

Ce document est un outil de travail destiné à vous fournir des réponses aux questions qui pourraient vous être posées dans le cadre de la migration des comptes clients BU sur EBSCONET.

Il est strictement confidentiel et est réservé à un usage interne. En aucun cas, vous ne pouvez l'envoyer aux clients.

Nous vous invitons à en prendre connaissance dès maintenant et à en conserver une copie à portée de main de manière à pouvoir vous y référer rapidement si nécessaire.

Antony, 16 avril 2010

## **1. CHANGEMENT DE SYSTEME (kLibrary / EBSCONET)**

### **Pourquoi ce changement de système ? Pourquoi changeons-nous de système ?**

Jusqu'à maintenant vos abonnements étaient gérés sur notre système local, l'ancien système RoweCom. Ce système ne bénéficie pas des développements technologiques du Groupe EBSCO.

Avec le système international d'EBSCO, vous bénéficierez de tous les développements du groupe en matière de gestion des abonnements ainsi que de la compatibilité totale avec les autres produits, services et bases de données EBSCO.

### **Suis-je obligé de changer de système ?**

Oui, le passage sur EBSCONET est obligatoire. Notre objectif est notamment de vous faire bénéficier des avancées technologiques du groupe EBSCO au travers d'EBSCONET. A cet effet, nous transférons aujourd'hui l'intégralité de vos données d'abonnements existantes pour préparer vos réabonnements 2011.

## **2. MODALITES DE LA MIGRATION ET COEXISTENCE DES SOLUTIONS kLibrary / EBSCONET**

### **Comment cela va-t-il se passer ? kLibrary va-t-il disparaître à la fin de l'année ? Jusqu'à quand vais-je pouvoir bénéficier de kLibrary ?**

kLibrary sera maintenu de sorte à vous permettre de continuer le suivi de vos abonnements passés en 2010 et au cours des années précédentes. Cela vous permettra également de continuer d'effectuer vos réclamations pour les abonnements concernant cette même période (c'est-à-dire jusqu'à 2010). kLibrary restera disponible 24 mois.

*NB : Les données d'archives de kLibrary ne sont en effet pas transférées dans EBSCONET.*

### **Les réclamations enregistrées sur KLibrary vont-elles être basculées directement sur EBSCONET ?**

Non, vous devez continuer d'utiliser kLibrary pour toutes les réclamations concernant l'année 2010 ainsi que celles antérieures à l'année 2010.

Seules les réclamations pour les abonnements 2011 et les années suivantes seront à traitées via EBSCONET



**Pourquoi mes commandes apparaissent-elles en double entre EBSCONET et kLibrary?**

**Ne vais-je pas les payer 2 fois?**

Non, vous n'allez pas payer vos commandes deux fois pour la simple raison qu'actuellement, les commandes réelles qui ont été expédiées aux éditeurs pour l'année 2010 apparaissent sur kLibrary.

Ce que vous visualisez pour le moment sur EBSCONET est une copie de ces commandes. Les informations qui apparaissent sur EBSCONET pour l'année 2010 ne sont donc pas actives et ont essentiellement été créées pour que nous puissions générer vos listes de réabonnements pour 2011.

*NB : Tous vos ordres de commandes reçus à compter du 12/04/2010 sont traités directement dans le système EBSCONET*

**J'ai compris que nous devons utiliser conjointement les deux systèmes pendant quelques mois encore. Sur quel système dois-je suivre mes abonnements et effectuer les réclamations?**

Pour toutes les commandes jusqu'à 2010 inclus, vous devrez effectuer vos réclamations via kLibrary. Pour toutes les commandes démarrant à compter de janvier 2011 vous devrez suivre vos abonnements et effectuer vos réclamations sur EBSCONET.

**3. EBSCONET ET SES SPECIFICITES**

**Est-ce qu'EBSCONET est le nouveau nom de kLibrary**

Non, EBSCONET n'est pas le nouveau nom de kLibrary. C'est l'outil Web développé par EBSCO au niveau mondial tandis que kLibrary est l'outil qui avait initialement été développé par RoweCom.

**Est-ce que EBSCONET va remplacer kLibrary ?**

Oui, tout à fait. Il deviendra, à part entière, votre nouvel outil de gestion des abonnements à partir des réabonnements 2011. Ainsi, dès le mois de novembre 2010, vous pourrez voir sur l'interface EBSCONET les commandes qui auront été renouvelées pour votre compte pour l'année 2011.

