

DTU : Description des tâches utilisateur

H4203

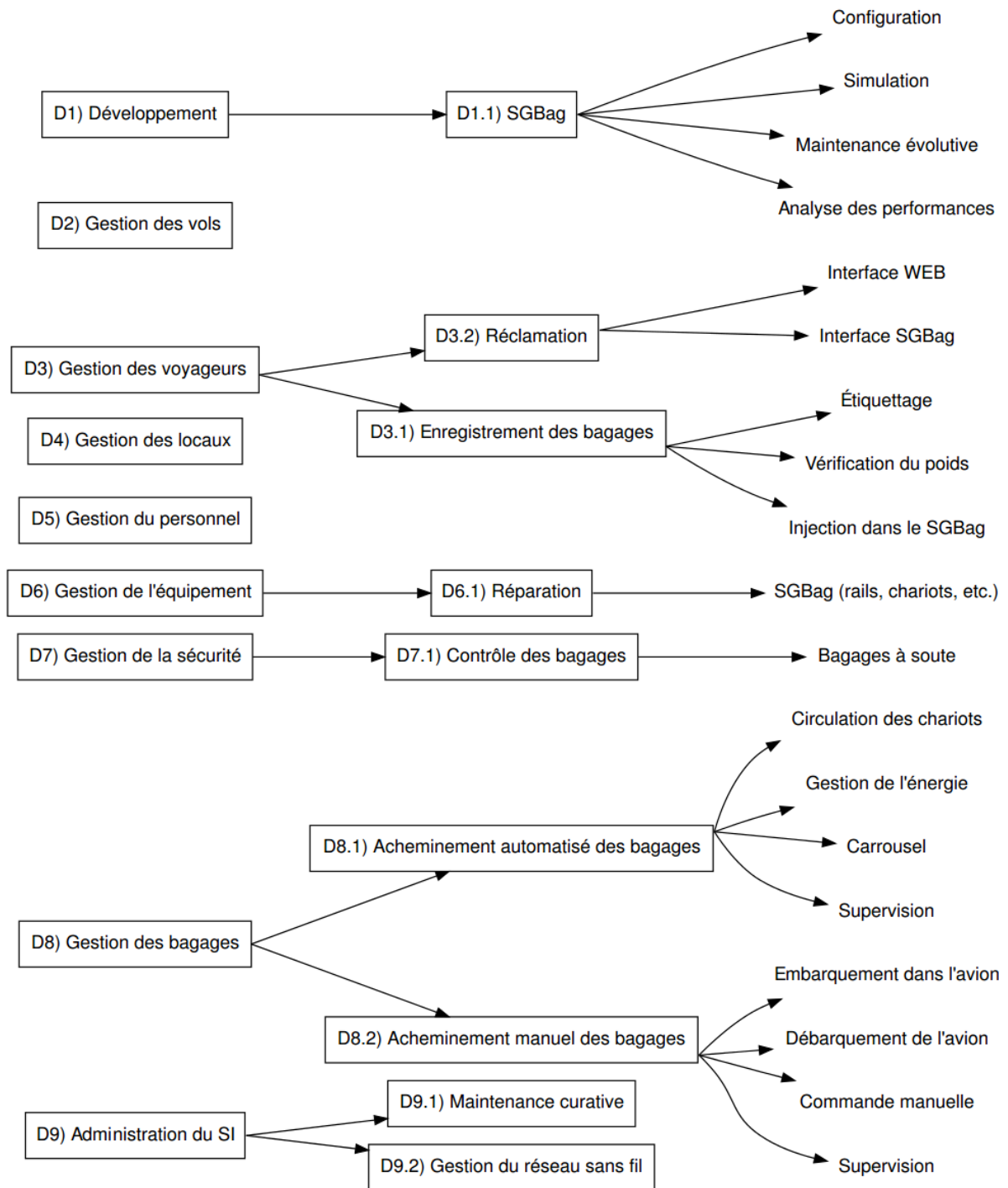
31 octobre 2010

Table des matières

I	Description des domaines fonctionnels	2
II	Modèles des utilisateurs	2
III	Graphe d'héritage des profils utilisateurs	4
IV	Description des profils utilisateurs	5
1	Membres du service bagages	5
2	Membres des services transverses	5
3	Personnel d'Accueil	6
4	Public	6
V	Planification hiérarchique des tâches des utilisateurs	7
5	Table de Tâches Utilisateur par Domaine Fonctionnel	7
6	Description des tâches des utilisateurs	8
VI	Spécification des performances d'usages	11
7	JSPU 1 : Configuration et simulation	11
7.1	Objectifs à atteindre	11
7.2	Utilisation du système	11
7.3	Compréhension des messages et symboles	11
7.4	Caractère prévisible des réponses	11
7.5	Récupération en cas d'erreur	11
7.6	Complexité des opérations	11
7.7	Temps de réponse	11
7.8	Coût des erreurs	12

