

Decalog SIGB - Aide

Paramétrage et utilisation des relances



Ce document est uniquement destiné à l'étude des solutions Decalog.

Votre interlocuteur

Service opérationnel Decalog SIGB

Rédacteur(s)

ACE

Edité le : 12/07/2018

TABLE DES MATIERES

1	Introduction.....	2
2	Paramétrage des plans de relance	3
2.1	Plan de relance type Lettre	3
2.1.1	Saisie du nom et des conditions d'envoi du plan de relance.....	4
2.1.2	Paramétrage des délais d'envoi et des pénalités éventuelles	4
2.1.3	Définition des messages pour chaque niveau de relance	6
2.2	Plan de relance type Mail.....	8
2.2.1	Saisie du nom et des conditions d'envoi du plan de relance.....	8
2.2.2	Paramétrage des délais d'envoi et des pénalités éventuelles	8
2.2.3	Définition des messages pour chaque niveau de relance	10
3	Personnalisation des modèles de documents pour les relances	11
3.1	Modèle "Relance par courrier"	11
3.1.1	Récupération du modèle par défaut	11
3.1.2	Modification du modèle avec OpenOffice ou LibreOffice	13
3.1.3	Envoi du fichier modifié sur le serveur.....	15
3.2	Modèle "Relance par mail"	16
3.2.1	Récupération du modèle par défaut	16
3.2.2	Modification du modèle avec le bloc-notes ou Notepad++	17
3.2.3	Envoi du fichier modifié sur le serveur.....	19
4	Mise en place et utilisation des blocs d'envoi	20
4.1	Mise en place des blocs d'envoi.....	20
4.2	Utilisation quotidienne des blocs d'envoi	22

1 Introduction

Ce document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement des relances dans Decalog SIGB : il présente les étapes nécessaires à leur paramétrage puis décrit la procédure d'envoi des lettres et mails de relance.

Pour envoyer des relances à partir de Decalog SIGB, il est nécessaire :

1. D'avoir paramétré les plans de relance
2. D'avoir personnalisé les modèles de relance
3. D'avoir ajouté les blocs d'envoi

Une fois toutes ces étapes réalisées, la gestion quotidienne des relances sera très simple : il suffira d'un clic sur un bouton "Envoyer" pour que les relances soient automatiquement générées.

Notes :

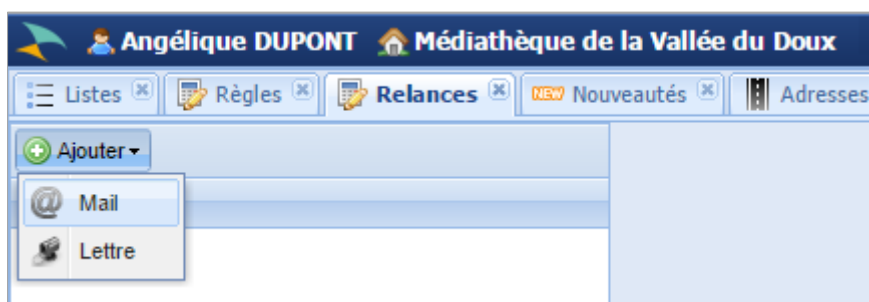
- Après une migration, les compteurs des relances pour tous les prêts migrés sont remis à zéro. Ainsi, si des prêts avaient déjà fait l'objet d'une relance dans l'ancien logiciel, cela ne sera pas pris en compte et les prêts feront à nouveau l'objet d'une première relance dans Decalog SIGB.
- Attention, cette documentation ne tient pas compte du cas où l'on aurait choisi de communiquer avec le regroupement (case « Communication au regroupement » cochée sur le type de regroupement concerné), qui impliquera la modification des modèles de relance au regroupement (même principe que le [paramétrage des modèles individuels](#)).

2 Paramétrage des plans de relance

Le paramétrage des plans de relance est effectué depuis le module Paramètres, onglet Relances. Les plans de relances ont pour but de définir le nombre de rappels qui vont être effectués, leur fréquence d'envoi, ainsi que les éventuelles pénalités associées.

Dans Decalog SIGB, un abonné peut choisir le mode de communication par le biais duquel il préfère être contacté : lettre ou mail. Cette information, renseignée dans la fiche de l'abonné (module Circulation, onglet Abonnés) va déterminer s'il recevra un mail ou une lettre de relance.

Au clic sur le bouton "Ajouter" de l'onglet Relances, il est donc demandé de choisir le type du plan de relance que l'on va paramétrer.



Il faut créer au moins un plan de relance de chaque type :

- le plan de relance type Lettre va s'adresser aux abonnés ayant un mode de communication "Lettre" renseigné sur leur fiche
- et inversement, le plan de relance type Mail s'adressera aux abonnés ayant un mode de communication "Email" renseigné sur leur fiche.

A noter que le plan de relance Lettre génère uniquement des relances par lettre, et le plan de relance Mail peut générer au choix des relances par e-mail ou par lettre (par exemple, les 3 premières relances par mail et la quatrième par lettre ; pour plus de détails, se référer à la partie [Choisir d'envoyer un mail OU une lettre pour chaque niveau de relance](#)).

Les deux types de plans de relance se paramètrent de la même façon : il n'y a que quelques éléments (abordés dans la partie [Plan de relance type Mail](#)) qui peuvent changer entre le mode Lettre et le mode Mail.

Note : au sein d'un réseau de bibliothèques, chaque établissement relance les prêts qui ont été faits chez lui. Si un abonné est en retard de deux prêts effectués chacun dans un établissement d'un réseau, il pourra recevoir deux lettres (une lettre de chaque établissement concernant son exemplaire).

2.1 Plan de relance type Lettre

Comme précisé précédemment, les plans de relance type Lettre concernent exclusivement les abonnés qui ont un mode de communication "Lettre" renseigné sur leur fiche abonné (fiche accessible depuis le module Circulation, onglet Abonné).

Note : une lettre ne pourra être générée que si l'abonné a une adresse postale renseignée sur sa fiche.

2.1.1 Saisie du nom et des conditions d'envoi du plan de relance

Lorsqu'on crée un plan de relance type Lettre (depuis l'onglet Relance, clic sur Ajouter puis Lettre), il est d'abord demandé de saisir le nom du plan de relance.

Ensuite, le bloc Conditions permet de définir les conditions d'envoi du plan de relance. Il est par exemple possible par ce biais de définir un plan de relance uniquement pour un type de document particulier ou bien pour les abonnés appartenant à une tranche d'âge particulière.

Exemple : pour définir un plan de relance par lettre spécifique aux DVD, nommer le plan de relance "Plan de relance par lettre - DVD" et choisir la valeur "Vidéo et document projeté" dans le critère Type d'expression du bloc Conditions. Cela permettra par exemple de définir des relances plus fréquentes pour les DVD ou des pénalités plus sévères. Il sera ensuite nécessaire de créer un second plan de relance par lettre pour les autres types de documents.

En pratique, il est rare que des conditions d'envoi des relances soient définies : il est fréquent que les bibliothèques relancent tous les documents en retard de leur fonds, indépendamment de leur type ou de l'abonné qui les a empruntés.

Dans ce cas, ne rien renseigner dans le bloc par défaut : tous les documents en retard empruntés par des abonnés type Lettre seront donc concernés par ce plan de relance.

2.1.2 Paramétrage des délais d'envoi et des pénalités éventuelles

Il s'agit de la phase la plus importante du paramétrage des plans de relances. Le bloc Paramètres du plan de relance permet de :

- Définir le nombre de lettres de rappel qui vont être envoyées (niveaux de relances)
- Renseigner à quelle fréquence ces lettres de rappel seront générées
- Saisir éventuellement une pénalité financière accompagnant l'envoi des lettres
- Appliquer éventuellement une interdiction de prêt temporaire ou permanente au moment de l'envoi des lettres

Le clic sur le bouton Ajouter du bloc Paramètres permet d'ajouter autant de niveaux de relance que nécessaire (il est possible de supprimer un niveau si besoin, avec l'icône en forme de "moins" en bout de ligne).

Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	
1ère relance	0	0	Pas d'interdiction	Lettre	 
2ème relance	0	0	Pas d'interdiction	Lettre	 
3ème relance	0	0	Pas d'interdiction	Lettre	 
4ème relance	0	0	Pas d'interdiction	Lettre	 

Exemple : nous allons définir 4 niveaux de relance :

- Une première relance envoyée après 1 semaine de retard
- Une deuxième relance envoyée après 2 semaines de retard
- Une troisième relance envoyée après 3 semaines de retard et accompagnée d'une pénalité d'un euro.
- Une quatrième relance envoyée après 6 semaines de retard, accompagnée d'une pénalité de 2,5 euros et d'une suspension de prêt jusqu'au retour des documents en retard.

Voici comment cela doit être paramétré :

Paramètres						
Ajouter						
Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode		
1ère relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre		
2ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre		
3ème relance	7	1	Pas d'interdiction	Lettre		
4ème relance	21	2.5	Jusqu'au retour de tous les documents	Lettre		

- La première relance est envoyée 7 jours **après la date de retour prévue** et ne déclenche aucune sanction.
- La deuxième relance est envoyée 7 jours **après l'envoi de la première relance** et ne déclenche aucune sanction.
- La troisième relance est envoyée 7 jours **après l'envoi de la deuxième relance** et applique une pénalité d'un euro.
- La quatrième relance est envoyée 21 jours **après l'envoi de la troisième relance** et applique une pénalité de 2,5 euros ainsi qu'une interdiction de prêt jusqu'au retour de tous les documents.

Notes : la pénalité de 2,5 euros s'ajoute à la pénalité d'un euro (pas de remplacement, les pénalités se cumulent entre les niveaux). Par ailleurs, un abonné ne peut pas recevoir de quatrième relance s'il n'a pas reçu auparavant la troisième, ni de troisième s'il n'a pas reçu auparavant la deuxième, etc.

Il aurait été tentant de paramétrer le modèle comme cela :

Paramètres						
Ajouter						
Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode		
1ère relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre		
2ème relance	14	0	Pas d'interdiction	Lettre		
3ème relance	21	1	Pas d'interdiction	Lettre		
4ème relance	42	2.5	Jusqu'au retour de tous les documents	Lettre		

Mais ce paramétrage n'aura pas l'effet escompté. Ainsi paramétré, voici ce qu'on obtiendrait :

- La première relance est envoyée 7 jours après la date de retour prévue et ne déclenche aucune sanction.
- La deuxième relance est envoyée 14 jours après l'envoi de la première relance (soit 3 semaines après la date de retour prévue) et ne déclenche aucune sanction.
- La troisième relance est envoyée 21 jours après l'envoi de la deuxième relance (soit 6 semaines après la date de retour prévue) et applique une pénalité d'un euro.

- La quatrième relance est envoyée 42 jours après l'envoi de la troisième relance (soit 12 semaines après la date de retour prévue) et applique une pénalité de 2,5 euros ainsi qu'une interdiction de prêt jusqu'au retour de tous les documents.

Il sera donc nécessaire de mettre en place le premier paramétrage pour être conforme à ce que l'on souhaite faire.

Concernant les interdictions de prêt liées aux relances, on peut choisir :

- De ne pas mettre d'interdiction de prêt à l'abonné (c'est le cas dans l'exemple des niveaux 1, 2 et 3) : on choisira dans ce cas la valeur "Pas d'interdiction".
- De mettre une interdiction de prêt sur la fiche de l'abonné jusqu'au retour de tous les documents en retard (c'est le cas dans l'exemple du niveau 4) : on choisira ici la valeur "Jusqu'au retour de tous les documents".
- De mettre une interdiction de prêt permanente sur la fiche de l'abonné : on choisirait alors la valeur "Permanente".

Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	
1ère relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre	 
2ème relance	7	0	Jusqu'au retour de tous les documents	Lettre	 
3ème relance	7	1	Permanente	Lettre	 
4ème relance	21	2.5	Pas d'interdiction	Lettre	 

Ces interdictions sont reportées automatiquement sur la fiche de l'abonné lors de l'envoi du niveau de relance concerné. Elles peuvent évidemment être modifiées ou supprimées par le bibliothécaire si nécessaire, directement depuis la fiche de l'abonné dans le module Circulation ou en Prêts-Retours lors du passage de l'abonné.

2.1.3 Définition des messages pour chaque niveau de relance

La dernière partie du paramétrage du plan de relance consiste à définir, pour chaque niveau, les messages d'introduction des documents relancés.

Le clic sur le bouton Ajouter du bloc Messages permet d'ajouter autant de blocs de paramétrage que nécessaire. Pour poursuivre l'exemple, nous avons 4 niveaux de relances, et il est souhaitable d'avoir des messages différents pour chacun des niveaux.

Messages

 Ajouter

Niveau >= 

Alerte

Autres rappels

Les blocs de paramétrage se composent de trois champs :

Niveau >=	1
-----------	---

- **Niveau >=** : ce champ contient le niveau de relance auquel vont s'appliquer les messages paramétrés.
Note : s'il n'y a que le bloc pour le niveau 1 qui est présent, c'est ce message qui sera utilisé pour tous les niveaux. Si vous souhaitez avoir le même message pour les niveaux 1,2 et 3 et un message différent pour le niveau 4, vous pouvez donc paramétrer uniquement deux blocs.

Alerte	Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants :
--------	---

- **Alerte** : ce champ contient la phrase qui va introduire dans la lettre la liste des documents qui font l'objet de la relance. Ce champ est donc destiné à contenir une phrase du type "Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants". Pour le niveau 2, on aura plutôt une phrase du type "Malgré notre première relance, vous n'avez toujours pas rendu les documents suivants", et ainsi de suite.

Autres rappels	Les documents suivants font également l'objet d'un rappel :
----------------	---

- **Autres rappels** : ce bloc n'est pas un pied de page. La phrase contenue dans ce champ n'est affichée dans la lettre que dans le cas très particulier où l'abonné fait l'objet de deux niveaux de relance différents.

Exemple : Si l'abonné est en retard pour deux documents :

- L'un fait l'objet d'une première relance.
- L'autre d'une seconde relance.

Si on envoie tous les niveaux de relance en même temps (se référer à la partie 4 : [Mise en place et utilisation des blocs d'envoi](#)), on n'enverra qu'une lettre à cet abonné : on utilisera le message paramétré dans "Alerte" pour le rappel de niveau 2, puis on affichera le document qui fait l'objet d'un second rappel. Au-dessous de ce tableau, on aura alors un second tableau, avec les rappels de niveau inférieurs. Ici, on aura donc le message paramétré dans "Autres rappels" pour le rappel de niveau 2, puis on affichera le document qui fait l'objet d'une première relance.

Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants :

Titre du document	En retard depuis
Dispersés par le vent / Richard Flanagan [Flammarion : 2002] - Support : Imprimé	07/11/13
La nuit de la faillite : roman / Gaspard Koenig [B. Grasset : impr. 2013] - Support : Imprimé	19/11/13
A l'aube l'espoir se lève aussi / Belva Plain [V.D.B : 1995] - Support : Imprimé	14/01/14

Les documents suivants font également l'objet d'un rappel :

Titre du document	En retard depuis	Niveau de relance
Cet instant-là / Douglas Kennedy [Pocket : 2012] - Support : Imprimé	19/08/14	1

En poursuivant notre exemple, les messages peuvent donc être paramétrés de cette façon :

Messages

+ Ajouter

Niveau >= 1

Alerte : Sauf erreur de notre part, il semblerait que vous n'avez pas rendu les documents suivants :

Autres rappels :

Niveau >= 2

Alerte : Malgré une première lettre de relance, vous n'avez toujours pas rendu les documents suivants :

Autres rappels : Les documents suivants font également l'objet d'un rappel (de niveau inférieur) :

Niveau >= 3

Alerte : Malgré nos deux premiers rappels, vous n'avez toujours pas rendu les documents listés ci-dessous. Cette lettre sera accompagnée d'une pénalité de 1€.

