

Description des tâches utilisateurs

H4203

15 octobre 2010

Première partie

Description des tâches d'activités

16Technicien de Maintenance SEQ

T1.6.1 RéparationSEQ

T1.6.1.1 Résoudre une demande d'interventionSEQ

T1.6.1.1.1 Receptionner une demande d'intervention [système]

T1.6.1.1.2 Intervenir [manuelle]

T1.6.1.1.3 Verifier l'efficacité de l'intervention [système]

T1.6.1.1.4 Remplir la fiche électronique d'intervention [système]

TTF/DF 2	8	Conducteur
ALT		
T2.8.1) Gérer l'embarquement des bagages : REP		
T2.8.1.1) Vérification visuelle du remplissage des conteneurs [<i>manuel</i>]		
T2.8.1.2) Embarquement des bagages [<i>manuel</i>]		
T2.8.1.3) Signaler au SGBag l'avancement des opérations. [<i>système</i>]		
T2.8.2) Gérer le débarquement des bagages		
T2.8.2.1) Débarquement des bagages [<i>manuel</i>]		
T2.8.2.2) Signaler au SGBag la fin des opérations. [<i>système</i>]		

16Technicien de Maintenance SEQ

T1.6.1 RéparationSEQ

T1.6.1.1 Résoudre une demande d'interventionSEQ

T1.6.1.1.1 Receptionner une demande d'intervention [système]

T1.6.1.1.2 Intervenir [manuelle]

T1.6.1.1.3 Verifier l'efficacité de l'intervention [système]

T1.6.1.1.4 Remplir la fiche électronique d'intervention [système]

TTF/DF 3	7	Contrôleur
ALT, SEQ, REP		
T3.7.1) Recoit les alertes de bagages suspects [<i>système</i>]		
T3.7.2) Effectuer un contrôle visuel à distance : ALT		
T3.7.3.1) Orienter le chariot vers une zone de contrôle manuel [<i>système</i>]		
T3.7.3.2) Orienter vers le chemin « normal ») [<i>système</i>]		
T3.7.5) Enregistrer le passage du bagages ainsi que la décision associée [<i>système</i>]		

TTF/DF 4	3	Opérateur de guichet
REP, SEQ T4.3.1) Accueillir le client [<i>manuel</i>] T4.3.2) Utiliser le système de pesée T4.3.2.1) Lancer la pesée [<i>système</i>] T4.3.2.1) Contrôler la pesée [<i>système</i>] T4.3.3) Enregistrer le bagage [<i>système</i>] T4.3.3.1 Imprimer l'étiquette <i>RFID</i> [<i>système</i>] T4.3.3.1 Attacher l'étiquette au bagage [<i>système</i>] T4.3.4) Injecter le(s) bagages(s) dans le <i>SGBag</i> [<i>système</i>]		
TTF/DF 5	3	Voyageur (lésé ou pas)
SEQ T5.3.1) Enregistrer ses bagages auprès de l'opérateur de guichet [<i>système</i>] T5.3.2) Passer le contrôle de sécurité [<i>manuel</i>] T5.3.3) Embarquer [<i>manuel</i>] T5.3.4) Débarquer : ALT T5.3.5.1) Récupérer ses bagages sur le carrousel [<i>manuel</i>] T5.3.6) Faire appel au service des réclamations [<i>manuel</i>] T5.3.6.1) Suivre son dossier via INTERNET ou via le téléphone [<i>manuel</i>] T5.3.7) Passer la douane et éventuellement le service d'immigration. [<i>manuel</i>]		
TTF/DF 6	5, 6	Responsable de Maintenance
SEQ T6.5.1 Répartir les demande d'intervention SEQ T6.5.1.1 Receptionner les demandes d'intervention [<i>système</i>] T6.5.1.2 Répartir les demandes d'intervention [<i>système</i>] T6.5.1.3 Receptionner et valider les fiches électronique d'intervention [<i>système</i>] T6.6.1 Réparation SEQ T6.6.1.1 Résoudre une demande d'intervention SEQ T6.6.1.1.1 Receptionner d'une demande d'intervention [<i>système</i>] T6.6.1.1.2 Intervenir [<i>manuelle</i>] T6.6.1.1.3 Verifier l'efficacité de intervention [<i>système</i>] T6.6.1.1.4 Remplir la fiche électronique d'intervention [<i>système</i>]		
TTF/DF 7	1, 6	Superviseur
SEQ T.7.1.1 Prend en charge la simulation sur un terminal. T.7.6.1 Surveiller l'Équipement SEQ T.7.6.1.1 Vérifier le bon état de l'Équipement [<i>système</i>] T.7.6.1.2 Si (problème) : arrêter les éléments concernés, déposer une demande d'intervention au service concerné [<i>système</i>]		

