

NP – Production de notices

1 Introduction

Ce manuel décrit comment paramétrer les lettres pour les usagers. Les sujets concernés incluent :

- installation et paramètres
- implications fonctionnelles
- production
- exemple de scénario

En raison du nombre de paramètres dans le système, répartis dans différentes AFOs, le paramétrage de la production de lettres, selon la manière dont la bibliothèque souhaite qu'elle fonctionne, peut être une affaire complexe. Ce manuel tente de donner une ligne directrice à travers les différentes AFOs concernées.

Le Module de prêt vous permet de déterminer combien de temps les exemplaires peuvent être prêtés aux usagers. Si les exemplaires sont rendus en retard vous pouvez décider si une lettre de retard doit être envoyée, combien de lettres de retard envoyées, et si une note/facture est envoyée pour l'exemplaire.

D'autres paramètres déterminent si un usager est bloqué ou suspendu lorsque des lettres de retard sont envoyées, et si les frais de port sont facturés pour les lettres.

Vous pouvez envoyer des avis aux usagers pour dire qu'un exemplaire demandé est maintenant disponible pour retrait, ou pour rappeler les exemplaires qui sont demandés par un autre usager.

Le format pour l'impression des noms d'utilisateur et des adresses sur les lettres est défini dans l'AFO482.

Les paramètres détaillant les formats de la lettre sont définis pour chaque localisation et pour chaque catégorie d'utilisateur. Vous pouvez copier un profil de lettre.

Vous pouvez définir les profils pour les lettres imprimées. Ils incluent un message général constitutif d'une partie de la lettre. Différents messages peuvent être déterminés pour la messagerie téléphonique, les SMS et les lettres par mel.

Veillez vous référer à l'aide en ligne de chacune des AFOs mentionnées pour une information détaillée.

Remarque

Il existe un paramètre non-interactif qui détermine si les lettres de prêt sont imprimées pour l'ensemble de la méta-institution ou pour chaque localisation.

2 Paramètres

Cette partie décrit les divers paramètres de base, aussi bien obligatoires qu'optionnels.

Attention

Les paramètres dans l'AFO 481 sont fonction de la localisation. Lorsque vous avez saisi les valeurs pour une localisation, vous devez copier les paramètres pour chaque nouvelle localisation. Les paramètres dans l'AFO 482 sont généralement à l'échelle du système.

2.1 Méthodes de contact

Un set général de paramètres appelé Méthodes de contact peut être configuré. Il est plus habituel cependant de définir la méthode de contact pour les usagers selon la hiérarchie suivante.

- Catégorie d'usager
- Localisation de prêt
- Meta institution de prêt
- Tout le système

C'est-à-dire que vous pouvez définir des méthodes de contact pour une ou plusieurs catégories spécifiques d'usager. Si aucune méthode de contact n'est définie pour la catégorie, alors le système essaiera d'en trouver une définie pour la localisation de prêt. Si ceci échoue le système vérifiera si une méthode est définie pour votre institution de prêt et enfin au niveau de système. Une méthode de contact doit être définie au niveau du système pour servir de parachute.

(De plus, notez que le paramètre *Localisation de prêt* n'est consulté QUE SI votre système est configuré pour imprimer les notices au niveau de la localisation)

Les paramètres par catégorie d'usager et/ou localisation sont consultés dans l'AFO481 – Divers – Méthode de rappel.

Vous pouvez également définir une méthode de contact pour un usager individuel dans l'AFO 431.

Liste de contrôle pour le paramétrage :

- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Format de sortie pour les relances : pour définir les divers formats physiques de sortie tels qu'Impression, Mel, SMS.
- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Méthodes de contact usager : pour sélectionner une méthode de contact comme définie ci-dessus pour chaque type de lettre qui peut être envoyée aux usagers.
- AFO 616 – Méthodes de contact système – onglet Lecteur : pour paramétrer une méthode de contact par défaut

Optionnellement :

- AFO 481 – Méthode de rappel – Méthode de rappel par catégorie d'usager : pour sélectionner une méthode de contact par défaut comme définie ci-dessus pour chaque catégorie d'usager.
- AFO 481 – Méthode de rappel – Méthode de rappel par localisation : pour sélectionner une méthode de contact comme définie ci-dessus pour chaque localisation courante.
- AFO 431 - Optionnellement une méthode de contact peut être assignée à une notice d'usager individuel qui passe outre tous les autres paramètres par défaut.