Autres rappels : Les documents suivants font également l'objet d'un rappel (de niveau inférieur) :

Niveau >= 4

Alerte : Malgré nos précédents rappels, vous n'avez toujours pas rendu les documents listés ci-dessous. Cette lettre sera accompagnée d'une pénalité de 2,50€ et d'une interdiction de prêt jusqu'au retour des documents en retard.

Autres rappels : Les documents suivants font également l'objet d'un rappel (de niveau inférieur) :

Il suffit ensuite de cliquer sur le bouton Valider en bas de la page pour valider et sauvegarder le plan de relance.

2.2 Plan de relance type Mail

Comme précisé précédemment, les plans de relance type Mail concernent exclusivement les abonnés qui ont un mode de communication "Email" renseigné sur leur fiche abonné.

La création d'un plan de relance type Mail est effectuée depuis l'onglet Relances du module Paramètres, en cliquant sur Ajouter puis Mail.

2.2.1 Saisie du nom et des conditions d'envoi du plan de relance

On peut pour cette étape se référer à la [partie précédente](#) : la saisie du nom et des conditions d'envoi d'un plan de relance type Mail se fait de la même manière que pour le plan de relance type Lettre.

2.2.2 Paramétrage des délais d'envoi et des pénalités éventuelles

Le principe est le même que pour les plans de relance type Lettre mais deux possibilités supplémentaires sont données pour les plans de relance type Mail :

- La possibilité de créer une relance anticipée (avis d'échéance prochaine des prêts).
- La possibilité de choisir d'envoyer un mail OU une lettre pour chaque niveau de relance.

2.2.2.1 Créer une relance anticipée

Concernant le premier point, le paramétrage d'une relance anticipée permet d'envoyer un mail à l'abonné avant la date de retour prévue pour le prévenir que son document est bientôt en retard (cela s'apparente donc plus à un message informatif qu'à une relance, mais est tout de même comptabilisé comme une relance). Cela se paramètre dans le champ "Délai" du premier niveau de relance :

Paramètres

 Ajouter

Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	
1ère relance	-3	0	Pas d'interdiction	Email	  
2ème relance	10	0	Pas d'interdiction	Email	  

Ainsi paramétré, ce plan de relance par mail stipule que :

- La première relance est envoyée 3 jours **avant la date de retour prévue**
- La seconde relance est envoyée 10 jours **après l'envoi de la première relance** (soit 7 jours après la date de retour prévue)

Il n'est pas possible de mettre des chiffres négatifs dans un niveau autre que le premier (le paramétrage serait alors incohérent).

Le message paramétré dans le bloc "Alerte" pour le niveau 1 devra donc être adapté et faire apparaître un message comme *"Attention, le prêt du (des) document(s) suivants arrivera à échéance prochainement"*.

On peut aussi choisir d'envoyer plusieurs relances avant la date de retour prévue :

Paramètres

 Ajouter

Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	
1ère relance	-7	0	Pas d'interdiction	Email	  
2ème relance	6	0	Pas d'interdiction	Email	  
3ème relance	8	0	Pas d'interdiction	Email	  

Ainsi paramétré, ce plan de relance par mail définit que :

- La première relance est envoyée 7 jours **avant la date de retour prévue**
- La seconde relance est envoyée 6 jours **après l'envoi de la première relance** (soit 1 jour avant la date de retour prévue)
- La troisième relance est envoyée 8 jours **après l'envoi de la première relance** (soit 7 jours après la date de retour prévue)

2.2.2.2 Choisir d'envoyer un mail OU une lettre pour chaque niveau de relance

Ensuite, au sein d'un plan de relance type Mail, il est possible pour tous les niveaux de choisir si on veut envoyer une lettre ou un mail de relance (penser à vérifier que les deux adresses, mail et postale, soient bien renseignées dans ce cas).

Il est fréquent d'envoyer par exemple les deux premiers niveaux de relance par mail, puis d'envoyer les niveaux suivants par lettre, afin de rendre ces relances plus formelles.

Paramètres

 Ajouter

Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode	
1ère relance	-3	0	Pas d'interdiction	Email	  
2ème relance	10	0	Pas d'interdiction	Email	  
3ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Email	  
4ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre	  

Le fait d'avoir au moins un envoi par lettre dans un plan de relance type Mail engendre la présence de deux blocs d'envoi différents (dans le module Circulation, onglet Envoi de relances) : pour un même plan de relance, on aura deux blocs d'envoi, dont l'un enverra des mails et l'autre générera des lettres. Ce point sera approfondi dans la dernière partie de cette documentation ([Mise en place et utilisation des blocs d'envoi](#)).

2.2.3 Définition des messages pour chaque niveau de relance

On peut pour cette étape se référer à la [partie précédente](#) : les messages pour chaque niveau de relance se paramètrent exactement de la même façon qu'au sein des plans de relance type Lettre.

Les phrases paramétrées au sein du bloc Messages, que ce soit pour les relances type Mail ou Lettre, viendront donc s'intégrer à la lettre ou au mail de relance, qui peut être personnalisé : la personnalisation de ces modèles fait l'objet de la partie suivante.

3 Personnalisation des modèles de documents pour les relances

L'envoi de lettres ou de mails de relance nécessite le paramétrage de modèles de documents : ce sont ces modèles, dans lesquels on paramètre une grande partie du contenu de la relance, qui seront utilisés pour les envois de relances.

Note : concernant les réseaux de bibliothèques, chaque site du réseau pourra paramétrer son propre modèle. Ainsi, si le modèle de lettre ou mail est commun à tous les sites, il faudra se délocaliser de site en site pour charger ce nouveau modèle pour toutes les bibliothèques du réseau.

Pour consulter et modifier ces modèles de documents, il faut passer par le module Paramètres, onglet Modèles de documents.

Ici, les deux modèles qui nous intéressent sont accessibles depuis les blocs "Relance par mail" et "Relance par courrier".

3.1 Modèle "Relance par courrier"

3.1.1 Récupération du modèle par défaut

A l'arrivée sur l'onglet Modèles de documents, il est possible de consulter le modèle par défaut proposé par Décalog : c'est à partir de ce modèle qu'il sera possible de réaliser votre propre modèle de lettre de relance.

Pour avoir un aperçu de ce modèle par défaut, il faut cliquer sur le bouton "Tester" (dans la ligne "Télécharger le modèle par défaut" du bloc "Relance par courrier") : cela génère un fichier au format PDF, qui vous donne un aperçu (avec des données de test) de la lettre de relance qui pourra être générée pour un abonné.



Médiathèque Decalog
 1244 rue Henri Dunant
 07500 Guillerand-Granges
 04 75 81 50 50
<http://www.decalog.net>

DURAND Jean
 Bat F Les accacias
 12 Jean Jaures
 75000 Paris

Le 9 octobre 2014

Objet : prêts en retard - lettre de relance n°1

Bonjour Jean DURAND,

Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants :

Titre du document	En retard depuis
Millénium (1) : Les hommes qui n'aimaient pas les femmes / Larsson, Stieg [Actes sud : 2006] - Support : Imprimé	11/09/14
Le Grand livre de la généalogie : à la recherche de votre famille / Francis Christian [First interactive : 2001] - Support : Imprimé	11/09/14

Cordialement,

Votre médiathèque

Médiathèque Decalog

Évidemment, ce modèle ne peut être utilisé en l'état, et doit être personnalisé, avec notamment l'en-tête propre de la bibliothèque.

La première étape consiste donc à télécharger sur votre poste ce modèle par défaut : dans le bloc "Relance par courrier", cliquez sur le bouton "Télécharger", au niveau de la ligne "Télécharger le modèle par défaut".