**Avec EBSCONET aurai-je accès aux mêmes services que sur kLibrary ?**

Oui bien sûr. Et vous aurez en plus toutes les fonctionnalités spécifiques aux titres électroniques, développées par le groupe EBSCO.

**Vais-je pouvoir bénéficier de toutes les fonctionnalités d'EBSCONET dès le mois de juin ?**

Vous aurez immédiatement accès à la base titres ainsi qu'à toute l'information sur les changements de titres, les cessations de parution, les augmentations tarifaires...

Aujourd'hui la seule limite est que les commandes que vous visualisez dans EBSCONET ne sont pas actives, car elles le sont déjà dans kLibrary. Ces commandes apparaissent donc dans EBSCONET à titre informatif, en vue de la préparation de vos réabonnements pour l'année à venir.

**Combien coûte l'accès au système EBSCONET ? Est-ce que vos tarifs vont augmenter maintenant que j'ai accès à ce service ?**

Le module de gestion des abonnements du système EBSCONET est un service qui vous est offert dans le cadre de notre prestation de fourniture d'abonnements. L'accès à ce module est gratuit.

**EBSCONET me permettra-t-il de bénéficier plus facilement d'autres solutions et services EBSCO ?**

**De quelles solutions et services EBSCO pourrai-je bénéficier avec le système EBSCONET ?**

EBSCONET s'intègre complètement avec les solutions A-to-Z et ERM Essentials développées par le groupe EBSCO. Ces outils de gestion et d'accès partagent tous une base de connaissances commune. Cela leur permet notamment de bénéficier de la mise à jour des données éditoriales en temps réel et de manière simultanée.



**Quel est le prix d'EBSCO A-to-Z, de LinkSource ou d'ERM Essentials ?**

Je ne peux pas vous répondre. Il s'agit d'une question qui relève strictement de la compétence de notre équipe commerciale.

Ce que je peux vous dire, c'est que :

- ✓ EBSCO A-to-Z est un répertoire en ligne qui vous permet de recenser toutes vos ressources électroniques en un point d'accès unique. Elles y sont présentées de façon claire via une liste ergonomique qui offre à vos utilisateurs un outil de recherche intuitif pour trouver une revue facilement. Par ailleurs, grâce à cet outil, vous n'avez plus besoin de gérer la mise à jour des adresses URLs de vos ressources électroniques.

Je vous invite à contacter votre interlocuteur commercial à ce sujet, il sera à même de vous fournir toutes les informations dont vous avez besoin sur ce produit.

- ✓ LinkSource est un résolveur de liens URLs qui crée des liens vers l'ensemble des ressources électroniques de votre bibliothèque. Ce type d'outil permet d'optimiser l'utilisation des ressources en texte intégral et de mettre en valeur les ressources méconnues et peu utilisées par les utilisateurs.

Je vous invite à contacter votre interlocuteur commercial à ce sujet, il sera à même de vous fournir toutes les informations dont vous avez besoin sur ce produit.

- ✓ ERM Essentials est un système ERM conçu pour la gestion de vos licences électroniques signées avec les éditeurs, qu'elles aient été acquises ou non par l'intermédiaire d'EBSCO. Pour toutes les ressources acquises via EBSCO, ERM Essentials sera alimenté par la base de connaissance « e » d'EBSCO. Cela concerne plus de 100 champs de données relatives à la licence éditeur.

Je vous invite à contacter votre interlocuteur commercial à ce sujet, il sera à même de vous fournir toutes les informations dont vous avez besoin sur ce produit.

- ✓ E-Package Renewals est un outil de gestion que nous proposons en partenariat avec une sélection d'éditeurs pour simplifier le processus de renouvellement de vos bouquets de revues électroniques. Il vous permet de gérer et renouveler en ligne toutes les composantes des bouquets souscrits via EBSCONET.

Je vous invite à contacter votre interlocuteur commercial à ce sujet, il sera à même de vous fournir toutes les informations dont vous avez besoin sur ce produit.

**4. QUESTIONS PRATIQUES GENERALES**

**Mon numéro de client va-t-il changer ?**

Oui, désormais, votre numéro de client démarre par ZV + une série de 5 chiffres complétés de 2 chiffres permettant d'identifier différentes situations de gestion de vos abonnements.

Par exemple, pour faire la distinction entre les 2 enquêtes annuelles de renouvellement, entre des marchés différents (avec des conditions de gestion différentes), ou entre des abonnements français et des abonnements non français, etc...