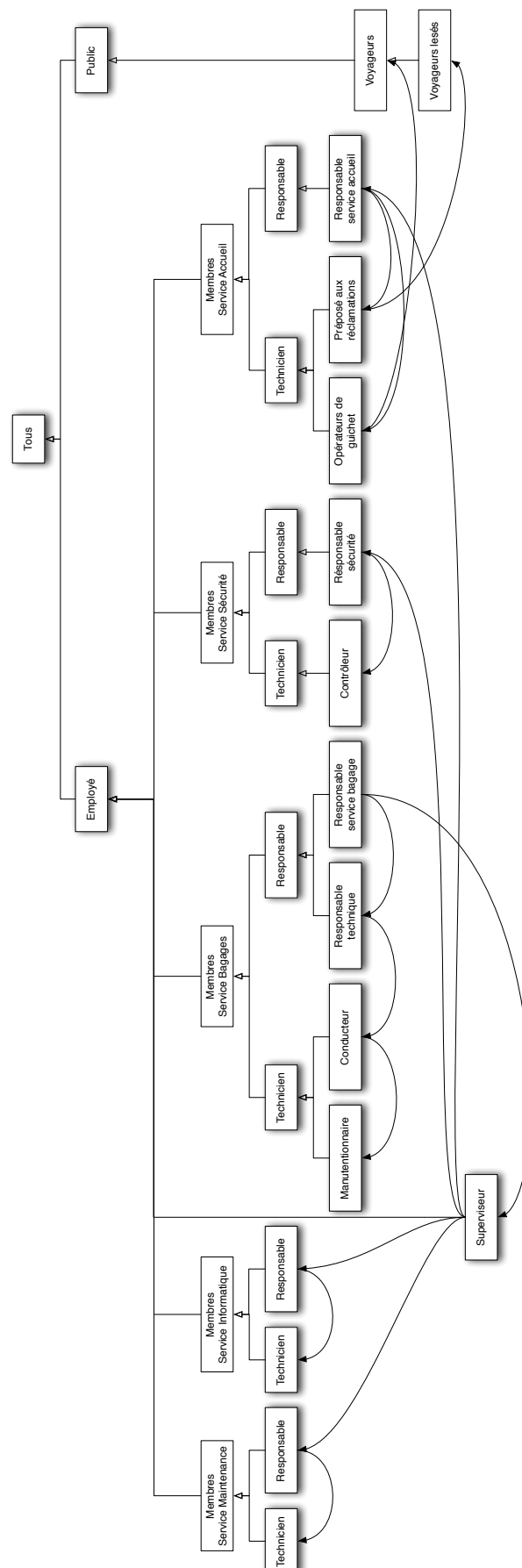
Première partie

Description des domaines fonctionnels



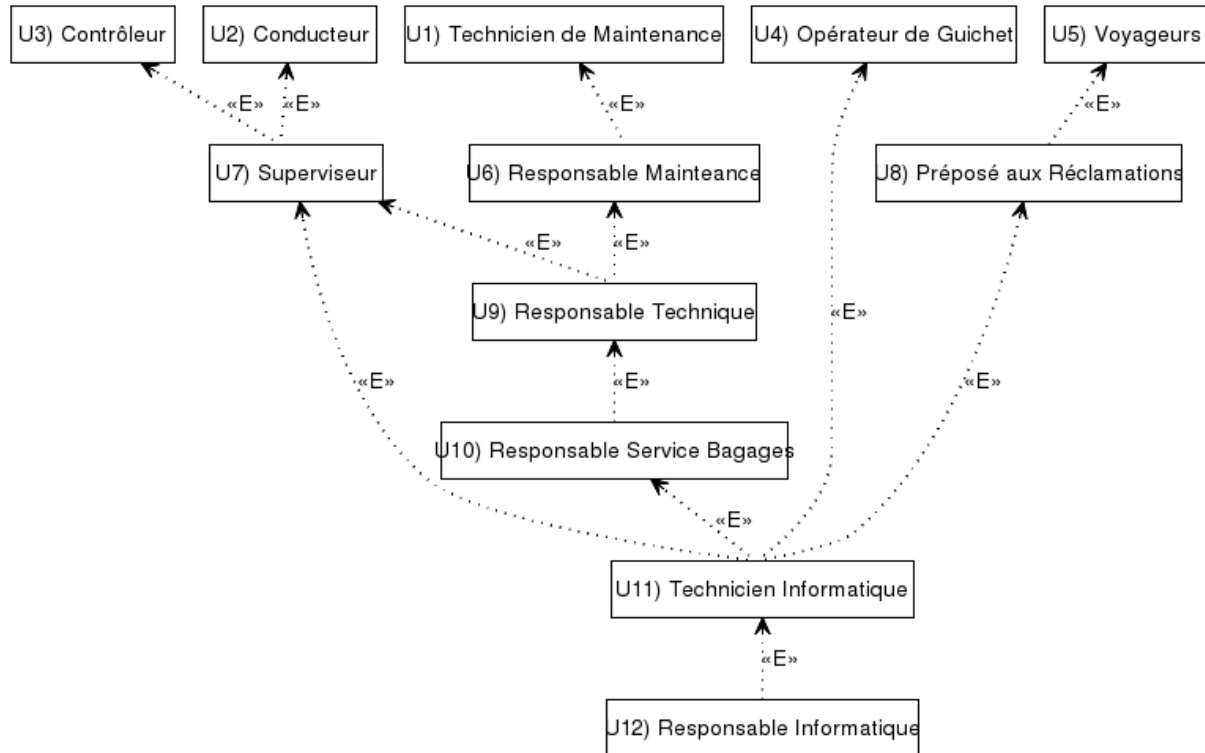
Deuxième partie

Modèles des utilisateurs



Troisième partie

Graphe d'héritage des profils utilisateurs



Quatrième partie

Description des profils utilisateurs

1 Membres du service bagages

Responsable du service (U10) De formation Bac+5 (école d'ingénieur généraliste), il est expérimenté et possède donc une excellente connaissance du métier et maîtrise tout le processus de gestion des bagages. Son expérience avec l'outil informatique est variable. Il est amené à prendre rapidement des décisions et donner des directives aux autres membres du service. Petit groupe homogène : les responsables sont complémentaires.

Responsable technique (U9) Ingénieur (en informatique), il maîtrise le domaine métier (formé par l'entreprise) et l'informatique. Il sait contrôler et anticiper les problèmes de l'infrastructure logicielle du service. Il doit également pouvoir prendre des décisions d'urgence et communiquer avec les autres membres du service. Le groupe est restreint et homogène.

Superviseur (U7) De formation Bac+2 à Bac+3 ayant une bonne connaissance du domaine métier. Il maîtrise les outils informatiques classiques : il se concentre plus sur les aspects fonctionnels du système que les outils à mettre en place. Il doit réagir rapidement aux imprévus. Les superviseurs sont nombreux et peuvent avoir des profils variés.

