

Sundata

Rapport de stage

Optimisation et résolution technique des problématiques rencontrées dans une boutique de réparation informatique

Réalisé par David GAILLARD

BTS SIO, seconde année(sisr)

**Stage réalisé du 14 janvier 2025 au 15 Février 2025 dans
l'entreprise sundata**

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	2
INTRODUCTION	3

I) Présentation de l'entreprise

A) Présentation de l'activité	4
B) Présentation de la structure : hiérarchie, géographie.....	5

II) Description des missions effectuées

A) Les objectifs.....	6
B) Les moyens	7
C) La solution apportée à la problématique	8 ,9
D) Les enjeux	10

III) Conclusion

A) Résolution apportée.....	11
B) réflexion personnelle sur le travaux et la mission.....	12

REMERCIEMENTS



Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon stage et qui m'ont permis de postuler au sein de cette entreprise grâce à leurs conseils qui m'a permis de cibler mes candidatures.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à mes professeurs qui m'ont apporté de l'aide au cours de mes recherche de stage et qui m'a permis de postuler au sein de cette entreprise.

Je tiens à remercier vivement mon tuteur Monsieur Assat informaticien de m'avoir accueilli dans sa boutique, le temps passé ensemble et le partage de son expertise au quotidien. Grâce aussi à sa confiance j'ai pu accomplir totalement dans mes missions, .

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont conseillé et relu lors de

Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année au lycée parc des loges à Evry en BTS SIO option sivr, j'ai eu l'opportunité de réaliser mon stage au sein d'une boutique de réparation de pc mais aussi d'installation de caméra de surveillance.

Mes horaires de stage étaient de 10H30 à 12H30 et de 15H à 18H30. le but de ce stage était de résoudre divers problèmes liés à l'appareil informatique.

Suite d'un entretien concluant avec monsieur Assat, j'ai donc intégré sa boutique le 14 janvier 2025. Ce stage devait me permettre d'apprendre de nouvelles choses en liaison avec ma spécialité mais aussi de mettre en pratique ce que j'ai pu apprendre au sein de mon école.

Selon moi, ce stage a pu approfondir la découverte d'un secteur d'activité en informatique, durant ma deuxième année scolaire, j'ai pu découvrir d'autres compétences en réseau informatique qui est un domaine qui me passionne et par la suite entamé une carrière professionnelle dans ce domaine.

L'entreprise sundata a pour objectifs de réparer des pc mais plus encore tout ce qui est en liaison avec les matériels informatiques et de permettre aux clients d'être satisfaits du travail réalisé.

I. PRESENTATION DE SUNDATA

A) Présentation de l'activité



Depuis plus de 22 ans, Sundata est passionnée par l'informatique et la technologie. Située à Sèvres, dans le 92, l'entreprise est spécialisée dans la vente, la réparation et l'entretien de matériel informatique. Sa mission est d'accompagner ses clients dans leurs projets numériques en leur proposant des produits de qualité et des services personnalisés.

Sundata propose une large gamme de produits informatiques : ordinateurs portables, Mac Apple, PC, pièces détachées, accessoires et consommables. Que ce soit pour des particuliers ou des professionnels, l'entreprise s'adapte à chaque besoin avec des solutions innovantes et sur mesure.

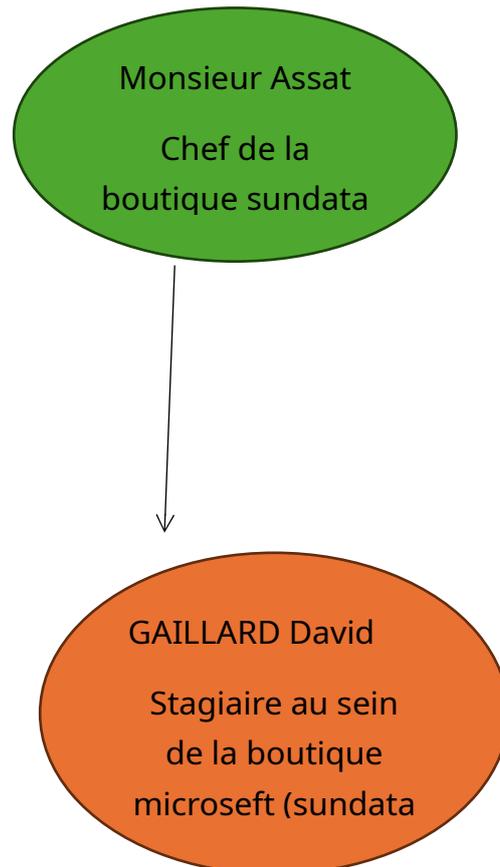
Le service de réparation constitue un pilier essentiel de l'activité de Sundata. Son équipe de techniciens expérimentés garantit une prise en charge rapide et efficace des appareils endommagés. L'entreprise s'engage à offrir des solutions durables et fiables pour assurer la satisfaction de ses clients.

