

Les relances et rappels

Comme dans Horizon, Alma permet de définir plusieurs niveaux de rappel.

Configuration

Cette configuration peut être amenée à évoluer, selon les recommandations du [GT services aux usagers](#). Un mode de saisie unique a été adoptée pour permettre de partir d'une configuration commune et de tester les capacités d'Alma dans ce domaine.

Une lettre dite de courtoisie est envoyée par mail 3 jours avant la date de retour prévue. Puis, les communications suivantes ont lieu :

1. Premier rappel
 - envoyé 1 semaine après la date de retour théorique
 - envoyé par mail à l'adresse de référence du lecteur
 - c'est un envoi automatique, sans intervention nécessaire du personnel
2. 2e rappel
 - envoyé 2 semaines après le précédent (soit 3 semaines après la date de retour)
 - envoyé par mail à l'adresse de référence du lecteur
 - c'est un envoi automatique, sans intervention nécessaire du personnel
3. 3e rappel
 - envoyé 2 semaines après le précédent (soit 5 semaines après la date de retour)
 - le document passe à ce moment-là en statut 'perdu'
 - ce rappel est imprimé sur l'imprimante paramétrée pour la bibliothèque, l'envoi se fait par courrier par le personnel de la bibliothèque
 - ce rappel est imprimé automatiquement
4. 4e rappel : courrier de contentieux : **celui-ci est géré par les bibliothèques**
 - envoyé 1 semaine après le précédent (soit 6 semaines après la date de retour)
 - ce rappel est imprimé sur l'imprimante paramétrée pour la bibliothèque ou l'institution (cette imprimante peut être remplacé par une liste de diffusion ou un mail dédié dans l'institution), l'envoi, s'il a lieu se fait par courrier par le personnel
 - ce rappet est imprimé (envoyé ?) automatiquement

Ces traitements sont configurés dans la table de configuration des Services aux Usagers / "Liste des profils de retard et prêt perdu" pour une exécution quotidienne:

- Les traitements "1e rappel" et "2e rappel" traitent indifféremment les documents de toute l'institution.
- Pour l'UB et pour Bordeaux INP, les traitements "3e rappel" sont planifiés par bibliothèque afin de permettre la gestion de ces courriers dans les bibliothèques concernées.

Configuration des imprimantes

Les imprimantes utilisées pour l'impression des courriers de rappel sont à déclarer au niveau de l'institution.

Pour l'université de Bordeaux:

Code	Nom	E-mail
p102500002	Bib d'économie - Courriers usagers	UB_bufreco_alma@print.epsonconnect.com
p102800002	Bib de droit public - Courrier usagers	ubscoop01@hpeprint.com
p103000002	Bib droit-langues Agen - Courriers usagers	doc-infoDroitLangues@u-bordeaux.fr
p103100002	Bib IDE Périgieux - Courriers usagers	doc-infoIDE@u-bordeaux.fr
p200900002	Bib. IUT - Courriers usagers	bibliotheque@iut.u-bordeaux.fr
p500800002	Bib. Michel Serres - Courriers usagers	doc-infoMichelSerres@u-bordeaux.fr
p402200002	Bib pluridisciplinaire - Courriers usagers	ubpluri01@hpeprint.com
p201000002	BMI - Courriers usagers	bibli@math.u-bordeaux.fr
p103300002	BUD - Courriers usagers	ubbud01@hpeprint.com
p302100002	BU Josy Reiffers - Courrier usagers	ubbusvs01@hpeprint.com
p402300002	BU SH - Courrier usagers	ubbush01@hpeprint.com
p201300002	BU ST - Courriers usagers	ubbust01@hpeprint.com
p500300002	CRDBC - Courriers usagers	CRD_Bordeaux@espe-aquitaine.fr
p500400002	CRDMC - Courriers usagers	CRD_Merignac@espe-aquitaine.fr
p500600002	CRDMT - Courrier usagers	CRD_Mt_de_Marsan@espe-aquitaine.fr
p500500002	CRDPAU - Courriers usagers	CRD_Pau@espe-aquitaine.fr
p500700002	CRDPX - Courriers usagers	CRD_Perigieux@espe-aquitaine.fr
p201100002	CR Paul Pascal - Courriers usagers	nadine.laffargue@u-bordeaux.fr
p201200002	ICMCB - Courriers usagers	stephane.toulin@icmcb.cnrs.fr
p601900002	Infothèque du PUSG - Courrier usagers	ubpusg01@hpeprint.com
p201500002	ISVV - Courriers usagers	ubbuivsv01@hpeprint.com
p302000002	IT Dax - Courriers usagers	dorothee.laplace@u-bordeaux.fr
p000200002	Médiaquaine - Courriers usagers	veronique.graindorge@u-bordeaux.fr

Dans les autres institutions:

Code Institution	Code imprimante	Nom imprimante	Mail associé à l'imprimante
33PUDB_UBM	p100400001	BUL - Courriers Usagers	Sylvain.Machefert@u-bordeaux-montaigne.fr
33PUDB_BXSA	p000100002	Bx Sciences Agro - Courriers	malou.hyernard@agro-bordeaux.fr
33PUDB_INP	p000100001	ENSEIRB	Myriam.Marthiens-Dagorette@bordeaux-inp.fr
33PUDB_INP	p000300001	ENSEGID	Florence.Bartholin@bordeaux-inp.fr
33PUDB_INP	p000400001	ENSCP	Helene.Burg@bordeaux-inp.fr
33PUDB_IEP	p000100002	Sciences Po bureau B.038	s.joulia@sciencespobordeaux.fr

NB: Pour chaque bibliothèque de Bordeaux INP, la même imprimante (même code imprimante) est également déclarée au niveau de la bibliothèque et associée au bureau de prêt.

Pour l'UBM, le souhait exprimé est de pouvoir lancer les impressions des 3e rappels sur n'importe quelle imprimante de la BUL, qui gère les courriers pour toute l'institution.

Configuration des courriers

Les paramétrages du contenu des courriers sont faits dans l'institution réseau puis distribués aux institutions.

1. Mise à jour des libellés des étiquettes
2. Mise à jour des xsl partagés et spécifiques aux différents courriers :

Les étiquettes (menu Configuration/Général/Lettres) sont gérés dans la zone réseau pour les fichiers suivants:

- Courtesy Letter
- Footer

Attention: dans la zone réseau, il faut d'abord personnaliser les étiquettes pour avoir accès au bouton "Gérer dans la zone réseau" puis les distribuer.

"TO DO"

footer.xsl : mettre à jour les liens URL utilisés pour "Nous contacter" et "Mon compte"

mailreason.xsl : remplacement de la formule d'adresse "Madame, Monsieur Dupont" par "Bonjour,"

style.xsl : mettre la date au bon format

modifier le "From" des mails

From:
<https://rebub-sgbm.frama.wiki/> - Le wiki du SGBm du Rebub

Permanent link:
https://rebub-sgbm.frama.wiki/new:administration_configuration:alma:services_aux_usagers:communication_aux_usagers:lettres_rappel?rev=1543590441

Last update: 2018/11/30 16:07

