

# Rappels anticipés des prêts

Le logiciel BiblioMaker dispose d'une fonction permettant d'envoyer un e-mail de rappel aux lecteurs quelques jours avant l'échéance de leurs emprunts. Ceci pour les inciter à rendre les documents dans les temps.

Ce document vous explique comment paramétrer l'envoi automatique de rappels.

## Table des matières

1. Présentation de la fonction.....	2
2. Paramétrage des rappels .....	3
2.1 Saisie des adresses.....	3
2.1.1 Modification rétrospective des préférences de correspondance .....	3
2.2 Paramètres pour l'envoi des rappels automatisés .....	4
2.3 Configuration de l'envoi d'e-mails .....	4
2.4 Configuration des rappels anticipés dans le programmeur de tâches.....	5
2.4.1 Options .....	5
2.4.1.1 Onglet Actions .....	5
2.4.1.2 Onglet Texte.....	5
2.4.1.3 Onglet E-mails.....	6
2.4.2 Fréquence d'envois .....	6
3. Envoi de rappels .....	7
3.1 Suivi des rappels envoyés.....	7

## 1. Présentation de la fonction

L'envoi de rappels anticipés est destiné à aider les lecteurs ayant emprunté des documents. Quelques jours *avant* la date d'échéance de leurs emprunts, un e-mail leur est envoyé pour les inviter à rendre les documents à la bibliothèque.

Bien que cette fonction soit proche de la fonction d'envoi de rappels envoyé *après* la date d'échéance, elles diffèrent sur un certain nombre de points :

- L'envoi de rappels anticipés déployant toute son efficacité en fonction du moment de son exécution, l'envoi est entièrement automatisé par le logiciel alors que le déclenchement de l'envoi des rappels *a posteriori* est le fait des bibliothécaires (en effet, souvent les bibliothécaires souhaitent avoir un contrôle fin sur l'envoi de rappels et pouvoir sélectionner les lecteurs à qui envoyer un rappel)
- L'envoi de rappels anticipés ne s'effectue que par e-mail, ceci afin d'éviter des efforts de manutention, des frais postaux et des délais d'acheminement plus longs
- L'envoi de rappels anticipés étant un service offert par la bibliothèque à bien plaisir, un seul e-mail par document prêté est envoyé. Il n'y a donc pas de comptabilisation du nombre de rappels envoyés.

Avec la version multipostes du logiciel, l'envoi d'e-mails de rappels anticipés est paramétré depuis un poste client. Cependant, l'envoi de rappels s'effectue depuis le poste serveur.

## 2. Paramétrage des rappels

### 2.1 Saisie des adresses

Afin d'être en mesure d'envoyer des rappels aux lecteurs, vous devez bien entendu saisir l'adresse des lecteurs. Ces rappels étant envoyés uniquement par e-mail, vous devez saisir l'adresse e-mail des lecteurs.

Après avoir saisi l'adresse e-mail d'un lecteur, vous devrez ensuite choisir avec le bouton-radio CORRESPONDANCE la valeur *E-mail*. Un lecteur pour lequel une adresse e-mail a été saisie mais dont la valeur de la rubrique CORRESPONDANCE est *Courrier* ne recevra pas de rappels anticipés.

E-mail	<input type="text" value="roger.galland@gmail.com"/>
Correspondance	<input checked="" type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Courrier

#### 2.1.1 Modification rétrospective des préférences de correspondance

Si vous avez déjà saisi des dizaines ou centaines d'adresses e-mail, que vous avez laissé la valeur de **Correspondance** sur *Courrier* et que vous aimeriez modifier cette valeur dans toutes les fiches adresses contenant une adresse e-mail, utilisez la commande **Action>Rechercher** pour trouver ces adresses. Le critère de recherche est le suivant :

*E-mail est différent de[laissez vide]*

Une fois les adresses trouvées, activez-les et utilisez la commande **Action>Appliquer>Correspondance par e-mail** et définissez la valeur **Oui** afin de modifier cette préférence pour les lecteurs.

Appliquer Adresses

But	<input type="text" value="Correspondance par e-mail"/>
Valeur	<input type="text" value="Oui"/>

## 2.2 Paramètres pour l'envoi des rappels automatisés

Pour qu'ils aient un effet sur les lecteurs, les rappels anticipés doivent être envoyés au bon moment : trop tôt, ils seront oubliés, trop tard ils ne serviront à rien. C'est à vous à déterminer ce «bon moment» qui devrait être généralement quelques jours avant la date d'échéance d'un emprunt.

