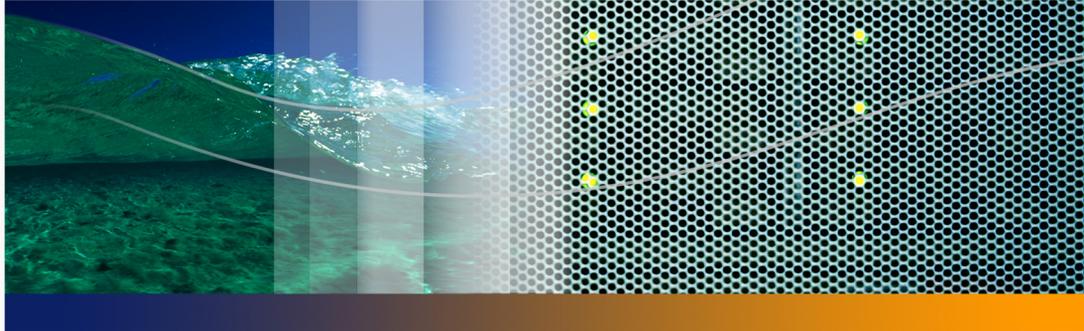


Peregrine Systems, Inc.

Get-Answers 4.2



Documentation
du produit

Manuel de l'administrateur

RÉF. No. DGA-42-FR14



© Copyright 2005 Peregrine Systems, Inc.

LISEZ ATTENTIVEMENT LE MESSAGE SUIVANT AVANT D'INSTALLER ET D'UTILISER CE PRODUIT. CE DERNIER EST LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE PEREGRINE SYSTEMS, INC. (« PEREGRINE ») ET EST PROTÉGÉ PAR LA RÉGLEMENTATION SUR LES DROITS DE REPRODUCTION. VOUS VOUS ENGAGEZ À RESPECTER LE CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE CONCLU ENTRE VOUS ET PEREGRINE. EN INSTALLANT OU EN UTILISANT CE PRODUIT, VOUS RECONNAISSEZ ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DE LICENCE. TOUTE INSTALLATION, UTILISATION, REPRODUCTION OU MODIFICATION DE CE PRODUIT EN VIOLATION AVEC LES TERMES DU CONTRAT DE LICENCE LOGICIELLE ENTRE VOUS ET PEREGRINE EST FORMELLEMENT INTERDITE.

Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Peregrine Systems, Incorporated et ne peuvent être utilisées ou divulguées qu'avec la permission écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce livre, en tout ou partie, ne peut pas être reproduit sans la permission préalable écrite de Peregrine Systems, Inc. Ce document fait référence à de nombreux produits par leur nom commercial. Dans la plupart des cas, si ce n'est dans la totalité, leurs désignations sont des marques commerciales ou des marques déposées de leur société respective.

Peregrine Systems, AssetCenter, AssetCenter Web, BI Portal, Dashboard, Get-It, Peregrine Mobile et ServiceCenter sont des marques déposées de Peregrine Systems, Inc. ou de ses filiales.

Microsoft, Windows, Windows 2000, SQL Server, et les autres noms de produits Microsoft référencés ici sont des marques commerciales ou déposées de Microsoft Corporation. Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation. DB2 est une marque déposée d'International Business Machines Corp. Consultez l'annexe du manuel d'installation pour plus d'informations sur les termes de licence supplémentaires qui s'appliquent. Ce produit inclut des logiciels développés par Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Ce produit inclut également des logiciels développés par : Convera, Sun Microsystems, Inc., Netscape Communications Corporation, et InstallShield Software Corporation, RealObjects, Neva Object Technology, Inc., Zero G. Software, Inc., et NextPage Inc.

Certaines parties de cette documentation sont fournies par Convera Technologies, Inc. copyright 1998, 2002 par Convera Technologies, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Le nom et le logo Convera™, de même que les noms suivants, sont des marques commerciales mondiales de Convera Technologies, Inc. : RetrievalWare®, RetrievalWare FileRoom™, Visual RetrievalWare™ et Screening Room®. Edit-on® Pro : edit-on Pro Copyright © 2001 RealObjects GmbH, Sarrebruck, Allemagne ; edit-on est une marque déposée de RealObjects GmbH, Sarrebruck, Allemagne. Les autres noms de société ou de produit peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à modification sans préavis et ne tiennent pas lieu d'engagement de la part de Peregrine Systems, Inc. Contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. pour vérifier la date de la version la plus récente de ce document. Les noms de sociétés et de personnes utilisés dans la base de données de référence et dans les exemples des manuels sont fictifs et visent à illustrer l'utilisation du logiciel. Toute ressemblance avec une société ou une personne réelle, existante ou ayant existé, ne serait que pure coïncidence. Si vous avez besoin d'assistance technique concernant ce produit ou si vous souhaitez obtenir de la documentation sur un produit dont vous détenez une licence, veuillez contacter le service d'assistance clientèle de Peregrine Systems, Inc. par courrier électronique à l'adresse support@peregrine.com. Si vous souhaitez formuler des commentaires ou des suggestions concernant cette documentation, contactez le service des publications techniques de Peregrine Systems, Inc., par courrier électronique à l'adresse doc_comments@peregrine.com. Cette édition s'applique à la version 4.2 du programme sous licence.

Peregrine Systems, Inc.
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tél : +1 858.481.5000
Fax : +1 858.481.1751
www.peregrine.com



Table des matières

À propos de ce manuel	15
Public visé	15
Documentation connexe	16
Conventions typographiques	17
Indications particulières	17
Structure du manuel	18
Comment contacter l'assistance clientèle	19
Customer Support (Assistance clientèle)	19
Site Web de documentation	19
Site Web des services de formation	20
Chapitre 1 Présentation générale de l'architecture	21
Présentation générale de Peregrine OAA	21
Connecteurs	23
Bizdoc	24
Architecture de Peregrine OAA	24
Évolutivité de la plate-forme OAA	26

	Architecture interne de Archway	26
	Demandes Archway	28
	Gestionnaire de documents	28
Chapitre 2	Configuration de Get-Answers	29
	Utilisateurs et rôles	30
	Utilisateurs	30
	Création d'un mot de passe Administrateur	31
	Création de mots de passe administrateurs	32
	Rôles	35
	Termes de capacité clés	35
	Utilisation des rôles	40
	Gestion des utilisateurs et des rôles.	44
	Catégories et équipes documentaires propriétaires	51
	Équipes documentaires propriétaires	51
	Catégories.	53
	Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires.	54
	Utilisation des équipes documentaires propriétaires	54
	Utilisation des catégories.	61
	Configuration des fichiers Spider (Robot Web)	70
	Démarrage et arrêt du Robot Web	70
	Automatisation des processus de balayage..	72
	Fichiers de configuration de Spider	74
	Configuration du pare-feu	92
	Suppression des index de la base de données KMspider.	93

	Intégration de Get-Answers avec ServiceCenter	94
	Configuration de l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter.	94
	Création de mappages de recherche personnalisés	105
	Restriction de l'affichage de l'option de menu Piste d'audit	108
	Importation d'utilisateurs de ServiceCenter dans Get-Answers.	108
	Intégration de Get-Answers à AssetCenter	112
	Utilisation de Crystal Reports avec Get-Answers.	113
Chapitre 3	Utilisation du portail Peregrine	115
	Connexion au portail Peregrine.	116
	Utilisation du menu d'activités	117
	Personnalisation du Portail Peregrine.	118
	Ajout de composants.	118
	Modification de la présentation.	121
	Modification des thèmes	123
	Affichage d'informations concernant les formulaires.	125
Chapitre 4	Personnalisation du portail Peregrine	127
	Déploiement des variantes du thème Classic	128
	Modification du thème par défaut	129
	Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes	130
	Création d'un thème personnalisé	132
	Propriétés des calques	136
	Modification des cadres	138
	Création d'extensions de script	140

	Traduction de Get-Answers	142
	Modification des fichiers de chaînes de traduction existants . . .	144
	Création de fichiers de chaînes de traduction	145
Chapitre 5	Personnalisation	147
	Personnalisation : présentation générale	148
	Formulaires et fonctions	148
	Interface de personnalisation.	149
	Ajout et suppression de personnalisations	151
	Configuration des champs	152
	Configuration des sous-documents.	153
	Configuration des collections.	155
	Prise en charge de la personnalisation	157
	Activation de la personnalisation	157
	Tâches de personnalisation	161
	Ajout de champs à un formulaire	161
	Configuration des attributs de champs	163
	Modification du libellé d'un champ	164
	Conversion d'un champ en lecture seule	164
	Définition d'un champ comme obligatoire	165
	Modification de la taille et de l'étendue d'un champ.	165
	Suppression de champ d'un formulaire	166
	Déplacement des personnalisations dans un environnement de production	166

Chapitre 6	Schémas	169
	Définitions de schémas des documents : présentation.	169
	Utilisation des schémas	171
	Extensions de schémas.	171
	Exemple de schéma	172
	Quand utiliser les extensions de schémas ?	173
	Extension de schémas dans Get-Answers	173
	Modification des fichiers d'extensions de schémas	174
	Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles	175
	Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles	177
	Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles	178
	Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible.	178
	Modification du mappage physique d'un champ	180
	Exemples d'extensions de schémas pour Get-Answers.	181
	Extension du schéma rKmDocument	181
	Indexation et mise en surbrillance des champs étendus	185
	Extension de la recherche avancée	190
	Exemple d'extension de schéma du formulaire de commentaires sur le document	192
	Éléments et attributs de schémas.	198
	<?xml>	198
	<schema>	198
	<documents>	198

	<document>	199
	<attribute>	203
	Documents	207
	Conservation des champs personnalisés de type SelectFields	209
Chapitre 7	Administration de Get-Answers	211
	Accès au module Administration du portail Peregrine	212
	Utilisation du Panneau de configuration	215
	Affichage des versions déployées.	216
	Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur	217
	Définition de paramètres dans le module Administration	218
	Journalisation	220
	Format de journalisation	222
	Renouvellement du fichier journal	224
	Affichage du journal du serveur	225
	Vérification de l'état des scripts.	226
	Affichage des files d'attente de messages.	227
	Affichage de l'état des files d'attente	228
	Importation et exportation des personnalisations.	229
	Affichage des transactions du connecteur	230
	Utilisation de IBM WebSphere Portal	231
	Téléchargement du fichier local.xml	232
	Affichage d'informations concernant les formulaires	233
	Affichage de détails sur les formulaires	235

	Enregistrement de comptes par l'utilisateur	237
	Modification des mots de passe	238
	Journalisation et surveillance des sessions utilisateur	239
	Présentation du fichier usage.log	239
	Onglet Get-Answers	241
	Gestion des documents liés	242
Chapitre 8	Sécurité dans Get-Answers	245
	Sécurité du système principal.	246
	Gestion des comptes utilisateur et des mots de passe	246
	Authentification via ServiceCenter ou Rome.	249
	Enregistrement utilisateur	253
	Activation du connecteur de messagerie	254
	Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie	255
	Authentification des utilisateurs	255
	Configuration de sécurité par défaut	256
	Configuration JAAS personnalisée	257
	Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS	259
	Options de configuration JAAS	260
	Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée	264
	Configuration JAAS standard de Sun Microsystems	265
	Options de la ligne de commande	265
	Authentification intégrée de Windows	266

	Configuration de l'Authentification intégrée de Windows	267
	Test de la configuration	277
	Intégration avec des outils à signature unique	278
	Test de l'accès à Get-Answers depuis un outil à signature unique	280
	Modèles d'authentification.	281
	Composants d'authentification de ServiceCenter	281
	Associations entre contacts et opérateurs OAA	282
	Authentification d'un opérateur normal	282
	Algorithme de recherche de contacts.	282
	Création de contacts.	283
	Authentification basée sur les contacts	284
	Personnalisation de l'authentification basée sur les contacts.	289
	Création d'une autre page de connexion	290
	Création d'une page Web de connexion	290
	Spécification d'une autre méthode d'authentification	292
Chapitre 9	Personnalisation de Get-Answers	295
	Présentation de la liste des mots vides du moteur de recherche	296
	Exceptions de la liste des mots vides	296
	Ajout et suppression de mots vides.	297
	Modification de la liste des mots vides	300
	Liste de mots et niveau d'extension dans une recherche de type Concept.	301

	Utilisation des dictionnaires du moteur de recherche	307
	Mise à jour des index pour les modifications du dictionnaire du moteur de recherche	308
	Définition des dictionnaires personnalisés	309
	Fichiers expand.wgt et semantic.db.	309
	Création des dossiers des dictionnaires utilisateur	310
	Modification du fichier expand.wgt	311
	Modification du fichier semantic.db.	312
	Configuration du moteur de recherche	314
	Redémarrage et test du moteur de recherche Get-Answers . . .	316
	Changement du mot de passe d'accès à la base de données dans les fichiers de configuration du moteur de recherche Get-Answers . .	317
	Personnalisation de l'éditeur edit-on Pro	320
	Paramètres du navigateur	320
	Considérations relatives à la sécurité Java	321
	Personnalisation du correcteur orthographique d'edit-on Pro	322
	Traduction des caractères spéciaux	323
	Traductions des caractères spéciaux pour les intégrations de ServiceCenter et Get-Answers	323
	Traductions des caractères spéciaux pour les intégrations DDE.	325
Chapitre 10	Workflows de Get-Answers	327
	Définition des modèles de workflow	328
	Création d'un modèle de workflow	329
	Création d'un modèle de workflow à partir d'un autre modèle	351

Modification d'un modèle de workflow	352
Suppression d'un modèle de workflow	354
Création d'un modèle de type Composant	355
Utilisation de la fonction Administration des Workflows	358
Accès à la fonction Administration	358
Contrôle des instances de processus	360
Mise à jour d'une instance de processus	361
Suppression d'une instance de processus	363
Démarrage d'une nouvelle instance de processus	364
Affichage de la file d'attente des événements	365
Utilisation des messages d'administration	367
Configuration de la liste de demandes	368
Chargement des fichiers JavaScript	375
Importation/Exportation de modèles de workflow	378
Utilisation de la liste des demandes	381
Accès à Mes demandes	381
Affichage des détails relatifs aux demandes	382
Lancement d'une nouvelle demande	383
Affichage des demandes en retard	384
Paramètres d'administration des workflows	385
Configuration de notifications e-mail	386
Définition du lien vers le connecteur mail	386
Importation des modèles de notifications	387
Rechargement des plug-ins	387

	Ajout de la notification e-mail à chaque action de workflow . . .	388
	Ajout des adresses e-mail des utilisateurs	389
	Test de la notification par e-mail	389
Chapitre 11	Types et affichages de documents	391
	Types de document	391
	Affichages de documents	392
	Utilisation des types de document pour gérer les documents	392
	Association d'un affichage à un type de document	393
	Association d'un rôle à un affichage de document.	400
	Ajout d'un nouveau type de document	402
	Ajout d'un formulaire de saisie et d'édition	403
Chapitre 12	Importation de données existantes	409
	Conversion de données existantes	410
	Présentation générale	411
	Pour une seule importation.	413
	Variétés de documents à importer	414
	Documents externes	414
	Documents .XML contenant des métadonnées	415
	Documents créés .XML	416
	Création de fichiers d'exportation XML	418
	Création des documents XML.	418
	Modification de la taille des champs de la base de données	424

	Ajout de champs en vue de leur indexation dans le moteur de recherche (lors d'une importation)	425
	Ajout de champs en vue de leur indexation dans le moteur de recherche	426
	Conversion de données Knowlix	427
	Préparation de la conversion à partir de Knowlix	427
	Exécution de la migration à partir de Knowlix	428
	Importation des données dans Get-Answers	429
	Gestion des documents importés.	431
	Définition d'autorisations	432
	Utilisation des champs étendus lors de la recherche.	433
	Extension de la base de données	433
	Création de formulaires de saisie et d'édition	433
	Création d'affichages.	437
	Suppression des types de document portant le même nom	438
	Mise à jour des extensions de schémas	438
	Utilisation d'extensions de schémas pour ajouter manuellement de nouveaux champs	440
Annexe A	Dépannage de Get-Answers	443
	Résolution des erreurs	443
	Messages de workflow manquants ou réception de messages en double	443
Glossaire		449
Index		457



À propos de ce manuel

PEREGRINE

Get-Answers est une solution Web de gestion des connaissances permettant de stocker des connaissances dans une base de données et de rechercher les données au moment où vous en avez besoin. Grâce à Get-Answers, vous pouvez améliorer la qualité et l'exactitude des connaissances que les différents employés de votre société utilisent dans le cadre de leur travail, et éviter ainsi les appels destinés au Help Desk.

Le [Manuel de l'administrateur](#) explique certains concepts et propose des instructions pas à pas pour configurer et administrer Get-Answers.

Get-Answers utilise la plate-forme logicielle Peregrine OAA (Open Application Architecture) dont certaines fonctionnalités communes se retrouvent dans d'autres produits Peregrine tels que Get-Services ou Get-Resources. Ces produits fonctionnent avec la version 4.2 de la plate-forme Peregrine OAA, celle-ci étant vendue avec un ou plusieurs d'entre eux, et non séparément.

Public visé

Le [Manuel de l'administrateur](#) s'adresse aux administrateurs de Get-Answers. Pour utiliser efficacement ce manuel, vous devez posséder de bonnes connaissances dans les domaines suivants :

- Le processus d'installation de logiciels mis en place dans votre société et vos responsabilités par rapport à ce processus
- Les produits Peregrine déjà installés
- L'architecture de votre système

- L'interface utilisateur de votre système d'exploitation
- La configuration et la maintenance des réseaux locaux (LAN)
- Les tâches d'administration du système dans votre environnement
- Les tâches d'administration du système pour les produits principaux associés

Documentation connexe

À mesure que vous utilisez Get-Answers, vous pouvez consulter les éléments de documentation connexes suivants :

- Les Notes de mise à jour de [Get-Answers](#) fournissent des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les problèmes résolus et les problèmes identifiés. Une version papier de ce document est fournie.
- Le [Manuel d'installation de Get-Answers](#) contient des informations sur l'installation de Get-Answers, de la plate-forme Peregrine® OAA (Open Application Architecture) et du moteur de recherche Get-Answers, sur la configuration du serveur Web et du serveur d'applications, sur la création de la base de données Get-Answers et sur l'ajout d'exemples de données dans cette base. Une version papier de ce document est fournie.
- Le [Manuel de l'utilisateur de Get-Answers](#) indique comment effectuer des recherches portant sur les documents Get-Answers, travailler avec les documents et en créer de nouveaux, et générer des rapports. Ce manuel se trouve sur le CD-ROM de Get-Answers.
- Le [Manuel de démarrage rapide des Services de notification](#) explique certains concepts, fournit des instructions détaillées et décrit les tâches pouvant être effectuées dans les services de notification. Ce manuel contient en outre des informations sur la configuration et l'administration des services de notification. Ces derniers fonctionnent avec les autres applications Peregrine afin de permettre aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des notifications.

Conventions typographiques

Ce manuel comprend différentes conventions typographiques pour indiquer des actions ou des termes particuliers. Signification de ces conventions :

Convention	Signification
Police à pas fixe	La police à pas fixe identifie les informations que vous devez taper exactement tel qu'indiqué, les exemples de code, les résultats renvoyés et les messages du système.
Gras	Les noms de boutons, de champs, de menus et d'options de menu apparaissent en gras .
<i>Italique</i>	Les variables et les valeurs que vous devez fournir sont indiquées en <i>italique</i> . Les nouveaux termes apparaissent également en <i>italique</i> .

Indications particulières

Ce manuel propose des indications particulières pour vous aider à localiser les informations, présentées dans le tableau suivant.

Indication	Utilisation
Important :	Informations requises pour effectuer une tâche
Remarque :	Informations d'intérêt général
Conseil :	Informations permettant de faciliter ou d'accélérer une tâche
Avertissement :	Informations nécessaires en cas de risque de perte de données

Structure du manuel

Le Manuel de l'administrateur de Get-Answers comprend les chapitres suivants.

- Le [Chapitre 1, Présentation générale de l'architecture](#), décrit la structure de la plate-forme OAA Peregrine utilisée par Get-Answers.
- Le [Chapitre 2, Configuration de Get-Answers](#), fournit des informations sur la gestion des collections de documents de Get-Answers et des utilisateurs.
- Le [Chapitre 3, Utilisation du portail Peregrine](#), décrit le portail Peregrine, l'interface que voit les utilisateurs lorsqu'ils se connectent à Get-Answers.
- Le [Chapitre 4, Personnalisation du portail Peregrine](#), explique comment personnaliser l'apparence du portail Peregrine.
- Le [Chapitre 5, Personnalisation](#), explique comment configurer Get-Answers pour permettre aux utilisateurs de modifier les informations des différents formulaires de Get-Answers.
- Le [Chapitre 6, Schémas](#), décrit les définitions du schéma des documents et comment elles permettent le mappage entre Get-Answers et la base de données.
- Le [Chapitre 7, Administration de Get-Answers](#), fournit une présentation générale du module Administration de Get-Answers.
- Le [Chapitre 8, Sécurité dans Get-Answers](#), explique comment octroyer et protéger les différents droits d'accès à Get-Answers.
- Le [Chapitre 9, Personnalisation de Get-Answers](#), explique comment modifier la liste des mots vides, créer des dictionnaires personnalisés et personnaliser le vérificateur orthographique de l'éditeur RTF.
- Le [Chapitre 10, Workflows de Get-Answers](#), fournit des informations sur les workflows en général et sur les workflows de triage et d'édition en particulier.
- Le [Chapitre 12, Importation de données existantes](#), explique comment convertir les données d'autres applications comme Tivoli ServiceDesk ou Knowlix au format Get-Answers.
- Le [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#), explique comment travailler avec les différents types de document et les affichages de documents.

Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires concernant cette version, vous pouvez télécharger la documentation ou prévoir une formation.

Customer Support (Assistance clientèle)

Pour obtenir des informations et une assistance supplémentaires, contactez l'assistance clientèle de Peregrine Systems sur le site Web CenterPoint de Peregrine.

Comment contacter l'assistance clientèle :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
- 3 Pour trouver la réponse recherchée, suivez les indications fournies sur le site. Commencez par effectuer une recherche dans la base de connaissances, laquelle contient des informations sur toutes les catégories de produits Peregrine.
- 4 Si vous n'y trouvez aucun article traitant le sujet qui vous intéresse, vous pouvez rechercher les informations par produit, rechercher les forums de discussion et enfin rechercher les téléchargements de produits.

Site Web de documentation

Pour une liste complète de la documentation actuelle de Get-Answers, consultez les pages Documentation du site Web d'assistance clientèle de Peregrine.

Pour afficher la liste des documents :

- 1 Dans un navigateur, accédez à l'adresse <http://support.peregrine.com>
- 2 Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.

- 3 Cliquez sur Documentation ou sur Release Notes (Notes de mise à jour) en haut de la page.
- 4 Cliquez sur le lien Get-Answers.
- 5 Cliquez sur le lien d'une version de produit pour afficher la liste des documents disponibles pour cette version de Get-Answers.
- 6 Les documents peuvent exister en plusieurs langues. Cliquez sur le bouton Download pour télécharger le fichier PDF dans la langue de votre choix.

Vous pouvez afficher les fichiers PDF à l'aide d'Acrobat Reader, logiciel disponible sur le site Web de l'assistance clientèle et sur le site d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com>.

Important : Les Notes de mise à jour de ce produit sont constamment actualisées après la date de commercialisation du produit. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de ces Notes de mise à jour.

Site Web des services de formation

Peregrine Systems propose des cours de formation partout dans le monde ainsi qu'une formation « à votre bureau » via Internet. Pour obtenir la liste complète des cours de formation proposés par Peregrine, visitez le site Web suivant :

<http://www.peregrine.com/education>

Vous pouvez également contacter Peregrine directement par téléphone, au numéro +1 858.794.5009.



1 | Présentation générale de l'architecture

CHAPITRE

Peregrine OAA (Open Application Architecture, architecture d'application ouverte) est une plate-forme logicielle qui permet d'héberger une grande variété d'applications Web sur un intranet d'entreprise. Cette plate-forme repose sur la technologie Java la plus récente, notamment les servlets Java, l'authentification de connexion JAAS et les pages JSP qui permettent l'affichage dynamique de données dans les pages Web.

Présentation générale de Peregrine OAA

Peregrine OAA constitue l'architecture sur laquelle reposent de nombreux produits Peregrine, notamment les composants de la suite Get-It regroupant des produits en libre-service à destination des employés, qui sont présentés ci-dessous.

Produit OAA	Description
AssetCenter Web	Application Web permettant à tous les utilisateurs d'accéder à la base de données AssetCenter sans avoir à installer le client AssetCenter.
BI Portal	Outil Web de génération de rapports permettant de créer et d'exécuter des interrogations dans la base de données ServiceCenter 5.1, et de générer des rapports et des graphiques en fonction de ces données.
Get-Answers	Solution Web de gestion des connaissances permettant de stocker des connaissances dans une base de données et de rechercher les données au moment où vous en avez besoin. Grâce à Get-Answers, vous pouvez améliorer la qualité et l'exactitude des connaissances que les différents employés de votre société utilisent dans le cadre de leur travail et éviter ainsi les appels destinés au Service Desk.

Produit OAA	Description
Get-Resources™	Solution Web qui s'intègre au module Achats de AssetCenter, AssetCenter Portfolio ou Gestion des demandes de ServiceCenter pour permettre aux employés de créer des demandes de ressources et pour simplifier le workflow d'approbation de ces demandes au sein de la société.
Get-Services™	Extension Web de ServiceCenter qui permet aux utilisateurs de signaler des problèmes rencontrés dans leur environnement de travail en ouvrant des fiches d'incident dans Get-Services, puis en les stockant dans le système principal ServiceCenter. Les utilisateurs peuvent donc consulter les fiches à partir de Get-Services et de ServiceCenter. Cette extension inclut les modules Service Desk et Gestion des changements.

Peregrine OAA propose un portail Web, le portail Peregrine, à partir duquel les utilisateurs peuvent accéder à leurs applications Web. Le portail Peregrine permet également d'accéder au module Administration, à partir duquel tous les aspects de la plate-forme Peregrine OAA sont gérés et contrôlés.

Composants de base de Peregrine OAA :

Composant	Description
Archway	Servlet Java qui traite les demandes HTTP provenant d'un navigateur, les envoie par le biais d'un connecteur à un système principal et retourne des données XML qui s'afficheront dans le navigateur.
Fichiers de base	Fichiers jsp et XML. Les fichiers de base regroupent essentiellement des classes d'utilitaires Java de bas niveau utilisées par les applications Web du portail reposant sur l'infrastructure OAA.
Portail Peregrine	Portail incluant une page de connexion et permettant d'accéder à vos applications Web Peregrine ainsi qu'au module Administration pour configurer votre application.
Habillages et feuilles de style	Éléments permettant de déterminer l'apparence des pages Web.

Peregrine OAA comprend un grand nombre de composants, configurés pour une utilisation conjointe avec les applications Web, le cas échéant. à savoir :

Composant	Description
Connecteurs	Permet la connexion à la base de données du système principal. Le connecteur requis par votre application Web est déployé au cours de l'installation.
Persistence de OAA (Get-Answers uniquement)	Fournit une base de données standard utilisée par certaines applications Web Peregrine. La persistance de OAA garantit la conservation des données d'origine dans une base de données.
Workflow OAA (Get-Answers uniquement)	Offre des capacités de gestion du workflow utilisées par certaines applications Web Peregrine OAA.
Services de notification (Get-Answers uniquement)	Service centralisé qui permet de gérer l'envoi et la réception de notifications par le biais de différents périphériques de communication et d'effectuer le suivi de l'état de ces notifications.

Une documentation distincte consacrée aux Services de notification est fournie avec les applications Web qui utilisent cette fonction.

Connecteurs

Le connecteur KMAadapter extrait une liste de résultats à partir du moteur de recherche en utilisant des appels API (Application Programming Interface) effectués sur le moteur de recherche. Les appels API sont documentés dans le kit de développement logiciel Convera RetrievalWare SDK.

Le moteur de recherche RetrievalWare comprend un fichier non hiérarchique de données pour chaque document Get-Answers, contenant les mots indexables associés à chaque document. Ce fichier non hiérarchique contient également les catégories de niveau supérieur ainsi que l'équipe documentaire propriétaire associées au document. RetrievalWare utilise sa propre connexion à la base de données (indépendante de Get-Answers ou de bizdoc) pour lire ces données. Il effectue une vérification toutes les cinq minutes pour déterminer si des changements ont été apportés aux documents. Les fichiers de configuration KMLib de Get-Answers indiquent à RetrievalWare les champs à indexer.

Le Robot Web (Spider) n'est associé à aucune base de données relationnelles. Les fichiers de configuration KMSpider de Get-Answers indiquent à RetrievalWare les champs (comme le titre et la première ligne) à indexer dans les documents explorés.

Bizdoc

Le connecteur bizdoc rome fait partie intégrante du code de base de la plateforme OAA. Le connecteur KMAadapter utilise le connecteur bizdoc rome pour authentifier l'utilisateur au moment de la connexion, afin de déterminer ses droits sur une catégorie de documents ou dans une équipe documentaire propriétaire.

L'application Web Get-Answers utilise également le connecteur bizdoc rome pour insérer, mettre à jour et supprimer des champs dans les tables Get-Answers stockées dans la base de données relationnelles.

Architecture de Peregrine OAA

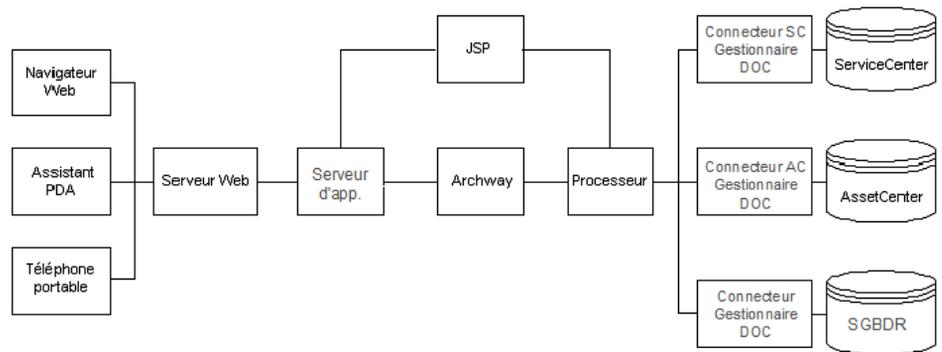
Les applications et les interfaces Peregrine OAA utilisent des blocs fonctionnels Web incluant :

HTTP	Protocole simple et largement pris en charge permettant l'envoi de demandes du client vers un serveur. Des variantes telles que le protocole HTTPS assurent en outre la sécurité.
XML	Extensible Markup Language, langage de balisage extensible. Métalangage de documentation qui vous permet de mettre en forme les données afin de les afficher ensuite dans un navigateur Web. Contrairement à HTML, vous créez vos propres balises XML et les définissez comme vous le souhaitez.
Serveurs Web commerciaux	Les services fournis par l'architecture Archway peuvent être gérés par tout type de serveur Web commercial, notamment IIS et Apache.
Serveurs d'applications	Peregrine OAA prend en charge les serveurs Tomcat, WebSphere et WebLogic.
Clients communs	Il est possible de déployer les applications à l'aide d'un navigateur Web (IE, Netscape et Mozilla, par exemple), d'un assistant PDA (Palm Pilot) ou d'un téléphone portable (par le biais de HDML).

Le serveur d'applications traite les données (pages JSP, XML, etc.) qu'il reçoit de la base de données ou du client, qui sont spécifiquement liés aux applications Web de Peregrine Systems. Le serveur Web convertit les données en formulaire (HTML) pouvant être affiché dans un navigateur Web.

Le schéma suivant présente l'architecture :

Présentation de l'architecture de Get-It



Le composant Archway reçoit les demandes HTTP des clients, les achemine vers le serveur approprié, puis retourne des données ou des documents. Les demandes prises en charge par Archway peuvent varier mais se composent essentiellement d'interrogations, de mises à jour de données ou d'événements système.

Un client peut par exemple contacter Archway et demander à interroger une base de données afin d'obtenir la liste des fiches d'incident. Un autre client peut contacter Archway pour soumettre une nouvelle demande d'achat à entrer dans la base de données.

Toutes les demandes et réponses sont au format XML, comme la fiche d'incident suivante.

```

<problem>
  <number>PM5670</number>
  <contact> Joe Smith </contact>
  <description> My printer is out of paper </description>
</problem>
  
```

Les clients qui entrent en interaction avec Archway peuvent manipuler comme ils le souhaitent les données XML retournées en tant que réponse. Très souvent, le client qui initie la demande est une interface utilisateur telle qu'un navigateur Web. Un client de ce type pourrait facilement afficher les documents XML retournés par Archway. Mais, pour une utilisation optimale, les documents XML sont généralement affichés dans une page HTML. C'est là qu'interviennent les pages JSP (Java Server Pages).

JSP fournit une syntaxe permettant de créer des pages HTML. Cette syntaxe est prétraitée par le serveur Web avant d'être envoyée au navigateur. Lors de ce traitement, les données XML obtenues par Archway sont fusionnées dans la page HTML.

L'architecture de Archway prend également en charge la génération automatique des pages HTML et JSP qui constituent une application Web.

Évolutivité de la plate-forme OAA

Vous pouvez vous assurer que les applications OAA fonctionnent correctement au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs de votre société augmente. Pour plus d'informations, consultez le document [Guide to OAA architecture and optimization \(Manuel de l'architecture et l'optimisation d'OAA\)](#), disponible au format PDF pour téléchargement dans la section Employee Self Service (Libre-service Employés), sous Product News (Nouveautés produits), à l'adresse <http://support.peregrine.com/support/Get-Answers>.

Architecture interne de Archway

Archway est implémenté en tant que servlet Java. Ce servlet Java est une application exécutée par un serveur Web qui traite les demandes HTTP en provenance des navigateurs Web client et les envoie, par le biais d'un connecteur, vers une base de données. Il extrait ensuite les informations demandées de la base de données et les retourne au client. Archway nécessite un environnement Java et un serveur Web.

Chaque demande est interprétée pour déterminer sa destination. Archway est capable de communiquer avec divers systèmes principaux, notamment avec les produits AssetCenter ou ServiceCenter développés par Peregrine.

Les demandes peuvent être gérées de trois façons :

- Une demande peut être envoyée directement à un connecteur qui communique avec un serveur principal. Par exemple, une interrogation portant sur les dossiers ouverts peut être transférée vers un connecteur capable de communiquer avec ServiceCenter.
- Une demande peut être envoyée à un interpréteur de script hébergé par Archway. Cela vous permet de définir des services spécifiques à votre application. Dans le cadre d'un script, il est possible de définir de nouveaux appels vers Archway pour accéder au système principal afin de procéder à des opérations de bases de données et des événements.
- Enfin, une demande peut être envoyée à un composant appelé Gestionnaire de documents. Ce composant offre des services automatisés pour associer des documents logiques.

Archway communique avec les systèmes principaux par le biais de connecteurs spécifiques qui prennent en charge un ensemble prédéfini d'interfaces permettant d'établir des connexions, d'effectuer des opérations de base de données, de définir des événements et de procéder à l'authentification. Tous les connecteurs utilisent des DLL pour communiquer avec chaque application.

Les messages peuvent être acheminés vers un interpréteur de script hébergé par Archway. L'interpréteur prend en charge ECMAScript, norme européenne reposant sur le langage JavaScript de base utilisé par Netscape (JavaScript) et Microsoft Internet Explorer (JScript).

Les messages peuvent être acheminés vers le composant Gestionnaire de documents. Ce composant lit les définitions de schémas spéciales décrivant les documents de l'application pour les entités logiques telles qu'une demande d'achat, une fiche d'incident ou un catalogue de produits. L'interpréteur de script utilise ces schémas pour générer automatiquement des opérations de base de données qui procèdent à une interrogation, une insertion ou une mise à jour dans ces documents.

Demandes Archway

Archway prend en charge une grande variété de demandes qui reposent toutes sur deux technologies de base : HTTP et XML. Grâce au protocole HTTP, les clients peuvent facilement demander des données à partir d'un serveur. Les demandes sont sans état et la connexion client/serveur est maintenue uniquement pendant la durée de la demande. Archway présente ainsi plusieurs avantages, notamment la prise en charge d'un grand nombre de demandes effectuées à l'aide de n'importe quel serveur Web commercial.

Autre avantage important : tout système capable d'effectuer des demandes HTTP peut contacter Archway. Cela concerne bien entendu les navigateurs Web. Mais tous les environnements de programmation modernes prennent également en charge HTTP. Cet état de fait simplifie considérablement l'écriture de nouveaux connecteurs qui communiquent avec les serveurs Peregrine sans API spéciale.

Gestionnaire de documents

Archway utilise XML pour échanger des données et des documents entre les clients et les systèmes principaux pris en charge. Les données XML retournées par Archway sont essentiellement obtenues par l'exécution d'interrogations sur un ou plusieurs systèmes. Les interrogations (ou requêtes) peuvent être exécutées par une demande d'URL directe ou indirectement dans une fonction ECMAScript.

Les interrogations simples sont seulement capables de retourner des ensembles d'enregistrements de données. Mais les clients sont plus souvent intéressés par l'échange de documents. Un document est une entité logique composée de plusieurs données provenant de plusieurs bases de données source physiques.

Le Gestionnaire de documents utilise des schémas pour déterminer quels éléments XML utiliser et quelles données incorporer à ces éléments. Les données utilisées par le Gestionnaire de documents dépendent du système principal utilisé.



2 Configuration de Get-Answers

CHAPITRE

Avec Get-Answers, votre société peut stocker et accéder à des documents ayant trait à n'importe quel sujet. Get-Answers crée une arborescence vous permettant d'attribuer des rôles et des droits aux utilisateurs, ce qui les autorise à accéder à ces documents. Avant d'utiliser Get-Answers, vous devez définir des utilisateurs et des rôles au sein du système. Ce chapitre indique comment configurer Get-Answers afin de tirer le meilleur parti de ses fonctionnalités.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Utilisateurs et rôles à la page 30](#)
- [Catégories et équipes documentaires propriétaires à la page 51](#)
- [Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires à la page 54](#)
- [Configuration des fichiers Spider \(Robot Web\) à la page 70](#)
- [Intégration de Get-Answers avec ServiceCenter à la page 94](#)
- [Utilisation de Crystal Reports avec Get-Answers à la page 113](#)

Utilisateurs et rôles

Les utilisateurs, les rôles et les droits d'accès interagissent de façon à faciliter le travail des utilisateurs. Les utilisateurs sont les personnes qui utilisent Get-Answers. Les rôles désignent les tâches effectuées par les utilisateurs lorsqu'ils travaillent dans Get-Answers. Les droits d'accès sont les autorisations que possèdent les utilisateurs de Get-Answers. Cette section présente en détail les utilisateurs, les rôles et les droits d'accès. La section [Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires](#) à la page 54 explique comment définir et gérer les utilisateurs, les rôles et les droits d'accès.

Utilisateurs

Il existe trois types d'utilisateurs : l'administrateur (Admin), l'utilisateur anonyme et l'utilisateur standard.

Administrateur et utilisateur anonyme

Cette section présente l'administrateur et l'utilisateur anonyme, et explique comment leur attribuer un mot de passe lors du premier démarrage de Get-Answers. L'administrateur et l'utilisateur anonyme effectuent toutes les fonctions administratives de Get-Answers.

Utilisateur administrateur

Il existe deux types d'utilisateurs administrateurs. Le premier type est l'utilisateur administrateur OAA nommé System. Ce type d'administrateur possède les droits nécessaires pour configurer Get-Answers.

L'autre type est l'utilisateur administrateur nommé Admin, chargé de vérifier que les informations fournies par les utilisateurs correspondent bien aux profils de la base de données Get-Answers. Le nom d'utilisateur Admin est transmis à la base de données chaque fois qu'un utilisateur se connecte, ce qui permet au système de l'authentifier. L'utilisateur administrateur peut modifier les profils d'utilisateurs directement dans la base de données. Par exemple, la plupart des utilisateurs ne possèdent pas les droits d'accès nécessaires pour effectuer des modifications dans la base de données par le biais de Get-Answers. Si un utilisateur désire modifier son mot de passe, le système doit transmettre cette information à la base de données. L'utilisateur Admin travaille en interaction avec la base de données et effectue les modifications requises par les utilisateurs.

La première procédure, [page 31](#), explique comment créer un mot de passe pour l'utilisateur administrateur OAA. La seconde procédure, [page 32](#), explique comment créer un mot de passe pour l'utilisateur administrateur qui travaille en interaction avec la base de données.

Utilisateur anonyme

Les interrogateurs de scripts utilisés par le workflow de Get-Answers nécessitent un certain nombre de droits d'accès. Ces droits sont fournis par l'utilisateur anonyme.

Important : Pour des raisons de sécurité, vous devez modifier le mot de passe de chaque utilisateur administrateur lorsque vous démarrez Get-Answers pour la première fois.

Création d'un mot de passe Administrateur

Cette section décrit comment modifier le mot de passe de l'administrateur responsable de la maintenance du système.

Pour modifier le mot de passe Administrateur :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers en accédant à la page `admin.jsp`.

Par exemple, accédez à l'adresse suivante :

`http://<nom_serveur>/oaa/admin.jsp`, `<nom_serveur>` désignant le nom de votre serveur Get-Answers.

Remarque : Dans cet exemple, vous êtes censé utiliser le port par défaut 80. Si ce n'est pas le cas, vous devez préciser le numéro du port utilisé, `<nom_serveur>:8085`, par exemple.

- Entrez **System** dans le champ Nom d'utilisateur.
- Ne renseignez pas le champ Mot de passe.

- 2 Cliquez sur le bouton **Connexion Administrateur**.

La page Panneau de configuration s'affiche.

- 3 Cliquez sur le lien **Paramètres** dans le menu de gauche.

La page Paramètres de l'administrateur s'affiche.

- 4 Dans le champ **Mot de passe de l'administrateur système**, entrez un mot de passe.
- 5 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.

Un message de confirmation s'affiche en haut de la page, indiquant que le système a enregistré les modifications apportées.

Remarque : Vos modifications seront effectives lorsque vous aurez réinitialisé le serveur d'applications en cliquant sur le bouton **Réinitialiser le portail Peregrine**.

- 6 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** sur le côté gauche de la page.
- 7 Cliquez sur le bouton **Réinitialiser le portail Peregrine**, situé au bas de la page.

Un message de confirmation s'affiche en haut de la page.

Création de mots de passe administrateurs

Cette section explique comment modifier le mot de passe de l'administrateur et de l'utilisateur administrateur (utilisateurs anonymes) qui travaillent en interaction avec la base de données.

Pour ajouter un mot de passe pour les utilisateurs anonymes et les utilisateurs administrateurs :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers à partir de la page login.jsp. Par exemple, accédez à l'URL suivante : `http://<nom_serveur>/oaa/login.jsp`, `<nom_serveur>` désignant le nom de votre serveur Get-Answers.
 - Dans le champ Nom d'utilisateur, tapez **Admin**.
 - Ne renseignez pas le champ Mot de passe.
- 2 Cliquez sur le bouton **Connexion**.

3 Cliquez sur l'onglet **Personnes**.

La page de recherche de personnes s'affiche.

4 Dans le champ Nom de connexion, tapez **Admin**.

5 Cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Remarque : Si la page de résultats de la recherche de personnes s'affiche, recherchez Admin dans la liste. Passez alors à l'étape 6 sans effectuer de recherche.

6 Dans la page de résultats de la recherche, cliquez sur **Admin**.

La page de détails sur la personne s'affiche.

7 Dans le champ **Mot de passe de connexion**, tapez un mot de passe pour l'administrateur.

8 Cliquez sur le bouton **Soumettre les modifications**.

La page de résultats de la recherche de personnes s'affiche et un message de confirmation apparaît en haut de la page.

9 Cliquez sur l'onglet **Administration**.

10 Cliquez sur le lien **Paramètres** situé dans le volet de gauche.

La page Paramètres de l'administrateur s'affiche.

11 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.

12 Dans le champ Mot de passe de l'administrateur, tapez le mot de passe que vous avez utilisé à l'étape 7.

13 Si le champ Nom de connexion anonyme contient la valeur admin ou Admin, tapez le mot de passe utilisé à l'étape 7 dans le champ Mot de passe anonyme.

14 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.

- 15 Cliquez sur l'onglet **Rome**.
- 16 Dans le champ Mot de passe de l'administrateur, tapez le mot de passe que vous avez utilisé à l'étape 7.
- 17 Si le champ Utilisateur anonyme contient la valeur admin ou Admin, tapez le mot de passe utilisé à l'étape 7 dans le champ Mot de passe anonyme.
- 18 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 19 Dans la page Panneau de configuration, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Remarque : Vos modifications seront effectives lorsque vous aurez réinitialisé le serveur d'applications en cliquant sur le bouton **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Important : Lorsque vous modifiez le mot de passe de l'administrateur dans la base de données, sous l'onglet Personnes ou dans la page de connexion, répétez la procédure de l'**Étape 9** à l'**Étape 19**. Vérifiez également que les mots de passe définis sous l'onglet Get-Answers (pour l'utilisateur admin ou Admin) et ceux définis sous l'onglet Rome (pour l'utilisateur admin ou Admin) sont identiques.

Utilisateur standard

Un utilisateur standard est un utilisateur ne disposant pas des droits d'administrateur OAA. Ce type d'utilisateur se connecte à partir de la page `http://<nom_serveur>/oaa/login.jsp`, <nom_serveur> désignant le serveur Get-Answers.

Une fois que vous avez créé un compte administrateur et défini des rôles, vous pouvez commencer à créer des utilisateurs standard.

Rôles

Les rôles regroupent les utilisateurs par droits d'accès et responsabilités. Par exemple, le rôle Éditeur permet de lire, créer ou mettre à jour des documents au sein d'une équipe documentaire propriétaire donnée. Tout utilisateur enregistré dans le système est un membre du rôle par défaut. En outre, Get-Answers comprend les rôles suivants : Propriétaire, Éditeur, Émetteur, Réviseur et Lecteur.

En règle générale, les rôles permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Affecter des tâches aux équipes documentaires.
- Gérer l'accès aux catégories de documents.
- Gérer l'enregistrement des documents sous différentes catégories.
- Gérer l'accès aux champs des documents via les affichages de documents au sein des rôles.

Vous pouvez attribuer plusieurs rôles à un même utilisateur. Vous pouvez aussi octroyer des droits d'accès au système à un utilisateur ou à un rôle, ou aux deux.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections [Équipes documentaires propriétaires](#) à la page 51 et [Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires](#) à la page 54.

Termes de capacité clés

Cette section indique comment les termes de capacité sont utilisés pour contrôler l'affichage des éléments de menu. Elle présente également des exemples de chaînes de termes de capacité clés pour les rôles.

Remarque : L'administrateur de Get-Answers possède le terme de capacité `Roles.ga_admin`, à la différence de l'administrateur système.

Élément de menu

Par défaut, les termes de capacité clés pour les éléments de menu de l'onglet Get-Answers sont les suivants :

Élément de menu	Terme de capacité clé	Rôle
Get-Answers	ga.document.read	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur, Émetteur, Membre
Rechercher	ga.document.read	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur, Émetteur, Membre
Parcourir les catégories	ga.document.read	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur, Émetteur, Membre
Ajouter un nouveau document	ga.document.new	Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Émetteur
Liste des brouillons	ga.document.new Roles.ga._admin	Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Émetteur
Documents retirés	Roles.ga._admin	Administrateur (case à cocher Administrateur Get-Answers activée dans la page de définition des droits d'accès)
Gérer les catégories	ga.domain.manage	Propriétaire (terme de capacité ga.domain.create nécessaire au propriétaire pour créer de nouvelles catégories)
Gérer les équipes documentaires propriétaires	ga.docteam.manage ga.docteam.create	Administrateur, Propriétaire Permet de créer de nouvelles équipes
Gérer les types de document	ga.manage.doctype	Propriétaire
Contenu partagé	ga.document.own	Propriétaire, Éditeur
Importer des documents	Roles.ga._admin	Administrateur (case à cocher Administrateur Get-Answers activée dans la page de définition des droits d'accès)

Élément de menu	Terme de capacité clé	Rôle
Paramètres utilisateur	ga.document.read	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur, Émetteur, Membre
Rapprocher les documents liés	Roles.ga_admin	(case à cocher Administrateur Get-Answers activée dans la page de définition des droits d'accès)

Cette image montre quels sont les éléments de menu gérés par les termes de capacité clés de l'onglet Get-Answers.



Le code suivant se rapporte aux éléments de menu des rapports.

Élément de menu	Terme de capacité clé	Rôle
Rapports	Roles.ga_rptview	Administrateur
Documents	Roles.ga_rptview	Administrateur
Commentaires sur le document	Roles.ga_rptview	Administrateur
Historique des utilisations	Roles.ga_rptview	Administrateur
Historique des recherches	Roles.ga_rptview	Administrateur
Activité de l'équipe documentaire	Roles.ga_rptview	Administrateur

Les codes suivants se rapportent aux éléments de menu de l'onglet Workflows :

Élément de menu	Terme de capacité clé	Rôle
Workflows	oaa.workflow.user	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur
Mes messages	oaa.workflow.user	Administrateur, Propriétaire, Éditeur, Réviseur, Lecteur
Mes demandes	oaa.workflow.request	aucun
Conception de modèles	oaa.workflow.designer	Administrateur
Administration	oaa.workflow.admin	Administrateur

Chaînes de termes de capacité clés pour les utilisateurs et les rôles

Chaînes de termes de capacité *clés* pour utilisateur administrateur ajoutées aux chaînes par défaut de Get-Answers :

```
Roles.ga_rptview;Roles.ga_admin;oaa.ns.admin;oaa.ns.gui;
oaa.ns.preferences;
oaa.ns.send;oaa.ns.view;oaa.workflow.user;
oaa.workflow.designer;oaa.workflow.admin;
oaa.workflow.processeditor
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle de propriétaire :

```
ga.user.process;ga.document.read;ga.document.new;
ga.document.edit;ga.document.own;ga.docteam.manage;
ga.domain.manage;
ga.domain.create;ga.domain.delete;oaa.workflow.user;
ga.manage.doctype
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle d'éditeur :

```
ga.user.process;ga.document.read;ga.document.new;
ga.document.edit;
oaa.workflow.user
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle de réviseur :

```
ga.user.process;ga.document.read;oaa.workflow.user
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle de lecteur :

```
ga.user.process;ga.document.read;oaa.workflow.user
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle d'émetteur :

```
ga.document.read;ga.document.new
```

Chaînes de termes de capacité clés pour le rôle de membre :

```
ga.document.read
```

Dans la page de détails sur la personne de l'onglet Personnes, la section Définir les droits d'accès comprend deux cases à cocher qui correspondent aux termes de capacité clés suivants :

Administrateur Get-Answers :

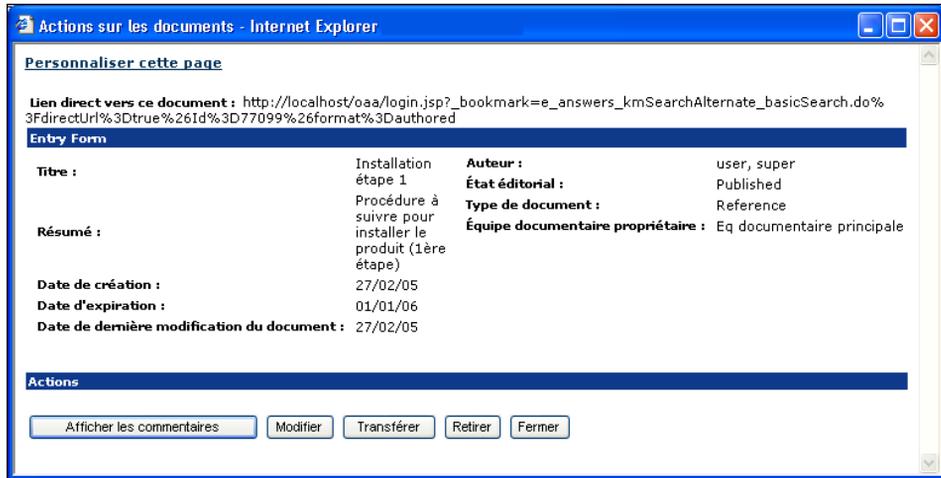
```
ga.docteam.admin;ga.docteam.create;ga.docteam.manage;  
ga.docteam.own;  
ga.docteam.delete;ga.document.read;ga.documents.submit_batch;  
ga.manage.doctype
```

Rapports Get-Answers :