Le modèle ainsi téléchargé sur votre poste (nommé "modele_relance_lettre.odt") est accessible soit en bas à gauche de l'écran (navigateur Google Chrome), soit dans la flèche en haut à droite de l'écran (navigateur Mozilla Firefox), dans le dossier des téléchargements par défaut de votre navigateur (si vous n'avez pas précisé une autre destination).

Vous pouvez ainsi ouvrir ce modèle sur votre poste pour le modifier.

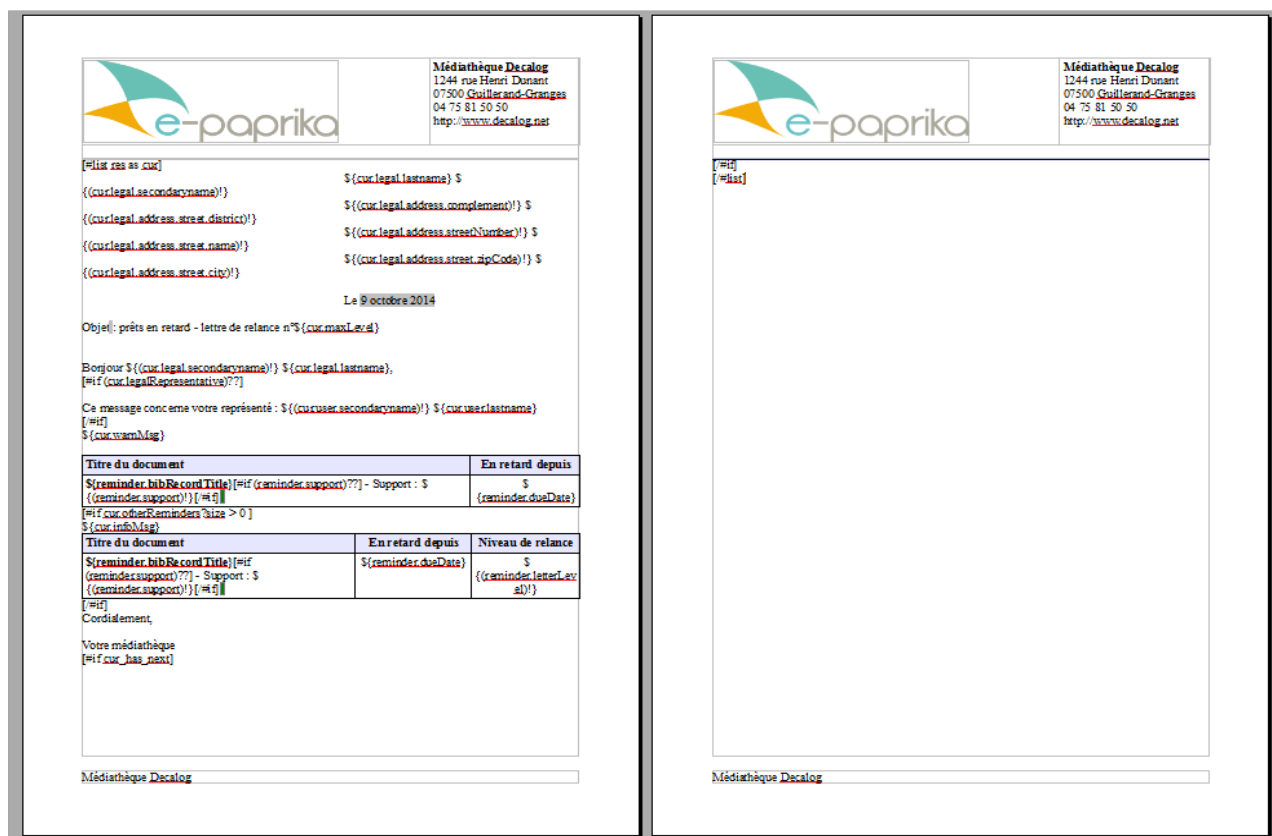
⚠ Tous les modèles de documents de type lettre (dont le modèle de relance par courrier fait partie) ne se modifient exclusivement qu'avec **OpenOffice** ou **LibreOffice**. En aucun cas il ne faut utiliser Microsoft Word, qui va rendre le modèle inutilisable.

3.1.2 Modification du modèle avec OpenOffice ou LibreOffice

Une fois ouvert dans OpenOffice ou LibreOffice, il est possible de modifier le modèle.

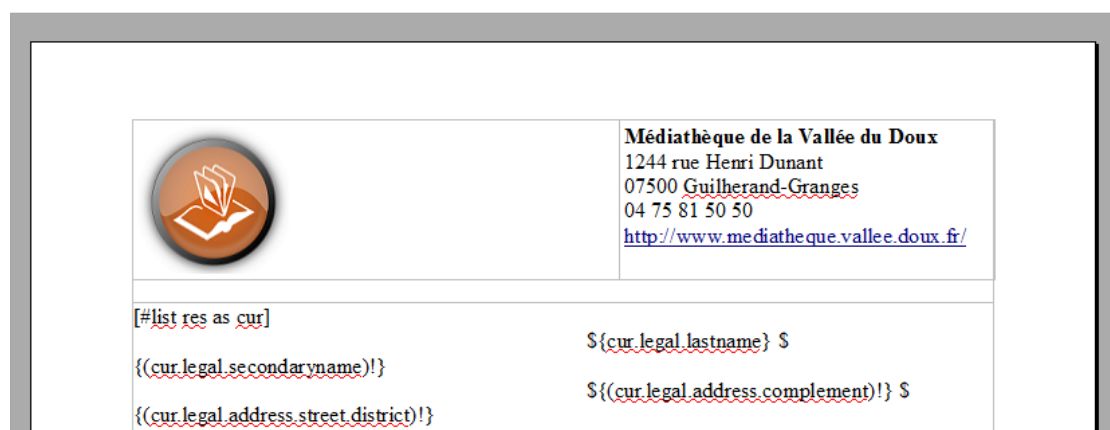
Celui-ci contient un ensemble de champs introduits par "\$" appelés "balises", qu'il est préférable de ne pas modifier : à chaque fois qu'une balise est présente, cela implique que le logiciel, lors du véritable envoi, ira chercher la donnée correspondante directement dans la base de données (publipostage).

Par exemple, la balise "\${{cur.legal.address.street.zipCode}}!" sera remplacée par le code postal de l'abonné dans les lettres générées lors du véritable envoi.



⚠ Il est important de laisser la deuxième page vide dans le modèle : elle contient le saut de page qui séparera chaque lettre de relance (saut de page entre chaque abonné).

La première chose à modifier est l'en-tête du document, en remplaçant le logo et l'adresse de la médiathèque :



Ensuite, le corps de la lettre est composé de différents éléments :