La durée du «bon moment» étant courte (1 à 2 jours), il est nécessaire d'envoyer les rappels anticipés de manière très régulière. Dans la pratique, un envoi de rappels tous les jours s'impose : par conséquent il est nécessaire d'automatiser l'envoi des rappels grâce au programmeur de tâches du logiciel.

Mais avant d'aborder la création d'une tâche d'envoi des rappels, il est nécessaire de donner quelques informations sur le paramétrage de l'envoi d'e-mails par BiblioMaker.

## 2.3 Configuration de l'envoi d'e-mails

Si vous souhaitez envoyer des courriels, BiblioMaker doit être configuré pour pouvoir dialoguer avec votre serveur de messagerie. Vous devez donc disposer d'au moins une adresse e-mail pour pouvoir envoyer des e-mails depuis le logiciel.

Dans la Maintenance du logiciel (accessible via le menu **Fichier>Maintenance**), utilisez la commande **Divers>Configurer l'envoi d'e-mails**. Voici la liste des rubriques à saisir :

Nom du champ	Explication	Exemple
Titre	Nom de la configuration	<i>Service du prêt</i>
Adresse e-mail	Adresse e-mail de l'expéditeur	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Nom complet	Nom en clair de l'expéditeur	<i>Bibliothèque de Choulex</i>
Nom de compte	Nom du compte	<i>service.pret</i> ou <a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Authentification par mot de passe	A cocher si le serveur exige un mot de passe	
Mot de passe	Mot de passe pour se connecter au serveur de mail	<i>12345</i>
Serveur SMTP	Nom de domaine du serveur de messagerie	<i>mail.biblio.ch</i>
No de port SMTP	Port TCP (habituellement 25 en mode non sécurisé, 465 ou 587 en mode sécurisé)	<i>587</i>
Autoriser les connexions non sécurisées	A cocher le cas échéant	
Utilisateur responsable	Nom du compte utilisateur associé au compte e-mail. Seul cet utilisateur peut modifier les paramètres du compte e-mail.	<i>Administrateur</i>
Délai mailing (sec.)	Délai entre l'envoi de deux e-mails. A utiliser uniquement si votre fournisseur d'accès limite le nombre d'envois par minute comme mesure anti-spam.	<i>2.5</i>
Répondre à	Adresse e-mail à laquelle doit être envoyée une réponse	<a href="mailto:info@biblio.ch">info@biblio.ch</a>

Nom du champ	Explication	Exemple
Adresse cc	Adresse e-mail de la bibliothèque qui recevra une copie de l'e-mail (pour garder une trace des e-mails envoyés)	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Adresse cci	Adresse e-mail de la bibliothèque qui recevra une copie invisible de l'e-mail (pour garder une trace des e-mails envoyés)	<a href="mailto:service.pret@biblio.ch">service.pret@biblio.ch</a>
Adresse du serveur	Nom de domaine du serveur de messagerie	<i>mail.biblio.ch</i>

En cas de doute sur la façon de remplir ce dialogue de configuration, veuillez consulter votre responsable informatique.

Utilisez le bouton **Test** pour vous assurer de la validité des paramètres d'envoi.

Vous pouvez saisir plusieurs configurations e-mail, une par collaborateur ou une par département de la bibliothèque (service des acquisitions, des prêts, etc.).

## 2.4 Configuration des rappels anticipés dans le programmeur de tâches

L'envoi de rappels anticipés étant automatisé, la configuration de ces rappels s'effectue dans le Programmeur de tâches. Celui-ci est accessible depuis la Maintenance (elle-même accessible via la commande **Fichier>Maintenance**), via la commande **Maintenance>Programmeur de tâches**.

Pour créer une nouvelle tâche, cliquez sur le bouton **Ajouter**. Donnez un nom à la tâche, et sélectionnez dans le menu **Action à réaliser** la valeur **Rappels anticipés aux lecteurs pour l'échéance de prêts**. Cliquez ensuite sur le bouton **Options** pour définir les différents paramètres de l'envoi d'e-mails de rappels.

