

Compte rendu réunion « Une Question ? » du lundi 13 mai 2019

Présent·e·s : Anne Bourguignon, Maxime Coumes, Joson de Foras, Agnès Gélade, Sylvie Gouget, Jérôme Grapy, Laurence Linxe, Barbara Messemene

Excusé·e·s : Sandrine Chapoulie, Léa Constantin, Florence Grelier, Valérie Peyrou, Hugues Samyn

• Appel d'offre pour le renouvellement du marché

Le sujet du moment est l'appel d'offre pour le renouvellement (ou non) du fournisseur en janvier 2020. Les correspondant·e·s se réuniront le 2 juillet pour examiner les offres.

Si Altarama n'est pas retenue, il n'y aura pas d'interruption de service en janvier 2020 (aménagements techniques et formations auront lieu en novembre et décembre 2019).

Rappel : les critères principaux de l'offre technique retenus concernant les fonctionnalités essentielles sont :

- Lien entre le chat et le mail afin de pouvoir transférer facilement des questions
- Le mode SaaS permettant de se connecter sur n'importe quel poste.
- L'alerte sonore lors de l'arrivée d'un chat
- Le transfert de questions à un autre collaborateur en ligne
- Le protocole HTTPS
- Protection contre les Spams
- Envoi d'un mail aux bibliothécaires pour notifier l'arrivée de questions
- Pour l'utilisateur : répondre depuis sa boîte mail à la réponse de sa question (sans création de compte ou autre)
- Pour l'utilisateur : pouvoir contacter le service par sms

Voir les CR des réunions de correspondant·e·s pour les détails

• Les horaires d'été du chat

Le chat sera fermé du 19 juillet au soir au 26 août au matin.
Les horaires d'été du chat : du 1er juillet au 30 août (10h-17h).

• Visite / réunion ENAC

La prochaine réunion UT2J aura lieu en commun avec les buddies de l'ENAC à l'ENAC. Une occasion de mieux connaître cet établissement qui participe depuis octobre 2018 au service.