

abes ●

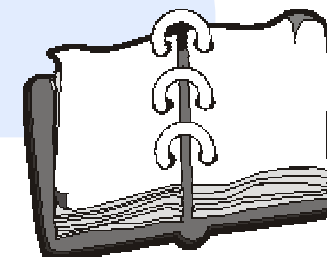
agence bibliographique de l'enseignement supérieur



Projet “Refonte de l’assistance”



Le projet : d'hier à aujourd'hui



- ❖ octobre 2008 à janvier 2009
 - ❖ étude confiée à un groupe d'élève conservateurs de l'ENSSIB
 - ❖ 3 comités de pilotage
 - ❖ choix du scénario « Organiser – Une structuration de l'accès à l'information »

- ❖ février-mai 2009
 - ❖ rédaction du cahier des charges fonctionnelles
 - ❖ conception d'une maquette
 - ❖ préparation d'une charte qualité

Le projet : d'hier à aujourd'hui

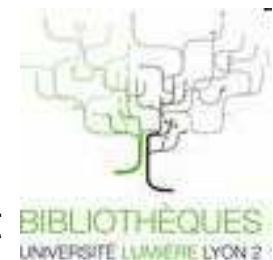
❖ équipe de l'Enssib (groupe projet)

- ❖ Pascal Fruchon
- ❖ Pierre Malié
- ❖ Véronique Minot
- ❖ Pascal Siegel
- ❖ Claire Sonnefraud
- ❖ Anna Svenbro



❖ 3 comités de pilotage (octobre, décembre et janvier)

- ❖ le directeur de l'Abes et agents Abes (dont les chefs de projet)
- ❖ membres du groupe Enssib
- ❖ 3 représentants des établissements :
 - ❖ Christine Girard, pour l'Aura
 - ❖ Nathalie Varrault, coordinatrice SCD Lyon 2
 - ❖ Catherine Gandois, coordinatrice SCD de Limoges et responsable CR



Actions du groupe projet

- ❖ analyse de l'existant
 - ❖ entretiens avec agents abes
 - ❖ enquêtes auprès des réseaux
- ❖ état de l'art
 - ❖ découvertes de plusieurs outils (visites sur sites)
 - ❖ AMUE
 - ❖ Bibliosésame
 - ❖ service public.fr
 - ❖ visite d'autres réseaux documentaires à l'étranger
 - ❖ RERO
 - ❖ BSZ
- ❖ proposition de 3 scénarios

L'assistance aujourd'hui



- ❖ Un guichet grand public Sudoc : <http://assistance.abes.fr/>
- ❖ Un guichet mixte Calames (grand public et professionnel) : <http://calamesvp.abes.fr/>
- ❖ Deux guichets professionnels :
 - ❖ pour le Sudoc : <http://susvp.abes.fr/>
 - ❖ pour Star : <http://starsvp.abes.fr/>



+ nombreux mails aux alias susvp, sumail, manuscrits, thelec, donnees

+ boucle téléphonique



Limites de l'assistance aujourd'hui

- ❖ multiplication des outils
- ❖ pas de possibilité de constituer des FAQ
- ❖ possibilités de recherche limitées
- ❖ pas d'outil de pilotage
- ❖ cellule assistance restreinte
- ❖ pas de visibilité de l'activité assistance en dehors des guichets

Axes du projet de refonte

- ❖ **en interne** : meilleure visibilité de la fonction « assistance »
- ❖ **plus grande cohérence** dans l'accès à l'information
 - ❖ constitution d'une base de connaissance
 - ❖ simplification des circuits
- ❖ **amélioration de la qualité**
 - ❖ une **charte de l'assistance**
 - ❖ un **système de pilotage**
- ❖ **Service identique** pour toutes les applications gérées par l'ABES
Guichet d'assistance = **UN site dédié à l'assistance**

L'assistance demain



- ❖ un **workflow mieux adapté**

- ❖ formulaire de saisie des questions / réponse (= fiches)

➔ possibilité de poursuivre les échanges (complément d'informations)

- ❖ **circuit mails** s'appuyant sur l'identification d'un domaine

➔ impossibilité d'effectuer une demande par mail aux alias dédiés actuellement à l'assistance (susvp, sumail...)

