

# 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	
<b>T.4.3.1)</b> Accueillir le client [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.4.3.2)</b> Utiliser le système de pesée	
<b>T.4.3.2.1)</b> Lancer la pesée [ <b>système</b> ]	
<b>T.4.3.2.1)</b> Contrôler la pesée [ <b>système</b> ]	
<b>T.4.3.3)</b> Enregistrer le bagage	
<b>T.4.3.3.1</b> Imprimer l'étiquette <i>RFID</i> [ <b>système</b> ]	
<b>T.4.3.3.1</b> Attacher l'étiquette au bagage [ <b>système</b> ]	
<b>T.4.3.4)</b> Injecter le(s) bagages(s) dans le <i>SGBag</i> [ <b>système</b> ]	
TTF/DF 5	D3 – Gestion des voyageurs
U5 – Voyageur (lésé ou pas)	
SEQ	
<b>T.5.3.1)</b> Enregistrer ses bagages auprès de l'opérateur de guichet [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.2)</b> Passer le contrôle de sécurité [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.3)</b> Embarquer [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.4)</b> Débarquer : ALT	
<b>T.5.3.4.1)</b> Récupérer ses bagages sur le carrousel [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.4.2)</b> Faire appel au service des réclamations [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.4.3)</b> Suivre son dossier via INTERNET ou via le téléphone [ <b>manuel</b> ]	
<b>T.5.3.5)</b> Passer la douane et éventuellement le service d'immigration. [ <b>manuel</b> ]	
TTF/DF 6	D5 – Gestion du personnel, D6 – Gestion de l'équipement
U6 – Responsable de Maintenance	
SEQ	
<b>T.6.5.1</b> Répartir les demande d'intervention : SEQ	
<b>T.6.5.1.1</b> Réceptionner les demandes d'intervention [ <b>système</b> ]	
<b>T.6.5.1.2</b> Répartir les demandes d'intervention [ <b>système</b> ]	
<b>T.6.5.1.3</b> Réceptionner et valider les fiches électronique d'intervention [ <b>système</b> ]	
TTF/DF 7	D1 – Développement, D6 – Gestion de l'équipement
U7 – Superviseur	
SEQ	
<b>T.7.1.1</b> Prend en charge la simulation sur un terminal [ <b>système</b> ]	
<b>T.7.6.1</b> Surveiller l'équipement SEQ	
<b>T.7.6.1.1</b> Vérifier le bon état de l'équipement [ <b>système</b> ]	
<b>T.7.6.1.2</b> Si (problème) : arrêter les éléments concernés, déposer une demande d'intervention au service concerné [ <b>système</b> ]	
<b>T.7.5.1</b> Gérer les conducteurs et les manutentionnaires [ <b>manuel</b> ]	

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

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