

## **Activité 5 - Service Après-Vente (SAV) : Prise en charge, diagnostic et suivi de réparation :**

### **Compétences mises en œuvre :**

- **2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :** C'est le cœur de la mission. Il s'agit de qualifier un dysfonctionnement, d'apporter une solution logicielle immédiate si possible, ou de déclencher un processus de réparation matérielle complexe.
- **1) Gérer le patrimoine informatique :** Assurer la traçabilité de l'appareil tout au long de son cycle de réparation, vérifier ses droits à la garantie sur les serveurs constructeur, et gérer les pièces détachées.
- **5) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :** Restituer à l'utilisateur un outil de travail fonctionnel, testé et validé.

### **Cahier des charges :**

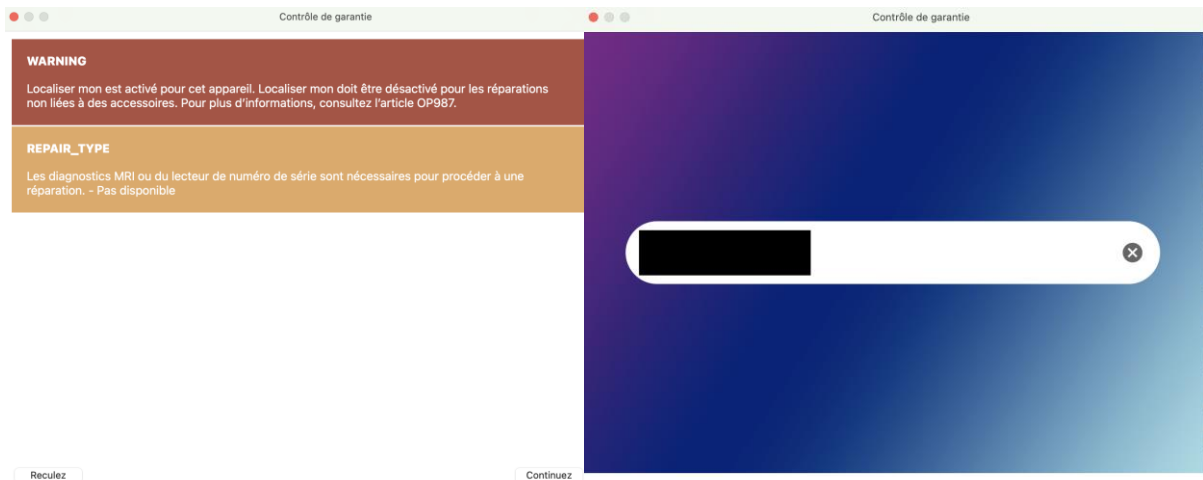
- **Le besoin du commanditaire (Le client) :** Prendre en charge les équipements défectueux des clients (iPhone, Mac, iPad) pour en restaurer le bon fonctionnement dans les meilleurs délais.
- **Les attentes :** Respecter scrupuleusement les protocoles imposés par Apple (vérification de garantie, diagnostics certifiés), protéger juridiquement l'entreprise lors de la prise en charge, garantir la confidentialité absolue des données du client pendant la réparation, et assurer une communication transparente (devis, suivi d'état).

### **Démarche / Mode opératoire**

- **Méthodologie suivie :** Processus standardisé de **Gestion des Incidents (ITIL) et de maintenance matérielle :**

**Création du ticket et vérification des droits (Front-office) :** À l'arrivée du client, saisie du numéro de série de l'appareil dans notre logiciel SAV (Danea) et interrogation simultanée des serveurs Apple (GSX) pour vérifier l'éligibilité à la garantie (Garantie limitée, AppleCare+, ou hors garantie).

## Rapport de stage : C&C Capitole



**Qualification de l'incident et recueil des informations :** Saisie des coordonnées du client, des informations techniques de l'appareil (version OS, capacité) et description précise des symptômes rencontrés. Si le problème est d'ordre logiciel, une solution immédiate est apportée au comptoir.