**Mes identifiants d'accès à EBSCONET seront-ils les mêmes que pour kLibrary ?**

Non. Vous devrez en changer car le code d'accès EBSCONET est sur 3 niveaux (Code client, Nom de l'utilisateur et Mot de passe) tandis que le code d'accès kLibrary est sur 2 niveaux (Nom de l'utilisateur et Mot de passe).



**Comment avoir mes codes d'accès ? Quand vais-je les recevoir ?**

Nous avons d'ores et déjà intégré ce besoin pour vous d'obtenir de nouveaux codes. Nous travaillons à fournir à nos équipes américaines les profils des comptes existants dans l'environnement kLibrary de manière à ce qu'ils soient dupliqués dans l'environnement EBSCONET.

Ces codes seront préparés au début du mois de juin et vous seront fournis vers la mi-juin 2010.

**D'ordinaire, je paie mes abonnements à l'avance et j'aimerais continuer. Est-ce possible ?**

Oui bien sûr, nous pouvons vous fournir immédiatement une facture one-line si vous le souhaitez.

Dans l'intervalle, si vous souhaitez une facture immédiate détaillée des vos abonnements, nous ne pouvons émettre cette facture qu'à compter du mois de juillet, compte tenu des règles comptables en vigueur au sein du groupe EBSCO. Si cette notion d'abonnements détaillés et chiffrés individuellement est pour vous obligatoire, nous pouvons à compter de début juin vous fournir une pro-forma de vos abonnements. Sachez simplement, que la facture de vos abonnements 2011 ne prendra pas en compte les prix listés dans cette pro-forma et ne vous proposera donc pas de réajustements ligne à ligne.

Dès la fin du mois de mai, nous pouvons aussi vous proposer une facture one-line reprenant la valorisation de vos abonnements, indiqués dans votre dossier de renouvellement.

**J'aimerais avoir mes listes de réabonnement dès la fin du mois d'avril comme d'habitude. Est-ce possible ?**

Non, ce n'est pas possible.

En revanche, nous pouvons vous proposer un fichier Excel de vos abonnements actuels gérés via kLibrary, de façon à vous aider dans votre préparation budgétaire.

Nous souhaitons par ailleurs attirer votre attention sur le fait que 2010 est une année transitoire qui marque un changement de calendrier dans l'envoi de vos listes de réabonnements. Désormais, ces documents vous seront envoyés à la fin du mois de mai de chaque année plutôt qu'en avril. Notez cependant que vous pourrez à tout moment extraire via EBSCONET un fichier EXCEL de vos abonnements à partir des modules qui s'appellent « ABONNEMENTS EN COURS » ou « LISTE COMPLETE DE VOS ABONNEMENTS ».

**Je gère plusieurs comptes. Vais-je pouvoir accéder à tous ces comptes depuis EBSCONET ?**

Oui, vous accéderez à tous vos comptes via EBSCONET, grâce à un compte multi-accès.

**Pourquoi vais-je désormais recevoir mes listes de renouvellement à la fin du mois de mai ? C'était mieux fin avril !**

Effectivement, ce que nous pouvons vous dire est que :

- le système informatique mondial du groupe EBSCO permet d'extraire des listes de réabonnements par zone géographique. La principale extraction concerne les abonnements avec une date de départ au 1er janvier. Elle débute en mai chaque année et concerne la totalité des bureaux américains, sud américains et australiens.
- D'une manière générale, les bureaux européens sont alignés sur un autre cycle d'extraction qui débute mi-juin et les listes ne sont diffusées que début juillet.

Nous avons donc obtenu d'intégrer le bureau français au cycle principal d'extraction des listes, ce qui vous permet de bénéficier de vos listes dès la fin du mois de mai (et non fin juin-début juillet).



**Je viens de recevoir ma liste de réabonnements et les prix ne sont pas les mêmes ! Certains semblent moins chers et d'autres plus chers ! Qu'est-ce qui se passe ?**

Entre les 2 systèmes, il y a effectivement des changements ou variations.