<pre>[#list res as cur] {{cur.legal.secondaryname}} {{cur.legal.address.street.district}} {{cur.legal.address.street.name}} {{cur.legal.address.street.city}} {{cur.legal.lastname}} {{cur.legal.address.complement}} {{cur.legal.address.streetNumber}} {{cur.legal.address.street.zipCode}}</pre>	Pavé de l'adresse de l'abonné						
Le 9 octobre 2014	Date (automatiquement mise à jour)						
Objet: prêts en retard - lettre de relance n°{{cur.maxLevel}}	Objet de la lettre (avec balise contenant le niveau de relance)						
Bonjour {{cur.legal.secondaryname}} {{cur.legal.lastname}},	Formule d'ouverture ("Bonjour prénom nom,")						
[#if {{cur.legalRepresentative}}]	Nom de l'abonné concerné [affiché uniquement si l'option "gestion des représentants légaux" est activée]						
Ce message concerne votre représenté : {{cur.user.secondaryname}} {{cur.user.lastname}}							
[/#if]							
{{cur.warnMsg}}	Balise pour afficher le contenu du pavé "Alerte" du plan de relance						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Titre du document</th> <th>En retard depuis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]</td> <td>{{reminder.dueDate}}</td> </tr> </tbody> </table>	Titre du document	En retard depuis	{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]	{{reminder.dueDate}}	Tableau contenant le nom des documents en retard, ainsi que leur date de retour prévue		
Titre du document	En retard depuis						
{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]	{{reminder.dueDate}}						
[#if {{cur.otherReminders.size > 0}}]	Balise pour afficher le contenu du pavé "Autres rappels" du plan de relance						
{{cur.infoMsg}}							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Titre du document</th> <th>En retard depuis</th> <th>Niveau de relance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]</td> <td>{{reminder.dueDate}}</td> <td>{{reminder.letterLevel}}</td> </tr> </tbody> </table>	Titre du document	En retard depuis	Niveau de relance	{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]	{{reminder.dueDate}}	{{reminder.letterLevel}}	Tableau contenant le nom des documents faisant l'objet d'un autre rappel [affiché uniquement si l'abonné fait l'objet de deux niveaux de rappels différents]
Titre du document	En retard depuis	Niveau de relance					
{{reminder.bibRecordTitle}}[#if {{reminder.support}}] - Support : {{reminder.support}}[#if]	{{reminder.dueDate}}	{{reminder.letterLevel}}					
[/#if]							
Cordialement,	Formule de fermeture						
Votre médiathèque							
[#if {{cur.hasNext}}]							
Médiathèque Decalog	Pied de page						

Tous ces éléments sont modifiables, même s'il est préconisé de ne pas toucher aux balises, sous peine de perdre des informations importantes dans la lettre.

 Ne surtout pas toucher le petit rectangle vert situé dans les tableaux : ce rectangle assure la répétabilité des documents (dans le cas où l'abonné est relancé pour plusieurs documents), le fait de le supprimer va rendre le modèle inutilisable.

Les éléments qu'il est vivement conseillé de modifier dans la lettre sont les suivants (pour ne pas garder la présentation par défaut Decalog) :

- En-tête
- Pied de page

Et les éléments suivants peuvent l'être également facilement :

- Objet de la lettre
- Formule d'ouverture
- Formule de fermeture
- Mise en forme du document (marges, police, etc.)

Pour les autres éléments, il est conseillé de demander l'assistance du service support Decalog SIGB.

Note : toutes les modifications apportées directement sur le modèle seront communes à tous les niveaux de relance.

3.1.3 Envoi du fichier modifié sur le serveur

Une fois toutes les modifications faites sur le document "modele_lettre_relance.odt", enregistrez le fichier.

Il faut ensuite envoyer ce nouveau modèle sur le serveur Decalog SIGB, pour que le logiciel l'utilise lors des prochains envois : cela se fait par l'intermédiaire de la ligne "Envoyer un nouveau modèle".

On doit alors cliquer sur "Choisissez un fichier", sélectionner le fichier "modele_lettre_relance.odt" qui vient d'être modifié (par défaut enregistré dans le dossier "Téléchargements" de votre ordinateur), puis cliquer sur "Envoyer".

Une fois le fichier envoyé sur le serveur, il est vivement conseillé de cliquer sur Tester au niveau de la ligne "Télécharger le modèle existant" (car le modèle qui vient d'être envoyé devient le nouveau "modèle existant"). Cela permet d'avoir un aperçu visuel de ce que donneront les lettres de relance une fois éditées.

Modèle envoyé sur le serveur

→

Modèle obtenu en cliquant sur le bouton "Tester"

Les données qui figurent dans le fichier PDF (obtenu en cliquant sur "Tester") sont des données de test :

- L'abonné et son adresse
- Les documents et leur date de retour prévue
- La phrase d'introduction du tableau

Tous ces éléments (introduits dans le modèle par des balises) sont des données fictives, qui vous permettent d'avoir un aperçu de la lettre qui sera générée. Ces données seront évidemment remplacées par les données réelles lors du véritable envoi :

- "DURAND Jean" sera remplacé par le nom de l'abonné relancé.
- La phrase "Sauf erreur de notre part..." sera remplacée par la phrase paramétrée dans le bloc "Alerte" du niveau de relance correspondant.
- Etc.

Note : si lors du clic sur "Tester" une page blanche ou une erreur 500 est affichée, cela témoigne d'un problème au sein du modèle, qui va empêcher tout envoi de relances. Il est dans ce cas conseillé de repartir du modèle par défaut (que l'on peut récupérer depuis le bloc Relance par courrier, ligne Télécharger le modèle existant, bouton Télécharger) et de recréer le modèle.

Pour cette raison, **il est fortement conseillé de conserver une sauvegarde du modèle valide en local sur le poste de travail**. Cette sauvegarde pourra ainsi être réutilisée comme modèle de base si toutefois les modifications effectuées avaient altéré le nouveau modèle.

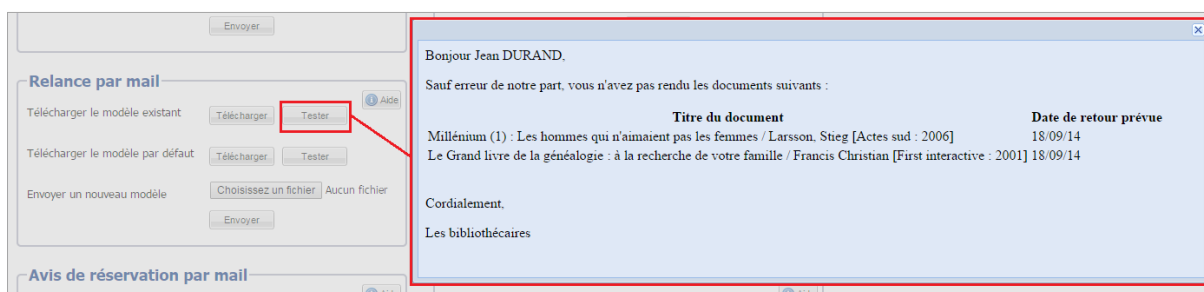
3.2 Modèle "Relance par mail"

La modification du modèle de relance par mail suit les mêmes étapes que la modification du modèle de relance par courrier, mais reste néanmoins un peu plus complexe pour des personnes n'ayant jamais eu l'occasion de manipuler le langage HTML. Le service support e-Paprika se tient à votre disposition pour vous assister dans la personnalisation des modèles de documents par mail.

3.2.1 Récupération du modèle par défaut

A l'arrivée sur l'onglet Modèles de documents, il est possible de consulter le modèle par défaut proposé par Décalog pour les relances par mail : c'est à partir de ce modèle qu'il sera possible de réaliser votre propre modèle de lettre de relance.

Pour avoir un aperçu de ce modèle par défaut, il faut cliquer sur le bouton "Tester" (dans la ligne "Télécharger le modèle par défaut" du bloc "Relance par mail").



Ce modèle peut être personnalisé, notamment pour ajouter par exemple les coordonnées de la bibliothèque, ou bien modifier la signature du mail.

La première étape consiste donc, comme pour les modèles par lettre, à télécharger sur votre poste ce modèle par défaut : dans le bloc "Relance par mail", cliquez sur le bouton "Télécharger", au niveau de la ligne "Télécharger le modèle par défaut".

