

Activité 3 - Installation et transfert de l'équipement :

Compétences mises en œuvre :

- **2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :** Le client sollicite (et paye) une assistance technique pour réaliser une tâche qu'il ne sait ou ne veut pas faire lui-même. Il s'agit de répondre à son besoin d'évolution matérielle sans perte de données.
- **5) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :** Livrer un appareil (iPhone, iPad, Mac) configuré, à jour, contenant toutes les données de l'utilisateur et prêt à l'emploi.

Cahier des charges :

- **Le besoin du commanditaire (Le client) :** Réaliser la prestation de service d'installation et de transfert de données. Le client confie ses appareils pour que la transition soit transparente, complète et sécurisée.
- **Les attentes :** Transférer l'intégralité des données personnelles (applications, photos, mots de passe, réglages) vers le nouvel appareil, configurer les paramètres de sécurité (Face ID), et procéder à l'effacement définitif de l'ancien appareil s'il est repris par la boutique, le tout dans un temps imparti.

Démarche / Mode opératoire :

- **Méthodologie suivie :** Processus de transfert d'appareil à appareil (Pair-à-Pair) via la fonction "Démarrage rapide" (Quick Start) d'Apple. Voici les étapes techniques suivies :

Préparation et vérification des prérequis : Vérification de l'état des deux appareils (branchement sur secteur si la batterie est faible), activation du Wi-Fi et du Bluetooth sur l'ancien iPhone. Vérification de la version d'iOS (une mise à jour de l'ancien appareil est parfois nécessaire pour garantir la compatibilité).

Appairage sécurisé : Allumage du nouvel iPhone et rapprochement physique des deux terminaux. Un pop-up "Configurer un nouvel iPhone" apparaît sur l'ancien. L'utilisateur valide son identifiant Apple.



Authentification par scan cryptographique : Le nouvel iPhone affiche une animation sphérique (nuage de points bleus). Utilisation de l'appareil photo de l'ancien iPhone pour scanner cette animation, créant ainsi un tunnel de communication chiffré et exclusif entre les deux terminaux.



Sécurisation de la session : Saisie du code de déverrouillage de l'ancien iPhone sur le nouveau, ce qui permet de déchiffrer les trousseaux d'accès (mots de passe). Configuration des données biométriques (Face ID ou Touch ID).



Mise à jour du système d'exploitation (iOS) : C'est une étape technique obligatoire si le nouvel appareil est livré avec une version d'iOS antérieure à celle de l'ancien téléphone. Le processus exige alors le téléchargement et l'installation de la dernière mise à jour logicielle sur le nouvel iPhone avant de pouvoir autoriser la migration. Cette étape prévient tout conflit de version ou corruption de base de données.



Déploiement et transfert des données : Sélection de l'option "Transférer depuis l'iPhone". Le transfert chiffré des données démarre. Les deux appareils doivent rester à proximité l'un de l'autre jusqu'à la fin de la barre de progression.



Vérification post-déploiement et effacement : Redémarrage du nouvel iPhone et vérification avec le client de l'intégrité des données (photos présentes, applications en cours de téléchargement).

Recyclage / Reprise (Trade-in) : Si l'ancien appareil est repris par C&C, désactivation obligatoire de la fonction "Localiser" (Activation Lock) via le mot de passe iCloud du client, puis lancement de la procédure "Effacer contenu et réglages" pour détruire les clés de chiffrement et effacer définitivement les données personnelles.

