

LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME MULTIMÉDIA

Répondre à des problématiques client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



A la fin de cette séquence, vous serez initié(e) à :

- Cibler les informations utiles en s'adaptant aux besoins et attentes clients.
- Proposer une réponse adaptée à son interlocuteur.



Durée

50 minutes (*Rappel théorique et exercices pratiques*).



CIBLER LES INFORMATIONS UTILES EN S'ADAPTANT AUX BESOINS ET ATTENTES CLIENTS



La télématique dans l'automobile :

C'est un ensemble de fonctionnalités qui combinent :

L'interface de téléphonie embarquée



L'interface de navigation connectée



L'interface de contrôle multimédia



La télématique regroupe un ensemble de technologies et services associant les télécommunications et l'informatique.

On peut les regrouper en 3 grandes familles :

- **L'interface de téléphonie embarquée:**

Elle permet de téléphoner tout en conduisant sans manipuler son téléphone et sans avoir de dispositif du type kit piéton ou oreillette Bluetooth à l'oreille (infractions du code de la route).

- **L'interface de navigation connectée:**

Elle permet de gérer de façon autonome les informations « en live ».

Comme par exemple :

- Le trafic routier.
- Les zones de danger
- Les conditions météorologiques.
- ...

- **L'interface de contrôle multimédia:**

Elle permet de piloter des périphériques multimédias (smartphone, clé USB, carte SD, disque dur...) connectés à l'interface multimédia via :

- Une liaison filaires (USB, jack..).
- Une liaison sans fils (Bluetooth, WIFI...).

Ces différents contenus sont ensuite diffusés au client via le système multimédia du véhicule.





Quelle liaison est utilisée lors d'un appel téléphonique avec le système multimédia du véhicule ?



L'interface de téléphonie embarquée intègre également plusieurs protocoles Bluetooth dont :



Le profil HFP (*Hands Free Profile*) :

Il permet de récupérer les fonctions décrocher/raccrocher et micro/haut-parleur du téléphone.



Le profil PBAP (*Phone Book Access Profile*)

Il permet d'importer les contacts du téléphone dans le répertoire du système du véhicule.

CIBLER LES INFORMATIONS UTILES EN S'ADAPTANT AUX BESOINS ET ATTENTES CLIENTS



La télématique dans l'automobile :

L'INTERFACE DE NAVIGATION CONNECTÉE

L'interface de navigation a pour but de vous guider lors de vos parcours routiers. Cette navigation est aujourd'hui connectée et vous permet d'optimiser vos parcours en utilisant des données en temps réel.

Exemple : Prise en compte de l'état du trafic, des conditions météo, des événements sur le trajet...

Les données en temps réel sont traitées, stockées, transmises via le réseau de téléphonie et des serveurs.

Les données de cartographie sont stockées sur le système de navigation du véhicule via :

- Support DVD (support de moins en moins utilisé).
- Support Disque Dur interne au système du véhicule.
- Support Carte SD amovible.

Il est donc nécessaire de tenir à jour les données de cartographie.



Quelques exemples :

Peugeot :

Mise à jour par USB



Stockage via un disque dur interne



Volkswagen :

Stockage et mise à jour via une carte SD amovible



CIBLER LES INFORMATIONS UTILES EN S'ADAPTANT AUX BESOINS ET ATTENTES CLIENTS



La télématique dans l'automobile :

L'INTERFACE DE CONTRÔLE MULTIMÉDIA

La technologie « **MIRROR SCREEN** » permet d'afficher le contenu du smartphone sur l'écran du système multimédia. Les applications s'exécutent depuis le smartphone, seul l'affichage est cloné.



Seules les applications compatibles au fournisseur de réplique smartphone sont disponibles.

NB : la technologie Mirror screen utilisée en liaison filaire ou Bluetooth est maître. De ce fait, aucun autre périphérique ne peut être exploité en même temps.

Le streaming audio permet d'écouter de la musique via le réseau Internet (3G, 4G, 5G...) avec plusieurs avantages :

- Du son numérique dépourvu de souffle et d'interférences.
- Des contenus identifiés et classés (par genre, nom d'artiste, album, titre ...).
- Des programmes "à la demande", l'auditeur choisit ce qu'il écoute dans un catalogue.

ACCÈS via

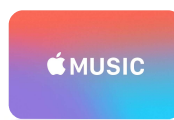


OU



Exemple de SERVICE

(Le service peut être gratuit ou payant)



Ces rappels théoriques permettent de mieux appréhender le TP :
« **SYSTÈME MULTIMÉDIA : Problématiques client** ».



PROPOSER UNE RÉPONSE ADAPTÉE À SON INTERLOCUTEUR

Il est **FONDAMENTAL** d'accompagner le client dans la compréhension technique afin qu'il comprenne notre discours :

- Le conseiller en fonction de ses besoins et de son utilisation.
- Lui donner des explications simples.
- Le rassurer dans la compréhension du fonctionnement technique des systèmes.



Quelques pièges à éviter :

- Des explications trop techniques, longues et fastidieuses.
- Des mots incompréhensibles pour les non-initiés (jargon).
- Des explications anxiogènes qui inquiètent le client plutôt que de le rassurer.
- Un ton impératif empreint de jugement (« il faut », « vous devez »...).
- Un manque de certitude dans la présentation (« il faudrait », « peut-être », « éventuellement »...).



Ces rappels théoriques permettent de mieux appréhender le TP :
« **SYSTÈME MULTIMÉDIA : Langages technique et courant** ».





**Compétences
Numériques**
Services Auto

Avec le soutien du Grand Plan d'Investissement



**LE GRAND PLAN
D'INVESTISSEMENT**

