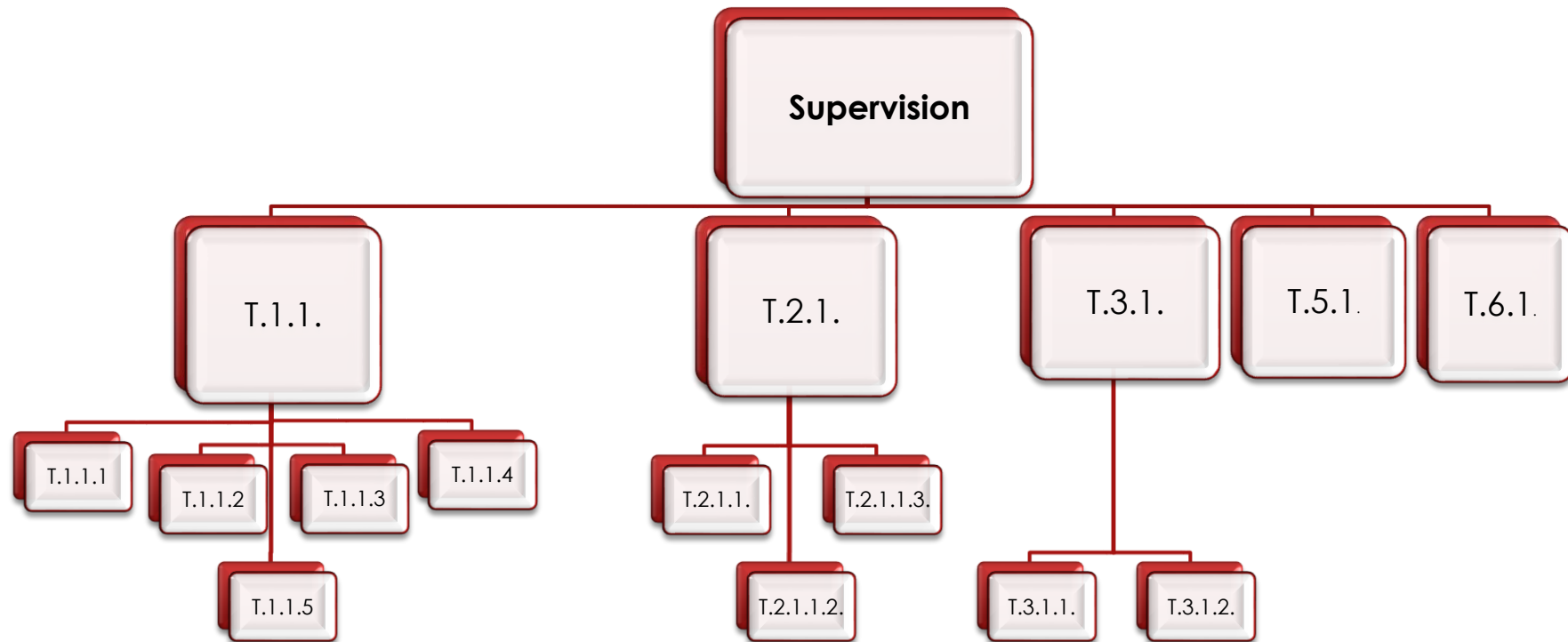


HTA- Hierarchical Task Analysis

1. La tâche Supervision et ses sous-tâches



T.1.1. 1.) Visualiser le déroulement des livraisons (suivi en temps réel par positionnement GPS)

T.1.1. 2.) Modifier interactivement la réalisation d'une livraison

T.1.1. 3.) Demander le calcul d'une feuille de route

T.1.1. 4.) Modifier la feuille de route en cas des changements (mettre à jour des plages horaires)

T.1.1. 5.) Valider et éditer la feuille de route

T.2.1. 1.) Recevoir la feuille de route

T.2.1. 2.) Notifier des incidents lors d'une livraison

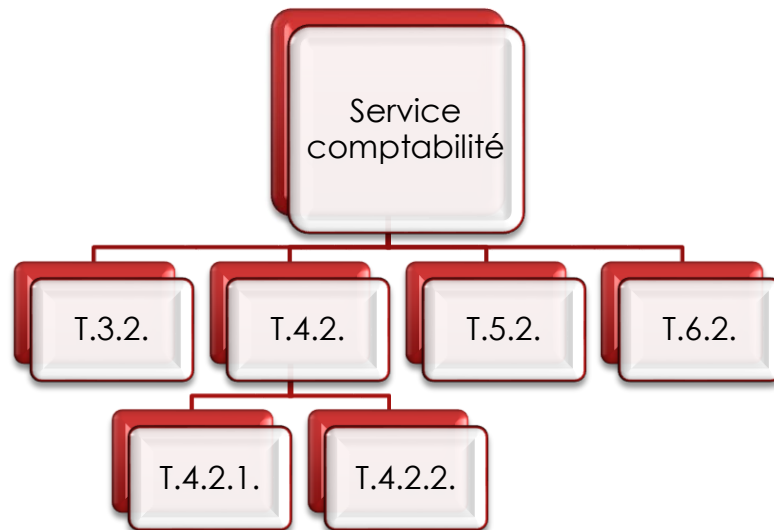
T.2.1. 3.) Notifier la réception des colis