Enfin, Sundata met un point d'honneur à fournir un service client de qualité, fondé sur la proximité, la confiance et l'excellence. Son objectif est d'être un partenaire de confiance pour tous les projets informatiques de ses clients, en alliant expertise technique et engagement.

Adresse : 36 Grande Rue 92310 sévres

B)Présentation de la structure

La personne responsable de mon stage est Monsieur Assat. Il m'a accueilli à mon arrivé dans sa boutique et ma expliqué le fonctionnement de sa boutique. Puis au fil des jours, il m'a appris à réaliser différentes missions, qui m'ont été confiées. Je travaillais essentiellement avec lui mais aussi avec divers membres de l'équipe.



II. Description des missions effectuer

A) Les objectifs



Ma principale mission chez Sundata était de réaliser diverses interventions techniques pour les clients, allant du transfert de données à la réparation de téléphones et d'ordinateurs. Chaque tâche devait être menée avec rigueur et professionnalisme afin de garantir la satisfaction du client et d'assurer un bon fonctionnement des appareils réparés.

En quoi la diversité des missions techniques effectuées chez Sundata m'a-t-elle permis d'acquérir des compétences variées et d'améliorer ma capacité d'adaptation dans le domaine de la maintenance informatique ?

L'un des objectifs de ce stage était d'apprendre à diagnostiquer et résoudre des pannes variées, tout en développant mes compétences en relation client et en réseau informatique . Cela impliquait non seulement des interventions techniques, mais aussi la communication avec les clients pour expliquer les problèmes rencontrés et les solutions apportées.

B) Les moyens



Pour mener à bien mes missions, j'ai utilisé divers outils et logiciels indispensables à la maintenance informatique, tels que :

- **Logiciels de transfert de données** : permettant la récupération et la migration des fichiers d'un ancien appareil vers un nouveau.
- **Outils de réparation matérielle** : tournevis de précision, pistolet à air chaud pour les composants électroniques, multimètre pour tester les circuits.
- **Logiciels d'installation et de diagnostic** : Windows Defender, Avast, Malwarebytes pour l'installation d'antivirus et les tests de sécurité.
- **Plateformes de communication client** : gestion des demandes clients et explication des réparations effectuées.

En complément, j'ai également effectué des déplacements vers d'autres boutiques partenaires lorsque les problèmes techniques nécessitaient une expertise plus approfondie ou un matériel spécifique non disponible dans notre boutique

C) Activités réalisées

1. **Transferts de données** Lors de mon stage, l'une des tâches les plus courantes consistait à récupérer les fichiers d'anciens appareils pour les transférer sur de nouveaux dispositifs. Ce processus nécessitait une attention particulière afin d'éviter toute perte de données et garantir l'intégrité des fichiers.
2. **Réparations de téléphones et d'ordinateurs**
 - Remplacement d'écrans fissurés ou endommagés.
 - Changement de batteries et réparation de connecteurs de charge.
 - Nettoyage interne des composants pour éviter la surchauffe et optimiser les performances.
 - Réinstallation de systèmes d'exploitation et mise à jour des drivers.
3. **Installation d'antivirus et maintenance logicielle** J'ai régulièrement installé et configuré des logiciels de sécurité sur les appareils des clients. Cette mission impliquait aussi la suppression de virus et de logiciels malveillants détectés.
4. **Déplacements vers d'autres boutiques** Certains cas complexes nécessitaient l'intervention de spécialistes ou l'utilisation d'outils spécifiques. J'ai donc dû me déplacer pour collaborer avec d'autres techniciens et apprendre de nouvelles méthodes de diagnostic et de réparation.
5. **Montage et configuration de PC** Une autre mission importante fut l'assemblage de nouveaux PC selon les besoins des clients. Cela incluait :
 - Le choix et l'installation des composants (processeur, carte mère, RAM, disque dur, carte graphique).
 - La configuration du BIOS et l'installation du système d'exploitation.
 - La mise en place des logiciels nécessaires et les tests de performance.
6. **Communication avec les clients** Un aspect clé de mon stage fut la communication avec les clients, notamment pour :
 - Expliquer les problèmes détectés et les solutions proposées.
 - Donner des conseils d'entretien et d'optimisation des performances des appareils.

