans le domaine de spécialité correspondant à l'option du candidat.

Conditions de réalisation¹ (ressources fournies, résultats attendus) :

Ressources fournies :

Hardware : ordinateur, boîtier Zalman

Software : logiciel de diagnostic, site de réinstallation logiciel, iso pour réinstallation système

Autres : outil de démontage, fiche de relation client pour déclaration de la panne constatée.

Résultats attendus :

Accueil du client et écoute de celui-ci pour évaluer le problème et lui proposer un diagnostic.

(Remplissage de la feuille relation client.)

Appel du client après diagnostic de sa machine pour lui proposer une réparation si possible et lui présenter le forfait en conséquence. Après re fonctionnement de l'équipement informatique envoyé par le client, rappel de celui-ci afin qu'il récupère sa machine.

Productions associées :

Fiche de suivie client

Modalités d'accès aux productions²

Modalités d'accès à la documentation des productions³

Accès OneDrive : photo de l'environnement de travail (atelier) et fichier de suivi client.

Au verso de cette page, le candidat présente un descriptif détaillé de la situation professionnelle et des productions réalisées sous forme d'un rapport d'activité permettant notamment de mettre en évidence la démarche suivie et les méthodes retenues.

Introduction

- ***Le besoin et les contraintes :***
Réparation d'équipement informatique tel qu'il soit avec les différents outils à disposition pour satisfaire les besoins du client.
Contraintes de temps et du nombre de machine à réparer en sachant qu'il faut savoir stopper son travail à tout instant pour partir en intervention et le reprendre plus tard.
D'où l'importance de garder à jour sa fiche de suivi.
- ***Les objectifs :***
Diagnostiquer le problème d'un équipement informatique afin de proposer au client une solution matériel ou logiciel pour résoudre ce problème et lui proposer un forfait de réparation.
- ***La problématique pour l'entreprise.***
Satisfaire la demande du client à savoir la réparation de son équipement informatique.

¹ En référence à la description des activités des processus prévue dans le référentiel de certification.

² Conformément au référentiel du BTS SIO « Dans tous les cas, les candidats doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre de ces outils et ressources. Les candidats qui n'en sont pas munis sont pénalisés dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation. ». Il s'agit par exemple des identifiants, mot de passe, URL d'un espace de stockage et de la présentation de l'organisation du stockage.

³ Lien vers le document décrivant la situation professionnelle tant au niveau logiciel (par exemple service fourni par la situation, interfaces utilisateurs, description des classes, de la base de données...) que matériel (par exemple schéma complet de réseau mis en place et configurations des services).

Conditions de réalisation

Situation actuelle :

Équipement informatique du client en panne avec sa fiche de suivi.

Situation à obtenir :

Équipement informatique du client en fonctionnement et sa fiche de suivi avec la partie liée au problème de la machine et les tests effectués remplis, ainsi que le tarif de la réparation complété. Appel de client effectué pour qu'il vienne récupérer son équipement.

Organisation

1 étagère avec les équipements informatiques des clients :

- 1 étage pour les équipements en attente de devis pour le client
- 1 étage pour les équipements en attente de réparation
- 1 étage pour les équipements en attente de pièces

1 atelier de réparation avec tous le matériel nécessaire pour effectuer les diagnostics.

1 meuble avec des cases où sont disposés les équipements des clients qui ont été réparés et qui attendent d'être récupérés par leur propriétaire.

Réalisation

Réflexion préalable :

Réflexion sur les différentes causes possibles au problème communiqué par le client.

Mise en œuvre :

- 1-Diagnostic de l'équipement informatique pour constater la panne et trouver une solution matérielle ou logicielle au problème du client.**
- 2-Appel du client pour lui expliquer la situation et lui proposer une solution ainsi qu'un forfait de réparation.**
- 3- Si le client accepte de réaliser la réparation nécessaire avec peut-être une commande de pièce si nécessaire.**
- 4- Une fois la réparation terminée, appel du client pour signaler que son équipement est prêt et qu'il peut venir le récupérer dès qu'il est disponible.**

Attention : bien faire le suivi sur la fiche du client pour revenir facilement sur un équipement si jamais il y a eu une intervention entre temps ou une pause dans la réparation pour une autre raison (fin de journée, autre équipement à réparer en priorité, attente d'une pièce pour réaliser la réparation, etc.) !

Conclusion ATTENTION : conclusion personnelle !!

Bilan de cette situation professionnelle :

Qu'est-ce qu'elle vous a apporté ? :

De nombreuse connaissance sur les ordinateurs en général, la procédure et les différents tests à effectuer pour réparer un équipement, des automatismes face à un problème récurrent, de nombreuse nouvelle connaissance en électronique.

Apport aussi au niveau de la relation client (compréhension de la demande du client ; lui expliquer avec des mots simple la situation, les problèmes rencontrés ou encore les actions réalisées sur son équipement pour le rendre fonctionnel à nouveau).

Critique du travail réalisé : si c'était à refaire ?

Si c'était à refaire j'aurais de meilleure disposition pour répondre aux différentes demandes des clients et une meilleure aisance à l'oral. Plus grande rapidité pour constater une panne et en identifier la cause.