TTF/DF 8	3, 8	Préposé aux réclamations
REP		
T8.3.1) Recevoir la description du problème depuis le service « Réclamation ». [système]		
T8.3.2) Constitution du dossier [système]		
T8.3.3) Fournir un numéro d'identification et un mot de passe [système]		
T8.3.4) Informer le client de l'avancement de son dossier [manuel]		
T8.8.1) Rechercher la trace d'un bagage égaré		
T8.8.1.1) Visualiser le trajet du bagage [système]		
T8.8.1.2) Détecter l'erreur [système]		

91, 6Responsable technique SEQ

T.7.1.1 Configurer le système avant la mise en fonctionnement.

T.7.1.2 Prend en charge la simulation sur l'ensemble de l'aéroport.

T.7.1.3 Examiner les traces pour analyse de performances, pour des statistiques de pannes, et pour initialiser le système dans l'état où il était avant un arrêt.

T.7.6.1 Surveiller l'Équipement

T.7.6.1.1 Vérifier le bon état de l'équipement [système]

T.7.6.1.2 Si (problème), arrêter les éléments concernés, déposer un demande d'intervention au service concerné, ou contacter le superviseur concerné [système]

TTF/DF 10	1, 5	Responsable du service des bagages
T10.1.1) Remplacer le responsable technique : OPT		
T10.5.1) Diriger les superviseurs		
T10.6.1) Remplacer le responsable technique : OPT		

TTF/DF 11	1, 9	Technicien informatique
T11.1.1) Faire remonter des suggestions d'amélioration : OPT		
T11.1.2) Intervenir sur un problème informatique : SEQ		
T11.9.1.1) Receptionner d'une demande d'intervention [système]		
T11.9.1.2) Intervenir [manuelle]		
T11.9.1.3) Si (panne matérielle), faire une demande d'intervention par le service maintenance [système]		
T11.9.1.4) Si (intervention terminée) Remplir la fiche électronique d'intervention [système]		
T11.9.2 Consulter les traces d'exécution : SEQ		
T11.9.2.1) Lors d'une intervention, penser qu'il y a un besoin d'analyser les opération effectuées sur le système [manuelle]		
T11.9.2.2) Accéder aux traces d'exécution [systeme]		
T11.1.2.1) Réceptionner une demande d'intervention [systeme]		
T11.1.2.2) Intervenir [manuelle] : ALT		
T11.1.3) Si (panne matérielle), faire une demande d'intervention par le service maintenance [systeme]		
T11.9.1) Réaliser la maintenance du système.		
T11.9.1) Gérer le réseau sans fil.		

TTF/DF 12	1, 9	Responsable informatique
T12.5.1) Faire remonter des suggestions d'amélioration : OPT		
T12.5.2) Recevoir les demandes de maintenance		
T12.5.3) Repartir les demandes de maintenance auprès des techniciens informatiques		
T12.1.1) Remplacer le technicien informatique : OPT		
T12.1.9) Remplacer le technicien informatique : OPT		