

Description des tâches utilisateurs

H4203

15 octobre 2010

Première partie

Description des tâches d'activités

TTF/DF 1	D6 – Gestion de l'équipement
U1 – Technicien de Maintenance	
SEQ	
T.1.6.1 Réparation SEQ	
T.1.6.1.1 Résoudre une demande d'intervention SEQ	
T.1.6.1.1.1 Réceptionner une demande d'intervention [système]	
T.1.6.1.1.2 Intervenir [manuel]	
T.1.6.1.1.3 Vérifier l'efficacité de l'intervention [système]	
T.1.6.1.1.4 Remplir la fiche électronique d'intervention [système]	
TTF/DF 2	D8 – Gestion des bagages
U2 – Conducteur	
ALT	
T.2.8.1) Gérer l'embarquement des bagages : REP	
T.2.8.1.1) Vérification visuelle du remplissage des conteneurs [manuel]	
T.2.8.1.2) Embarquement des bagages [manuel]	
T.2.8.1.3) Signaler au SGBag l'avancement des opérations. [système]	
T.2.8.2) Gérer le débarquement des bagages : REP	
T.2.8.2.1) Débarquement des bagages [manuel]	
T.2.8.2.2) Signaler au SGBag la fin des opérations. [système]	
TTF/DF 3	D7 – Gestion de la sécurité
U3 – Contrôleur	
ALT, SEQ, REP	
T.3.7.1) Reçoit les alertes de bagages suspects [système]	
T.3.7.2) Effectuer un contrôle visuel à distance : ALT	
T.3.7.2.1) Orienter le chariot vers une zone de contrôle manuel [système]	
T.3.7.2.2) Orienter vers le chemin « normal » [système]	
T.3.7.3) Enregistrer le passage du bagages ainsi que la décision associée [système]	

TTF/DF 4	D3 – Gestion des voyageurs
U4 – Opérateur de guichet	
REP, SEQ	
T.4.3.1) Accueillir le client [manuel]	
T.4.3.2) Utiliser le système de pesée	
T.4.3.2.1) Lancer la pesée [système]	
T.4.3.2.1) Contrôler la pesée [système]	
T.4.3.3) Enregistrer le bagage	
T.4.3.3.1) Imprimer l'étiquette <i>RFID</i> [système]	
T.4.3.3.1) Attacher l'étiquette au bagage [système]	
T.4.3.4) Injecter le(s) bagages(s) dans le <i>SGBag</i> [système]	
TTF/DF 5	D3 – Gestion des voyageurs
U5 – Voyageur (lésé ou pas)	
SEQ	
T.5.3.1) Enregistrer ses bagages auprès de l'opérateur de guichet [manuel]	
T.5.3.2) Passer le contrôle de sécurité [manuel]	
T.5.3.3) Embarquer [manuel]	
T.5.3.4) Débarquer : ALT	
T.5.3.4.1) Récupérer ses bagages sur le carrousel [manuel]	
T.5.3.4.2) Faire appel au service des réclamations [manuel]	
T.5.3.4.3) Suivre son dossier via INTERNET ou via le téléphone [manuel]	
T.5.3.5) Passer la douane et éventuellement le service d'immigration. [manuel]	
TTF/DF 6	D5 – Gestion du personnel, D6 – Gestion de l'équipement
U6 – Responsable de Maintenance	
SEQ	
T.6.5.1) Répartir les demande d'intervention : SEQ	
T.6.5.1.1) Réceptionner les demandes d'intervention [système]	
T.6.5.1.2) Répartir les demandes d'intervention [système]	
T.6.5.1.3) Réceptionner et valider les fiches électronique d'intervention [système]	
TTF/DF 7	D1 – Développement, D6 – Gestion de l'équipement
U7 – Superviseur	
SEQ	
T.7.1.1) Prend en charge la simulation sur un terminal [système]	
T.7.6.1) Surveiller l'équipement SEQ	
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 une demande d'intervention au service concerné [système]	
T.7.5.1) Gérer les conducteurs et les manutentionnaires [manuel]	

TTF/DF 8	D3 – Gestion des voyageurs, D8 – Gestion des bagages
U8 – Préposé aux réclamations	
REP	
T.8.3.1) Recevoir la description du problème depuis le service « Réclamation ». [système]	
T.8.3.2) Constitution du dossier [système]	
T.8.3.3) Fournir un numéro d'identification et un mot de passe [système]	
T.8.3.4) Informer le client de l'avancement de son dossier [manuel]	
T.8.8.1) Rechercher la trace d'un bagage égaré	
T.8.8.1.1) Visualiser le trajet du bagage [système]	
T.8.8.1.2) Détecter l'erreur [système]	
TTF/DF 9	D1 – Développement, D6 – Gestion de l'équipement
U9 – Responsable technique	
SEQ	
T.9.1.1) Configurer le système avant la mise en fonctionnement [système]	
T.9.1.2) 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. [système]	
TTF/DF 10	D1 – Développement, D5 – Gestion du personnel
U10 – Responsable du service des bagages	
T.10.5.1) Diriger les superviseurs	
TTF/DF 11	D1 – Développement, D9 – Administration du SI
U11 – Technicien informatique	
T.11.1.1) Faire remonter des suggestions d'amélioration [manuel] : OPT	
T.11.1.2) Intervenir sur un problème informatique : SEQ	
T.11.2.1.1) Réceptionner d'une demande d'intervention [système]	
T.11.2.1.2) Intervenir [manuel]	
T.11.2.1.3) Si (panne matérielle), faire une demande d'intervention par le service maintenance [système]	
T.11.2.1.4) Si (intervention terminée) Remplir la fiche électronique d'intervention [système]	
T.11.9.1) Consulter les traces d'exécution : SEQ	
T.11.9.1.1) Lors d'une intervention, penser qu'il y a un besoin d'analyser les opérations effectuées sur le système [manuel]	
T.11.9.1.2) Accéder aux traces d'exécution [système]	
T.11.9.1.1) Réceptionner une demande d'intervention [système]	
T.11.9.1.2) Intervenir [manuel] : ALT	
T.11.9.2) Si (panne matérielle), faire une demande d'intervention par le service maintenance [système]	
T.11.9.3) Réaliser la maintenance du système [système]	
T.11.9.4) Gérer le réseau sans fil [système]	

TTF/DF 12	D1 – Développement, D9 – Administration du SI
U9 – Responsable informatique	
<p>T.12.5.1) Faire remonter des suggestions d'amélioration [manuel] : OPT</p> <p>T.12.5.2) Recevoir les demandes de maintenance [système]</p> <p>T.12.5.3) Repartir les demandes de maintenance auprès des techniciens informatiques [système]</p>	