

Enoncé du cas :

Vous travaillez pour le compte du service informatique d'une compagnie d'aviation.

La compagnie d'aviation vous demande d'analyser le processus de gestion des enregistrements et d'embarquement des passagers.

Mise en situation :

Le passager se présente au guichet d'enregistrement avec son ticket et son passeport. Le personnel d'enregistrement vérifie les documents et enregistre le passager sur le système informatique. Le collaborateur enregistre également l'éventuel bagage. Si le bagage est trop lourd le personnel encaisse une taxe supplémentaire.

Si une erreur apparaît dans le contrôle et empêche l'embarquement, le collaborateur refuse l'enregistrement.

Le passager se présente à l'aide de sa carte d'embarquement à la sécurité où une vérification est faite de son bagage à main et de ses vêtements. En cas de problème le service de sécurité appelle la police d'aéroport qui prend en charge le passager pour une enquête plus poussée.

Ensuite le passager se présente à la douane pour le contrôle de son passeport. En cas de problème le douanier appelle la police d'aéroport qui prend en charge le passager pour une enquête plus poussée.

Le passager peut maintenant attendre au « gate ». A l'heure d'embarquement le personnel d'embarquement vérifie les cartes d'embarquement et laisse monter le passager dans l'avion.

le domaine d'étude couvre l'ensemble des activités décrites mais la police d'aéroport est externe au domaine.

A faire :

Réaliser le « business use case »

En justifiant vos réponses :

- Quel type de client proposez-vous pour le collaborateur du guichet d'enregistrement ?
- Quelle architecture proposez-vous pour le système d'enregistrement ?
- Si l'on veut fournir un logiciel de suivi/vérification des bagages au personnel manipulant les bagages soit sur le tarmac, soit sur les tapis roulants, quel type de client proposer vous ?
- Est-ce que le système permettant l'enregistrement est un ERP ? Un progiciel ? Un logiciel métier ? Une suite ?