T.3.1. 1.) Créer et modifier une commande

T.3.1. 2.) Choisir et modifier la date d'une livraison

T.5.1. Informer le superviseur des changements dans la feuille de route

2. La Tache Service Comptabilité et ses sous-taches



T.3.2. Régler une livraison

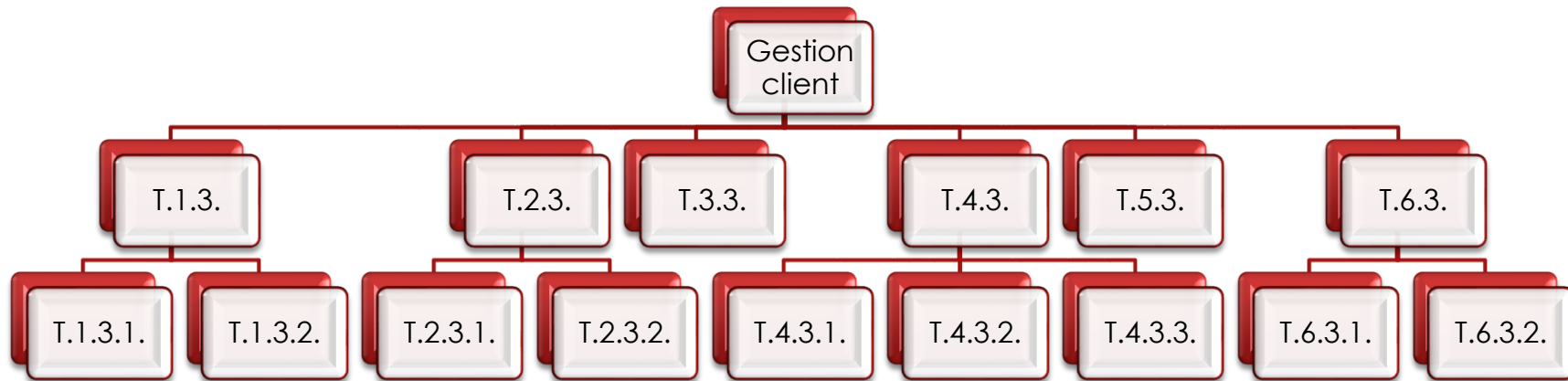
T.4.2. 1.) Gérer les facturations

T.4.2. 2.) Gérer les imprévus (retard, annulation)

T.5.2. Aider à la gestion des facturations, les réclamations et les enquêtes de satisfaction.

T.6.2. Archivage et accès au système d'information

3. La Tache Gestion Client et ses sous-taches



T.1.3. 1.) Proposer des nouvelles plages horaires

T.1.3. 2.) Confirmer la mise en route d'un colis

T.2.3. 1.) Contacter pour la réception du colis

T.2.3. 2.) Informer en cas des incidentes ou retard

T.3.3.1. Créer un compte

T.3.3.2. S'identifier et ouvrir un compte

T.4.3. 1.) Contacter un client

T.4.3. 2.) Reporter une livraison

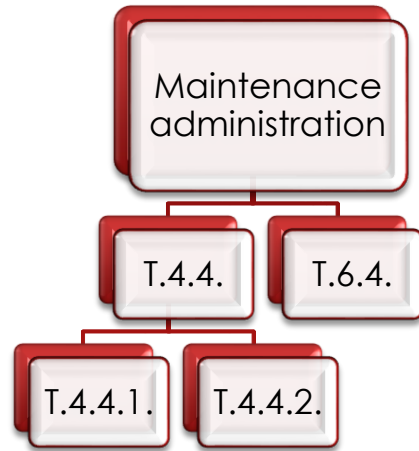
T.4.3. 3.) Etablir des contrats

T.5.3. Aider le service de Relation client dans les contacts

T.6.3. 1.) Gérer l'enregistrement des livraisons

T.6.3. 2.) Gérer les comptes client/superviseur, ayant les droits de modification

4. La Tache Maintenance administration et ses sous-taches



T.4.4. 1.) Elaborer des tableaux de bord afin d'améliorer le service

T.4.4. 2.) Effectuer des enquêtes de satisfaction

T.6.4. Exercer une veille sur les évolutions technologiques

5. La Tache Service RH et ses sous-taches

T.7.1. Gérer la communication et assurer la bonne organisation administrative