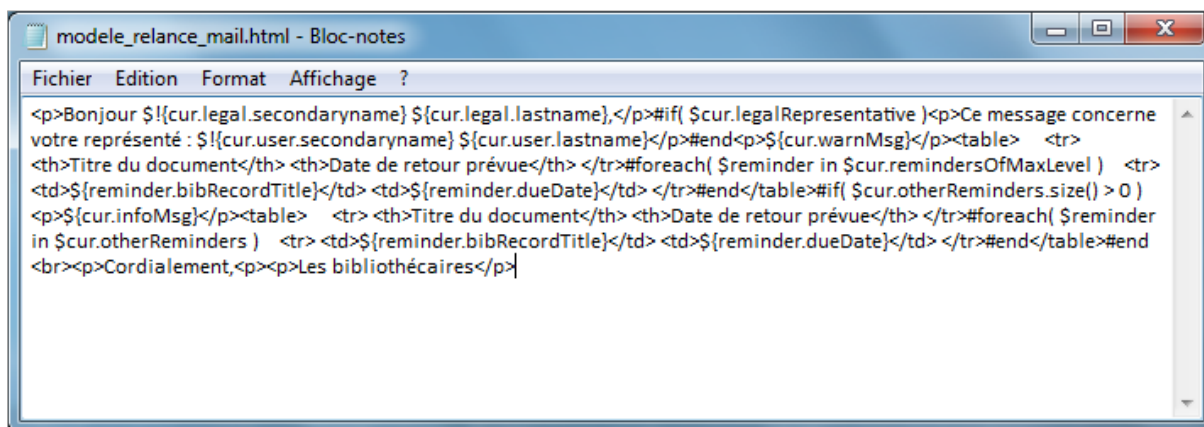
Le modèle ainsi téléchargé (nommé "modele_relance_mail.html") est accessible soit en bas à gauche de l'écran (navigateur Google Chrome), soit dans la flèche en haut à droite de l'écran (navigateur Mozilla Firefox), dans le dossier des téléchargements par défaut de votre navigateur (si vous n'avez pas précisé une autre destination).

Vous pouvez ainsi ouvrir ce modèle pour le modifier (sur le fichier téléchargé, faire clic-droit puis Ouvrir).

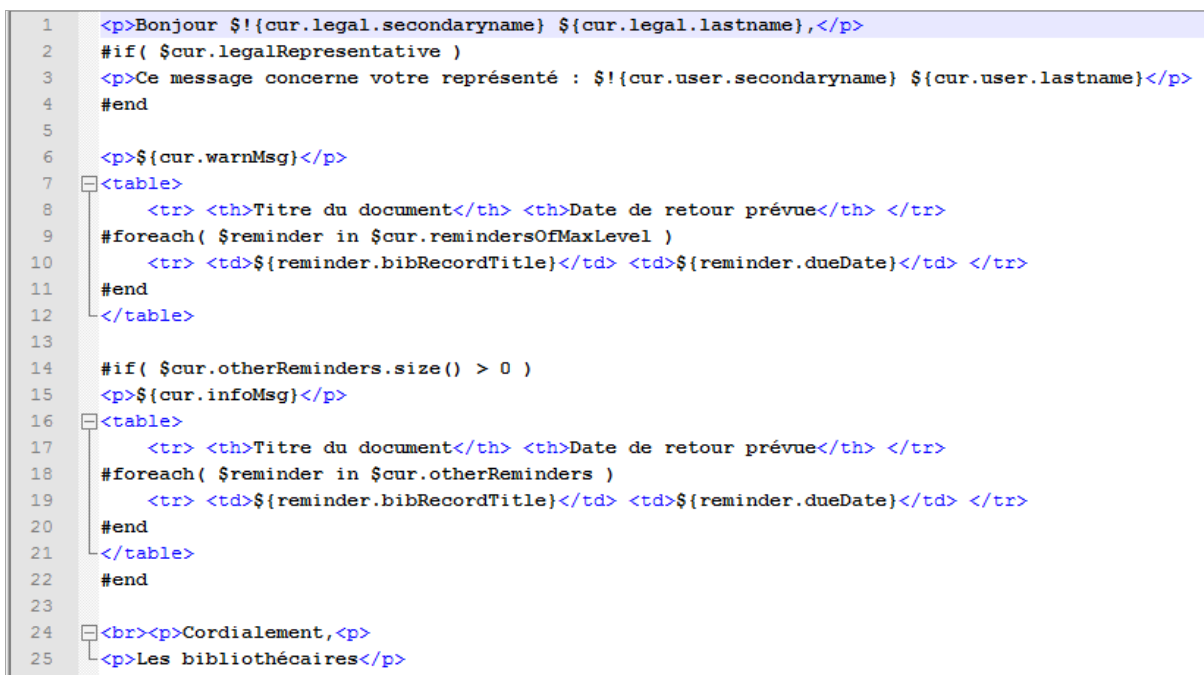
⚠ Tous les modèles de documents de type mail (dont le modèle de relance par mail fait partie) ne se modifient qu'avec un éditeur de texte, type **Notepad++** (téléchargeable gratuitement) ou à défaut le **bloc-notes** de votre poste. En aucun cas il ne faut utiliser Microsoft Word, OpenOffice ou LibreOffice pour modifier un fichier HTML.

3.2.2 Modification du modèle avec le bloc-notes ou Notepad++

L'ouverture et la modification du modèle s'effectuent au choix sur le bloc-notes :



Ou un éditeur de code type Notepad++ :



Pour des raisons de lisibilité, nous utiliserons Notepad++ dans cette documentation.

<code><p>Bonjour \${cur.legal.secondaryname} \${cur.legal.lastname},</p></code>	Formule d'ouverture ("Bonjour prénom nom,")
<code>#if(\$cur.legalRepresentative) <p>Ce message concerne votre représenté : \${cur.user.secondaryname} \${cur.user.lastname}</p> #end</code>	Nom de l'abonné concerné [affiché uniquement si l'option "gestion des représentants légaux" est activée]
<code><p>\${cur.warnMsg}</p></code>	Balise pour afficher le contenu du pavé "Alerte" du plan de relance
<code><table> <tr> <th>Titre du document</th> <th>Date de retour prévue</th> </tr> #foreach(\$reminder in \$cur.remindersOfMaxLevel) <tr> <td>\${reminder.bibRecordTitle}</td> <td>\${reminder.dueDate}</td> </tr> #end </table></code>	Tableau contenant le nom des documents en retard, ainsi que leur date de retour prévue
<code>#if(\$cur.otherReminders.size() > 0) <p>\${cur.infoMsg}</p> <table> <tr> <th>Titre du document</th> <th>Date de retour prévue</th> </tr> #foreach(\$reminder in \$cur.otherReminders) <tr> <td>\${reminder.bibRecordTitle}</td> <td>\${reminder.dueDate}</td> </tr> #end </table> #end</code>	Balise pour afficher le contenu du pavé "Autres rappels" du plan de relance Tableau contenant le nom des documents faisant l'objet d'un autre rappel [affiché uniquement si l'abonné fait l'objet de deux niveaux de rappels différents]
<code>
<p>Cordialement,<p> <p>Les bibliothécaires</p></code>	Formule de fermeture

De la même façon que le modèle de lettre de relance, ce modèle est composé de différentes zones :

Pour modifier/ajouter du texte dans ce modèle, il n'est pas nécessaire d'être un expert du langage HTML ! Seulement quelques balises sont à connaître :

- `<br>` : ajoute un saut de ligne
- `<p>` : ouvre un paragraphe
- `</p>` : ferme un paragraphe
- `<b>` : à mettre au début de la phrase qu'on souhaite mettre en gras
- `</b>` : à mettre à la fin de la phrase qu'on souhaite mettre en gras
- `<i>` : à mettre au début de la phrase qu'on souhaite mettre en italique
- `</i>` : à mettre à la fin de la phrase qu'on souhaite mettre en italique

On peut ainsi paramétrer assez facilement le modèle pour faire apparaître les coordonnées de la bibliothèque à la fin du mail :