```
Roles.ga_rptview
```

Boutons

Les termes de capacité clés déterminent en outre les boutons qui apparaissent sur une page donnée. Par exemple, si vous possédez le terme de capacité `ga.document.own`, vous voyez les boutons Modifier, Transférer et Retirer dans la fenêtre Actions sur les documents.



`ga.document.own` est l'autorisation qui permet d'afficher ces boutons.

Utilisation des rôles

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer, modifier et supprimer des groupes d'utilisateurs en leur attribuant des rôles. Bien qu'il soit possible de personnaliser le formulaire de détails sur les rôles fonctionnels pour ajouter des rôles, Get-Answers ignore les rôles appartenant à d'autres rôles. Utilisez un seul niveau de rôles dans Get-Answers. Les rôles par défaut sont les suivants : Émetteur, Membre, Propriétaire, Éditeur, Réviseur et Lecteur.

Un rôle fonctionnel désigne un groupe d'utilisateurs. Vous pouvez les regrouper par fonction professionnelle, par service ou par tâches dont ils ont la charge. Une même personne peut être associée à un nombre illimité de rôles. Dans Get-Answers, vous pouvez associer un droit d'équipe documentaire propriétaire (Propriétaire, Éditeur, Réviseur ou Lecteur) à une seule personne ou à un rôle fonctionnel (c'est-à-dire à un groupe) en cliquant sur le lien Gérer les équipes documentaires propriétaires du menu d'activités. Vous pouvez également définir des droits Émetteur et Membre (associés à une personne ou à un rôle fonctionnel) pour une catégorie de documents publiés en cliquant sur le lien Gérer les catégories du menu d'activités.

Get-Answers n'utilise pas les rôles de sécurité créés avec un filtre de sécurité associé qui permet de restreindre l'accès aux données en fonction de règles métier définies au sein de l'entité rôle.

Ajout de rôles

Vous ajoutez un rôle pour l'attribuer ensuite à des utilisateurs et gérer les droits d'accès de ces derniers à certains documents du système.

Pour ajouter un rôle :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Cliquez sur le lien **Rôles fonctionnels** dans la section Configuration.
- 3 Cliquez sur le bouton **Nouveau** pour créer un nouveau rôle.

La fenêtre de création de rôle s'ouvre.

Création de Rôle

Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Création de Rôle

Nom :

Description :

- 4 Entrez un nom pour le rôle.
- 5 Entrez la description de ce rôle.
- 6 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Modification de rôles

Une fois un rôle créé, son nom et sa description peuvent être modifiés.

Pour modifier un rôle :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Cliquez sur le lien **Rôles fonctionnels** dans la section Configuration.
- 3 Tapez le nom et la description du rôle. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher**.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur **Afficher tout** sans taper de nom de rôle pour afficher la liste de tous les rôles.

La fenêtre de résultats de la recherche de rôles s'ouvre.

- 4 Sélectionnez le rôle à modifier.

La page de détails sur le rôle s'affiche.

- 5 Dans cette page, apportez les modifications souhaitées et cliquez sur **Soumettre les modifications**.

Un message de confirmation apparaît en haut de la page Résultats de la recherche de Rôle.

Suppression de rôles

Vous pouvez supprimer les rôles devenus inutiles. Toutefois, vous devez d'abord vérifier que les utilisateurs qui accèdent à des documents du système à l'aide du rôle que vous souhaitez supprimer peuvent y accéder par d'autres moyens ou qu'ils n'ont plus à accéder à ces documents. Par ailleurs, avant de supprimer un rôle, assurez-vous que toutes les équipes documentaires comptent au moins un rôle de propriétaire différent de celui que vous voulez supprimer.

Pour supprimer un rôle :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Cliquez sur le lien **Rôles fonctionnels** dans la section Configuration.
- 3 Tapez le nom et la description du rôle. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher**.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur **Afficher tout** sans taper de nom de rôle pour afficher la liste de tous les rôles.

La fenêtre de résultats de la recherche de rôles s'ouvre.

- 4 Sélectionnez le rôle que vous désirez supprimer.

La page de détails sur le rôle s'affiche.

- 5 Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer le rôle.
- 6 Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation de la suppression.

Un message de confirmation apparaît en haut de la page Résultats de la recherche de Rôle.

Gestion des utilisateurs et des rôles

Un administrateur peut ajouter, modifier et supprimer des utilisateurs au sein de Get-Answers. Il est également possible d'attribuer plusieurs rôles à des utilisateurs et d'attribuer un rôle particulier à autant d'utilisateurs que nécessaire. Les droits du rôle et/ou des équipes documentaires propriétaires sont affectés à une catégorie.

Personnalisation de la page de création de personne

La page par défaut du portail Peregrine, qui permet de créer une nouvelle personne, ne comprend pas de lien hypertexte qui permettrait d'associer des rôles à un utilisateur. Suivez les instructions ci-dessous pour configurer un lien hypertexte.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de personnalisation, reportez-vous au [Chapitre 5, Personnalisation](#).

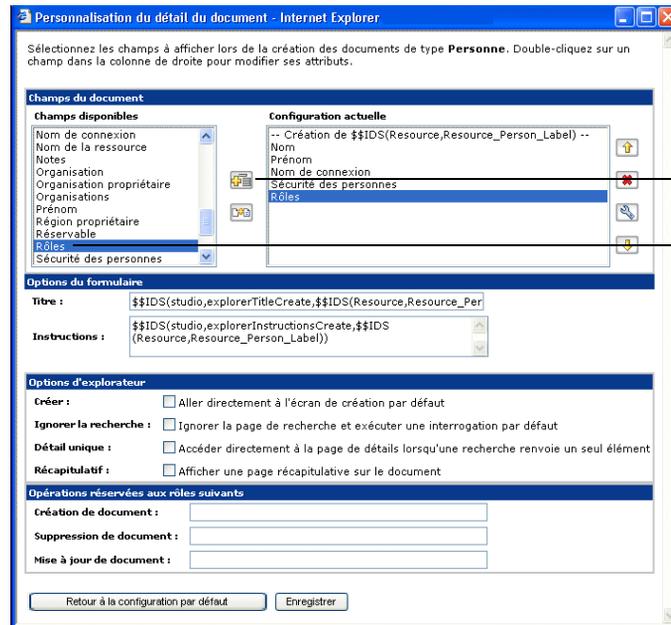
Pour insérer un lien hypertexte permettant d'attribuer des rôles à un utilisateur :

- 1 Dans le portail Peregrine, cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Dans la page de recherche de personnes, cliquez sur le bouton **Nouveau**.

La page de création de personne s'affiche.
- 3 Dans cette page, cliquez sur l'icône Personnaliser cette page (clé à molette).

Une fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 4 Dans la fenêtre Personnalisation du détail du document, sélectionnez **Rôles** dans la liste Champs disponibles.



Cliquez sur
Ajouter un
composant.

Sélectionnez le
composant Rôles

- 5 Cliquez sur l'icône **Ajouter un composant** (signe +).

Le composant **Rôles** apparaît alors dans la liste Configuration actuelle.

- 6 Dans la colonne Configuration actuelle, utilisez les icônes Déplacer vers le haut ou vers le bas (flèches verticales) pour choisir l'emplacement du composant **Rôles** dans la page de création de personne.

- 7 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Ajout d'utilisateurs

Pour ajouter un utilisateur au système, vous devez lui attribuer un ID de connexion, un mot de passe et un rôle. Le rôle d'un utilisateur détermine son niveau d'accès au sein du système.

Remarque : Vous devez utiliser la fonction de personnalisation pour créer le lien Ajouter dans la page de détails sur les personnes afin de pouvoir attribuer un rôle à un utilisateur, autre que le rôle par défaut, qui est associé automatiquement.

Pour ajouter un utilisateur :

- 1 Dans le portail Peregrine, cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Dans le formulaire de recherche de personnes, cliquez sur le bouton **Nouveau** pour ajouter un nouvel utilisateur.

La page de création de personne s'affiche.

Création de Personne

Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Création de Personne

Nom :

Prénom :

Nom de connexion :

Mot de passe de connexion :

Compte désactivé :

Validité permanente du mot de passe :

Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion :

Soumettre Annuler

- 3 Renseignez les champs **Nom** et **Prénom**.
- 4 Renseignez les champs **Nom de connexion** et **Mot de passe de connexion**.
- 5 Activez la case à cocher **Compte désactivé** si vous souhaitez désactiver l'accès du nouvel utilisateur.
- 6 Activez la case à cocher **Validité permanente du mot de passe** pour que le mot de passe de connexion n'expire jamais.

- 7 Activez la case à cocher **Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion** pour obliger l'utilisateur à sélectionner un autre mot de passe lorsqu'il se connectera.
- 8 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

La page de détails sur la personne s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails de Personne

Nouveau document créé : 76683
Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Détails du document

Nom : Dupont Nom de connexion : Jdupont
Prénom : Jean

Sécurité

Mot de passe de connexion : [masqué]

Compte désactivé :
Compte verrouillé :
Validité permanente du mot de passe :
Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion :
Date d'expiration du mot de passe : 23 août 2005 9 :35

Rôles

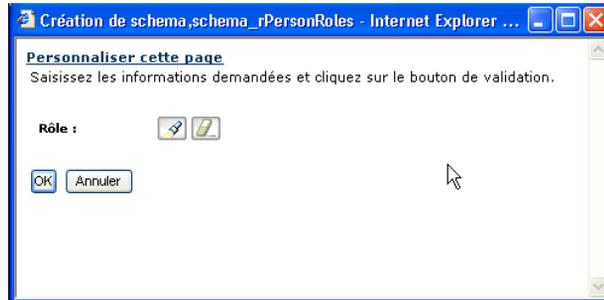
Rôles	Ajouter	nom	Description
<input type="checkbox"/>		Valeur par défaut	Valeur par défaut

Actions
[Définir des droits d'accès](#)

Soumettre les modifications Supprimer Nouveau Retour à la liste

- 9 Dans la page de détails sur la personne, vous pouvez mettre à jour les informations relatives à l'utilisateur, dans les sections Détails du document et Sécurité.
- 10 Tous les utilisateurs doivent être associés à au moins un rôle. Dans la version de base, le système attribue automatiquement le rôle par défaut. Le cas échéant, activez la case à cocher **Supprimer** pour supprimer ce rôle du profil de l'utilisateur.

- 11 Cliquez sur le lien **Ajouter** dans la section Rôles pour ouvrir une fenêtre vous permettant de rechercher les rôles définis sur le système.



- 12 Cliquez sur l'icône de recherche.

La fenêtre de recherche de rôle répertorie les rôles définis sur le système.



Remarque : Ne sélectionnez pas le rôle Submitter (Émetteur), Member (Membre), Owner (Propriétaire), Editor (Éditeur), Reader (Lecteur) ou Reviewer (Réviseur) dans cet écran. Ces rôles Get-Answers sont attribués par le biais des fonctions Gérer les catégories et Gérer les équipes documentaires, décrites à la section [Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires](#) à la page 54.

- 13 Sélectionnez un rôle, puis cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre.

La page de détails sur la personne affiche le rôle sélectionné.

- 14 Pour supprimer un rôle répertorié dans la section Rôles, activez la case à cocher Supprimer.
- 15 Pour ajouter ou modifier les droits d'accès de cet utilisateur, cliquez sur le lien **Définir des droits d'accès**.

La page de définition des droits d'accès s'affiche.

Sélectionnez un élément dans la liste des éléments de sécurité disponibles.

Sélectionner	Droit d'accès	Description
<input type="checkbox"/>	Gestion des biens	Gérer les biens
<input type="checkbox"/>	Configuration des biens	Configurer les paramètres de gestion des biens
<input type="checkbox"/>	Personnes	Gérer les personnes
<input type="checkbox"/>	Organisations	Gérer les organisations
<input type="checkbox"/>	Affecter un rôle	Affecter des rôles à des personnes
<input type="checkbox"/>	Paramètres des personnes	Configurer les paramètres de gestion des personnes
<input type="checkbox"/>	Emplacements	Gérer les emplacements
<input type="checkbox"/>	Paramètres des emplacements	Configurer les paramètres de gestion des emplacements
<input type="checkbox"/>	Administrateur système	Accès complet aux activités de maintenance et d'administration du système
<input type="checkbox"/>	Développeur	Développeur OAA (activer les paramètres de personnalisation par défaut)
<input type="checkbox"/>	Portail	Accès au portail Peregrine
<input type="checkbox"/>	Administrateur du portail	Administrateur de la configuration du portail par défaut
<input type="checkbox"/>	Administration de la personnalisation	Accès aux fonctions de maintenance et d'administration du système
<input type="checkbox"/>	Personnalisation BVA	Personnaliser les menus BVA
<input type="checkbox"/>	Paramètres de personnalisation par défaut	Droits d'accès par défaut pour un utilisateur standard
<input type="checkbox"/>	Personnalisation limitée	Personnalisation limitée des champs exposés par l'administrateur
<input type="checkbox"/>	Administrateur Get-Answers	Afficher toutes les équipes documentaires propriétaires Get-Answers.
<input type="checkbox"/>	Rapports Get-Answers	Afficher tous les rapports Get-Answers.
<input type="checkbox"/>	Administrateur de Services de notification	Administrateur de Services de notification.
<input type="checkbox"/>	Interface graphique Services de notification	Afficher l'interface graphique des Services de notification
<input type="checkbox"/>	Mettre à jour les préférences	Afficher et mettre à jour les plannings de travail et préférences de périphériques dans les Services de notification

- 16 Dans la page de définition des droits d'accès, activez la case à cocher en regard du droit d'accès que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **OK**.
- 17 Cliquez sur le bouton **Soumettre les modifications** pour enregistrer les changements apportés.

Important : Si vous omettez cette étape, les modifications ne sont pas sauvegardées dans l'enregistrement de l'utilisateur.

Vous revenez à la page de résultats de la recherche de personnes, dans laquelle vous pouvez cliquer sur le nom de l'utilisateur afin de vérifier les changements apportés.

Modification de profils d'utilisateurs

Une fois que vous avez ajouté un utilisateur au système, vous pouvez modifier son profil en changeant les informations figurant dans la page de détails sur la personne.

Pour modifier le profil d'un utilisateur :

- 1 Dans l'onglet Personnes, utilisez la fonction de recherche pour afficher le profil d'un utilisateur dans la page de détails sur la personne.

La page de détails sur la personne s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails de Personne

Personnes

- Rechercher
- Configuration
- Listes
- Catégories d'entités
- Rôles fonctionnels
- Rôles de sécurité
- Filtres de sécurité

Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Détails du document

Nom : Dupont Nom de connexion : Jdupont

Prénom : Jean

Sécurité

Mot de passe de connexion :

Compte désactivé :

Compte verrouillé :

Validité permanente du mot de passe :

Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion :

Date d'expiration du mot de passe : 23 août 2005 9 : 35

Rôles

Rôles Ajouter

Supprimer	Nom	Description
<input type="checkbox"/>	Valeur par défaut	Valeur par défaut

Actions

[Définir des droits d'accès](#)

Soumettre les modifications Supprimer Nouveau Retour à la liste

- 2 Apportez les modifications souhaitées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Ajout d'utilisateurs à la page 46](#).
- 3 Cliquez sur le bouton **Soumettre les modifications**.

Important : Si vous sautez cette étape, les modifications ne seront pas sauvegardées dans l'enregistrement de l'utilisateur.

Suppression d'utilisateurs

Pour supprimer un utilisateur :

- 1 Dans l'onglet Personnes, utilisez la fonction de recherche pour afficher le profil d'un utilisateur dans la page de détails sur la personne.
- 2 Dans la page de détails sur la personne, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'utilisateur de Get-Answers.

Avertissement : Il se peut que des documents soient affectés à cet utilisateur dans un workflow. Ces documents seront considérés comme orphelins ou perdus s'ils ne sont pas réaffectés à un autre utilisateur.

Catégories et équipes documentaires propriétaires

Les équipes documentaires propriétaires, groupes d'utilisateurs qui travaillent avec Get-Answers, gèrent les catégories. Cette section explique ce que représentent ces fonctions clés de Get-Answers.

Équipes documentaires propriétaires

Les équipes documentaires propriétaires gèrent les documents. Un document ne peut appartenir qu'à une seule équipe documentaire propriétaire. Vous pouvez transférer l'appartenance d'un document d'une équipe propriétaire à une autre, mais un document ne peut jamais appartenir simultanément à plusieurs équipes documentaires propriétaires.

Vous pouvez associer les équipes documentaires propriétaires à un nombre illimité de catégories ; mais il ne peut exister qu'une seule équipe documentaire propriétaire par catégorie. Cette équipe documentaire propriétaire est alors responsable de tous les nouveaux documents soumis à l'équipe.

Lorsqu'un nouveau document est soumis à une équipe documentaire, cette équipe devient propriétaire du document. Les utilisateurs au sein d'une équipe documentaire propriétaire dotés d'un droit de propriétaire peuvent, le cas échéant, transférer l'appartenance d'un document à une autre équipe documentaire propriétaire.

Sept droits d'accès sont définis dans les équipes documentaires propriétaires. Ces droits d'accès servent à définir à leur tour quatre autorisations pour les équipes documentaires propriétaires. Vous pouvez associer l'une de ces autorisations, ou plusieurs, aux utilisateurs ou aux rôles d'une équipe documentaire propriétaire.

Les droits d'accès pour les équipes documentaires propriétaires sont les suivants :

Capacité	Description
Lecture	Permet de lire les copies de travail de documents.
Création	Permet de créer de nouveaux documents.
Mise à jour	Permet de consulter des documents, de les modifier et de les réarchiver.
Restauration	Permet de rétablir la version publiée d'un document et de supprimer sa copie de travail.
Retrait	Permet de retirer des documents.
Publication	Permet de publier des documents dans toutes les catégories associées à l'équipe documentaire propriétaire.
Transfert	Permet de transférer l'appartenance d'un document à une autre équipe documentaire propriétaire.

Les rôles et leurs droits d'accès dans une équipe documentaire propriétaire sont les suivants :

Rôle	Capacités du rôle
Propriétaire	Lecture, Création, Mise à jour, Restauration, Retrait, Publication et Transfert.
Éditeur	Lecture, Création et Mise à jour.
Réviseur	Lecture et Révision.
Membre	Lecture des documents publiés.
Émetteur	Création de nouveaux documents.
Lecteur	Lecture des documents non publiés et création de nouveaux documents.

Les propriétaires, les éditeurs et les réviseurs sont également responsables de certaines tâches dans le workflow éditorial et/ou de triage. Les lecteurs ne travaillent pas dans les workflows. Pour plus d'informations sur les workflows, reportez-vous à la section [Workflows de Get-Answers à la page 327](#).

Catégories

Une catégorie est un regroupement de documents publiés dans Get-Answers. Vous pouvez créer des catégories correspondant aux différents services de votre société ou utiliser une autre méthode de regroupement. Par exemple, vous pouvez créer une catégorie dans Get-Answers qui contiendra tous les documents relatifs au service des ressources humaines. Get-Answers propose une catégorie prédéfinie nommée Get-Answers.

Les documents sont publiés dans des catégories. Chaque catégorie peut contenir un nombre illimité de documents. Un document peut appartenir à un nombre illimité de catégories. Toutefois, un nouveau document ne peut être soumis qu'à une seule équipe chargée de le gérer. Une catégorie n'appartient qu'à une seule équipe propriétaire. Dans les catégories, il est possible de contrôler la hiérarchie des documents en créant des catégories pour vos documents.

Un document non publié n'est associé à aucune catégorie, alors qu'un document publié est associé à une catégorie.

Il existe deux droits d'accès dans les catégories. Un membre d'une catégorie dispose d'un accès en lecture à tous les documents publiés dans les catégories. Un émetteur d'une catégorie dispose d'un accès en lecture à tous les documents publiés dans la catégorie et peut y soumettre de nouveaux documents pour révision et éventuelle publication par l'équipe documentaire propriétaire qui lui est associée.

Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires

En utilisant l'option de menu Gérer les catégories, une équipe documentaire peut ajouter, modifier et supprimer des catégories dans Get-Answers. Les documents étant publiés par catégories, lorsque vous gérez des catégories de documents, vous gérez en fait la façon dont les documents seront groupés lors de leur publication.

Utilisation des équipes documentaires propriétaires

Vous pouvez utiliser l'option de menu Gérer les équipes documentaires propriétaires pour ajouter, modifier et supprimer des équipes propriétaires au sein de Get-Answers.

Remarque : Vous devez disposer des droits nécessaires pour créer une nouvelle équipe documentaire propriétaire. Ces droits doivent être attribués à l'administrateur.

Suivez la procédure ci-dessous pour attribuer les droits nécessaires à la création et à la modification d'une équipe documentaire propriétaire.

Pour octroyer des droits d'accès à Get-Answers à un utilisateur :

- 1 Dans Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Dans la page de recherche, cherchez la personne à laquelle vous voulez attribuer des droits d'accès.
- 3 Dans la page de détails sur la personne, cliquez sur **Définir des droits d'accès**.
- 4 Activez la case à cocher en regard de Administrateur Get-Answers.
- 5 Cliquez sur **OK**.
- 6 Dans la page de détails qui s'affiche à nouveau, cliquez sur **Soumettre les modifications**.

Ajout d'équipes documentaires propriétaires

Une équipe documentaire doit comprendre un propriétaire attribué. Pour créer ce propriétaire, attribuez le droit *Propriétaire* pour l'équipe à un utilisateur, à plusieurs utilisateurs ou à un groupe d'utilisateurs (en associant les utilisateurs au rôle). Le propriétaire sélectionné peut alors gérer toutes les autres tâches de l'équipe (donner des droits aux autres utilisateurs et gérer les documents, par exemple).

Remarque : Après avoir créé la nouvelle équipe documentaire propriétaire, déconnectez-vous en tant qu'administrateur et reconnectez-vous en tant que propriétaire de l'équipe. Cliquez ensuite sur le lien **Gérer les catégories** pour créer une ou plusieurs catégories et, le cas échéant, des sous-catégories de documents.

Pour ajouter une équipe documentaire propriétaire :

- 1 Dans l'onglet **Get-Answers**, cliquez sur le lien **Gérer les équipes documentaires propriétaires**.

La fenêtre de recherche d'équipes documentaires s'ouvre.

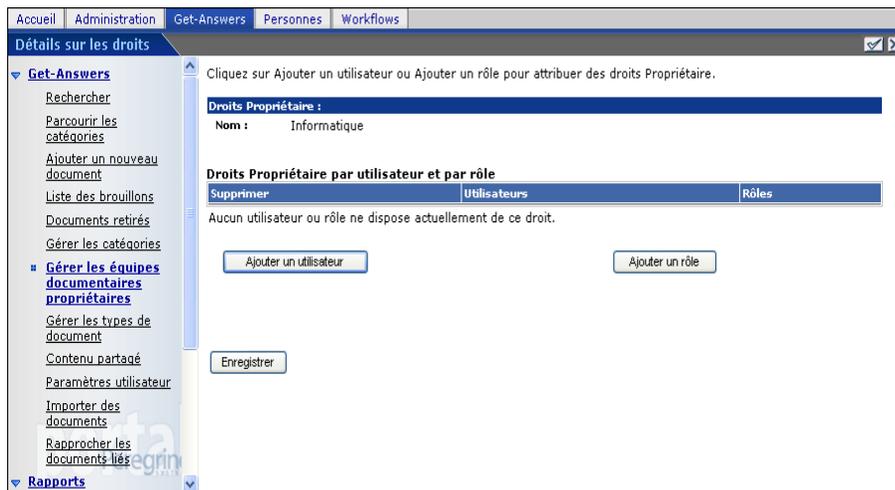
- 2 Cliquez sur le bouton **Nouveau**.

La page Détails sur l'équipe documentaire s'affiche.

- 3 Dans le champ **Nom**, tapez le nom de la nouvelle équipe documentaire propriétaire.

4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

La page Détails sur les droits s'affiche.



Vous pouvez ajouter des rôles et des utilisateurs pour définir les droits Propriétaire de l'équipe. Lorsque vous ajoutez un rôle, vous ajoutez tous les utilisateurs associés à ce rôle.

- 5 Cliquez sur **Ajouter un rôle** pour attribuer ces droits à un rôle (groupe d'utilisateurs).
- 6 Dans la page de recherche de rôles, entrez le nom du rôle que vous voulez ajouter et cliquez sur **Rechercher**.
- 7 Cliquez sur le rôle à attribuer.

Le rôle sélectionné apparaît alors dans la liste de la page Détails sur les droits. Répétez cette opération pour chaque rôle à ajouter.

- 8 Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** pour associer un utilisateur unique à cette équipe.

La page de recherche d'utilisateurs s'affiche.

- 9 Entrez le nom de l'utilisateur que vous voulez ajouter, puis cliquez sur **Rechercher**.

- 10 Cliquez sur le nom d'un utilisateur.

Le nom que vous avez sélectionné apparaît alors dans la page Détails sur les droits. Répétez cette opération pour chaque utilisateur à ajouter.

- 11 Dans la page Détails sur les droits, cliquez sur **Enregistrer**.

La page Détails sur l'équipe documentaire s'affiche. Vous pouvez à présent définir les droits Propriétaire, Éditeur, Réviseur et Lecteur pour les documents détenus par cette équipe ou ajouter ces droits ultérieurement.

- 12 Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications** pour appliquer les changements apportés.

Important : Chaque fois que vous créez une nouvelle équipe documentaire propriétaire, vous devez définir des droits de propriétaire pour cette équipe.

Pour définir les droits d'une équipe documentaire propriétaire :

- 1 Dans la section Actions de la page Détails sur l'équipe documentaire, cliquez sur Définir les droits pour Propriétaire.

Cliquez sur les actions liées aux droits pour modifier ces derniers.

Détails sur l'équipe documentaire :

Nom : 

Catégories détenues

Nom	Description
Documents internationaux	Catégorie utilisée pour gérer les documents internationaux

Actions

[Définir les droits pour Propriétaire](#)
[Définir les droits pour Éditeur](#)
[Définir les droits pour Réviseur](#)
[Définir les droits pour Lecteur](#)

La page Détails sur les droits s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails sur les droits

▼ **Get-Answers**

- Rechercher
- Parcourir les catégories
- Ajouter un nouveau document
- Liste des brouillons
- Documents retirés
- Gérer les catégories
- **Gérer les équipes documentaires**
 - Propriétaires**
 - Gérer les types de document
 - Contenu partagé
 - Paramètres utilisateur
 - Importer des documents
 - Rapprocher les documents liés
- ▼ **Rapports**
 - Documents
 - Commentaires sur le document
 - Historique des utilisations
 - Historique des recherches
 - Activité de l'équipe documentaire

Cliquez sur Ajouter un utilisateur ou Ajouter un rôle pour attribuer des droits Propriétaire.

Droits Propriétaire :

Nom : Eq documentaire principale

Droits Propriétaire par utilisateur et par rôle

Supprimer	Utilisateurs	Rôles
Supprimer	Dupont, Jean	
Supprimer	user, super	

- 2 Pour ajouter un rôle à l'équipe, cliquez sur **Ajouter un rôle**.

La page de recherche de rôles s'affiche.

- 3 Cliquez sur **Rechercher** ou entrez le nom du rôle.

La page Liste des rôles s'affiche.

- 4 Cliquez sur le nom du rôle souhaité dans la liste.

La page Détails sur les droits s'affiche et le rôle sélectionné apparaît dans la section Droits Propriétaire par utilisateur et par rôle.

- 5 Pour ajouter un utilisateur à l'équipe, cliquez sur **Ajouter un utilisateur**.

La page de recherche d'utilisateurs s'affiche.

- 6 Cliquez sur **Rechercher** ou entrez le nom de l'utilisateur.

La page Liste des utilisateurs s'affiche.

- 7 Cliquez sur le nom de l'utilisateur souhaité dans la liste.

- 8 La page Détails sur les droits s'affiche et l'utilisateur sélectionné apparaît dans la section Droits Propriétaire par utilisateur et par rôle.

- 9 Cliquez sur **Enregistrer** après avoir ajouté tous les utilisateurs et rôles souhaités à l'équipe.

La page Détails sur l'équipe documentaire s'affiche.

- 10 Dans la section Actions, cliquez sur l'un des liens suivants :

- Définir les droits pour Éditeur
- Définir les droits pour Réviseur
- Définir les droits pour Lecteur

puis répétez les étapes 2 à 9 jusqu'à ce que tous les droits soient définis.

Remarque : Vous pouvez définir les droits de la nouvelle équipe documentaire propriétaire soit en ajoutant des utilisateurs, soit en ajoutant des rôles.

- 11 Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Modification des équipes documentaires propriétaires

Pour modifier une équipe documentaire propriétaire :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**. Cliquez ensuite sur **Gérer les équipes documentaires propriétaires** dans le menu d'activités.
- 2 Entrez le nom de l'équipe documentaire. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher** pour trouver l'équipe documentaire que vous souhaitez modifier.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur **Rechercher** sans entrer de nom pour afficher la liste de toutes les équipes documentaires.

- 3 Sélectionnez l'équipe documentaire à modifier. Dans la page Détails sur l'équipe documentaire, effectuez les modifications souhaitées, puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque : Pour plus d'informations sur les options concernant les équipes documentaires, reportez-vous à la section [Ajout d'équipes documentaires propriétaires](#) à la page 55.

Suppression des équipes documentaires propriétaires

Pour supprimer une équipe documentaire propriétaire :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**. Cliquez ensuite sur **Gérer les équipes documentaires propriétaires** dans le menu d'activités.
- 2 Entrez le nom de l'équipe documentaire. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher** pour trouver l'équipe documentaire que vous souhaitez supprimer.

Remarque : Vous pouvez cliquer sur **Rechercher** sans entrer de nom pour afficher la liste de toutes les équipes documentaires.

- 3 Cliquez sur le nom de l'équipe documentaire à supprimer.

La page Détails sur l'équipe documentaire s'affiche.

- 4 Cliquez sur le bouton **Supprimer**.

La page de confirmation de la suppression de l'équipe documentaire s'affiche.

- 1 Cliquez sur le bouton **Supprimer l'équipe documentaire** pour supprimer l'équipe.

Remarque : Si des documents ou des sous-catégories sont associés à l'équipe documentaire que vous voulez supprimer, vous ne pourrez pas la supprimer.

Utilisation des catégories

Les catégories regroupent les documents publiés par sujet, service ou tout autre paramètre de votre choix. Une fois que vous avez défini une catégorie, vous pouvez la diviser en sous-catégories. Les procédures suivantes expliquent comment ajouter, modifier et supprimer des catégories et des sous-catégories.

Ajout, modification ou suppression de catégories

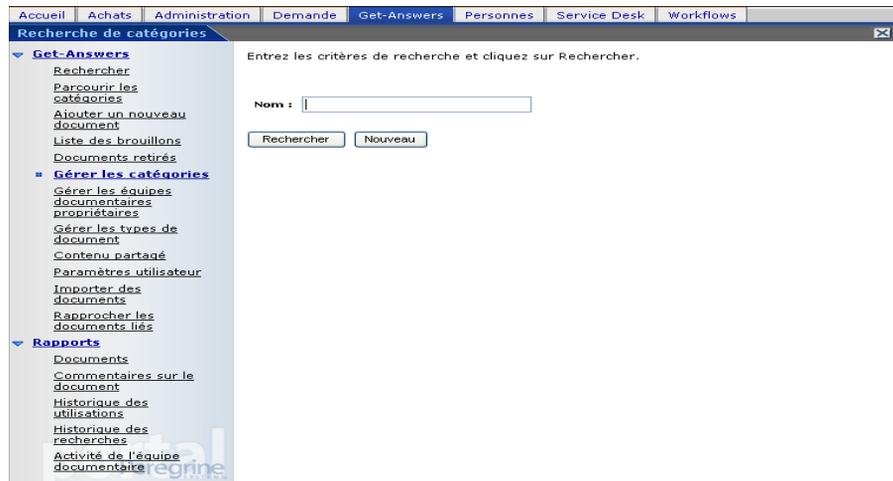
Suivez les procédures ci-dessous pour travailler avec les catégories de Get-Answers.

Important : Rappelez-vous qu'un nom de catégorie ne peut pas contenir de barre oblique ou de barre oblique inverse.

Pour ajouter une catégorie :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**, puis sur **Gérer les catégories** dans le menu d'activités.

La page de recherche de catégories s'affiche.



2 Cliquez sur le bouton **Nouveau**.

La page Détails sur la catégorie s'affiche.

Accueil | Achats | Administration | Demande | Gestion des changements | **Get-Answers** | Service Desk | Workflows

Détails sur la catégorie

Saisissez le nom de la nouvelle catégorie et cliquez sur Enregistrer.

Infos sur la catégorie

Nom :

Description :

Équipe documentaire :

Enregistrer

portal Peregrine

3 Renseignez le champ **Nom**.

4 Entrez une description de la catégorie dans le champ **Description**.

5 Dans la liste déroulante **Équipe documentaire**, sélectionnez l'équipe chargée de gérer la nouvelle catégorie.

6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

La page Détails sur la catégorie s'affiche. Les champs Nom, Description et Équipe documentaires sont renseignés. Vous pouvez modifier ces informations ou ajouter des détails sur la catégorie.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails sur la catégorie

Get-Answers

Rechercher

Parcourir les catégories

Ajouter un nouveau document

Liste des brouillons

Documents retirés

Gérer les catégories

Gérer les équipes documentaires propriétaires

Gérer les types de document

Contenu partagé

Paramètres utilisateur

Importer des documents

Rapprocher les documents liés

Rapports

Documents

Commentaires sur le document

Historique des utilisations

Historique des recherches

Activité de l'équipe documentaire

Saisissez les modifications et cliquez sur le bouton Soumettre.

Infos sur la catégorie

Nom : Documents internationaux

Description : Catégorie utilisée pour gérer les documents

Nom de l'équipe documentaire : Eq documentaire principale

Hiérarchie de la catégorie

Saisissez le nom de la nouvelle sous-catégorie et sélectionnez la catégorie parent.
Cliquez sur Insérer.

Nouvelle sous-catégorie : Documents internationaux

Insérer

Mettre à jour

Supprimer

Actions

[Définir les droits pour Émetteur](#)

[Définir les droits pour Membres](#)

Enregistrer les modifications

Supprimer

7 Dans la section Hiérarchie de la catégorie, renseignez le champ **Nouvelle sous-catégorie**. N'oubliez pas de sélectionner la catégorie ou sous-catégorie sous laquelle créer la nouvelle sous-catégorie.

8 Cliquez sur le bouton **Insérer** pour ajouter la sous-catégorie.

Vous pouvez créer plusieurs sous-catégories au sein d'une même catégorie, selon la complexité de la catégorie et le mode de classement des documents.

9 Dans la section Actions, mettez à jour les droits associés à la catégorie en cliquant sur les liens **Définir les droits pour Émetteur** et **Définir les droits pour Membres**.

Dans la page Détails sur les droits, vous pouvez associer des rôles (groupe d'utilisateurs) ou des utilisateurs spécifiques à ce droit particulier pour un émetteur ou un membre.

- 10 Cliquez sur le bouton Enregistrer les modifications pour enregistrer la nouvelle catégorie ou accédez à la section Actions pour mettre à jour les droits pour Émetteur et Membre.

Association de droits Émetteur aux catégories

Après avoir créé une catégorie ou une sous-catégorie, vous devez lui associer des droits Émetteur afin que les utilisateurs puissent l'utiliser pour soumettre des documents. Pour ce faire, vous pouvez ajouter des rôles et des utilisateurs. Un rôle attribue des droits d'émetteur pour la nouvelle catégorie à un groupe d'utilisateurs ; vous pouvez aussi attribuer ces droits à un utilisateur unique.

Les utilisateurs autorisés à accéder à une catégorie ont accès à toutes ses sous-catégories. Vous ne pouvez en aucun cas attribuer des sous-catégories spécifiques à des utilisateurs.

Pour associer des droits Émetteur à une catégorie :

- 1 Cliquez sur le lien **Définir les droits pour Émetteur**.

La page Détails sur les droits s'affiche.

Détails sur les droits

Cliquez sur Ajouter un utilisateur ou Ajouter un rôle pour attribuer des droits Émetteur.

Droits Émetteur :
Nom : Documents internationaux

Droits Émetteur par utilisateur et par rôle

Supprimer	Utilisateurs	Rôles
Supprimer	Dupont, Jean	
Supprimer	user, super	Valeur par défaut

Ajouter un utilisateur Ajouter un rôle

Enregistrer

- 2 Dans la section Droits Émetteur, cliquez sur **Ajouter un rôle** pour attribuer ces droits à un rôle (groupe d'utilisateurs).
- 3 Dans la page de recherche de rôles, entrez le nom du rôle que vous voulez ajouter et cliquez sur **Rechercher**.

- 4 Cliquez sur le rôle souhaité dans la liste de recherche de rôles ; celui-ci s'affiche alors dans la page Détails sur les droits. Répétez cette opération pour chaque rôle à ajouter.
- 5 Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** pour attribuer ces droits à un utilisateur.
- 6 Dans la page de recherche d'utilisateurs, entrez le nom de l'utilisateur que vous voulez ajouter et cliquez sur **Rechercher**.
- 7 Cliquez sur le nom de l'utilisateur souhaité dans la liste renvoyée.

Ce nom s'affiche dans la page Détails sur les droits. Répétez cette opération pour chaque utilisateur à ajouter.
- 8 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Vous revenez à la page Détails sur la catégorie.
- 9 Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications** pour enregistrer les détails relatifs à la catégorie.

Association de droits Membre aux catégories

Après avoir créé une catégorie ou une sous-catégorie, vous devez définir les droits de Membre pour cette catégorie ou sous-catégorie. Définir les droits de Membre pour une catégorie donne aux utilisateurs ou groupes d'utilisateurs (Rôles) un droit d'accès à tous les documents dans cette catégorie. Pour ce faire, vous pouvez ajouter des rôles et des utilisateurs. Un rôle attribue des droits de membre pour la nouvelle catégorie ; vous pouvez aussi ajouter un utilisateur unique pour lui attribuer ces droits.

Important : Les utilisateurs autorisés à accéder à une catégorie ont accès à toutes ses sous-catégories. Vous ne pouvez en aucun cas attribuer des sous-catégories spécifiques à des utilisateurs.

Pour associer des droits Membre à une catégorie :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur **Get-Answers**, puis sur le lien **Gérer les catégories** dans le volet de gauche.

La page de recherche de catégories s'affiche.

- 2 Entrez une catégorie, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**, ou ne renseignez pas le champ Nom et cliquez sur Rechercher pour afficher toutes les catégories.
- 3 Cliquez sur la catégorie voulue dans la liste qui s'affiche.
La page Détails sur la catégorie s'affiche.
- 4 Pour la catégorie sélectionnée, cliquez sur **Définir les droits pour Membres**.
La page Détails sur les droits s'affiche.
- 5 Pour attribuer des droits de membre à un rôle, cliquez sur le bouton **Ajouter un rôle**.
La page de recherche de rôles s'affiche.
- 6 Entrez le nom du rôle que vous recherchez et cliquez sur **Rechercher**, ou cliquez directement sur **Rechercher** pour afficher la liste de tous les rôles définis sur le système.
La page Liste des rôles s'affiche.
- 7 Dans la liste, cliquez sur le rôle que vous êtes en train d'ajouter aux droits de Membre.
La page Détails sur les droits s'affiche avec le rôle que vous avez sélectionné.
- 8 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
Vous pouvez continuer à attribuer des droits de Membre à des rôles ou à des utilisateurs (étape suivante), ou cliquer sur **Enregistrer** pour revenir à la page Détails sur la catégorie, puis cliquer sur **Enregistrer les modifications**.
- 9 Cliquez sur le bouton **Ajouter un utilisateur**.

10 Dans la page de recherche d'utilisateurs, entrez le prénom, le nom de famille ou le nom de connexion de l'utilisateur, puis cliquez sur **Rechercher**.

11 Dans la page Liste des utilisateurs, cliquez sur le nom de l'utilisateur souhaité.

La page Détails sur les droits s'affiche et l'utilisateur que vous avez ajouté figure dans la liste. Le message suivant apparaît en haut de la page :
Un utilisateur a été ajouté à ce droit.

12 Cliquez sur **Enregistrer** pour revenir à la page Détails sur la catégorie.

13 Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Modification de catégories

Pour modifier une catégorie :

1 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**. Cliquez ensuite sur **Gérer les catégories** dans le menu d'activités.

2 Entrez le nom de la catégorie. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher** pour trouver la catégorie que vous souhaitez modifier.

Remarque : Vous pouvez cliquer directement sur **Rechercher** pour afficher la liste de toutes les catégories.

3 Sélectionnez une catégorie. Dans la page Détails sur la catégorie, effectuez les modifications souhaitées et cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque : Pour plus d'informations sur les options de catégorie, reportez-vous à la section [Ajout, modification ou suppression de catégories](#) à la page 61.

Suppression de catégories

Seule une catégorie ou une sous-catégorie ne contenant pas de documents publiés et n'ayant pas de sous-catégorie peut être supprimée.

Pour supprimer une catégorie :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**. Cliquez ensuite sur **Gérer les catégories** dans le menu d'activités.
- 2 Entrez le nom de la catégorie. Cliquez ensuite sur le bouton **Rechercher** pour trouver la catégorie que vous voulez supprimer.

Remarque : Vous pouvez cliquer directement sur **Rechercher** pour afficher la liste de toutes les catégories.

- 3 Sélectionnez la catégorie à supprimer.
- 4 Dans la page Détails sur la catégorie, cliquez sur **Supprimer**.

Ajout, modification ou suppression de sous-catégories

Les sous-catégories regroupent les documents d'une catégorie par sous-type. Par exemple, la catégorie Ressources humaines pourrait avoir les sous-catégories Bulletins de paie, Performances et Demandes de congés. Cette section explique comment travailler avec les sous-catégories.

Suivez la procédure ci-dessous pour travailler avec une catégorie existante. (Pour ajouter des catégories, reportez-vous à la section [Utilisation des catégories](#) à la page 61.)

Pour ajouter, modifier ou supprimer une sous-catégorie :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur **Get-Answers**, puis sur le lien **Gérer les catégories** dans le menu d'activités.

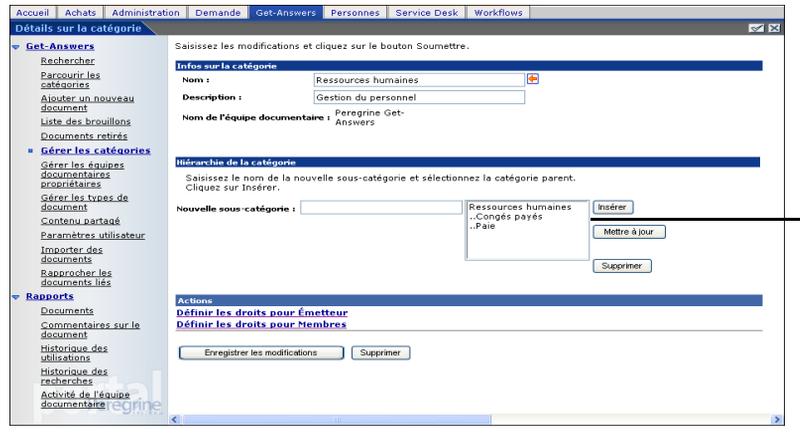
La page de recherche de catégories s'affiche.

- 2 Entrez une catégorie, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**, ou ne renseignez pas le champ Nom et cliquez sur Rechercher pour afficher toutes les catégories.

- 3 Cliquez sur la catégorie voulue dans la liste qui s'affiche.

La page Détails sur la catégorie s'affiche.

- 4 Dans la liste de droite de la section Sous-catégories, cliquez sur la catégorie choisie.



Accédez à la section Sous-catégories et sélectionnez votre catégorie dans la liste.

Important : Vous devez sélectionner une catégorie dans la liste de droite avant de pouvoir ajouter une sous-catégorie.

- 5 Procédez comme suit :

- Pour ajouter une sous-catégorie, tapez son nom dans le champ Nouvelle sous-catégorie, sélectionnez la catégorie ou la sous-catégorie parent, puis cliquez sur le bouton **Insérer**.
- Pour supprimer une sous-catégorie, cliquez dessus dans la liste de droite, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.
- Pour renommer une sous-catégorie, sélectionnez-la, cliquez sur le bouton **Mettre à jour**, renseignez le champ Nom dans la fenêtre qui s'affiche, puis cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

Remarque : Vous ne pouvez en aucun cas renommer une catégorie.

6 Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Le message « Modifications apportées à la catégorie enregistrées » apparaît en haut de la page.

Configuration des fichiers Spider (Robot Web)

Les sections suivantes décrivent comment démarrer et arrêter le Robot Web, et automatiser et configurer les fichiers Spider. Elles expliquent également comment configurer le pare-feu pour que le Robot Web Spider limite son exploration aux URL spécifiées, créer un index qui fera ensuite partie de la base de données de Get-Answers et sera donc interrogeable par les utilisateurs, et supprimer les index KMSpider.

Avant de configurer les fichiers de Spider, commencez par définir la base de données de Spider. Reportez-vous à la section [Configuration du Robot Web](#) du [Manuel d'installation de Get-Answers](#).

Démarrage et arrêt du Robot Web

Vous pouvez démarrer le Robot Web manuellement à l'aide de l'option Search Engine System Utilities de Get-Answers.

Pour démarrer ou arrêter le Robot Web :

- 1 Démarrez manuellement les processus d'Internet Spider.
 - a À moins que le serveur du moteur de recherche ne fonctionne déjà en tant que service ou dans une fenêtre DOS, lancez-le en sélectionnant **Démarrer > Programmes > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Search Server** et appuyez sur **Entrée** pour quitter la fenêtre de l'invite de commande.
 - b Sélectionnez **Démarrer > Programmes > Get-Answers Search Engine > System Utilities**.
 - c Dans le menu des utilitaires système, sélectionnez l'option 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities**.

- d Dans l'ordre indiqué sur le menu, démarrez le serveur O2 (2), puis le serveur URL (3).

Remarque : Vérifiez que le serveur O2 est actif dans une fenêtre DOS distincte avant de démarrer les autres serveurs.

- e Lancez Internet Spider et les processus de prise en charge (4 et 5), en indiquant la bibliothèque du robot Web, KMSpider, lorsque vous y êtes invité.

La boîte de dialogue du serveur du moteur de recherche affiche les URL balayées. Le moteur de recherche indexe ensuite ces documents.

Vous pouvez vérifier dans le fichier `indexlog.dat` si le message INDEX COMPLETE (index terminé) apparaît.

2 Arrêtez les processus de balayage.

- a Dans le menu des utilitaires système (reportez-vous à l'étape 4b), sélectionnez l'option 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities**.

- b Effectuez les opérations suivantes :

Arrêtez Internet Spider et les processus de prise en charge <spider, tagent, tproc>.

Arrêtez le serveur url.

Arrêtez le serveur O2.

- c **Quittez** les utilitaires système (**System Utilities**) en entrant une série de 1.

Automatisation des processus de balayage.

La section suivante décrit comment modifier les fichiers de configuration, en vue de configurer le robot Web de telle sorte qu'il effectue le balayage et l'indexation automatiquement, plutôt que de l'exécuter manuellement via le menu des utilitaires système.

Pour modifier le fichier `exec.cfg` stocké dans le répertoire `c:\<$USER_INSTALL_DIR$\peregrine\config` :

- 1 Sauvegardez toujours le fichier `exec.cfg` avant de le modifier.
- 2 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `exec.cfg`.
- 3 Lorsque vous configurez les processus :

Exécutez les processus `KMSpider` dans l'ordre suivant à une minute d'intervalle au moins : `urlserv`, `tagent_KMSpider`, `tproc_KMSpider`, puis `spider_KMSpider`.

Remarque : En commençant par la gauche, les astérisques définissent les minutes, l'heure, la date, le mois et le jour de la semaine.

Dans l'exemple suivant, le serveur `url` (`urlserv`) est configuré de façon à effectuer une indexation tous les jours à minuit ; les processus qui s'ensuivent sont lancés à une minute d'intervalle.

```
CRONTAB {  
EXECUTE "spider_KMSpider" "3 0 * * *";  
EXECUTE "tagent_KMSpider" "1 0 * * *";  
EXECUTE "tproc_KMSpider" "2 0 * * *";  
EXECUTE "urlserv" "0 0 * * *";  
}
```

- 4 Dans l'instruction CRON_PROG de spider_KMSpider, tagent_KMSpider et tproc_KMSpider, supprimez la ligne `FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;`.

```
CRON_PROG "spider_KMSpider" {
  COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\spider"
    "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
  FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "tagent_KMSpider" {
  COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\tagent"
    "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
  FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "tproc_KMSpider" {
  COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\tproc"
    "${SPIDER_DIR}\KMSpider/config/spider.cfg" ;
  FLAGS INITIALLY_DEACTIVATED;
}

CRON_PROG "urlserv" {
  COMMAND "${SPIDER_DIR}\bin\urlserv"
    "-p 3127" ;
}
```

- 5 Démarrez le moteur de recherche et le serveur O2 des utilitaires du robot Web. Les processus de balayage seront exécutés automatiquement et effectueront l'indexation en arrière-plan, aux heures spécifiées.
- a À moins que le serveur du moteur de recherche ne fonctionne déjà en tant que service ou dans une fenêtre DOS, lancez-le en sélectionnant **Démarrer > Programmes > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Search Server** et appuyez sur **Entrée** pour quitter la fenêtre de l'invite de commande.
 - b **Sélectionnez Démarrer > Programmes > Get-Answers Search Engine > System Utilities.**
 - c Sélectionnez l'option 14, **Get-Answers Search Engine Internet Spider Utilities.**
 - d Sélectionnez l'option 2, **Start O2 server.**
 - e **Quittez** les utilitaires système (**System Utilities**) en entrant une série de **1**.

Fichiers de configuration de Spider

Une bibliothèque Spider contient plusieurs fichiers de configuration.

Fichier	Description
spider.cfg	Principal fichier de configuration de Spider. Toutes les configurations de la bibliothèque de Spider sont effectuées dans ce fichier ou lui sont associées.
start.lst	Fichier facultatif contenant une liste d'URL à utiliser comme point de départ de l'exploration.
permission.lst	Fichier qui répertorie les domaines, les hôtes, les répertoires et les extensions pouvant être traités par Spider.
proxy.cfg	Fichier utilisé uniquement si vous avez un pare-feu de type proxy http. Il comprend des options de configuration proxy pour une exploration d'URL à l'aide d'un serveur proxy http. Ce fichier indique dans quelles circonstances utiliser des connexions directes (à l'intérieur de la zone protégée) et dans quelles circonstances utiliser le serveur proxy (à l'extérieur de la zone protégée).
revisit.cfg	Fichier facultatif qui spécifie la fréquence de vérification des URL déjà visitées.
forms.lst	Fichier facultatif servant à traiter les formulaires et les droits d'accès des utilisateurs pour les sites http ou ftp.
cookies	Fichier facultatif servant à stocker des informations sur les interactions entre Spider et le serveur hôte.

spider.cfg

Notez les règles suivantes pour le fichier `spider.cfg` :

- Toute ligne commençant par le signe dièse (#) est considérée comme une ligne de commentaire.
- Chaque ligne de commande affiche le nom du paramètre suivi de deux points (:) et la valeur.
- Si deux valeurs sont attribuées à un même paramètre, la valeur la plus récente a priorité. Aucune erreur n'est répertoriée.
- Les paramètres inconnus ne produisent aucun effet. Si un nom de paramètre comprend une faute d'orthographe ou est non valide, aucune erreur n'est répertoriée.
- Un nom de paramètre qui n'est pas suivi d'une valeur (espace vide) est considéré comme vide et la valeur par défaut est utilisée, le cas échéant.

Les paramètres du tableau suivant doivent être définis directement dans le fichier `spider.cfg`. Modifiez le fichier `spider.cfg` à l'aide d'un éditeur de texte. Certains de ces paramètres sont déjà dans `spider.cfg`, mais ils sont désactivés par un signe dièse (#) placé en début de ligne, ce qui entraîne l'utilisation des valeurs par défaut. Pour donner une valeur différente à l'un de ces paramètres, supprimez le signe dièse et entrez une valeur correcte.

Paramètre	Description
<code>afm_libpath</code>	Spécifie le chemin d'accès aux fichiers de bibliothèque AFM utilisés par Spider. Le chemin par défaut est <code>SPIDERHOME/bin</code> .
<code>afm_loglevel</code>	Spécifie le niveau de détail sur le traitement du fichier AFM que vous souhaitez voir apparaître dans le fichier journal. Les valeurs valides vont de 0 à 4, où 4 représente le niveau d'information le plus élevé. La valeur par défaut est 0 (aucune connexion).
<code>afm_lst</code>	Spécifie le chemin d'accès au fichier <code>afm.lst</code> utilisé par Spider. Le chemin par défaut est <code>SPIDERHOME/spider-lib/config/afm.lst</code> .
<code>afm_rul</code>	Spécifie le chemin d'accès au fichier <code>afm.rul</code> utilisé par Spider. Le chemin d'accès par défaut est <code>SPIDERHOME/afm.rul</code> .
<code>conn_timeout</code>	Spécifie, en secondes, le temps d'attente avant que Spider se déconnecte du serveur http/ftp. La valeur par défaut est 20 secondes.
<code>follow_redirect</code>	Active ou désactive la fonction de contrôle de redirection d'URL : 1 = suivre automatiquement les redirections ; 0 = ne pas suivre les redirections. Si vous choisissez la valeur 1, le fichier AFM du serveur http ou ftp suit automatiquement les liens déplacés jusqu'à une URL non déplacée ou jusqu'à ce que le nombre maximum de redirections (16) soit atteint. Si vous choisissez la valeur 0, le fichier AFM marque l'URL comme déplacée et génère un fichier html indiquant le lien de redirection comme fichier de sortie. La valeur par défaut est 0.
<code>index_waiting_time</code>	Si le paramètre <code>storage_path</code> n'est pas spécifié, ce paramètre-ci détermine le temps d'attente de <code>tproc</code> pour que le gestionnaire de documents finisse d'indexer un document qui ne serait pas stocké localement. Si le document dépasse 1 Mo, le temps d'attente (en secondes) de <code>tproc</code> sera calculé selon la formule suivante (où <code>doc_length</code> est en Ko) : $\text{index_waiting_time} * \text{floor}(\text{doc_length (KB)} / 256)$ Par exemple, si <code>index_waiting_time</code> est 2 et que la taille du document est égale à 2 Mo, le temps d'attente est $2 * \text{plancher}(2 * 1024 / 256) = 16$ secondes. La valeur par défaut est 2.

Paramètre	Description
<code>local_cookies</code>	Spécifie comment gérer les cookies : 1 = gère les cookies localement (par module) ; 0 = utilise les cookies transmis en tant que paramètre. La valeur par défaut est 0.
<code>min_cache</code>	Spécifie la taille minimale, en Mo, du cache de la base de données. La valeur par défaut est 64.
<code>nfile_hashdbm</code>	Spécifie le nombre de fichiers de la base de données sous-jacente pour la base de données de filtrage VISDIS. La valeur par défaut est 5.
<code>nsync_read_initur1s</code>	Spider analyse le nombre d'URL de départ dans la thread principale, puis démarre le tfetcher (lance l'exploration). Spider lance également l'analyse des URL restantes dans le fichier d'URL d'origine. Cette thread restera inactive pendant <code>waittime_nonsync_read</code> secondes après qu'elle aura fini de traiter chaque URL <code>nsync_read_initur1s</code> . La valeur par défaut est 100.
<code>process_ftp_dir1st</code>	Active ou désactive le fichier AFM du serveur ftp : 1 = convertit le contenu du répertoire du site ftp en fichier html, les sous-répertoires devenant des liens hypertexte ; Spider peut maintenant commencer l'exploration. 0 = désactive l'exploration des ftp. La valeur par défaut est 1.
<code>rware_name_server</code>	Spécifie le nom d'hôte et le numéro de port d'un serveur de nom distant RetrievalWare (moteur de recherche) auquel Spider se connecte. (Exemple : <code>rware_name_server: rwhost:6000</code>)
<code>use_host_distance</code>	Active ou désactive le filtre de distance de l'hôte (<code>host_distance</code>). Utiliser 1 pour activer, 0 pour désactiver. La valeur par défaut est 1.
<code>use_url_distance</code>	Active ou désactive le filtre de distance (<code>url_distance</code>). Utiliser 1 pour activer, 0 pour désactiver. La valeur par défaut est 1.
<code>verbose</code>	Spécifie le niveau des types de messages qui apparaîtront dans les fichiers journaux pour les fichiers <code>tagent</code> et <code>tproc</code> . Un message n'apparaît dans le fichier journal que si le niveau de <code>verbose</code> qui lui est affecté est inférieur ou égal à ce niveau de <code>verbose</code> . La valeur par défaut est 0.
<code>waittime_nonsync_read</code>	Consultez le paramètre <code>nsync_read_initur1s</code> ci-dessus. La valeur par défaut est 20 secondes.

start.lst

Vous pouvez modifier ce texte dans un éditeur de texte.

Si l'exploration de Spider doit commencer sur plusieurs URL, le paramètre `initial_url` du fichier `spider.cfg` est défini sur le fichier `start.lst`. Exemple de fichier `start.lst` :

```
#list of urls for initial_url:
http://www.convera.com/
ftp://ftp.example.com/
https://https.example.com/
```

url_distance

Le paramètre `url_distance` défini dans le fichier `spider.cfg` correspond à la distance maximale par défaut de toutes les URL répertoriées. Néanmoins, si une autre distance maximale doit être définie pour une ou plusieurs URL répertoriées dans le fichier `start.lst`, le paramètre `url_distance` apparaîtra immédiatement en dessous de l'URL à laquelle il s'applique. Par exemple, si le paramètre `url_distance` est défini sur 3 dans le fichier `spider.cfg`, mais que vous souhaitez restreindre le balayage sur <http://www.example.com/headlines/sports> à 2, le fichier `start.lst` se présentera ainsi :

```
#list of urls; all will use the default url_distance in the
spider.cfg
# except those URLs with a url_distance parameter below them.
#
http://www.convera.com/
http://www.example.com/headlines/sports
url_distance: 2
http://example.com/recreation/
```

host_distance

Vous pouvez aussi utiliser les paramètres `host_distance` et `url_distance` dans ce fichier.

Distance d'hôte et distance d'URL sont des paramètres très similaires. La seule différence est que le décompte de la distance d'URL commence à l'URL de départ, alors que le décompte de la distance d'hôte commence au moment où Spider quitte l'hôte de départ (où réside l'URL de départ). L'exploration de Spider s'interrompra sur une des URL répertoriées si la distance maximale définie pour `host_distance` ou `url_distance` est atteinte.

Soit, par exemple, l'URL de départ suivante :

```
http://www.convera.com/  
url_distance: 50000  
host_distance: 0
```

Dans cet exemple, l'hôte de départ est www.convera.com. Avec `host_distance` défini sur 0, Spider n'explorera aucune URL (ou ne suivra aucun lien) ne commençant pas par <http://www.convera.com/>. Si `host_distance` est défini sur 1, Spider explorera pratiquement tout le territoire de www.convera.com, puis tous les liens de premier niveau de www.convera.com.

Si `host_distance` est défini sur 2, Spider explorera pratiquement tout le territoire de www.convera.com, puis tous les liens de deuxième niveau de www.convera.com.

En revanche, avec le paramètre suivant :

```
http://www.convera.com/  
url_distance: 2  
host_distance: 5
```

le décompte de `url_distance` se terminera probablement avant même que Spider ouvre un seul lien de premier niveau de www.convera.com. `url_distance` est donc le facteur limitatif dans cette exploration.

permission.lst

Vous pouvez modifier ce fichier avec un éditeur de texte.

Le but du fichier `permission.lst` est de répertorier les URL autorisées ou non autorisées dans le cadre de l'exploration.

Son nom est indiqué dans le paramètre `permission_list_file` du fichier `spider.cfg`.

On utilise des expressions régulières pour spécifier les URL à parcourir et à indexer.

Les règles suivantes déterminent quels sont les fichiers explorés par Spider :

```
allow  
disallow  
strong_allow
```

Pour autoriser l'exploration d'URL correspondant à une expression régulière, entrez `allow` : devant cette expression. Pour interdire l'exploration d'URL correspondant à une expression régulière spécifique, entrez `disallow` : devant cette expression. Si aucune ligne ne commence par `allow` : , toutes les URL sont autorisées. Si une URL est marquée à la fois comme `allow` (autoriser) et `disallow` (interdire), l'interdiction a la priorité. Autrement dit, vous pouvez autoriser toutes les URL, puis annuler cette autorisation pour les exceptions en entrant `disallow`. La règle `strong_allow` permet d'obtenir l'effet inverse (elle annule les interdictions). Dans ce cas, vous pouvez interdire toutes les URL et annuler cette interdiction pour les exceptions en entrant la règle `strong_allow`.

Vous pouvez également spécifier si certains fichiers sont indexés ou non à l'aide des règles d'indexation suivantes :

```
index_allow  
index_disallow  
index_strong_allow
```

Ces règles fonctionnent exactement de la même façon que les règles d'exploration d'URL, à la différence près qu'elles s'appliquent après la récupération d'un fichier. Exemple :

```
allow: http://www.convera.com/  
disallow: /partners/  
strong_allow: /solutions\.html$  
index_allow: \.html$  
index_disallow: /company/  
index_strong_allow: /management\.html$
```

Cet exemple précise que Spider doit parcourir tout le site de www.convera.com à l'exception du répertoire des partenaires, et toutes les URL se terminant par `solutions.html`, même si elles figurent dans le répertoire des partenaires. (Notez qu'une URL se terminant par `solutions.html` ne sera pas explorée si elle n'est pas référencée par une URL autorisée non comprise dans le répertoire des partenaires.) Les paramètres demandent ensuite d'indexer (parmi les fichiers explorés) tous les documents html, sauf s'ils font partie du répertoire de la société. Ils demandent également d'indexer toute URL se terminant par `management.html`, même si elle fait partie du répertoire de la société.

Chaque règle du fichier des droits d'accès est constituée d'expressions régulières. Une URL u répond à une expression régulière r si r répond à une sous-chaîne de u . Le groupe d'URL $M(R)$ qui répond à une règle R est le groupe d'URL qui répond à une expression régulière r dans R .

Le groupe d'URL $A(S)$ autorisées dans un groupe d'URL S correspondra à :

$$A(S) = S \text{ intersection } (M(\text{strong_allow}) \text{ union } (M(\text{allow}) \text{ minus } M(\text{disallow})))$$

`strong_allow` étant la règle d'autorisation prononcée, `allow` étant la règle d'autorisation et `disallow` la règle d'interdiction.

Supposons qu'il n'y ait aucune restriction de distance d'URL et aucune restriction de distance d'hôte. Prenons S comme groupe d'URL dans le fichier `start.lst`. Le groupe d'URL A exploré par Spider est déterminé par la règle récursive suivante.

- 1 $A(S)$ appartient à A .
- 2 Si u appartient à A et `liens(u)` correspond à toutes les URL référencées par u , toutes les URL dans $A(\text{liens}(u))$ appartiennent à A .
- 3 Aucune autre URL n'appartient à A .

Exemple de fichier permission.lst :

```

# Copyright 1999-2002 Convera Technologies, Inc.
#-----
# * All comments start with #
# * All blank lines are not processed
# SYNTAX: strong-allow: <URL extended regex pattern>
# allow: <URL extended regex pattern>
# disallow: <URL extended regex pattern>
# RULES:
# (1) If no allow field is given, it is assumed that all URLs
# are allowed.
# (2) If no disallow field is given, no URLs are disallowed.
# (3) Disallows take precedence over allows but not over
# strong-allows.
# (4) Strong-allows will override disallows and guarantee the
# URL matching
# the regex will be crawled.
# Commonly used regular expression patterns:
# ^ beginning of line
# $ end of line
# \ escape -- make following character literal, no special
# meaning
# . any single character
# * zero or more of the PRECEDING character (or class)
# + one or more of the PRECEDING character (or class)
# ? zero or one of the PRECEDING character (or class)
# [] character class -- any one of the contained characters
# or range
# [^] character class -- any one character NOT in the class
# or range
# This example file allows the following URLs to be crawled:
# (1) http://www.yahoo.com/Entertainment/*
# (2) *.html, *.htm (case insensitive)
# (3) *.text, *.txt (case insensitive)
# (4) */ (URLs ending with a slash; i.e. directories)
# (5) */ (a sequence of characters without a '.'; i.e. files
# without extensions)
# Except (2) - (5) have the following restrictions:
# (1) */bin/*
# (2) */cgi-bin/*
# (3) *?* (decorated URLs that pass variables to forms)
# (4) *netscape.com*
# (5) *www.yahoo.com*

```

```

strong_allow: www\.yahoo\.com/Entertainment/
allow: \.[Hh][Tt][Mm][Ll]?$
allow: \.[Tt][Ee]?[Xx][Tt]$
allow: \.[Dd][Oo][Cc]$
allow: \.[Pp][Dd][Ff]$
allow: /$
allow: /[^.]+$
disallow: /bin/
disallow: /cgi-bin/
disallow: [?]
disallow: netscape.com
disallow: www\.yahoo\.com # The strong-allow above still
# allows Entertainment/ to be crawled.
# Technically, the above example only crawls the specified URLs.
# Indexing the pages is controlled by another set of keywords:
# index_allow, index_disallow, index_strong_allow
# These keywords follow the same syntax and rules as the basic
keywords,
# so leaving them out of the file would result in all crawled
pages being
# indexed (by Rule 1). Note that pages must be crawled before
they can be
# indexed.
# Often the indexing keywords are used to prevent indexing of
pages that
# are uninteresting for their content, but are important to the
continuation
# of the crawl.
index_disallow: /links\.html?$

```

Exploration des fichiers shtml

Spider peut récupérer et indexer des fichiers shtml si vous entrez la règle suivante dans le fichier permission.lst :

```
allow: \.[sS][hH][tT][mM][lL]?$
```

proxy.cfg

Vous pouvez modifier ce fichier dans un éditeur de texte.

Le fichier `proxy.cfg` est un fichier de configuration pour les pare-feu de type proxy http associé au paramètre `proxy_connection_config` indiqué dans le fichier `spider.cfg`. Ce fichier n'est nécessaire que si votre pare-feu est effectivement de type serveur proxy http (et non de type SOCKS). Il sert à déterminer si la valeur d'une URL doit être extraite par un serveur proxy http ou par connexion directe. Si `proxy_connection_config` mentionne un fichier et que celui-ci est vide, toutes les URL sont récupérées par l'intermédiaire du serveur proxy http. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Configuration du pare-feu à la page 92](#).

Pour récupérer directement une URL correspondant à une expression régulière, entrez `direct:` devant l'expression dans le fichier `proxy.cfg`. Pour récupérer une URL correspondant à une expression régulière par le biais d'un serveur proxy http, entrez `proxy:` devant l'expression. Si une URL est associée à ces deux instructions (`direct` et `proxy`), l'instruction `proxy` a priorité.

L'exemple ci-dessous montre un fichier `proxy.cfg` où tout le trafic vers `convera.com` se fera par connexion directe et tout le trafic vers `example.com` se fera via le serveur proxy http.

```
# Convera Internet Spider Proxy Configuration
direct: convera.com
proxy: example.com
```

revisit.cfg

Vous pouvez modifier ce fichier dans un éditeur de texte.

Le but du fichier `revisit.cfg` est de définir un programme pour revisiter les sites qui ont déjà été visités. Le nom du fichier apparaît dans le paramètre `revisit_control_file` du fichier `spider.cfg`.

Exemple de fichier `revisit.cfg`:

```
#-----
# Transfer Frequency Control File
#-----
# The following parameters are in days
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had not changed last time.
no_change_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had changed last time.
change_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that was not found last time.
extinct_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that had been moved last time.
moved_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that timed out during trnasfer last time.
timed_out_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL that encountered a transfer error the last time.
transfer_error_revisit: 0
# Number of days to wait before attempting to crawl a
# URL for which access was denied the last time.
access_denied_revisit: 0
#-----
--
# Special Revisit configuration
# The precedence is in reverse order of entry. So if there is a
# conflict, the last setting takes precedence
#-----
--
#retrieve_frequency: 5: http://www\example\.com/
#retrieve_once: http://www.example.com/icons/2s_abt.jpg
#retrieve_always: http://www\example\.com/prods.html$
#retrieve_normal: http://www\example\.com/prods.html$
```

Il existe deux types de temporisation de vérification : la temporisation de vérification générale (pour toutes les URL) et la temporisation de vérification spécifique. Vous pouvez définir à quelle fréquence les URL doivent être revisitées et traitées de nouveau en définissant les paramètres de temporisation de vérification générale. Pour contrôler à quelle fréquence un groupe spécifique d'URL sera revisité, définissez les paramètres de temporisation de vérification spécifique. Les paramètres utilisables pour ces temporisations sont répertoriés dans les tableaux des deux sections suivantes.

Il convient de définir les paramètres de temporisation de vérification générale avant les paramètres de temporisation de vérification spécifique. Dans le fichier `revisit.cfg`, les temporisations de vérification générale doivent figurer en premier, suivies des temporisations de vérification spécifique. La priorité suit l'ordre inverse des entrées effectuées dans le fichier. En cas de conflit, le dernier paramètre a priorité.

Temporisateurs de vérification générale

Les temporisateurs de vérification générale indiquent le nombre de jours (segments de journée autorisés) avant la prochaine tentative de vérification d'URL. Utilisez ces temporisateurs si votre système possède une bibliothèque Spider ou plusieurs bibliothèques Spider n'explorant pas les mêmes sites. Si l'exploration porte sur plusieurs bibliothèques susceptibles de parcourir les mêmes sites, vous pouvez décider de n'utiliser que le temporisateur de vérification spécifique `retrieve_always`. (Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Temporisateurs de vérification spécifique](#).)

Si le fichier `revisit.cfg` n'existe pas, les temporisateurs seront configurés avec les paramètres par défaut du tableau ci-dessous. La description de ces paramètres vous aidera à modifier le fichier exemple `revisit.cfg` utilisé pour l'exploration des URL.

Temporisation de vérification générale pour toutes les URL		
Nom du paramètre	Valeur par défaut (jours)	Description
<code>change_revisit</code>	1	URL qui étaient nouvelles ou avaient été modifiées lors de la dernière visite.
<code>access_denied_revisit</code>	5	URL qui avaient été refusées en raison d'un ID d'utilisateur ou mot de passe manquants ou non valides.
<code>extinct_revisit</code>	30	URL qui affichaient un code de retour HTTP de non validité (404, par exemple) lors de la dernière visite.
<code>moved_revisit</code>	0	URL qui affichaient un code de retour HTTP « déplacé » (301 ou 302) lors de la dernière visite.
<code>timed_out_revisit</code>	5	URL où le transfert s'est interrompu lors de la dernière visite pour cause de dépassement du délai d'attente.
<code>transfer_error_revisit</code>	5	URL indiquant des erreurs de transfert autres qu'un dépassement de délai lors du dernier transfert (échec de connexion, hôte introuvable, etc.).

Temporisateurs de vérification spécifique

Les temporisateurs de vérification spécifique affectent un groupe spécifique d'URL en leur envoyant des directives sous forme d'expressions régulières fonctionnant comme le fichier `permission.lst`. Le tableau suivant répertorie ces directives et explique ce qu'elles signifient. Chaque directive doit être suivie de deux points (:) et d'une expression régulière correspondant aux URL auxquelles s'applique la directive.

Si vous avez plusieurs bibliothèques Spider, pour explorer et indexer les URL déjà visitées pour une autre bibliothèque, remplacez `retrieve_always` par `"retrieve_always:.*"` et ne configurez pas les autres temporisateurs de vérification spécifique. Cette modification garantit qu'aucun document ne sera ignoré, mais elle risque de rallonger la durée de l'exploration.

La description de ces paramètres vous aidera à modifier le fichier exemple `visit.cfg` utilisé pour l'exploration.

Temporisation de vérification spécifique pour les URL indiquées		
Nom du paramètre	Valeur par défaut (jours)	Description
<code>retrieve_once</code>	aucune	Récupère les URL correspondant à l'expression régulière une fois seulement durant toute la durée de vie de la base de données Spider.
<code>retrieve_always</code>	aucune	Récupère et indexe de nouveau les URL correspondant à l'expression régulière à chaque exploration.
<code>retrieve_frequency: #:</code>	aucune	Récupère les URL correspondant à l'expression régulière selon la fréquence spécifiée, où # est le nombre minimum de jours entre deux transferts d'URL. Par exemple, <code>retrieve_frequency: 5.0:</code> <code>http://www.example.com/</code> signifie que le site « example » sera récupéré tous les 5 jours.
<code>retrieve_normal</code>	aucune	Récupère normalement les URL correspondant à l'expression régulière ; autrement dit, utilise les règles des temporisateurs de vérification générale. Si ces temporisateurs sont tous définis sur 0 (délai expiré), les URL seront explorées et indexées à chaque fois. Ce paramètre est censé être utilisé pour des exceptions relatives à des expressions régulières plus abstraites.

Par exemple, les paramètres suivants signifient que tous les éléments du site exemple doivent être explorés tous les 5 jours. Les fichiers gif et jpeg ne sont transférés qu'une fois, le fichier `today's_news.html` est transféré à chaque exploration, et tous les fichiers du répertoire `/Example/` sont transférés suivant les règles des temporisateurs de vérification générale.