Nous pouvons par exemple avoir :

- ✓ Des changements éditoriaux pris en compte dans un système et pas l'autre.
- ✓ Elles peuvent également être le reflet de différents modes d'achat qui ont cours au sein de notre organisation sur le choix de la devise d'achat. Tandis qu'EBSCONET favorise les achats en euros pour les clients européens, une analyse a montré que pour kLibrary ces achats se faisaient dans certains cas en livres et en dollars US.
- ✓ Les distributeurs pour certains pays (Russie, Cuba par ex) ne sont pas toujours les mêmes.
- ✓ Enfin, malgré le soin que nous avons apporté à cette migration, cela peut être la résultante d'erreurs dans le choix du titre lors du rapprochement des 2 bases titres kLibrary et EBSCONET.

**5. RELATION CLIENT**

**Aurai-je un nouvel interlocuteur ?**

Non, vous gardez votre interlocuteur actuel, et l'équipe avec laquelle vous avez l'habitude d'être en contact reste identique.

**Vais-je continuer à bénéficier de l'aide et des services du service clients d'EBSCO ?**

Oui, bien sûr.

**Allez-vous nous former à l'utilisation de cette nouvelle interface ? Quand et comment serons-nous formés à l'utilisation de cette nouvelle interface ?**

Oui, des sessions de formation sont prévues. Dès le mois de juin, vous recevrez vos codes d'accès EBSCONET ainsi qu'un kit d'information et d'utilisation. A compter de l'automne, nous mettrons en place des sessions de formation en ligne (via Internet) ainsi que des formations sur site par le biais de visites de notre force de vente dans vos locaux.

**6. AUTRES QUESTIONS**

**Je ne comprends rien à votre liste de renouvellements ! Beaucoup de libellés de titres ont changé, comment contrôler ?**

Les listes des titres peuvent effectivement varier entre les deux systèmes.

Par exemple, dans le système kLibrary les articles définis ou indéfinis ne sont pas pris en compte pour les quotidiens alors qu'ils le sont la plupart du temps dans le système EBSCONET.

Ainsi, le journal « Le monde » apparaît sous le libellé LE MONDE dans EBSCONET alors qu'il était classé à MONDE (le) dans kLibrary.

Par ailleurs, un certain nombre de titres incluent des informations sur les tiers, le support, et ce pour une meilleure identification. De plus, vos listes de réabonnements précisent toujours le numéro ISSN ainsi que le nom de l'éditeur pour vous faciliter les éventuelles vérifications nécessaires.



**J'ai besoin d'une table de correspondance entre kLibrary et EBSCONET, pouvez-vous me fournir cela?**

Oui, nous pouvons vous fournir cela. Vous pouvez si vous souhaitez un fichier Excel extraire dans la section rapport d'EBSCONET un fichier de vos abonnements en cours et trouver dans le champ ILS l'ancien numéro de commande kLibrary.

EBSCONET vous permet aussi de faire une recherche à partir du champ « N° ILS » (dans lequel nous avons indiqué le numéro de commande kLibrary), et cela dans l'onglet « COMMANDES ».

**Vais-je pouvoir renouveler mes abonnements via EBSCONET dès cette année ?**

C'est possible. Nous mettons tout en œuvre pour vous permettre de renouveler vos abonnements sur EBSCONET dès cette année. Cette information vous sera communiquée le plus rapidement possible.

**Je n'ai que très peu d'abonnements électroniques, suis-je obligé de migrer sur EBSCONET ?**

Oui, la migration sur EBSCONET est obligatoire.

**Avec votre changement, je ne vais pas avoir la facture détaillée en temps et heure. Je ne pourrai donc bénéficier de l'escompte maximal, que me proposez-vous ?**

La solution

Nous pouvons vous fournir immédiatement une facture one-line de la valeur de vos abonnements 2010, ou fonction du montant que vous souhaitez.

Sachez que si le règlement intervient avec quelques jours de retard, nous prendrons en compte la situation particulière de cette année et maintiendrons l'escompte du 30 juin au 31 juillet.

Dès la fin du mois de mai, nous pouvons aussi vous proposer une facture one-line reprenant la valorisation de vos abonnements indiqués dans votre dossier de renouvellement.

Autre possibilité

Nous pouvons, si le détail de vos abonnements chiffrés est absolument nécessaire, produire une pro-forma de vos abonnements. Sachez simplement, que la facture de vos abonnements 2011 ne prendra pas en compte les prix listés dans cette pro-forma et ne vous proposera donc pas de réajustements ligne à ligne.

Dernière option

Compte tenu des règles comptables en vigueur au sein du groupe EBSCO, nous ne pourrons émettre de facture détaillées avec ensuite des factures de réajustements ligne à ligne qu'à compter du mois de juillet.