**Planification hiérarchique des taches utilisateurs (PHTUd) :**

1. La table des tâches utilisateurs/domaines fonctionnels (TTU/DF)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Utilisateur | Supervision | Service comptabilité | Gestion client | Responsable Maintenance administration | Service RH |
| U1. Superviseur | **T.1.1.** |  | T.1.3. |  |  |
| U2. Livreur | **T.2.1.** |  | **T.2.3.** |  |  |
| U3. Client | T.3.1. | *T.3.2.* | **T.3.3.** |  |  |
| U4. Responsable Relation-Clients |  | **T.4.2.** | **T.4.3.** | T.4.4. |  |
| U5. Assistante | T.5.1. | **T.5.2.** | *T.5.3.* |  |  |
| U6. Responsable SI | **T.6.1.** | T.6.2. | T.6.3. | T.6.4. |  |
| U7. RH |  |  |  |  | **T.7.1.** |

1. Les descriptions de TU/DF (DTU/DF)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N1 | U1. Superviseur | DF1. Supervision |
| ALT  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 → | | C : ajout-point-livraison  C : supprimer-point-livraison  C : calcule-tournee  C : calcule-tournee  C : modif-plage-horaires  C : édit-feuille-route |
|  | | |
| DTU/DF N2 | U1. Superviseur | DF3. Gestion client |
| ALT  T.1.3. 1.) Proposer des nouvelles plages horaires →  T.1.3. 2.) Confirmer la mise en route d’un colis → | | C : contact-client  C : envoi-mail-client |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N3 | U2. Livreur | DF1. Supervision |
| ALT  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 → | | C : afficher-feuille-route  C : reporter-incident, appeler-superviseur  C : valider-livraison |
|  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N4 | U2. Livreur | DF3. Gestion client |
| ALT  T.2.3. 1.) Contacter pour la réception du colis →  T.2.3. 2.) Informer en cas des incidentes ou retard → | | C : terminer-livraison  C : reporter-incident |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N5 | U3. Client | DF1. Supervision |
| ALT  T.3.1. 1.) Créer et modifier une commande  T.3.1. 2.) Choisir et modifier la date d’une livraison | | C : ajout-articles-panier  C : retirer-articles-panier |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N6 | U3. Client | DF2. Service comptabilité |
| ALT  T.3.2. Régler une livraison | | C : valider-paiement |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DTU/DF N7 | U3. Client | | DF3. Gestion client |
| ALT  T.3.3.1. Créer un compte  T.3.3.2. S’identifier et ouvrir un compte | | C : creer-compte  C : connexion | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DTU/DF N8 | U4. Responsable Relation-Clients | | DF2. Service comptabilité |
| ALT  T.4.2. 1.) Gérer les facturations  T.4.2. 2.) Gérer les imprévus (retard, annulation) | | C : facturer-client  C : comptabiliser-imprevus | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N9 | U4. Responsable Relation-Clients | DF3. Gestion client |
| ALT  T.4.3. 1.) Contacter un client  T.4.3. 2.) Reporter une livraison  T.4.3. 3.) Etablir des contrats | | C : contact-client  C : contact-client |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N10 | U4. Responsable Relation-Clients | DF4. Responsable Maintenance administration |
| ALT  T.4.4. 1.) Elaborer des tableaux de bord afin d’améliorer le service  T.4.4. 2.) Effectuer des enquêtes de satisfaction | | C : elaborer-tdb  C : realiser-sondage |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N11 | U5. Assistante | DF1. Supervision |
| ALT  T.5.1. Informer le superviseur des changements dans la feuille de route | | C : informer-modif-fdr |
|  | | |
|  | | |
| DTU/DF N12 | U5. Assistante | DF2. Service comptabilité |
| ALT  T.5.2. Aider à la gestion des facturations, les réclamations et les enquêtes de satisfaction. | | C : facturer-client  C : realiser-sondage |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N13 | U5. Assistante | DF3. Gestion client |
| T.5.3. Aider le service de Responsable Relation-Clients dans les contacts | | C : contact-client |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N14 | U6. Responsable SI | DF1. Supervision |
| ALT  T.6.1. Assurer la sécurité et qualité de services des systèmes d'information | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N15 | U6. Responsable SI | DF2. Service comptabilité |
| ALT  T.6.2. Archivage et accès au système d’information | | C : modif-droits-utilisateurs |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DTU/DF N16 | U6. Responsable SI | DF3. Gestion client | |
| ALT  T.6.3. 1.) Gérer l’enregistrement des livraisons  T.6.3. 2.) Gérer les comptes client/superviseur, ayant les droits de modification | | | C : confirmer-ddl  C : modif-droits-utilisateurs |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N17 | U6. Responsable SI | DF4. Responsable Maintenance administration |
| ALT  T.6.4. Exercer une veille sur les évolutions technologiques | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF N18 | U7. RH | DF5 .Service RH |
| ALT  T.7.1. Gérer la communication et assurer la bonne organisation administrative | |  |