```
retrieve_frequency: 5.0: http://www\example\.com/
retrieve_once: \.[gG][iI][fF]$
retrieve_once: \.[jJ][pP][eE]?[gG]$
retrieve_always: ^http://www\example\.com/today's_news.html$
retrieve_normal: ^http://www\example\.com/Example/
```

Si une URL n'est pas explorée car le délai à observer avant la prochaine visite ne s'est pas encore écoulé, les liens hypertexte du site sont néanmoins explorés.

forms.lst

Spider peut remplir automatiquement des formulaires et fournir un identifiant et un mot de passe aux hôtes requérant une identification. Les formulaires et les droits d'accès sont configurés à l'aide du fichier `forms.lst`. Vous devez simplement inclure ce fichier si vous souhaitez pouvoir traiter ces formulaires. Le nom du fichier apparaît dans le paramètre `form_file` du fichier `spider.cfg`. Nous recommandons d'enregistrer le fichier de formulaire mentionné dans le paramètre `form_file` dans le répertoire suivant : `rware/spider/libname/config/forms.lst`.

Copiez le fichier exemple `forms.lst` de `rware/spider/sample/config/forms.lst` dans le répertoire de votre bibliothèque `rware/spider/libname/config/forms.lst` et utilisez-le comme point de départ. Modifiez-le selon vos besoins. N'oubliez pas d'obtenir les identifiants et les mots de passe nécessaires pour accéder aux sites dont vous traiterez les formulaires. Vous pouvez répertorier un nombre illimité d'ensembles de valeurs à utiliser dans les formulaires et Spider les explorera toutes.

Soumission de formulaire CGI

Pour utiliser la fonction de soumission automatique de formulaire, vous devez connaître la syntaxe du <formulaire> html. Pour plus d'informations, reportez-vous au document Mosaic for Xversion 2.0 Fill-Out Form Support à l'adresse suivante :

<http://www.ncsa.uiuc.edu/SDG/Software/Mosaic/Docs/fill-out-forms/overview.html>

Si vous utilisez la fonction de soumission automatique de formulaire, il vous faut aussi suivre les procédures ci-dessous :

- 1 Dans le fichier `permission.lst`, insérez la ligne suivante puisque toutes les URL de formulaires à traiter se termineront par

```
FORM:
allow: FORM$
```

- 2 Dans le fichier `revisit.cfg`, définissez ces deux paramètres sur 0 :

```
transfer_error_revisit: 0
timed_out_revisit: 0
```

La syntaxe suivante est celle des paramètres de configuration dans le fichier `forms.lst` pour la soumission automatique de formulaire :

```
form: regular expression for the URL for form 1
submit: submit button value to be used for form 1
field: field name 1= value1
field: field name 2= value2
form: regular expression for the URL for form 2
submit: submit button value to be used for form2
field: field name 1= value1
.
.
.
etc.
```

La valeur de `field:` correspond au champ de nom de chaque syntaxe de <saisie> et la valeur de `submit:` correspond au champ de valeur de <type de saisie=valeur de soumission="...">.

À chaque transfert d'URL, celle-ci est comparée à l'expression régulière du champ `form:`. S'il y a correspondance, la page html est analysée et tous les `<formulaires>` sont extraits. Tous les champs reprennent leur valeur par défaut, sauf indication contraire définie dans `field:` paramètres. Le champ `submit:` doit exister puisqu'il permet à Spider de différencier les formulaires figurant sur une même page html.

Rien ne permet pour l'instant de désélectionner les valeurs par défaut dans les objets présentant des sélections multiples comme les cases à cocher simples et les cases à cocher de multisélection.

Par exemple, voici une section de fichier `forms.lst` qui automatise le remplissage d'un formulaire.

```
#-----
--
# This feature provides a way to crawl password protected sites
# through a simple CGI forms type of login and HTTP user
# authorization
# It will work only with forms pages that have 1 form on them.
# NOTE: You can also crawl most password protected sites through
# the use of the cookies feature.
#####
#
#-----
# forms based login into Example_Site
#-----
form: ^http://www\.example_site\.com/auth/login
submit: " Continue"
field: User="your_company"
field: Password="password1"
field: SAVE=PASSWORD
```

Définition des autorisations

Les droits d'accès des utilisateurs sont le plus souvent utilisés pour naviguer dans des sites protégés par des mots de passe. Normalement, lorsque vous utilisez un navigateur, une fenêtre s'ouvre et vous invite à indiquer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour que vous puissiez accéder à une page donnée. Pour plus d'informations sur les droits d'accès, consultez le site :

<http://www.w3.org/Protocols/HTTP/1.0/spec.html#Authorization>.

Les droits d'accès des utilisateurs sont définis dans le fichier `form.lst` selon le format ci-dessous :

```
authorization: expression_régulière ID_utilisateur: mot de passe
```

Lorsqu'une URL répond à l'expression régulière donnée dans le premier argument, l'ID utilisateur et son mot de passe sont transmis au serveur HTTP. Notez que l'expression régulière et `ID_utilisateur: mot de passe` doivent être séparés par un espace. L'ID utilisateur et le mot de passe composent en fait un champ unique qui est utilisé pour l'autorisation. Ils doivent se trouver sur la même ligne (sans espace, ni retour chariot, ni aucun autre caractère). Spider ne prend en charge que la méthode de droits d'accès de base.

Par exemple, voici une section de fichier `forms.lst` qui définit les droits d'accès.

```
#-----
# User authorization based login
#-----
authorization: www\.example2000\.com/~wsapi/investor/
my_name:my_passwd
```

Vous pouvez également enregistrer les informations sur les droits d'accès FTP des utilisateurs dans le fichier `forms.lst`. Exemple :

```
authorization: www\.example2000\.com/~wsapi/investor/
my_name:my_passwd
```

- Les informations de connexion FTP sont déterminées comme suit :
- Si l'URL contient des informations sur l'utilisateur, utilisez-les (par exemple `ftp://user:passwd@ftp.example.com/`).
- Sinon, utilisez les informations sur l'utilisateur dans le fichier de configuration des droits d'accès, si une correspondance est trouvée.
- Si aucune information de connexion n'est trouvée dans ces deux sources, l'utilisateur est anonyme et le mot de passe est le paramètre `From` du fichier de configuration principal.

Cookies

Un cookie représente des informations internes et limitées, transmises entre le serveur hôte et le navigateur. Ce fichier facultatif permet d'initialiser et d'enregistrer les cookies utilisés par Spider. Si aucun fichier de cookie n'est fourni, Spider envoie et reçoit néanmoins des cookies, mais ceux-ci ne seront pas enregistrés à l'arrêt du serveur. `tagent` lit le fichier de cookie au démarrage et enregistre les cookies à la fermeture.

Nous ne fournissons pas d'exemple de fichier de cookie, mais vous devriez pouvoir copier un fichier de cookie depuis votre navigateur si vous souhaitez en fournir un à Spider. Par exemple, si vous ne voulez pas stocker les informations sur les droits d'accès dans le fichier `forms.lst`, vous pouvez vous attribuer à vous-même des droits via Netscape et utiliser le fichier de cookie de Netscape pour commencer l'exploration. Le fichier est nommé dans le paramètre `cookie_file` du fichier `spider.cfg`.

Références d'expressions régulières étendues

Les expressions régulières sont utilisées dans les fichiers de configuration suivants :

`permission.lst`

`proxy.cfg`

`revisit.cfg`

`form.lst`

Le tableau suivant répertorie les expressions régulières étendues les plus souvent utilisées. Les utilisateurs de Solaris peuvent également se reporter aux pages de manuel `man -s 5 regex`.

Caractères	Signification	Exemple
<code>^</code>	L'expression régulière doit correspondre dès le début de la chaîne.	<code>^http</code> : correspond à toutes les chaînes commençant par <code>http</code> :
<code>\$</code>	L'expression régulière doit correspondre à la fin de la chaîne.	<code>html\$</code> correspond à toutes les chaînes finissant par <code>html</code> .
<code>\</code>	Interdit toute signification spéciale pour le caractère qui suit.	<code>\\$</code> correspond au caractère <code>\$</code> .
<code>.</code>	Correspond à un caractère.	<code>welcome.</code> correspond à <code>welcome1</code> , <code>welcomeb</code> , <code>welcome?</code> et à toute autre chaîne contenant <code>welcome</code> suivi d'un caractère.

Caractères	Signification	Exemple
*	Ne rajoute aucun ou rajoute plusieurs caractères à ceux qui précèdent.	<code>we come*</code> correspond à <code>welcom</code> , <code>welcome</code> , <code>welcomee</code> , <code>welcomeee</code> , etc.
+	Rajoute un ou plusieurs caractères à ce qui précèdent.	<code>we come+</code> ne donne pas <code>welcom</code> , mais <code>welcome</code> , <code>welcomee</code> , <code>welcomeee</code> , etc.
?	Ne rajoute aucun ou rajoute un caractère à ceux qui précèdent.	<code>htm ?</code> ne donne que <code>htm</code> et <code>html</code> .
[]	Tous les caractères entre crochets [] sont considérés comme une classe de caractères. Une recherche donne n'importe quel caractère compris entre les []. Tous les caractères spéciaux perdent leur signification particulière au sein de [^].	<code>[a-zA0-9\n]</code> donne tous les caractères alphanumériques plus le retour chariot.
[^]	Tous les caractères entre crochets [] sont considérés comme une classe de caractères. Une recherche donne n'importe quel caractère non compris entre les [^]. Tous les caractères spéciaux perdent leur signification particulière au sein de [^].	<code>[^a-zA-Z0-9\n]</code> donne tous les caractères sauf les caractères alphanumériques et le retour chariot.

Configuration du pare-feu

Spider prend en charge deux types de pare-feu :

- SOCKS (UNIX uniquement)
- Serveur proxy HTTP (UNIX et NT)

Détermination du type de votre pare-feu

Pour connaître le type de pare-feu que vous utilisez, faites appel à votre administrateur réseau. S'il n'est pas disponible, vérifiez les points suivants :

- 1 Si vous avez un fichier `/etc/socks.conf`, il est probable que vous ayez un pare-feu de type SOCKS.
- 2 Vous pouvez également vérifier dans la configuration proxy de votre navigateur Netscape le type de pare-feu que vous possédez. Si le champ Proxy http est configuré, vous devez utiliser les paramètres de serveur proxy HTTP. Si le champ Hôte SOCKS est configuré, vous devez choisir l'option SOCKS.

Configuration SOCKS

Vous devez définir la variable d'environnement `SOCKS_SERVER` sur l'adresse IP (et non pas sur le nom d'hôte) de la machine sur laquelle le serveur SOCKS s'exécute.

Par exemple, si `SOCKS_SERVER` s'exécute sur l'hôte `proxy.mycompany.com`, vous pouvez trouver l'adresse IP comme suit :

```
> telnet proxy.mycompany.com
Trying 123.45.67.8...
```

Dans ce cas, l'adresse IP est `123.45.67.8`. Vous devrez ensuite configurer la variable d'environnement `SOCKS_SERVER`. La commande que vous utilisez dépend du shell utilisé :

Shell	Commande
csh ou tcsh	> setenv SOCKS_SERVER 123.45.67.8
ksh ou bash	> export SOCKS_SERVER=123.45.67.8

Configuration du serveur proxy HTTP

La prise en charge du serveur proxy HTTP est activée et désactivée via trois paramètres définis dans le fichier `spider.cfg` :

`proxy_host`, `proxy_port` et `proxy_connection_config`.

Si les paramètres `proxy_host` ou `proxy_port` ne sont pas définis, cette fonctionnalité est désactivée. Tous ces paramètres se trouvent dans le fichier de configuration `spider.cfg`. Le paramètre `proxy_connection_config` spécifie un fichier de configuration supplémentaire, `proxy.cfg`, qui définit à quel moment le proxy peut être utilisé.

Suppression des index de la base de données KMspider

Si nécessaire, vous pouvez supprimer les index et les URL de la base de données du Robot Web.

Pour supprimer les index de la base de données Kmspider :

- 1 Arrêtez tous les processus de balayage, ainsi que le moteur de recherche.
- 2 Ouvrez une invite de commande et tapez `dbmanage -dbc1ear`.

- 3 Dans le menu des utilitaires système, supprimez les index de KMSpider.
- 4 Dans le menu des utilitaires système, supprimez les fichiers journaux appropriés.

Intégration de Get-Answers avec ServiceCenter

Cette section indique la procédure à suivre pour intégrer Get-Answers avec ServiceCenter 6.0.x.

Remarque : Si vous n'utilisez pas Get-Answers en tant que base de connaissances pour ServiceCenter, vous pouvez ignorer cette section.

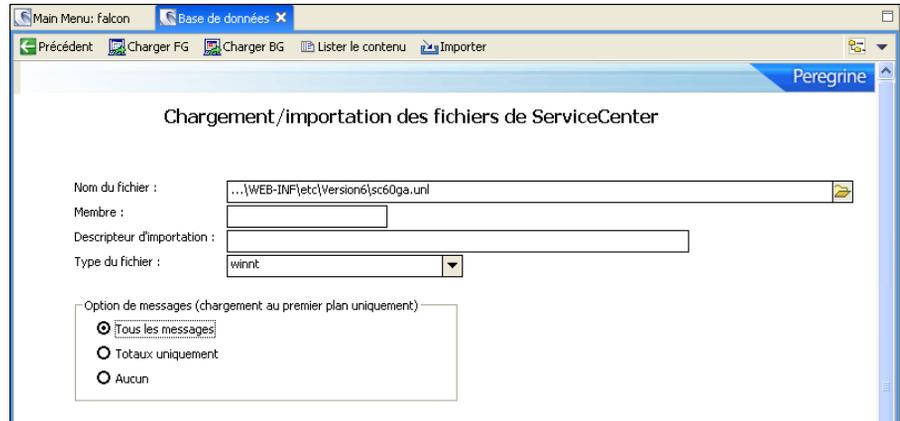
Configuration de l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter

Suivez ces étapes si vous configurez l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter.

Modifications nécessaires à l'intégration avec ServiceCenter

- 1 Vous devez supprimer le paramètre Options d'affichage d'origine défini pour Get-Answers. Ces options d'affichage sont celles fournies par défaut dans ServiceCenter.
 - a Dans ServiceCenter, sélectionnez **Utilitaires > Outils > Options d'affichage**.
 - b Dans le champ Libellé par défaut, tapez Get-Answers.
 - c Cliquez sur **Rechercher**.
 - d Cliquez sur **Supprimer en masse**.

- 2 Chargez le fichier sc60ga.unl.
 - a Cliquez sur **Boîte à outils** > **Gestionnaire de base de données**.
 - b Cliquez dans la fenêtre avec le bouton droit et sélectionnez **Importer/Charger** dans le menu contextuel.



- c Cliquez sur l'icône de dossier du champ **Nom du fichier** et accédez au fichier sc60ga.unl (<racine_déploiement>/WEB-INF/etc/version6/).
 - d Cliquez sur **Charger FG**.
 - e Un message de vérification s'affiche.

\\...WEB-INF\etc\Version6\sc60ga.unl file loaded.

- 3 Configurez l'enregistrement société au niveau système.
 - a Cliquez sur **Utilitaires > Administration > Enregistrement société au niveau système**.
 - b Cliquez sur l'onglet **Intégrations actives**.

The screenshot shows a software configuration window titled "Définition des infos système" from the "Peregrine" application. The window has a menu bar with "OK", "Annuler", "Sauvegarder", "Trouver", and "Remplir". Below the title bar, there's a section "Infos sur la société" with the following fields:

- Nom de la société : Peregrine Systems Inc.
- Adresse : 3611 Valley Centre Drive
- Ville : San Diego
- État : CA
- Code postal : 92130

 Below this is a tabbed interface with "Intégrations actives" selected. It contains a list of checkboxes:

- Knowlix
- ServiceWare
- Get-Answers
- IND

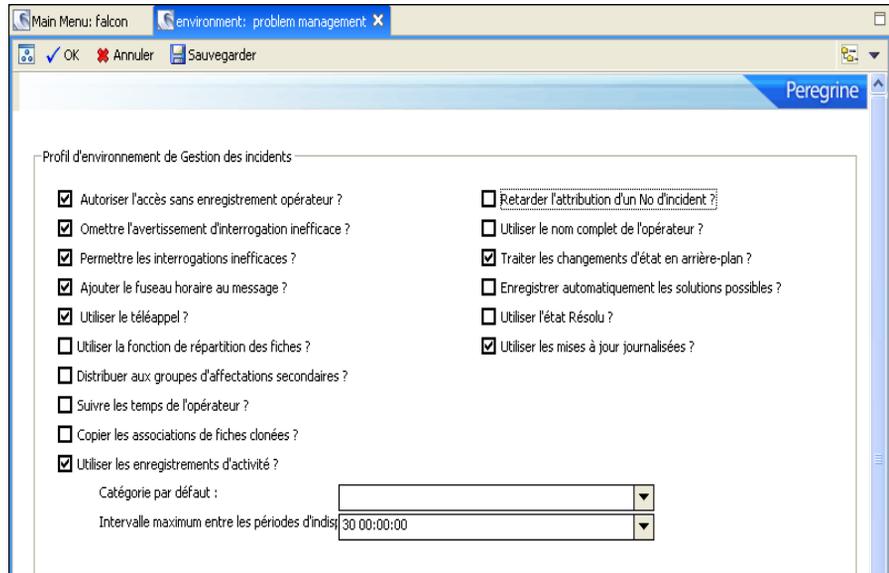
 To the right of these checkboxes is a "Serveur" field with the text: `http://<nom_hôte>:<numéro_port>/oaa`.

- c Activez la case à cocher **Get-Answers**.
 - d Tapez l'URL de base de l'application Get-Answers dans le champ Serveur. Si cette URL contient une valeur par défaut, remplacez-la par l'URL correcte.
 - e Exemple :
`http://<serveur_get-answers>:<port>/<rép_virtuel_get-answers>/`

Remarque : Le numéro de <port> est requis uniquement si vous n'utilisez pas le port par défaut.

- f Cliquez sur **Sauvegarder**.
- 4 Pour utiliser la fonction Piste d'audit, il vous faut supprimer les retards lors de l'attribution d'un numéro d'incident dans le module Gestion des incidents (GI).
 - a Cliquez sur **Boîte à outils > Gestionnaire de base de données**.
 - b Tapez `environment` et cliquez sur l'icône Rechercher.

c Ouvrez l'enregistrement environment.pm.



d Désactivez la case à cocher **Retarder l'attribution d'un No d'incident ?**.

e Cliquez sur Sauvegarder.

5 Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous à ServiceCenter pour appliquer les modifications apportées.

Vous pouvez répéter cette procédure pour l'enregistrement environment.sm s'il a été modifié dans l'installation ServiceCenter d'origine.

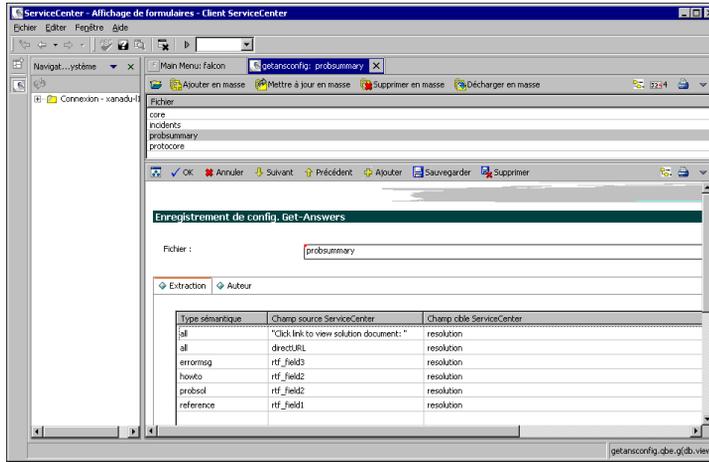
Ajout d'une extraction de solutions personnalisée

Pour créer ou personnaliser un mappage d'extraction de solutions pour l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter :

1 Renseignez ou modifiez les champs figurant sous l'onglet Extraction de l'enregistrement de configuration de Get-Answers.

- 2 Cela s'effectue pour un enregistrement de mappage existant ou nouveau selon vos nécessités d'implémentation.

L'écran suivant présente l'onglet Extraction du formulaire Enregistrement de config. Get-Answers.



- 3 Apportez les modifications souhaitées.
 - Le champ **Fichier** contient le nom du mappage. Par défaut, les mappages sont nommés en fonction des fichiers ServiceCenter auxquels ils correspondent. Si un nom de mappage différent d'un nom de fichier ServiceCenter est utilisé, la variable de thread \$gamapname doit être définie sur la valeur du **Nom du mappage** à partir de l'option d'affichage utilisée pour appeler le mappage. (Voir [Création de mappages de recherche personnalisés](#) à la page 105.)
 - La colonne **Type sémantique** indique le type de document Get-Answers à l'origine de la demande d'extraction de solution. La valeur spécifiée dans cette colonne doit impérativement correspondre au champ Valeur de stockage du type de document Get-Answers à partir duquel vous souhaitez récupérer la solution. La valeur « all » indique que ce mappage de champ peut être utilisé pour tous les types de document.

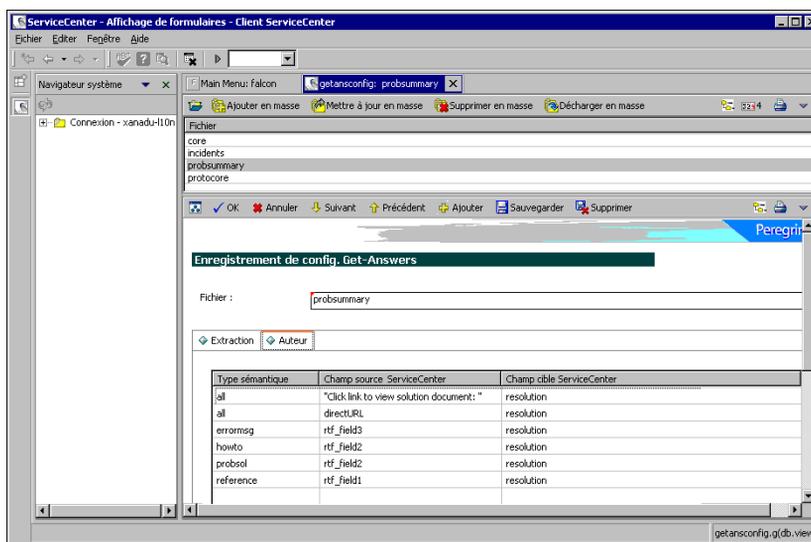
- La colonne **Champ source Get-Answers** indique le nom du champ (défini dans le schéma rKmDocument dans Get-Answers) à partir duquel sont extraites les données pour le type de document répertorié dans la ligne correspondante. Il est possible de spécifier une chaîne littérale entre guillemets. Une chaîne de caractères indiquée entre guillemets est copiée (sans les guillemets) dans le champ cible de ServiceCenter.
- La colonne **Champ cible ServiceCenter** indique le nom du champ de ServiceCenter qui reçoit les données extraites du champ source de Get-Answers. Si un champ de ServiceCenter est la cible de plusieurs champs de Get-Answers, les données sont ajoutées les unes à la suite des autres (dans l'ordre précisé dans le mappage).

Ajout de création personnalisée

Pour créer ou personnaliser un mappage de création de solution :

- 1 Renseignez ou modifiez les champs figurant sous l'onglet Auteur de l'enregistrement de configuration de Get-Answers.
- 2 Cela s'effectue pour un enregistrement de mappage existant ou nouveau selon vos nécessités d'implémentation.

L'écran suivant présente l'onglet Auteur du formulaire Enregistrement de config. Get-Answers.



- 3 Apportez les modifications souhaitées.
 - Le champ **Fichier** contient le nom du mappage. Par défaut, les mappages sont nommés en fonction des fichiers ServiceCenter auxquels ils correspondent. Si un nom de mappage différent d'un nom de fichier ServiceCenter est utilisé, la variable de thread \$gamapname doit être définie sur la valeur du Nom du mappage à partir de l'option d'affichage utilisée pour appeler le mappage. (Voir [Création de mappages de recherche personnalisés à la page 105.](#))
 - La colonne **Type sémantique** indique le type de document Get-Answers cible de la demande de création de solution. La valeur spécifiée dans cette colonne doit impérativement correspondre au champ Valeur de stockage du type de document Get-Answers pour lequel vous souhaitez créer une solution. La valeur **all** indique que ce mappage de champ peut être utilisé pour tous les types de document.
 - La colonne **Champ source ServiceCenter** indique le nom du champ de ServiceCenter qui fournit les données source envoyées au champ cible de Get-Answers. Il est possible de spécifier une chaîne littérale entre guillemets. Une chaîne de caractères indiquée entre guillemets est copiée (sans les guillemets) dans le champ cible de Get-Answers.
 - La colonne **Champ cible Get-Answers** indique le nom du champ de Get-Answers (défini dans le schéma rKmDocument dans Get-Answers) qui reçoit les données envoyées à partir du champ source de ServiceCenter. Si un champ de Get-Answers est la cible de plusieurs champs source de ServiceCenter, les données sont ajoutées les unes à la suite des autres (dans l'ordre précisé dans le mappage).

Ajout de types de document personnalisés pour la création

Pour ajouter des types de document personnalisés pour la création :

- 1 Dans le Gestionnaire de base de données, lancez une recherche portant sur **getansdoctype**.
- 2 Ouvrez le formulaire **getansdoctype**, qui contient un seul champ texte.
- 3 Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour afficher la liste des types de document actuellement pris en charge pour la création.
- 4 Double-cliquez sur un type de document pour afficher le formulaire nommé **getansdoctype**, qui comprend un seul champ contenant le type sélectionné.

- 5 Modifiez le nom du type de document.
- 6 Cliquez sur le bouton **Ajouter**. L'option Sauvegarder permet de remplacer le type de document mais l'option Ajouter crée un nouveau type de document dans la liste.

Un message confirme l'ajout d'un enregistrement.

- 7 Cliquez sur **OK**.

La liste s'affiche à nouveau (mais le nouveau type de document n'y figure pas).

- 8 Cliquez sur **Rafraîchir**.

La liste affiche alors le nouvel enregistrement.

Ajout de configurations de recherche personnalisées

Pour créer ou personnaliser un mappage de recherche :

- 1 Renseignez ou modifiez les champs figurant sous l'onglet Recherche de l'enregistrement de configuration de Get-Answers.
- 2 Cela s'effectue pour un enregistrement de mappage existant ou nouveau selon vos nécessités d'implémentation.
- 3 Apportez les modifications souhaitées.
 - Le champ **Fichier** contient le nom du mappage. Par défaut, les mappages sont nommés en fonction des fichiers ServiceCenter auxquels ils correspondent. Si un nom de mappage différent d'un nom de fichier ServiceCenter est utilisé, la variable de thread \$gamapname doit être définie sur la valeur du Nom du mappage à partir de l'option d'affichage utilisée pour appeler le mappage. (Voir [Création de mappages de recherche personnalisés à la page 105](#).)
 - La colonne **Champ source ServiceCenter** indique le nom du champ de ServiceCenter qui fournit les données envoyées au champ cible de Get-Answers. Il est possible de spécifier une chaîne littérale entre guillemets. Une chaîne de caractères indiquée entre guillemets est copiée (sans les guillemets) dans le champ cible de Get-Answers.

- La colonne **Champ cible Get-Answers** indique le nom du champ de Get-Answers (défini dans le schéma kmSearchFields) qui reçoit les données envoyées à partir du champ source de ServiceCenter. Si un champ est la cible de plusieurs champs source de ServiceCenter, les données sont ajoutées les unes à la suite des autres (dans l'ordre précisé dans le mappage). La valeur « QueryString » spécifiée dans cette colonne indique que les données du champ source sont envoyées en tant que chaîne de recherche ne portant pas sur les champs (comme lorsqu'un utilisateur entre un mot dans le champ Entrez votre question, dans l'interface de recherche de Get-Answers). La valeur « contextTag » indique que la valeur du champ source sera utilisée pour effectuer le suivi de toutes les activités de recherche en vue d'une consultation ultérieure dans la fonction Piste d'audit. Il s'agit du numéro de la fiche pour les appels et les incidents.

Modifications à apporter à Get-Answers dans le cadre de l'intégration

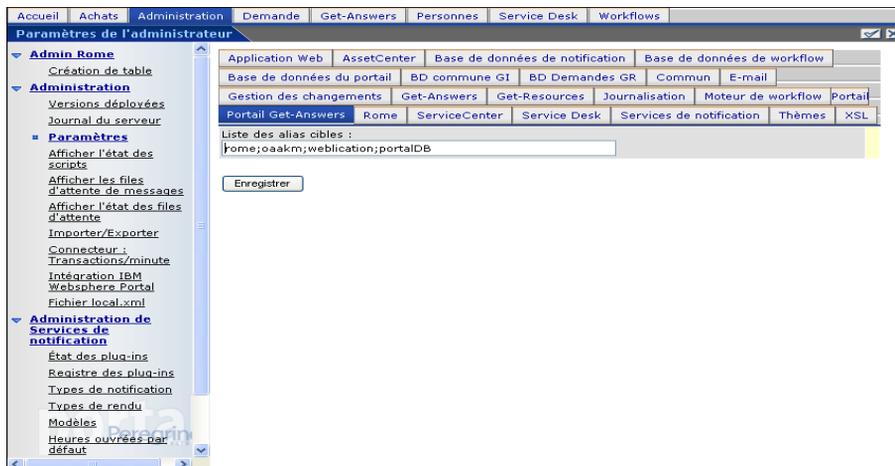
Pour configurer l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter, les utilisateurs de ServiceCenter devant accéder à Get-Answers doivent être enregistrés sous le même nom d'utilisateur dans les deux systèmes.

Remarque : Un scénario Connect-It vous permet de synchroniser les données des utilisateurs dans Get-Answers et ServiceCenter. Vous le trouverez dans le dossier SupportFiles/DatabaseFiles du CD-ROM.

Pour configurer Get-Answers en vue d'une intégration avec ServiceCenter :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers en tant qu'administrateur.
- 2 Sous l'onglet Administration, cliquez sur le lien **Paramètres** du menu d'activités.

3 Cliquez sur l'onglet Portail Get-Answers.



4 Dans le champ Liste des alias cible, ajoutez sc.

5 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Un message confirme la modification du paramètre. Vous devez ensuite réinitialiser le serveur pour appliquer le changement.

6 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** du menu d'activités.

7 Cliquez sur le bouton **Réinitialiser le portail Peregrine** de la page Panneau de configuration.

Un message de confirmation s'affiche lorsque la réinitialisation est effective.

Vous pouvez à présent vérifier qu'un utilisateur de ServiceCenter peut rechercher une solution dans la base de connaissances Get-Answers lors du traitement d'un incident.

Remarque : Vous devez définir les paramètres de l'onglet ServiceCenter (Get-Answers, Paramètres de l'administrateur) si ce n'est déjà fait.

Pour configurer les paramètres de l'onglet ServiceCenter :

- 1 Dans le module Administration du portail Peregrine, cliquez sur Paramètres.
- 2 En haut de la page Paramètres, cliquez sur l'onglet ServiceCenter pour afficher les paramètres en vigueur.
- 3 Mettez les champs suivants à jour :

Nom du champ	Description de la valeur	Valeur par défaut
Hôte	Nom d'hôte du serveur ServiceCenter.	localhost
Port	Numéro de port du serveur ServiceCenter.	12670
Journal	Chemin d'accès au fichier journal de connexion ServiceCenter qu'utilise la connexion client ServiceCenter.	(aucune)
Administrateur	Nom de connexion de l'administrateur employé par le portail Peregrine pour certaines tâches telles que l'authentification et l'enregistrement des utilisateurs.	falcon
Mot de passe de l'administrateur	Mot de passe de l'administrateur.	(aucune)
Utilisateur anonyme	Nom de l'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur inconnu tente de se connecter à ServiceCenter.	falcon
Mot de passe anonyme	Mot de passe anonyme de l'utilisateur anonyme de ServiceCenter.	(aucune)
Droits d'accès par défaut	Droits d'accès attribués à tous les utilisateurs.	(aucune)
Connecteur	Chemin de classe complet du connecteur associé à cette cible.	com.peregrine.oaa.adapter.sc.SCAAdapter
WEB-INF/bizdoc/Enum/SysEnums.xml	Fichier xml fournissant les valeurs adaptées aux types de données d'énumération.	(aucune)

- 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Enregistrer.
- 5 Cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine** pour appliquer les modifications apportées au système.

Vérification de l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter

Pour vérifier que l'intégration est effective, créez au moins un document qui propose une solution à un problème dans Get-Answers. Pour plus d'informations sur l'utilisation de Get-Answers en tant que base de connaissances pour ServiceCenter, reportez-vous au [Chapitre 1, Utilisation de l'intégration Get-Answers avec ServiceCenter](#) du *Manuel de l'utilisateur de Get-Answers*.

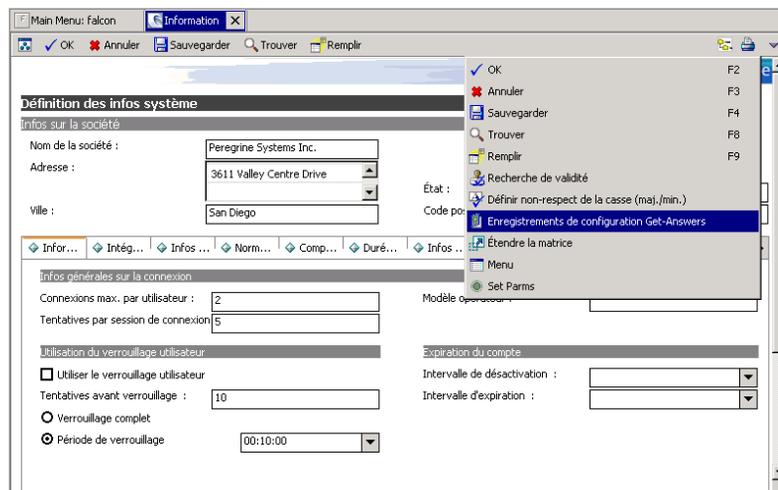
Création de mappages de recherche personnalisés

Vous pouvez créer des mappages supplémentaires entre Get-Answers et ServiceCenter, mettant en correspondance les catégories de ServiceCenter et celles de Get-Answers. Ainsi, les utilisateurs peuvent effectuer des recherches portant sur les documents dans Get-Answers, qui incluent des filtres sur les catégories définies dans ServiceCenter. Pour ce faire, les noms de catégories de Get-Answers et ServiceCenter doivent être identiques.

Pour créer des mappages personnalisés :

Remarque : Cet exemple illustre la création d'un nouveau mappage pour la catégorie `probsummary_category`.

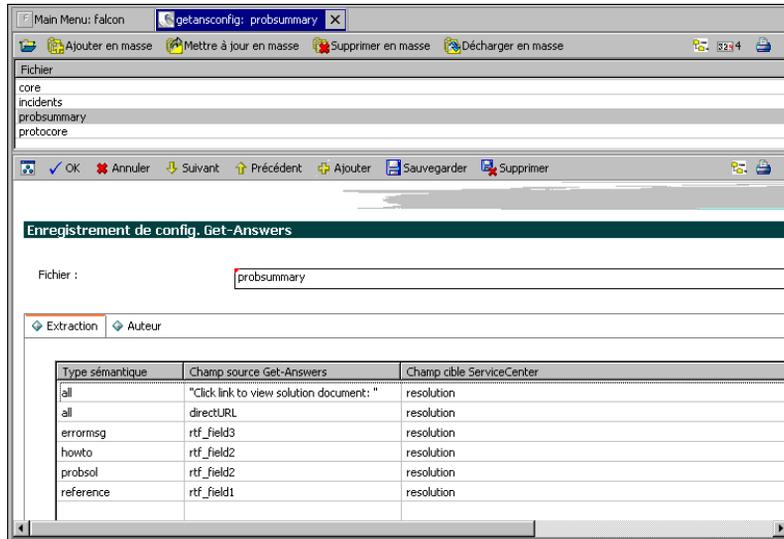
- 1 Dans ServiceCenter, accédez au formulaire Définition des infos système de l'enregistrement société au niveau système.



- 2 Dans le menu déroulant, sélectionnez **Enregistrements de configuration Get-Answers**.

Le formulaire Enregistrement de config. Get-Answers s'affiche.

- 3 Sélectionnez le fichier probsummary dans la liste.

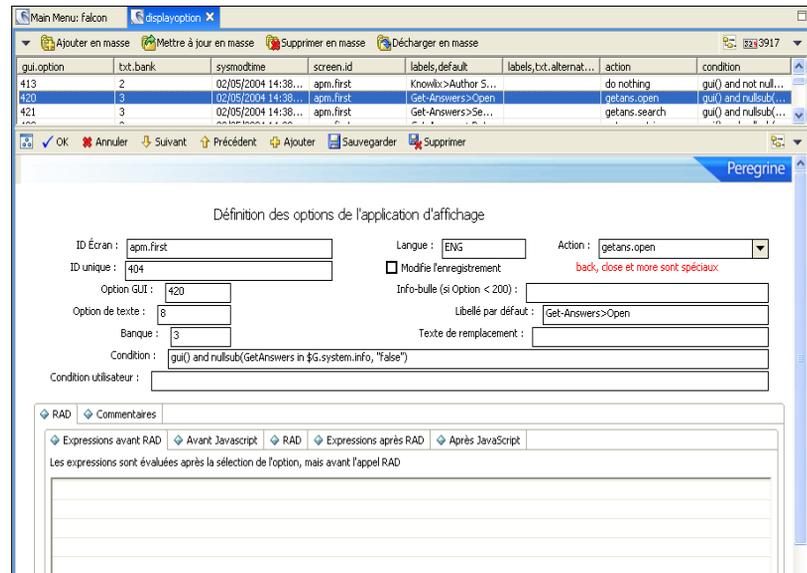


- 4 Dans le champ Fichier, tapez **probsummary_category**.
- 5 Dans la colonne Champ source ServiceCenter, tapez **category**.
- 6 Dans la colonne Champ cible Get-Answers, tapez **CategoryName**.
- 7 Cliquez sur **Ajouter** pour créer le nouvel enregistrement.

Vous devez ensuite créer une nouvelle option d'affichage pour appeler ce mappage. Associez la variable de thread \$gamapname au nom du mappage que vous venez de créer.

Pour créer une nouvelle option d'affichage :

- 1 Dans ServiceCenter, cliquez sur **Utilitaires > Outils > Options d'affichage**.
- 2 Créez une nouvelle option d'affichage pour le formulaire personnalisé.



- 3 Dans le champ Libellé par défaut, tapez **Get-Answers>Search Solution by Category**.
- 4 Sous l'onglet Expressions avant RAD (Les expressions sont évaluées après la sélection, mais avant l'appel RAD), tapez la variable de thread \$gamapname, comme suit **\$gamapname="probsummary_category"**.
- 5 Mettez les autres champs à jour, si besoin est.
- 6 Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
- 7 Vérifiez que l'option Search Solution by Category (Rechercher la solution par catégorie) apparaît dans le sous-menu de Get-Answers, accessible dans le menu déroulant de ServiceCenter.

Restriction de l'affichage de l'option de menu Piste d'audit

Cette section indique comment restreindre l'affichage de l'option Piste d'audit dans ServiceCenter lors d'une utilisation conjointe de Get-Answers et ServiceCenter.

Pour restreindre l'affichage de l'option de menu Piste d'audit :

- 1 Dans ServiceCenter, ajoutez un nouveau terme de capacité (ex : `getanswers.audittrail`).
- 2 Attribuez ce nouveau terme de capacité aux utilisateurs ou rôles à qui autoriser l'accès à la fonction Piste d'audit.
- 3 Modifiez l'option d'affichage de **Get-Answers > Piste d'audit**.
 - Accédez à l'écran de recherche Options d'affichage et entrez **Get-Answers > Audit Trail** dans le champ Libellé par défaut.
 - Cliquez sur Rechercher.
- 4 Spécifiez la condition `gui() and nullsub(GetAnswers in $G.system.info, "false") and index("getanswers.audittrail", $lo.ucapex) > 0`.

Importation d'utilisateurs de ServiceCenter dans Get-Answers

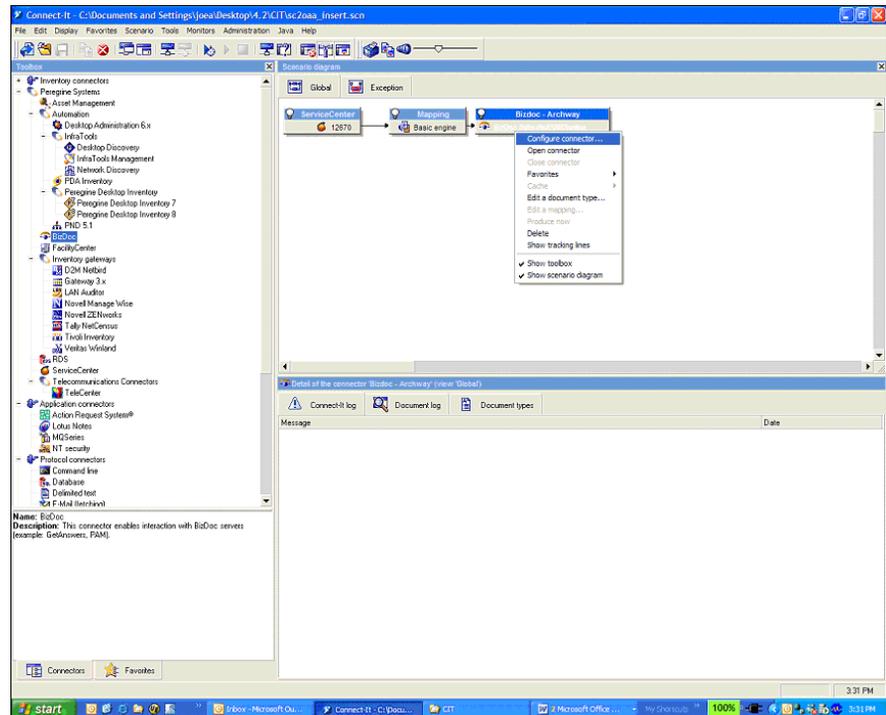
Get-Answers 4.2 comprend deux scénarios Connect-It permettant aux administrateurs d'importer des contacts de ServiceCenter dans la table *rPerson* de Get-Answers. Ces scénarios font office de modèles de travail pour importer des utilisateurs de ServiceCenter dans Get-Answers. Les administrateurs de Get-Answers ont la possibilité d'adapter ces modèles en fonction des exigences de leur implémentation. Si votre implémentation requiert l'importation d'opérateurs et non de contacts, vous pouvez modifier ces scénarios en conséquence. Vous trouverez ces scénarios sur le CD-ROM de Get-Answers 4.2, dans le dossier Support Files. Pour les mettre en œuvre, vous devez disposer de Connect-It 3.3.2 (ou version ultérieure).

Le premier scénario est défini dans le fichier `sc2oaa_insert.scn`. Il permet d'insérer les contacts qui n'existent pas encore dans la table *rPerson*. Tous les contacts ajoutés à la table *rPerson* sont associés au rôle par défaut. Le second scénario est défini dans le fichier `sc2oaa_update.scn`. Il permet de mettre à jour les informations des contacts qui figurent déjà dans la table *rPerson*.

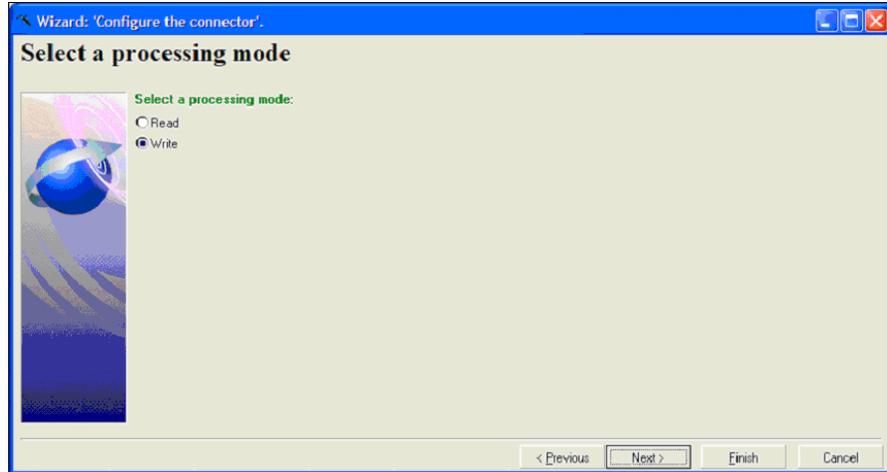
Configuration du scénario sc20aa_insert

Pour configurer le scénario sc20aa_insert :

- 1 Copiez le fichier sc20aa_insert . scn dans un répertoire auquel Connect-It peut accéder.
- 2 Démarrez Connect-It 3.3.2 (ou version ultérieure).
- 3 Dans le menu File (Fichier), sélectionnez l'option Open (Ouvrir), puis le fichier sc20aa_insert . scn, stocké dans le répertoire choisi à l'étape 1.
- 4 Cliquez avec le bouton droit dans le cadre Bizdoc-Archway, placé dans la fenêtre Scenario diagram (Diagramme du scénario), puis sélectionnez Configure connector (Configurer le connecteur) dans le menu déroulant.



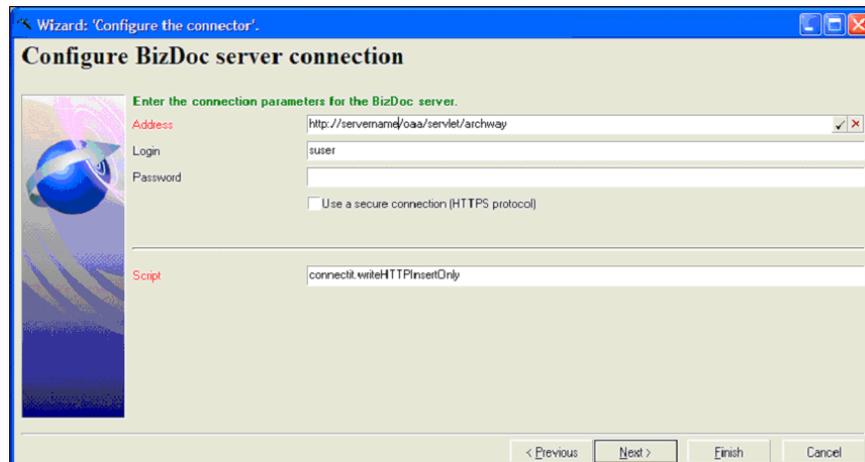
- 5 Dans la page 2 de l'Assistant, activez le bouton radio **Write** (Écriture).



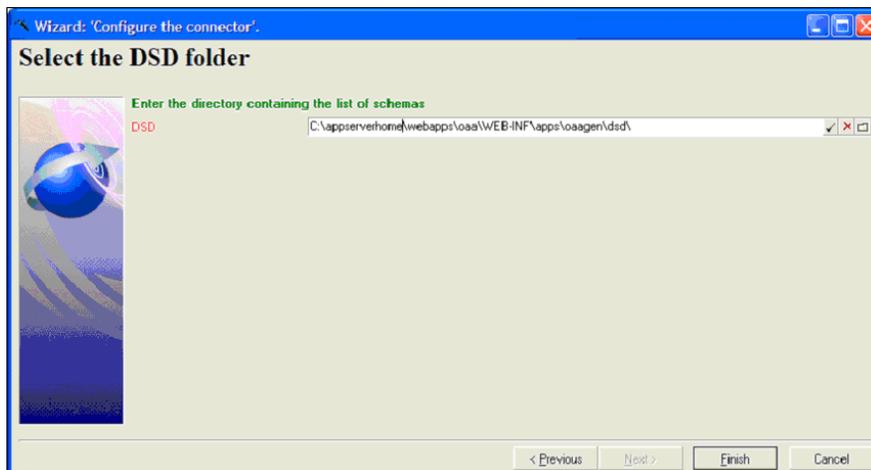
- 6 Dans la page 3 de l'Assistant, tapez l'URL de base du serveur Get-Answers, suivie de /servlet/archway, dans le champ Address.

Exemple : `http://nom_serveur/oaaservlet/archway`.

- 7 Renseignez les champs Login (Nom de connexion) et Password (Mot de passe) en indiquant les informations d'un compte défini sur le serveur Get-Answers, autorisé à insérer et mettre à jour des personnes et des rôles. Ce scénario est préconfiguré pour utiliser le compte suser, mais vous devez indiquer le mot de passe utilisé.



- 8 Accédez à la quatrième page de l'Assistant (définition du dossier DSD) et renseignez le champ DSD.



- 9 Cliquez sur le bouton **Finish** (Terminer) et enregistrez le scénario.

Configuration du scénario sc2oaa_update

Pour configurer le scénario sc2oaa_update :

- 1 Copiez le fichier sc2oaa_update . scn dans un répertoire auquel Connect-It peut accéder.
- 2 Démarrez Connect-It 3.3.2 (ou version ultérieure).
- 3 Dans le menu File (Fichier), sélectionnez l'option Open (Ouvrir), puis le fichier sc2oaa_update . scn, stocké dans le répertoire choisi à l'étape 1.
- 4 Suivez les étapes 4 à 9 de la section Configuration du scénario sc2oaa_insert à la page 109.

Intégration de Get-Answers à AssetCenter

Les informations de cette section sont réservées aux administrateurs qui configurent Get-Answers pour l'utiliser avec Peregrine AssetCenter, un produit de gestion des biens.

L'intégration de Get-Answers avec AssetCenter vous permet d'effectuer des recherches dans la base de connaissances de Get-Answers. L'intégration est disponible pour les versions 4.0 et supérieures de Get-Answers.

Remarque : L'intégration ne fonctionne que si l'utilisateur a des droits d'administrateur local sur l'ordinateur client.

Pour utiliser l'intégration :

- 1 Copiez et exécutez le fichier `jcinst.exe` sur le serveur Get-Answers, puis copiez et exécutez ce fichier sur chaque client qui accède à Get-Answers.

Ce fichier se trouve généralement dans le dossier suivant :

```
c:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\
oaa\integrations\
```

- 2 Suivez les instructions d'installation du programme `jcinst.exe`.
- 3 Ouvrez votre navigateur Web et accédez à l'adresse suivante :

http://<serveur_Get-Answers>/oaa/login.jsp?_bookmark=e_answers_kmSearchAlternate_basicSearch.jsp?DDEType=SC

L'intégration de AssetCenter avec Get-Answers est à présent terminée.

Utilisation de Crystal Reports avec Get-Answers

Vous pouvez utiliser Crystal Reports pour fournir des rapports récapitulatifs sur l'utilisation de l'application Get-Answers dans votre société. Le CD-ROM d'installation contient quatre rapports immédiatement utilisables ou personnalisables par l'administrateur de Crystal Reports. Ces rapports sont les suivants :

Rapport	Description
Document Usage Metrics (Utilisation des documents)	Ce rapport identifie les documents les plus souvent utilisés et fournit des indications métrologiques sur l'utilité de chaque document.
Document Team Performance Metrics (Performances des équipes documentaires)	Ce rapport indique le nombre de documents publiés par l'équipe documentaire et contient des indications métrologiques sur les documents modifiés, soumis et retirés.
User Performance Metrics (Performances des utilisateurs)	Ce rapport indique le mode d'accès des utilisateurs aux documents et contient des indications métrologiques sur les interrogations, les documents lus et les commentaires des utilisateurs.
Document Users, Usage Metrics (Utilisateurs de documents, utilisation)	Ce rapport répertorie les documents les plus souvent ouverts par les utilisateurs et indique le degré d'utilité que ces derniers leur ont assigné.

Chaque rapport forme un tout. Chaque rapport comporte une invite pour l'utilisation et la plage de dates, des formules normalisées et un ERD (Entity Relationship Diagram). Les rapports peuvent être exportés et publiés au format html.

Pour utiliser ces rapports, vous devez :

- disposer de l'application Crystal Reports ;
- copier les quatre fichiers (.rpt) du dossier sample reports, placés dans le dossier documentation du CD-ROM d'installation, sur un serveur ou dans un répertoire auquel Crystal Reports peut accéder ;
- établir une connexion ODBC entre Crystal Reports et la base de données Oracle de Get-Answers.



3 Utilisation du portail Peregrine

CHAPITRE

Le Portail Peregrine se compose d'un menu de navigation, d'un menu d'activités et de boutons qui vous permettent de personnaliser le portail et de mettre fin à votre session.

Les applications Web installées déterminent le contenu du menu de navigation. Toutefois, si vous vous connectez en tant qu'administrateur, tous les menus de navigation disposent d'un onglet Administration donnant accès au module Administration.

Les captures d'écran de ce chapitre utilisent la feuille de style Classic et sont des exemples d'une interface générique. De plus, le module Administration n'affiche que les fonctionnalités qu'utilise Get-Answers.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Connexion au portail Peregrine à la page 116](#)
- [Utilisation du menu d'activités à la page 117](#)
- [Personnalisation du Portail Peregrine à la page 118](#)

Connexion au portail Peregrine

Deux écrans de connexion vous permettent d'accéder au portail Peregrine :

Écran de connexion	URL
Connexion de l'utilisateur	<i>http://<serveur>/oaa/login.jsp</i>
Connexion de l'administrateur	<i>http://<serveur>/oaa/admin.jsp</i>

Remarque : Une autre méthode de connexion consiste à utiliser l'Authentification intégrée de Windows. Reportez-vous au chapitre [Sécurité](#) de ce manuel.

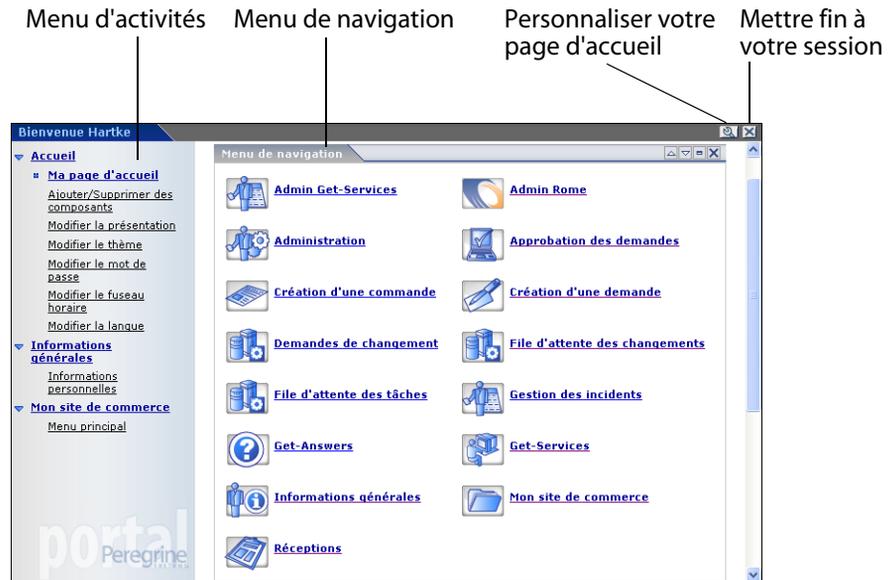
Remarque : Ce chapitre décrit les fonctionnalités disponibles à partir d'une connexion utilisateur. Pour plus d'informations sur la connexion administrateur, reportez-vous au chapitre [Administration de Get-Answers](#) de ce manuel.

L'écran suivant est un exemple de l'interface de connexion utilisateur. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Dans la liste déroulante Langue, sélectionnez la langue dans laquelle afficher le portail Peregrine. L'anglais est la langue de connexion par défaut, mais pouvez activer une autre langue dans la page Paramètres du module Administration. Pour plus d'informations sur l'activation d'une langue de connexion, reportez-vous à la section [Choix d'une langue de connexion](#).

The screenshot shows the login page for the Peregrine Systems portal. The header includes the Peregrine Systems logo and the tagline 'Evolve Wisely™'. The page title is 'Connexion' and the subtitle is 'Bienvenue'. The main content area contains the following elements:

- A navigation menu with 'Connexion' and 'Nouvel utilisateur'.
- A prompt: 'Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour accéder au portail Peregrine.'
- Input fields for 'Nom d'utilisateur', 'Mot de passe', and a dropdown menu for 'Langue' (set to 'Français').
- A checkbox for 'Mémoriser' (remember me) with the text 'Activer la connexion automatique'.
- Buttons for 'Connexion' and 'Nouvel utilisateur'.

L'écran suivant présente un portail où n'est installée aucune application. Le menu de navigation répertorie les modules de votre application particulière. Toutes les applications disposent du module Administration.



Utilisation du menu d'activités

Le menu d'activités donne accès à un certain nombre de tâches qui varient au fur et à mesure que vous naviguez dans votre application Web. Le menu reste visible lorsque vous passez d'un écran à un autre.

Par défaut, le menu d'activités offre les options suivantes :

Utilisez cette option	Lorsque vous voulez
Ma page d'accueil	Revenir à la page d'accueil du portail Peregrine.
Ajouter/Supprimer des composants	Accéder à la page où vous mène aussi le bouton Personnalisation , afin de personnaliser votre page d'accueil.
Modifier la présentation	Modifier la position d'un composant ou le supprimer du portail Peregrine.

Utilisez cette option	Lorsque vous voulez
Modifier le thème	Choisir le thème le mieux adapté parmi plusieurs options. Les modifications entrent en vigueur dès que vous sélectionnez une valeur dans l'un de ces champs. Remarque : Sélectionnez le thème accessible pour accéder à l'autre interface texte.
Modifier le fuseau horaire	Sélectionner le fuseau horaire de votre choix.

Personnalisation du Portail Peregrine

Par défaut, le menu de navigation s'affiche sur le portail Peregrine. Il est possible de personnaliser le portail Peregrine. Vous pouvez, par exemple, ajouter des utilitaires Get-Answers ou des outils personnels tels que calendrier, calculatrice ou date et heure. Vous pouvez également modifier la présentation de ces composants ou réduire un composant pour en masquer les détails.

Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre [Personnalisation](#) de ce manuel.

Ajout de composants

Les composants suivants sont disponibles.

Outils personnels

Composant	Description
Calculatrice	Machine à calculer dotée des fonctions arithmétiques classiques.
Calendrier	Calendrier mensuel.
Sélecteur de thème	Liste déroulante permettant de changer de thème.
Date et heure	Fenêtre affichant la date et l'heure du fuseau horaire en vigueur.

Composants des applications Web du portail Peregrine

Composant	Description
Menu de navigation	Liens vers les différents modules de cette application.
Liste de documents	Affiche les résultats d'une recherche, une liste ou les détails de documents particuliers. Configurez ce composant en choisissant le type de document à exposer et le type d'écran souhaité.
Mon menu	Présente un menu de liens pouvant être configurés de manière dynamique. Les liens peuvent pointer vers des sites Web, d'autres menus ou des écrans de l'explorateur de document.
Portail de recherche Get-Answers	Affiche une fenêtre de recherche pour Get-Answers.

Remarque : Le calendrier et la calculatrice ne fonctionnent qu'avec Microsoft Internet Explorer 6.0 et Netscape 6.1 (ou versions ultérieures).

Composants d'administration

Seuls les utilisateurs dotés des droits d'administrateur appropriés peuvent accéder aux composants d'administration.

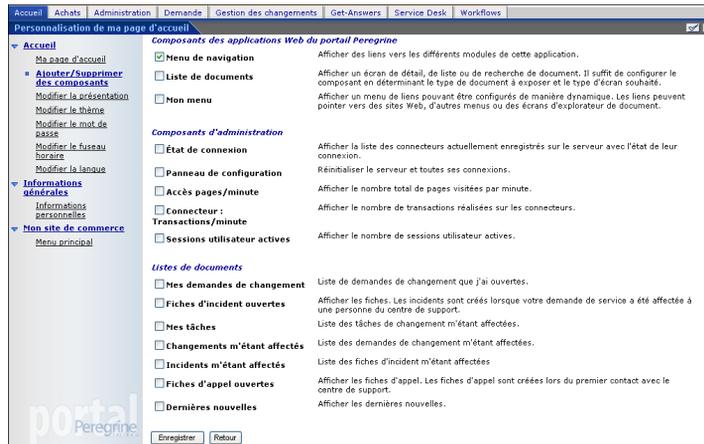
Composant	Description
État de connexion	Affiche la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur le serveur ainsi que l'état de leur connexion.
Panneau de configuration	Affiche un bouton permettant de réinitialiser le serveur et toutes ses connexions.
Accès page/minute	Affiche le nombre total de pages ayant fait l'objet d'un accès par minute.
Connecteur : Transactions/minute	Affiche le nombre de transactions réalisées sur les connecteurs.
Sessions utilisateur actives	Affiche le nombre de sessions utilisateur actives.

Pour ajouter des composants au portail Peregrine :

- 1 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé à molette).

Remarque : Vous pouvez également sélectionner le lien **Ajouter/Supprimer des composants** dans le menu d'activités.

La page **Personnalisation de ma page d'accueil** s'affiche et répertorie tous les composants disponibles.



- 2 Sélectionnez les composants que vous souhaitez ajouter ou supprimer dans le portail Peregrine.
- 3 Une fois votre sélection terminée, accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**. Pour revenir au portail Peregrine sans valider les modifications, cliquez sur **Retour**.

Dès que vous revenez au portail Peregrine, les nouveaux composants s'affichent. L'écran suivant montre le calendrier et la calculatrice ajoutés au portail.

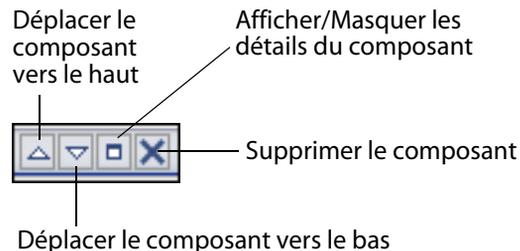


Modification de la présentation

Les sections suivantes expliquent comment modifier la position des composants ou les supprimer du portail Peregrine. La procédure à suivre dépend du navigateur Web utilisé.

Microsoft Internet Explorer

Si Microsoft Internet Explorer est votre navigateur Web, utilisez les boutons situés dans le coin supérieur droit de chaque composant pour déplacer le composant vers le haut ou le bas, ou pour l'agrandir/le réduire (c'est-à-dire en afficher/masquer les détails).



Dans l'écran suivant, la calculatrice est masquée ou réduite.

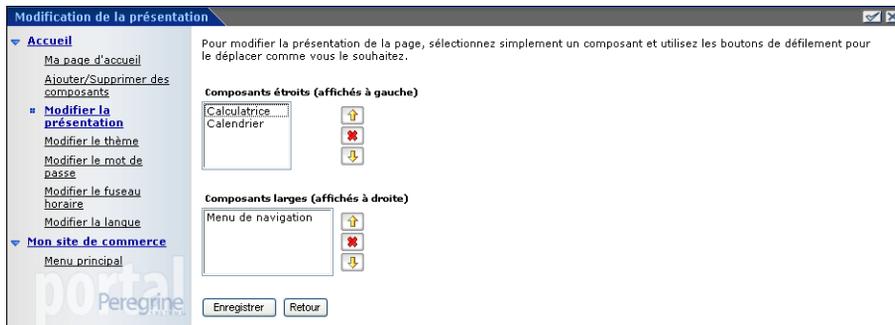


Netscape Navigator

Si Netscape Navigator est votre navigateur Web, suivez la procédure ci-dessous pour modifier l'état des composants du portail Peregrine. Vous pouvez déplacer un composant vers le haut ou vers le bas, ou bien le supprimer.

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Modifier la présentation**.

La page **Modification de la présentation** s'affiche. Vous pouvez y sélectionner les composants à modifier.



Les composants, dits étroits (calendrier ou calculatrice, par exemple), s'affichent dans la partie gauche du portail Peregrine. Les autres composants, dits larges (le menu de navigation, par exemple), s'affichent dans la partie droite du portail Peregrine.

- 2 Sélectionnez le composant à modifier, puis cliquez sur le bouton correspondant à la modification à apporter.
 - La flèche vers le haut permet de déplacer le composant vers le haut.
 - La flèche vers le bas permet de déplacer le composant vers le bas.
 - L'icône X (Supprimer) permet d'effacer le composant du portail Peregrine.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Modification des thèmes

Vous donnez à vos pages Web l'aspect qui vous convient en choisissant un thème parmi les différentes options possibles. L'installation par défaut propose plusieurs thèmes ; sélectionnez celui de votre choix. Si vous voulez déployer des thèmes supplémentaires, reportez-vous au chapitre [Personnalisation du portail Peregrine](#).

Pour modifier le thème :

- 1 Dans le menu d'activités de la page d'accueil du portail, sélectionnez **Modifier le thème**.

The screenshot shows the 'Modification des images, des couleurs et des styles' section. The 'Thème' dropdown menu is open, showing options: classic, accessible, baja, beige, evolve, evolve_with_banner, quicksilver, and sierra. Below the dropdown, there is a table with the following data:

Objet	État d'approbation	Coût total	
REQ001001	Exemple 1	En attente d'approbation	\$6,306.00
REQ001002	Exemple 2	En attente d'approbation	\$3,999.00
REQ001003	Exemple 3	En attente d'approbation	\$2,311.00
REQ001004	Exemple 4	En attente d'approbation	\$2,311.00
REQ001005	Exemple 5	En attente d'approbation	\$9,969.00

Buttons for 'Bouton' and 'Retour' are visible at the bottom of the interface.

2 Sélectionnez un thème dans la liste déroulante.

Dès que vous avez choisi une valeur, la page se met à jour pour prendre votre sélection en compte. L'écran suivant présente le thème Sierra.

The screenshot shows the 'Peregrine Portal' administration interface. The user is logged in as 'Hartke'. The main menu includes 'Accueil', 'Achats', 'Administration', 'Demande', 'Gestion des changements', 'Get-Answers', 'Service Desk', and 'Workflows'. The current page is 'Modification des images, des couleurs et des styles'. The 'Thème' dropdown menu is set to 'sierra'. Below this, there is a table titled 'Instructions exemples' with the following data:

Numéro	Objet	État d'approbation	Coût total
REC001001	Exemple 1	En attente d'approbation	\$6,306.00
REC001002	Exemple 2	En attente d'approbation	\$3,999.00
REC001003	Exemple 3	En attente d'approbation	\$2,311.00
REC001004	Exemple 4	En attente d'approbation	\$2,311.00
REC001005	Exemple 5	En attente d'approbation	\$9,969.00

There are also buttons for 'Bouton' and 'Retour'.

L'utilisateur retrouve sa nouvelle configuration lors des sessions suivantes, jusqu'à ce qu'il la modifie.

Affichage d'informations concernant les formulaires

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur le formulaire que vous utilisez. Configurez ce paramètre dans l'onglet Journalisation de la page Paramètres de l'administrateur du module Administration. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous au chapitre Administration de Get-Answers, de ce manuel.

Lorsque le paramètre **Informations du formulaire** est activé (Oui), l'icône **Afficher les informations du formulaire** apparaît dans le coin supérieur droit des formulaires.

Ce bouton vous permet d'obtenir des informations complémentaires sur le formulaire utilisé.

Personnalisation de ma page d'accueil

Accueil

- Ma page d'accueil
- Ajouter/Supprimer des composants**
 - Modifier la présentation
 - Modifier le thème
 - Modifier le mot de passe
 - Modifier le fuseau horaire
 - Modifier la langue
- Informations générales**
 - Informations personnelles
- Mon site de commerce**
 - Menu principal

Project.portal.portal.select.start

Type de composant que vous pouvez inclure dans la page d'accueil. Sélectionnez le composant qui vous intéresse. Une fois les sélections sauvegardées, vous pourrez les personnaliser selon vos besoins.

Composants d'administration Rome

- Transactions simultanées sur la BD** Afficher le nombre de transactions simultanées sur la base de données.

Utilitaires Get-Resources

- Demandes à approuver** Liste des demandes à approuver.
- État des demandes** Afficher la liste de vos demandes actives afin de consulter leur état.

Composants du workflow

- Mes messages** Afficher une liste des tâches de workflow nécessitant mon intervention.

Composants Get-Answers

- Portail de recherche Get-Answers** Afficher une fenêtre de recherche pour Get-Answers.

Outils personnels

- Calculatrice** Calculatrice. Ce composant peut être affiché dans Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou versions ultérieures).
- Calendrier** Calendrier mensuel. Ce composant peut être affiché dans Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou versions ultérieures).
- Sélecteur de thème** Modifier les images, les couleurs, les styles et la présentation.
- Date et heure** Afficher la date et l'heure locales, au format UTC (Temps universel coordonné) ou GMT (Heure du méridien de Greenwich). Ce composant peut être affiché dans Netscape 6.1, Mozilla .092 et MS Internet Explorer 4.0 (ou versions ultérieures).



4 Personnalisation du portail Peregrine

CHAPITRE

Peregrine OAA permet de personnaliser de plusieurs manières l'interface d'une application sur la plate-forme. Vous pouvez apporter une modification rapide (remplacement du logo par celui de votre société, par exemple) ou plus complexe (réécriture du code définissant la position des calques ou la taille des cadres).

Ce chapitre décrit les procédures avancées permettant de modifier l'interface de Get-Answers. Pour tirer le meilleur parti de ces informations, vous devez bien connaître le langage XML, ainsi que les spécifications CSS2 établies par le consortium W3C, telles qu'elles sont présentées sur le site Web www.w3.org.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Déploiement des variantes du thème Classic
- Modification du thème par défaut
- Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes
- Création d'un thème personnalisé
- Propriétés des calques
- Modification des cadres
- Création d'extensions de script
- Traduction de Get-Answers

Déploiement des variantes du thème Classic

Le thème Classic est le thème par défaut utilisé par les applications de la suite Peregrine OAA. Ce thème, à dominante bleu-vert et gris, est celui utilisé dans tous les écrans qui illustrent ce manuel. C'est à partir de ce thème que vous créez un thème personnalisé pour votre entreprise.

Il existe quatre variantes du thème Classic :

Thème	Description
Accessible	Thème qui rend l'écran accessible aux utilisateurs nécessitant des couleurs à fort contraste ou un meilleur support des options d'accessibilité. Conformité avec l'article 508.
Baja	Thème qui donne un petit air du sud en habillant de tons vert et beige le design Classic.
Quicksilver	Thème qui ajoute des tons bleu et argent au design Classic.
Sierra	Thème qui ajoute des teintes bleu-vert (sarcelle) au design Classic.

Ces thèmes, ainsi qu'un certain nombre de thèmes proposés en option, sont déployés lors de l'installation de l'application. Lorsque vous créez votre thème personnalisé, Peregrine Systems vous recommande de supprimer tous les autres pour empêcher que les utilisateurs ne sélectionnent l'un d'entre eux et ne remplacent celui que vous avez personnalisé. Si, par la suite, vous décidez de déployer manuellement un thème qui a été supprimé, ou si vous n'avez pas déployé tous les thèmes lors de l'installation, suivez la procédure ci-dessous pour déployer les thèmes de votre choix. Les thèmes supplémentaires sont contenus dans des fichiers zip stockés dans le répertoire C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages. Vous identifiez le nom des thèmes d'après le nom des fichiers zip.

Pour déployer un autre thème Classic :

1 Dans une fenêtre d'invite de commande, utilisez la commande `cd` pour passer au répertoire `oaa\packages`. Le chemin par défaut est : `C:\Program Files\Peregrine\oaa\packages`

2 Tapez :