### 2.4.1 Options

#### 2.4.1.1 Onglet Actions

Définissez sur cette page le compte e-mail d'expéditeur à utiliser, quand le rappel doit être envoyé (soit quelques jours avant le date de retour, soit quelques jours après la date de l'emprunt), limitez l'envoi des e-mails aux prêts d'une durée minimale (si par exemple, vous ne prêtez des DVD que 3 jours, un e-mail de rappel anticipé serait de peu d'utilité), le cas échéant restreignez l'envoi d'e-mails à certains types de documents ou de lecteurs. Finalement, choisissez de ne mentionner que les prêts arrivant à échéance ou tous les emprunts du lecteur afin qu'il ait une vue d'ensemble sur l'état de son compte.

#### 2.4.1.2 Onglet Texte

Définissez sur cette page le texte du rappel. Vous pouvez définir trois textes : le **texte de haut de page** (qui apparaît au-dessus de la liste des documents réclamés), le **texte entre les prêts arrivant à échéance et les autres prêts** (qui n'apparaît que si vous avez coché la case **Ajouter les prêts non réclamés** à l'onglet **Actions**) et le texte de bas de page qui termine le rappel.

Le texte peut être défini en plusieurs langues et le programme utilisera le texte dans la langue du lecteur.

Vous avez la possibilité d'insérer des rubriques provenant du fichier des adresses afin de personnaliser les rappels.

### 2.4.1.3 Onglet E-mails

Cette page vous permet de définir le titre des e-mails de rappels ainsi que l'aspect des e-mails envoyés.

Comme vous pourrez le constater, une modification du code requiert des compétences techniques assez poussées. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'assistance.

### 2.4.2 Fréquence d'envois

Une fois les options définies, vous pouvez déterminer la fréquence d'envoi des rappels. Nous vous suggérons de définir une récurrence quotidienne. A noter qu'un lecteur ne recevra qu'un seul e-mail de rappel par document emprunté, il ne devrait donc pas recevoir chaque jour un nouvel e-mail de votre part (sauf s'il a des prêts dont l'échéance s'échelonne sur plusieurs jours).

Déterminez ensuite l'heure d'exécution de la tâche. A notre sens, il n'est pas nécessaire de définir une plage hebdomadaire d'exécution (qui vous permettrait par exemple de ne pas envoyer de messages certains jours comme le week-end), dans la mesure où l'envoi d'e-mails n'est pas lié aux jours d'ouverture de la bibliothèque : un envoi par exemple le dimanche pourrait être apprécié par un lecteur qui devrait rendre un document le mardi suivant, lui laissant ainsi le temps de planifier son passage à la bibliothèque.

Il peut bien entendu arriver que des e-mails de rappels anticipés ne puissent être envoyés à la date prévue, à cause de problèmes techniques ou parce que l'ordinateur chargé de l'envoi est hors service. Dans ce cas, au prochain démarrage du programmeur de tâches (qui démarre automatiquement en même temps que le logiciel), toutes les tâches en attente dont la prochaine date d'exécution est passée sont exécutées immédiatement. Cependant, pour la tâche d'envoi d'e-mails aux lecteurs, le logiciel vérifie la date d'échéance des prêts et n'envoie pas d'e-mail aux lecteurs avec des prêts dont la date de retour est échue. Il se peut donc que des lecteurs ne reçoivent pas de rappels anticipés.

La rubrique **Prochaine exécution** de la définition de la tâche vous permet d'indiquer quand vous souhaitez que le premier envoi d'e-mails ait lieu. Vous pouvez choisir soit la valeur **Immédiatement**, soit la valeur **Plus tard...**, dans ce dernier cas vous spécifiez la date d'exécution souhaitée.

### 3. Envoi de rappels

Une fois que les différents paramètres décrits ci-dessus ont été configurés, l'envoi de rappels est totalement automatisé.

#### 3.1 Suivi des rappels envoyés

Un outil est à votre disposition pour vous assurer que l'envoi de rappels anticipés par e-mail s'effectue correctement :

Dans le programmeur de tâches, sélectionnez la tâche d'envoi de rappels anticipés et cliquez sur le bouton **Modifier**. Dans l'affichage des paramètres de la tâche, cliquez sur l'onglet **Historique**.

L'historique affiche les divers événements survenus lors de l'envoi de rappels anticipés : date et heure de début d'exécution de la tâche et éventuels problèmes rencontrés.

Au bas de cette boîte de dialogue, un menu pop-up avec une icône de roue dentée vous permet d'enregistrer l'historique dans un fichier texte sur le disque ou de purger l'historique.