L'assistance demain



- ❖ une information **mieux structurée**
 - ❖ constitution d'une base de connaissance
 - ❖ fonctionnalité de recherche améliorée
- ❖ une **plus grande interactivité** : messages temporaires d'alertes (ex : pannes, problème sur une application en cours de résolution)
- ❖ un meilleur **pilotage** de l'activité
 - ❖ module statistique
 - ❖ module d'administration (back office)

La base de connaissances ?



- ❖ constitution de FAQ différenciées
- ❖ sélection des échanges les plus pertinents
- ❖ publication de la fiche = visibilité sur la FAQ correspondante
- ❖ classement par arborescence
 - ❖ en fonction de l'application de provenance
 - ❖ en fonction du domaine

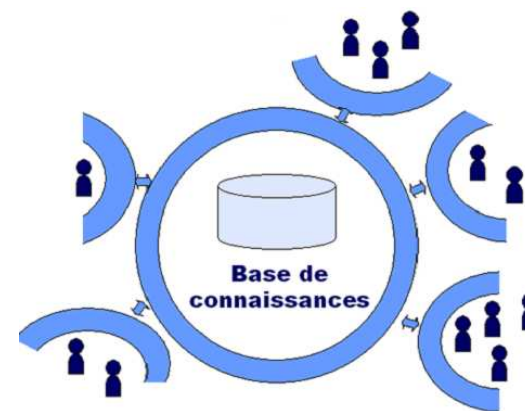


La base de connaissances ...



= FAQ + Guide + manuels + documentation pro

- ❖ un moteur de recherche « fédérée »
- ❖ l'accès à une réponse « à jour »



➔ un **sas** « obligatoire » avant la saisie d'une question sur le formulaire

Le module statistiques

Qualité de l'assistance = un des objectifs du projet d'établissement

Critères :

- ❖ nombre de questions par application
- ❖ nombre de questions par domaine
- ❖ nombre de questions par établissements
- ❖ nombre de questions par période
- ❖ durée moyenne de traitement

Objectifs :

- ❖ adapter et enrichir la base de connaissances
- ❖ améliorer la documentation professionnelle
- ❖ améliorer l'ergonomie des applications
- ❖ adapter l'organisation interne



La Charte de l'assistance ?

= Engagement qualité

- ❖ auprès des publics professionnels
- ❖ auprès du grand public

- ❖ un périmètre mieux défini
- ❖ un engagement sur les délais
- ❖ un meilleur accompagnement
- ❖ une garantie de confidentialité
- ❖ une mise en cohérence des différents environnements de documentation professionnelle

Périmètre « utilisateurs pro »

- ❖ tout problème technique sur les **dernières** versions des applications
- ❖ accompagnement pour l'installation de nouvelles versions
- ❖ aide à l'utilisation des outils
- ❖ rétablissement ou correction de données perverties

sauf :

- ❖ les questions de catalogage
- ❖ les services « à la notice » (rameau, issn...) traités sur des formulaires spécifiques

Périmètre « utilisateurs grand public »

- ❖ conditions d'utilisation des catalogues
- ❖ conseils en méthodologie de recherche
- ❖ indications concernant la fourniture de documents, le PEB
- ❖ correction d'erreurs constatées sur des notices

sauf :

- ❖ les questions qui exigent d'effectuer une recherche documentaire à la place de l'utilisateur

Engagements Abes

❖ délais de réponse

- ❖ 2 jours ouvrés pour les demandes bloquantes
- ❖ 4 jours ouvrés pour les demandes non-bloquantes



❖ communication en temps réel

- ❖ en cas de panne ou problèmes techniques majeurs
- ❖ information ponctuelle en cas d'interruption de services programmé



❖ suivi de la base de connaissances

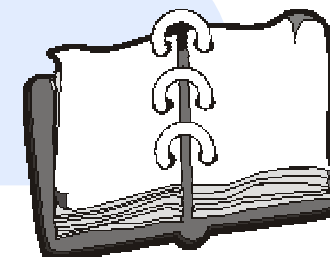


❖ mise en place d'un système de pilotage

- ❖ évaluation régulière de la **satisfaction**
- ❖ statistiques fournies aux établissements



Et maintenant ????



- ❖ juillet à mi-septembre : appel d'offres
- ❖ octobre : notification du marché
- ❖ octobre à décembre
 - ❖ réalisation
 - ❖ préparation de la base de connaissances
 - ❖ appel à volontaires des réseaux pour tests
- ❖ début 2010 : ouverture prévue