```
java -jar OAADeploy.jar <nom_thème>
```

Remarque : Indiquez tous les thèmes que vous souhaitez déployer en les séparant par un espace. Par exemple, `java -jar OAADeploy.jar bluestheme hightechtheme bajatheme`.

3 Appuyez sur Entrée.

4 Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.

Les thèmes déployés apparaîtront sous forme d'options au prochain démarrage de Get-Answers.

Modification du thème par défaut

Vous pouvez modifier le thème par défaut que tous les utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à Get-Answers. Le thème Classic est celui par défaut.

Pour modifier le thème par défaut :

1 Ouvrez votre navigateur Web et connectez-vous au module Administration (`localhost/oaa/admin.jsp`) en tant qu'administrateur système.

2 Cliquez sur **Paramètres > Thèmes**. Modifiez les paramètres suivants :

- Dans le champ **Habillage ou thème par défaut**, entrez le nom du thème que vous souhaitez utiliser (par exemple, *Baja*).
- Dans le champ **Feuille de style par défaut**, entrez le nom du fichier CSS correspondant (par exemple, *baja.css*).
- Dans le champ **Modèles XSL par défaut**, entrez le nom du thème que vous souhaitez utiliser (par exemple, *Baja*).

- 3 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.
- 4 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** du menu Paramètres de l'administrateur.
- 5 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.
- 6 Actualisez votre navigateur pour afficher le nouveau thème par défaut.

Modification du graphique de l'en-tête de tous les thèmes

Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à tous les thèmes de Get-Answers à partir de la page Paramètres de l'administrateur.

Avertissement : Le réglage décrit ci-dessous permet de remplacer l'image utilisée par tous les thèmes. Si vous modifiez ce réglage, vous verrez le même logo dans tous les thèmes. Si vous souhaitez utiliser un logo différent pour chaque thème, reportez-vous à la section [Création d'un thème personnalisé à la page 132](#).

Pour modifier le graphique de l'en-tête de tous les thèmes :

- 1 Créez un graphique d'en-tête personnalisé.

Remarque : Pour qu'il puisse se loger dans le cadre d'en-tête par défaut, le graphique ne doit pas dépasser 514 pixels en largeur et 59 pixels en hauteur. Si vous voulez modifier la taille du cadre d'en-tête, reportez-vous à la section [Modification des cadres à la page 138](#).



Utilisateur : System
Evolve Wisely™

2 Enregistrez vos modifications dans le fichier suivant :

C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\classic

Remarque : Le thème Classic est celui par défaut.

3 Connectez-vous à la page d'administration de Get-Answers (admin.jsp).

4 Cliquez sur Paramètres > Thèmes.

5 Dans le champ Logo par défaut du portail Peregrine, saisissez le nom de votre logo personnalisé.

Services de notification	Thèmes	XSL
Répertoire des feuilles de style Internet Explorer :	css/	Répertoire des feuilles de style CSS pour le navigateur Internet Explorer.
Répertoire des images :	images/	Chemin d'accès au répertoire des images. Le nom du répertoire doit être relatif au répertoire presentation. Vous pouvez ainsi déplacer le répertoire des images. Répertoire par défaut : images/. Insérez impérativement la barre oblique à la fin du chemin.
Habillages et thèmes :	skins/	Chemin d'accès au répertoire des habillages. Le nom du répertoire doit être relatif au répertoire presentation. Vous pouvez ainsi déplacer le répertoire des habillages. Répertoire par défaut : skins/. Insérez impérativement la barre oblique à la fin du chemin.
Habillage ou thème par défaut :	classic	Nom de l'habillage pour les sessions utilisateur. Saisissez uniquement le nom de l'habillage. Habillage par défaut : classic.
Feuille de style par défaut :	classic.css	Nom de la feuille de style CSS pour les sessions utilisateur. Pour afficher tous les styles utilisés dans le portail Peregrine, cliquez sur Feuilles de style du portail Peregrine . Ce fichier est utile pour personnaliser les feuilles de style. Feuille de style par défaut : classic.css.
Modèles XSL par défaut :	classic	Modèle XSL employé lorsque l'utilisateur n'a pas défini de thème. Il est identique à l'habillage par défaut si vous indiquez un thème proposé sur le portail Peregrine.
Logo par défaut du portail Peregrine :	getit_header_logo.gif	Logo à utiliser dans l'application. Le logo faisant partie des habillages, il est stocké dans le répertoire racine de chaque habillage. Pour afficher un logo personnalisé, ajoutez l'image au modèle d'habillage, puis attribuez-lui un nom. Pour plus d'informations sur l'ajout de nouvelles images, reportez-vous au manuel Peregrine Portal Tailoring (Personnalisation du portail). Logo par défaut : getit_header_logo.gif.
Ordre des onglets d'application :	portal	Ordre dans lequel les onglets doivent apparaître, dans chaque groupe d'onglets. Les onglets ignorés apparaissent à la fin de la liste, classés par ordre alphabétique.
Ordre des modules dans le menu de navigation :		Ordre dans lequel les modules doivent apparaître dans le menu de navigation. Les modules ignorés apparaissent à la fin de la liste, classés par ordre alphabétique.
Enregistrer		

Entrez le nom de la nouvelle image.

6 Accédez au bas de la page et cliquez sur Enregistrer.

7 Cliquez sur le lien Panneau de configuration du menu Paramètres de l'administrateur.

8 Lorsque le Panneau de configuration s'ouvre, cliquez sur Réinitialiser le portail Peregrine.

9 Actualisez le navigateur pour faire apparaître vos modifications.

Création d'un thème personnalisé

Vous pouvez créer des thèmes personnalisés en copiant et en modifiant le thème Classic fourni dans Get-Answers.

Pour créer un thème personnalisé :

- 1 Copiez les images, les feuilles de style et les modèles XSL du thème Classic. Ces fichiers se trouvent à l'emplacement suivant :

Type de fichier	Emplacement
Images	<serveur_applications>\oaa\images\skins\classic
Feuilles de style	<serveur_applications>\oaa\css\classic
Modèles XSL	<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\templates\classic

- 2 Collez et renommez les dossiers du thème Classic. Par exemple :

Images	<serveur_applications>\oaa\images\skins\mon_thème
Feuilles de style	<serveur_applications>\oaa\css\mon_thème
Modèles XSL	<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\templates\mon_thème

- 3 Ouvrez et modifiez chacune des images que vous souhaitez voir apparaître dans votre nouveau thème. Utilisez les conventions suivantes pour les images.
 - Le nom des fichiers image ne doit pas changer. Get-Answers les utilisera pour afficher les éléments de thème.
 - La hauteur et la largeur de l'image doivent rester identiques, sauf si vous modifiez aussi la taille des cadres pour qu'ils puissent contenir la nouvelle image.

4 Ouvrez et modifiez le fichier `classic.css` dans votre nouveau thème.

Le tableau suivant répertorie quelques-uns des styles les plus couramment modifiés.

Nom du style	Description du style
.ActionButton	Style utilisé pour les boutons du portail.
.ActiveMenuItem	Utilisé lorsque la souris passe sur un lien de menu.
.ActiveModuleMenu	Désigne la page actuellement sélectionnée dans le sous-ensemble de navigation.
.CurrentModuleMenu	Désigne le sous-ensemble de navigation actuellement sélectionné.
.FormTitle	Utilisé pour le titre des formulaires. Généralement utilisé pour intituler le contenu de la fenêtre DocExplorer.
.ListBoxEvenRow	Équivalent gras de TableEvenRow.
.ListBoxHeading	Équivalent gras de TableHeading.
.ListBoxOddRow	Équivalent gras de TableOddRow.
.MenuItem	Utilisé avec les menus de tous les modules.
.ModuleMenu	Utilisé pour le menu gauche de navigation.
.ModuleMenuTitle	Désigne le titre du sous-ensemble de navigation.
.PageTitle	Utilisé pour le titre de la page situé directement sous le logo et les onglets.
.TableEvenRow	Utilisé dans le titre des tables avec des couleurs d'arrière-plan différentes pour une meilleure lisibilité. La couleur d'arrière-plan est le blanc.
.TableHeading	Utilisé pour le titre des applications dans le cadre des fonctions de recherche et des résultats.
.TableOddRow	Utilisé dans le titre des tables avec des couleurs d'arrière-plan différentes pour une meilleure lisibilité. La couleur d'arrière-plan est gris clair.
a.ListBoxEvenRow	Désigne le style associé à un attribut de lien.
a.ListBoxOddRow	Désigne le style associé à un attribut de lien.
a.TableEvenRow	Désigne le style associé à un attribut de lien.
a.TableOddRow	Désigne le style associé à un attribut de lien.

Conseil : Ne modifiez les feuilles de style qu'une fois le graphisme global défini à l'aide du sélecteur de couleurs de l'éditeur d'images, afin que les valeurs hexadécimales restent les plus proches possibles de celles de la feuille de style.

Remarque : Vous pouvez également consulter tous les styles utilisés à partir de l'onglet Thèmes du module Administration du portail. Pour accéder aux différentes entrées des feuilles de style, localisez le champ Feuille de style par défaut dans l'onglet Thèmes de la page Paramètres de l'administrateur, puis cliquez sur le lien **Feuilles de style du portail Peregrine**.

Styles Used Throughout The Peregrine Portal			
Style Names	How styles applied to HTML elements look.		
	<DIV><P> <TD> <TR> with no Text	<DIV><P> <TD> <TR> with unstyled text	 styled by itself
ActionBar		Text Sample	Text Sample
ActionButton		Text Sample	Text Sample
ActionSeparator		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderLink		Text Sample	Text Sample
ActiveHeaderMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveMenuItem		Text Sample	Text Sample
ActiveModuleMenu		Text Sample	Text Sample
ActiveTableRow		Text Sample	Text Sample
Body		Text Sample	Text Sample
BodyAlt		Text Sample	Text Sample
BodyFRSep		Text Sample	Text Sample
BodyFRSepAlt		Text Sample	Text Sample
BodyHead		Text Sample	Text Sample
BodyHeadAlt		Text Sample	Text Sample
CurrentModuleMenu		Text Sample	Text Sample
DebugTable		Text Sample	Text Sample
EntryTableFields		Text Sample	Text Sample
EntryTableHeading		Text Sample	Text Sample
EntryTableInstructions		Text Sample	Text Sample
EntryTableLabels		Text Sample	Text Sample
FieldLabel		Text Sample	Text Sample
FieldsHeading		Text Sample	Text Sample
FieldsTable		Text Sample	Text Sample
FieldTablePadding		Text Sample	Text Sample

- 5 Enregistrez votre feuille de style sous le même nom que votre nouveau thème. Par exemple, `<serveur_applications>\oaa\css\mon_thème\mon_thème.css`.
- 6 Ouvrez et modifiez le fichier `layers_<xx>.jsp` pour modifier les descriptions de calques.

Pour modifier les calques pour Internet Explorer, ouvrez `layers_ie.jsp`.
Pour modifier les calques pour Netscape, ouvrez `layers_gecko.jsp`.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Propriétés des calques à la page 136](#).

- 7 Ouvrez et modifiez les feuilles de style XSL que vous souhaitez.

Avertissement : Ne modifiez ces fichiers que si vous êtes à l'aise dans l'édition des formats HTML et XSL.

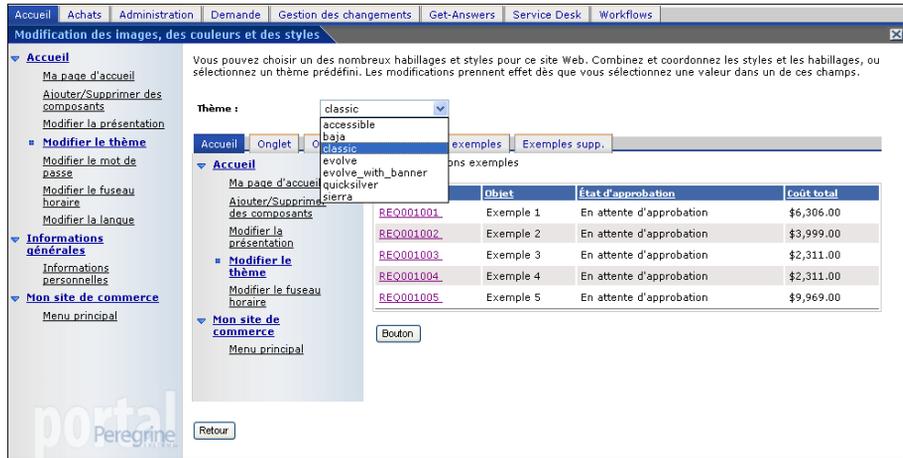
Les feuilles de style XSL détermine la façon dont Get-Answers affiche les composants des formulaires dans le cadre principal du portail.

Le tableau suivant répertorie les feuilles de style XSL que vous pouvez modifier.

Pour modifier	Modifiez cette feuille de style XSL
Sélection de pièce jointe	attachments.xsl
Génération de formulaires HTML	basic.form.xsl
Propriétés de Actions (bouton)	button.xsl
Composants du modèle	components.xsl
Propriétés du message de débogage	copy_nodes.xsl
Propriétés du sélecteur de date-heure	datetime.xsl
Propriétés du champ d'édition de texte	edit_fields.xsl
Composant de formulaire de table de saisie (reportez-vous à la page d'administration pour des exemples)	entrytable.xsl
Propriétés de section des champs	fieldsection.xsl
Propriétés de table des champs	fieldtable.xsl
Génération de pages HTML	form.xsl
Propriétés des cadres	frames.xsl
Propriétés des images	image_fields.xsl
Propriétés des libellés	labels.xsl
Propriétés des liens	link.xsl
Création de listes DocExplorer	list-builder.xsl
Propriétés des champs de recherche	lookup_fields.xsl
Propriétés des champs monétaires	money_fields.xsl
Propriétés du portail	portal.xsl
Propriétés des boutons radio	radio_checkbox_fields.xsl
Propriétés des champs en lecture seule	readonly_fields.xsl
Propriétés des champs textuels	select_fields.xsl
Propriétés des flèches	spinner_fields.xsl
Propriétés des images SVG	svg_cad.xsl
Propriétés des tables	table.xsl
Propriétés des onglets de navigation	tabs.xsl

8 Arrêtez et redémarrez votre serveur d'applications.

Vous pouvez visualiser votre nouveau thème en le sélectionnant dans la page *Modifier le thème*, accessible à partir de la page d'accueil du portail Peregrine.



Propriétés des calques

Les sections suivantes décrivent les fichiers `layers_ie.jsp` et `layers_gecko.jsp`. Chaque calque est défini par une entrée de code `<div>` distincte et inclut un attribut `id` qui donne un nom au calque. Vous pouvez modifier les propriétés du calque si nécessaire ; toutefois, les calques suivants sont obligatoires et ne peuvent pas être supprimés :

Logo

```
<div id="logo" style="position:absolute; left: 0px; top: 0px; width: 100%; height: 40px; z-index: 3;">
</div>
```

Heure

```
<div id="time" style="position:absolute; right: 4px; top: 84px;
width: 100%; z-index: 13;" onmouseover="_pauseAlert()"
onmouseout="_startAlert()" class="userBarText">
</div>
```

Barre d'outils

```
<div id="toolbar" style="position:absolute; width: 50px; top:
59px; right: 0px; z-index: 12;"></div>
```

Utilisateurs

```
<div id="user" style="position:absolute; top: -4px; right: 0px;
z-index: 14;">
<table width="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0"
align="right">
<tr>
<td width="50%">&nbsp;  </td>
<td nowrap width="3" align="right" valign="top">
">
</td>
<td nowrap align="right" valign="top" width="100%"
background="<%=
Archway.getSkinImagePath("backgrounds/rt_tile.gif", user ) %>">
">
</td>
<td nowrap><font class="userBarText" size="1" face="Arial,
Helvetica, sans-serif"><%=userTitle%></font>&nbsp;&nbsp;&nbsp;</td>
</tr>
</table>
</div>
```

Onglets

```
<div id="tabs" style="position:absolute; left: 0px; top: 60px;
width: 100%; z-index: 11;" >
</div>
```

Titres de formulaire

```
<div id="formTitles" style="position:absolute; left: 10px; top:
81px; width: 200px; z-index: 16;">&nbsp;
</div>
```

Modification des cadres

Important : Pour modifier ces fichiers, vous devez parfaitement connaître les langages HTML et JSP, ainsi que le concept de cadre. Conservez la totalité des cadres et ne changez aucun de leurs noms. Autrement, vous provoquerez des erreurs JavaScript.

Il existe deux cadres à modifier pour chaque navigateur. Ces fichiers sont stockés à l'emplacement C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\images\skins\<mon_thème>.

Les fichiers frames_xx.jsp concernent les pages auxquelles vous accédez lorsque vous vous connectez en tant qu'utilisateur final (login.jsp). Les fichiers admin_frames_xx.jsp contiennent la configuration du module Administration auquel vous accédez lorsque vous vous connectez en tant qu'administrateur (admin.jsp).

Pour modifier les cadres :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 Ouvrez le fichier des cadres propre au navigateur frames_<xx>.jsp dans un éditeur de texte (<xx> étant soit ie pour Internet Explorer, soit gecko pour Netscape).

- 3 Modifiez les propriétés des cadres.
- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Redémarrez votre serveur d'applications.

Vous pouvez désormais tester vos modifications dans le navigateur Web.

Les sections suivantes présentent l'ensemble des fichiers `_ie.jsp` comme exemples de fichiers de cadres.

frames_ie.jsp

```
<%@ include file="../../../jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../../../message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*"
rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
  <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no"
border="0" framespacing="0">
    <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
    <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
    <frameset rows="*,0">
      <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6"
marginheight="6" src="e_login_main_start.jsp?<%=
user.getADW(msg,"Params" ) %>" name="getit_main">
      <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
    </frameset>
  </frameset>
</frameset>
```

admin_frames_ie.jsp

```

<%@ include file="../.././jspheader_2.jsp" %>
<%@ include file="../.././message_special.jsp" %>

<frameset onload="setTopFrames()" onunload="closeChildWindows()"
border="0" framespacing="0" frameborder="NO" cols="*"
rows="102,*">
  <frame scrolling="NO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="oaa_header.jsp" name="getit_main_head">
  <frameset cols="185,10,*" rows="*" frameborder="no"
border="0" framespacing="0">
    <frame scrolling="AUTO" marginwidth="0" marginheight="0"
src="apphead.jsp" name="getit_header">
    <frame name="framesep" scrolling="no" marginheight="0"
marginwidth="0" src="framesep.jsp">
    <frameset rows="*,0">
      <frame scrolling="AUTO" marginwidth="6"
marginheight="6" src="e_adminlogin_login_start.jsp?<%=
user.getADW(msg, "Params") %>" name="getit_main">
      <frame noresize scrolling="NO" marginwidth="0"
marginheight="0" src="backchannel.htm" name="backchannel">
    </frameset>
  </frameset>
</frameset>

```

Création d'extensions de script

En créant des extensions de script ECMA, vous pouvez modifier les actions du script prédéfini sans modifier le script d'origine. Les extensions de script sont stockées dans le répertoire `jscripextensions` sous `WEB-INF/apps/<composant>`, `<composant>` désignant le nom d'un module d'application (par exemple, `common`, `portal`, etc.).

Lorsque vous ajoutez des extensions de script, respectez impérativement les consignes suivantes :

- Conservez la hiérarchie (chemin) du script d'origine sous le répertoire `jscripextensions`.
- Utilisez une seule extension par fichier OAA `.js`.

Le fichier d'extension peut déclarer de nouvelles fonctions, ainsi que des fonctions qui remplacent des fonctions portant le même nom dans le fichier prédéfini. L'objet créé pour représenter le fichier d'origine est configuré en tant qu'objet *prototype* de l'objet d'extension.

Vous pouvez appeler des implémentations de la fonction d'origine à partir d'une fonction qui remplace la fonction d'origine ; pour ce faire, ajoutez `proto` à la fonction de référence. Par exemple, pour appeler l'implémentation prédéfinie `login.login()`, utilisez `proto.login.login(msg)` ; à partir de la méthode `login()` déclarée dans le fichier d'extension.

L'exemple suivant inscrit un message dans le fichier journal `archway` lorsque l'utilisateur se connecte.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** VOTRE MESSAGE*** ");
  return proto.login.login(msg);
}
```

Remarque : Le chemin relatif du fichier d'extension exemple est `..\WEB-INF\apps\common\javascriptextensions\login.js`.

Si la méthode prédéfinie appelle d'autres fonctions, également remplacées dans le fichier d'extension, appliquez la technique suivante pour vous assurer que les nouvelles implémentations des fonctions secondaires sont appelées :

```
proto.login.login.apply(this, arguments);
```

`arguments` étant une variable implicite existant dans le contexte d'une fonction de script ECMA.

```
function login( msg )
{
  env.log("*** VOTRE MESSAGE*** ");
  return proto.login.login.apply(this, arguments);
}
```

Traduction de Get-Answers

À la livraison, toutes les applications Web de Peregrine OAA sont fournies en langue anglaise. Vous pouvez télécharger un module linguistique de Get-Answers sur le site Web d'assistance clientèle de Peregrine 90 jours après la commercialisation de la version anglaise. Les modules linguistiques destinés à Get-Answers sont fournis gratuitement. Les modules linguistiques sont disponibles pour les langues suivantes :

- Français
- Italien
- Allemand

Remarque : Toutes les applications Web Peregrine OAA ne s'accompagnent pas d'un module linguistique. Visitez le site Web d'assistance de Peregrine pour vérifier la disponibilité des modules linguistiques des applications Web Peregrine OAA.

Si vous disposez d'une version du module linguistique de Get-Answers, vous devez ajouter le champ Paramètres régionaux dans quatre écrans de création de document.

Si vous disposez d'une version du module linguistique d'une application Web Peregrine OAA, vous devrez modifier les fichiers de chaînes existant pour ces applications et ajouter toute nouvelle chaîne résultant de la personnalisation. Pour plus d'informations sur la procédure à suivre, reportez-vous à la section [Modification des fichiers de chaînes de traduction existants](#) à la page 144.

Si vous ne disposez pas de module linguistique pour les applications Web Peregrine OAA et que vous voulez créer une traduction, reportez-vous à la section [Création de fichiers de chaînes de traduction](#) à la page 145.

Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise votre nouvelle traduction, reportez-vous au paragraphe intitulé [Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise les nouveaux fichiers de chaînes](#) : à la page 146.

Ajout du champ Paramètres régionaux dans les écrans de création de document

Si vous déployez la version FIG (Internationalisation), ajoutez le champ Paramètres régionaux dans chaque écran de création de document, à l'exception des écrans de création de type de document externe. Ce champ Paramètres régionaux est en effet nécessaire pour étendre les termes de recherche dans la langue correcte.

Pour chaque type de document (sauf externe), procédez comme suit :

- 1 Ouvrez l'écran de création de document pour chaque type de document (l'un après l'autre). Pour ce faire, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document** et sélectionnez un type de document.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).
- 3 Dans la liste Champs disponibles, placée dans la partie gauche de la fenêtre, sélectionnez Paramètres régionaux.
- 4 Cliquez ensuite dans la liste Configuration actuelle, à l'emplacement où vous souhaitez insérer le champ Paramètres régionaux.
- 5 Cliquez sur l'icône **Plus** (+).
- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Cette personnalisation étant stockée dans la base de données, elle n'est pas supprimée lors du déploiement ultérieur de correctifs.

Modification des fichiers de chaînes de traduction existants

Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer des chaînes à l'aide d'un éditeur de texte ou d'un logiciel de traduction standard.

Pour modifier un fichier de chaînes de traduction existant :

- 1 Ouvrez le fichier de chaînes traduit dans un éditeur de texte ou un programme de traduction.

Tous les fichiers de chaînes de traduction se trouvent dans le répertoire d'installation du serveur d'applications, à savoir :

```
<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\apps\<nom_groupe_modules>
```

Remarque : L'abréviation ISO-639 à deux lettres identifiant la langue utilisée doit figurer dans le nom du fichier de chaînes.

- 1 Recherchez une chaîne existante que vous voulez modifier.

Le fichier de chaînes respecte le format présenté ci-dessous :

```
étiquette_chaîne, "chaîne_traduite"
```

étiquette_chaîne étant un nom unique attribué à la chaîne, et

chaîne_traduite la valeur réelle de la chaîne à traduire.

Supposons par exemple que vous ayez ajouté un bouton.
Vous rechercherez alors :

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Search"
```

- 2 Modifiez la partie "Search" de la nouvelle chaîne dans la langue cible choisie pour votre traduction. Par exemple, pour traduire la chaîne présentée ci-dessous en français, vous pourriez entrer :

```
EMPLOOKUP_EMPLOYEELOOKUP_SEARCH_LABEL, "Recherche"
```

- 3 Enregistrez le nouveau fichier de chaînes.

Les nouvelles chaînes de traduction seront disponibles dès que vous arrêterez et redémarrerez le serveur d'applications.

Création de fichiers de chaînes de traduction

Vous pouvez ajouter de nouveaux fichiers de chaînes à la plate-forme Peregrine OAA afin d'assurer un nouveau support linguistique à vos applications Web Get-It. La traduction peut se faire à l'aide d'un simple éditeur de texte ou d'un logiciel de traduction standard.

Important : Peregrine ne prend pas en charge les applications Web Get-It traduites dans une langue non répertoriée à la section [Traduction de Get-Answers](#) à la page 142.

Pour ajouter un fichier de chaînes de traduction :

- 1 Ouvrez le fichier de chaînes anglais correspondant à votre projet Studio dans un éditeur de texte ou un programme de traduction.

Tous les fichiers de chaînes de traduction se trouvent dans le répertoire d'installation du serveur d'applications, à savoir :

```
<serveur d'applications>\oaa\WEB-INF\strings
```

Remarque : Dans le nom du fichier de chaînes anglais figurera EN, l'abréviation ISO-639 à deux lettres identifiant la langue utilisée.

- 2 Copiez toute la ligne contenant la chaîne anglaise.
- 3 Créez un fichier de chaînes pour la langue cible où vous ajouterez les traductions.

Remarque : L'abréviation ISO-639 à deux lettres correspondant à la langue utilisée doit figurer dans le nom du fichier de chaînes.

- 4 Collez la chaîne anglaise copiée dans le nouveau fichier.
- 5 Modifiez la partie "chaîne_traduite" de chaque chaîne dans la langue cible choisie pour votre traduction.
- 6 Enregistrez le nouveau fichier de chaînes.

Les nouvelles chaînes de traduction seront disponibles dès que vous arrêterez et redémarrerez le serveur d'applications.

Pour configurer la plate-forme Peregrine OAA afin qu'elle utilise les nouveaux fichiers de chaînes :

- 1 Connectez-vous en tant qu'administrateur (la page de connexion de l'administrateur est `admin.jsp`).
- 2 Cliquez sur **Paramètres**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 4 Dans le champ **Paramètres régionaux**, entrez les deux lettres des codes ISO-639 correspondant aux langues que vous voulez prendre en charge. Le premier code saisi identifiera la langue par défaut. Les autres langues définies seront disponibles dans une liste déroulante.
- 5 Dans le champ **Codage de documents**, entrez la page de codes à utiliser pour la langue d'affichage. Le tableau suivant répertorie quelques-uns des codages de caractères les plus courants.

Remarque : Peregrine recommande d'utiliser le paramètre par défaut (UTF-8) car le codage UTF-8 prend en charge tous les jeux de caractères disponibles.

Codage de caractères	Jeu de caractères
UTF-8	Prend en charge tous les autres formats de codage disponibles.
ISO-8859-1	Jeux de caractères utilisés en Amérique du Nord et en Europe occidentale. Il s'agit du jeu de caractères par défaut utilisé par Studio.
Shift_JIS	Jeu de caractères utilisé au Japon.
ISO-8859-2	Jeux de caractères utilisés en Europe centrale.

- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**, situé au bas de la page Paramètres, pour enregistrer vos modifications.
- 7 Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine** pour que vos modifications soient prises en compte.

Les utilisateurs peuvent désormais sélectionner la langue d'affichage à utiliser au cours de leur session lorsqu'ils se connectent à la plate-forme Peregrine OAA.



5 Personnalisation

CHAPITRE

Les administrateurs comme les utilisateurs sont en mesure de personnaliser les applications Web de Peregrine Systems conçues à l'aide d'explorateurs de documents (DocExplorer). Les utilisateurs autorisés peuvent modifier l'apparence et les fonctions de certaines applications Web directement à partir de l'interface de l'application.

Grâce à une interface de personnalisation, les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des champs, réorganiser leur ordre d'affichage ou encore ajouter, modifier ou supprimer des enregistrements dans une base de données principale.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Personnalisation : présentation générale à la page 148
- Prise en charge de la personnalisation à la page 157
- Tâches de personnalisation à la page 161
- Déplacement des personnalisations dans un environnement de production à la page 166

Personnalisation : présentation générale

La personnalisation permet à l'utilisateur de créer et de personnaliser ses recherches de données dans Get-Answers. Du point de vue de l'utilisateur final, la personnalisation est un ensemble de formulaires standard lui permettant de modifier en partie l'interface, afin de répondre à ses besoins. L'administrateur détermine les formulaires et fonctions de personnalisation mis à disposition de chaque utilisateur, en définissant des droits de personnalisation globaux et en octroyant à chaque utilisateur des termes de capacité pour une personnalisation accrue.

Du point de vue de l'administrateur, la personnalisation est une option qui permet aux utilisateurs de modifier l'interface de Get-Answers. La personnalisation permet aux utilisateurs d'ajouter ou de supprimer des champs, de modifier la présentation d'un formulaire et de changer certains éléments de l'interface, tels que les en-têtes et boutons et ce, en temps réel à l'aide de l'interface du navigateur.

Formulaires et fonctions

La personnalisation repose sur un ensemble de formulaires regroupés sous le nom de DocExplorer. Les formulaires DocExplorer offrent les fonctionnalités suivantes :

- Un formulaire de recherche pour la définition des critères de recherche.
- Un formulaire de liste pour l'affichage des résultats de la recherche.
- Un formulaire de détails pour l'affichage d'informations détaillées sur les résultats de la recherche.

Si vous octroyez des droits d'administrateur à un utilisateur, celui-ci peut également utiliser la personnalisation pour les actions suivantes :

- Ajout d'un nouvel enregistrement dans la base de données à partir d'un formulaire de création.
- Mise à jour des enregistrements de la base de données à partir du formulaire de détails.
- Suppression des enregistrements de la base de données à partir du formulaire de détails.

Interface de personnalisation



Vous pouvez personnaliser l'interface de toute application Web signalée par une icône de clé, placée dans la partie supérieure droite du cadre. L'icône représentant une clé apparaît dans tous les formulaires personnalisables. Le formulaire de personnalisation détermine les options qui apparaissent dans la fenêtre contextuelle de personnalisation.

Remarque : Les graphiques utilisés dans cette section sont proposés uniquement à titre d'exemple, pour présenter les options de personnalisation disponibles sur différents formulaires ; il est possible que votre application ne propose pas certaines de ces options.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de personnalisation, une fenêtre contextuelle s'ouvre avec les paramètres associés au formulaire que vous visualisez.

Sélectionnez les champs à afficher lors de la création des documents de type **TicketStatus**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
Champs disponibles -- Division verticale -- -- Division horizontale -- -- Titre de section -- Action Appels associés Bien associé au problème Catégorie Catégorie du site Champ1 Champ2 Champ3	Configuration actuelle -- Description -- Description -- Fichiers joints -- Pièces jointes -- Détails de la fiche -- Catégorie Gravité Priorité utilisateur -- Contact -- Nom de l'employé -- Bien associé à la fiche --
Options du formulaire	
Titre :	<code>\$\$IDS(studio,explorerTitleCreate,\$\$IDS(schema,schema_proble</code>
Instructions :	<code>\$\$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,\$\$IDS(schema,schema_problem))</code>
Options d'explorateur	
Créer :	<input type="checkbox"/> Aller directement à l'écran de création par défaut
Ignorer la recherche :	<input type="checkbox"/> Ignorer la page de recherche et exécuter une interrogation par défaut
Détail unique :	<input type="checkbox"/> Accéder directement à la page de détails lorsqu'une recherche renvoie un seul élément
Récapitulatif :	<input type="checkbox"/> Afficher une page récapitulative sur le document
Opérations réservées aux rôles suivants	
Création de document :	<input type="text"/>
Suppression de document :	<input type="text"/>
Mise à jour de document :	<input type="text"/>
<input type="button" value="Retour à la configuration par défaut"/> <input type="button" value="Enregistrer"/>	

La colonne Champs disponibles contient tous les champs qui peuvent être ajoutés à un formulaire.

La colonne Configuration actuelle répertorie les champs qui figurent actuellement dans le formulaire.

Les administrateurs déterminent les champs de données disponibles qui apparaissent dans chaque formulaire. Le formulaire de personnalisation détermine les options qui s'affichent dans la fenêtre contextuelle de personnalisation.

Les fenêtres contextuelles de personnalisation se présentent de la manière suivante.

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie tous les champs du document et les collections de sous-documents qu'il est possible d'ajouter au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des champs disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des champs dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie tous les champs du document et les collections de documents annexes, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire courant.
Options du formulaire Titre Instructions	Indique le nom du formulaire et des instructions spécifiques à respecter pour utiliser le formulaire. \$\$IDS propose une fonction de recherche qui associe des variables de chaînes et des chaînes écrites dans une langue donnée. Le texte du titre et des instructions se trouve dans un fichier spécifique à la langue, stocké sous le répertoire WEB-INF\apps.
Options d'explorateur Créer Ignorer la recherche Détail unique Récapitulatif	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options.
Opérations réservées aux rôles suivants Création de document Suppression de document Mise à jour de document	Détermine si les utilisateurs sont autorisés à mettre à jour, créer ou supprimer des enregistrements dans la base de données du système principal. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Opérations réservées.

Champ	Description
Retour à la configuration par défaut	Supprime toutes les actions de personnalisation effectuées par l'utilisateur final et rétablit l'état d'origine du formulaire, tel que défini par l'administrateur Get-Answers ou par le schéma du formulaire.
Enregistrer	Enregistre et applique les modifications apportées au formulaire courant.

Ajout et suppression de personnalisations

Vous personnalisez les pages de Get-Answers en ajoutant, déplaçant et supprimant des champs. Sélectionnez la page que vous souhaitez personnaliser, puis les champs à afficher à l'écran.

Sélectionnez une ligne dans la liste Champs disponibles et cliquez sur l'icône appropriée pour ajouter ou insérer un élément.

Icône	Description
	L'icône Plus (+) permet d'ajouter un composant à la configuration actuelle.
	L'icône Insérer permet d'insérer un composant à l'emplacement spécifié à l'écran.

Sélectionnez une ligne dans la liste Configuration actuelle et cliquez sur l'icône appropriée pour ajouter ou insérer un élément.

Icône	Description
	L'icône Personnaliser (clé) permet de modifier les attributs d'un champ. Les options de personnalisation disponibles varient selon le type d'élément sélectionné. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes : Configuration des champs à la page 152 , Configuration des sous-documents à la page 153 et Configuration des collections à la page 155 .
	Les icônes Déplacer (flèches verticales) permettent de déplacer un composant vers le haut ou le bas de la page. Utilisez toujours ces flèches pour déplacer des composants.
	L'icône Supprimer (X) permet d'effacer le composant de la page. Cette opération masque le composant mais ne le supprime pas.

La liste Champs disponibles inclut également des fonctions de positionnement permettant de regrouper des données dans le formulaire :

Icône	Description
-- Division verticale --	Crée une colonne verticale au point d'insertion.
-- Division horizontale --	Crée une séparation horizontale entre les champs au point d'insertion.
-- Titre de section --	Crée un titre de section modifiable pour un groupe de champs.

Configuration des champs



Après avoir sélectionné un champ dans la liste Configuration actuelle, cliquez sur l'icône de clé pour configurer les attributs du champ.

Personnalisation du champ Ticket Number - Internet Explorer ...

Modifiez un des attributs suivants afin que sa présentation soit parfaitement conforme à vos besoins.

Largeur de colonne :

Libellé :

ID Libellé :

Lecture seule : Oui Non

Obligatoire : Oui Non

Largeur de ligne :

Taille :

Pour plus d'informations sur des tâches spécifiques, reportez-vous à la section [Configuration des attributs de champs](#) à la page 163. En fonction de vos droits de personnalisation, vous pouvez renommer le libellé du champ (voir [page 164](#)), convertir le champ en lecture seule (voir [page 164](#)), exiger des utilisateurs la saisie d'une valeur (voir [page 165](#)) et modifier la taille et l'étendue du champ (voir [page 165](#)).

Configuration des sous-documents



Sélectionnez un sous-document dans la liste Configuration actuelle et cliquez sur l'icône de clé pour configurer le sous-document.

Remarque : La liste Configuration actuelle répertorie à la fois les champs et les sous-documents. Un formulaire n'inclut pas nécessairement de sous-documents.

Personnalisation du sous-document - Internet Explorer

Sélectionnez les champs à afficher pour les documents de type **Bien**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	Configuration actuelle
Colonnes disponibles -- Titre de section -- Budget Catégorie Centre de coûts Champ 1 Code interne Code à barres Commentaire Contact Date d'installation	Configuration actuelle No du bien Type de bien Nom du fournisseur Modèle

Options du formulaire

Titre : `$$IDS(studio,explorerTitleDetail,$$IDS(schema,schema_problen`

Instructions : `$$IDS(studio,explorerInstructionsDetail,$$IDS(schema,schema_problem_unassigned))`

Options d'explorateur

Recherche : Générer un bouton de recherche pour le sous-document

Menu contextuel : Afficher les détails dans une fenêtre distincte

Lecture seule : Afficher le sous-document en lecture seule

Effacer : Créer un bouton Effacer pour la recherche

Obligatoire : Vous devez saisir une valeur pour cette recherche

Exclure l'exploration : Exclure le lien d'exploration de l'instance de document associée

Libellé de la recherche :

Hauteur fenêtre contextuelle :

Largeur fenêtre contextuelle :

Enregistrer Annuler

Lorsque vous personnalisez des sous-documents, vous disposez d'options d'explorateur différentes de celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur.

Les sous-documents personnalisables contiennent les mêmes icônes que celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur, notamment l'icône de clé. Toutefois, les sous-documents proposent des options légèrement différentes.

Champ	Description
Colonnes disponibles	Répertorie toutes les colonnes du document pouvant être ajoutées au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des colonnes disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des colonnes dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie les colonnes du document, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire actif.
Options du formulaire Titre Instructions	Indique le nom du formulaire et des instructions spécifiques à respecter pour utiliser le formulaire.
Options d'explorateur Recherche Menu contextuel Lecture seule Effacer Obligatoire Exclure l'exploration Libellé de la recherche Hauteur fenêtre contextuelle Largeur fenêtre contextuelle	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options d'explorateur.
Enregistrer	Enregistre et applique les modifications apportées au formulaire courant.

Remarque : Le premier champ d'un sous-document est toujours utilisé par la fonction de recherche pour afficher la valeur renvoyée par l'action de recherche. Si vous ne souhaitez afficher ni l'icône ni le lien de recherche, désactivez la case Recherche, puis toutes les options, et supprimez le contenu du champ Libellé pour le sous-document. Les champs restants indiqués dans le formulaire de personnalisation apparaissent sous forme de champs dans le formulaire actif. Si vous activez la case Lecture seule du sous-document, les champs sont en lecture seule.

Configuration des collections



Après avoir sélectionné une collection dans la liste Configuration actuelle, cliquez sur l'icône de clé pour configurer la collection.

Personnalisation de la collection - Internet Explorer

Sélectionnez les colonnes à afficher dans le tableau pour les documents de type **Fiche non affectée**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
Champs disponibles Appel Dépendance ID Nom du fichier de dépendance Origine	Configuration actuelle Appel ↑ ✖ 🔑 ↓

Options d'explorateur

Recherche : Autoriser les utilisateurs à rechercher de nouveaux éléments à ajouter dans la collection

Créer : Autoriser les utilisateurs à créer de nouveaux éléments à ajouter dans la collection

Menu contextuel : Afficher les détails dans une fenêtre distincte

Supprimer : Autoriser les utilisateurs à supprimer des éléments de la collection

Nombre max. de lignes : 10

Nombre de lignes dans la page étendue :

Libellé : Appels associés

Hauteur fenêtre contextuelle :

Largeur fenêtre contextuelle :

Enregistrer

Lorsque vous personnalisez des collections, vous disposez d'options d'explorateur différentes de celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur.

Les collections personnalisables contiennent les mêmes icônes que celles disponibles pour les interfaces de niveau supérieur, notamment l'icône de clé. Toutefois, les collections proposent des options légèrement différentes.

Champ	Description
Champs disponibles	Répertorie tous les champs du document pouvant être ajoutés au formulaire actif. Peregrine OAA génère la liste des champs disponibles en lisant de façon dynamique le schéma utilisé par le formulaire. Les tirets identifient les composants du formulaire que vous pouvez utiliser pour modifier l'ordre et la disposition des champs dans le formulaire.
Configuration actuelle	Répertorie les colonnes du document, ainsi que les composants qui figurent effectivement dans le formulaire actif.
Options d'explorateur Recherche Créer Menu contextuel Supprimer Nombre max. de lignes Nombre de lignes dans la page étendue Libellé Hauteur fenêtre contextuelle Largeur fenêtre contextuelle	Définit comment Peregrine OAA affiche les résultats. Seuls les utilisateurs disposant de droits d'administrateur pour la personnalisation ont accès à la section Options d'explorateur.
Enregistrer	Enregistre et applique les modifications apportées au formulaire courant.

Remarque : Une collection est traitée comme une relation plusieurs à plusieurs si la première colonne provient d'un autre document. Lorsque vous personnalisez une collection pour laquelle vous ne souhaitez pas définir de relation plusieurs à plusieurs, assurez-vous que la première colonne n'est pas une référence à un sous-document ; la première colonne de la collection doit être un attribut local du schéma.

Prise en charge de la personnalisation

Pour prendre en charge la personnalisation, vous devez impérativement disposer de ces composants :

- Base de données principale AssetCenter, ServiceCenter ou Rome. Vous devez stocker les droits de connexion des utilisateurs et les éléments personnalisés dans une de ces bases de données.
- Des alias de connecteur définis pour les onglets suivants sur la page Paramètres de l'administrateur de Get-Answers :
 - Portail
 - Base de données du portail
 - Application Web

Activation de la personnalisation

La personnalisation est un outil d'administration. Les administrateurs peuvent ajouter ou supprimer les champs à afficher dans l'interface, puis désactiver la personnalisation afin d'éviter l'ajout ou la suppression de champs par l'utilisateur final.

Si un utilisateur final dispose des droits d'accès en personnalisation, vous ne pourrez en aucun cas l'empêcher de modifier les champs disponibles via la personnalisation.

Pour octroyer aux utilisateurs l'accès aux fonctions de personnalisation, procédez de l'une des deux manières suivantes :

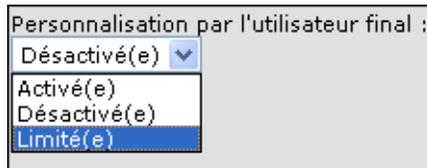
- Attribuez des droits de personnalisation à l'ensemble des utilisateurs via le paramètre administratif de personnalisation par l'utilisateur final.
- Attribuez les droits de personnalisation à certains utilisateurs spécifiques en ajoutant un terme de capacité à leur profil.

Octroi de droits de personnalisation globaux

Vous pouvez définir, de manière globale, l'accès des utilisateurs aux fonctions de personnalisation en sélectionnant l'une des trois options de la section Personnalisation par l'utilisateur final.

Pour octroyer des droits de personnalisation à l'ensemble des utilisateurs :

- 1 Connectez-vous à la page d'administration de Get-Answers.
- 2 Cliquez sur **Administration > Paramètres**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Commun** et recherchez le paramètre **Personnalisation par l'utilisateur final**.
- 4 Sélectionnez le niveau de personnalisation que vous souhaitez octroyer à l'ensemble des utilisateurs dans la liste déroulante **Personnalisation par l'utilisateur final**.



Niveau de personnalisation	Description
Activé(e)	Ce paramètre octroie à l'ensemble des utilisateurs le terme de capacité <code>get.it.personalization.default</code> , lequel leur permet d'ajouter ou de supprimer certains champs répertoriés dans le schéma utilisé par un DocExplorer. Cependant, seuls les utilisateurs disposant également du terme de capacité <code>get.it.personalization.admin</code> (ou équivalent) peuvent utiliser les options d'explorateur avancées.
Désactivé(e)	Ce paramètre désactive la personnalisation de manière globale, sauf pour les utilisateurs auxquels l'administrateur aura octroyé des droits de personnalisation, en ajoutant un terme de capacité à leur profil stocké dans la base de données Get-Answers principale. L'icône de personnalisation (clé) est masquée de l'interface Get-Answers et les utilisateurs disposant des droits de personnalisation voient uniquement les champs configurés comme visibles par un administrateur.

Niveau de personnalisation	Description
Limité(e)	Ce paramètre octroie à l'ensemble des utilisateurs le terme de capacité <code>getit.personalization.limited</code> , lequel leur permet d'ajouter ou de supprimer uniquement les champs qui apparaissent sur un formulaire par défaut ou qu'un administrateur a rendus visibles. Les utilisateurs peuvent uniquement ajouter ou supprimer les champs configurés comme visibles par un administrateur, sauf si ces mêmes utilisateurs disposent d'un terme de capacité présentant des droits étendus. Ce paramètre empêche également toute conversion, par l'utilisateur final, de champs en lecture seule en champs modifiables.

Conseil : Peregrine Systems recommande de restreindre la personnalisation aux administrateurs évoluant dans l'environnement de production. Définissez ainsi le paramètre global de personnalisation sur `Désactivé(e)`, puis ajoutez le terme de capacité `getit.personalization.admin` pour l'utilisateur administrateur.

Octroi de droits de personnalisation individuels

Vous pouvez octroyer des droits de personnalisation à certains utilisateurs, en ajoutant un terme de capacité dans leur profil stocké dans la base de données Get-Answers principale. Les termes de capacité de personnalisation suivants sont disponibles :

Terme de capacité	Description
<code>getit.personalization.limited</code>	Permet de personnaliser uniquement les fonctions exposées par un utilisateur disposant de droits de personnalisation supérieurs.
<code>getit.personalization.default</code>	Permet de modifier la présentation et d'ajouter ou de supprimer certains champs de l'interface de Get-Answers.

Terme de capacité	Description
getit.personalization.admin	Permet d'effectuer toutes les tâches autorisées par le terme de capacité par défaut, mais aussi de définir les options de personnalisation et d'enregistrer les modifications de personnalisation comme présentation par défaut. Les changements apportés sont globaux. Le terme de capacité admin octroie également les droits suivants :
Création de document	Les utilisateurs peuvent spécifier les termes de capacité requis pour créer de nouveaux enregistrements dans la base de données principale.
Mise à jour de document	Les utilisateurs peuvent spécifier les termes de capacité requis pour soumettre des enregistrements dans la base de données principale.
Suppression de document	Les utilisateurs peuvent spécifier les termes de capacité requis pour supprimer des enregistrements de la base de données principale.
Enregistrer	Les modifications de personnalisation sauvegardées par l'utilisateur administrateur déterminent les éléments visibles par les autres utilisateurs. Si l'utilisateur administrateur ajoute un champ, celui-ci devient visible dans la liste des champs disponibles pour les autres utilisateurs. Si l'utilisateur administrateur supprime un champ, celui-ci est masqué pour les autres utilisateurs.

Par défaut, les utilisateurs ne disposent d'aucun terme de capacité de personnalisation. Pour ajouter un terme de capacité, vous devez ajouter celui-ci dans la base de données Get-Answers principale ou définir des droits globaux de personnalisation.

Remarque : L'utilisateur disposant du terme de capacité **getit.portaladmin** crée la page du portail par défaut pour tous les utilisateurs ne disposant pas de ce terme de capacité. Il existe cependant une exception. Bien qu'il ne possède pas le terme de capacité **getit.portaladmin**, l'utilisateur Admin peut également modifier les paramètres du portail par défaut.

Tâches de personnalisation

Grâce à DocExplorer, vous pouvez personnaliser l'interface de toute application Web signalée par une icône de clé, placée dans la partie supérieure droite du cadre Peregrine OAA. DocExplorer permet à l'utilisateur final de créer et de personnaliser ses recherches de données. Du point de vue de l'utilisateur final, un DocExplorer est une activité spécifique permettant la personnalisation d'une partie de l'interface. Le profil de l'utilisateur détermine les droits de personnalisation dont celui-ci dispose.

Ajout de champs à un formulaire

Grâce aux droits de personnalisation, vous pouvez ajouter des champs à un formulaire, à partir de la liste Champs disponibles fournie dans le formulaire de personnalisation. Vous pouvez ensuite, le cas échéant, en modifier la présentation. Vos droits de personnalisation déterminent la liste des champs visibles.

Vous pouvez ajouter un champ non disponible dans le schéma de DocExplorer, en créant une extension de schéma. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un nouveau champ, reportez-vous au chapitre [Schémas](#) de ce manuel et, plus précisément, aux définitions de schémas.

Remarque : Aucune donnée ne s'affiche dans les champs nouvellement créés de DocExplorer. L'utilisateur doit fermer et soumettre à nouveau la recherche ou la demande de détails pour que les données d'un nouveau champ de DocExplorer soient visibles.

Pour ajouter un champ à un formulaire :

- 1 Procédez comme suit :
 - Dans un formulaire actif, cliquez sur l'icône **Personnaliser** placée dans l'angle supérieur droit de la page.
 - Dans une page de recherche, cliquez sur **Personnaliser cette page**.
- 2 Sélectionnez un champ dans la liste **Champs disponibles**.

- 3 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Le champ apparaît alors dans la liste Configuration actuelle.

- 4 Cliquez sur l'icône Insérer pour insérer un composant, le cas échéant.
- 5 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Conseil : Le navigateur vous avertit que les données doivent être présentes lors de l'ajout de champs dans DocExplorer. Cliquez sur Réessayer pour retransmettre les données vers le navigateur. Ce comportement de DocExplorer est tout à fait normal.

Pour modifier l'ordre des champs :

- 1 Sélectionnez un champ dans la liste Configuration actuelle.
- 2 Cliquez sur la flèche pointant vers le haut ou vers le bas pour repositionner le champ dans la liste Configuration actuelle.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Pour modifier la disposition des champs :

- 1 Dans la liste **Champs disponibles**, sélectionnez **Division verticale**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Pour ajouter une nouvelle section :

- 1 Dans la liste **Champs disponibles**, sélectionnez **Titre de section**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Plus (+)**.

Remarque : Pour plus d'informations sur la modification du composant **Titre de section**, reportez-vous à la section [Modification du libellé d'un champ](#) à la page 164.

- 3 Dans la colonne **Configuration actuelle**, modifiez l'ordre des sections à l'aide des icônes **Flèche haut**, **Flèche bas** et **Supprimer**.

Remarque : Ces icônes permettent de déplacer ou de supprimer un champ. La suppression d'un champ permet de masquer l'élément correspondant dans le formulaire.

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les modifications apportées et revenir au formulaire.

Configuration des attributs de champs

Chaque champ d'un formulaire de personnalisation dispose de son propre lot d'attributs que vous pouvez modifier.

Pour configurer les attributs d'un champ :

- 1 Double-cliquez sur un champ dans la liste **Configuration actuelle** pour ouvrir une fenêtre d'édition.
- 2 Entrez les nouveaux attributs du champ.

Remarque : Chaque champ dispose de son propre lot d'attributs. Le tableau suivant répertorie uniquement les attributs de champs les plus courants :

Champ	Description
Largeur de colonne	Nombre de cellules de données figurant dans une colonne.
Libellé	Nom à utiliser en tant que libellé du champ. Ce nom apparaît en regard du champ dans l'interface Get-Answers.
Lecture seule	L'option Oui permet d'empêcher les utilisateurs de modifier les informations affichées dans le champ.
Obligatoire	Si vous sélectionnez l'option Oui , le champ doit obligatoirement être renseigné pour pouvoir soumettre le formulaire.
Largeur de ligne	Nombre de cellules de données figurant sur une ligne.
Taille	Dimension d'un composant dans une cellule.

- 3 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Modification du libellé d'un champ

Pour modifier le libellé d'un champ :

- 1 Sélectionnez le libellé que vous souhaitez modifier dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.
- 3 Entrez le nouveau nom dans le champ **Libellé**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Conversion d'un champ en lecture seule

Vous pouvez convertir un champ en lecture seule si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs puissent modifier les informations du champ affiché.

Pour convertir un champ en lecture seule :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez convertir en lecture seule dans la colonne **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.
- 3 Activez le bouton radio **Oui** en regard du champ **Lecture seule**.

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Définition d'un champ comme obligatoire

Vous pouvez contraindre les utilisateurs à renseigner un champ avant l'envoi de leur formulaire.

Pour définir un champ comme obligatoire :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez définir comme obligatoire dans la colonne **Configuration actuelle**.

- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 3 Activez le bouton radio **Oui** en regard du champ **Obligatoire**.

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Modification de la taille et de l'étendue d'un champ

Vous pouvez modifier les dimensions d'un champ en affectant certaines valeurs à l'étendue et à la taille des lignes.

Pour modifier la taille et l'étendue d'un champ :

- 1 Sélectionnez le champ que vous souhaitez modifier dans la colonne **Configuration actuelle**.

- 2 Cliquez sur l'icône **Personnaliser** (clé).

La fenêtre de personnalisation s'ouvre.

- 3 Entrez une valeur dans les champs **Largeur de ligne** et **Taille**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications et revenir à la page précédente.

Le bouton **Annuler** vous permet de revenir à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Suppression de champ d'un formulaire

Pour supprimer un champ d'un formulaire :

- 1 Sélectionnez un champ dans la liste **Configuration actuelle**.
- 2 Cliquez sur l'icône X pour supprimer le champ.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**.

Déplacement des personnalisations dans un environnement de production

Vous pouvez aisément exporter les personnalisations créées dans un environnement de développement et les importer dans un environnement de production.

Le déplacement des fichiers implique deux étapes :

Étape 1 Exportez les fichiers de personnalisation de votre environnement de développement.

Étape 2 Importez les fichiers de personnalisation dans votre environnement de production.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant des termes de capacité `getit.admin` et `getit.personalization.admin` peuvent procéder à l'importation/exportation des personnalisations.

Pour exporter vos fichiers de personnalisation :

- 1 Connectez-vous au serveur d'applications dans l'environnement de développement.
- 2 Cliquez sur **Administration** > **Importer/Exporter** dans l'onglet Administration.
- 3 Entrez le chemin d'accès à un dossier existant sur le serveur, avec un nom de fichier, afin de rendre ce fichier disponible sur le serveur de production.
- 4 Cliquez sur **Exporter**.
- 5 Copiez manuellement le fichier de votre serveur de développement sur votre serveur d'applications de production.

Pour importer vos fichiers de personnalisation :

- 1 Connectez-vous au serveur d'applications dans l'environnement de production.
- 2 Cliquez sur **Administration** > **Importer/Exporter** dans l'onglet Administration.
- 3 Remplacez le chemin et le nom de fichier par le chemin et le nom du fichier que vous souhaitez importer.
- 4 Cliquez sur le bouton **Importer**.



6 Schémas

CHAPITRE

Ce chapitre décrit les définitions de schémas des documents et explique comment celles-ci mappent les données entre Get-Answers et la base de données principale. Il explique également comment utiliser la fonction d'extension de schéma pour ajouter des mappages physiques ou logiques au schéma KmDocument.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Définitions de schémas des documents : présentation à la page 169
- Utilisation des schémas à la page 171
- Extensions de schémas à la page 171
- Modification des fichiers d'extensions de schémas à la page 174
- Éléments et attributs de schémas à la page 198

Définitions de schémas des documents : présentation

Une définition de schéma de document (également appelée un schéma) est un fichier XML qui demande au Gestionnaire de documents Archway d'interroger les bases de données principales et de générer des documents XML contenant les résultats de l'interrogation. Les schémas sont des outils de mappage qui déterminent la correspondance entre les codes XML (utilisés dans les documents créés de manière dynamique) et les noms de champs et tables d'une base de données principale donnée.

Tous les schémas se composent de deux types de définitions :

- Définitions de base — Les entrées de schémas qui assurent un mappage logique entre les codes XML générés lors d'une interrogation de document et l'interface de Get-Answers sont regroupées sous le nom de définitions de base du schéma. Le Gestionnaire de documents Archway utilise les définitions de base pour générer des codes XML à partir des éléments répertoriés dans le schéma. Le Gestionnaire de documents Archway convertit la valeur name d'un élément <attribute> en une balise XML du même nom.
- Définitions dérivées — Les entrées de schémas qui assurent un mappage physique entre les codes XML générés lors d'une interrogation de document et les noms de champs et tables de la base de données principale sont regroupées sous le nom de définitions dérivées du schéma. Le Gestionnaire de documents Archway interroge les tables et noms de champs répertoriés dans le schéma et crée un document XML reprenant les résultats de l'interrogation. Le Gestionnaire de documents Archway convertit en requête SQL les valeurs table et field mentionnées dans les éléments <document> et <attribute>.

Remarque : Les définitions de schémas de documents utilisées dans Peregrine diffèrent des schémas proposés et élaborés par le consortium W3C.

Les définitions de base et définitions dérivées disposent toutes deux de leur propre liste d'éléments et d'attributs valides. Pour plus d'informations sur les éléments et les attributs de schéma et leur utilisation, reportez-vous à la section [Éléments et attributs de schémas à la page 198](#).

Utilisation des schémas

Dans la majorité des cas, vous accédez à un schéma via la personnalisation où la liste des champs disponibles pour la personnalisation est déterminée par le schéma. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la personnalisation, reportez-vous au chapitre *Personnalisation* de ce manuel. Si vous souhaitez modifier les champs disponibles au moyen de la personnalisation, vous pouvez créer une extension de schéma.

Une extension de schéma est un fichier distinct reprenant uniquement les modifications apportées aux mappages logiques ou physiques d'un schéma existant. Vous pouvez par exemple créer une extension de schéma fournissant les mappages physiques actualisés lors de la mise à niveau de votre base de données principale. La création d'extensions de schémas constitue la meilleure méthode de personnalisation des schémas. En effet, vos modifications sont stockées dans des fichiers distincts qui peuvent être aisément manipulés en cas de mise à niveau.

Extensions de schémas

Vous pouvez créer des extensions de schémas pour ajouter de nouveaux mappages *logiques* et *physiques* à vos schémas existants. Les extensions de schémas permettent de sauvegarder vos mappages supplémentaires dans des fichiers distincts. Ceux-ci préservent les fichiers de schémas originaux fournis par Peregrine Systems. Ce système de fichiers distincts vous permet de conserver vos personnalisations en cas de mise à niveau.

Exemple de schéma

Vous trouverez ci-dessous deux exemples de schéma utilisables comme modèle pour les mappages physiques et logiques du schéma rKmDocument.

Mappages logiques

Le fichier `\schema\extensions\rKmDocument.xml` répertorie les mappages logiques de l'extension de schéma. Les mappages logiques respectent toujours la syntaxe `name="base"`. Le nom du document détermine le nom du schéma. Ce schéma s'appelle `rKmDocument.xml`.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="base">
    <document name="rKmDocument">
      <attribute label="Product" name="Product" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="SubTitle" name="SubTitle" type="string"/>
      <attribute label="AuthorName" name="AuthorName"
type="string"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Mappages physiques

Le fichier `\schema\extensions\rome\rKmDocument.xml` répertorie les mappages physiques de l'extension de schéma. Les mappages physiques utilisent toujours le nom du connecteur, `name="rome"`, par exemple. Le nom du document détermine le nom du schéma. Ce schéma s'appelle `rKmDocument.xml`.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="rome">
    <document name="rKmDocument">
      <attribute field="_null" member="Product" name="Product"/>
      <attribute field="_null" member="SubTitle" name="SubTitle"/>
      <attribute field="_null" member="AuthorName"
name="AuthorName"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Quand utiliser les extensions de schémas ?

Les extensions de schémas offrent généralement un avantage optimal lorsqu'elles sont utilisées pour étendre des schémas existants. L'extension d'un schéma vous permet d'effectuer les personnalisations suivantes :

- Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles
- Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles
- Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles
- Modification de la liste des formulaires affichant un champ spécifique
- Modification du mappage physique d'un champ
- Modification du type de données d'un champ

Extension de schémas dans Get-Answers

Vous pouvez créer des extensions de schéma à l'aide d'un éditeur de texte et étendre ainsi un schéma KmDocument. Dans une installation standard, le chemin d'accès est :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\
extensions
```

La fonction d'importation de Get-Answers se charge de créer vos fichiers d'extension. Pour importer des documents existants, reportez-vous au [Chapitre 12, Importation de données existantes](#), qui explique comment utiliser la fonction d'importation. C'est cette fonction qui crée l'extension de schéma kmdocument à votre place.