2.2 Paramètres adresse

Les paramètres suivants sont liés à l'affichage des détails nommés et d'adresse de l'usager.

- AFO 482 – Paramètres nom usager. –Paramétrage à l'échelle de l'institution. En vue de sélectionner les composants du nom de l'usager, vous devez tout d'abord les rendre disponibles dans Paramètres de la Définition de l'usager Identité (paramètres à l'échelle du système). Vous pouvez sélectionner des composants à imprimer pour les lettres qui soient différents de ceux que vous voulez utiliser pour l'affichage.

- AFO 482 – Paramètres impression STI adresse usager : Vous pouvez définir jusqu'à 10 adresses pour un usager. On donne à chacune de ces adresses un nom (par exemple Adresse personnelle, Adresse 2, Adresse 3, etc.) et pour chaque adresse, vous pouvez choisir les zones Actives.
Le paramétrage de l'Edition STI Adresse de l'utilisateur est utilisé pour paramétrer la manière dont l'adresse sera imprimée sur toutes les lettres STI et les lettres de format carte (retard, réservations, rappels manuels/automatiques). Ce type de paramétrage permet l'impression de l'adresse sur plusieurs lignes (paramètre à l'échelle de l'institution).
- AFO 482 – Paramètres impression adresse usager : On l'utilise pour tous les autres types de lettres. Dans ce paramétrage seules trois lignes peuvent être définies. La première ligne sera la rue, la deuxième la ville et la troisième le code postal.
- AFO 482 – Paramètres priorité adresse usager : Le paramétrage de la Priorité de l'adresse de l'utilisateur est utilisé pour déterminer quelle adresse d'utilisateur doit être utilisée pour chaque tâche du système.

Il existe également des paramètres liés à l'affichage de l'adresse de la bibliothèque :

- AFO 617 – saisissez les données de l'adresse pour chaque Institution et localisation qui alimente la variable \$\$ADRES
- AFO 483 – Type impression – Options d'adresse : pour déterminer les contenus de la variable \$\$ADRES

2.3 Paramètres impression

Les mises en page sont définies dans l'AFO 483. Vous avez le choix entre :

- le format carte : il n'offre pas beaucoup de souplesse et il est conçu pour la sortie de type carte
- le format STI (pour les lettres imprimées) : il offre plus d'options pour concevoir des lettres à votre convenance
- le publipostage (pour les lettres imprimées en fonction d'un document principal fusionné avec les données de sortie) : il vous donne le plein contrôle non seulement de la mise en page, mais également du type de police, de la taille de la police, de l'utilisation de couleurs, de logos, etc
- textes de courriel distincts

- textes de message SMS distincts

Remarques

Tous les formats ne sont pas disponibles pour tous les types de lettres. Par conséquent vous finirez généralement avec une combinaison des options ci-dessus.

Certaines définitions offrent un choix entre le niveau général, le niveau institution et le niveau institution/localisation. Cela signifie par exemple que vous pouvez définir différents textes de courriel pour chaque localisation.

2.4 Courriel

Si vous souhaitez envoyer les lettres via le courriel vous devez bien sûr définir une méthode de sortie pour le courriel dans l'AFO 616 et les textes de courriel dans l'AFO 483.

Vous devez également définir des paramètres spécifiques dans l'AFO 651 – Paramètres courriel, ce qui inclut un paramétrage générique permettant l'envoi des lettres par courriel.

2.5 SMS

Si vous souhaitez envoyer les lettres via SMS vous devez bien sûr définir une méthode de sortie des SMS dans l'AFO 616 et les textes des SMS dans l'AFO 483.

Vous devez également avoir un fournisseur de SMS et définir, dans l'AFO 651 – Paramètres fournisseur SMS, les paramètres spécifiques pour la connexion.