- Assurer un suivi des réparations et répondre aux questions des clients.
7. **Récupération de données et de mots de passe perdus**
 8. **Installation et optimisation de systèmes d'exploitation** (Windows, MacOS)
 9. **Nettoyage et entretien des appareils** (dépoussiérage, remplacement de pâte thermique)
 10. **Réparation de périphériques** (imprimantes, écrans, claviers, souris)
 11. **Vente et installation d'accessoires informatiques**

Installation et Configuration

Une autre mission importante était l'installation et la configuration des systèmes d'exploitation ainsi que des logiciels nécessaires aux clients. J'ai installé des versions de Windows et MacOS sur divers appareils et assuré la mise en place des logiciels demandés par les utilisateurs.

J'ai également travaillé sur l'optimisation des performances des appareils en installant des disques SSD, en augmentant la mémoire RAM et en effectuant des nettoyages internes des composants pour garantir un fonctionnement fluide et performant.

Sécurisation des Données et Récupération

L'une des missions essentielles chez Sundata était d'assurer la protection des données des clients contre les attaques informatiques. J'ai appris à mettre en place des solutions de sauvegarde et de backup pour éviter la perte de données en cas de panne.

De plus, j'ai participé à la récupération de données sur des disques durs endommagés ou formatés. Cette expérience m'a permis d'acquérir des compétences en diagnostic avancé et en utilisation d'outils spécialisés de récupération de fichiers.

D) Les enjeux

Ce stage m'a confronté à plusieurs défis :

- Diagnostiquer rapidement les pannes et proposer des solutions adaptées.
- Gérer les attentes des clients et expliquer clairement les réparations effectuées.
- S'adapter aux différentes technologies et systèmes d'exploitation.
- Assurer des réparations fiables et durables
- Fournir un service rapide et efficace
- Offrir un accompagnement et des conseils personnalisés
- Proposer des solutions de protection et de récupération des fichiers

Grâce à ces expériences, j'ai pu renforcer mes compétences techniques et relationnelles, ce qui m'a permis de mieux comprendre les attentes du métier de technicien en maintenance informatique.

III Conclusion

A) Solutions apportées

Pour répondre aux problèmes rencontrés, j'ai adopté plusieurs solutions :

- **Mise en place de tests approfondis** avant et après chaque réparation
- **Utilisation d'outils de diagnostic avancés** pour anticiper les pannes
- Exemple installation d'antivirus pour trouver les virus au sein du système ensuite les supprimé. si un pc ne démarrait pas la panne pouvait venir du disque dur ou de la carte mère dans ce cas on changeait cela.
- **Conseil aux clients** sur les meilleures pratiques pour prolonger la durée de vie de leurs appareils ou si leur appareil était trop défectueux on les conseillait d'acheter un autre de plus on faisait de recyclage ce qui est bien en informatique pour l'environnement
- **Déplacement s'il** y avait un appareil informatique qu'on ne pouvait pas réparer en raison d'une panne qu'on pouvait pas gérer on faisait un déplacement vers une boutique en collaboration avec la notre pour répondre au besoin du client.
- **Nettoyage** pour une réparation adéquat on faisait le nettoyage du pc pour effectuer les réparations ensuite la configuration du pc demander.

CONCLUSION

Ce stage chez Sundata m'a permis d'acquérir une expérience précieuse en réparation et maintenance informatique. J'ai pu développer des compétences techniques essentielles, notamment en diagnostic de pannes, en installation de systèmes et de composants, ainsi qu'en sécurité informatique. En parallèle, j'ai appris à travailler avec rigueur et professionnalisme, en respectant les procédures et les attentes des clients.

Au-delà des aspects purement techniques, ce stage m'a également aidé à mieux comprendre le fonctionnement d'une entreprise spécialisée dans l'informatique et à m'adapter à un environnement de travail exigeant. J'ai découvert l'importance du service client, de la communication et de l'organisation dans la gestion des interventions.

Ces acquis me seront d'une grande utilité pour mon avenir professionnel dans le domaine de l'informatique, que ce soit en tant que technicien ou dans des fonctions plus avancées. Cette expérience a renforcé mon intérêt pour ce secteur et m'a motivé à approfondir mes connaissances pour continuer à évoluer dans ce domaine en constante évolution.