Dans une installation standard, l'extension de schéma logique KmDocument se trouve généralement dans le sous-dossier suivant :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\
extensions
```

Dans une installation standard, l'extension de schéma physique KmDocument se trouve généralement dans le sous-dossier suivant :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\
extensions\rome
```

Chacun de ces répertoires contient un fichier rKmDocument.xml.

Pour créer vous-mêmes les dossiers et les fichiers cible des extensions de schémas :

Copiez les exemples de fichiers rKmlDocument.xml de la section précédente, [Exemple de schéma à la page 172](#), dans les deux répertoires suivants.

Logique :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions
```

Physique :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rome
```

Modification des fichiers d'extensions de schémas

Les modifications que vous devez apporter aux fichiers d'extensions de schémas dépendent des fonctions que vous souhaitez inclure. Les sections suivantes décrivent les modifications à apporter pour chaque fonction.

- Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles à la page 175.
- Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles à la page 177.
- Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles à la page 178.
- Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible à la page 178.
- Modification du mappage physique d'un champ à la page 180.
- Éléments et attributs de schémas à la page 198.

Ajout de nouveaux champs à la liste Champs disponibles

Vous pouvez ajouter un champ à tout formulaire qui utilise la personnalisation. Les nouveaux champs apparaissent sous forme d'options dans la liste Champs disponibles pour la personnalisation.

Pour ajouter un nouveau champ à la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma logique du dossier `extensions`.

Ce fichier est destiné à vos extensions de schémas logiques.

- 2 Dans le fichier logique, ajoutez un élément de mappage logique `<attribute>` pour chacun des champs à ajouter à la liste Champs disponibles.

Vous devez ajouter chaque élément `<attribute>` entre les balises `<document>` :

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute label="Version" name="Version" type="number"/>
    <attribute label="Product" name="Product" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
  </document>
</documents>
```

- a Ajoutez les attributs `name` et `type` requis pour chaque élément `<attribute>`.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour chaque élément `<attribute>`.
- c Ajoutez `usertype="jsp:rtf_field.jsp"` si le champ est un champ de texte enrichi (RTF). Le champ `Product` ci-dessus en est un exemple.

Pour plus d'informations sur l'élément `<attribute>`, reportez-vous à la section `<attribute>` à la page 203.

- 3 Enregistrez le fichier logique.

- 4 Ouvrez le fichier d'extension de schéma physique du dossier `extensions\rome`.

Ce fichier est destiné à vos extensions de schémas physiques.

- 5 Dans le fichier physique, ajoutez un élément de mappage physique `<attribute>` entre les balises `<document>` pour chacun des attributs logiques ajoutés au fichier logique.

```
<documents name="rome">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute field="_null" member="Version" name="Version"/>
    <attribute field="_null" member="Product" name="Product"/>
  </document>
</documents>
```

- a Ajoutez les attributs obligatoires `name`, `member` et `field` pour chacune des entrées définies dans le mappage logique. Dans cet exemple, l'attribut `field="_null"` est requis pour indiquer au connecteur `rome` qu'il n'existe pas de mappage physique pour ce champ dans la base de données et qu'il n'a donc pas de colonne dans la table `KmDocument` qui lui corresponde. On le trouvera dans la colonne `blob` de `DocBody` de la table `KmDocument` parmi d'autres champs marqués `_null`. Le champ `member` est utilisé par le connecteur `rome` et doit avoir la même valeur que le champ `name`.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour le mappage physique.

Pour plus d'informations sur les attributs facultatifs de l'élément `<attribute>`, reportez-vous à la section [<attribute> à la page 203](#).

- 6 Enregistrez le fichier d'extension de schéma physique.

Masquage de champs existants dans la liste Champs disponibles

Vous pouvez masquer un champ de la liste Champs disponibles dans les formulaires personnalisés. Les champs masqués ne seront accessibles à aucun utilisateur, quels que soient ses droits.

Pour masquer un champ existant dans la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma logique du dossier extensions.
- 2 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez supprimer.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si vous souhaitez supprimer le champ nommé Contact, recherchez l'élément `<attribute>` indiquant la valeur `label="Contact"` ou `name="Contact"`.

- 3 Ajoutez les quatre attributs suivants à l'élément `<attribute>` que vous souhaitez supprimer de la liste Champs disponibles :

```
search="false"
```

```
list="false"
```

```
detail="false"
```

```
create="false"
```

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute name="Contact" label="Contact" search="false"
      list="false" detail="false" create="false" />
  </document>
</documents><documents name="base">
```

Ces paramètres indiquent à DocExplorer de masquer le champ sur les formulaires `search`, `list`, `detail` et `create`.

- 4 Enregistrez le fichier d'extension de schéma logique.

Modification du libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles

Vous pouvez modifier le libellé qui apparaît dans la liste Champs disponibles des formulaires personnalisés. De manière générale, vous devez ajouter des libellés uniquement pour les nouveaux champs ajoutés à un schéma.

Pour modifier le libellé d'un champ dans la liste Champs disponibles :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma logique du dossier extensions.
- 2 Localisez le mappage logique du champ que vous souhaitez modifier.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si vous souhaitez modifier le champ nommé Contact, recherchez l'élément `<attribute>` ayant pour valeur `label="Contact"` ou `name="Contact"`.

- 3 Modifiez l'attribut `label` pour lui associer la valeur de votre choix.

```
<documents name="base">
  <document name="rkmDocument">
    <attribute name="Contact" type="string" label="Representative"/>
  </document>
</documents>
```

- 4 Enregistrez le fichier d'extension de schéma logique.

Modification de la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique est disponible ou visible

Vous pouvez déterminer la liste des formulaires dans lesquels un champ apparaîtra ou sera disponible. Par défaut, les nouveaux champs sont disponibles dans tous les formulaires, mais ils ne sont pas visibles. Vous pouvez utiliser la fonction de personnalisation pour faire apparaître un champ disponible dans un formulaire.

Pour modifier la liste des formulaires dans lesquels un champ spécifique apparaît ou est disponible :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma logique du dossier `extensions`.
- 2 Localisez le mappage logique du champ dont vous souhaitez modifier la disponibilité.

Utilisez l'attribut `label` pour identifier le champ correct. Par exemple, si vous voulez modifier la disponibilité du champ nommé `Contact`, recherchez l'élément `<attribute>` ayant pour valeur `label="Contact"`.

- 3 Ajoutez l'une des valeurs suivantes pour rendre un champ disponible ou visible.

Emplacement dans le menu de Get-Answers	Pour que ce formulaire	soit disponible	soit visible	ne soit ni disponible ni visible
Rapports	<code>search</code>	<code>search=</code> <code>search=true</code>	<code>search=true</code>	<code>search=false</code>
Rapports	<code>list</code>	<code>list=</code> <code>list=true</code>	<code>list=true</code>	<code>list=false</code>
Workflows et Rapports	<code>detail</code>	<code>detail=</code> <code>detail=true</code>	<code>detail=true</code>	<code>detail=false</code>
Ajouter un nouveau document	<code>create</code>	<code>create=</code> <code>create=true</code>	<code>create=true</code>	<code>create=false</code>

Par exemple, les paramètres suivants rendront le champ `Contact` disponible et visible dans tous les formulaires :

```
<documents name="base">
  <document name="rKmDocument">
    <attribute name="Contact" type="string" label="Contact"
      search="true" list="true" detail="true" create="true" />
  </document>
</documents>
```

- 4 Enregistrez le fichier d'extension de schéma logique.

Modification du mappage physique d'un champ

Vous pouvez modifier le mappage physique utilisé par les champs pour qu'il pointe vers une autre table ou autre champ physique.

Pour modifier le mappage physique d'un champ :

- 1 Ouvrez le fichier d'extension de schéma physique `rKmDocument.xml` stocké dans le dossier `extensions\rome`.
- 2 Localisez et modifiez l'élément de mappage physique `<attribute>` pour qu'il corresponde au nouveau mappage physique de votre choix.

Les éléments de mappage physique `<attribute>` apparaissent entre les balises `<document>` :

- a Modifiez l'attribut `field` de façon à lui associer le nouveau mappage physique.
- b Ajoutez les éventuels attributs facultatifs à utiliser pour le mappage physique.

Pour plus d'informations sur les attributs facultatifs de l'élément `<attribute>`, reportez-vous à la section [<attribute>](#) à la page 203.

- 3 Enregistrez le fichier d'extension de schéma physique.

Exemples d'extensions de schémas pour Get-Answers

Cette section indique comment étendre les schémas de documents (rKmDocument.xml) pour mettre en surbrillance et indexer des champs, et pour les recherches avancées.

Extension du schéma rKmDocument

Cette section indique la procédure à suivre pour étendre le schéma rKmDocument.xml utilisé par Get-Answers.

Par défaut, le fichier se trouve dans le dossier suivant :

```
C:\<serveur_applications>\webapps
\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rKmDocument.xml
```

Ce fichier illustre un exemple de mappage logique d'extension du schéma rKmDocument.

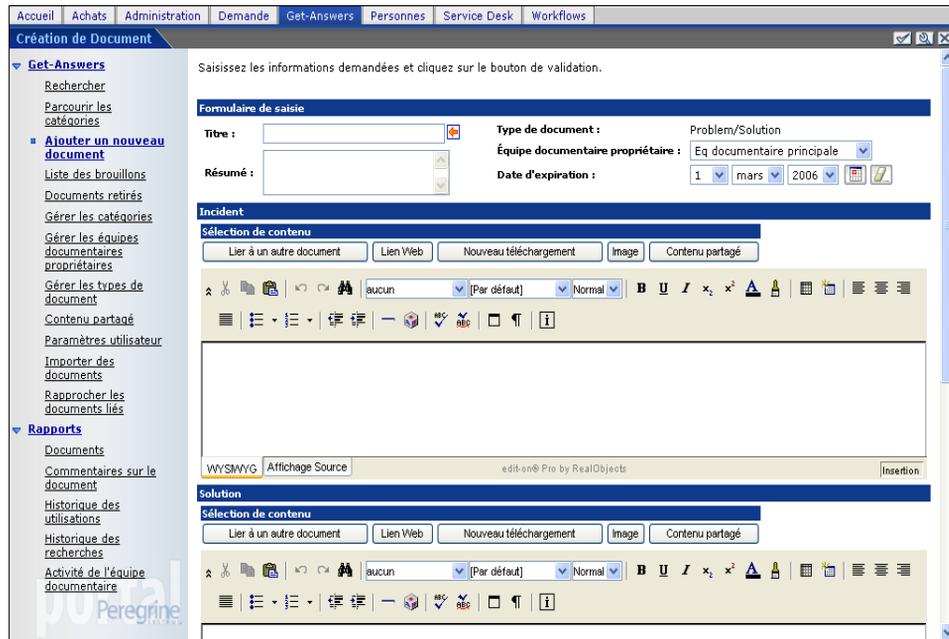
```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema xml:space="preserve">
  <documents name="base">
    <document name="rKmDocument" >
      <attribute label="Group" name="Group" type="string"/>
      <attribute label="Product_Class" name="Product_Class" type="string"/>
      <attribute label="Operating_System" name="Operating_System"
type="string"/>
      <attribute label="Creation_Date" name="Creation_Date" type="string"/>
      <attribute label="Last_Modified" name="Last_Modified" type="string"/>
      <attribute label="Priority" name="Priority" type="string"/>
      <attribute label="Problem" name="Problem" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="Solution" name="Solution" type="string"
usertype="jsp:rtf_field.jsp"/>
      <attribute label="AuthorName" name="AuthorName" type="string"/>
      <attribute label="KnowlixDocument_ID" name="KnowlixDocument_ID"
type="string"/>
      <attribute label="History" name="History" type="string"/>
      <attribute label="JumpDestination" name="JumpDestination"
type="string"/>
      <attribute label="OwnedDocs" name="OwnedDocs" type="string"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Dans cet exemple, les champs Problem et Solution contiennent l'attribut :

```
usertype="jsp:rtf_field.jsp"
```

Cela indique que les données stockées dans ces champs sont au format RTF. L'application Get-Answers affiche ces champs dans l'éditeur RTF, dans la page de création de document et dans la page Workflow.

Remarque : Cet exemple ne concerne que le schéma rKmDocument.



Par défaut, le chemin d'accès au fichier qui définit les mappages physiques de l'extension du schéma rKmDocument est :

```
C:\<serveur_applications>\webapps
\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schemas\extensions\rome\rKmDocument.xml
```

L'exemple suivant illustre les mappages physiques de l'extension du schéma rKmDocument.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<schema>
  <documents name="rome">
    <document name="rKmDocument" >
      <attribute field="_null" member="Group" name="Group"/>
      <attribute field="_null" member="Product_Class" name="Product_Class"/>
      <attribute field="_null" member="Operating_System"
        name="Operating_System"/>
      <attribute field="_null" member="Creation_Date" name="Creation_Date"/>
      <attribute field="_null" member="Last_Modified" name="Last_Modified"/>
      <attribute field="_null" member="Priority" name="Priority"/>
      <attribute field="_null" member="Problem" name="Problem"/>
      <attribute field="_null" member="Solution" name="Solution"/>
      <attribute length="30" field="KNOWLIXAUTHOR" member="AuthorName"
        name="AuthorName"/>
      <attribute field="_null" member="KnowlixDocument_ID"
        name="KnowlixDocument_ID"/>
      <attribute field="_null" member="History" name="History"/>
      <attribute field="_null" member="JumpDestination"
        name="JumpDestination"/>
      <attribute field="_null" member="OwnedDocs" name="OwnedDocs"/>
    </document>
  </documents>
</schema>
```

Dans cet exemple, la plupart des champs indiquent `field="_null"`.

Lorsque l'indication `field="_null"` apparaît, cela indique qu'aucun mappage physique n'est défini pour ce champ. Les champs sans mappage physique sont stockés dans le champ BLOB DocBody. Tous les champs RTF doivent être regroupés dans le champ BLOB DocBody.

Remarque : Les champs stockés dans le champ BLOB DocBody ne peuvent pas être utilisés dans le cadre de la génération de rapports.

Si un champ contient des métadonnées sur le document qui sont nécessaires à la génération de rapports, ce champ doit avoir un mappage physique. En d'autres termes, le champ doit être mappé vers sa propre colonne dans la table KMDOCUMENT de la base de données. Le champ AuthorName de l'exemple ci-dessus est mappé vers la colonne KNOWLIXAUTHOR figurant dans la table KMDOCUMENT de la base de données, ce qui signifie que la colonne KNOWLIXAUTHOR a été ajoutée à la table KMDOCUMENT.

Pour définir le mappage physique d'un champ, la colonne correspondante doit exister dans une table de la base de données. Pour ce faire, utilisez l'outil d'administration de votre base de données ou ajoutez un nouveau champ au fichier de table BizDoc correspondant au schéma. Dans l'exemple, le champ KNOWLIXAUTHOR peut être ajouté au fichier Document.tbl, qui se trouve par défaut sous le répertoire :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\bizdoc\tables\
KmDocument.tbl
```

Le contenu de ce fichier est présenté ci-dessous.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Tables>
  <Table name="KmDocument">
    <SuperClass/>
    <SqlName>KmDocument</SqlName>
    <LinkField/>
    <UniqueField/>
    <Fields>
      <Field name="Attachments">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>1024</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Attachments</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      <Field name="Component">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>40</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Component</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      ...
      <Field name="AuthorName">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>KNOWLIXAUTHOR</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
    </Fields>
    <Indexes/>
  </Table>
</Tables>
```

Après avoir ajouté ce champ au fichier `KMDocument.tbl`, créez la table correspondante en cliquant sur le lien [Création de table](#) de la page Administration du portail Peregrine. À la fin de la création de la table, vous devez redémarrer le serveur d'applications.

Indexation et mise en surbrillance des champs étendus

Après avoir vérifié les extensions, vous devez effectuer quelques étapes supplémentaires pour que le moteur de recherche les prenne en compte. Pour ce faire, vous disposez de deux méthodes, selon que le champ est mappé ou pas ("`_null`"). Il est plus simple de travailler avec un champ sans mappage, du type "`_null`".

Il vous suffit de créer une définition de champ dans le fichier `rware.cfg` sur le serveur du moteur de recherche Get-Answers pour chacun des champs concernés. Si vous avez importé des fichiers xml, l'outil d'importation de documents crée un fichier contenant les mappages de champs par défaut que vous pouvez copier et coller dans le fichier `rware.cfg`. Le chemin d'accès à ce fichier est :

```
C:\<serveur_applications>
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\rware.cfg.txt.
```

Inutile d'ajouter une définition pour un champ sur lequel ne doit pas porter la recherche.

Remarque : L'outil d'importation de documents ne crée PAS d'exemple de définition pour les champs qui figurent déjà dans le schéma, notamment les nouveaux champs du schéma étendu.

Pour les champs mappés physiquement vers un champ figurant dans la table `KMDocument` de la base de données, vous devez suivre une procédure complémentaire. La première étape consiste à créer une définition de champ dans le fichier `rware.cfg`, comme pour les champs de type "`_null`", à cette différence que vous devez la créer manuellement puisque l'outil d'importation de documents ne génère pas d'exemple pour vous. L'étape suivante consiste à modifier les instructions de sélection SQL dans le fichier `rware.cfg` pour sélectionner le nouveau champ à indexer. Le chemin d'accès par défaut du fichier `rware.cfg` est `C:\getanswers\Peregrine\config` sur le serveur du moteur de recherche.

- 1 Créez tout d'abord une copie de sauvegarde du fichier `rware.cfg` actuel.
- 2 Ouvrez le fichier `rware.cfg` dans un éditeur de texte et recherchez la section :

```
"/* >>>> Functions for KMDOCUMENT */"
```

Les instructions SQL à modifier sont placées immédiatement après.

- 3 La première fonction à modifier est la suivante :

```
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib.
```

- 4 Respectez la syntaxe suivante lorsque vous modifiez les instructions SQL du fichier `rware.cfg`.
 - Titre de la fonction, `SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib`, par exemple.
 - Noms des champs RWare entre crochets `[]`.

Remarque : Veillez à placer chaque ligne entre guillemets et à séparer les noms par une virgule.

- Instruction "Select" à appliquer.

Remarque : Lorsque vous ajoutez des champs à l'instruction de sélection, respectez l'ordre dans lequel les champs RWare apparaissent entre crochets `[]`. De plus, le nombre de champs sélectionnés doit correspondre au nombre de champs RWare indiqués entre crochets `[]`.

Exemple :

```
To add Version, change
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib
"[title, rdb_primary_key, filename, docTitle, summary, "
:
:
"LAUTHORID, FUNCTION SELECT_AuthorName, FUNCTION
SELECT_Category]"
"SELECT TITLE,"
"      CONVERT(VARCHAR, LKMDOCUMENTID),"
:
:

to
SELECT_ALL_DOCUMENTS FOR_LIBRARY KMLib
"[title, Version, rdb_primary_key, filename, docTitle, summary, "
"
:
:
"LAUTHORID, FUNCTION SELECT_AuthorName, FUNCTION
SELECT_Category]"
"SELECT TITLE,"
" Version,"
"      CONVERT(VARCHAR, LKMDOCUMENTID),"
:
:
```

- 5 Ajoutez ensuite le nom du champ RWare entre crochets [] et le nom du champ correspondant de la BD relationnelles à l'instruction Select. Répétez cette procédure pour tous les nouveaux champs à indexer. Répétez les étapes 4 et 5 pour les fonctions suivantes :

```
SELECT_DOCUMENT_INSERTS FOR_LIBRARY KMLib
```

```
SELECT_DOCUMENT_UPDATES FOR_LIBRARY KMLib
```

```
AFM_GET_DOC_FIELDS FOR_LIBRARY KMLib
```

Remarque : Deux des instructions de sélection utilisent des jointures. Faites précéder le nom du champ de la BD relationnelles de "P.". Après quoi, vos champs seront identiques aux autres.

- 6 Enregistrez, puis fermez le fichier rware.cfg.

Après avoir modifié le fichier `rware.cfg`, vous devez effacer les index du moteur de recherche Get-Answers, puis procédez à la réindexation ; faute de quoi, une erreur sera générée, indiquant que le nombre d'octets de la base de données ne correspond pas à l'index. Exécutez l'utilitaire système du serveur du moteur de recherche Get-Answers pour supprimer les index et procédez à une réindexation complète de KMLib.

Pour supprimer les index et réindexer la bibliothèque KMLib :

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > Stop Search Engine Server**.

Le message suivant s'affiche :

```
exec at IPAddress:port
```

```
exec - shutdown
```

```
Shutting down the Search Engine Server
```

```
Press any key to continue. . .
```

- 2 Appuyez sur une touche pour continuer.
- 3 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > System Utilities Menu**.
- 4 Sélectionnez l'option 6 - **Indexing and index utilities** (Indexation et utilitaires d'index).
- 5 Sélectionnez l'option 11 - **Delete and create empty indexes for a library** (Supprimer et créer des index vides pour une bibliothèque).
- 6 À l'invite de commande `Indexes should be deleted for which library? Enter Library Name []>`, tapez **KMLib**.

- 7 À l'invite de commande Are you sure? (1 = YES, 2 = NO), tapez 1.

Les messages suivants s'affichent :

Opening Library: KMLib

Thank you!

- 8 Appuyez sur une touche pour continuer.
- 9 Sélectionnez l'option 1 - Return to previous menu (Revenir au menu précédent).
- 10 Sélectionnez l'option 1 - Exit this program (Quitter ce programme).
- 11 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Server**.

Les messages suivants s'affichent :

Starting up the Search Engine Server

Press any key to continue ...

- 12 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > Reindex all Documents**.
- 13 À l'invite de commande Enter the name of the library to be indexed. Enter Library Name [], tapez KMLib.
- 14 À l'invite de commande Are you sure you wish to index the entire RDBMS now? (warning: this will delete any existing indexes in KMLib). (1 = YES, 2 = NO), tapez 1.

Le message suivant s'affiche :

All records have been submitted to the document handler.

- 15 Appuyez sur une touche pour continuer.

Les nouveaux champs sont indexés et vous pouvez faire porter la recherche sur ces champs. Pour savoir comment afficher vos champs dans l'écran de recherche avancée, reportez-vous à la section [Extension de la recherche avancée à la page 190](#).

Si vous souhaitez mettre en surbrillance les champs de la BD relationnelles au sein des documents renvoyés, procédez comme suit :

- 1 Créez une copie de sauvegarde du fichier
C:\getanswers\Peregrine\dp\KMLib.dp.
- 2 Ouvrez le fichier KMLib.dp dans un éditeur de texte et recherchez la section
SGML_SUB XML_PARSER_VIEW.
- 3 Une série d'instructions "VIEW LITERAL" apparaît juste en dessous des commentaires. Il vous suffit de copier une des lignes non commentées et de la coller à la fin de la liste.
- 4 Remplacez le nom du champ précédent par celui de votre nouveau champ.

Remarque : Vous devez modifier quatre occurrences du nom de champ dans chaque instruction. Répétez cette procédure pour tous les champs à mettre en surbrillance au sein des documents renvoyés par une recherche.

Extension de la recherche avancée

Si vous souhaitez afficher les nouveaux champs dans l'écran de recherche avancée, il vous faut étendre le schéma kmSearchFields. Par défaut, ce fichier se trouve dans le dossier suivant :

```
C:\<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\apps\getanswers\
schema
```

Suivez les instructions de la section [Extensions de schémas à la page 171](#) pour étendre ce schéma.

Trois conditions doivent impérativement être réunies pour procéder à l'extension du schéma kmSearchFields.

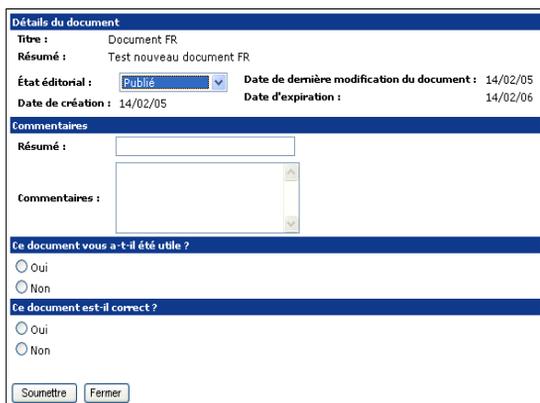
- Aucun champ ne doit être mappé (_null) dans le fichier des mappages physiques de l'extension.
- Tous les champs doivent être définis dans la section LIBRARY "KMLib" du fichier rware.cfg sur le moteur de recherche Get-Answers. Par défaut, le chemin d'accès à ce fichier est C:\getanswers\Peregrine\config.
- Tous les noms de champs doivent correspondre aux UF_NAME définis dans le fichier rware.cfg.

Un exemple de ce code est présenté ci-dessous.

```
LIBRARY "KMLib" {  
...  
  
    FIELD "AuthorName" {  
        INFO "Author Name."  
        UF_NAME "AuthorName";  
        PRECEDENCE 1;  
        SIZE 30;  
        TYPE STRING;  
        FLAGS STORED INDEXED VISIBLE NATURAL_LANGUAGE USER_SEARCH  
        WITH_BODY BOOLEAN_ONLY RESULTS_LIST;  
    }  
...  
}
```

Exemple d'extension de schéma du formulaire de commentaires sur le document

Cette section illustre la personnalisation du formulaire de commentaires sur le document, consistant en l'ajout de champs supplémentaires. Dans cet exemple, vous ajoutez deux champs au formulaire de commentaires, à savoir Summary (FeedbackSummary) et Correct.



The screenshot shows a web form titled "Détails du document". It contains the following fields and sections:

- Titre :** Document FR
- Résumé :** Test nouveau document FR
- État éditorial :** Publié (dropdown menu)
- Date de dernière modification du document :** 14/02/05
- Date de création :** 14/02/05
- Date d'expiration :** 14/02/06
- Commentaires :** A section with a "Résumé :" text input field and a larger "Commentaires :" text area.
- Ce document vous a-t-il été utile ?** Radio buttons for "Oui" and "Non".
- Ce document est-il correct ?** Radio buttons for "Oui" and "Non".
- Buttons for "Soumettre" and "Fermer" at the bottom.

Pour personnaliser le formulaire de commentaires sur le document :

- 1 Ajoutez les champs au fichier
`<rép_déploiement>\WEB-INF\bizdoc\tables\KmDocumentFeedbacks.tbl.`

L'exemple suivant présente le code ajouté au fichier
KmDocumentFeedbacks.tbl.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Tables>
  <Table name="KmDocumentFeedbacks">
    <SuperClass/>
    <SqlName>KmDocumentFeedbacks</SqlName>
    <LinkField/>
    <UniqueField/>
    <Fields>
      <Field name="FeedbackDate">
        <Type>DATE</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>FeedbackDate</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      ...
      <!-- Example: added the following two fields, one is a text
      field, the other is essentially a boolean -->
      <Field name="FeedbackSummary">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>200</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>FeedbackSummary</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
      <Field name="Correct">
        <Type>STRING</Type>
        <Length>30</Length>
        <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
        <SqlName>Correct</SqlName>
        <DefaultValue/>
      </Field>
    </Fields>
    <Indexes/>
  </Table>
</Tables>
```

- 2 Ajoutez les champs au fichier `<rép_déploiement>\WEB-INF\apps\oaagen\schema\KmDocumentFeedbacks.xml`.

L'exemple suivant présente le code ajouté au fichier `KmDocumentFeedbacks.xml`.

```
<schema>
    <documents name="base">
        <document version="1.0" UniqueField="" extends=""
name="rKmDocumentFeedbacks"
label="$$IDS(Entities,Entities_KmDocumentFeedbacks_Label)"
loadscript="loadscript.rKmDocumentFeedbacks.kmDocumentFeedbacksL
oadScript">
            <attribute access="r" ACLlist="OAA.admin"
ACLdetail="OAA.admin" ACLsearch="OAA.admin"
ACLupdate="OAA.admin" ACLcreate="OAA.admin" type="id"
label="$$IDS(bizdoc,LabelId)" name="Id"/>
            ...
<!-- Example: added the following two fields here too -->
            <attribute callmethod="" length="200"
field="FEEDBACKSUMMARY" member="FeedbackSummary"
name="FeedbackSummary"/>
            <attribute callmethod="" length="30"
field="CORRECT" member="Correct" name="Correct"/>

            <document displayfield="KmDocument_I_String"
joinvalue="KmDocument_I_Id" joinfield="LKMDOCUMENTID"
type="NORMAL" name="KmDocument"/>
            <document displayfield="User_I_String"
joinvalue="User_I_Id" joinfield="LTBLPERSONID" type="NORMAL"
name="User"/>
        </document>
    </documents>
</schema>
```

- 3 Ajoutez les chaînes textuelles des libellés au fichier `<rép_déploiement>\WEB-INF\apps\oaagen\Entities_en.txt` pour que celles-ci correspondent aux entrées de la section de base du fichier `rKmDocumentFeedbacks.xml`.

L'exemple suivant présente le code ajouté au fichier `Entities_en.str`.

```

;#*****
;# 'Entities' multilingual strings
;#*****
;#
;# Language: en
;# All multilingual properties (ending with '_en')
;# International build: true
;# Encoding: ISO-8859-1
;#
;#*****

Entities_KmAttachment_Label, "Attachment"
Entities_KmAttachment_Members_Content_Label, "Content"
Entities_KmAttachment_Members_Description_Label, "Description"
Entities_KmAttachment_Members_LegacyId_Label, "Legacy Id"
Entities_KmAttachment_Members_Parent_Label, "Document Ownership
Team"
...
;# Example: added the following two strings to match the labels
used in rKmDocumentFeedbacks.xml
Entities_KmDocumentFeedbacks_Members_FeedbackSummary_Label,
"Summary"
Entities_KmDocumentFeedbacks_Members_Correct_Label, "Correct"
...
Entities_rwu_KmDocument_Members_action_Label, "Action"
Entities_rwu_KmDocument_Members_LKMDOCUMENTIDSTR_Label,
"KmDocument Id String

```

- 4 Si le champ que vous ajoutez est un fichier spécial, tel qu'une liste déroulante, créez le jsp sous *<rép_déploiement>*.

L'exemple suivant présente le code ajouté au fichier *ga_correctfield.jsp*.

```

/* Example: Changed this file (after copying the useful select
field jsp) for the purpose of
    having a new yes/no radio button in the survey */
<%@ include file="componentheader.jsp" %>
...
/* DJM: i changed the value of the parameter from Useful to
Correct */
    String strRadioField = msgModel.get("Correct");
    //display strRadioField as static text on form
    if(strRadioField.equals("true"))
        strRadioField = IDS.get(cw.getUser().getLocale(),
"getanswers","Yes");
    else if(strRadioField.equals("false"))
        strRadioField = IDS.get(cw.getUser().getLocale(),
"getanswers","No");
    else if(strRadioField.length() < 1)
        strRadioField = "";
    cw.out.println( strRadioField );
}
else //This is the code that is called when we are Authoring
the document
{
    // This does not display normally, but is used for section
508 compliance.
/* Example: Changed the value of the strTitle from UsefulField
to CorrectField */
    String strTitle = "CorrectField";
...
/* Example: Changed the value of the parameter name and id from
rKmDocumentFeedbacks_I_Useful to
rKmDocumentFeedbacks_I_Correct */
    cw.out.println("<BR><INPUT
name='rKmDocumentFeedbacks_I_Correct' type='radio'
id='rKmDocumentFeedbacks_I_Correct' value='false' title='Not
Correct'>" + IDS.get(cw.getUser().getLocale(),
"getanswers","No") + "</INPUT>");

}
}
%>

```

- 5 Si nécessaire, ajoutez d'autres chaînes au fichier <rép_déploiement>\WEB-INF\apps\getanswers\getanswers_en.str.

L'exemple suivant présente le code ajouté au fichier *getanswers_en.str*.

```

;#*****
;# 'getanswers' multilingual strings
;#*****
;#
;# Language: en
;# All multilingual properties (ending with '_en')
;# International build: true
;# Encoding: ISO-8859-1
;#
;#*****

getanswers_answers_appmenutitle, "Get-Answers"
getanswers_answers_label, "Get-Answers"
getanswers_answers_kmSearchAlternate_label, "Search"
getanswers_answers_kmSearchAlternate_basicSearch_title, "Ask a
Question"
...
;# Example: Added the following string for the feedback form
InfoWasCorrect, "Was the information in this document correct?"
...
WSAttachPathInst, "The path to the knowledge documents within
(or from the point of view of) the web servers file management
system."
xslSkipToNavigationMenu, "Click Enter to tab to the Navigation
Menu"
Yes, "Yes"

```

- 6 Personnalisez le formulaire pour capturer les commentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous au *chapitre 5, Personnalisation*.
- 7 Personnalisez le formulaire pour afficher les commentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous au *chapitre 5, Personnalisation*.
- 8 Personnalisez les rapports (interrogation, liste et détails) associés aux commentaires.

Éléments et attributs de schémas

Tous les schémas utilisent un ensemble standard d'éléments et attributs XML reconnus par le Gestionnaire de documents Archway. Les sections suivantes décrivent les éléments XML et attributs associés que vous pouvez utiliser pour créer des schémas valides.

`<?xml>`

L'élément `<?xml>` est l'identifiant standard d'espace de nommage XML. Cet élément doit toujours inclure l'attribut `version`. Il doit être le premier élément répertorié pour tous les schémas.

`<schema>`

L'élément `<schema>` est un élément obligatoire dans tous les schémas. Cet élément fonctionne comme un conteneur pour les mappages logiques et physiques. Il ne comporte aucun attribut.

`<documents>`

Deux groupes d'éléments `<documents>` sont requis pour chaque schéma. Un groupe d'éléments `<documents>` correspond au conteneur des mappages logiques et l'autre groupe d'éléments `<documents>` au conteneur des mappages physiques.

Utilisation dans le mappage logique

Tous les schémas nécessitent un élément `<documents>` dont l'attribut `name` présente la valeur `name="base"`. Lorsque cet élément présente cette valeur pour `name`, il devient le conteneur des mappages logiques.

Attributs obligatoires

`name`. Cet attribut identifie le conteneur d'éléments `<documents>` utilisé par les mappages logiques. Cet attribut doit présenter la valeur `name="base"`.

Attributs facultatifs

Aucun. Il n'existe aucun attribut facultatif pour la partie du schéma liée aux mappages logiques.

```
<?xml version="1.0"?>
<schema>

<documents name="rome">
  ...
</documents>

...
```

Utilisation dans le mappage physique

Tous les schémas nécessitent au minimum un élément `<documents>` où l'attribut `name` a la valeur d'un nom de connecteur tel que `name="rome"`. Vous pouvez ajouter un élément `<documents>` pour chaque connecteur pour lequel vous souhaitez fournir des mappages physiques. Vous pouvez également prendre en charge plusieurs versions d'un même connecteur si vous utilisez l'attribut `version`.

Attributs obligatoires

`name`. Cet attribut détermine le connecteur utilisé par le schéma pour assurer les connexions avec la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre à un nom de connecteur tel que `name="rome"`.

<document>

Vous devez ajouter au moins deux groupes d'éléments `<document>` pour créer un schéma valide : l'un pour les mappages logiques et l'autre pour les mappages physiques. Vous pouvez également ajouter des éléments `<document>` supplémentaires dans la section des mappages physiques, si vous souhaitez prendre en charge plusieurs connecteurs ou plusieurs versions de la même base de données principale.

Utilisation dans le mappage logique

La section des mappages logiques utilise les éléments `<document>` comme un conteneur pour le document XML généré par le Gestionnaire de documents Archway. Tous les éléments XML générés par ce schéma deviendront des éléments enfant de l'élément `<document>`.

Attributs obligatoires

name. Cet attribut détermine l'élément XML produit par le Gestionnaire de documents Archway en tant qu'élément générique dans tout document créé à partir de ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (*sans* l'extension .xml).

Attributs facultatifs

ACLcreate. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Nouveau dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.

ACLdelete. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître un bouton Supprimer dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma.

ACLupdate. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, seront en mesure de modifier les champs des formulaires de détails DocExplorer utilisant ce schéma.

create. Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires *create* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à *true* (vrai) ou *false* (faux). Définissez sa valeur sur `create="true"` si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de création de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `create="false"` si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de création de DocExplorer.

detail. Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires *detail* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à *true* (vrai) ou *false* (faux). Définissez sa valeur sur `detail="true"` si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `detail="false"` si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer.

`docname`. Cet attribut détermine le schéma externe qui sera utilisé par le Gestionnaire de documents Archway pour créer un sous-document. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (*sans* l'extension `.xml`) que vous souhaitez utiliser pour le sous-document. Cet attribut est nécessaire uniquement si vous souhaitez créer un sous-document à partir d'un autre schéma.

`Table`. Cet attribut détermine le nom du schéma dans les formulaires DocExplorer utilisant ce schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre à une chaîne de texte. Celle-ci reprendra généralement un nom convivial décrivant le contenu du schéma.

`List`. Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires *list* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `List="true"` si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `List="false"` si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer.

`Loadscript`. Cet attribut détermine la fonction ECMAScript exécutée lorsque ce schéma est utilisé dans un formulaire DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de la fonction ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Vous pouvez utiliser ce script pour charger des données supplémentaires qui seront ensuite utilisées par les formulaires DocExplorer. Ce script reprend la même entrée de message XML que le script de déchargement de formulaire.

`preexplorer`. Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté lorsque ce schéma est utilisé dans un formulaire DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de modifier le format du message XML généré par les formulaires DocExplorer.

`search`. Cet attribut détermine si un sous-document utilisant cet élément sera visible dans les formulaires *search* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `search="true"` si vous souhaitez que ce sous-document soit disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `search="false"` si vous souhaitez que ce sous-document ne soit pas disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer.

`subtypeprop`. Cet attribut détermine si cet élément hérite des propriétés d'attributs de l'élément `<collection>` parent. La valeur de cet attribut doit correspondre à `inherit` si vous utilisez l'attribut d'une manière ou d'une autre. Si vous souhaitez que cet élément hérite des propriétés d'attributs, définissez sa valeur sur `subtypeprop="inherit"`. Si vous souhaitez définir les propriétés d'attributs de cet élément, n'incluez aucun attribut `subtypeprop`.

Utilisation dans le mappage physique

La section des mappages physiques utilise les éléments `<document>` pour définir le nom SQL de la table de base de données principale.

Attributs obligatoires

`name`. Cet attribut détermine l'élément XML mis en correspondance avec une table de base de données principale par le Gestionnaire de documents Archway. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom de fichier du schéma (*sans* l'extension `.xml`). Dans Get-Answers, le nom est `rome`.

`table`. Cet attribut identifie la table de la base de données principale utilisée par le schéma. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL de la table que vous souhaitez utiliser pour vos données source. Chaque élément `<document>` ne peut comporter qu'un seul attribut `table`. Si vous souhaitez utiliser des données provenant d'autres tables, vous pouvez créer des sous-documents dans votre schéma. Dans Get-Answers, la table est `rKmdocument`.

Attributs facultatifs

`preprocess`. Cet attribut détermine la fonction ECMAScript exécutée *avant* la connexion du Gestionnaire de documents Archway à la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de la fonction ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de définir le format de la requête envoyée à la base de données principale. Par exemple, vous pouvez ajouter des commandes SQL supplémentaires ou valider l'affichage de tous les champs obligatoires dans la requête.

`postprocess`. Cet attribut détermine l'ECMAScript exécuté *après* que le Gestionnaire de documents Archway a reçu une réponse de la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom Peregrine Studio de l'ECMAScript que vous souhaitez exécuter. Ce script vous permet de définir le format de la réponse envoyée par la base de données principale. Par exemple, vous pouvez trier les données en fonction d'un critère spécifique ou renvoyer un message d'erreur si aucun enregistrement n'a été trouvé.

<attribute>

Vous devez ajouter au moins deux groupes d'éléments <attribute> pour créer un schéma valide : l'un pour les mappages logiques et l'autre pour les mappages physiques.

Utilisation dans le mappage logique

Les sections de mappages logiques utilisent les éléments <attribute> pour créer un élément XML dans tout message de document généré à partir de ce schéma.

Attributs obligatoires

name. Cet attribut détermine le code XML généré par le Gestionnaire de documents Archway lors de l'utilisation du schéma. La valeur de cet attribut peut correspondre à n'importe quelle chaîne. Par exemple, si vous définissez la valeur `name="contact"`, le Gestionnaire de documents Archway crée un code XML <contact>. Vous devez définir au moins un élément <attribute> dont l'attribut `name` présente la valeur `name="Id"`. Cet élément <attribute> est obligatoire. En effet, il identifie de manière univoque chaque enregistrement renvoyé par une interrogation de schéma.

type. Cet attribut détermine le format de données utilisé par les éléments ainsi que le rendu, par Get-Answers, des données de l'interface utilisateur. La valeur de cet attribut doit correspondre à l'une des chaînes suivantes :

attachment — Cet élément est un chemin d'accès et un nom de fichier pour une pièce jointe. Get-Answers rend cet élément sous forme d'un ensemble de commandes liées aux pièces jointes.

boolean — Cet élément est une chaîne vraie ou fausse. Get-Answers rend cet élément sous forme de case à cocher.

date — Cet élément est une liste de dates. Get-Answers rend cet élément sous forme de commande d'édition des dates, avec un calendrier contextuel.

datetime — Cet élément est une liste combinée de dates et d'heures. Get-Answers rend cet élément sous forme de commande d'édition des heures.

`id` — Cet élément est un nombre décrivant de manière univoque un enregistrement de la base de données. Get-Answers rend cet élément sous forme de champ d'édition à une seule ligne.

`image` — Cet élément est une image. Get-Answers rend cet élément sous forme de champ d'image.

`link` — Cet élément est un sous-document décrit ailleurs dans le schéma. Get-Answers rend cet élément sous forme de champ de recherche.

`memo` — Cet élément est une chaîne de texte. Get-Answers rend cet élément sous forme de zone d'édition à plusieurs lignes.

`money` — Cet élément est un montant monétaire. Get-Answers rend cet élément sous forme de champ monétaire avec un outil de sélection des monnaies.

`number` — Cet élément est un nombre entier. Get-Answers rend cet élément sous forme d'un champ d'édition avec des boutons fléchés.

`preload` — Cet élément est un script exécutable. Get-Answers exécute le script mentionné dans cet élément.

`string` — Cet élément est une chaîne textuelle. Get-Answers rend cet élément sous forme de champ d'édition.

`time` — Cet élément est une liste d'heures. Get-Answers rend cet élément sous forme de commande d'édition des heures.

`url` — Cet élément est une adresse de site Web. Get-Answers rend cet élément sous forme d'icône de lien HREF.

Remarque : Le Gestionnaire de documents Archway ne valide pas la correspondance du contenu d'un élément avec l'attribut `type` indiqué pour cet élément.

Attributs facultatifs

`access`. Cet attribut détermine si l'élément est en lecture seule ou s'il est modifiable dans les formulaires DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `r` ou être nulle. Définissez sa valeur sur `access="r"` si vous souhaitez que cet élément apparaisse en lecture seule. Supprimez la valeur ou l'attribut lui-même si vous souhaitez rendre l'élément modifiable.

`ACLcreate`. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires `create` de DocExplorer utilisant ce schéma.

`ACLdetail`. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires `detail` de DocExplorer utilisant ce schéma.

`ACLlist`. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet élément, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires `list` de DocExplorer utilisant ce schéma.

`ACLsearch`. Cet attribut détermine la liste de contrôle des accès par défaut pour les formulaires DocExplorer qui utilisent cet élément. La valeur de cet attribut doit correspondre à un terme de capacité. Les utilisateurs qui répondent au terme de capacité mentionné dans cet attribut, ou qui le dépassent, verront apparaître cet élément dans les formulaires `search` de DocExplorer utilisant ce schéma.

`create`. Cet attribut détermine si l'élément sera visible dans les formulaires `create` de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `create="true"` si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de création de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `create="false"` si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de création de DocExplorer.

`detail`. Cet attribut détermine si l'élément sera visible dans les formulaires *detail* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `detail="true"` si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `detail="false"` si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de détails de DocExplorer.

`label`. Cet attribut détermine le nom de l'élément dans la liste Champs disponibles de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à une chaîne de texte. Celle-ci reprendra généralement un nom convivial décrivant le contenu du champ.

`list`. Cet attribut détermine si l'élément sera visible dans les formulaires de liste de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `list="true"` si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `list="false"` si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de liste de DocExplorer.

`required`. Cet attribut détermine si cet élément requiert une valeur pour l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement dans la base de données principale. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `required="true"` si vous souhaitez que cet élément corresponde à un champ obligatoire lors de son ajout dans les formulaires DocExplorer.

`search`. Cet attribut détermine si l'élément est visible dans les formulaires *search* de DocExplorer. La valeur de cet attribut doit correspondre à `true` (vrai) ou `false` (faux). Définissez sa valeur sur `search="true"` si vous souhaitez que ce champ soit disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer. Définissez sa valeur sur `search="false"` si vous souhaitez que ce champ ne soit pas disponible dans les formulaires de recherche de DocExplorer.

Utilisation dans le mappage physique

Les sections de mappage physique utilisent les éléments <attribute> pour définir les champs de la base de données principale correspondant à chaque mappage logique.

Attributs obligatoires

name. Cet attribut détermine le code XML dans lequel le Gestionnaire de documents Archway place les résultats de l'interrogation. La valeur de cet attribut doit correspondre à un élément défini dans la section des mappages logiques.

field. Cet attribut identifie le champ de la base de données principale que le schéma utilisera pour les interrogations de documents. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour vos données source.

member. La valeur de cet attribut doit correspondre au nom SQL du champ que vous souhaitez utiliser pour vos données source. Ce champ est utilisé par le connecteur rome et doit indiquer la même valeur que le champ name.

Documents

Le Gestionnaire de documents Archway utilise des schémas pour créer des documents, lesquels sont des messages XML générés à partir des composants suivants :

Définitions logiques des schémas. Les définitions logiques des schémas déterminent les éléments XML qui constituent le document généré.

Les valeurs renvoyées lors des interrogations portant sur la base de données. Le Gestionnaire de documents Archway utilise les mappages physiques de schémas pour créer des interrogations de base de données. Les valeurs retournées lors de ces interrogations déterminent le contenu des éléments et attributs du document généré.

Format ECMAScript. Les fonctions ECMAScript peuvent modifier un document avant et après une interrogation de la base de données principale.

Ces trois processus débouchent tous sur la génération d'un document XML, lequel est rendu au format HTML dans l'interface par le Gestionnaire de documents Archway.

Pour afficher les documents XML bruts, activez l'option Informations du formulaire dans les paramètres d'administration. La fenêtre d'informations sur le formulaire affiche les informations suivantes sur le document :

Script Input (Entrée du script). Cet onglet affiche le document transmis au formulaire en cours à partir de la sortie d'un formulaire précédent. Par exemple, un formulaire de liste affiche la sortie d'un formulaire de recherche précédent. Ce document est ensuite transmis au script de déchargement de formulaire en tant que paramètre d'entrée.

Script Output (Sortie du script). Cet onglet affiche le document généré par la sortie du script de déchargement du formulaire en cours. Chaque script de déchargement appelle généralement un schéma, lequel interroge la base de données principale pour obtenir des informations pertinentes. Par exemple, un formulaire appellera une interrogation de la base de données via le schéma.

PreXSL. Cet onglet affiche le document après le traitement du document par le servlet Archway et sa préparation de rendu par le navigateur côté client.

Conservation des champs personnalisés de type SelectFields

Pour éviter tout risque de suppression des champs personnalisés de type selectfield (ga_selectfield1.jsp - ga_selectfield5.jsp) au cours des mises à niveau futures, vous pouvez utiliser une extension qui remplace les attributs SelectField1..SelectField5 du schéma rKmDocument. L'attribut usertype identifie le fichier jsp à utiliser pour afficher le champ. Créez une copie du fichier .jsp prédéfini indiqué pour ce champ, puis renommez ce fichier. Vous pouvez alors personnaliser le fichier .jsp renommé. Dans l'extension de schéma, vous pouvez remplacer l'attribut SelectField et modifier l'attribut usertype pour pointer vers le nouveau fichier .jsp.

Créez une copie du fichier ga_selectfield1.jsp, stocké sous <INSTALLATION_TOMCAT>\webapps\oaa et renommez-la MYSELECTFIELD1.jsp. Créez une extension du schéma rKmDocument pour remplacer l'attribut prédéfini pour SelectField1 :

```
<attributeLabel=
  "$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Members_SelectField1_Label)"
  name="SelectField1" type="string"
  usertype="jsp:ga_selectfield1.jsp" localize="false" required="false"
  tokensleft="false"/>
```

et apportez les modifications suivantes :