2.6 Pas d'export

Une méthode « sans sortie », comme définie dans l'AFO 616, peut être substituée à l'Impression comme méthode passe-partout pour la génération de lettres ayant échoué avec tous les autres types de contact dans le cadre de cette méthode. Elle passera outre la valeur par défaut standard qui est que si tous les autres moyens échouent on utilise IMPRIMER

Par exemple : si vous avez une méthode définie comme courriel seulement et que l'abonné n'a pas d'adresse mel alors la méthode par défaut est IMPRIMER (lorsque rien d'autre n'est défini), ainsi la lettre finira dans le lot Imprimé. Si la méthode est définie comme courriel & « sans sortie » et que l'utilisateur n'a pas d'adresse mel alors la lettre aboutira dans le lot des « sans sortie ».

Dans l'AFO 483 vous pouvez également paramétrer une méthode « Sans sortie ». Cela signifie que la sortie sera ignorée pour les exécutions habituelles par défaut de l'AFO 452. Cependant ce groupe est rendu disponible dans les fichiers d'impression stockés de l'AFO 452 de façon à ce qu'ils soient envoyés optionnellement comme sorties imprimées si nécessaire (cela donne une liste des usagers qui n'ont pas reçu de lettres ou qui ont demandé à ne pas recevoir de lettres).

So the 616 is different from the 483 setting, because the latter effectively means "no output at all". De fait l'AFO 616 est différente du paramétrage de l'AFO 486, car cette dernière signifie effectivement « sans sortie du tout ».

3 Implications fonctionnelles

Il existe divers autres paramètres liés à la production de lettre, ainsi que des implications fonctionnelles telles que le blocage des usagers en fonction des lettres envoyées.

3.1 Périodes

Pour divers types de lettres vous devez déterminer après combien de jours elles devront être générées :

- AFO 481 – Installation de paramètres par défaut. Ce paramètre vous permet de définir diverses valeurs par défaut, incluant le nombre de jours après lequel les rappels 1-4 sont générés.
- AFO 481 – Rappels et Courtoisie. Utilisez ces paramètres pour déterminer (par catégorie d'utilisateur) combien de jours après la date de retour une lettre de retard est générée. Le système peut envoyer jusqu'à 4 lettres de retard. En option vous pouvez également définir une période d'envoi des lettres de courtoisie informant les usagers des exemplaires sur le point d'être en retard. AFO 481 - Dans cette partie vous pouvez déterminer (par catégorie d'utilisateur) si les factures automatiques doivent être créées pour des exemplaires en grand retard et après combien de jours les rappels pour les factures doivent être générés.
- AFO 481 – Gestion des abonnements - Notification pour expiration carte d'abonnement : précisez combien de jours avant la date d'expiration la lettre doit être envoyée.

3.2 Autres paramètres liés

Il existe divers autres paramètres qui peuvent par exemple entraîner des messages en ligne concernant les lettres envoyées ou ajouter des frais supplémentaires à cause des lettres envoyées.

- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Prêts- Facture pour prêts Vous pouvez déterminer si une facture doit être préparée pour un usager lorsqu'un exemplaire est prêté.
- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Impression – Divers – Réclamations automatiques Le système peut imprimer des rappels automatiques pour les exemplaires réservés. Si vous ne définissez pas ce paramètre, un rappel sera envoyé dès qu'un exemplaire réservé sera en retard.

- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Impression – Divers – Imprimer réclamations. Lorsqu'un exemplaire est réservé le système peut envoyer une lettre de rappel à un usager qui détient l'exemplaire emprunté après la date de retour, pour que l'exemplaire soit rendu rapidement afin de satisfaire la réservation. Ce paramètre vous permet de créer un nouveau fichier d'impression de réservations uniquement après que le fichier d'impression des rappels ait été envoyé.
- AFO 481 – Divers Affranchissement. Les système peut facturer les usagers pour l'envoi de lettres de retard. Utilisez ces paramètres pour déterminer le montant facturé pour chaque lettre.
- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Impression –. Il existe un paramètre qui vous permet de spécifier si les frais d'affranchissement sont fonction de la localisation du domicile de l'utilisateur ou de la localisation qui produit les avis.
- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Retours – Mention à partir du énième rappel. Ce paramètre spécifie quand le système doit afficher un message dans l'AFO 412 Retours sur les retards envoyés.
- AFO 483 – Durée de conservation des fichiers d'impression. Utilisez ce paramètre pour spécifier le nombre de jours pendant lequel les fichiers d'impression doivent être stockés OU combien de fichiers vous souhaitez conserver. Cela vous permet de réimprimer les fichiers via l'AFO 452 si nécessaire.
- En utilisant le publipostage, vous devez également définir au moins un processeur d'impression et une imprimante système dans l'AFO 621.
- AFO 616 - Des frais administratifs peuvent être attribués à la Méthode de sortie physique lorsqu'elle est utilisée pour les avis de Retard.

