

Description des services offerts par SOA PC Santé

Table des matières

1	Introduction.....	1
2	Conseils à l'achat.....	1
3	Livraison, installation de matériel.....	2
4	Mise en route de PC, réalisation des premières sauvegardes.....	2
5	Conseil à l'utilisation.....	2
6	Solutions gratuites de sécurité.....	3
7	Connexion internet.....	3
8	Installation de logiciels.....	3
9	Aide à l'utilisation des logiciels.....	3
10	Retrait des virus.....	4
11	Conclusion.....	4

1 Introduction

Cette note a pour objectif de décrire les services offerts par SOA PC Santé, entreprise de service à la personne dans le domaine de l'assistance informatique.

Les services offerts par SOA PC Santé sont les suivants :

1. conseils et aides à l'achat
2. livraison, installation de matériel
3. mise en route de pc, réalisation des premières sauvegardes
4. conseil à l'utilisation, notamment en ce qui concerne la sécurité informatique
5. préconisation de solutions gratuites de sécurité
6. installation de box et de connexion internet
7. installation de logiciels
8. aide à l'utilisation des logiciels de bureautiques et de messagerie
9. retrait des virus, chevaux de troie, spyware

2 Conseils à l'achat

La première difficulté pour une personne ne connaissant pas l'informatique est le choix et l'achat du matériel.

Ce service de conseils à l'achat commence par discuter avec le client pour comprendre son besoin, ce qu'il attend de son PC, ce qu'il souhaite faire avec. Cette discussion doit permettre aussi d'évaluer le degré d'autonomie que le client peut acquérir.

Un point important est d'estimer avec le client, l'évolution de son besoin et de voir ce qu'il voudra faire de son PC un ou deux ans après l'achat.

En fonction des éléments recueillis, SAO PC Santé propose au client un modèle de PC et un ensemble de périphériques répondants à ses besoins, en compléments des besoins du clients, les éléments suivant guident les choix : le coût des produits, la proximité du magasin, la qualité du service après vente en fonction des expériences de SOA PC Santé.

3 Livraison, installation de matériel

Ce service comprend la livraison en temps et en heures du matériel en fonction des disponibilités des clients.

L'installation inclut le branchement électrique du matériel avec une vérification sommaire de bon fonctionnement.

4 Mise en route de PC, réalisation des premières sauvegardes

Les vendeurs ne fournissant plus les CDs d'installation des PC vendus, les acheteurs doivent effectuer une sauvegarde dès la première mise en route afin de pouvoir reconstituer leur PC en cas de crash complet.

Pour être entièrement sécurisé, un PC doit aussi être déclaré auprès du constructeur.

Ces opérations n'étant pas de réalisation simple ou intuitive, la majorité des acheteurs de PC n'effectue ni la première sauvegarde ni la déclaration auprès du constructeur.

De plus les PC sont livrés pré-installés avec des logiciels inutiles ou des logiciels à l'essai, éléments dont les acheteurs ne sont pas toujours avertis. La pré-installation des PC comprend aussi le lancement automatique de programmes qui ralentissent le PC acheté.

Pour la mise en route d'un PC, SOA PC Santé effectue donc la première sauvegarde, l'enregistrement du PC auprès du constructeur, la désinstallation des logiciels commerciaux livrés avec le PC à titre d'essais ou non voulus par l'acheteur, retire du démarrage automatique les logiciels inutiles ou non désirés.

5 Conseil à l'utilisation

Un PC, comme tout appareil demande un peu de savoir faire pour être utilisé correctement, notamment l'installation avec prudence de logiciels, la sauvegarde régulière de fichiers critiques, la conservation des logiciels installés après l'achat du PC.

Une utilisation paisible d'un PC nécessite quelques réflexes de base comme le fait de ne pas ouvrir de pièces attachées à des mails dont on ne connaît pas l'émetteur, de ne pas donner son numéro de carte bleues sur des sites non cryptés etc.

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, l'utilisation d'internet n'est pas anonyme et il est possible de tracer les actions des utilisateurs, il est donc faux d'imaginer internet comme un territoire où tout est permis. De même malgré la possibilité de copier et d'acquérir un grand nombre de matériels multi-média et informatiques sur internet, l'attitude de base est de considérer que tout élément a un propriétaire légal et non l'inverse.