```
<attributeLabel=
  "$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Members_SelectField1_Label)"
  name="SelectField1"
  type="string" usertype="jsp:MYSELECTFIELD1.jsp" localize="false"
  required="false"
  tokensleft="false"/>
```

Ainsi, ces champs personnalisés ne seront pas remplacés lors du déploiement de correctifs ou des mises à niveau ultérieures.



7 Administration de Get-Answers

CHAPITRE

Ce chapitre comprend des instructions sur l'administration de votre système Get-Answers.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Accès au module Administration du portail Peregrine à la page 212
- Utilisation du Panneau de configuration à la page 215
- Affichage des versions déployées à la page 216
- Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur à la page 217
- Journalisation à la page 220
- Vérification de l'état des scripts à la page 226
- Affichage des files d'attente de messages à la page 227
- Affichage de l'état des files d'attente à la page 228
- Importation et exportation des personnalisations à la page 229
- Affichage des transactions du connecteur à la page 230
- Utilisation de IBM WebSphere Portal à la page 231
- Téléchargement du fichier local.xml à la page 232
- Affichage d'informations concernant les formulaires à la page 233
- Enregistrement de comptes par l'utilisateur à la page 237
- Modification des mots de passe à la page 238
- Journalisation et surveillance des sessions utilisateur à la page 239

Accès au module Administration du portail Peregrine

La page de connexion de l'administrateur s'utilise pour accéder au module Administration du portail Peregrine. Ce module permet de définir les paramètres du système Peregrine.

Remarque : Après avoir installé et configuré Get-Answers, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur de ServiceCenter disposant des droits d'accès **getit.admin** afin d'accéder au module Administration et de gérer l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter. Pour obtenir la liste des termes de capacité d'accès, ou droit d'accès, ainsi que des instructions sur la configuration des connecteurs, reportez-vous au chapitre Sécurité de Get-Answers de ce manuel.

Le nom d'administrateur par défaut, System, permet d'accéder au module Administration sans être connecté à un système principal. Après avoir configuré votre nom d'utilisateur dans l'onglet Commun, vous pouvez également accéder au module Administration à partir du menu de navigation.

Important : Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module Administration, les nouveaux paramètres sont stockés dans le fichier `local.xml`, créé dans le répertoire `\<serveur_applications>\WEB-INF` (serveur_applications indiquant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications).

Pour accéder à la page de connexion de l'administrateur au portail Peregrine :

- 1 Vérifiez que votre serveur d'applications (Tomcat, par exemple) est actif.
- 2 Dans le champ Adresse de votre navigateur Web, tapez :

`http://<nom_hôte>:<port>/oaa/admin.jsp`

- Appuyez sur Entrée pour ouvrir la page de connexion de l'administrateur au portail.

- Dans le champ Nom d'utilisateur, tapez **System**.

Aucun mot de passe n'est requis lors de la première connexion.

- Cliquez sur le bouton **Connexion Administrateur**.

- Cliquez sur **Panneau de configuration** pour ouvrir la page Panneau de configuration.

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur ce serveur. Si nécessaire, vous pouvez également réinitialiser le portail Peregrine et ses connecteurs.

Cible	Connecteur	État
passwordDB	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
portalDB	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
notificationDB	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
mail	com.peregrine.ooa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
rome	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
webapplication	com.peregrine.ooa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
gaakm	com.peregrine.ooa.adapter.km.KMGAAdapter	Connecté
sc	com.peregrine.ooa.adapter.sc.SCAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	1	1	1	2

Accès pages /min				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	1	0	0	5

Réinitialiser le portail Peregrine

Les activités disponibles dans le module Administration sont les suivantes :

Option	Activité
Création de tables	Créer les tables de la base de données et y ajouter des exemples de données Get-Answers.
Panneau de configuration	Afficher l'état des connexions aux systèmes principaux.
Versions déployées	Afficher la liste des applications déployées sur ce serveur, avec leur numéro de version.
Journal du serveur	Afficher l'activité enregistrée sur le serveur Get-Answers.
Paramètres	Afficher les paramètres du portail Peregrine et les modifier.
Afficher l'état des scripts	Afficher et vérifier les scripts d'application en cours d'exécution. Vous pouvez également démarrer ou interrompre l'exécution de scripts à partir de cette fenêtre.
Afficher les files d'attente de messages	Afficher la liste de toutes les files d'attente de messages.
Afficher l'état des files d'attente	Afficher l'état actuel des files d'attente : opérationnelles et déverrouillées, ou suspendues.
Connecteur : Transactions/minute	Afficher le nombre de transactions par minute enregistrées pour le connecteur au système principal.
Intégration IBM WebSphere Portal	Afficher les composants du portail OAA installés dans l'environnement IBM WPS.
Fichier local.xml	Télécharger le fichier local.xml.

Utilisation du Panneau de configuration

Utilisez la page Panneau de configuration pour vérifier l'état des connexions aux bases de données auxquelles vous accédez par le biais de Get-Answers et vos applications Web. Vous pouvez également réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et les connecteurs aux systèmes principaux.

Pour réinitialiser la connexion entre le servlet Archway et le système principal :

- Cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine.**

Un message apparaît en haut de la page pour indiquer que les connexions sont réinitialisées.

Administration
Panneau de configuration

▼ **Admin Rome**
 Création de table
 ▼ **Administration**
 Versions déployées
 Journal du serveur
 Paramètres
 Afficher l'état des scripts
 Afficher les files d'attente de messages
 Afficher l'état des files d'attente
 Connecteur :
 Transactions/minute
 Intégration IBM
 Websphere Portal
 Fichier local.xml

Le portail Peregrine ainsi que les connecteurs ont été réinitialisés avec succès. Si vous avez procédé au déploiement dans un environnement de cluster, il vous faut réinitialiser toutes les instances des applications Web pour que la nouvelle configuration soit appliquée de façon homogène.

Voici la liste des connecteurs actuellement enregistrés sur ce serveur. Si nécessaire, vous pouvez également réinitialiser le portail Peregrine et ses connecteurs.

État de connexion		
Cible	Connecteur	État
GRRequestDB	com.peregrine.aaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
SICCommonDB	com.peregrine.aaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
portalDB	com.peregrine.aaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
aaaworkflowDB	com.peregrine.aaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
rome	com.peregrine.aaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté
aaakm	com.peregrine.aaa.adapter.km.KMGAAAdapter	Connecté
sc	com.peregrine.aaa.adapter.sc.SCAdapter	Connecté
mail	com.peregrine.aaa.adapter.mail.MailAdapter	Déconnecté
ac	com.peregrine.aaa.adapter.ac.ACAdapter	Connecté
weblocation	com.peregrine.aaa.adapter.bizdoc.BizDocAdapter	Connecté

Sessions utilisateur actives				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	2	2	1	3

Accès pages /minute				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	20 min. moy.	Pic
localhost	1	0	1	18

portail Peregrine

Réinitialiser le portail Peregrine

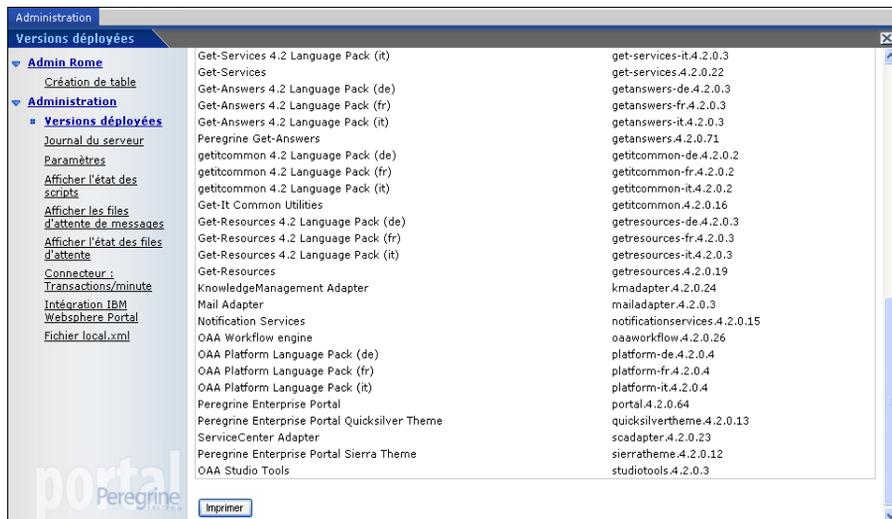
Affichage des versions déployées

L'écran Versions déployées répertorie tous les packages déployés au cours de l'installation et indique le numéro de version de chaque application.

Pour afficher la liste des versions déployées :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Versions déployées**.

La liste de tous les packages installés s'affiche.



- 2 Cliquez sur **Imprimer** pour imprimer cette liste.

Utilisation de la page Paramètres de l'administrateur

Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres** pour afficher les paramètres actuels. La page Paramètres de l'administrateur comprend plusieurs onglets. Ceux auxquels vous pouvez accéder varient en fonction des applications Web installées et des connecteurs utilisés. L'onglet Commun est disponible quelle que soit l'installation.

Les paramètres indiqués sous les onglets Portail, Base de données du portail et Application Web sont définis au cours de l'installation (reportez-vous au [Manuel d'installation de Get-Answers](#)). Vous pouvez accéder à tout moment à la page Paramètres de l'administrateur pour modifier les paramètres d'installation. Utilisez l'onglet E-mail pour configurer les paramètres de messagerie, de manière que les utilisateurs reçoivent une notification e-mail contenant leur mot de passe si l'option d'enregistrement de comptes est activée (voir la section [Enregistrement de comptes par l'utilisateur à la page 237](#)).

Pour afficher les paramètres :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Paramètres**.

Les paramètres des onglets sont tous accompagnés d'une description vous permettant de mieux en comprendre l'utilité. Les onglets de la page Paramètres de l'administrateur dépendent des applications Web installées.

The screenshot displays the 'Paramètres de l'administrateur' interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Achats', 'Administration', 'Demande', 'Get-Answers', 'Personnes', 'Service Desk', and 'Workflows'. The left sidebar shows a tree view with 'Administration' expanded to 'Paramètres'. The main content area features several tabs: 'Application Web', 'AssetCenter', 'Base de données de notification', 'Base de données de workflow', and 'Base de données du portail'. Below these are sub-tabs for 'BD commune GI', 'BD Demandes GR', 'Commun', 'E-mail', 'Gestion des changements', 'Get-Answers', and 'Get-Resources'. The 'Commun' sub-tab is active, showing a list of services: 'Services de notification', 'Thèmes', and 'XSL'. The configuration fields include:

- Taille max. des pièces jointes (Ko) :** 0. Description: Taille maximale (en Ko) des fichiers pouvant être joints. La valeur 0 indique qu'il n'y a aucune limite. Il s'agit de la valeur appliquée par défaut. Elle peut être redéfinie individuellement dans chaque champ Pièces jointes.
- Système principal commun :** rome. Description: Nom de la cible du connecteur prenant en charge les opérations utilisateur les plus courantes. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [portalDB]
- Liste des alias cibles :** weblocation;mail. Description: Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.
- Nom d'utilisateur de l'administrateur système :** System. Description: Nom d'utilisateur de l'administrateur chargé de la maintenance du système. Ce nom de connexion permet d'accéder aux fonctions d'administration. L'administrateur système ne dépend d'aucun connecteur déployé. Utilisez ce nom de connexion pour configurer un système récemment installé ou dépanner une installation existante.
- Mot de passe de l'administrateur système :** (empty). Description: Mot de passe de l'administrateur chargé de la maintenance du système.
- Chemin d'accès aux applications :** WEB-INF/apps/. Description: Répertoire d'installation des applications Web du portail Peregrine.
- File d'attente des événements :** rome. Description: Nom du connecteur que doit utiliser le moteur de file d'attente des événements du portail Peregrine. Par exemple :
 - Pour utiliser le référentiel ServiceCenter, saisissez sc.
 - Pour utiliser le référentiel AssetCenter, saisissez ac.
 Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [portalDB]
- Langue cible** (highlighted in orange):
 - Classe de fabrication du serveur de traduction :** com.peregrine.util.WTSLanguageTranslatorFactory. Description: Classe de fabrication Java qui doit générer la classe associée au serveur de traduction.

Définition de paramètres dans le module Administration

Lorsque vous apportez des modifications dans la page Paramètres de l'administrateur, un fichier `local.xml` est créé dans le répertoire `C:\<serveur_applications>\WEB-INF`. Toutes les modifications apportées aux paramètres de propriétés sont enregistrées dans ce fichier. Redémarrez le serveur d'applications après avoir modifié les paramètres stockés dans le fichier `local.xml`.

Pour définir un paramètre :

- 1 Localisez le paramètre à modifier et saisissez la nouvelle valeur.

Remarque : Pour restaurer un paramètre d'origine après en avoir modifié la valeur, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut**. Ce lien, qui apparaît dans la zone de description du paramètre à rétablir, s'affiche uniquement lorsque le paramètre défini n'est pas celui par défaut.

- 2 Accédez au bas de la page et cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Vous devez cliquer sur le bouton **Enregistrer** placé au bas de chaque page après en avoir modifié les paramètres.

- 3 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Panneau de configuration > Réinitialiser le portail Peregrine**.

Un message d'information, en haut du Panneau de configuration, indique que le serveur a été réinitialisé.

Choix d'une langue de connexion

Lorsque vous vous connectez au portail Peregrine, vous pouvez sélectionner la langue d'affichage du portail dans la liste déroulante Langue. La langue par défaut est l'anglais, mais vous pouvez en activer d'autres.

Remarque : Vous pouvez activer d'autres langues à condition que les modules linguistiques correspondants soient déployés.

Pour activer une autre langue de connexion :

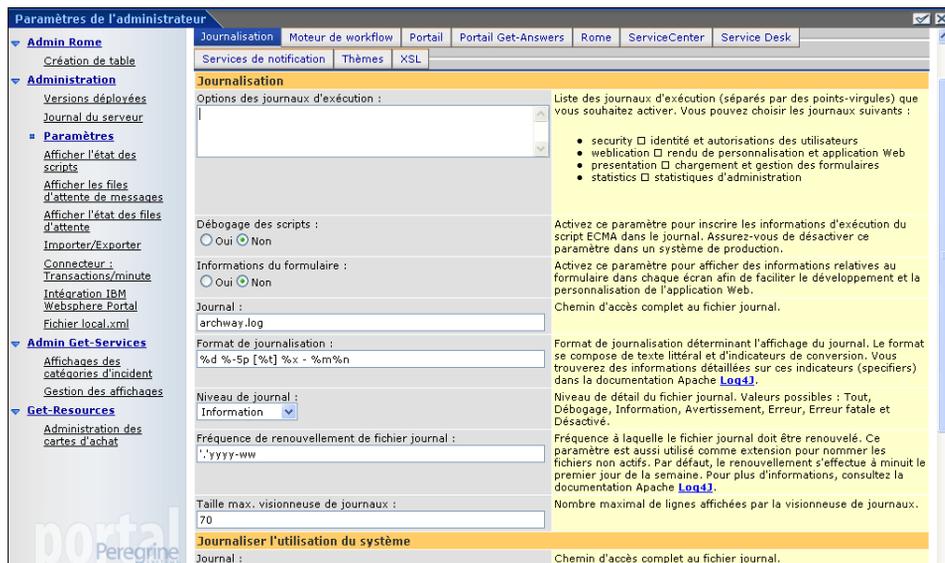
- 1 Cliquez sur **Paramètres** dans la page Panneau de configuration.
- 2 Faites défiler la page jusqu'à la section **Codage, variables locales et sessions**.
- 3 Dans le champ Paramètres régionaux, tapez la liste des langues que vous souhaitez activer, en les séparant par une virgule.

La première variable locale définit le paramètre par défaut ; dans ce cas, il s'agit de **en** pour English (anglais), qui apparaît déjà dans le champ. Pour spécifier une variable locale, utilisez le code de langues ISO-639, que vous pouvez associer au code de pays ISO-3166, en les séparant par un trait de soulignement (_). Par exemple, la valeur **fr** active le français ; les valeurs **en** et **en_US** correspondent à l'anglais américain, avec le format de date Mois/Jour/Année ; la valeur **en_GB** correspond à l'anglais britannique, avec le format de date Jour/Mois/Année. Si les valeurs **en_GB**, **fr**, **de**, **it** sont entrées dans le champ, cela indique que l'anglais britannique, le français, l'allemand et l'italien sont activés.

- 4 Vérifiez que le bouton radio **Oui** est activé pour le paramètre **Activer la déconnexion**. Ce point est important car vous devez vous déconnecter du portail Peregrine, puis vous reconnecter pour que les modifications apportées soient prises en compte.

Journalisation

Vous pouvez utiliser l'onglet Journalisation de la page Paramètres de l'administrateur pour personnaliser l'inscription des événements dans le fichier journal du serveur, dont le nom par défaut est `archway.log`. Un exemple de liste est indiqué dans la description en regard du champ Options des journaux d'exécution.



Domaines de débogage valides :

- acadapter Connecteur AssetCenter (authentification, autorisation et services de connecteur)
- answers Ce domaine active la journalisation dans les scripts d'application ECMA de Get-Answers.
- scadapter Connecteur ServiceCenter (authentification, autorisation et services de connecteur)
- mailadapter Connecteur utilisé pour la messagerie
- bizdoc Ce domaine active la journalisation dans la plate-forme bizdoc utilisée par Get-Answers. Permet d'afficher des détails sur toutes les interrogations exécutées par Get-Answers. Un autre paramètre, défini sous l'onglet Get-Answers, permet d'activer la journalisation et d'afficher les informations du connecteur kmadapter.

trigger	Sous-système de déclenchement d'objet schéma
bizdocadapter	Connecteur BizDoc (authentification, autorisation et services de connecteur)
presentation	Mode d'application des personnalisations
personalization	Icône représentant une clé
weblication	Opérations de personnalisation
archway	Services Archway
ProcessorFactory	Système de gestion des demandes internes OAA (script, base de données et administration)
AdminController	Objet de traitement des demandes administratives
security	Modules de connexion JAAS utilisés pour authentifier les utilisateurs
statistics	Statistiques de base sur OAA (moyennes mobiles)
oaaworkflow	Processus de workflow
templateengine	Modèles de workflow
notificationsservices	Interrogateurs de scripts périodiques vérifiant les attributions de workflow et les notifications par e-mail concernant le workflow

Dans le champ Niveau de journal, vous pouvez indiquer le niveau de détail des informations écrites dans le fichier journal. Le paramètre Tout permet de capturer le plus grand nombre de détails et les autres paramètres spécifient divers degrés ou types d'informations collectées dans les journaux d'exécution spécifiés. Valeurs possibles : Tout, Débogage, Information, Avertissement, Erreur, Erreur fatale et Désactivé, dans l'ordre décroissant de niveau de détail. Il convient généralement de définir ce paramètre sur Avertissement ou Erreur pour que les journaux signalent tout problème significatif rencontré au cours de l'utilisation. Les paramètres de débogage les plus détaillés, Débogage et Information, sont réservés à la personnalisation ou à l'isolement d'un problème.

Remarque : Vous pouvez également définir les paramètres de journalisation sous les onglets Rome et Get-Answers. Lorsque le niveau de détail est élevé, la taille du fichier journal archway.log augmente considérablement. Contactez l'assistance clientèle pour toute question relative à ces fonctionnalités et à leurs effets sur votre système.

Format de journalisation

Dans le champ Format de journalisation, vous pouvez préciser le mode d'impression d'un fichier journal. Le format se compose de texte littéral et d'indicateurs de conversion. Pour plus d'informations sur les indicateurs de conversion, consultez le tableau suivant que vous trouverez dans son intégralité, avec des informations complémentaires, sur le site Web Apache.org à l'adresse :

<http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/PatternLayout.html>

Tableau des formats de journalisation

Caractère de conversion	Effet
c	<p>Imprime la catégorie de l'événement inscrit dans le journal. L'indicateur de conversion de catégorie peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de précision</i>, sous la forme d'une constante décimale entre accolades.</p> <p>Si un indicateur de précision est ajouté, seul le nombre d'éléments correspondants placés le plus à droite du nom de la catégorie est imprimé. Par défaut, le nom complet de la catégorie est imprimé.</p> <p>Exemple : pour le nom de catégorie « a.b.c », le format %c{2} est imprimé sous la forme « b.c ».</p>
C	<p>Imprime le nom de classe complet de l'appelant émettant la demande de journalisation. Cet indicateur de conversion peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de précision</i>, sous la forme d'une constante décimale entre accolades.</p> <p>Si un indicateur de précision est ajouté, seul le nombre d'éléments correspondants placés le plus à droite du nom de la classe est imprimé. Par défaut, le nom de classe complet est imprimé.</p> <p>Exemple : pour le nom de classe « org.apache.xyz.SomeClass », le format %C{1} est imprimé sous la forme « SomeClass ».</p> <p>Remarque : La génération des informations de classe de l'appelant prend du temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
d	<p>Imprime la date de l'événement inscrit dans le journal. L'indicateur de conversion de date peut éventuellement être suivi d'un <i>indicateur de format de date</i>, défini entre accolades, comme suit :</p> <pre>%d{HH:mm:ss,SSS}</pre> <p>ou</p> <pre>%d{dd MMM yyyy HH:mm:ss,SSS}</pre> <p>Si aucun indicateur de format de date n'est ajouté, le format ISO8601 est utilisé.</p>

Caractère de conversion	Effet
F	<p>Imprime le nom du fichier dans lequel la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations d'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
l [l minuscule]	<p>Imprime les informations relatives à l'emplacement de l'appelant qui a généré l'événement inscrit dans le journal.</p> <p>Ces informations dépendent de l'implémentation de la machine virtuelle Java, mais incluent généralement le nom complet de la méthode appelante, suivi de la source de l'appelant, du nom de fichier et du numéro de ligne indiqué entre parenthèses.</p> <p>Remarque : Les informations relatives à l'emplacement peuvent être très utiles, mais leur génération prend <i>énormément</i> de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
L	<p>Imprime le numéro de ligne à partir de laquelle la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations d'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
m	Imprime le message affiché dans l'application associé à l'événement inscrit dans le journal.
M	<p>Imprime le nom de la méthode dans laquelle la demande de journalisation a été émise.</p> <p>Remarque : La génération des informations de l'emplacement de l'appelant prend énormément de temps. N'ayez pas recours à ce processus, sauf si la vitesse d'exécution ne constitue pas un problème.</p>
n	Imprime les caractères de séparation de lignes dépendant de la plate-forme, ce qui offre pratiquement les mêmes performances que l'utilisation de chaînes de séparation de lignes non portables telles que <code>\n</code> ou <code>\r\n</code> . Il s'agit donc du mode préféré de spécification de séparateur de lignes.
p	Imprime la priorité de l'événement inscrit dans le journal.
r	Imprime le nombre de millisecondes écoulées entre le démarrage de l'application et la génération de l'événement inscrit dans le journal.
t	Imprime le nom de la thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal.
x	Imprime le contexte NDC (nested diagnostic context) associé à la thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal.

Caractère de conversion	Effet
X	Imprime le contexte MDC (mapped diagnostic context) associé au thread qui a généré l'événement inscrit dans le journal. Le caractère de conversion X doit <i>impérativement</i> être suivi de la clé de la mappe, indiquée entre accolades, comme suit : <code>%X{c l i e n t N u m b e r}</code> <code>c l i e n t N u m b e r</code> correspondant à la clé. La valeur du contexte MDC correspondant à la clé est imprimée.
%	La séquence %% imprime un seul signe de pourcentage.

Le format du fichier journal est déterminé par la classe Apache PatternLayout.

Renouvellement du fichier journal

Dans le champ Fréquence de renouvellement de fichier journal, vous pouvez indiquer la fréquence à laquelle renouveler le journal. Le format que vous définissez est également utilisé comme extension pour nommer les fichiers non actifs. Par défaut, le fichier journal est renouvelé à minuit, le premier jour de la semaine, ce qui permet d'inscrire les données d'une semaine au maximum. Vous pouvez toutefois définir les fréquences de renouvellement suivantes : une fois par mois, une fois par semaine, deux fois par jour, tous les jours, toutes les heures ou toutes les minutes. Utilisez les paramètres répertoriés dans le tableau suivant, que vous trouverez dans son intégralité, avec des informations complémentaires, sur le site Web Apache.org à l'adresse <http://logging.apache.org/log4j/docs/api/org/apache/log4j/DailyRollingFileAppender.html>

Format de date	Fréquence de renouvellement
'.'yyyy-MM	Au début du mois
'.'yyyy-ww	Le premier jour de la semaine (variant en fonction des paramètres locaux)
'.'yyyy-MM-dd	Tous les jours, à minuit
'.'yyyy-MM-dd-a	Tous les jours, à midi et minuit
'.'yyyy-MM-dd-HH	Toutes les heures
'.'yyyy-MM-dd-HH-mm	Toutes les minutes

La classe Apache DailyRollingFileAppender détermine la fréquence de renouvellement du fichier journal.

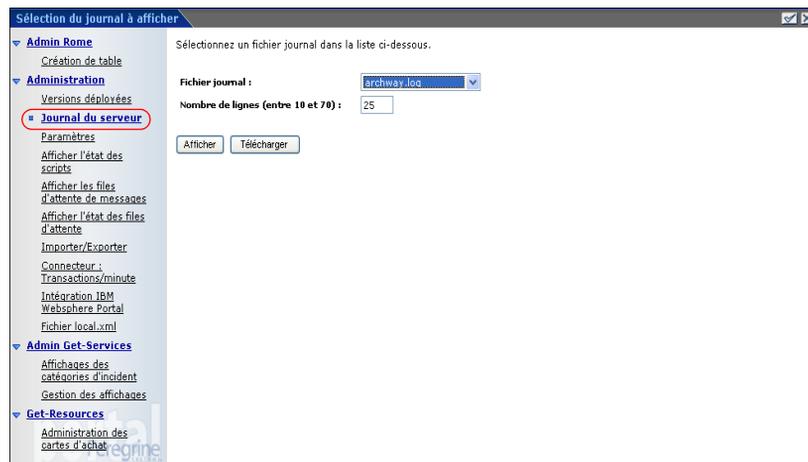
Affichage du journal du serveur

Le journal du serveur présente l'historique des événements serveur. Le nom de fichier par défaut est archway . log.

Pour afficher le journal du serveur :

- 1 Dans le menu d'activités, sélectionnez **Journal du serveur**.

Le formulaire qui s'ouvre contient une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner le fichier journal à afficher.



- 2 Cliquez sur la flèche et sélectionnez le fichier journal que vous souhaitez consulter.
- 3 Indiquez le nombre de lignes à afficher.
- 4 Procédez comme suit :
 - Pour visualiser le fichier journal dans votre navigateur Web, cliquez sur **Afficher**.
 - Cliquez sur **Télécharger** pour lancer l'Assistant de téléchargement de fichier et enregistrer le fichier archway . log à l'emplacement de votre choix.

Vérification de l'état des scripts

La page État des scripts répertorie le nom et l'état des scripts en cours d'exécution.

Pour vérifier l'état des scripts :

- 1 Dans le menu d'activités **Administration**, cliquez sur **Afficher l'état des scripts** pour ouvrir la page **État des scripts**, qui indique le nom de chaque script.



- 2 Cliquez sur un script pour le suspendre.

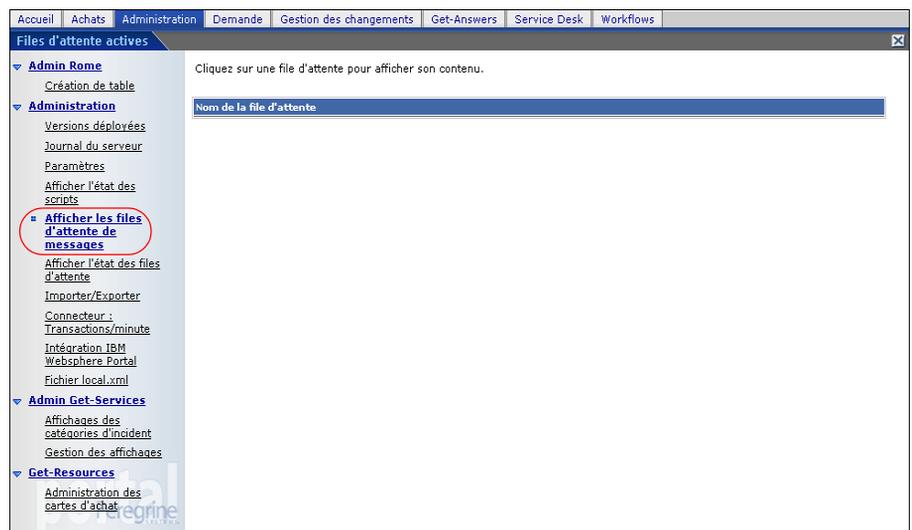
Si les scripts noticepoller, processWkEvents, processWkAlarms ou procesWkAutoComplete sont suspendus, aucune activité de workflow n'est en cours de traitement dans Get-Answers.

Affichage des files d'attente de messages

Les files d'attente de messages s'affichent lorsqu'une file contient des données en attente de transfert. Les Services de notification traitent les messages de ces files toutes les 20 secondes, à moins qu'une erreur ne se produise. Cliquez sur le lien **Afficher l'état des scripts** pour vérifier que les scripts `noticepoller`, `processWkEvents`, `processWkAlarms` et `processWkAutoComplete` sont opérationnels, et non suspendus.

Pour afficher les files d'attente de messages :

- 1 Dans le menu d'activités **Administration**, cliquez sur **Afficher les files d'attente de messages** pour ouvrir la page **Files d'attente actives**.



- 2 Cliquez sur le nom d'une file d'attente pour en afficher le contenu.

Affichage de l'état des files d'attente

Utilisez l'option Afficher l'état des files d'attente pour vérifier ou modifier l'état des files d'attente de messages.

Pour afficher l'état de la file d'attente :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Afficher l'état des files d'attente** pour ouvrir la page État des files d'attente.



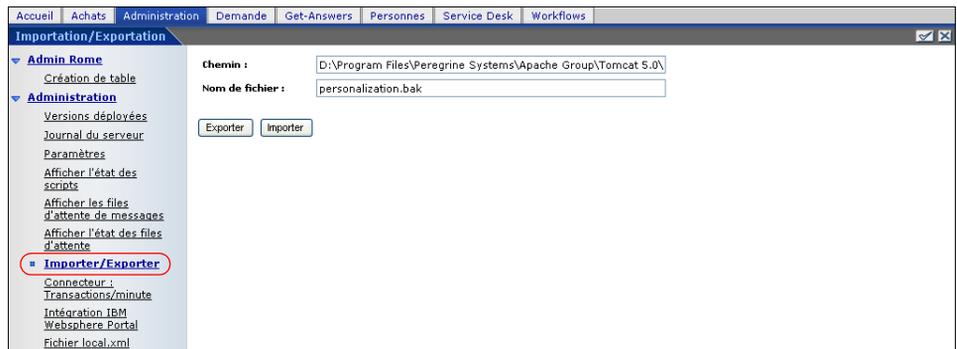
- 2 Cliquez sur **Opérations file d'attente** pour définir l'état suspendues.



- 3 Cliquez à nouveau sur **Opérations file d'attente** pour rendre les files d'attente opérationnelles.

Importation et exportation des personnalisations

Vous pouvez déplacer vers un environnement de production les personnalisations créées dans un environnement de développement. Pour plus d'informations sur l'importation et l'exportation des personnalisations, reportez-vous au chapitre [Personalization](#) de ce manuel. Sélectionnez l'option **Importer/Exporter** dans le menu d'activités du module Administration pour accéder à la page appropriée.



Affichage des transactions du connecteur

Pour effectuer le suivi des transactions du connecteur, ouvrez la page État du connecteur.

Pour afficher les transactions du connecteur par minute :

- Dans le menu d'activités, cliquez sur **Connecteur : Transactions/minute** pour ouvrir la page **État** du connecteur.

État de rame

▼ **Admin Rome**

- Création de table
- ▼ **Administration**
 - Versions déployées
 - Journal du serveur
 - Paramètres
 - Afficher l'état des scripts
 - Afficher les files d'attente de messages
 - Afficher l'état des files d'attente
 - Importer/Exporter
 - **Connecteur : Transactions/minute**
 - Intégration IBM
 - WebSphere Portal
 - Fichier local.xml
- ▼ **Administration de Services de notification**
 - État des plug-ins
 - Registre des plug-ins
 - Types de notification
 - Types de rendu
 - Modèles
 - Heures ouvrées par défaut
 - Importer des données
 - Renvoyer des notifications

Nombre de transactions par minute pour les connecteurs rattachés.

rome				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	28 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	59

mail				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	28 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	0

oaakm				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	28 min. moy.	Pic
localhost	13	13	13	13

ac				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	28 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	15

sc				
Nom du serveur	Dernière min.	5 min. moy.	28 min. moy.	Pic
localhost	0	0	0	11

[Retour](#)

Utilisation de IBM WebSphere Portal

Vous pouvez générer un fichier WAR (Web archive) IBM WebSphere Portal Server configuré avec les références aux composants installés du portail OAA.

Pour générer un fichier WAR :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Intégration IBM Websphere Portal** pour ouvrir la page **Intégration IBM Websphere Portal**.

Vous pouvez générer une archive Web (fichier WAR) IBM WebSphere Portal Server configurée avec les références aux composants du portail OAA installés. Le fichier websphere.war (stocké dans le répertoire des packages installés) est copié et le fichier portlet.xml est remplacé. Assurez-vous que l'URL de base est correcte pour l'accès aux pages de ce serveur. Installez le fichier généré à l'aide à l'utilitaire d'administration d'IBM WPS Portal. À chaque installation d'une nouvelle application OAA, vous devez répéter cette procédure afin d'exposer les nouveaux composants du portail Peregrine dans l'environnement IBM WPS.

Chemin source :	Chemin d'accès complet au répertoire source du serveur dans lequel le fichier websphere.war est stocké.
Chemin de destination :	Chemin d'accès au répertoire de destination du serveur dans lequel le fichier websphere.war doit être généré.
URL de base :	URL de base du serveur.

- 2 Entrez les informations suivantes :

- Chemin source
- Chemin de destination
- URL de base

- 3 Cliquez sur **Générer un fichier WAR**.

Téléchargement du fichier local.xml

Lorsque vous modifiez des paramètres dans le module Administration, vous provoquez la création du fichier `local.xml`, qui stocke les nouveaux paramètres, dans le répertoire `\<serveur_applications>\WEB-INF` (`serveur_applications` indiquant le chemin d'accès au répertoire d'installation du serveur d'applications). Si vous envisagez de tester d'autres paramètres, téléchargez le fichier `local.xml` pour conserver les paramètres définis, puis remplacez le fichier `local.xml` créé lors du test par le fichier `local.xml` d'origine.

Pour télécharger le fichier `local.xml` :

- 1 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Fichier local.xml** pour ouvrir la page de téléchargement du fichier `local.xml`.
- 2 Cliquez sur **Télécharger**.
- 3 Dans la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, sélectionnez l'option **Ouvrir** ou **Enregistrer**.
- 4 Si vous sélectionnez **Enregistrer**, indiquez l'emplacement de stockage du fichier `local.xml`.

Affichage d'informations concernant les formulaires

Vous pouvez utiliser le module Administration pour configurer les formulaires des applications Web de manière à afficher l'emplacement et le nom de fichier du formulaire actif.

Pour afficher des informations concernant les formulaires :

- 1 Dans le module Administration, cliquez sur **Paramètres > Journalisation**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Informations du formulaire**, puis activez le bouton radio **Oui**.

Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification Thèmes XSL						
Journalisation						
Options des journaux d'exécution :			Liste des journaux d'exécution (séparés par des points-virgules) que vous souhaitez activer. Vous pouvez choisir les journaux suivants :			
<input type="text"/>			<ul style="list-style-type: none"> • security <input type="checkbox"/> identité et autorisations des utilisateurs • weblication <input type="checkbox"/> rendu de personnalisation et application Web • presentation <input type="checkbox"/> chargement et gestion des formulaires • statistics <input type="checkbox"/> statistiques d'administration 			
Débogage des scripts :			Activez ce paramètre pour inscrire les informations d'exécution du script ECMA dans le journal. Assurez-vous de désactiver ce paramètre dans un système de production.			
<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non						
Informations du formulaire :			Activez ce paramètre pour afficher des informations relatives au formulaire dans chaque écran afin de faciliter le développement et la personnalisation de l'application Web.			
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non						

- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

4 Pour ce paramètre particulier, il n'est pas nécessaire de réinitialiser le portail Peregrine.

Le nom de chaque formulaire apparaît à présent en haut de la page.

Le nom du formulaire apparaît en haut de la page.

Project.common.admin.settings.start				
Application Web	AssetCenter	Base de données de notification	Base de données de workflow	Base de données du portail
BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements
Get-Answers	Get-Resources	Journalisation	Moteur de workflow	Portail
Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk	
Services de notification	Thèmes	XSL		
Taille max. des pièces jointes (Ko) :	<input type="text" value="0"/>	Taille maximale (en Ko) des fichiers pouvant être joints. La valeur 0 indique qu'il n'y a aucune limite. Il s'agit de la valeur appliquée par défaut. Elle peut être redéfinie individuellement dans chaque champ Pièces jointes.		
Système principal commun :	<input type="text" value="rome"/>	Nom de la cible du connecteur prenant en charge les opérations utilisateur les plus courantes. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [portalDB]		
Liste des alias cibles :	<input type="text" value="weblocation;mail"/>	Liste des alias cibles (séparés par des points-virgules) utilisés par les applications Web de ce package.		
Nom d'utilisateur de l'administrateur système :	<input type="text" value="System"/>	Nom d'utilisateur de l'administrateur chargé de la maintenance du système. Ce nom de connexion permet d'accéder aux fonctions d'administration. L'administrateur système ne dépend d'aucun connecteur déployé. Utilisez ce nom de connexion pour configurer un système récemment installé ou dépanner une installation existante.		
Mot de passe de l'administrateur système :	<input type="text"/>	Mot de passe de l'administrateur chargé de la maintenance du système.		
Chemin d'accès aux applications :	<input type="text" value="WEB-INF/apps/"/>	Répertoire d'installation des applications Web du portail Peregrine.		
File d'attente des événements :	<input type="text" value="rome"/>	Nom du connecteur que doit utiliser le moteur de file d'attente des événements du portail Peregrine. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Pour utiliser le référentiel ServiceCenter, saisissez sc. • Pour utiliser le référentiel AssetCenter, saisissez ac. 		

Affichage de détails sur les formulaires

Vous avez la possibilité d'afficher des informations détaillées sur le formulaire actif. Cliquez sur le bouton **Afficher les informations du formulaire**, placé dans l'angle supérieur droit du formulaire. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<_doc>
  <_target>
    <![CDATA[portalDB]]>
  </_target>
  <_modules>
    <_module>
      <![CDATA[admin]]>
    </_module>
  <_docExplorerContext>
    <![CDATA[AdminSettings]]>
  </_docExplorerContext>
  <_docExplorerInstance>
    <![CDATA[]]>
  </_docExplorerInstance>
  <_docExplorerBackend>
    <![CDATA[weblication]]>
  </_docExplorerBackend>
  <_docExplorerSubType>
    <![CDATA[]]>
  </_docExplorerSubType>
  <_docExplorerAction>
    <![CDATA[detail]]>
  </_docExplorerAction>
  <_form>
    <![CDATA[e_admin_settings_start.do]]>
  </_form>
  <_activity>
    <![CDATA[settings]]>
  </_activity>
  <_formname>
    <![CDATA[start]]>
  </_formname>
  <_return>
    <![CDATA[]]>
  </_return>
</_doc>
```

Exemple partiel du contenu de l'onglet Base de données du portail.

Affichez le contenu de chaque onglet pour obtenir davantage de détails sur le formulaire.

Le formulaire comprend les onglets suivants.

Onglet	Contenu
Script Input (Entrée du script)	Script qui envoie une demande au système principal.
Script Output (Sortie du script)	Informations renvoyées par la demande de script au système principal.
User Session (Session utilisateur)	Détails concernant la session utilisateur en cours, notamment le type de navigateur, la version du système principal et les droits d'accès attribués à l'utilisateur.
Log (Journal)	Liste des actions effectuées par le script pour exécuter le formulaire.
PreXSL	Sortie XSL avant rendu dans le navigateur.
Browser Source (Source du navigateur)	Code source HTML de la page active.
BackChannel Source (Source du canal en amont)	Code source HTML des cadres dans lesquels sont stockées les données.
Application Channel Source (Source du canal de l'application)	Code source HTML des applications partagées.
Tab Source (Source de l'onglet)	Code source HTML des onglets.
Menu Source (Source du menu)	Code source HTML des menus.
Sync/Update Window (Sync/Mise à jour fenêtre)	Code source HTML pour la synchronisation avec la page et le rechargement.
Aide	Aide sur le débogage de la fenêtre.

Enregistrement de comptes par l'utilisateur

Dans le module Administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs qui ne sont pas encore enregistrés dans la base de données rome à enregistrer de nouveaux comptes à partir de l'écran de connexion. Lorsqu'un utilisateur s'enregistre, le système crée un enregistrement RESSRC et un enregistrement TBLPERSON disposant de droits de connexion de base. Pour plus d'informations sur le processus d'enregistrement, reportez-vous au chapitre [Sécurité](#) de ce manuel.

Pour autoriser les utilisateurs à s'enregistrer à partir de l'écran de connexion :

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration, cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Autoriser l'enregistrement d'utilisateur**.

Autoriser l'enregistrement d'utilisateur :

Oui Non

Cliquez sur Oui pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer de nouveaux comptes.

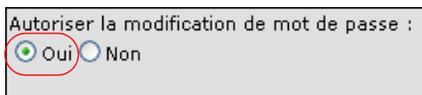
- 3 Cliquez sur **Oui**.

Modification des mots de passe

Dans le module Administration, les administrateurs peuvent autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe à partir de la page d'accueil.

Pour autoriser les utilisateurs à changer de mot de passe :

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration, cliquez sur l'onglet **Commun**.
- 2 Faites défiler la page pour accéder au paramètre **Autoriser la modification de mot de passe**.



Autoriser la modification de mot de passe :
 Oui Non

Cliquez sur Oui pour permettre aux utilisateurs de changer de mot de passe.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

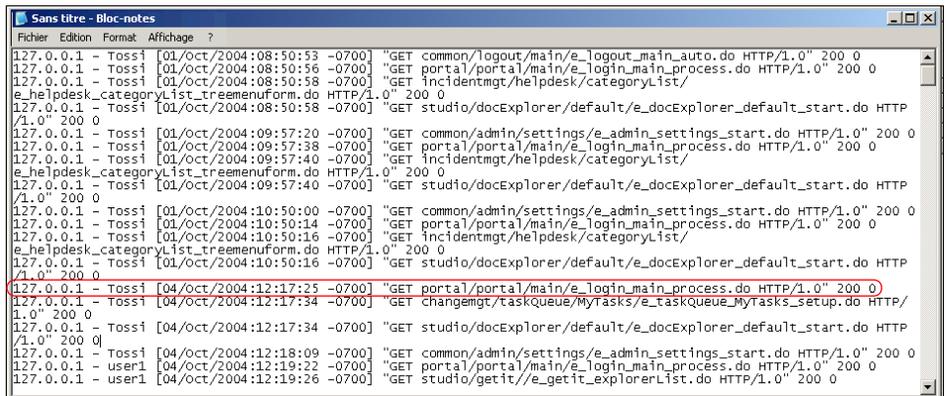
Journalisation et surveillance des sessions utilisateur

Le fichier `usage.log` contient un enregistrement des connexions utilisateur, dans le répertoire `bin` du dossier d'installation de votre serveur d'applications. Grâce à ce fichier, vous pouvez déterminer quelle application est en cours d'utilisation, ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant accédé à une application au cours d'une journée.

Présentation du fichier `usage.log`

La ligne suivante est extraite d'un fichier `usage.log` :

```
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
```



```
Sans titre - Bloc-notes
Fichier  Edition  Format  Affichage ?
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:53 -0700] "GET common/logout/main/e_logout_main_auto.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:56 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList_treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:08:50:58 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:20 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:38 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList_treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:09:57:40 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:00 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:14 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET incidentmgt/helpdesk/categoryList/e_helpdesk_categoryList_treemenuform.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [01/Oct/2004:10:50:16 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:25 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET changemgt/taskqueue/Mytasks/e_taskqueue_Mytasks_setup.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:17:34 -0700] "GET studio/docExplorer/default/e_docExplorer_default_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - Tossi [04/Oct/2004:12:18:09 -0700] "GET common/admin/settings/e_admin_settings_start.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:22 -0700] "GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0" 200 0
127.0.0.1 - user1 [04/Oct/2004:12:19:26 -0700] "GET studio/getit/e_getit_explorerList.do HTTP/1.0" 200 0
```

Chaque connexion apparaît sur une ligne. Au cours d'une même session utilisateur, chaque module enregistre une seule ligne dans le journal.

Le tableau suivant indique la signification de chacun des éléments d'une entrée de journal.

Hôte distant	Rfc931	Nom d'utilisateur	Date	Demande	État	Octets
127.0.0.1	-	Tossi	[04/Oct/2004:12:17:25 -0700]	"GET portal/portal/main/e_login_main_process.do HTTP/1.0"	200	0

Élément	Contenu
Hôte distant	Nom de l'hôte distant ou adresse IP si le nom DNS n'est pas disponible ou n'a pas été fourni.
Rfc931	Nom de connexion à distance de l'utilisateur. Cette information n'étant pas requise, elle est toujours remplacée par un tiret.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur authentifié pour se connecter au portail Peregrine.
Date	Date et heure de la demande.
Demande	Module auquel l'utilisateur a eu accès. Le nom du module constitue la première partie du paramètre GET.
État	Code de réponse HTTP renvoyé au client. Cette valeur est toujours égale à 200 pour spécifier qu'il s'agit d'une demande valide.
Octets	Nombre d'octets transférés. Ce nombre est toujours égal à 0, car cette information n'est pas requise.

Onglet Get-Answers

L'onglet Get-Answers présente les paramètres de configuration de Get-Answers dans une seule et même page. Après avoir rétabli la valeur par défaut ou modifié un paramètre, cliquez sur le bouton Enregistrer au bas de la page pour appliquer les modifications. Accédez à cet onglet pour consulter les paramètres en vigueur et repérer rapidement toute erreur de paramétrage.

Pour accéder à l'onglet Get-Answers :

- 1 Cliquez sur **Paramètres** dans le menu d'activités du module Administration.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.

L'onglet Get-Answers s'affiche.

The screenshot shows the 'Paramètres de l'administrateur' window with the 'Get-Answers' tab selected. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Admin Rome', 'Administration', and 'Services de notification'. The main content area displays various configuration parameters for the search engine, including server details, port, document limits, and debugging options. Each parameter has a text input field and a descriptive tooltip.

Paramètre	Valeur	Description
Journalisation	[Case à cocher]	[Case à cocher]
Journal du serveur	Journal du serveur	[Case à cocher]
Services de notification	[Case à cocher]	[Case à cocher]
Thèmes	XSL	[Case à cocher]
Server associé au moteur de recherche :	xanadu-110n	Nom d'hôte du serveur sur lequel est installé le moteur de recherche. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : []
Port du moteur de recherche :	6100	Noméro du port utilisé par le serveur sur lequel est installé le moteur de recherche. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : []
Nombre max. de documents :	100	Nombre maximal de documents à renvoyer à l'issue d'une recherche.
Débugage du connecteur oaakm :	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour déboguer le connecteur KmAdapter et ses processus d'authentification et de recherche. Ce paramètre s'applique uniquement au connecteur KmAdapter. Il permet d'enregistrer les informations d'authentification des utilisateurs et l'état de la connexion du moteur de recherche dans le fichier archway.log. Pour analyser le traitement des formulaires Get-Answers, indiquez des valeurs dans le champ Options des journaux d'exécution sous l'onglet Journalisation, et définissez le niveau de journal Débugage.
Journal du moteur de recherche :	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour déterminer le temps de réponse du moteur de recherche. La durée d'une recherche est enregistrée, à partir du moment où le connecteur KmAdapter demande l'interrogation à partir du moteur de recherche jusqu'au moment où les résultats sont renvoyés. Les résultats de ce journal des performances KmAdapter sont transférés dans le fichier archway.log lorsque le serveur d'applications est arrêté.
Nombre d'extensions génériques :	50	Nombre maximal de mots de remplacement à utiliser à la place du terme à rechercher. Une extension générique étend la liste des termes à rechercher en ajoutant des termes correspondant au schéma de recherche. Si le nombre d'extensions génériques est fixé à 50, com* est étendu aux 50 mots les plus courants commençant par com (notamment commerce, compatibilité, communication, commencer et compter). Les mots d'extension pour com sont déterminés par le contenu des fichiers placés dans le répertoire de ressources dans lequel le moteur de recherche est installé. Valeur recommandée : 50.
Limite d'extension de la liste de mots :	20	Valeur à partir de laquelle le moteur de recherche crée une liste de mots qu'il considère comme étroitement liés aux termes de votre recherche. Si, par exemple, l'extension de la liste de mots est définie à 20 pour le terme com*, le moteur de recherche prend en compte

Sous cet onglet, vous pouvez :

- Afficher et mettre à jour la plupart des paramètres du moteur de recherche.
- Autoriser les administrateurs à retirer les documents liés. Si le paramètre Autoriser le retrait des documents liés est activé, le bouton Retirer apparaît dans le formulaire Actions de tout document lié.
- Autoriser les administrateurs à déterminer si les copies de travail des documents doivent ou non apparaître dans les résultats de recherche. Si le paramètre Afficher les copies de travail est activé (option Oui), les copies de travail sont incluses et figurent dans la liste de résultats de la recherche pour les propriétaires, éditeurs, réviseurs et lecteurs.

Gestion des documents liés

L'utilitaire de gestion des liens permet de vérifier les liens définis dans chaque document publié. Vous avez la possibilité de configurer cet utilitaire pour qu'il vérifie les liens des documents appartenant à une équipe propriétaire spécifique ou à l'intégralité des équipes propriétaires. Lorsque le système contient un nombre élevé de documents, le processus peut prendre énormément de temps. L'utilitaire signale le nombre de liens trouvés, validés, rétablis, rompus et 4.1.x convertis, le nombre total d'erreurs, ainsi que le nombre de documents traités.

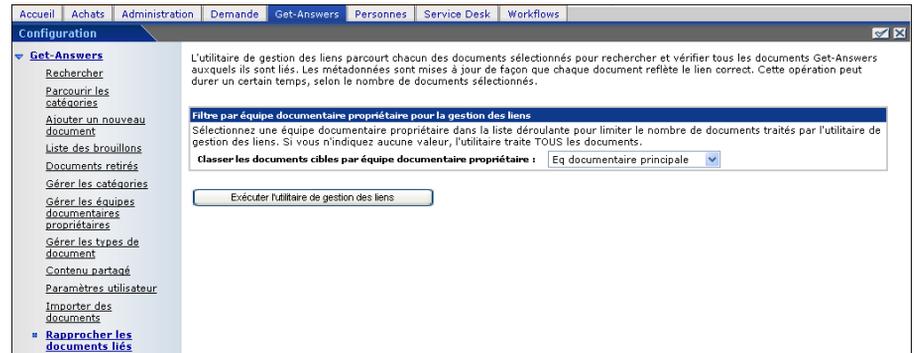
Remarque : L'utilitaire de gestion des liens ne vérifie pas les liens externes/HTML comme `http://` , `ftp://` ni les liens `file://` pointant vers des pages Web ou des sites externes à Get-Answers.

Pour exécuter l'utilitaire de gestion des liens :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Get-Answers.

3 Cliquez sur le lien Rapprocher les documents liés du menu d'activités.

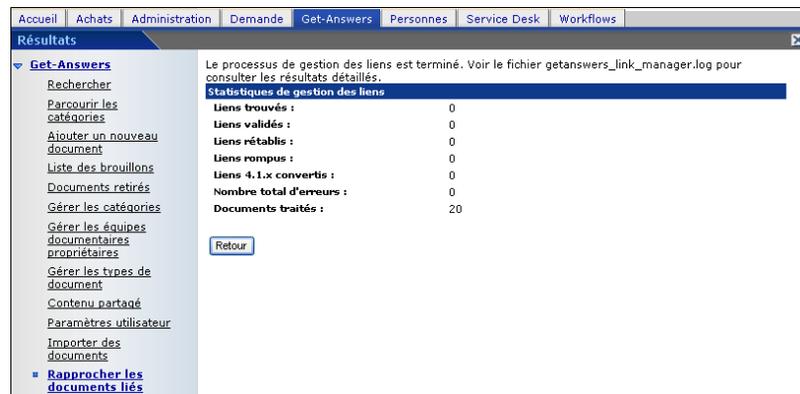
La page de configuration de l'utilitaire de gestion des liens s'ouvre.



4 Sélectionnez l'équipe documentaire propriétaire souhaitée.

5 Cliquez sur le bouton Exécuter l'utilitaire de gestion des liens

À la fin du traitement, la page de résultats s'ouvre.



6 Examinez les résultats. Vous pouvez afficher le fichier `getanswers_link_manager.log`, stocké dans le répertoire `webapps\oaa` du dossier d'installation de Get-Answers. Exemple : `C:\Program Files\Apache Group\Tomcat 4.1\webapps\oaa`.



8 Sécurité dans Get-Answers

CHAPITRE

Ce chapitre décrit les différentes options de configuration de sécurité disponibles dans Get-Answers. Ce chapitre traite des sujets suivants : mot de passe et droits d'accès pour la conformité à la loi américaine Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), configurations de sécurité par défaut et personnalisées, authentification et création d'une autre page de connexion.

Par défaut, Get-Answers ne code pas les mots de passe envoyés sur le réseau ; en revanche, les mots de passe sont stockés au format SHA-1 (format crypté) dans la base de données. Get-Answers les transmet en clair aux bases de données principales d'authentification et les stocke tels quels dans un cookie de navigateur lorsque l'utilisateur choisit d'**activer la connexion automatique**. Pour sécuriser vos mots de passe Get-Answers, vous disposez des trois options suivantes :

- Activer la couche SSL (Secure Sockets Layer) sur votre serveur Web.
- Configurer Get-Answers pour qu'il utilise un service d'annuaire tel que LDAP.
- Configurer votre serveur Web pour qu'il utilise l'Authentification intégrée de Windows.

Pour utiliser SSL, il vous faut obtenir un certificat numérique. Si votre serveur Web dispose d'un certificat, votre URL de connexion à Get-Answers doit comporter l'indicateur de protocole `https`. Lorsque le navigateur de l'utilisateur a établi une connexion sécurisée avec le serveur Web, toutes les données transférées sont chiffrées. Reportez-vous à la documentation de votre serveur Web pour obtenir des informations sur la configuration de la couche SSL.

Get-Answers prend également l'authentification en charge via un service d'annuaire tel que LDAP. Lorsque vous effectuez l'authentification auprès d'un service d'annuaire, Get-Answers transmet à celui-ci des mots de passe codés à l'aide de la fonction de hachage SHA (Secure Hash Algorithm). Pour plus d'informations sur la configuration d'un service d'annuaire, reportez-vous à la section [Configuration JAAS personnalisée à la page 257](#).

Get-Answers prend également en charge l'Authentification intégrée de Windows. Lorsque cette méthode d'authentification est utilisée, les mots de passe ne sont pas réellement échangés entre le navigateur et le serveur Web, et le processus d'authentification est sécurisé. Toutefois, l'Authentification intégrée de Windows est prise en charge uniquement par les navigateurs Internet Explorer s'exécutant sous Windows. Pour plus d'informations sur la configuration de la fonction d'authentification intégrée de Windows, reportez-vous à la section [Authentification intégrée de Windows à la page 266](#).

Sécurité du système principal

Cette section décrit comment Get-Answers authentifie les utilisateurs et stocke les modifications de personnalisation au niveau du système principal ServiceCenter, AssetCenter ou Rome.

Gestion des comptes utilisateur et des mots de passe

Cette section décrit comment l'administrateur peut gérer les comptes utilisateur et définir les règles de format des mots de passe.

Options d'administration générales

Certaines options d'administration s'appliquent à tous les connecteurs du système principal. Elles sont regroupées dans l'onglet Commun de la page Paramètres de l'administrateur.

Autoriser la modification de mot de passe : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour permettre aux utilisateurs de changer de mot de passe et modifier d'autres informations de profil, à partir du module d'accueil. Cliquez ici pour rétablir la valeur par défaut : [Non]
Autoriser la définition du mot de passe actuel comme nouveau mot de passe : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour permettre aux utilisateurs de définir leur mot de passe actuel comme nouveau mot de passe, lors du changement de mot de passe.

Autoriser la modification de mot de passe : L'option **Oui** active l'affichage du composant **Modifier le mot de passe** pour les comptes utilisateur disposant du terme de capacité `get it . password`. Lorsque l'option **Non** est sélectionnée, l'administrateur se charge de modifier le mot de passe de tous les utilisateurs.

Autoriser la définition du mot de passe actuel comme nouveau mot de passe : L'option **Non** permet aux administrateurs d'exiger la saisie d'un nouveau mot de passe, différent du mot de passe actuel, lorsqu'un utilisateur clique sur **Modifier le mot de passe**.

Options Rome sous l'onglet Personnes

L'administrateur peut gérer les comptes individuels en définissant les options de sécurité affichées dans l'écran de détails sous l'onglet Personnes.

Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Détails du document	
Nom :	Dupont
Nom de connexion :	Jdupont
Prénom :	Jean
Sécurité	
Mot de passe de connexion :	<input type="text"/>
Compte désactivé :	<input type="checkbox"/>
Compte verrouillé :	<input type="checkbox"/>
Validité permanente du mot de passe :	<input checked="" type="checkbox"/>
Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion :	<input type="checkbox"/>
Date d'expiration du mot de passe :	23 août 2005 9 :35

Mot de passe de connexion : Définissez le mot de passe d'un compte utilisateur dans ce champ.

Remarque : Lorsque vous modifiez les données de ce champ, la case à cocher **Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion** est désactivée et le champ **Date d'expiration du mot de passe** est mis à jour.

Compte désactivé : Activez cette case à cocher pour empêcher un utilisateur de se connecter au système. L'utilisateur concerné peut également perdre l'accès à certaines fonctions de **Get-Answers** et **Workflows** (par exemple, il ne peut pas recevoir les messages de workflow).

Compte verrouillé : Activez cette case à cocher pour empêcher un utilisateur de se connecter au système lorsqu'il a atteint le nombre maximal de tentatives de connexion en échec. Si le paramètre de sécurité Verrouillage du compte après échecs de réinitialisation du mot de passe, défini sous l'onglet Rome de la page Paramètres de l'administrateur, est activé, le système active automatiquement cette case à cocher. Désactivez-la pour déverrouiller le compte afin de permettre à l'utilisateur de se reconnecter.

Validité permanente du mot de passe : Activez cette case à cocher pour ignorer les paramètres Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion et Date d'expiration du mot de passe.

Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion : Activez cette case à cocher pour inviter l'utilisateur à changer de mot de passe après qu'il a réussi à se connecter au système.

Remarque : Si vous modifiez les données du champ Mot de passe de connexion alors que cette case à cocher est activée, la mise à jour entraîne sa désactivation.

Date d'expiration du mot de passe : Les données de ce champ sont automatiquement calculées pour un nouveau compte utilisateur, à l'aide des valeurs définies dans la section Sécurité de l'onglet Rome. L'administrateur peut remplacer la date définie par le système.

Remarque : Lorsque vous modifiez les données du champ Mot de passe de connexion, la date d'expiration du mot de passe est automatiquement recalculée.

Options de sécurité de l'onglet Rome

L'administrateur peut définir des règles qui s'appliquent à tous les utilisateurs en configurant les paramètres de l'onglet Rome (page Paramètres de l'administrateur).

Sécurité	
Durée de validité d'un mot de passe de connexion : 6	Durée de validité d'un mot de passe de connexion. Après quoi, le mot de passe arrive à expiration.
Unité pour fixer la durée de validité d'un mot de passe de connexion : Mois	Unité de temps à utiliser pour fixer la valeur du paramètre Durée de validité d'un mot de passe de connexion. Valeurs valides : Jours ou Mois ou Années.
Verrouillage du compte après échecs de connexion : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour verrouiller le compte utilisateur lorsque le nombre maximal d'échecs successifs de connexion a été atteint.
Nombre max. d'échecs de connexion : 5	Nombre maximal d'échecs successifs de connexion autorisé avant le verrouillage du compte utilisateur.
Verrouillage du compte après échecs de réinitialisation du mot de passe : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Activez ce paramètre pour verrouiller le compte utilisateur lorsque le nombre maximal d'échecs de réinitialisation du mot de passe a été atteint. La réinitialisation du mot de passe échoue lorsque l'utilisateur ne fournit pas le mot de passe actuel correct.
Nombre max. d'échecs de réinitialisation du mot de passe : 3	Nombre maximal d'échecs successifs de réinitialisation du mot de passe autorisé avant le verrouillage du compte utilisateur.

Les valeurs des champs Durée de validité d'un mot de passe de connexion et Unité pour fixer la durée de validité d'un mot de passe de connexion sont utilisées pour calculer la valeur du champ Date d'expiration du mot de passe.

Si le paramètre Verrouillage du compte après échecs de connexion est activé (Oui), la valeur entrée dans le champ Nombre max. d'échecs de connexion est utilisée pour verrouiller automatiquement le compte d'un utilisateur qui aura atteint le nombre maximal de tentatives de connexion infructueuses.

Si le paramètre Verrouillage du compte après échecs de réinitialisation du mot de passe est activé (Oui), la valeur entrée dans le champ Nombre max. d'échecs de réinitialisation du mot de passe est utilisée pour verrouiller automatiquement le compte d'un utilisateur qui aura atteint le nombre maximal de tentatives infructueuses de modification du mot de passe.

Authentification via ServiceCenter ou Rome

Lorsqu'un utilisateur se connecte à Get-Answers, son identifiant et son mot de passe sont validés via la mise en correspondance d'un enregistrement d'opérateur dans ServiceCenter. Pour Get-Answers, le nom d'utilisateur et le mot de passe sont authentifiés par rapport à une série de tables de la base de donnée Rome et en fonction des paramètres décrits aux sections [Options Rome sous l'onglet Personnes](#) et [Options de sécurité de l'onglet Rome](#). Chaque enregistrement d'opérateur ou profil d'employé doit contenir les termes de capacité ou les mots clés de droits d'utilisateur appropriés pour que l'utilisateur puisse accéder aux différentes fonctions de Get-Answers.

Lorsqu'un utilisateur se connecte, le système principal ServiceCenter ou Rome valide le mot de passe, l'état du compte, ainsi que l'expiration du mot de passe par rapport aux règles définies dans chacun des systèmes. Rome vérifie ces conditions dans le compte utilisateur, en respectant l'ordre suivant.

- 1 Compte désactivé
- 2 Compte verrouillé
- 3 Le mot de passe saisi est correct
- 4 Paramètre Validité permanente du mot de passe
- 5 Paramètre Changer de mot de passe lors de la prochaine connexion
- 6 Paramètre Date d'expiration du mot de passe

Un message d'erreur générique s'affiche lorsqu'un utilisateur ne peut être authentifié sur un des systèmes principaux.

Votre mot de passe a expiré dans au moins une des cibles prises en charge. Réinitialisez votre mot de passe avant d'accéder au portail Peregrine.

Il existe d'autres erreurs spécifiques aux systèmes principaux dans le fichier `archway.log`.

Lorsqu'un connecteur renvoie un code de mot de passe expiré, le système redirige l'utilisateur vers l'écran Modifier le mot de passe. Une erreur générique est utilisée pour signaler une erreur de format de mot de passe pour le système principal ServiceCenter et peut être personnalisée ; pour ce faire, modifiez la valeur de la propriété `changePasswordGenericError` dans le fichier commun de chaînes de langue situé sous le répertoire `WEB-INF\apps\common`.

L'utilisateur ne peut pas se connecter au système avant d'avoir réinitialisé le mot de passe.

Le contenu des champs **Mot de passe actuel** et **Nouveau mot de passe** est envoyé aux connecteurs des systèmes principaux. Le système principal ServiceCenter est chargé de vérifier le mot de passe actuel et de s'assurer que le nouveau mot de passe respecte les règles de format en vigueur.

Des messages d'erreur génériques s'affichent si un utilisateur ne réinitialise pas le mot de passe. Vous pouvez personnaliser ces messages en modifiant les propriétés figurant dans le fichier de chaînes de langue du portail de manière à spécifier des restrictions de format, le cas échéant.

Les messages d'erreur spécifiques se trouvent dans le fichier `archway.log`.

Le tableau suivant répertorie les termes de capacité et les mots-clés de droits d'utilisateur correspondant aux fonctionnalités de Get-Answers qui peuvent être attribuées à un enregistrement d'opérateur dans ServiceCenter ou rome, ou à un profil dans AssetCenter.

Accès	Description
ga.docteam.admin	Permet de modifier TOUTES les équipes documentaires propriétaires afin de définir un propriétaire.
ga.docteam.create	Permet de créer une équipe documentaire propriétaire.
ga.docteam.delete	Permet de supprimer une équipe documentaire propriétaire.
ga.docteam.manage	Permet de définir un propriétaire, éditeur, réviseur ou lecteur dans toute équipe documentaire propriétaire dans laquelle l'utilisateur est propriétaire.
ga.document.edit	Permet de transférer, retirer ou créer un workflow éditorial pour modifier un document publié ou une copie de travail ; consultation possible des commentaires.
ga.document.new	Permet de créer un document (RTF).
ga.document.read	Droit d'accès requis pour afficher l'onglet Get-Answers ; l'utilisateur doit disposer de ce droit pour effectuer des recherches, parcourir des catégories ou consulter l'aide de Get-Answers.
ga.document.submit_batch	Autorise l'envoi d'un ou de plusieurs documents natifs pour publication immédiate dans une catégorie de domaine.
ga.document.submit_draft	Autorise l'envoi d'un nouveau document natif pour proposition de publication par l'équipe documentaire propriétaire.
ga.domain.create	Permet de créer un domaine (groupe de documents publiés).

Accès	Description
ga.domain.delete	Permet de supprimer un domaine (groupe de documents publiés).
ga.docteam.admin	Permet de modifier TOUTES les équipes documentaires propriétaires afin de définir un propriétaire.
getit.admin	Donne accès au module Administration de la plate-forme OAA.
getit.personalization.admin	Permet de définir les options de personnalisation et d'enregistrer les modifications de personnalisation comme présentation par défaut.
getit.personalization.default	Permet de modifier la présentation et d'ajouter ou de supprimer des champs de l'interface Get-Answers.
getit.personalization.limited	Permet uniquement de personnaliser les fonctions exposées par un utilisateur disposant de droits de personnalisation supérieurs.
getit.portal	Permet de visualiser les composants du portail et la page d'accueil OAA.
getit.home	Autorise l'accès au composant de portail Ma page d'accueil. L'utilisateur peut afficher une page d'accueil définie.
getit.content	Autorise l'accès au composant de portail Ajouter/Supprimer des composants, grâce auquel les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer du contenu dans leur page d'accueil.
getit.language	Autorise l'accès au composant de portail Modifier la langue, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer de langue d'affichage.
getit.layout	Autorise l'accès au composant de portail Modifier la présentation, grâce auquel les utilisateurs peuvent réorganiser les éléments de l'affichage Ma page d'accueil.
getit.skins	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le thème, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer l'apparence du portail.
getit.password	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le mot de passe, grâce auquel les utilisateurs peuvent changer de mot de passe. L'option Autoriser la modification de mot de passe, accessible dans l'onglet Commun, doit impérativement être activée.

Accès	Description
getit.timezone	Autorise l'accès au composant de portail Modifier le fuseau horaire, grâce auquel les utilisateurs peuvent déterminer le fuseau horaire à utiliser.
oaa.forbidden	Terme de capacité réservé pour empêcher l'accès à l'ensemble des utilisateurs OAA (ne peut être octroyé à aucun utilisateur).

Enregistrement utilisateur

Tous les utilisateurs de Get-Answers doivent avoir un compte de connexion. Si un utilisateur tente d'ouvrir une session pour la première fois, un message l'invite à saisir les informations par défaut indiquées sur l'écran ci-dessous. Les quatre premiers champs sont obligatoires, comme le signalent les flèches situées à droite de chaque champ.




Connexion

Informations utilisateur

Connexion

■ [Nouvel utilisateur](#)

Vous pouvez ouvrir un nouveau compte utilisateur en ligne. Pour ce faire, fournissez les informations requises. Une fois le compte créé, votre mot de passe vous sera envoyé par e-mail. Vous ne pouvez pas créer de compte si le nom de domaine de votre adresse e-mail n'est pas valide et autorisé.

Prénom : 

Nom : 

Nom de connexion : 

E-mail : 

Numéro de téléphone :

portal
Peregrine

Lorsque l'utilisateur clique sur **Nouvel utilisateur**, les informations saisies sont stockées dans la base de données appropriée.

Les informations d'enregistrement de base et les scripts de connexion sont stockés dans le répertoire `.../oaa/apps/common/jscrip/`. Les scripts de connexion se trouvent dans le fichier `login.js`. Si vous souhaitez modifier le processus d'enregistrement (par exemple, en changeant le mode de définition des mots de passe utilisateur), vous pouvez modifier les scripts contenus dans ce répertoire ou bien modifier les paramètres de sécurité HIPAA dans la base de données Rome.

Lors de la création d'un compte utilisateur, les systèmes principaux renseignent automatiquement les champs requis par la gestion des comptes et des mots de passe. Ainsi, le système principal Rome calcule automatiquement la date d'expiration du mot de passe.

Activation du connecteur de messagerie

Si les utilisateurs ont la possibilité d'enregistrer de nouveaux comptes, vous devez vous assurer que l'onglet E-mail de la page Paramètres de l'administrateur du module Administration de Get-Answers contient le nom du connecteur de messagerie.

Le connecteur de messagerie est une implémentation de JavaMail API 1.2 et prend en charge les protocoles de messagerie suivants :

- POP3 pour le courrier entrant
- IMAP pour le courrier entrant
- SMTP pour le courrier sortant

Le connecteur de messagerie prend également en charge les pièces jointes de type MIME associées au courrier sortant.

Définissez les paramètres suivants, selon vos besoins, sous l'onglet E-mail de la page Paramètres de l'administrateur du module Administration :

BD commune GI	BD Demandes GR	Commun	E-mail	Gestion des changements	Get-Answers	Get-Resources
Journalisation	Moteur de workflow	Portail	Portail Get-Answers	Rome	ServiceCenter	Service Desk
Services de notification	Thèmes	XSL				
Serveur de courrier entrant : <input type="text"/>	Nom complet ou adresse IP de l'ordinateur hébergeant le serveur de courrier entrant. Si ce champ est vide, l'état du connecteur mail indique l'état de la connexion au serveur de courrier sortant.					
Protocole de courrier entrant : <input type="text" value="imap"/>	Protocole utilisé par le serveur de courrier entrant (IMAP ou POP3).					
ID Utilisateur courrier entrant : <input type="text"/>	ID Utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier entrant.					
Mot de passe (courrier entrant) : <input type="text"/>	Mot de passe de l'utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier entrant.					
Adresse e-mail de l'expéditeur : <input type="text"/>	Adresse à utiliser par défaut comme adresse d'expéditeur pour les messages sortants.					
Domaines de messagerie : <input type="text" value="peregrine.com;apsydev.com;getmarketaccess.com"/>	Liste des domaines de messagerie (séparés par des points-virgules) valides. Seuls les utilisateurs possédant une adresse e-mail dans ces domaines peuvent s'enregistrer en ligne.					
Utilisateur anonyme : <input type="text" value="falcon"/>	Nom d'utilisateur anonyme employé lorsqu'un utilisateur non identifié tente de communiquer avec le connecteur mail.					
Mot de passe anonyme : <input type="text"/>	Mot de passe de l'utilisateur anonyme pour le connecteur mail.					
Serveur de courrier sortant : <input type="text"/>	Nom complet ou adresse IP de l'ordinateur hébergeant le serveur de courrier sortant. Si un seul des deux serveurs de courrier (entrant ou sortant) est connecté, l'état du connecteur est néanmoins Connecté. Consultez le fichier journal pour déterminer quel serveur est déconnecté.					
ID Utilisateur courrier sortant : <input type="text"/>	ID Utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier sortant.					
Mot de passe (courrier sortant) : <input type="text"/>	Mot de passe de l'utilisateur permettant d'accéder au serveur de courrier sortant.					
Connecteur : <input type="text" value="com.peregrine.oaa.adapter.mail.MailAdapter"/>	Chemin de classe (classpath) complet du connecteur associé à cette cible.					

Entrez le nom de votre connecteur de messagerie dans le champ Connecteur.

Dépannage de la liaison associée au connecteur de messagerie

Vous pouvez contrôler l'état de la liaison associée au connecteur de messagerie dans le Panneau de configuration. Si le connecteur apparaît comme *Déconnecté*, vérifiez les paramètres figurant sous l'onglet E-mail de la page Paramètres de l'administrateur. Si vous ne parvenez toujours pas à établir une connexion, contactez votre administrateur système pour qu'il vérifie la valeur des paramètres.

Authentification des utilisateurs

Vous pouvez configurer la plate-forme OAA pour qu'elle utilise l'une des cinq options d'authentification sécurisée suivantes :

- Utilisation de la configuration par défaut pour authentifier les utilisateurs par rapport aux connecteurs Peregrine. Voir la section [Configuration de sécurité par défaut à la page 256](#).
- Utilisation d'une configuration personnalisée pour authentifier les utilisateurs par rapport à des connecteurs définis par l'utilisateur, tels que des bases de données compatibles LDAP ou JDBC. Voir la section [Configuration JAAS personnalisée à la page 257](#).
- Utilisation d'une configuration JAAS standard pour authentifier les utilisateurs à l'aide du service JAAS (Java Authentication and Authorization Service) de Sun Microsystems. Voir la section [Configuration JAAS standard de Sun Microsystems à la page 265](#).
- Utilisation de l'Authentification intégrée de Windows pour authentifier les utilisateurs et transmettre les informations correspondantes à l'application Web. Voir la section [Authentification intégrée de Windows à la page 266](#).
- Utilisation d'une autre page d'ouverture de session et authentification des utilisateurs à l'aide de l'une des autres options de connexion disponibles. Voir la section [Création d'une autre page de connexion à la page 290](#).