3.3 Blocages

Les blocages peuvent être appliqués si les courriers de retard ou les factures ont été envoyés :

- AFO 482 – Blocages usagers. Les usagers peuvent être bloqués ou suspendus (sur liste noire). Une fois bloqué l'utilisateur ne peut pas utiliser les services de la bibliothèque sauf pour rendre les exemplaires ou payer comptant. Les seuils pour les blocages sont définis dans l'AFO 482 Blocage usagers. Seuls les types de blocage actifs définis dans l'AFO 481 sont appliqués.
- AFO 481 – Divers – Procédure de prêt – Usagers – Types de blocage actifs pour usager. Définit les blocages qui sont appliqués. Les seuils sont définis dans l'AFO 482 Blocage usagers.

- En option cela peut être paramétré séparément (différemment) pour le WebOpac, l'Automate de prêt et le Message téléphonique.
- AFO 481 – Rappels – Rappel : liste noire. Les usagers peuvent également être bloqués automatiquement lorsque les rappels de retard sont envoyés. L'utilisateur ne peut pas utiliser la bibliothèque sauf pour rendre les exemplaires. Ce paramètre vous permet de déterminer (par catégorie d'utilisateur) à quel moment un usager est suspendu.

4 Production

Selon le format de la lettre, sa production peut être réalisée de différentes manières :

- L'AFO 451 est utilisée pour générer les divers types de lettres
- L'AFO 452 est utilisée pour « imprimer » les lettres générées. Selon le type de sortie, les choses se passent comme suit lorsque vous sélectionnez une tâche d'impression :
 - les cartes imprimées et les courriers de type STI sont produits via l'écran de dialogue standard utilisé pour générer une sortie (normalement vers l'imprimante)
 - les courriels sont envoyés immédiatement
 - les courriers par publipostage sont envoyés vers un processeur d'impression
 - les avis par SMS sont envoyés vers une file d'attente. Ils sont effectivement envoyés via l'AFO 651 – paramètres fournisseur SMS

5 Exemples

Cette partie fournit des listes de contrôle pour le paramétrage de différents types de courriers à envoyer de diverses manières.

5.1 Rappels imprimés

Liste de contrôle :

- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Format de sortie pour les relances : définissez un format pour l'impression.
En option, des frais supplémentaires peuvent être associés au format de sortie lorsqu'il est utilisé comme courrier de retard.

- AFO 616 – Paramètres d’envoi – Méthodes de contact usagers : liez le format défini ci-dessus pour Impression aux rappels 1-4 sur l’onglet Rappels.
- AFO 482 – Paramètres nom usager. En option créez un paramétrage différent de l’affichage dans l’application.
- AFO 482 – Paramètres impression STI adresse usager : Vous pouvez sélectionner les zones qui sont Actives pour chacune des 10 adresses possibles que vous souhaitez utiliser pour les courriers.
- AFO 482 – Paramètres priorité adresse usager : Utilisez ce paramètre pour déterminer quelle adresse usager devrait être utilisée pour l’envoi des rappels. Vous pouvez également choisir d’envoyer ces derniers à l’adresse du garant.
- AFO 483 – Rappels – Rappel 1-4 : cochez l’option format STI
- AFO 483 – Format STI : définissez la mise en page pour RAP 1-4 pour chaque catégorie d’usager.
- En option définissez les paramètres du blocage dans l’AFO 481 et l’AFO 482.
- En option définissez les paramètres d’affranchissement dans l’AFO 481.
- En option définissez les paramètres d’alerte pour les retards dans l’AFO 481.

5.2 Notification pour expiration carte d’abonnement par publipostage

Liste de contrôle :

- AFO 616 – Paramètres d’envoi – Format de sortie pour les relances : définissez un format pour le Publipostage.
- AFO 616 – Paramètres d’envoi – Méthodes de contact usagers : liez le format défini ci-dessus pour le Publipostage à l’expiration de la carte d’abonnement sur l’onglet Abonnement des usagers.
- AFO 481 – Gestion des abonnements - Notification pour expiration carte d’abonnement : définissez combien de jours avant la date d’expiration le courrier doit être envoyé.