## Rapport de stage : C&C Capitole

ETATS DE LA RÉPARATION

Acceptation

Produit

Client

Diagnostic

Dommages

Pièces jointes

Mouvements

Notes internes

Diagnostic

Devis

Livraison

COMMUNICATIONS

Communications 0

Numéro de série

imei

catégorie IPHONE

rayon

produit iPhone 16 Pro

configuration IPHONE 16 PRO,ROW,128GB,DESERT TTNM

acheté le 28/05/2025

échéance le 27/05/2026

échéance AppleCare

jours restants 110

mot de passe / code

état de la garantie Garantie limitée Apple

Symptôme signalé Sélectionnez

dommages Traces et rayures d'usage.

Problème signalé Sélectionnez

Chargeur

Emballage d'origine

Pas d'emballage

Câble d'alimentation

Souris

Pas d'accessoires

Casque

Clavier

Emballage générique

accessoires

problème Faible autonomie de batterie

notes Les tests d'accueil ont été effectués et nos tests constatent un défaut de batterie. Nous vous proposons de la remplacer dans le cadre de votre garantie. Les données non sauvegardées peuvent être perdues. Le verre de protection peut être perdu. |

Couverture d'assurance

iPhone de prêt

De série Sélectionnez

Conditions esthétiques

Consumer Law

Option pas disponible

C&C

Mise à jour de la garantie

Utiliser C&C Care

Frais de diagnostic et devis

Backup et restauration de données

Renvoyer le produit au client

Demande la Signature

site de retour

site actuel

France

**Inspection visuelle et protection juridique** : Si l'appareil doit partir en atelier, je réalise une inspection cosmétique minutieuse. Je consigne dans le logiciel la moindre rayure, choc ou dommage préexistant pour protéger juridiquement l'entreprise contre d'éventuelles réclamations ultérieures.

ETATS DE LA RÉPARATION

Acceptation

Produit

Client

Diagnostic

Dommages

Pièces jointes

Mouvements

Notes internes

Diagnostic

Devis

Livraison

COMMUNICATIONS

Communications 0

iPhone 16 Pro

Réinitialiser

Terminé

France

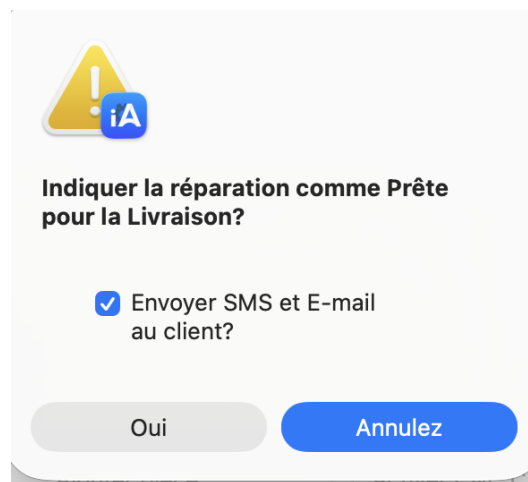
**Sécurisation des données privées (Mode Réparation)** : Avant de valider la prise en charge avec le client, nous activons le "Mode Réparation" sur son téléphone. Cette fonctionnalité de cybersécurité critique verrouille l'accès à toutes les données

personnelles du client (photos, messages, comptes) tout en laissant l'appareil fonctionnel pour permettre aux techniciens de lancer leurs pages de tests.

**Diagnostic en atelier (Back-office) :** Le technicien récupère l'appareil et lance les outils de diagnostic exclusifs d'Apple (AST 2) pour confirmer la panne matérielle.

**Gestion de la facturation et Devis :** Si une pièce doit être changée (et que l'appareil est hors garantie ou a subi un dommage accidentel), un devis est généré et envoyé au client. La réparation est mise en attente jusqu'à sa validation ou son refus formel.

**Clôture de l'incident et notification :** Une fois la réparation terminée et les tests post-réparation validés, le statut du ticket est basculé sur "Prêt pour restitution". Le logiciel déclenche automatiquement l'envoi d'un SMS et d'un e-mail au client.



**Restitution :** Lors du retrait, je résume au client les interventions effectuées (changement d'écran, de batterie, etc.) et je lui fais signer le document final de restitution pour clôturer le dossier.