Conducteur (U2) Titulaire d'un diplôme de technicien, le conducteur maîtrise son outil, a une connaissance du domaine limitée à son secteur d'activité. Son expertise en informatique est variable, mais doit être considérée comme faible. Le groupe des conducteurs est nombreux et hétérogène.

2 Membres des services transverses

Responsable informatique (U12) Diplômé d'un Bac+5 en informatique, son profil est semblable à celui du responsable technique du service des bagages. Cependant, il a une vision plus globale (et moins précise) du système d'information de l'entreprise.

Responsable de maintenance (U6) Diplômé d'un Bac+5 en mécanique, le responsable technique possède une vision globale de l'infrastructure de l'entreprise. Il sait diriger une équipe, superviser ses opérations et réagir rapidement face aux imprévus. Il maîtrise l'outil informatique.

Technicien du système d'informations (U11) Titulaire d'un diplôme de technicien en informatique (DUT, BTS, Licence, ...) il maîtrise l'informatique et connaît l'infrastructure mise en place dans l'aéroport. Sa connaissance du domaine est variable et dépend généralement de son expérience dans l'entreprise. Les techniciens du SI sont nombreux et de profils variés. Ils ne sont pas tous capables d'intervenir sur les mêmes secteurs du SI de l'aéroport. Groupe nombreux.

Technicien de maintenance (U1) Titulaire d'un diplôme de technicien orienté mécanique (DUT GMP, BTS, ...), il a un niveau moyen en informatique (par sa formation) et connaît l'infrastructure et la machinerie de l'aéroport, mais sa connaissance du domaine (contraintes fonctionnelles, etc) varie selon son expérience dans l'entreprise. Groupe nombreux.

Contrôleur (U3) Le contrôleur est formé aux contraintes du domaine mais n'a pas de profil clairement identifiable (niveau de qualification variable). Les contrôleurs sont nombreux et le groupe est très hétérogène.

3 Personnel d'Accueil

Opérateur de guichet (U4) Titulaire d'une formation Bac+2 à Bac+3, l'opérateur de guichet maîtrise généralement peu le domaine métier et l'informatique. Il est formé aux outils mis en place par l'entreprise.

Préposé aux réclamations (U8) Titulaire d'une formation Bac+2 à Bac+3, sa maîtrise du domaine est variable mais souvent peu pointue. Il n'est pas initié à l'informatique, mais est formé aux outils de l'entreprise.

4 Public

Voyageur (lésé) (U5) Le voyageur lésé est un voyageur ayant perdu un ou plusieurs bagages. Son profil ne peut être clairement établi.

Cinquième partie

Planification hiérarchique des tâches des utilisateurs

5 Table de Tâches Utilisateur par Domaine Fonctionnel

[illegible]

6 Description des tâches des utilisateurs

U1) Technicien de Maintenance

T1.6 - D6) Gestion de l'Équipement

T1.6.1 Réparation **SEQ**

T1.6.1.1 Résoudre une demande d'intervention **SEQ**

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]

U2) Conducteur

T.2.8 - D8) Gestion des bagages

T2.8.1 Charger le train de bagages **REP**

T2.8.1.1 Placer le train à la fin de la chaine [manuelle]

T2.8.1.2 Démarrer le chargement [système]

T2.8.1.3 Si (wagon plein) Arrêter le chargement [système]

T2.8.1.4 Si (train non plein et il reste des bagages) Passer au wagon suivant et tâche T2.8.1.2, Sinon, Partir avec le train [manuelle]

U6) Responsable de maintenance

T6.5 - D5) Gestion du personnel

T6.5.1 Répartir les demande d'intervention **SEQ**

T6.5.1.1 Receptionner les demandes d'intervention [système]

T6.5.1.2 Répartir les demandes d'intervention [système]

T6.5.1.3 Receptionner et valider les fiches électronique d'intervention [système]

T6.6 - D6) Gestion de l'Équipement

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 [système]

T6.6.1.1.2 Intervenir [manuelle]

T6.6.1.1.3 Verifier l'efficacité de intervention [système]

T6.6.1.1.4 Remplir la fiche électronique d'intervention [système]

U7) Superviseur

T.7.1 - D1) Développement

T.7.1.1 Prend en charge la simulation sur un terminal.