<pre> 19 <tr> <td>\${reminder.bibRecordTitle}</td> <td>\${reminder.dueDate}</td> </tr> 20 #end 21 </table> 22 #end 23 24 <p>Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées ci-dessous.</p> 25 26 <p>Cordialement,<p> 27 <p>L'équipe de la médiathèque</p> 28 29 <p>Médiathèque de la Vallée du Doux 30
1244 rue Henri Dunant 31
07500 Guilhaud-Granges 32
<i>Tel : 04 75 81 50 50</i> 33
<i>E-mail : mediatheque@paysvalleedoux.fr</i> 34
<i>Site web : http://www.mediatheque.vallee.doux.fr</i></p> </pre>	Bonjour Jean DURAND, Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas rendu les documents suivants : Titre du document Millénium (1) : Les hommes qui n'aimaient pas les femmes / Larsson, Stieg [Actes sud : 2004] Le Grand livre de la généalogie : à la recherche de votre famille / Francis Christian [First inter] Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées ci-dessous. Cordialement, L'équipe de la médiathèque Médiathèque de la Vallée du Doux 1244 rue Henri Dunant 07500 Guilhaud-Granges Tel : 04 75 81 50 50 E-mail : mediatheque@paysvalleedoux.fr Site web : http://www.mediatheque.vallee.doux.fr
--	--

Pour aller plus loin : balises HTML pour créer des liens cliquables dans le mail

```

29 <p><b>Médiathèque de la Vallée du Doux</b></p>
30 <br>1244 rue Henri Dunant
31 <br>07500 Guilhaud-Granges
32 <br><i>Tel : 04 75 81 50 50</i>
33 <br><i>E-mail : <a href="mailto:mediatheque@paysvalleedoux.fr">mediatheque@paysvalleedoux.fr</a></i>
34 <br><i>Site web : <a href="http://www.mediatheque.vallee.doux.fr">http://www.mediatheque.vallee.doux.fr</a></i></p>

```



Médiathèque de la Vallée du Doux
 1244 rue Henri Dunant
 07500 Guilhaud-Granges
Tel : 04 75 81 50 50
E-mail : mediatheque@paysvalleedoux.fr
Site web : <http://www.mediatheque.vallee.doux.fr>

3.2.3 Envoi du fichier modifié sur le serveur

Une fois toutes les modifications faites sur le fichier "modele_relance_mail.html", enregistrez le modèle. Il faut ensuite suivre exactement la même procédure que celle décrite dans la partie précédente pour les relances type Lettre.

Une fois le fichier envoyé sur le serveur, il est vivement conseillé de cliquer sur Tester au niveau de la ligne "Télécharger le modèle existant" (car le modèle qui vient d'être envoyé devient le nouveau "modèle existant"). Cela permet d'avoir un aperçu visuel de ce que donneront les mails qui seront reçus par l'abonné.

⚠ Si le modèle doit ensuite faire l'objet de modifications, **il est fortement conseillé de conserver une sauvegarde du modèle valide en local sur le poste de travail**. Cette sauvegarde pourra ainsi être réutilisée comme modèle de base si toutefois les modifications effectuées avaient altéré le nouveau modèle.

4 Mise en place et utilisation des blocs d'envoi

Toutes les étapes précédemment décrites sont des étapes de paramétrage et n'ont pas vocation à être effectuées quotidiennement : une fois le plan de relance et les modèles paramétrés, il n'y aura plus qu'à cliquer sur un bouton pour pouvoir générer les lettres et mails de relance.

Les blocs qui vont servir à envoyer quotidiennement les relances ne sont donc pas accessibles depuis le module Paramètres, mais depuis le module Circulation, onglet Envoi de relances.

4.1 Mise en place des blocs d'envoi

Pour rappel, voici le paramétrage effectué dans Paramètres, onglet Relances :

- Plan de relance par lettre :

Paramètres						
Ajouter						
Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode		
1ère relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre		
2ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Lettre		
3ème relance	7	1	Pas d'interdiction	Lettre		
4ème relance	21	2.5	Jusqu'au retour de tous les documents	Lettre		

- Plan de relance par mail :

Paramètres						
Ajouter						
Rappel	Délai	Montant	Interdiction	Mode		
1ère relance	-3	0	Pas d'interdiction	Email		
2ème relance	10	0	Pas d'interdiction	Email		
3ème relance	7	0	Pas d'interdiction	Email		
4ème relance	7	1	Pas d'interdiction	Lettre		
5ème relance	21	2.5	Jusqu'au retour de tous les documents	Lettre		

Ces plans de relances paramétrés, il ne reste alors plus qu'à créer les blocs d'envoi qui serviront à générer les relances.

A l'arrivée dans l'onglet Envoi de relances du module Circulation, la page est vide, en attente de l'ajout des blocs d'envoi.

Le clic sur "Ajouter tous les envois" va alors ajouter automatiquement tous les blocs d'envoi, qui sont, dans le cadre de notre paramétrage, au nombre de 3 :

Angélique DUPONT Médiathèque de la Vallée du Doux

Prêts - Retours Retours par lot Réservations Attribution des réservations Prêts Envoi de relances Abonnés Regroupements

Ajouter Ajouter tous les envois

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi relance Plan de relance par lettre < 5 (mode Lettre)

Niveaux: ☒ 1 ☒ 2 ☒ 3 ☒ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par mail

Nom: Envoi relance Plan de relance par mail < 4 (mode Mail)

Niveaux: ☒ 1 ☒ 2 ☒ 3

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par mail

Nom: Envoi relance Plan de relance par mail >= 4 (mode Lettre)

Niveaux: ☒ 4 ☒ 5

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

- Le bloc d'envoi 1 concerne le plan de relance type Lettre et permet de générer les lettres de relance simultanément pour les niveaux 1, 2, 3 et 4 du plan de relance type Lettre.
- Les blocs d'envoi 2 et 3 concernent le plan de relance type Mail :
 - Le bloc d'envoi 2 permet d'envoyer les mails de relance des niveaux 1, 2 et 3.
 - Le bloc d'envoi 3 permet de générer les lettres de relance des niveaux 4 et 5.

Il peut être judicieux de renommer les blocs d'envoi afin qu'ils décrivent mieux ce à quoi ils vont servir :

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi des lettres de relances aux abonnés type Lettre

Niveaux: ☒ 1 ☒ 2 ☒ 3 ☒ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par mail

Nom: Envoi des mails de relance aux abonnés type Mail (niv. 1, 2, 3)

Niveaux: ☒ 1 ☒ 2 ☒ 3

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par mail

Nom: Envoi des lettres de relance aux abonnés type Mail (niv. 4, 5)

Niveaux: ☒ 4 ☒ 5

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

D'autres configurations de ces blocs d'envoi sont possibles : par exemple, on peut choisir d'envoyer tous les niveaux séparément. Dans ce cas, on peut cliquer sur le bouton "Ajouter" (en haut à gauche de l'écran) et ajouter autant de fois que nécessaire le même bloc d'envoi, afin de cocher pour chacun d'entre eux un niveau différent.

Par exemple, pour les plans de relance par lettre :

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi 1ère lettre de relance aux abonnés type Lettre

Niveaux: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi 2ème lettre de relance aux abonnés type Lettre

Niveaux: ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi 3ème lettre de relance aux abonnés type Lettre (1€)

Niveaux: ☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

Plan de relance par lettre

Nom: Envoi 4ème lettre de relance aux abonnés type Lettre (2,5€)

Niveaux: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4

Rééditer le dernier envoi Sauver Envoyer

L'avantage de la première configuration (un bloc avec tous les niveaux cochés) réside dans le fait que si un abonné a à la fois un document qui fait l'objet d'un rappel de niveau 3 ET un document d'un rappel de niveau 4, il ne recevra qu'une lettre où figureront les deux documents (le contenu du pavé "Autres rappels", évoqué dans la partie sur le paramétrage des plans de relance, sera alors utilisé).

Objet : prêts en retard - lettre de relance n°4

Madame, Monsieur,

Malgré nos précédents rappels, vous n'avez toujours pas rendu les documents listés ci-dessous. Cette lettre sera accompagnée d'une pénalité de 2,50€ et d'une interdiction de prêt jusqu'au retour des documents en retard.