Dans le cadre de cette prestation, SOA PC Santé remet au client un memo recensant l'ensemble des conseils d'utilisation d'un PC et d'internet, les points du memo sont expliqués et commentés au client.

6 Solutions gratuites de sécurité

Les fournisseurs internet vendent à leur client des suites de sécurité incluant anti-virus, anti-spam, anti-fishing, firewall et autres outils de sécurisation d'un PC personnel.

Il existe des solutions gratuites qui rendent les mêmes services sans déboursier d'argent, l'utilisation de ces solutions gratuites est bien évidemment légale.

Dans le cadre de cette prestation, SOA PC Santé explique au client les différentes solutions de sécurité gratuites disponibles, détaille leur rôle, leur efficacité et leur utilisation. Puis en accord avec le client, SOA PC Santé installe sur le PC du client les solutions gratuites de sécurité choisies par le client. Un soucis apporté est d'expliquer au client que les outils de sécurité n'ont de pertinence qu'avec une utilisation raisonnée de son PC et la pratique des conseils évoqués dans le paragraphe précédent.

7 Connexion internet

Cette prestation consiste à connecter en filaire ou wifi le PC du client à internet, à vérifier que la connexion est bien opérationnel et que le client sait utiliser sommairement un navigateur internet.

La configuration d'un utilitaire de mail pour que le client puisse lire ses mails est incluse dans cette prestation.

8 Installation de logiciels

L'installation de logiciel comprend bien évidemment l'installation du logiciel voulu par le client mais aussi la vérification que le client a conservé un moyen de réinstallation du logiciel en cas de problèmes ultérieurs, que l'utilisation de ce logiciel par le client est bien légale sinon l'avertir qu'il commet un délit, et enfin que le client sait se servir du logiciel une fois installé.

L'installation d'un logiciel est l'occasion d'expliquer au client les bonnes pratiques d'installation : bien lire tous les messages affichés, faire attention aux options par défaut, ne pas forcément laissés toutes les options sélectionnées, ne pas forcément mettre une icône sur le bureau, ne pas choisir le lancement automatique etc.

9 Aide à l'utilisation des logiciels

L'aide à l'utilisation de logiciels concerne essentiellement les logiciels de bureautique, de mail, de communication, de compte et de retouche d'images. Le nombre possible de logiciels est trop

élevé pour proposer un support quelque soit le logiciel.

En fonction de la compétence du client, cette aide peut aller de la simple création de fichiers jusqu'à une utilisation avancée avec la création de macros en passant par la rédaction de modèle.

Cette aide ou formation peut être fournie au cours de plusieurs séances durant lesquelles SOA PC Santé s'attache à apprendre au client à effectuer les tâches qui répondent à son besoin et à rendre le client autonome dans son utilisation des logiciels.

10 Retrait des virus

Cette prestation pourrait paraître la plus immédiate et la plus réalisée par SOA PC Santé, mais l'objectif des précédents paragraphes est qu'un client de SOA PC Santé n'ait jamais besoin d'une prestation de retrait de virus.

Une utilisation correcte des conseils d'utilisation d'un PC et des solutions gratuites de sécurité doit permettre à un client de SOA PC Santé de ne jamais avoir de virus.

Le retrait de virus et autres malware est effectué au moyen de plusieurs anti-virus, un seul ne permettant pas toujours de résoudre les problèmes. Pour les cas les plus critiques un logiciel comme « hijackthis » est utilisé.

La consultation des newsgroups et des forums internet complète l'exécution des anti-virus afin de vérifier l'innocuité des corrections mises en œuvre par SOA PC Santé.

La prestation se conclue lorsque l'ensemble des malware a été retiré du PC du client et que le client exprime clairement que son PC est redevenu opérationnel.

11 Conclusion

Lors de toutes ses interventions SOA PC Santé s'attache à résoudre complètement le problème du client en une intervention et en le rendant autonome.

SOA PC Santé a le soucis de réaliser ses interventions sans aucune perte pour l'utilisateur et prend soin d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant toutes modifications du PC du client. La réparation d'un PC pouvant prendre plusieurs heures, SOA PC Santé aura à cœur d'informer le client du nombre probable d'heures que durera l'intervention, ceci est formalisé au moyen d'un devis.

De façon générale, SOA PC effectue ses prestations en ayant pour objectif de les réaliser à moindre coût et à l'entière satisfaction du client.