T.7.6 - D6) Gestion de l'Équipement

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]

U9) Responsable technique

T.9.1 - D1) Développement

T.9.1.1 Configurer le système avant la mise en fonctionnement.

T.9.1.2 Prend en charge la simulation sur l'ensemble de l'aéroport.

T.9.1.3 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.9.6 - D6) Gestion de l'Équipement

T.9.6.1 Surveiller l'Équipement

T.9.6.1.1 Vérifier le bon état de l'Équipement [système]

T.9.6.1.2 Si (problème), arrêter les éléments concernés, déposer une demande d'intervention au service concerné, ou contacter le superviseur concerné [système]

U10) Responsable du service bagages

Le responsable du service a, de notre point de vue, les même tâches que le superviseur.

U11) Technicien informatique

T11.1 D1) R et D

T11.1.1 Faire remonter des suggestions d'amélioration **OPT**

T11.9.1 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]

T1.6.1.4 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, oenser qu'il y a un besoin d'analyser les opérations effectuées sur le système [manuelle]

T11.9.2.2 Accéder aux traces d'exécution [système]

U12) Responsable informatique

T12.1 D1) R et D

T12.1.1 Faire remonter des suggestions d'amélioration **OPT**

T12.9 D9) Administration SI

T12.1.1 Intervenir sur un problème informatique (voir T1.11.1)

T12.1.2 Consulter les traces d'exécution (voir T1.11.2)

Sixième partie

Spécification des performances d'usages

7 JSPU 1 : Configuration et simulation¹

7.1 Objectifs à atteindre

- Configurer précisément le **SGBag**
- Simuler fidèlement le fonctionnement de **SGBag** pour une configuration donnée
- Permettre un réglage fin de la simulation (notions d'évènements).

7.2 Utilisation du système

Le responsable technique configure le système.

Le cas échéant, il organise et coordonne la simulation et modifie la configuration en fonction des résultats. Lors d'une simulation conséquente, des superviseurs l'assistent dans sa tâche et gèrent chacun une partie de la simulation sur un terminal.

7.3 Compréhension des messages et symboles

Les messages doivent être clairs et très précis. Ils doivent permettre de comprendre à tout moment « ce qu'il se passe », quitte à nécessiter une réflexion de la part de l'utilisateur.

7.4 Caractère prévisible des réponses

Elles seront peu prévisibles dans le cadre de la simulation (l'outil sert justement à connaître le résultat des commandes), ainsi que dans la simulation (les messages avertissant d'une erreur de saisie ne seront, par exemple, pas attendus par l'utilisateur). Faire au mieux.

7.5 Récupération en cas d'erreur

- Détecter et empêcher au maximum les saisies de configuration incohérente ou dangereuse.
- Enregistrer les problèmes rencontrés durant la simulation.

7.6 Complexité des opérations

Importante. La plus grande partie de l'interface est dédiée à des utilisateurs formés et ayant une bonne expérience du domaine, qui recherchent un contrôle pointu.

7.7 Temps de réponse

- Relativement rapide (quelques secondes) pour le lancement d'une simulation.
- Temps réel (du point de vue d'un utilisateur humain) pour toutes les opérations durant une simulation.

1. Seul ce **JSPU** est étudié dans le présent document, à la demande du client

- Peu contraint pour l'application de la configuration au **SGBag** réel (non simulé), l'opération étant très ponctuelle.

7.8 Coût des erreurs

Coût financier potentiellement important (dysfonctionnement du système entraînant le retard d'avions, chariots ou chemins de roulement endommagés, ...), voire coût en vies humaines dans les cas extrêmes (mauvaise configuration entraînant un manque de contrôle des bagages).