- AFO 483 – Paramètres de publipostage - Divers : saisissez les détails requis pour Expiration carte d'abonnement
- créez un document principal dans votre logiciel de traitement de texte pour l'utiliser pour le publipostage et conservez-le sur le serveur Vubis.
- AFO 483 – Paramètres de publipostage – Paramétrage lettres : liez le document créé ci-dessus à Expiration carte d'abonnement du paramétrage lettre requis
- AFO 483 – Paramètres de publipostage – Paramétrage lettres par catégorie d'utilisateur : liez le Paramétrage lettre, qui contient la définition pour une lettre d'Expiration de carte d'abonnement, aux catégories d'utilisateur.
- AFO 621 – Gestion des traitements d'impression : définissez au moins un processeur d'impression.
- AFO 621 – Gestion des imprimantes : définissez au moins une imprimante système et liez-la au processeur d'impression comme défini ci-dessus
- Traitement d'imprimante : au moins un PC doit être configuré pour fonctionner comme processeur d'impression. Le logiciel de traitement de texte fonctionnera « en permanence » sur ce PC. Une macro s'assure du processus du publipostage. Il existe un fichier .ini spécial (C:\Program files\Vubis Smart\VubisPrintProcessor.ini) associé à ce processus.
Assurez vous que les documents sources sont configurés et disponibles sur le(s) poste(s) de travail du Processeur d'Impression.
- AFO 482 – Paramètres nom utilisateur. En option créez un paramétrage différent de l'affichage dans l'application.
- AFO 482 – Paramètres impression STI adresse utilisateur : Vous pouvez sélectionner les zones qui sont Actives pour chacune des 10 adresses possibles que vous souhaitez utiliser pour les courriers.

Remarque

Ce type de courrier peut être envoyé SEULEMENT en utilisant la fonctionnalité du publipostage.

5.3 Notice réservation par courriel

Liste de contrôle :

- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Format de sortie pour les relances : définissez un format pour le Courriel.
- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Méthodes de contact usagers : liez le format défini ci-dessus pour le Courriel aux courriers de réservation sur l'onglet Réservations.
- AFO 482 – Paramètres nom usager. En option créez un paramétrage différent de l'affichage dans l'application.
- AFO 482 – Paramètres impression STI adresse usager : Vous pouvez sélectionner les zones qui sont Actives pour chacune des 10 adresses possibles que vous souhaitez utiliser pour les avis.
- AFO 483 - Réservations : cochez l'option format STI
- AFO 483 – Format STI : définissez la mise en page pour RESV pour chaque catégorie d'utilisateur
- AFO 483 – Textes courriel- Réservations : déterminez le niveau auquel les courriels doivent être générés, puis définissez le sujet et le texte pour chaque langue.
- AFO 651 – Paramètres courriel : saisissez l'information requise pour envoyer les courriels.
- AFO 482 – Données à introduire, Données à corriger : la zone adresse du courriel doit être définie pour le groupe adresse associé au type de courrier.
- Les usagers doivent avoir une adresse mél valide.

5.4 Notice réservation par SMS

Liste de contrôle :

- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Format de sortie pour les relances : définissez un format pour les SMS.
- AFO 616 – Paramètres d'envoi – Méthodes de contact usagers : liez le format défini ci-dessus pour les SMS aux courriers de réservation sur l'onglet Réservations.

- AFO 483 – Paramètres format SMS : définissez le contenu du message pour les courriers de Réservation dans chaque langue.
- AFO 483 – Localisations SMS : définissez les abréviations des localisations à utiliser dans les messages SMS.
- AFO 651 – Paramètres fournisseur SMS : saisissez tous les paramètres requis nécessaires pour la communication avec votre fournisseur SMS.
- AFO 482 – Données à introduire, Données à corriger : la zone numéro de téléphone mobile doit être définie pour le groupe adresse associé au type de courrier.
- Les usagers doivent avoir un numéro de téléphone mobile valide.

- **Document control - Change History**

Version	Date	Change description	Author
1.0	November 2009	creation part of 2.0 updates	