Une fois l'utilisateur authentifié, les modules auxquels il a accès sont définis par le système principal. Si vous utilisez ServiceCenter en tant que système principal, l'utilisateur doit disposer des termes de capacité appropriés dans son enregistrement d'opérateur au niveau de ServiceCenter pour pouvoir accéder au module correspondant dans l'application Web.

Configuration de sécurité par défaut

La configuration par défaut authentifie les utilisateurs par rapport à un ensemble de modules de connexion JAAS préconfigurés. Par défaut, un module de connexion JAAS est configuré pour chaque connecteur Peregrine enregistré. Par exemple, si vous utilisez à la fois AssetCenter et ServiceCenter, Get-Answers crée des modules de connexion pour les connecteurs ACAdapter et SCAdapter.

Ces modules de connexion servent *uniquement* à authentifier les utilisateurs. Les droits d'accès des utilisateurs sont déduits des enregistrements de profil utilisateur stockés au niveau des systèmes principaux (par exemple, ServiceCenter ou AssetCenter). Les droits d'accès d'un utilisateur déterminent les modules auxquels il peut accéder et les tâches qu'il peut effectuer dans ces modules. Par exemple, un utilisateur peut être uniquement habilité à ouvrir des fiches, tandis qu'un autre disposera des droits permettant également de les approuver.

Pour utiliser la configuration de sécurité par défaut, il n'est pas nécessaire de définir des paramètres supplémentaires. Get-Answers génère automatiquement des modules de connexion pour chaque connecteur Peregrine installé sur le système.

Les paramètres par défaut du module de connexion sont les suivants :

Paramètre par défaut

```
loginModule=com.peregrine.oaa.security.OAALoginModule  
control flag=OPTIONAL  
options=<none>
```

Configuration JAAS personnalisée

Une configuration JAAS personnalisée authentifie les utilisateurs en faisant appel à un ensemble de modules de connexion JAAS que vous définissez dans un fichier `local.xml`. Ce fichier contient les paramètres à utiliser pour chaque module de connexion JAAS. Une entrée `<jaas_config>` dans le fichier `local.xml` a le format suivant :

```
<jaas_config>

  <jaasConfiguration>CustomConfig</jaasConfiguration>
  <CustomConfig>adapter1;adapter2</CustomConfig>

  <adapter1>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter1>

  <adapter2>
    <loginModule>Java class of login module</loginModule>
    <controlFlag>authentication behavior</controlFlag>
    <options>semicolon separated list of options</options>
  </adapter2>

</jaas_config>
```

Le tableau suivant indique comment utiliser les balises XML et attribuer les valeurs adéquates :

Important : XML fait la distinction entre majuscules et minuscules.

Utilisez ces balises XML	Pour
<code><jaas_config></code> <code></jaas_config></code>	Définir une configuration JAAS personnalisée. Tous les paramètres de la configuration JAAS doivent se trouver entre ces deux balises.
<code><jaasConfiguration></code> <code></jaasConfiguration></code>	Définir le nom de votre module de connexion JAAS personnalisé. La valeur de cette balise détermine le nom à utiliser pour la balise suivante. Par exemple, si vous créez une configuration personnalisée à l'aide de la valeur <code>CustomConfig</code> , vous devez utiliser les balises <code><CustomConfig></code> et <code></CustomConfig></code> pour définir la liste des connecteurs correspondants.

Utilisez ces balises XML	Pour
<pre><CustomConfig> </CustomConfig></pre> <p>Il s'agit d'une balise définissable par l'utilisateur.</p>	<p>Définir la liste de <i>tous</i> les connecteurs que vous souhaitez utiliser pour l'authentification. Séparez les entrées par un point-virgule pour spécifier plusieurs connecteurs.</p> <p>Si le nom de connecteur indiqué ne figure pas dans un pool de connecteurs enregistré, Get-Answers suppose qu'il s'agit du nom logique d'un module de connexion non-OAA.</p> <p>Get-Answers tente d'authentifier les utilisateurs par rapport à chaque connecteur spécifié. Les valeurs indiquées entre ces balises déterminent les noms de balise à utiliser pour chaque connecteur. Par exemple, si vous créez les connecteurs adapter1 et adapter2, vous devez utiliser les balises <Adapter1>, </Adapter1>, <Adapter2> et </Adapter2> pour définir vos connecteurs.</p>
<pre><adapter1> </adapter1> <adapter2> </adapter2></pre> <p>Il s'agit de balises définissables par l'utilisateur.</p>	<p>Définir les paramètres de module de connexion JAAS associés à chaque connecteur. Les balises <loginModule> et <controlFlag> <i>doivent</i> être définies pour chaque connecteur.</p>
<pre><loginModule> </loginModule></pre>	<p>Définir le nom de classe complet du module de connexion JAAS.</p> <p>Cette définition n'est <i>obligatoire</i> qu'en cas d'authentification par rapport à des modules de connexion non-OAA (connecteurs). La valeur par défaut est <code>com.peregrine.oaa.archway.security.OAALoginModule</code>.</p> <p>Cette définition n'est <i>facultative</i> qu'en cas d'authentification par rapport à des systèmes principaux de Peregrine.</p>
<pre><controlFlag> </controlFlag></pre> <p>Cette balise est facultative.</p>	<p>Définir le comportement d'authentification de ce module de connexion. La valeur par défaut est REQUIRED.</p> <p>Reportez-vous à la section Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS à la page 259 pour la description des options disponibles.</p>
<pre><options> </options></pre>	<p>Définir la liste des options d'authentification. Séparez les entrées par un point-virgule pour spécifier plusieurs options. Ce paramètre est <i>facultatif</i> pour chaque module de connexion JAAS utilisé. Reportez-vous à la section Options de configuration JAAS à la page 260 pour la description des options disponibles.</p>

Indicateurs de contrôle du module de connexion JAAS

Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres pouvant être associés à la balise <controlFlag>. Un module de connexion JAAS peut avoir l'un des quatre comportements suivants :

Indicateur de contrôle	Comportement lié à l'authentification
REQUIRED	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
REQUISITE	Si l'utilisateur ne peut pas être authentifié par rapport au connecteur, la connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
SUFFICIENT	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Si l'authentification réussit, elle ne se poursuit pas à l'aide du module de connexion suivant dans la liste. Si l'authentification échoue, elle se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste.
OPTIONAL	L'authentification peut se poursuivre, même si le module de connexion échoue. Quel que soit le résultat de l'authentification, celle-ci se poursuit à l'aide du module de connexion suivant dans la liste. Il s'agit du comportement par défaut.

Remarque : Les paramètres de l'indicateur de contrôle ne font pas la distinction entre majuscules et minuscules.

L'authentification globale réussit uniquement si tous les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE réussissent. Si un module de connexion de type SUFFICIENT est configuré et réussit, seuls les modules de connexion de type REQUIRED et REQUISITE figurant avant ce module dans la liste doivent réussir pour que l'authentification globale aboutisse. Si aucun module de connexion de type REQUIRED ou REQUISITE n'a été configuré pour une application, au moins un module de type SUFFICIENT ou OPTIONAL doit réussir.

Par défaut, le paramètre d'indicateur de contrôle (controlFlag) de toutes les applications Web Get-Answers a pour valeur OPTIONAL. Cette configuration est adaptée à la plupart des entreprises.

Le tableau suivant présente quelques exemples de scénario et décrit le fonctionnement du processus de connexion :

Nom du module	État	Scénario 1	Scénario 2	Scénario 3
ModuleConnexion1	REQUIRED	Succès	Succès	Échec
ModuleConnexion2	SUFFICIENT	Échec	Échec	Échec
ModuleConnexion3	REQUISITE	Succès	Succès	Succès
ModuleConnexion4	OPTIONAL	Succès	Échec	Échec
Authentification finale		Succès	Succès	Échec

Dans le scénario 1, l'authentification réussit, bien que ModuleConnexion2 ait échoué. En effet, le module de connexion de type REQUIRED est prioritaire par rapport au module de type SUFFICIENT.

Dans le scénario 2, l'authentification réussit car les modules de connexion ayant échoué sont uniquement de type SUFFICIENT et OPTIONAL.

L'authentification du scénario 3 échoue car un module de connexion de type REQUIRED a échoué.

Options de configuration JAAS

Le tableau ci-dessous répertorie les paramètres pouvant être associés à la balise <options>.

Options JAAS standard

Liste des options JAAS standard disponibles pour l'ensemble des connecteurs :

Option	Utilisation	Description
debug=true	facultative	Indique au module de connexion de générer des informations de débogage en sortie. Le module de connexion de la plate-forme OAA envoie des informations de débogage vers la sortie standard stdout au lieu de les consigner dans le fichier archway.log.
tryFirstPass=true	facultative	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi et celui-ci est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion demandent à l'utilisateur de saisir un nouveau mot de passe, puis répètent le processus d'authentification.

Option	Utilisation	Description
useFirstPass=true	facultative	Le premier module de connexion de la liste enregistre le mot de passe saisi, et ce dernier est réutilisé par les modules de connexion suivants. Si l'authentification échoue, les modules de connexion n'invitent pas l'utilisateur à saisir un nouveau mot de passe.
storePass=true	facultative	Enregistre le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.
clearPass=true	facultative	Efface le mot de passe de l'utilisateur en cours d'authentification.

Options du module Peregrine JndiLoginModule

Le tableau ci-dessous dresse la liste des options disponibles pour personnaliser les modules de connexion JAAS à l'aide du module Peregrine JndiLoginModule.

Remarque : Le module de connexion JAAS de Peregrine `com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule` est conçu d'après le module de connexion `JndiLoginModule` de Sun. La principale différence est qu'un schéma compatible RFC 2307 (NIS sur LDAP) n'est pas nécessaire. Les propriétés de l'identifiant et du mot de passe des utilisateurs doivent être définies.

Option	Utilisation	Description
user.provider.url	obligatoire	Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des utilisateurs. Exemple : <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code> Remarque : cette option correspond à la constante <code>Java Context . PROVIDER_URL</code> .
security.principal	facultative	Utilisez cette option pour indiquer l'utilisateur de service d'annuaire auquel vous souhaitez faire appel pour authentifier les requêtes non anonymes de votre service d'annuaire. Indiquez le nom de domaine de l'utilisateur du service d'annuaire. Exemple : <code>uid=utilisateur,dc=peregrine,dc=com</code> Astuce : Pour empêcher que les utilisateurs voient les mots de passe, ne définissez cette option que si vous utilisez un serveur d'annuaire tel que IPlanet sur lequel les mots de passe des utilisateurs sont codés par défaut à l'aide de la fonction de hachage SHA. Remarque : cette option correspond à la constante <code>Java Context . SECURITY_PRINCIPAL</code> .

Option	Utilisation	Description
security.credentials	facultative	<p>Utilisez cette option pour définir le mot de passe de l'utilisateur <code>security.principal</code>. Cette option doit être employée uniquement en association avec l'option <code>security.principal</code>.</p> <p>Remarque : Si vous utilisez un protocole simple d'authentification sécurisée, il se peut que ce mot de passe soit transféré en clair.</p> <p>Astuce : Pour protéger ce mot de passe, activez la fonction SSL (en activant l'option <code>security.protocol=ssl</code>) ou utilisez une option <code>security.authentication</code> protégeant les mots de passe.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Java Context . SECURITY_CREDENTIALS</code>.</p>
security.protocol	facultative	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver une connexion SSL entre le module <code>JndiLoginModule</code> et votre serveur d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <p><code>simple</code> (paramètre par défaut) <code>ssl</code></p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Java Context . SECURITY_PROTOCOL</code>.</p>
security.authentication	facultative	<p>Utilisez cette option pour activer ou désactiver la liaison anonyme avec votre service d'annuaire. Cette option peut prendre les deux valeurs suivantes :</p> <p><code>none</code> (paramètre par défaut) <code>simple</code></p> <p>Remarque : Si vous n'attribuez aucune valeur à l'option <code>security.principal</code>, l'option <code>security.authentication</code> prend par défaut la valeur <code>none</code>. De même, si vous attribuez à l'option <code>security.authentication</code> la valeur <code>simple</code>, mais que la valeur de l'option <code>security.credentials</code> est omise ou de longueur nulle, l'option <code>security.authentication</code> reprend la valeur <code>none</code>.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante <code>Java Context . SECURITY_AUTHENTICATION</code>.</p>

Option	Utilisation	Description
user.search.scope	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à sonder lors de la recherche d'un utilisateur en cours d'authentification par l'option <code>user.provider.url</code>. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.provider.url	facultative	<p>Utilisez cette option pour indiquer l'URL associée au point de départ dans votre service d'annuaire à partir duquel vous souhaitez rechercher des groupes.</p> <p>Exemple : <code>ldap://server/dc=peregrine,dc=com</code></p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java <code>Context.PROVIDER_URL</code>.</p>
group.search.scope	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nombre de niveaux à sonder lors de la recherche d'un groupe. Cette option doit être utilisée uniquement en association avec l'option <code>group.provider.url</code>. Cette valeur doit être un entier. La valeur par défaut est 1.</p> <p>Remarque : cette option correspond à la constante Java <code>SearchControls.ONELEVEL_SCOPE</code>.</p>
group.search.objectClass	facultative	<p>Utilisez cette option pour spécifier le nom de la classe d'objet du groupe LDAP. Les valeurs autorisées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>groupOfNames</code> (valeur par défaut) <code>groupOfUniqueNames</code> <code>groupOfUrls</code> <p>Remarque : L'option <code>groupOfNames</code> ou <code>groupOfUniqueNames</code> peut être utilisée pour définir des groupes statiques dans LDAP, mais il est impossible d'utiliser ces deux options simultanément.</p> <p>Si vous choisissez l'option <code>groupOfUrls</code>, les groupes configurés sont dynamiques. Aucun paramétrage supplémentaire n'est nécessaire pour la reconnaissance des groupes dynamiques.</p>
storeIdentity=true	facultative	Utilisez cette option pour mémoriser une référence à l'utilisateur en cours d'authentification.
clearIdentity=true	facultative	Utilisez cette option pour effacer une référence à l'utilisateur en cours d'authentification.

Exemple : définition d'une configuration LDAP personnalisée

Le code XML suivant illustre la définition d'un module de connexion permettant d'authentifier les utilisateurs par rapport à un service d'annuaire LDAP.

Remarque : LDAP n'est pas un connecteur et n'implique aucune autre fonctionnalité.

```
<settings>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapservers:389/
          ou=people,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Example with additional user capabilities stored in LDAP, see group.provider.url option:

```
<settings>
  <jaas_config>
    <jaasConfiguration>myConfig</jaasConfiguration>
    <myConfig>ldap;ac;sc;rome</myConfig>
    <ldap>
      <loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
      <controlFlag>requisite</controlFlag>
      <options>
        setPreAuthenticated=true;
        user.provider.url=ldap://myldapservers:389/
          ou=people,dc=mycompany,dc=com
        group.provider.url=ldap://myldapservers:389/
          ou=groups,dc=mycompany,dc=com
      </options>
    </ldap>
  </jaas_config>
</settings>
```

Notes:

1) Character comparisons are case-sensitive. Be sure to match cases for all XML tags and values.

2) Strip out all extraneous white space from with the values of elements. For example, do not specify:

```
<loginModule>
  com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule
</loginModule>
```

Rather, use:

```
<loginModule>com.peregrine.oaa.security.JndiLoginModule</loginModule>
```

White spaces are allowed only between semi-colon separated options within the <options></options> tags.

Tip: To ensure your local.xml file contains valid XML formatting, open it using Internet Explorer or some other XML viewing tool.

Configuration JAAS standard de Sun Microsystems

L'option de configuration JAAS standard authentifie les utilisateurs par rapport à la configuration JAAS formatée de Sun Microsystems. Pour activer la configuration JAAS standard, vous devez modifier le fichier `local.xml` en ajoutant les lignes suivantes :

```
<jaas_config>
  <useStandardJAASConfiguration>true</useStandardJAASConfiguration>
</jaas_config>
```

Si vous choisissez la configuration JAAS standard, vous devez également effectuer l'une des deux opérations suivantes :

- Spécifiez les options de ligne de commande JAAS appropriées une fois le conteneur démarré.
OU
- Configurez pour JAAS le fichier `java.security` qui se trouve dans le répertoire `$JAVA_HOME/jre/lib/security`.

Options de la ligne de commande

Les propriétés de ligne de commande requises pour l'utilisation de la configuration standard basée sur un fichier sont les suivantes :

```
java -classpath <list of jars> \  
-Djava.security.manager \  
-Djava.security.policy==java2.policy \  
-Djava.security.auth.policy==jaas.policy \  
-Djava.security.auth.login.config==jaas.config \  
<MyMainClass>
```

Remplacez `<list of jars>` par la liste des archives Java utilisées par votre application Java compatible JAAS.

Remplacez `<MyMainClass>` par le nom complet de la classe du programme principal Java.

Authentification intégrée de Windows

L'Authentification intégrée de Windows (appelée identification par stimulation/réponse NT dans les versions antérieures de Windows) est une méthode simplifiant l'authentification des utilisateurs sur un serveur Web. Le processus consiste à établir une liaison sécurisée entre Internet Explorer (IE) et le serveur Web Internet Information Server (IIS). Grâce à cette liaison, le serveur Web connaît l'identité exacte de l'utilisateur, d'après la manière dont il s'est connecté depuis sa station de travail. Cela permet au serveur Web de limiter les accès aux fichiers ou aux applications en fonction de l'identité de l'utilisateur. Les applications s'exécutant sur un serveur Web peuvent tirer parti de ces informations pour identifier les utilisateurs sans les obliger à ouvrir une session.

Get-Answers utilise l'Authentification intégrée de Windows comme suit :

- L'utilisateur ouvre une session sur une station de travail Windows XP/2000.
- Il démarre le navigateur IE et accède à la page `login.asp`.
- IE envoie automatiquement les informations d'authentification utilisateur à IIS. Le mot de passe de l'utilisateur n'est pas transmis, mais la liaison établie entre IE et IIS via l'Authentification intégrée de Windows est suffisante pour permettre au serveur de reconnaître l'utilisateur.
- Le module de connexion de l'application Web reconnaît automatiquement l'utilisateur à l'aide des données issues de l'Authentification intégrée de Windows et du serveur IIS.
- L'utilisateur est connecté sans que la saisie d'un nom et d'un mot de passe soit nécessaire.

Durant ce processus, la base de données principale authentifie l'utilisateur Windows et se fait passer pour lui à l'aide de chacun de ses connecteurs.

Les circonstances suivantes constituent des exceptions au processus normal de connexion via l'Authentification intégrée de Windows:

- Le nom de l'utilisateur Windows n'est pas encore enregistré dans le système principal. Dans ce cas, l'application Web n'effectue pas de connexion automatique. Cette situation se produit uniquement lorsque l'option **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** qui figure dans la page Administration est désactivée. L'utilisateur voit alors un autre écran de connexion et doit confirmer son mot de passe. Cette étape est une mesure de sécurité supplémentaire visant à empêcher un utilisateur de se connecter par mégarde avec des droits d'administrateur.

Configuration de l'Authentification intégrée de Windows

Cette section décrit comment configurer Get-Answers afin d'utiliser IIS pour l'Authentification intégrée de Windows, avec Apache comme serveur Web principal. Si vous utilisez ISS comme serveur Web principal, vous pouvez également procéder comme suit.

La procédure se décompose en huit étapes :

- Étape 1** Vérifiez que tous les utilisateurs ont un enregistrement opérateur dans la base de données principale adéquate. Voir la section [Création d'un enregistrement d'opérateur](#) à la page 268.
- Étape 2** Installez et configurez Get-Answers avec Apache et Tomcat. Voir la section [Préparation de la configuration de l'Authentification intégrée de Windows](#) à la page 268.
- Étape 3** Définissez les propriétés du serveur Web associées au fichier `Login.asp`. Voir la section [Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier login.asp](#) à la page 269.
- Étape 4** Définissez les propriétés du serveur Web associées au fichier `e_login_main_start.asp`. Voir la section [Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier e_login_main_start.asp](#) à la page 272.
- Étape 5** Définissez les propriétés du serveur Web associées au fichier `Loginverify.asp`. Voir la section [Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier loginverify.asp](#) à la page 275.

Étape 6 Définissez le paramètre **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** et, éventuellement, les paramètres **Nom de connexion par défaut** et **Mot de passe de connexion par défaut** dans la page Administration de Get-Answers. Voir la section [Définition des paramètres de l'administrateur à la page 276](#).

Étape 7 Définissez les paramètres sous l'onglet Commun dans la page Administration de Get-Answers. Voir la section [Mise à jour des paramètres d'URL sous l'onglet Commun à la page 271](#).

Étape 8 Vous pouvez également définir le paramètre **URL de déconnexion** dans la page Administration de Get-Answers. Cette étape s'avère nécessaire si Get-Answers et IIS résident sur des serveurs différents. Voir la section [Définition de l'URL de déconnexion à la page 277](#).

Les procédures suivantes illustrent la configuration de l'Authentification intégrée de Windows. L'exemple ci-dessous utilise Windows 2000. La console de gestion IIS est appelée Services Internet.

Création d'un enregistrement d'opérateur

Tous les utilisateurs doivent avoir un enregistrement opérateur dans la base de données principale. Contactez votre administrateur Get-Answers, AssetCenter ou ServiceCenter pour vérifier que les utilisateurs ont des enregistrements opérateur. Créez-en un si nécessaire.

Préparation de la configuration de l'Authentification intégrée de Windows

Cette section indique comment configurer l'Authentification intégrée de Windows si vous utilisez Tomcat en tant que serveur d'applications, Apache en tant que serveur Web et IIS pour l'authentification.

- 1 Installez et configurez Get-Answers avec Apache et Tomcat, puis assurez-vous que vous pouvez vous connecter par le biais de la page `login.jsp`.
- 2 Sur un serveur exécutant IIS, créez un répertoire virtuel nommé `oaa`.

Ce répertoire virtuel doit bénéficier d'un accès en lecture et de droits d'exécution de scripts.

- 3 Depuis le répertoire de déploiement de Get-Answers, copiez les fichiers suivants dans le répertoire virtuel oaa sur le serveur IIS :

login.asp

loginverify.asp

e_login_main_start.asp

Le chemin d'accès par défaut au répertoire de déploiement de Get-Answers est : C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa

Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier login.asp

Remarque : Si vous utilisez ISS pour votre serveur Web, passez directement à l'Étape 3.

- 1 Sur le serveur IIS, modifiez le fichier login.asp dans un éditeur de texte.

Remplacez la valeur de <FORM... action...> (par défaut, login.jsp) par l'URL absolue de login.jsp sur le serveur Apache.

Par exemple, remplacez :

```
<FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
```

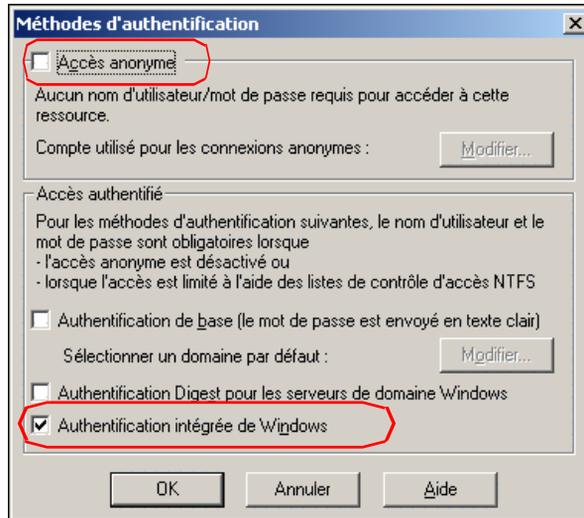
par :

```
<FORM name="f" action=
"http://<serveur_apache.nom_société.com>/oaa/login.jsp"
method="post">
```

Remarque : Si vous n'utilisez pas le port par défaut (80), spécifiez impérativement le numéro du port adéquat dans l'URL.

- 2 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 3 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.
- 4 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier login.asp et sélectionnez **Propriétés**.
- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.

- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.

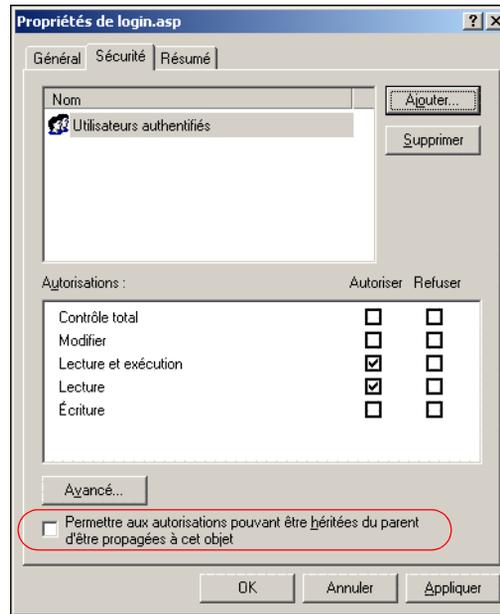


Désactivez la case à cocher **Accès anonyme**.

Activez la case à cocher **Authentification intégrée de Windows**.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Dans l'Explorateur Windows, mettez à jour les propriétés suivantes dans `login.asp`.
 - a Ajoutez le groupe **Utilisateurs authentifiés** à la liste des utilisateurs autorisés.
 - b Octroyez les **droits d'accès** suivants au groupe Utilisateurs authentifiés :

Lecture et exécution	Autoriser
Lecture	Autoriser



Vérifiez que seul le groupe Utilisateurs authentifiés figure dans la liste.

Vérifiez que l'option **Permettre aux autorisations pouvant être héritées du parent d'être propagées à cet objet** est désactivée.

- c Désactivez la case à cocher **Permettre aux autorisations pouvant être héritées du parent d'être propagées à cet objet**, puis cliquez sur **OK**.

Mise à jour des paramètres d'URL sous l'onglet Commun

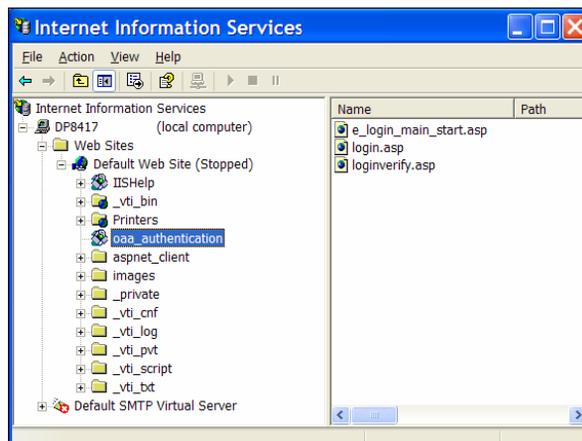
Vous devez définir les paramètres URL du serveur et URL de vérification de la connexion (LoginVerify) sous l'onglet Commun de la page Paramètres de l'administrateur.

Pour définir les URL :

- 1 Connectez-vous au portail Peregrine en tant qu'administrateur système.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Administration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Paramètres**.

- 4 Dans l'onglet Commun, définissez les paramètres suivants :
- URL du serveur - Il doit s'agir de l'URL complète d'un serveur Web Apache / serveur IIS pointant vers le répertoire virtuel OAA. Cette URL doit impérativement inclure le numéro de port si celui-ci est différent de 80.
 - URL de vérification de la connexion (LoginVerify) - Il doit s'agir de l'URL complète d'un serveur IIS pointant vers le répertoire virtuel OAA. Cette URL doit impérativement inclure le numéro de port si celui-ci est différent de 80.

Exemple : `http://DP8417:87/oa_authentication`



Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier e_login_main_start.asp

Remarque : Si vous utilisez ISS pour votre serveur Web, passez directement à l'Étape 3.

- 1 Sur le serveur IIS, modifiez le fichier e_login_main_start.asp dans un éditeur de texte.

Remplacez la valeur de `<FORM... action...>` (par défaut, `e_login_main_start.do`) par l'URL absolue de `e_login_main_start.do` sur le serveur Apache.

Par exemple, remplacez :

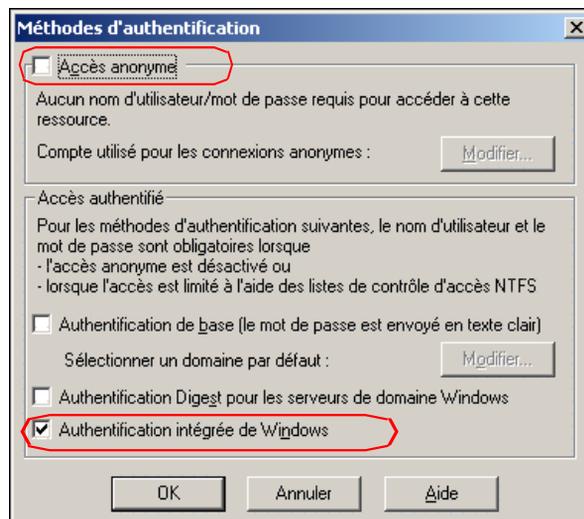
```
<FORM name="f" action="e_login_main_start.do" method="post">
```

par :

```
<FORM name="f" action="http://<serveur_apache.nom_société.com>/oaa/e_login_main_start.do" method="post">
```

Remarque : Si vous n'utilisez pas le port par défaut (80), spécifiez impérativement le numéro du port adéquat dans l'URL.

- 2 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 3 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.
- 4 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier e_login_main_start.asp et sélectionnez **Propriétés**.
- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.

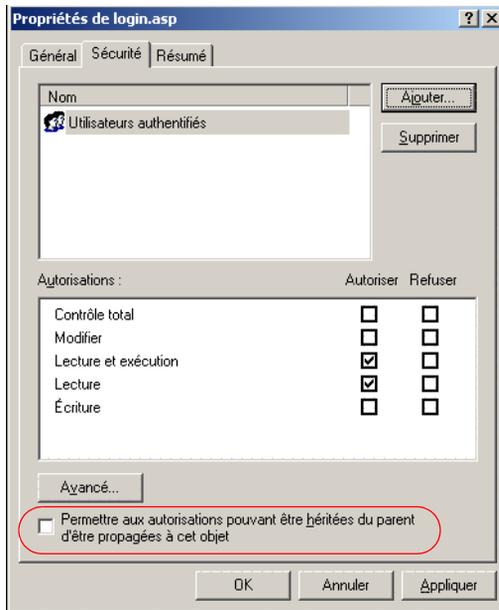


Désactivez la case à cocher **Accès anonyme**.

Activez la case à cocher **Authentification intégrée de Windows**.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Dans l'Explorateur Windows, mettez à jour les propriétés suivantes dans le fichier `e_login_main_start.asp`.
 - a Ajoutez le groupe **Utilisateurs authentifiés** à la liste des utilisateurs autorisés.
 - b Octroyez les **droits d'accès** suivants au groupe Utilisateurs authentifiés :

Lecture et exécution Autoriser
Lecture Autoriser



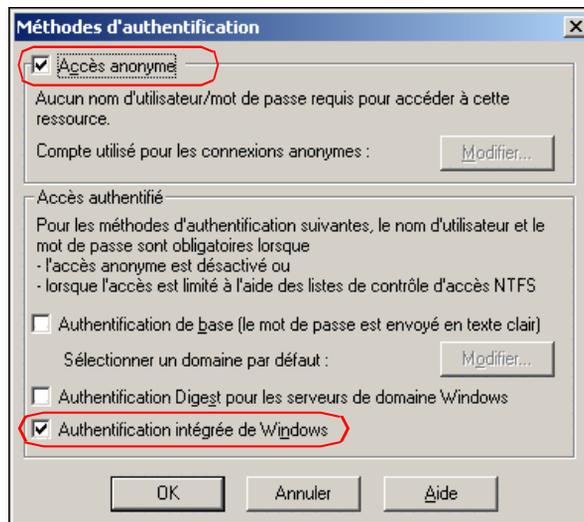
Vérifiez que seul le groupe **Utilisateurs authentifiés** figure dans la liste.

Vérifiez que l'option **Permettre aux autorisations pouvant être héritées du parent d'être propagées à cet objet** est désactivée.

- c Désactivez la case à cocher **Permettre aux autorisations pouvant être héritées du parent d'être propagées à cet objet**, puis cliquez sur **OK**.

Définition des propriétés du serveur Web associées au fichier loginverify.asp

- 1 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet).
- 2 Cliquez sur le répertoire virtuel oaa.
- 3 Cliquez avec le bouton droit sur le fichier loginverify.asp et sélectionnez **Propriétés**.
- 4 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 5 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification**.



Activez la case à cocher de l'option Accès anonyme.

Activez la case à cocher Authentification intégrée de Windows.

- 6 Assurez-vous que les cases à cocher **Accès anonyme** et **Authentification intégrée de Windows** sont cochées.
- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.
- 8 Fermez la console.

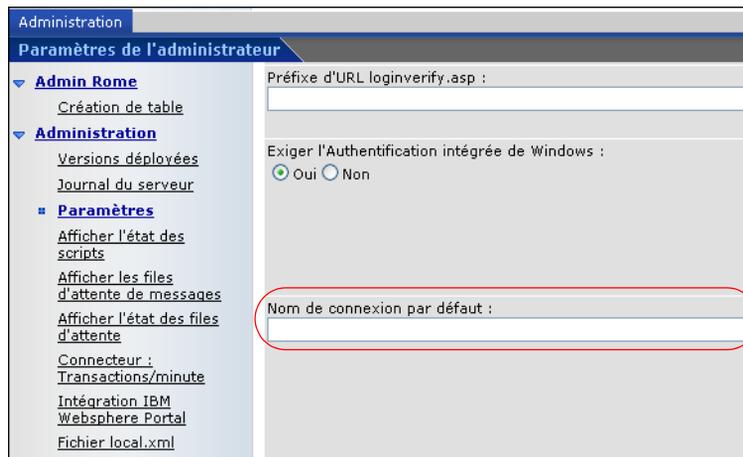
Définition des paramètres de l'administrateur

Vous devez activer le paramètre **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** pour que seuls les utilisateurs ayant un compte Windows puissent se connecter. Les utilisateurs sans authentification Windows peuvent quand même se connecter en utilisant un nom de connexion par défaut.

Avertissement : L'utilisateur de connexion par défaut a tous les droits d'accès que vous attribuez dans le système ServiceCenter ou AssetCenter principal. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, n'importe qui peut se connecter. Affectez des droits minimum à cet utilisateur.

Pour activer l'Authentification intégrée de Windows :

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'URL : `http://<serveur_web>/<ooa>/admin.jsp` dans la zone d'adresse du navigateur (<serveur_web> étant le nom de votre serveur Web, et <ooa> le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).
- 3 Connectez-vous à l'aide du nom et du mot de passe de l'administrateur.
- 4 Dans la page d'accueil Administration, cliquez sur **Paramètres**.



- 5 Dans l'onglet **Commun**, activez le bouton radio **Oui** du champ **Exiger l'Authentification intégrée de Windows**.

- 6 Pour que les utilisateurs sans authentification Windows puissent se connecter, affectez un Nom de connexion par défaut et, éventuellement, un mot de passe.
- 7 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Définition de l'URL de déconnexion

Remarque : Cette étape est nécessaire si Get-Answers et IIS résident sur des serveurs différents.

- 1 Dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration (voir la section [Définition des paramètres de l'administrateur à la page 276](#)), cliquez sur **Paramètres**.
- 2 Sous l'onglet **Commun**, indiquez dans le champ **URL de déconnexion** l'URL vers laquelle vous souhaitez renvoyer les utilisateurs lorsque l'Authentification intégrée de Windows échoue ou lorsque celle-ci est impossible à cause du navigateur utilisé.
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Test de la configuration

Connectez-vous à votre application Web Peregrine pour vous assurer que les droits d'accès ont été correctement définis. Les paramètres de l'Authentification intégrée de Windows sont activés lorsque vous ouvrez une session via une page spéciale de connexion appelée `login.asp`. Lorsque l'accès à vos applications se fait par le biais de la page standard `login.jsp`, les utilisateurs doivent se connecter de la manière habituelle.

Pour tester les paramètres :

- 1 Ouvrez un navigateur Web.
- 2 Entrez l'URL : `http://<serveur_web>:<port>/<oaa>/login.asp` dans le champ d'adresse du navigateur (<serveur_web> étant le nom de votre serveur Web, :<port> le numéro de port à indiquer s'il est différent du port 80 et <oaa> le nom du répertoire virtuel créé lors de l'installation).

- 3 Vérifiez que l'accès à Get-Answers répond à vos attentes, compte tenu des paramètres choisis pour les fichiers `login.asp` et `loginverify.asp`.

Une fois que vous avez vérifié ce paramètre, tous les utilisateurs authentifiés par le biais de l'Authentification intégrée de Windows doivent pouvoir accéder à Get-Answers à l'aide de l'URL `login.asp`.

Intégration avec des outils à signature unique

Vous pouvez intégrer Get-Answers à un outil à signature unique tel que SiteMinder pour éliminer l'affichage de l'écran de connexion de Get-Answers. Lorsque vous effectuez cette intégration, l'utilisateur Get-Answers accède ensuite à une URL spéciale qui obtient les informations le concernant dans l'outil à signature, puis le connecte automatiquement si cet outil les valide. Les étapes suivantes permettent d'intégrer Get-Answers avec un outil à signature unique tiers. Pour utiliser l'authentification intégrée de Windows pour l'outil à signature unique, reportez-vous à la section [Authentification intégrée de Windows à la page 266](#).

Pour effectuer l'intégration avec un outil à signature unique :

- 1 Choisissez ou créez un enregistrement utilisateur pour chaque utilisateur à signature unique qui pourra accéder à Get-Answers. Chaque enregistrement utilisateur doit contenir un mot de passe et une liste de termes de capacité ou de droits d'utilisateur.

Important : L'enregistrement utilisateur de la base de données principale est obligatoire pour déterminer à quelles parties de l'interface Get-Answers l'utilisateur peut accéder.

- 2 Ouvrez un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

- 3 Créez un nouveau fichier JSP qui sera la cible de votre URL de connexion automatique.

Vous pouvez utiliser le code suivant comme modèle :

```
<%@ include file="jspheader.jsp" %>
<%

    // Add JSP code that obtains proper user name from
    // the third party single-sign on tool
    // ...

    // Replace 'user' with the user name obtained above
    String sUser = "user";

    // Turn on OAA pre-authentication
    user.setPreAuthenticated(true);
%>

<HTML>
<BODY>

    <FORM name="f" action="login.jsp" method="post">
        <INPUT type="hidden" name="loginuser" value="<%=sUser%>"
    />
    </FORM>

</BODY>
</HTML>

<SCRIPT LANGUAGE="JavaScript">
    self.document.forms[0].submit()
</SCRIPT>
```

- 4 Ajoutez le code JSP nécessaire pour rechercher dans votre outil à signature unique le nom de l'utilisateur pré-authentifié.

Ces outils utilisent généralement des en-têtes http pour soumettre les informations. Reportez-vous à la documentation API de votre outil à signature unique pour plus de détails.

- 5 Enregistrez le fichier sous le nom `autoLogin.jsp` dans le dossier de présentation de votre serveur d'applications. Exemple :
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\autoLogin.jsp

Remarque : Le nom choisi pour le fichier JSP sera le nom de fichier requis pour l'URL.

Test de l'accès à Get-Answers depuis un outil à signature unique

Suivez les étapes ci-dessous pour tester l'accès à Get-Answers depuis votre outil à signature unique.

Pour tester vos réglages de signature unique :

- 1 Connectez-vous à votre outil à signature unique.
- 2 Ouvrez un navigateur et accédez à l'URL suivante :

http://<nom_serveur>/oaa/autologin.jsp

Si vous avez configuré les réglages de connexion correctement, vous serez authentifié et redirigé automatiquement vers la page d'accueil de Get-Answers.

Remarque : Si vous avez enregistré la page de connexion automatique avec un autre nom de fichier, utilisez ce nom à la place de `autoLogin.jsp`.

Modèles d'authentification

Ces sections traitent des sujets suivants :

- Composants d'authentification de ServiceCenter
- Associations entre contacts et opérateurs OAA
- Authentification d'un opérateur normal
- Authentification basée sur les contacts

Composants d'authentification de ServiceCenter

Le modèle d'authentification de ServiceCenter inclut deux composants : le fichier Operator et le fichier Contacts.

Le fichier Operator contient les clés suivantes.

Clé	Description
name	Clé primaire (unique et indexée).
full.name	Clé étrangère à la table des contacts. Elle représente le contact associé à l'opérateur. Elle est indexée, peut être vide, et plusieurs opérateurs peuvent avoir la même valeur pour ce champ. La valeur du champ full.name (lorsqu'il n'est pas vide) représente la valeur du champ contact.name dans un des enregistrements du fichier des contacts.

Le fichier Contacts contient les clés suivantes.

Clé	Description
contact.name	Clé primaire (unique et indexée).
user.id	Champ indexé n'autorisant pas les doublons ; il peut être nul, mais doit être unique s'il n'est pas nul. Lorsque l'authentification basée sur les contacts est activée, le champ user.id est la clé utilisée pour rechercher des contacts.

Associations entre contacts et opérateurs OAA

Dans le cadre du traitement des contacts et des opérateurs, les administrateurs ServiceCenter ont la possibilité de personnaliser leurs fichiers Contacts et Operator, et d'utiliser des associations entre Contacts et Operator qui diffèrent des paramètres OAA par défaut.

Les schémas OAA offrent une grande souplesse en matière de définition d'associations entre les enregistrements des fichiers Contacts et Operator. Ces schémas proposent un affichage logique axé sur leurs implémentations physiques. OAA fournit des noms d'attributs correspondant à chaque type de recherche. Ainsi, pour personnaliser la recherche, il suffit à un administrateur de créer une extension de schéma dans le schéma Profile ou Contact.

Pour plus d'informations sur les schémas, reportez-vous au chapitre [Schémas](#) de ce manuel.

Important : Si vous créez des extensions pour le schéma Contact ou Profile, vérifiez que les champs correspondants dans les fichiers Contacts et Operator sont à la fois uniques (pas de doubles) et indexés afin de conserver des performances satisfaisantes lors des recherches dans les tables.

Authentification d'un opérateur normal

Les paires nom et mot de passe sont validées par rapport à l'opérateur existant dans la table des opérateurs. En outre, la présence du contact de l'opérateur est vérifiée en fonction des champs mentionnés ci-après.

Algorithme de recherche de contacts

Le schéma Contact contient les attributs suivants.

Nom logique	Mappage dans le schéma Profile	Mappage dans le schéma Contact
OperatorContactKey1	full.name	contact.name
OperatorContactKey2	name	user.id

À l'aide de ces attributs, l'algorithme de recherche effectue les opérations suivantes :

- 1 Il lit les valeurs des attributs OperatorContactKey1 et OperatorContactKey2 dans le schéma Profile, pour lesquelles UserName équivaut à UserName (nom de connexion) de l'opérateur connecté.
- 2 Il recherche dans le schéma Contact un enregistrement dont l'Id correspond à la valeur de l'attribut OperatorContactKey1.
- 3 Si un seul enregistrement est trouvé, il renvoie l'ID de ce contact.
- 4 Si aucun enregistrement ou plusieurs enregistrements sont trouvés, il recherche dans le schéma Contact un enregistrement dont l'Id équivaut à la valeur de l'attribut OperatorContactKey2.
- 5 Si un seul enregistrement est trouvé, il renvoie l'ID de ce contact.
- 6 Si aucun enregistrement ou plusieurs enregistrements sont trouvés, il renvoie la valeur null et tente de créer le contact, le cas échéant. (Voir la section [Création de contacts](#).)

Création de contacts

Si l'enregistrement contact d'un opérateur n'est pas trouvé lors d'une recherche, OAA ne crée pas automatiquement un contact. Un paramètre situé sous l'onglet ServiceCenter du module Administration de Get-Answers contrôle ce comportement : Créer un enregistrement contact pour l'opérateur lors de la connexion. Le paramètre par défaut est Non : un enregistrement de contact n'est pas créé pour l'opérateur lors de la connexion. Lorsque vous activez ce paramètre, un enregistrement de contact pour l'opérateur est créé lors de la connexion, s'il n'existe pas déjà.

Toutes les informations figurant dans l'enregistrement Profile de l'opérateur connecté sont utilisées pour créer un enregistrement Contact. Ainsi, toutes les valeurs Profile ayant un attribut correspondant dans le schéma Contact sont enregistrées dans la base de données. En outre, le ProfileId de l'enregistrement Contact (voir la section [Mappage logique](#)) reprend la valeur Id de l'enregistrement Profile pour établir un mappage de Contact vers Profile. Le tableau suivant décrit les mappages logiques et physiques de champs particulièrement intéressants réalisés lors de la création d'un contact.

Mappage logique

Nom logique dans le schéma Profile	Nom logique dans le schéma Contact
Id	ProfileId
UserName	UserName
FullName	Id

Mappage physique

Nom physique dans le schéma Profile	Nom physique dans le schéma Contact
name	operator.id
name	user.id
full.name	contact.name

Authentification basée sur les contacts

Cette section présente une autre méthode d'authentification qui vérifie automatiquement si les utilisateurs Windows sont des contacts de ServiceCenter.

Lors d'une connexion par le biais de `LoginContactBased.asp` ou une de ses copies, l'utilisateur est connecté s'il existe un contact pour cet utilisateur dans ServiceCenter. L'utilisateur reçoit le profil ServiceCenter et les termes de capacité d'un opérateur de ServiceCenter. Le même opérateur effectue toutes les opérations ServiceCenter au nom de l'utilisateur.

Le paramètre Avec CBA, attribuer leurs propres capacités d'opérateur aux opérateurs, accessible dans l'onglet ServiceCenter, contrôle le mode de détermination de l'opérateur.

Option du paramètre	Paramétrage
Oui	L'opérateur défini dans l'enregistrement de contact de ServiceCenter est utilisé. Si aucun opérateur n'est défini dans l'enregistrement de contact, c'est l'opérateur par défaut défini dans le fichier local.xml qui est utilisé.
Non (paramètre par défaut)	L'opérateur par défaut défini dans le fichier local.xml (voir la section Modification du fichier local.xml à la page 288) est utilisé.

Remarque : Le schéma d'authentification suivant part du principe que l'utilisateur connecté à l'ordinateur exécutant le navigateur client et le serveur IIS résident soit dans le même domaine, soit dans des domaines liés par des relations approuvées.

Procédez comme suit pour configurer votre serveur :

Étape 1 Créez un enregistrement de contact dans ServiceCenter pour chaque utilisateur Windows autorisé à se connecter. Voir la section [Création d'un enregistrement de contact à la page 286](#).

Étape 2 Sélectionnez ou créez un enregistrement Operator dans ServiceCenter, qui sera l'opérateur par défaut. Voir la section [Création d'un enregistrement d'opérateur par défaut dans ServiceCenter à la page 286](#).

Étape 3 Configurez chaque fichier ASP de connexion pour l'Authentification intégrée de Windows. Voir la section [Modification de la méthode d'authentification dans IIS à la page 286](#).

Étape 4 Vérifiez le paramètre Authentification intégrée de Windows dans la page Paramètres de l'administrateur du module Administration de Get-Answers. Voir la section [Vérification des paramètres de l'administrateur de Get-Answers à la page 288](#).

Étape 5 Modifiez le fichier `local.xml`, stocké dans le répertoire `<serveur_applications>\oaa\WEB-INF`, pour définir les mots de passe de l'opérateur par défaut. Cette étape est facultative : suivez-la uniquement si vous souhaitez définir un opérateur par défaut. Voir la section [Modification du fichier local.xml](#) à la page 288.

Étape 6 Redémarrez le serveur d'applications.

Création d'un enregistrement de contact

Créez un enregistrement de contact pour chaque utilisateur Windows autorisé à se connecter. Le champ ID Employé (userid) de l'enregistrement de contact doit impérativement correspondre au nom d'utilisateur Windows (respect de la casse).

Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements de contact, reportez-vous à l'aide en ligne de ServiceCenter relative à l'administration de l'application.

Création d'un enregistrement d'opérateur par défaut dans ServiceCenter

Reportez-vous à votre documentation ServiceCenter pour plus d'informations sur l'ajout d'enregistrements d'opérateur.

Attribuez aux utilisateurs les termes de capacité de Get-Answers que vous voulez leur accorder par défaut.

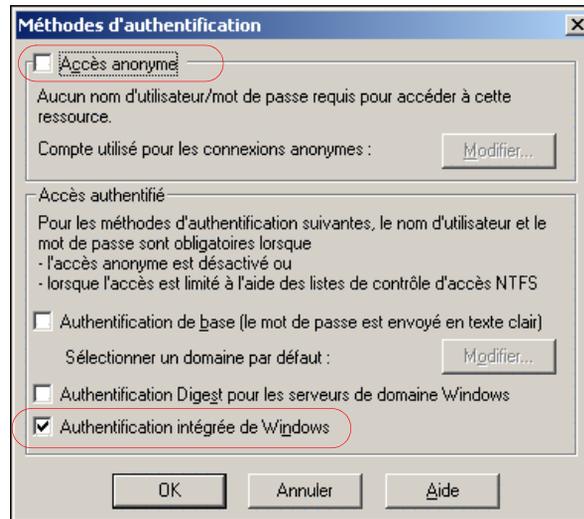
Modification de la méthode d'authentification dans IIS

Vous devez configurer le fichier `loginContactBased.asp` ou ses copies. Pour ce faire, vous devez modifier la méthode d'authentification dans IIS.

Pour changer la méthode d'authentification dans IIS :

- 1 Ouvrez la console de gestion Microsoft Management Console (**Démarrer > Programmes > Outils d'administration > Services Internet**).
- 2 Accédez au répertoire virtuel `oaa`.
- 3 Accédez au fichier `loginContactBased.asp`.
- 4 Cliquez avec le bouton droit sur un fichier et sélectionnez **Propriétés**.

- 5 Sélectionnez l'onglet **Sécurité de fichier**.
- 6 Cliquez sur **Modifier** dans la section **Connexions anonymes et contrôle d'authentification** et définissez les droits d'accès comme suit :
 - a Désactivez l'option **Accès anonyme**.
 - b Exigez l'**Authentification intégrée de Windows**.



Désactivez la case à cocher de l'option Accès anonyme.

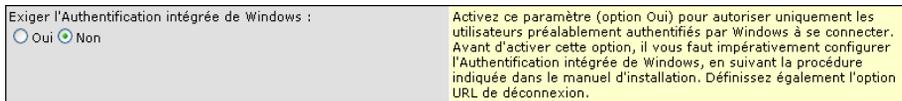
Activez la case à cocher Authentification intégrée de Windows.

- 7 Cliquez sur **OK** dans toutes les fenêtres affichées pour revenir dans la console MMC.

Vérification des paramètres de l'administrateur de Get-Answers

Dans le module Administration de Get-Answers, vous devez vérifier que l'option **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** est désactivée. Si elle est activée, les utilisateurs qui accèdent directement à `login.jsp` peuvent se connecter sans droits d'accès à ServiceCenter ou la connexion peut échouer.

- 1 Connectez-vous au module Administration de Get-Answers, cliquez sur Paramètres, puis sélectionnez l'onglet Commun.
- 2 Faites défiler la page jusqu'à la section Codage, variables locales et sessions.
- 3 Vérifiez que le bouton radio **Non** du champ **Exiger l'Authentification intégrée de Windows** est activé.



Modification du fichier local.xml

Dans le fichier `local.xml`, vous devez spécifier le nom d'opérateur et le mot de passe de l'alias `scdefault`. Ce fichier se trouve dans le dossier :

```
<serveur_applications>\oaa\WEB-INF\local.xml.
```

Pour modifier le fichier `local.xml` :

- 1 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `local.xml`.
- 2 Ajoutez deux entrées XML.

Respectez le format suivant :

```
<scdefault>operator</scdefault>
```

et

```
<scdefaultPassword>password</scdefaultPassword>
```

Par exemple, pour l'opérateur Tossi et scdefault, ajoutez les mentions suivantes entre les balises <settings> ... </settings>.

```
<scdefault>Tossi</scdefault>
<scdefaultPassword>Tossi_password</scdefaultPassword>
```

Tossi_password étant le mot de passe ServiceCenter attribué à l'opérateur Tossi.

Important : Le mot de passe doit correspondre au mot de passe de l'opérateur défini dans ServiceCenter.

Redémarrage du serveur d'applications

Vous devez redémarrer le serveur d'applications pour que vos modifications soient prises en compte.

Personnalisation de l'authentification basée sur les contacts

OAA utilise le champ user . id ServiceCenter du fichier Contacts pour rechercher un contact dans le cadre de l'authentification basée sur les contacts. Mais certains administrateurs utilisent ce champ pour indiquer l'ID employé (ID numérique, numéro de carte, numéro de Sécurité sociale) à la place du nom réseau (applicable lorsque l'Authentification intégrée de Windows est activée). UserName est le nom logique du champ user . id dans le schéma Contact. Les administrateurs peuvent réaliser une extension de schéma pour personnaliser ce nom afin qu'il pointe vers un autre champ ou un champ récemment défini.

De la même manière, le schéma Profile définit le nom logique UserName pour assurer l'intégrité des données et faciliter la personnalisation. En règle générale, il est inutile de créer une extension dans ce but. Pour plus d'informations, reportez-vous au chapitre [Schémas](#) de ce manuel.

Type de schéma	Nom logique	Nom physique
Contact	UserName	user.id
Profile	UserName	name

Important : Si vous créez une extension de schéma pour le nom logique UserName, pour le schéma Contact ou Profile, vérifiez que les champs correspondants dans les fichiers Contacts et Operator sont à la fois uniques et indexés afin de conserver des performances satisfaisantes lors des recherches dans les tables.

Création d'une autre page de connexion

Si vous ne souhaitez pas utiliser la page de connexion par défaut de Peregrine OAA, vous pouvez créer votre propre page de connexion qui authentifiera les utilisateurs et les redirigera vers la page d'accueil adéquate. La création d'une autre page de connexion se déroule en deux étapes principales :

Étape 1 Création d'une page Web de connexion à l'aide des paramètres d'authentification requis. Voir la section [Création d'une page Web de connexion](#).

Étape 2 Modification du fichier `local.xml` pour spécifier la méthode d'authentification HTTP que vous souhaitez utiliser. Voir la section [Spécification d'une autre méthode d'authentification à la page 292](#).

Création d'une page Web de connexion

Votre page Web de connexion personnalisée peut être n'importe quel formulaire HTML invitant l'utilisateur à entrer les paramètres obligatoires suivants :

- Nom de l'utilisateur
- Mot de passe

En outre, vous pouvez inclure des paramètres de connexion facultatifs, tels que :

- Langue d'affichage et paramètres régionaux
- Format de l'heure
- Thème

Un exemple de formulaire HTML de connexion, `login_sample.html`, se trouve dans le répertoire de déploiement OAA de votre serveur d'applications :

```
<serveur_applications>\WEB-INF\oaa\
```

Personnalisez cet exemple de formulaire HTML en suivant les indications ci-dessous.

- Quel que soit le fichier de connexion personnalisée créé, celui-ci devient partie intégrante de votre URL de connexion. Par exemple, si vous créez une page personnalisée sous le nom `ma_connexion.htm`, l'URL de connexion sera `http://<serveur>:<port>/oaa/ma_connexion.htm`.
- Vous devez spécifier le servlet `basicauth` dans l'action de formulaire. Exemple : `action="http://<serveur>:<port>/oaa/servlet/basicauth"`
- Les utilisateurs qui ne sont pas authentifiés doivent voir la page spécifiée en tant que valeur du paramètre `_failURL`. Cette page peut pointer simplement vers la page de connexion pour permettre aux utilisateurs de tenter une nouvelle connexion.
- Le servlet `basicauth` ne code pas les noms d'utilisateur, ni les mots de passe pendant la connexion. Vous devez activer HTTPS si vous souhaitez mettre en œuvre la sécurisation des mots de passe au niveau de votre intranet.
- Il n'existe pas de paramètres particuliers à définir dans la page Administration pour configurer une page de connexion personnalisée. Vous devez définir tous les paramètres de connexion au niveau de votre page de connexion personnalisée.
- Les paramètres de connexion disponibles sont les suivants :

Paramètre de connexion	Description
<code>loginuser</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire indique le nom de l'utilisateur. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>loginpass</code>	Ce paramètre de connexion obligatoire indique le mot de passe de connexion. Vous devez spécifier une entrée de formulaire pour ce paramètre.
<code>_locale</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie les paramètres d'affichage régionaux de l'utilisateur.
<code>_timezone</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le fuseau horaire de l'utilisateur.
<code>_theme</code>	Ce paramètre de connexion facultatif spécifie le thème à afficher sur le portail Peregrine OAA.

Spécification d'une autre méthode d'authentification

Par défaut, Peregrine OAA utilise l'authentification HTTP de base fournie par la classe `HttpBasicAuthenticationManager`. Si vous créez une page de connexion personnalisée, vous devez spécifier l'autre méthode d'authentification utilisée dans le fichier `local.xml`.

Pour spécifier une autre méthode d'authentification HTTP :

- 1 Arrêtez votre serveur d'applications.
- 2 Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `local.xml` qui se trouve dans le dossier :

```
<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF\
```

- 3 Ajoutez l'entrée suivante au fichier `local.xml`, sous l'élément `<settings>` (si cette entrée n'existe pas) :

```
<HTTPAuthClass>HttpAlternateAuthenticationManager</HTTPAuthClass>
```

- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Modifiez le fichier `web.xml`.

Vous devrez activer le servlet `AuthController` pour définir un proxy associé à l'authentification HTTP de base.

- a Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier `web.xml` qui se trouve dans le dossier :

```
<serveur_applications>\webapps\oaa\WEB-INF.
```

- b Ajoutez les lignes suivantes après la dernière définition de <servlet>.

```
<servlet>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <display-name>AuthController</display-name>
  <description>A controller (decorator) servlet that can be used
to enable configurable auth protection of any
resource.</description>

  <servlet-class>com.peregrine.oaa.archway.AuthControllerServlet
</servlet-class>
  <load-on-startup>2</load-on-startup>
</servlet>

<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/basicauth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
<servlet-mapping>
  <servlet-name>AuthController</servlet-name>
  <url-pattern>/servlet/auth/*</url-pattern>
</servlet-mapping>
```

- c Enregistrez le fichier.

- 6 Redémarrez votre serveur d'applications.

Avertissement : L'attribution de la classe `HttpAlternateAuthenticationManager` au paramètre d'authentification HTTP fait apparaître les requêtes (y compris les noms d'utilisateur et les mots de passe) dans l'URL. Pour protéger les requêtes figurant dans les URL, vous devez limiter l'accès à ces informations par le biais de votre serveur Web.



9 Personnalisation de Get-Answers

CHAPITRE

Ce chapitre explique comment personnaliser certaines fonctions de Get-Answers. Vous pouvez ainsi modifier la liste des mots vides et les dictionnaires du moteur de recherche, changer le mot de passe d'accès à la base de données dans les fichiers de configuration du moteur de recherche Get-Answers, ou encore personnaliser l'éditeur RTF (edit-on Pro) et le correcteur orthographique de l'éditeur.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Présentation de la liste des mots vides du moteur de recherche à la page 296
- Utilisation des dictionnaires du moteur de recherche à la page 307
- Définition des dictionnaires personnalisés à la page 309
- Personnalisation de l'éditeur edit-on Pro à la page 320
- Personnalisation du correcteur orthographique d'edit-on Pro à la page 322
- Traduction des caractères spéciaux à la page 323

Présentation de la liste des mots vides du moteur de recherche

Les *mots vides* sont des termes tels que *un*, *le* ou *et*. Get-Answers contient un fichier de mots vides standard (`rw_english.txt`) qui répertorie ces mots (pour l'anglais).

Remarque : Vous pouvez afficher la liste des mots vides de Get-Answers. Pour ce faire, ouvrez le fichier `rw_english.txt` à l'aide d'un éditeur de texte tel que le Bloc-notes.

Cette section explique les concepts suivants :

- Les exceptions de la liste des mots vides. (Voir la section [Exceptions de la liste des mots vides à la page 296](#)).
- Comment les mots ajoutés ou supprimés de la liste des mots vides affectent les recherches dans Get-Answers. (Voir la section [Ajout et suppression de mots vides à la page 297](#)).
- Comment ajouter des mots vides à la liste ou en supprimer. (Voir la section [Modification de la liste des mots vides à la page 300](#)).

Exceptions de la liste des mots vides

Get-Answers s'appuie sur la liste des mots vides pour identifier et retirer les mots fréquents des index et des interrogations des utilisateurs. Cela signifie que Get-Answers ne tient pas compte de ces mots lors de la recherche dans des documents.

Les mots vides sont retirés des index et des interrogations, sauf dans les cas suivants :

- Lors du traitement d'une interrogation pour une recherche avancée, si l'interrogation est de type booléen, les mots AND, OR, NOT et BUT ne sont pas supprimés puisqu'ils sont reconnus comme étant des opérateurs booléens.
- Les mots vides sont ignorés lors de l'indexation seulement si le mot du fichier d'entrée est exactement identique à celui du fichier des mots vides. (Par exemple, lorsque « la » se trouve dans la liste des mots vides, « las » est indexé.)

- Les mots vides d'un champ particulier d'une base de données ne sont pas ignorés lorsque l'indicateur NO_STOP_WORDS est défini dans le fichier de configuration (`rware.cfg`) de ce champ. Par exemple, si l'indicateur NO_STOP_WORDS est défini pour les champs Nom de fichier et Extension de fichier, un fichier nommé `begin.out` ne sera pas réduit à un simple point en raison du retrait des mots vides « `begin` » et « `out` ».
- Les mots vides appartenant à des expressions idiomatiques (par exemple, `by` et `all` dans « `by all odds` » ou l'expression `to be`) ne sont pas retirés si l'expression existe dans le dictionnaire. Lorsqu'une expression contenant des mots vides est indexée, un indicateur est indexé pour cette expression, mais pas pour les mots qui la composent. Les expressions sont donc indépendantes de la liste des mots vides. Il est toutefois possible de définir des expressions dans la liste des mots vides (expressions vides) pour n'importe quelle expression qui se trouve dans un dictionnaire d'index. Celle-ci est alors retirée des processus d'indexation et d'interrogation.

Ajout et suppression de mots vides

Lorsque vous ajoutez un mot vide à la liste, Get-Answers n'utilise plus ce mot dans les recherches. Lorsque vous supprimez un mot vide de la liste des mots vides, Get-Answers recommence à prendre en compte ce mot dans les recherches.

Cette section explique comment Get-Answers traite les mots ajoutés et supprimés de la liste des mots vides.

Lorsque vous ajoutez des mots vides, n'oubliez pas les points suivants :

- Ces mots ne sont pas supprimés des index existants. En revanche, ils sont supprimés des interrogations ; leur présence dans les index n'influence donc pas les recherches.
- Les mots vides que vous ajoutez sont supprimés de toutes les interrogations dès que le programme d'interrogation est lancé.
- Les nouveaux mots vides ne sont pas inclus dans les index de documents créés ultérieurement.

Lorsque vous retirez des mots vides, tenez compte des points suivants :

- Ces mots ne sont pas automatiquement ajoutés aux index de documents. Par conséquent, les interrogations portant sur les documents existants ne trouvent pas ces mots. Pour réintégrer d'anciens mots vides aux index de documents existants, vous devez supprimer les fichiers d'index puis réindexer la bibliothèque. (Voir la section [Pour supprimer les fichiers d'index et réindexer la bibliothèque : à la page 298](#))
- Lorsqu'une interrogation porte sur des mots vides qui ont été supprimés, aucun document indexé avant la modification n'est renvoyé. (En effet, les index des documents existants ne contiennent toujours pas ces mots.)
- Les mots vides supprimés de la liste sont compris dans tous les index de documents créés ultérieurement.

Pour supprimer les fichiers d'index et réindexer la bibliothèque :

- 1 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > System Utilities Menu**.
- 2 Sélectionnez l'option 6 - Indexing and index utilities (Indexation et utilitaires d'index).
- 3 Sélectionnez l'option 11 - Delete and create empty indexes for a library (Supprimer et créer des index vides pour une bibliothèque).
- 4 À l'invite de commande Indexes should be deleted for which library?
Enter Library Name [], tapez `KMLib`.
- 5 À l'invite de commande Are you sure? (1 = YES, 2 = NO), tapez 1.

Les messages suivants s'affichent :

```
Opening Library: KMLib  
Thank you!
```

- 6 Appuyez sur une touche pour continuer.
- 7 Sélectionnez l'option 1 - Return to previous menu (Revenir au menu précédent).
- 8 Sélectionnez l'option 1 - Exit this program (Quitter ce programme).
- 9 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > Start Search Engine Server**.

Les messages suivants s'affichent :

```
Starting up the Search Engine Server  
Press any key to continue. . .
```

- 10 Dans le menu Démarrer, sélectionnez **Programmes > Get-Answers Search Engine > Reindex all Documents**.
- 11 À l'invite de commande Enter the name of the library to be indexed. Enter Library Name [], tapez `KMLib`.
- 12 À l'invite de commande Are you sure you wish to index the entire RDBMS now? (warning: this will delete any existing indexes in KMLib). (1 = YES, 2 = NO), tapez 1.

Le message suivant apparaît :

```
All records have been submitted to the document handler.
```

- 13 Appuyez sur une touche pour continuer.

Modification de la liste des mots vides

Avant de modifier le fichier des mots vides, lisez les règles syntaxiques suivantes.

- Un seul mot vide est autorisé par ligne.
- Les mots vides doivent tous être en majuscules.
- Aucun ordre spécifique n'est requis.
- Les expressions vides sont autorisées, à condition qu'elles existent dans un dictionnaire d'indexation. Les mots de l'expression doivent être séparés par un seul espace. (Il n'est pas possible d'insérer plusieurs espaces ni des tabulations.)
- Les mots vides doivent être écrits exactement comme ils apparaissent dans le texte. En effet, ils ne sont pas retirés du processus tant que l'analyse morphologique n'a pas eu lieu. Par exemple, si « begin » est un mot vide, vous pouvez inclure « beginning », « began » et « begins ».
- Les lignes vides sont autorisées dans le fichier.
- Les espaces de début ne sont pas autorisés. Les espaces de fin sont automatiquement supprimés.

Important : Enregistrez une copie du fichier des mots vides original avant de le modifier. Le fichier `rw_engl i sh . slx` est un fichier texte ASCII standard. Vous pouvez le modifier dans n'importe quel logiciel de traitement de texte ou dans un éditeur de texte ASCII.

Pour modifier la liste des mots vides :

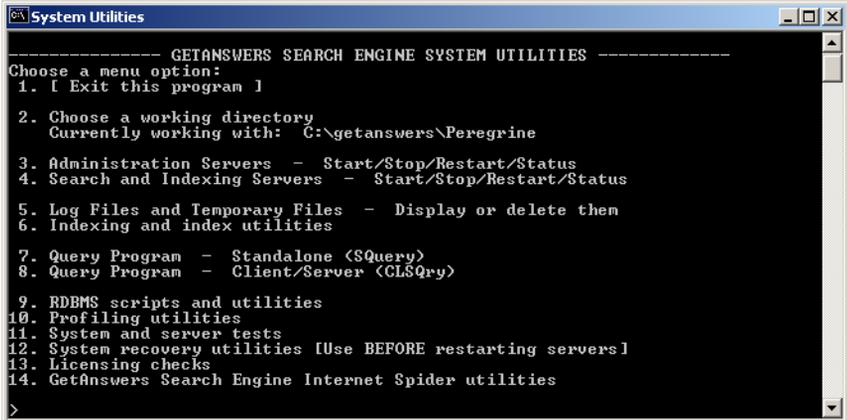
- 1 Ouvrez le fichier `rw_english.slx` dans un éditeur de texte. Ce fichier se trouve dans le répertoire `\getanswers\resource\rw_engl i sh`.
- 2 Faites les ajouts ou les suppressions nécessaires en vous appuyant sur les instructions ci-dessus.
- 3 Enregistrez le fichier.

Liste de mots et niveau d'extension dans une recherche de type Concept

Il peut être utile de vérifier le niveau d'extension des mots pour comprendre pourquoi un terme particulier est renvoyé dans le cadre d'une recherche Get-Answers.

Pour vérifier le niveau d'extension d'un terme donné :

- 1 À partir du serveur du moteur de recherche, ouvrez le menu Démarez, puis sélectionnez **Programmes > Get Answers Search Engine > System Utilities**.