Titre du document	En retard depuis
Dispersés par le vent / Richard Flanagan [Flammarion : 2002] - Support : Imprimé	07/11/13
La nuit de la faillite : roman / Gaspard Koenig [B. Grasset : impr. 2013] - Support : Imprimé	19/11/13
A l'aube l'espoir se lève aussi / Belva Plain [V.D.B : 1995] - Support : Imprimé	14/01/14

Les documents suivants font également l'objet d'un rappel (de niveau inférieur) :

Titre du document	En retard depuis	Niveau de relance
Cet instant-là / Douglas Kennedy [Pocket : 2012] - Support : Imprimé	19/08/14	3

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter aux coordonnées figurant dans l'en-tête de ce courrier.

Cordialement,

L'équipe de la médiathèque

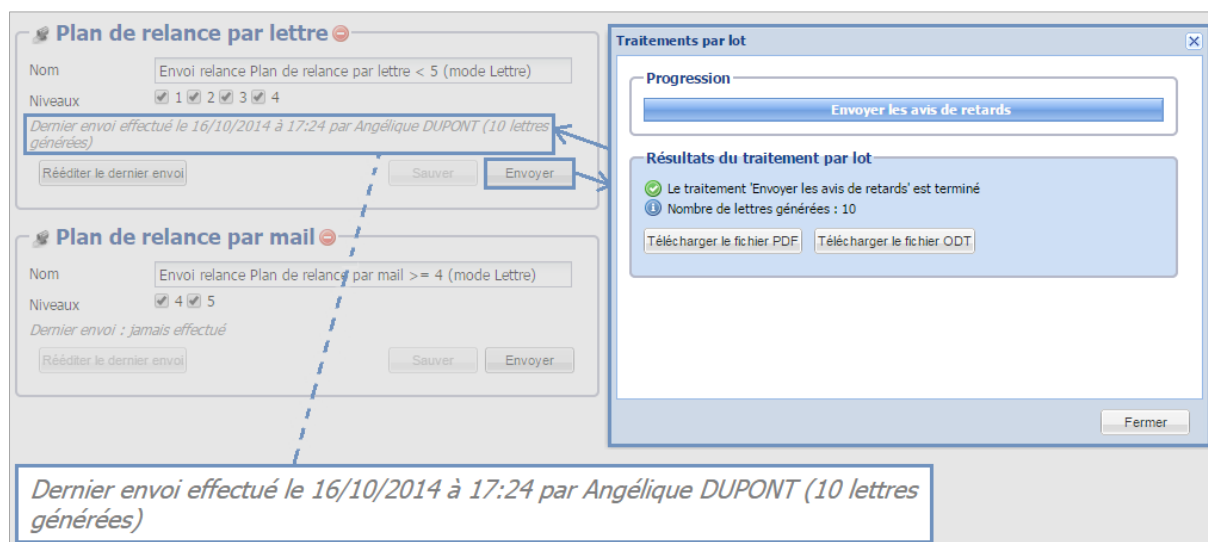
L'inconvénient dans ce même cas de figure est que cet abonné ne paiera qu'une seule amende : celle du niveau 4, étant donné que le niveau 3 est compris dans cette lettre.

Une fois la configuration des blocs choisie, on peut cliquer sur le bouton "Sauver" de chacun des blocs, qui seront ainsi sauvegardés pour l'utilisateur connecté, prêts à être utilisés à chaque session.

4.2 Utilisation quotidienne des blocs d'envoi

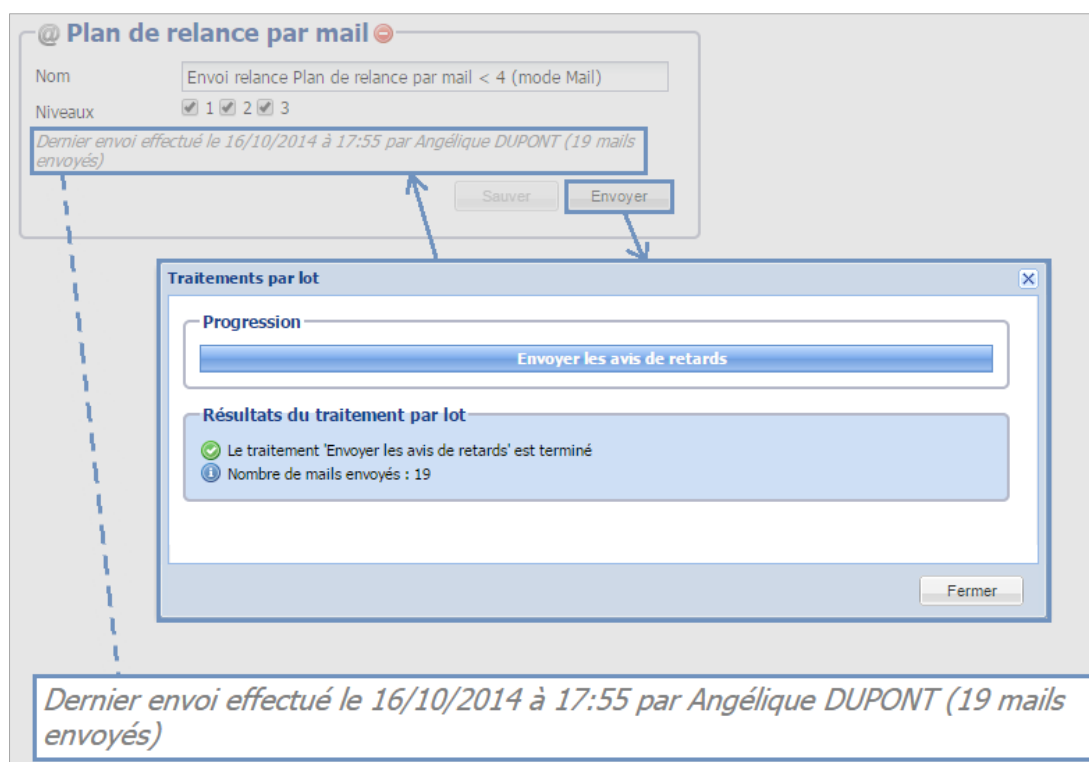
Lors de la sauvegarde des blocs d'envoi (clic sur le bouton "Sauver" de chaque bloc), leur bouton "Envoyer" devient actif.

- Pour les plans de relance type Lettre, le clic sur ce bouton génère les lettres de relance, téléchargeables au format PDF ou ODT (format LibreOffice ou OpenOffice, équivalent du .doc). Elles devront ensuite être imprimées puis envoyées. Chaque envoi met automatiquement à jour le bloc d'envoi avec la date et l'heure du dernier envoi effectué ainsi que le nom de l'utilisateur ayant lancé l'opération.



Le clic sur le bouton "Rééditer le dernier envoi" permet de récupérer le dernier fichier généré. Attention cependant : si vous avez fait des modifications entre temps sur votre modèle de lettre de relance, le fait de rééditer le dernier envoi ne tiendra pas compte de ces modifications : il récupérera simplement le dernier fichier qui avait été créé (utile dans le cas où il aurait été perdu avant d'être envoyé par exemple).

- Pour les plans de relance type Mail, le clic sur ce bouton génère les mails de relance, qui sont alors immédiatement envoyés. Des améliorations sont prévues pour améliorer la visibilité des mails qui ont été envoyés.



Il est conseillé de générer les relances quotidiennement (cliquer successivement sur les boutons "Envoyer" de tous les blocs d'envoi chaque jour), car le fait de ne pas le faire va créer un décalage au niveau des délais de relance.

Exemple : on décide de générer les lettres de relance tous les lundis : si la date de retour prévue de l'un des documents d'un abonné tombe le mardi 2 septembre, il devra donc faire l'objet d'une relance le mardi suivant s'il n'a toujours pas rendu le document (dans le cas où la première relance est envoyée après une semaine de retard), soit le 9 septembre.

Il devrait alors attendre le lundi 15 pour être relancé : dans ce cas, la première relance serait donc envoyée après 13 jours de retard au lieu de l'être après 7 jours.



En cas de besoin, le service de maintenance **Decalog SIGB** se tient à votre disposition via la plateforme **Cérhème** (<https://support.decalog.net>) ou au **04 75 81 50 50**.