

# Description des tâches utilisateurs

H4203

14 octobre 2010

## Première partie

## Description des tâches d'activités

TTF/DF 1	6	Technicien de Maintenance
SEQ		
<b>T1.6.1</b> Réparation <b>SEQ</b>		
<b>T1.6.1.1</b> Résoudre une demande d'intervention <b>SEQ</b>		
<b>T1.6.1.1.1</b> Receptionner une demande d'intervention [système]		
<b>T1.6.1.1.2</b> Intervenir [manuelle]		
<b>T1.6.1.1.3</b> Verifier l'efficacité de l'intervention [système]		
<b>T1.6.1.1.4</b> Remplir la fiche électronique d'intervention [système]		
TTF/DF 3	7	Contrôleur
ALT, SEQ, REP		
<b>T3.7.1)</b> Recoit les alertes de bagages suspects [système]		
<b>T3.7.2)</b> Effectuer un contrôle visuel à distance : ALT		
<b>T3.7.3.1)</b> Orienter le chariot vers une zone de contrôle manuel [système]		
<b>T3.7.3.2)</b> Orienter vers le chemin « normal ») [système]		
<b>T3.7.5)</b> Enregistrer le passage du bagages ainsi que la décision associée [système]		
TTF/DF 4	3	Opérateur de guichet
REP, SEQ		
<b>T4.3.1)</b> Accueillir le client [manuel]		
<b>T4.3.2)</b> Utiliser le système de pesée		
<b>T4.3.2.1)</b> Lancer la pesée [système]		
<b>T4.3.2.1)</b> Contrôler la pesée [système]		
<b>T4.3.3)</b> Enregistrer le bagage [système]		
<b>T4.3.3.1</b> Imprimer l'étiquette <i>RFID</i> [système]		
<b>T4.3.3.1</b> Attacher l'étiquette au bagage [système]		
<b>T4.3.4)</b> Injecter le(s) bagages(s) dans le <i>SGBag</i> [système]		

TTF/DF 5	3	Voyageur (lésé ou pas)
<b>SEQ</b> <b>T5.3.1)</b> Enregistrer ses bagages auprès de l'opérateur de guichet [système] <b>T5.3.2)</b> Passer le contrôle de sécurité [manuel] <b>T5.3.3)</b> Embarquer [manuel] <b>T5.3.4)</b> Débarquer : ALT <b>T5.3.5.1)</b> Récupérer ses bagages sur le carrousel [manuel] <b>T5.3.6)</b> Faire appel au service des réclamations [manuel] <b>T5.3.6.1)</b> Suivre son dossier via INTERNET ou via le téléphone [manuel] <b>T5.3.7)</b> Passer la douane et éventuellement le service d'immigration. [manuel]		

TTF/DF 6	5, 6	Responsable de Maintenance
<b>SEQ</b> <b>T6.5.1</b> Répartir les demande d'intervention <b>SEQ</b> <b>T6.5.1.1</b> Receptionner les demandes d'intervention [système] <b>T6.5.1.2</b> Répartir les demandes d'intervention [système] <b>T6.5.1.3</b> Receptionner et valider les fiches électronique d'intervention [système] <b>T6.6.1</b> Réparation <b>SEQ</b> <b>T6.6.1.1</b> Résoudre une demande d'intervention <b>SEQ</b> <b>T6.6.1.1.1</b> Receptionner d'une demande d'intervention [système] <b>T6.6.1.1.2</b> Intervenir [manuelle] <b>T6.6.1.1.3</b> Verifier l'efficacité de intervention [système] <b>T6.6.1.1.4</b> Remplir la fiche électronique d'intervention [système]		

TTF/DF 7	1, 6	Superviseur
<b>SEQ</b> <b>T.7.1.1</b> Prend en charge la simulation sur un terminal. <b>T.7.6.1</b> Surveiller l'Équipement <b>SEQ</b> <b>T.7.6.1.1</b> Vérifier le bon état de l'Équipement [système] <b>T.7.6.1.2</b> Si (problème) : arrêter les éléments concernés, déposer une demande d'intervention au service concerné [système]		

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

TTF/DF 9	1, 6	Superviseur
<b>SEQ</b>		
<b>T.9.1.1</b> Configurer le système avant la mise en fonctionnement.		
<b>T.9.1.2</b> Prend en charge la simulation sur l'ensemble de l'aéroport.		
<b>T.9.1.3</b> 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.		
<b>T.9.6.1</b> Surveiller l'Équipement		
<b>T.9.6.1.1</b> Vérifier le bon état de l'Équipement [système]		
<b>T.9.6.1.2</b> Si (problème), arrêter les éléments concernés, déposer un demande d'intervention au service concerné, ou contacter le superviseur concerné [système]		