```

System Utilities
----- GETANSWERS SEARCH ENGINE SYSTEM UTILITIES -----
Choose a menu option:
1. [ Exit this program ]

2. Choose a working directory
   Currently working with: C:\getanswers\Peregrine

3. Administration Servers - Start/Stop/Restart/Status
4. Search and Indexing Servers - Start/Stop/Restart/Status
5. Log Files and Temporary Files - Display or delete them
6. Indexing and index utilities

7. Query Program - Standalone (SQuery)
8. Query Program - Client/Server (CLSQry)

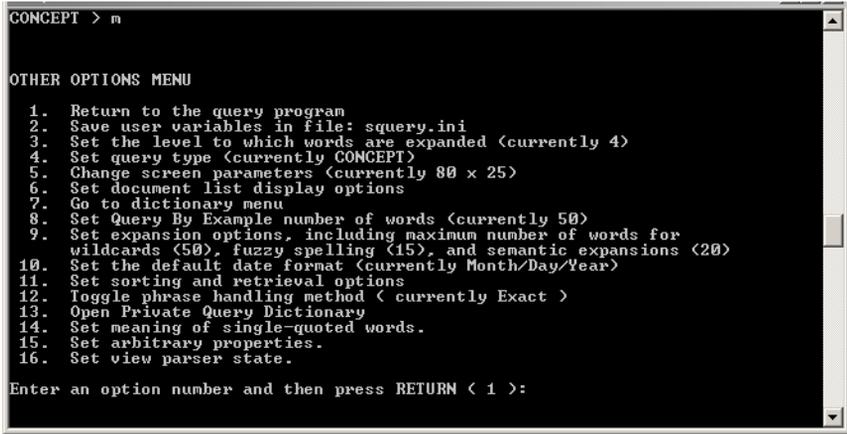
9. RDBMS scripts and utilities
10. Profiling utilities
11. System and server tests
12. System recovery utilities [Use BEFORE restarting servers]
13. Licensing checks
14. GetAnswers Search Engine Internet Spider utilities

>
  
```

- 2 Tapez **7** pour sélectionner l'option Query Program - Standalone (SQuery) (Programme d'interrogation - Autonome) et appuyez sur la touche **Entrée**.
- 3 Tapez **1** pour sélectionner la bibliothèque KMLib et appuyez sur **Entrée**.
- 4 Tapez **C** et appuyez sur **Entrée**.

5 Tapez M (Menu) et appuyez sur Entrée.

La nouvelle fenêtre de commande qui s'ouvre présente le menu des options supplémentaires OTHER OPTIONS MENU.



```
CONCEPT > m

OTHER OPTIONS MENU

 1. Return to the query program
 2. Save user variables in file: squery.ini
 3. Set the level to which words are expanded (currently 4)
 4. Set query type (currently CONCEPT)
 5. Change screen parameters (currently 80 x 25)
 6. Set document list display options
 7. Go to dictionary menu
 8. Set Query By Example number of words (currently 50)
 9. Set expansion options, including maximum number of words for
wildcards (50), fuzzy spelling (15), and semantic expansions (20)
10. Set the default date format (currently Month/Day/Year)
11. Set sorting and retrieval options
12. Toggle phrase handling method ( currently Exact )
13. Open Private Query Dictionary
14. Set meaning of single-quoted words.
15. Set arbitrary properties.
16. Set view parser state.

Enter an option number and then press RETURN ( 1 ):
```

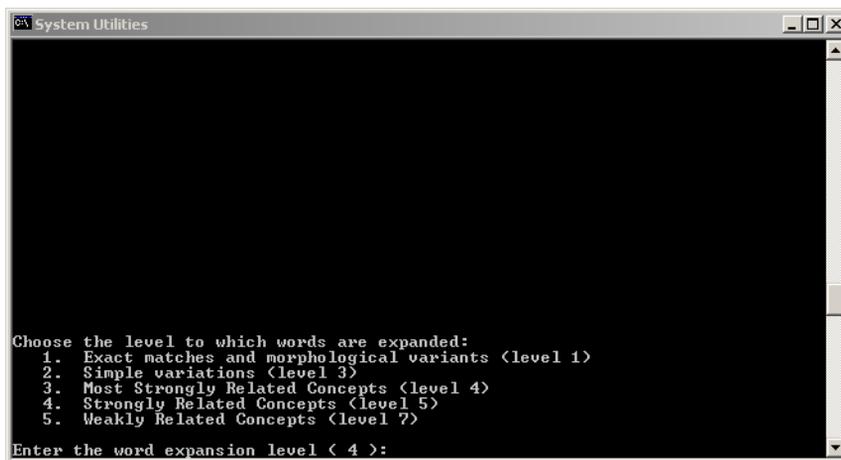
Options disponibles :

1. Return to the query program - Revenir au programme d'interrogation
2. Save user variables in file: squery.ini - Enregistrer les variables utilisateur dans le fichier squery.ini
3. Set the level to which words are expanded (currently 4) - Définir le niveau d'extension des mots (actuellement 4)
4. Set query type (currently CONCEPT) - Définir le type d'interrogation (actuellement CONCEPT)
5. Change screen parameters (currently 80 x 25) - Modifier les paramètres de l'écran (actuellement 80 x 25)

6. Set document list display options - Définir les options d'affichage de la liste de documents
7. Go to dictionary menu - Accéder au menu du dictionnaire
8. Set Query By Example number of words (currently 50) - Définir le nombre de mots de la recherche (actuellement 50)
9. Set expansion options, including maximum number of words for wildcards (50), fuzzy spelling (15), and semantic expansions (20) - Définir les options d'extension, notamment le nombre maximal de mots pour les caractères génériques (50), l'extension de forme (15) et l'extension sémantique (20)
10. Set the default date format (currently Month/Day/Year) - Définir le format de date par défaut (actuellement Mois/Jour/Année)
11. Set sorting and retrieval options (Définir les options de tri et d'extraction)
12. Toggle phrase handling method (currently Exact) - Appliquer une autre méthode de gestion des expressions (actuellement Exact)
13. Open Private Query Dictionary - Ouvrir le dictionnaire d'interrogation personnel
14. Set meaning of single-quoted words. - Définir le sens des mots entre guillemets simples.
15. Set arbitrary properties. - Définir des propriétés arbitraires.
16. Set view parser state. - Définir l'état de l'analyseur syntaxique.

- 6 Tapez **3** pour sélectionner l'option Set the level to which words are expanded (currently 4) (Définir le niveau d'extension des mots) et appuyez sur **Entrée**.

La fenêtre de commande affiche les niveaux disponibles.



```
System Utilities

Choose the level to which words are expanded:
1. Exact matches and morphological variants <level 1>
2. Simple variations <level 3>
3. Most Strongly Related Concepts <level 4>
4. Strongly Related Concepts <level 5>
5. Weakly Related Concepts <level 7>

Enter the word expansion level < 4 >:
```

Niveaux d'extension des mots :

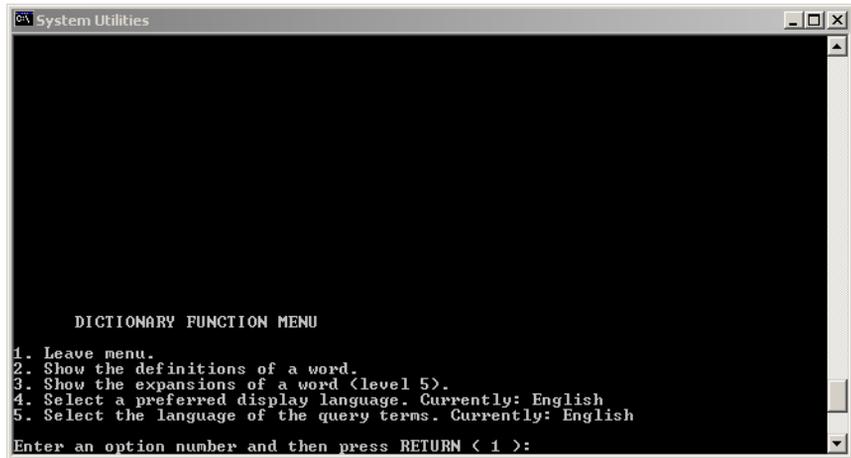
1. Exact matches and morphological variants (level 1) - Correspondances exactes et variantes morphologiques (niveau 1)
2. Simple variations (level 3) - Variantes simples (niveau 3)
3. Most Strongly Related Concepts (level 4) - Concepts très étroitement liés (niveau 4)
4. Strongly Related Concepts (level 5) - Concepts étroitement liés (niveau 5)
5. Weakly Related Concepts (level 7) - Concepts faiblement liés (niveau 7)

- 7 Sélectionnez un niveau et appuyez sur **Entrée**.

Une fenêtre de commande affiche le menu des options supplémentaires OTHER OPTIONS MENU.

- 8 Tapez **7** pour sélectionner l'option Go to dictionary menu (Accéder au menu du dictionnaire) et appuyez sur **Entrée**.

Une fenêtre de commande affiche le menu des fonctions du dictionnaire
DICTIONARY FUNCTION MENU.



```

System Utilities
-----
DICTIONARY FUNCTION MENU
1. Leave menu.
2. Show the definitions of a word.
3. Show the expansions of a word <level 5>.
4. Select a preferred display language. Currently: English
5. Select the language of the query terms. Currently: English
Enter an option number and then press RETURN < 1 >:
  
```

Options du menu :

1. Leave menu. - Quitter le menu.
 2. Show the definitions of a word. - Afficher les définitions d'un mot.
 3. Show the expansions of a word (level x). - Afficher les extensions d'un mot (niveau x).
 4. Select a preferred display language. Currently: English - Sélectionner la langue d'affichage. Actuellement : anglais
 5. Select the language of the query terms. Currently: English - Sélectionner la langue des termes de l'interrogation. Actuellement : anglais
- 9 Tapez **3** pour sélectionner l'option Show the expansions of a word (Afficher les extensions d'un mot) pour le niveau choisi et appuyez sur **Entrée**.

- 10 Tapez le mot. Par exemple, si vous tapez le mot « catch », vous voyez apparaître plusieurs extensions du sens du mot, certaines étant des synonymes, et d'autres des antonymes du mot saisi. Le chiffre entre parenthèses qui précède le mot correspond au niveau d'extension.

```

System Utilities
Enter a word > catch
CATCH :
Word Sense Expansions:
(expansion level in parentheses)
1. (unknown) *** No definition ***
2. (unknown) *** No definition ***
   1. (3) MATTER OF FACT
   2. (3) PROSAIC
   3. (4) PROSAICALLY
3. (variant) Irregular word forms.
   1. (2) CATCHING
   2. (2) CAGHT
4. (unknown) *** No definition ***
5. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PROWL
   2. (4) MOVE STEALTHILY
   3. (4) SKULKING
   4. (4) SKULK
6. (unknown) *** No definition ***
7. (unknown) *** No definition ***
8. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PHOTOCOPY
   2. (4) XEROX
   Press RETURN to continue, or 'Q' to quit > c
   3. (4) RUN OFF
9. (verb) *** No definition ***
   1. (4) UAMP
   2. (4) UAMP UP
10. (unknown) *** No definition ***
11. (unknown) *** No definition ***
12. (unknown) *** No definition ***
13. (verb) *** No definition ***
   1. (4) PILLOW
   2. (4) RESTED
   3. (4) REST
14. (unknown) *** No definition ***
   1. (5) COMMUNICATE
   2. (5) PUT ACROSS
   3. (5) PASS
   4. (5) PASS ON
   5. (5) MAKE KNOWN
   6. (5) LAY
   7. (5) REPOSE
   8. (5) PUT DOWN
   Press RETURN to continue, or 'Q' to quit >

```

Par exemple, les extensions suivantes correspondent au mot catch avec l'option Strongly Related Concepts (Concepts étroitement liés) (option 4, niveau 5) :

1. (4) PILLOW
2. (4) RESTED pour les expressions anglaises sleep or catch a nap / catch 30 winks / catch some zzz
3. (4) REST

11 Pour quitter la fenêtre :

- Tapez Q et appuyez sur Entrée.
- Tapez 1 et appuyez sur Entrée.
- Tapez 1 et appuyez sur Entrée.
- Tapez Q et appuyez sur Entrée pour quitter le programme.
- Tapez Y pour yes (oui).
- Tapez 1 pour quitter.

Il peut être utile de vérifier le niveau d'extension des mots pour comprendre pourquoi un terme particulier est renvoyé dans le cadre d'une recherche Get-Answers. Pour plus d'informations sur la recherche avancée, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur de Get-Answers*, [Chapitre 1, Recherche d'informations dans Get-Answers](#) et à l'[Annexe 1, Interrogations de recherche](#).

Utilisation des dictionnaires du moteur de recherche

Get-Answers utilise le dictionnaire lors de l'indexation et des interrogations. Ce dictionnaire permet d'effectuer des recherches conceptuelles : il trouve automatiquement des mots associés aux termes de l'interrogation.

Get-Answers fournit un dictionnaire anglais de base. Cette section décrit de quelle manière vous pouvez créer un dictionnaire personnalisé que vous pourrez utiliser avec le dictionnaire de base pour l'indexation et/ou les interrogations.

Le dictionnaire anglais de base a été compilé avec les sources électroniques suivantes :

- American Heritage® Dictionary of the English language, Third Edition
© Copyright 1992 by Houghton Mifflin Company
- Enhanced Roget's US Electronic Thesaurus
© Copyright 1995 by Inso Corporation
- Enhanced Roget's UK Electronic Thesaurus
© Copyright 1995 by Inso Corporation
- WordNet 1.5
© Copyright 1991, 1993, 1995 by Princeton University

Un dictionnaire Get-Answers est composé des cinq fichiers ci-dessous, qui se trouvent dans le même répertoire.

Fichier	Description
semantic.db	Base de données sémantique de sens et de mots associés les uns aux autres
irreg.db	Liste de mots liés avec une morphologie irrégulière ou plusieurs orthographes
semantic.xrf	Réseau de références croisées conceptuelles du fichier semantic.db
irreg.xrf	Réseau de références croisées conceptuelles du fichier irreg.db
expand.wgt	Poids des mots étendus via la base de données sémantique

Les fichiers d'un dictionnaire sont totalement indépendants de ceux d'un autre dictionnaire.

Mise à jour des index pour les modifications du dictionnaire du moteur de recherche

Si vous modifiez un dictionnaire que vous avez utilisé pour l'indexation, nous vous recommandons d'indexer à nouveau les bibliothèques concernées. Autrement, les variantes morphologiques des nouveaux termes d'une interrogation ne seront pas trouvées et les nouvelles expressions seront classées plus bas qu'elles ne devraient l'être.

Pour supprimer les index et réindexer toute une bibliothèque, reportez-vous à la section [Pour supprimer les fichiers d'index et réindexer la bibliothèque](#) : à la page 298.

Définition des dictionnaires personnalisés

Cette section explique comment configurer un dictionnaire défini par l'utilisateur pour Get-Answers. Un dictionnaire personnalisé ou défini par l'utilisateur est également appelé thésaurus de moteur de recherche. Pour définir un dictionnaire personnalisé, vous devez effectuer les tâches suivantes.

Étape 1 Familiarisez-vous avec les fichiers `expand.wgt` et `semantic.db`.

Étape 2 Créez les dossiers des dictionnaires utilisateur.

Étape 3 Modifiez le fichier `expand.wgt`.

Étape 4 Modifiez le fichier `semantic.db`.

Étape 5 Définissez le moteur de recherche de sorte qu'il accepte les interrogations avec expressions.

Étape 6 Créez des références croisées et des index pour le nouveau dictionnaire utilisateur.

Étape 7 Redémarrez le moteur de recherche Get-Answers et testez-le.

Fichiers `expand.wgt` et `semantic.db`

Lorsque vous commencez à définir un dictionnaire personnalisé, familiarisez-vous avec les fichiers `expand.wgt` et `semantic.db`. Le fichier `semantic.db` renferme toutes les associations de mots. Le fichier `expand.wgt` contient les règles permettant d'associer les mots du fichier `semantic.db`.

Création des dossiers des dictionnaires utilisateur

Vous devez créer un nouveau dictionnaire utilisateur vide qui constituera l'espace de votre dictionnaire personnalisé.

Pour créer un nouveau dictionnaire utilisateur vide :

- 1 Recherchez le dossier `rw_english`. Par défaut, il se trouve dans le répertoire `C:\getanswers\resource\rw_english`.
- 2 Créez un sous-dossier pour votre dictionnaire utilisateur. Attribuez un nom personnalisé à ce dossier, de huit caractères maximum et sans espace, par exemple `userdict`.
- 3 Dans ce dossier, créez les fichiers texte vides suivants. Sous Windows, le plus simple consiste à cliquer avec le bouton droit de la souris dans le dossier du nouveau dictionnaire utilisateur, puis de sélectionner **Nouveau > Document texte**.
 - a Créez un fichier texte nommé `irreg.db`.
 - b Créez un fichier texte nommé `semantic.db`.
- 4 Copiez le fichier `expand.wgt` depuis le dossier du dictionnaire standard vers le dossier de votre nouveau dictionnaire. Par défaut, ce fichier se trouve dans le répertoire `C:\getanswers\resource\rw_english\dict\expand.wgt`.

Pour définir les préférences d'emplacement de votre nouveau dictionnaire utilisateur :

- 1 Ouvrez le fichier `lang.cfg` dans un éditeur de texte. Par défaut, ce fichier se trouve dans le répertoire `C:\getanswers\resource\rw_english\lang.cfg`.
- 2 Trouvez la ligne : `DICTIONARY = ".\dict";`
- 3 Ajoutez la ligne suivante directement après la ligne (`DICTIONARY = ".\dict";`)
`DICTIONARY = ".\userdict";`
- 4 Enregistrez et fermez le fichier `lang.cfg`.

Modification du fichier expand.wgt

Vous devez modifier le fichier `expand.wgt` pour définir les règles de création d'une correspondance exacte entre plusieurs termes du groupe.

Pour modifier le fichier `expand.wgt` :

- 1 Ouvrez le fichier `... \userdict\expand.wgt` dans un éditeur de texte.

Il affiche une liste de nombres et les règles de classement de recherche.

- 2 Accédez à la dernière ligne du fichier.

Elle doit ressembler à ceci : `27 0.18 ;wn verb participe`.

- 3 Après la dernière ligne, insérez la ligne suivante :

```
28 1.00 ;force exact match
```

Le nouveau nombre 28 est utilisé pour associer les termes reliés.

La valeur 1.00 est la plus élevée possible ; les termes sont associés en correspondance exacte.

« `;force exact match` » est un commentaire.

Dans les premières lignes du fichier `expand.wgt`, vous trouverez les lignes suivantes :

```
;the next line has the types which are index entry points to
semantic.db
```

```
3 4 7 10
```

Ajoutez 28 à la fin de la série de nombres afin que la ligne indique :

```
3 4 7 10 28
```

- 4 Enregistrez et fermez le fichier `expand.wgt`.

Modification du fichier semantic.db

Vous devez modifier le fichier `semantic.db` en y insérant la liste des termes groupés que vous voulez associer les uns aux autres. Dans cet exemple, tous les mots que vous associez sont des correspondances exactes. La recherche d'un mot du groupe permettra de trouver les autres mots du groupe. Les expressions idiomatiques (termes comportant plusieurs mots) constituent l'exception à cette règle. Il est possible d'utiliser des expressions. Toutefois, les modifications utilisées dans ce document n'associent les termes que dans un sens : un mot trouve une expression, *pas* une expression trouve un mot. Les expressions peuvent exister dans les documents source, mais cela ne sert à rien de s'en servir dans une recherche.

Pour modifier le fichier `semantic.db` :

- 1 Ouvrez le fichier `... \userdict\semantic.db` dans un éditeur de texte.

Ajoutez votre liste de termes groupés à ce document en suivant les indications ci-dessous :

- a Vos groupes doivent contenir un terme racine suivi de tous les termes associés.
- b Le format de vos groupes doit obéir à la syntaxe suivante :

Ligne	Description
Première ligne	Un point (.)
Deuxième ligne	Point d'exclamation (!) suivi d'un commentaire.
Troisième ligne	Symbole arobas (@), suivi d'un seul caractère en majuscule qui indique la partie du discours (par exemple, N).
Quatrième ligne	Le nombre 28 (qui indique le terme racine) suivi d'un espace, puis du terme racine en majuscules. Un terme qui comporte plus de trois mots ne fonctionnera pas. Limitez-vous à des termes de un à trois mots.

Ligne	Description
Lignes suivantes	Le nombre 28 (ou tel qu'indiqué dans la configuration précédente d'une correspondance exacte), suivi d'un espace, puis du terme ou de l'expression associé(e) en majuscules. Un terme qui comporte plus de trois mots ne fonctionnera pas. Limitez-vous à des termes de un à trois mots.
Dernière ligne/Première ligne du groupe suivant	Un point (.)

- c Ajoutez une ligne vierge après le dernier point (.) à la fin du fichier.

Exemple :

```
.
! Race de chiens
@N
28 RETRIEVER
28 MONDEDUCHIEN
28 MONDE
28 GOLDEN
28 CHIEN
28 GOLDEN RETRIEVER
28 MONDE DU CHIEN
.
!Chats prisés
@N
28 PERSAN
28 MONARISTOCHAT
28 ARISTOCHAT
28 CHER
28 CHAT
28 CHAT CHER
28 MON ARISTOCHAT
.
```

- 2 Enregistrez et fermez le fichier `semant i c . db`

Configuration du moteur de recherche

Cette section explique comment configurer le moteur de recherche de sorte qu'il accepte une interrogation contenant des expressions idiomatiques. Une expression est un terme composé de plusieurs mots, par exemple MONDE DU CHIEN ou GOLDEN RETRIEVER, que vous voulez voir traiter comme un seul mot. Par défaut, vous pouvez rechercher des expressions contenues dans vos documents, mais vous ne pouvez pas trouver les termes associés lors d'une recherche à l'aide d'une expression.

Par exemple, si vous recherchez MONDEDUCHIEN, vous trouverez les expressions GOLDEN RETRIEVER et MONDE DU CHIEN si elles existent dans vos documents source ; en revanche, si vous lancez une recherche portant sur MONDE DU CHIEN, vous ne trouverez pas MONDEDUCHIEN.

Pour effectuer une recherche en employant des expressions dans la chaîne d'interrogation :

- 1 Sauvegardez TOUS les fichiers et sous-dossiers du dossier `rw_english` avant d'entamer cette procédure.

Par défaut, ces fichiers se trouvent dans le répertoire
`c:\getanswers\resource\rw_english`.

- 2 Une fois la sauvegarde effectuée, ouvrez le fichier `rw_english.idx` dans un éditeur de texte.

Par défaut, ce fichier se trouve dans le répertoire
`C:\getanswers4\resource\rw_english\rw_english.idx`.

- 3 Insérez chaque expression dans cette liste triée alphabétiquement, à son emplacement exact, en suivant la syntaxe ci-dessous :

IDIOM TERM en majuscules, puis deux-points (:), puis la lettre indiquant la partie du discours, tel que N.

Exemples :

GOLDEN RETRIEVER:N

MONDE DU CHIEN:N

Avvertissement : Si TOUTES les expressions ne sont pas triées par ordre alphabétique dans l'ordre EXACT, le moteur de recherche échoue et affiche des erreurs au démarrage. Si cela se produit, un message s'affiche, indiquant que les termes ne sont pas triés par ordre alphabétique. Corrigez l'ordre et recommencez.

- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Réindexez le dictionnaire principal de Get-Answers (et non pas votre dictionnaire utilisateur) à l'aide de la commande suivante :

```
C:\getanswers\bin>dict_xrf.exe C:\getanswers\resource\rw_english\dict
```

- 6 Réindexez également le dictionnaire utilisateur, nommé userdict, à l'aide de la commande suivante :

```
C:\getanswers\bin\dict_xrf.exe c:\getanswers\resource\rw_english\userdict
```

- 7 Redémarrez le moteur de recherche :

Avvertissement : Sauvegardez le fichier `rw_english.idx` après avoir apporté les modifications. Ce fichier risque d'être supprimé ou écrasé si vous réinstallez Get-Answers ou que vous le mettez à niveau.

Vous devriez maintenant pouvoir rechercher une expression et trouver tous les termes associés. Ainsi, si vous recherchez MONDE DU CHIEN, vous trouverez MONDEDUCHIEN.

Redémarrage et test du moteur de recherche Get-Answers

Étant donné qu'il s'agit d'un dictionnaire d'interrogation uniquement, il suffit de redémarrer le serveur du moteur de recherche lorsque des modifications sont apportées. Si vous créez un nouveau dictionnaire interrogation+index, vous devez réindexer tous vos documents.

Pour redémarrer le serveur du moteur de recherche :

- 1 Arrêtez le moteur de recherche Get-Answers. Pour ce faire, sélectionnez **Démarrer > Programmes > Get-AnswersSearchEngine4.2 > Stop Search Engine Server**.
- 2 Redémarrez le moteur de recherche Get-Answers. Pour ce faire, sélectionnez **Démarrer > Programmes > Get-AnswersSearchEngine4.2 > Start Search Engine Server**.

Le moteur d'interrogation utilisera dorénavant le nouveau dictionnaire d'interrogation uniquement lors des recherches.

Pour tester le moteur de recherche de Get-Answers :

- 1 Ajoutez un document contenant le terme d'un de vos groupes. Par exemple, GOLDEN.
- 2 Vos nouveaux documents sont indexés en cinq minutes.
- 3 Recherchez un terme associé pour votre groupe. Par exemple, MONDE.

Votre document doit apparaître dans les résultats.

Changement du mot de passe d'accès à la base de données dans les fichiers de configuration du moteur de recherche Get-Answers

Cette section indique la procédure que doit suivre un administrateur pour changer le mot de passe d'accès à la base de données dans les fichiers de configuration du moteur de recherche Get-Answers.

Pour changer le mot de passe d'accès à la base de données dans les fichiers de configuration du moteur de recherche Get-Answers :

- 1 À partir du serveur du moteur de recherche, ouvrez une fenêtre de commande pour rechercher le dossier <rép_moteur_recherche>\bin.

Dans une installation par défaut sous Windows, le chemin d'accès est :

```
C:\getanswers\bin\
```

- 2 Utilisez la commande suivante pour remplacer le mot de passe actuel par NouveauMotPasse :

```
rw_encrypt.exe -pw NouveauMotPasse
```

L'application rw_encrypt renvoie une valeur cryptée telle que :

```
1vw5%2FUgz9oo
```

- 3 Enregistrez la valeur cryptée renvoyée par rw_encrypt. Vous utiliserez cette valeur lors du remplacement de MotPasseCrypté, ci-dessous.

Exemple :

```
rw_encrypt.exe -pw db2admin
```

renvoie :

```
lvw5%2FUgz9oo
```

db2admin est MotPasse et 1vw5%2FUgz9oo est MotPasseCrypté.

- 4 Répétez l'étape 3 avec NouveauMotPasse. La valeur cryptée renvoyée sera NouveauMotPasseCrypté dans le cadre du remplacement ci-dessous, dans les fichiers de configuration du moteur de recherche.

Exemple :

```
rw_encrypt.exe -pw W2chik3n
```

renvoie :

```
BUcn2Z2pGE0
```

W2chik3n est NouveauMotPasse et BUcn2Z2pGE0 est NouveauMotPasseCrypté.

Pour modifier les fichiers de configuration du moteur de recherche afin de changer de mot de passe :

- 1 Ouvrez le fichier `rware.cfg`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\KMLib\config\`, dans un éditeur de texte.
 - a Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse`.
Exemple : remplacez chaque occurrence de `db2admin` par `W2chik3n`.
 - b Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`.
Exemple : remplacez chaque occurrence de `1vw5%2FUgz9oo` par `BUcn2Z2pGE0`.
 - c Enregistrez le fichier `rware.cfg`.
- 2 Ouvrez le fichier `exec.cfg`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\KMLib\config\`, dans un éditeur de texte.
 - a Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse` en utilisant les mêmes valeurs de `MotPasse` et de `NouveauMotPasse` que celles indiquées dans le fichier `rware.cfg`.
 - b Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`, le cas échéant.
 - c Enregistrez le fichier `exec.cfg`.

- 3** Ouvrez le fichier `admin.dat`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\KMLib\config\`, dans un éditeur de texte.
 - a** Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse`.
 - b** Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`.
 - c** Enregistrez le fichier `admin.dat`.

- 4** Ouvrez le fichier `kcs.cfg`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\bin\`, dans un éditeur de texte.
 - a** Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse`, le cas échéant.
 - b** Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`.
 - c** Enregistrez le fichier `kcs.cfg`.

- 5** Ouvrez le fichier `gaodbc.bat`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\bin\`, dans un éditeur de texte.
 - a** Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse`.
 - b** Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`, le cas échéant.
 - c** Enregistrez le fichier `gaodbc.bat`.

- 6** Ouvrez le fichier `menu.bat`, stocké dans le répertoire `<rép_moteur_recherche>\bin\`, dans un éditeur de texte.
 - a** Remplacez chaque occurrence de `MotPasse` par `NouveauMotPasse`.
 - b** Remplacez chaque occurrence de `MotPasseCrypté` par `NouveauMotPasseCrypté`, le cas échéant.
 - c** Enregistrez le fichier `gaodbc.bat`.

- 7 Testez la connexion à la base de données pour vérifier vos modifications.
 - a Sous Windows, utilisez le moteur de recherche Get-Answers pour tester la connexion à la base de données.

Démarrer > Programmes > Get-AnswersSearchEngine > Check Database Connection

- b Le message suivant doit apparaître dans la fenêtre de commande :

```
Successfully tested the connection to the Relational Database.
```

Personnalisation de l'éditeur edit-on Pro

Get-Answers fournit aux utilisateurs un éditeur RTF, edit-on Pro, qui permet d'ajouter du contenu et des documents au système. L'éditeur RTF edit-on Pro est proposé en tant qu'applet Java. Cette section décrit les tâches d'administration et de personnalisation d'edit-on Pro.

Paramètres du navigateur

Afin d'utiliser edit-on Pro, votre navigateur doit pendre en charge Java. Les paramètres standard de la plupart des navigateurs conviennent à edit-on Pro. Voici comment configurer les paramètres recommandés d'edit-on Pro.

Pour configurer Netscape Navigator 6.x, 7.x et Mozilla 1.x avec Sun JRE 1.4.2_05 :

- 1 Cliquez sur **Edition > Préférences**.

La fenêtre Préférences s'affiche.

- 2 Dans le menu Catégorie de la fenêtre Préférences, cliquez sur **Avancé**.
- 3 Dans la section Avancé, vérifiez que les cases *Activer Java* et *Activer JavaScript pour Navigator* sont cochées.

Considérations relatives à la sécurité Java

Les applets Java s'exécutent en mode sandbox. Par défaut, ils ne peuvent pas accéder aux ressources système en dehors de leur répertoire/environnement de lancement ; toutefois, un applet signé peut accéder aux ressources du système local, si la stratégie de sécurité du système local l'autorise. Le JDK (Java Development Kit) 1.2 propose des outils de sécurité qui permettent à l'utilisateur final et à l'administrateur système de signer des applets et des applications. Ils peuvent donc définir leur stratégie de sécurité locale en spécifiant dans un fichier de stratégie jusqu'à quel niveau une application ou un applet signé peut accéder aux ressources d'un système local.

Exécution d'edit-on Pro en tant qu'applet signé

L'archive de l'applet edit-on Pro a été signée avec un certificat numérique Thawte (société du groupe Verisign), pour contourner le sandbox de l'applet Java. La signature d'une archive d'applet garantit que celui-ci est issu du propriétaire du certificat (RealObjects dans ce cas), que l'archive est un original et qu'elle n'a pas été modifiée. Une applet signée accède aux ressources système, ce qui permet d'effectuer des copier-coller en utilisant le Presse-papiers du système.

Pour exécuter un applet edit-on Pro signé :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers en tant qu'utilisateur disposant de droits d'émetteur.
- 2 Ajoutez un document d'un de ces types :
 - Problem/Solution (Problème/Solution)
 - How-To (Procédure)
 - Reference (Référence)
 - Error Message/Cause (Message d'erreur/Cause)
- 3 Une boîte de dialogue de notification Avertissement de sécurité s'ouvre dans Microsoft Internet Explorer ou dans Netscape Navigator.
- 4 Pour continuer à charger l'applet signé edit-on Pro, cliquez sur Oui. Pour annuler le chargement, cliquez sur Non. L'option Toujours doit être sélectionnée si vous voulez que votre navigateur intègre RealObjects en tant qu'éditeur approuvé, de sorte que cette boîte de dialogue ne s'affiche plus.

Suppression de RealObjects de la liste des éditeurs approuvés

Pour supprimer RealObjects de la liste des fournisseurs approuvés dans Internet Explorer ou Netscape Navigator :

- 1 Ouvrez le Panneau de configuration et double-cliquez sur Java Plug-in.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Certificats**.
- 3 Sélectionnez RealObjects GmbH dans la liste.
- 4 Cliquez sur **Supprimer**.

La boîte de dialogue de notification Java Security apparaît chaque fois que vous chargez l'applet signé edit-on Pro, jusqu'à ce que vous enregistriez à nouveau RealObjects en tant qu'éditeur approuvé.

Personnalisation du correcteur orthographique d'edit-on Pro

Vous pouvez personnaliser le correcteur orthographique utilisé dans l'éditeur edit-on Pro. Get-Answers détermine les paramètres régionaux de l'utilisateur et charge le fichier `oaa/eopro/config_<locale>.xml` pour identifier le correcteur orthographique à utiliser. Par exemple, la ligne `<nom_correcteur_ortho>` figurant dans le fichier `config_en.xml` indique `default="true"` pour `name="LANGUAGE-AMERICAN"`. Dans cet exemple, qui concerne l'anglais, il s'agit du vérificateur orthographique par défaut.

Traduction des caractères spéciaux

Cette section décrit les traductions des caractères spéciaux pour les intégrations avec ServiceCenter et DDE.

Traductions des caractères spéciaux pour les intégrations de ServiceCenter et Get-Answers

Lorsqu'un opérateur récupère une solution de Get-Answers vers ServiceCenter, les données récupérées doivent être converties du format Get-Answers (HTML) au format texte simple de ServiceCenter. Get-Answers effectue automatiquement cette traduction et dans la plupart des cas, vous n'aurez pas à modifier la traduction fournie.

Get-Answers propose néanmoins un mécanisme permettant de remplacer et d'ajouter des données dans la traduction fournie. Les administrateurs peuvent créer un fichier en texte simple pour spécifier les remplacements et/ou ajouts à appliquer à la traduction fournie. Ce fichier doit impérativement respecter la syntaxe suivante.

&caractère codé HTML; "caractère ou chaîne de caractères de remplacement"
<cr>

Exemple :

```
&nbsp; " "
&auml; "a"
```

&Entité codée ISO; "caractère ou chaîne de caractères de remplacement" <cr>

Exemple :

```
&#149; ""
```

<Balise HTML>; "caractère ou chaîne de caractères de remplacement" <cr>

Exemple :

```
<table> "\n"
</table> "\n"
</tr> "\n"
</td> "\t"
<li> "*" "
<p align="left"> ""
</p> "\n"
<p> ""
```

Remarque : Utilisez modérément ce mécanisme car un grand nombre de mappages de conversion de caractères peut avoir un impact négatif sur les performances de la fonction de récupération de solution.

Si vous créez un autre fichier de traduction, une URL pointant vers ce fichier doit être accessible par le serveur d'applications. Il vous faut indiquer cette URL dans le champ Mapped de caractères pour l'intégration ServiceCenter, sous l'onglet Get-Answers de la page Paramètres de l'administrateur.

Paramètre	Description
Afficher les copies de travail :	Utilisateur Get-Answers pour une explication de ces termes.
Nom de connexion anonyme :	Activez ce paramètre pour afficher les copies de travail dans la liste des résultats de la recherche pour les propriétaires, éditeurs, réviseurs et lecteurs.
Mot de passe anonyme :	Nom d'utilisateur à utiliser pour le traitement des transactions anonymes. Par exemple, le traitement des transactions par demandes URL nécessite un utilisateur anonyme.
Nom de connexion de l'administrateur :	Mot de passe de l'utilisateur anonyme.
Mot de passe de l'administrateur :	Nom de connexion de l'administrateur, donnant accès au connecteur du système principal de base de données.
Chemin du répertoire d'importation :	Mot de passe de connexion de l'administrateur.
Autoriser le retrait des documents liés :	Chemin d'accès au répertoire racine à utiliser pour importer des documents dans Get-Answers.
Mappe de caractères pour l'intégration ServiceCenter :	Activez ce paramètre pour autoriser le retrait des documents liés à d'autres documents. Si vous sélectionnez l'option Oui, l'utilisateur est averti et voit apparaître la liste des documents liés au document retiré.
Intervalle d'expiration par défaut :	(Paramètre facultatif) URL pointant vers le fichier qui contient les ajouts ou remplacements définis par l'utilisateur relatifs à la conversion des caractères spéciaux et HTML utilisés lors de la récupération d'une solution Get-Answers dans ServiceCenter.

Traductions des caractères spéciaux pour les intégrations DDE

La table `EntityHash.txt`, stockée dans le répertoire :

```
C:\Program Files\Peregrine\Common\Tomcat4\webapps\oaa\dde
```

permet la traduction bidirectionnelle des caractères spéciaux (des caractères réels en entités HTML ISO) lors de l'intégration entre DDE et Get-Answers. De nouveaux caractères pouvant être ajoutés lors de la mise à jour de la norme ISO, cette table n'est pas exhaustive. Si un caractère spécial que vous utilisez n'est pas répertorié, vous pouvez l'ajouter à la liste, en respectant la syntaxe suivante :

```
&Entité ISO; 'caractère réel' <cr>
```

Appuyez sur la touche Entrée à la fin de la ligne. Vous pouvez également utiliser le format "`#$Hex;`" pour l'entité ISO, mais évitez d'utiliser cette méthode car les navigateurs n'utilisent pas le même jeu de caractères, ce qui pourrait entraîner des traductions incorrectes.

Le fichier `EntityHash.txt` est chargé une fois lors du démarrage de l'applet d'intégration DDE de Get-Answers. Lorsque des modifications sont apportées au fichier `EntityHash.txt`, tous les utilisateurs connectés doivent redémarrer leur navigateur pour appliquer les modifications.



10 Workflows de Get-Answers

CHAPITRE

Le workflow est un outil que vous pouvez utiliser pour intégrer automatiquement des documents dans le processus de révision. Un workflow se compose de processus métier, c'est-à-dire d'objectifs professionnels. Par exemple, la révision d'un document constitue un processus métier. Les processus métier comprennent eux-mêmes des activités. Chacune de ces activités participe à la réalisation du processus métier. L'activité de type publication du document est le résultat final du processus de révision.

Remarque : Le workflow est un outil qui peut être personnalisé par un représentant de Peregrine Professional Services. La seule façon de personnaliser un workflow Get-Answers prédéfini est d'ajouter une activité Éditeur ou Réviseur supplémentaire ou identique avant la dernière activité Propriétaire. On ne peut le personnaliser différemment sans l'aide d'un représentant de Professional Services. Le module Workflows étant un module relativement complexe de Get-Answers, consultez les services d'assistance de Peregrine (Professional Services) avant de modifier ou de personnaliser les workflows prédéfinis.

Ce chapitre indique comment utiliser les workflows en général, et traite des sujets suivants :

- Définition des modèles de workflow à la page 328
- Utilisation de la fonction Administration des Workflows à la page 358
- Utilisation de la liste des demandes à la page 381

Définition des modèles de workflow

Les modèles de workflow sont des définitions de processus métier associés à un objet de gestion, tel qu'un contrat ou un projet. Il est possible d'attacher un objet de gestion à un modèle de workflow spécifique, conçu pour traiter les tâches de cet objet de gestion.

Le glossaire inclus dans ce manuel présente les définitions des termes afférant au workflow.

Cette section présente les opérations suivantes :

- Création d'un modèle de workflow à la page 329
- Création d'un modèle de workflow à partir d'un autre modèle à la page 351
- Modification d'un modèle de workflow à la page 352
- Suppression d'un modèle de workflow à la page 354
- Création d'un modèle de type Composant à la page 355

Pour créer un modèle de workflow :

Étape 1 Identifiez un type de processus : autonome, objet de gestion, données incorporées.

Étape 2 Associez des activités au workflow de processus : tâche, approbation, message, script, sous-processus.

Étape 3 Associez des activités Select au workflow de processus : branches du workflow.

Étape 4 Associez des activités Jump au workflow de processus.

Étape 5 Ajoutez des modèles de type Composant au workflow de processus.

Étape 6 Modifiez le cas échéant une activité du workflow de processus.

Création d'un modèle de workflow

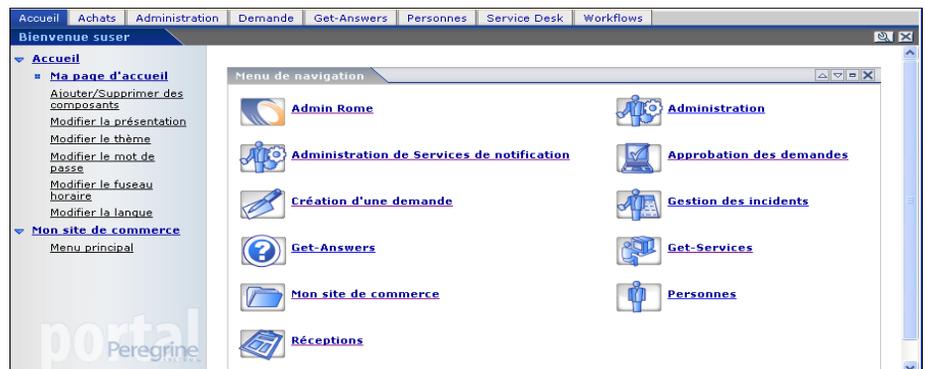
L'application propose un concepteur graphique de workflows facilitant la création de modèles de workflow. Une fois un modèle de workflow créé et associé à un processus métier, les instances de processus du modèle peuvent être lancées.

Chaque instance de processus progresse en exécutant les activités spécifiées dans le modèle de workflow, mais la définition de workflow d'une instance n'est plus liée au modèle. S'il est nécessaire de modifier le routage au cours du traitement, l'utilisateur peut apporter des changements au workflow à l'aide du concepteur graphique, uniquement pour cette instance spécifique. Le modèle de workflow lui-même n'est pas modifié et les instances de processus suivantes sont exécutées conformément à ce modèle.

Remarque : Un droit d'accès (autorisation) doit impérativement être attribué à un utilisateur pour l'autoriser à modifier le chemin d'un workflow. Pour plus d'informations sur la sécurité et l'attribution de droits d'accès, reportez-vous au chapitre 4.

Pour créer un modèle de workflow :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers pour afficher le menu de navigation sur la page d'accueil.



- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

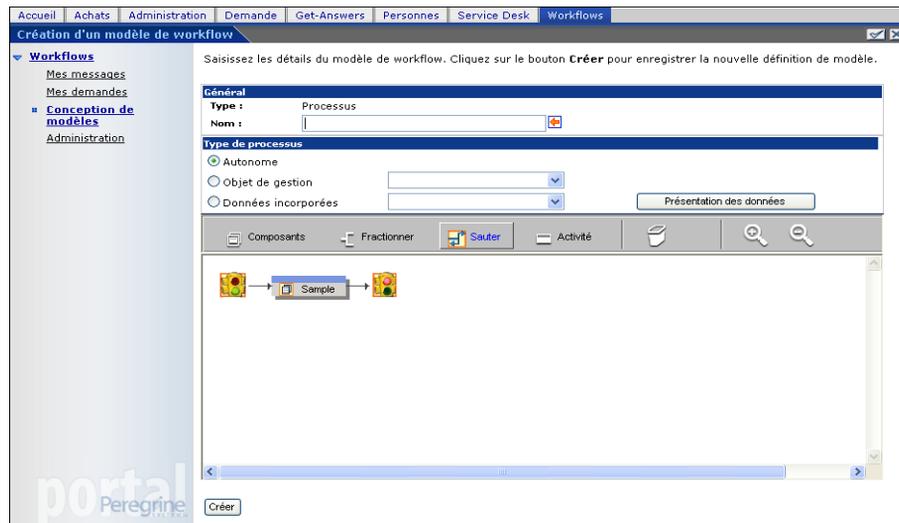
- 3 Cliquez sur le lien **Conception de modèles** pour afficher la page **Liste des modèles de workflow**.



Remarque : Lorsque vous définissez un nouveau modèle de workflow, son nom et son type (Processus ou Composant) apparaît dans la liste.

- 4 Cliquez sur le bouton **Nouveau processus**.

La page **Création d'un modèle de workflow** s'affiche.



Le système attribue automatiquement la valeur **Processus** au champ **Type** lorsque vous cliquez sur le bouton **Nouveau processus**.

- 5 Dans le champ **Nom**, tapez le nom du nouveau modèle de workflow.

- 6 Dans la section **Type de processus**, sélectionnez une des options pour définir le type de processus associé à ce modèle de workflow.

Boutons d'option	Description
Autonome	Aucune liaison avec un objet de gestion ou des données.
Objet de gestion	Le workflow est lié à un objet de gestion associé à votre application Get-Answers.
Données incorporées	Le workflow est lié à des données qui ne sont pas stockées dans la base de données, mais intégrées au processus.

- 7 Si vous activez le bouton radio **Objet de gestion**, sélectionnez un objet de gestion dans la liste déroulante correspondante.

- 8 Si vous activez le bouton radio **Données incorporées** :

- a Sélectionnez une entité ou un schéma dans la liste déroulante correspondante.
- b Cliquez sur le bouton **Présentation des données** pour ouvrir la fenêtre **Modifier la présentation**.

La fenêtre qui s'ouvre varie selon l'élément sélectionné.

Vous pouvez modifier la présentation des données en sélectionnant l'option **Personnaliser cette page**, en haut de la fenêtre. Reportez-vous à la documentation relative à votre application Get-Answers pour plus d'informations sur la fonction de personnalisation.

- c Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour fermer la fenêtre Modifier la présentation et revenir à la page **Création d'un modèle de workflow**.

Le modèle de workflow crée une définition de processus spécifique. Le nom attribué au modèle, qui doit *impérativement* être unique, doit refléter cette définition de processus.

Chaque modèle de workflow doit comprendre une activité de début et de fin. Lorsque vous affichez le concepteur graphique de workflows, il contient l'activité de début et de fin, ainsi qu'une activité exemple (Sample) que vous pouvez modifier pour l'intégrer à votre modèle de workflow, ou tout simplement supprimer. Reportez-vous aux sections [Modification d'une activité à la page 349](#) et [Suppression d'une activité à la page 350](#).

- 9 Dans le concepteur graphique, créez et ajoutez des activités au modèle de workflow à l'aide des icônes de la barre d'outils décrites dans le tableau suivant.

Icône	Description
 Composants	Sélectionne un composant dans la liste de modèles. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un modèle de type Composant à partir de la liste de modèles, reportez-vous à la section Pour ajouter un modèle de type Composant : à la page 348.
 Fractionner	Crée une nouvelle activité Select. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité Select, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une activité Select : à la page 343.
 Sauter	Crée une nouvelle activité Jump. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité Jump, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une activité Jump : à la page 346.
 Activité	Crée une nouvelle activité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une nouvelle activité, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une nouvelle activité : à la page 333.
	Corbeille. Pour plus d'informations sur la suppression d'une activité d'un modèle de workflow, reportez-vous à la section Pour supprimer une activité : à la page 350.

En plus des icônes permettant de manipuler les activités, des fonctions de zoom sont intégrées sous la forme des icônes suivantes, placées sur la barre d'outils.

Icône	Description
	Pour agrandir la représentation graphique du modèle de workflow, cliquez sur l'icône Zoom avant autant de fois que nécessaire.
	Pour réduire la représentation graphique du modèle de workflow, cliquez sur l'icône Zoom arrière .

Création d'une nouvelle activité

Ces activités constituent les activités de base utilisées lors de la conception d'un modèle de workflow pour une définition de processus spécifique. Il existe cinq types d'activité : Tâche, Approbation, Message, Script et Sous-processus.

Pour créer et ajouter une nouvelle activité :



- 1 Cliquez sur l'icône **Activité** et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
- 2 Faites glisser l'icône Activité jusqu'à une activité, de façon que la nouvelle activité précède, suive ou soit parallèle à la première.

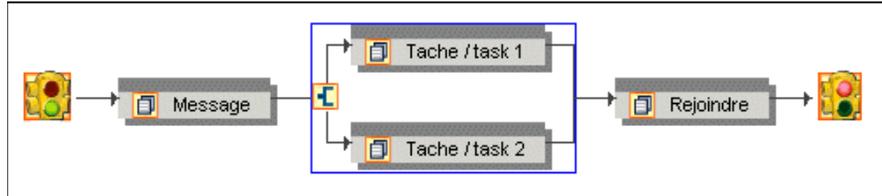
Notez qu'un rectangle rouge apparaît lorsque vous placez l'icône sur l'activité de référence.

- 3 Pour indiquer la position de la nouvelle activité, placez le rectangle rouge dans une des positions décrites dans le tableau suivant, puis relâchez le bouton de la souris.

Remarque : La position de la nouvelle activité est déterminée par l'emplacement du rectangle rouge lorsque vous relâchez le bouton de la souris.

Lorsque le rectangle est placé...	L'activité est placée...
sur la première moitié de l'activité actuelle	avant l'activité actuelle
sur la seconde moitié de l'activité actuelle	après l'activité actuelle
sur la moitié supérieure de l'activité actuelle	au-dessus de l'activité actuelle
sur la moitié inférieure de l'activité actuelle	en dessous de l'activité actuelle

Pour définir un routage parallèle, les activités doivent être créées au-dessus et en dessous d'une activité actuelle (Division AND). Pour que les activités soient ensuite liées au cours du processus, une activité est ajoutée à la suite des activités parallèles (Jointure AND).



Lorsque vous relâchez le bouton de la souris, la fenêtre **Workflow** s'ouvre. Vous y définissez les détails relatifs à la nouvelle activité.

Workflow - Internet Explorer

Détails de l'activité de workflow :

Général

Titre :

Type : Tâche

Descriptif complet de la tâche ou texte du message

Objet :

Description :

Choix du formulaire personnalisé à afficher

Nom du formulaire :

Suivant

- 4 Dans le champ **Titre**, tapez le titre de l'activité qui s'affichera dans le concepteur de workflows.

5 Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Type**.

Valeurs proposées :

Valeur de Type	Description
Tâche	Tâche manuelle
Approbation	Tâche nécessitant une approbation
Message	Message d'information ne nécessitant aucune intervention de l'utilisateur
Script	Tâche effectuée par le système
Sous-processus	Autre processus de workflow faisant partie de ce workflow

6 Dans le champ **Objet**, tapez une brève description de l'activité.

Cette description apparaît dans l'infobulle qui s'affiche lorsque vous placez le curseur sur l'activité.

7 Dans la zone **Description**, tapez la description complète de l'activité, ou bien le message détaillé si vous avez sélectionné l'option Message dans la liste déroulante **Type**.

8 Pour les workflows de type Objet de gestion, si vous souhaitez afficher un formulaire personnalisé, sélectionnez son nom dans la liste déroulante **Nom du formulaire**. Le formulaire sélectionné apparaît à la place de la page standard **Détails de la tâche** lorsque vous affichez les détails relatifs à l'activité.

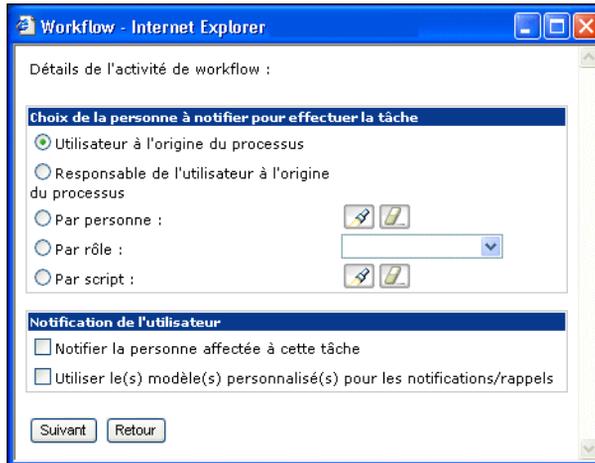
9 Cliquez sur **Suivant**.

La fenêtre Workflow affiche d'autres détails sur l'activité. Ces détails varient en fonction de l'option sélectionnée dans la liste déroulante **Type**. Si vous sélectionnez le type :

- Tâche ou Approbation, reportez-vous à la section [Pour définir les détails d'une activité de type Tâche ou Approbation](#) : à la page 336.
- Message, reportez-vous à la section [Pour définir les détails d'une activité de type Message](#) : à la page 339.
- Script, reportez-vous à la section [Pour définir les détails d'une activité de type Script](#) : à la page 342.

Pour définir les détails d'une activité de type Tâche ou Approbation :

Lorsque vous sélectionnez le type d'activité Tâche ou Approbation, la fenêtre Workflow présentée ci-dessous s'ouvre.



- 1 Dans la section **Choix de la personne à notifier pour effectuer la tâche**, activez l'un des boutons d'option pour définir la personne à avertir.

Personne à notifier	Description
Utilisateur à l'origine du processus	L'utilisateur qui a initié le processus reçoit une notification.
Responsable de l'utilisateur à l'origine du processus	Superviseur ou utilisateur défini dans le module Personnes.
Par personne	Seule la personne sélectionnée reçoit une notification.
Par rôle	Tous les utilisateurs ayant le rôle sélectionné reçoivent une notification.
Par script	Un script détermine le ou les utilisateurs à avertir.

- 2 Si vous activez le bouton radio **Par personne** :
 - a Cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la fenêtre **Recherche d'un employé**.
 - b Dans cette fenêtre, sélectionnez la personne à avertir.

Le nom de la personne sélectionnée apparaît alors en regard du bouton radio.

- 3 Si vous activez le bouton radio **Par rôle**, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante correspondante.
- 4 Si vous souhaitez envoyer une notification par e-mail à l'utilisateur, activez la case à cocher Notifier la personne affectée à cette tâche.

Remarque : L'utilisateur reçoit une notification par e-mail, méthode par défaut définie dans les options Services de notification sous l'onglet Accueil. Get-Answers a personnalisé les messages e-mail des Services de notification pour permettre aux utilisateurs de consulter leurs tâches de workflow et d'accéder directement aux détails par le biais d'un lien. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel [Notification Services 4.2 Quick Start Guide](#). Chaque notification e-mail contient un message standard et un lien permettant d'accéder directement à l'application appropriée.

- 5 Si vous ne voulez pas appliquer le modèle standard, activez la case à cocher **Utiliser le(s) modèle(s) personnalisé(s) pour les notifications/rappels**.
- 6 Cliquez sur **Suivant**.

The screenshot shows a web browser window titled "Workflow - Internet Explorer". The main content area is titled "Détails de l'activité de workflow :". It contains two main sections:

- Nombre d'heures nécessaires à la réalisation de cette tâche**
 - Durée estimée :** A text input field.
 - Calculer l'échéance en fonction des heures ouvrées des personnes en charge
 - Exécution automatique après écoulement du délai
 - État par défaut de l'exécution automatique :** A dropdown menu currently showing "Délai d'expiration".
- Alarme**
 - Type :** A dropdown menu currently showing "Aucun(e)".
 - Ne tenez pas compte de la section ci-dessous si le type d'alarme est Aucun(e) :**
 - Limite temporelle :** A text input field.
 - Envoyer un rappel à la personne en charge
 - Envoyer un rappel à un autre utilisateur :

At the bottom of the form, there are two buttons: "Mettre à jour" and "Retour".

- 7 Dans la section **Nombre d'heures nécessaires à la réalisation de cette tâche**, définissez les options appropriées :
- a Lorsque la tâche est urgente, tapez le nombre d'heures alloué pour effectuer la tâche dans le champ **Durée estimée**.
 - b Activez la case à cocher **Calculer l'échéance en fonction des heures ouvrées des personnes en charge** si vous souhaitez que l'échéance soit calculée en fonction du planning de travail (défini dans les Services de notification) de la personne chargée d'effectuer la tâche. Cela permet d'éviter de planifier l'échéance un jour où cette personne est absente.
 - c Activez la case à cocher **Exécution automatique après écoulement du délai** pour définir l'état de l'activité lorsque l'échéance est atteinte. Si vous activez cette option, sélectionnez également un état par défaut dans la liste déroulante **État par défaut de l'exécution automatique**.

Important : Cette étape est valide uniquement s'il ne s'agit pas d'une activité Get-Answers. S'il s'agit d'une activité Get-Answers, le document non publié est considéré comme orphelin si vous activez la case à cocher **Exécution automatique après écoulement du délai**, et sera alors inaccessible dans l'interface Get-Answers.

Vous pouvez définir une alarme pour les tâches urgentes.

- 8 Sélectionnez un type d'alarme dans la liste déroulante **Type**.

Valeurs proposées :

Type de valeur	Description
Aucun(e)	Aucune alarme n'est définie pour cette tâche.
Temps écoulé depuis le début de la tâche	Une alarme est envoyée lorsque le délai (spécifié dans le champ Limite temporelle) est écoulé.
Temps restant avant la fin de la tâche	Une alarme est envoyée lorsque le nombre d'heures restantes (spécifié dans le champ Limite temporelle) est atteint.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez l'option **Temps restant avant la fin de la tâche**, le champ **Durée estimée** doit obligatoirement être renseigné.

- 9 Activez la case à cocher **Envoyer un rappel à la personne en charge** pour envoyer la notification à la personne chargée d'effectuer la tâche.
- 10 Activez la case à cocher **Envoyer un rappel à un autre utilisateur** si vous souhaitez envoyer la notification électronique à une autre personne.

Il peut s'agir d'un responsable ou d'un chef de projet qui doit également être informé qu'une tâche urgente est en attente.
- 11 Cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la fenêtre Recherche d'un employé.
- 12 Dans cette fenêtre, sélectionnez l'utilisateur à avertir.
- 13 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour terminer la définition de l'activité et l'afficher dans le concepteur de workflows.

Pour définir les détails d'une activité de type Message :

Lorsque vous sélectionnez le type d'activité Message, la fenêtre Workflow présentée ci-dessous s'ouvre.

Détails de l'activité de workflow :

Choix de la personne à notifier pour effectuer la tâche

Utilisateur à l'origine du processus

Responsable de l'utilisateur à l'origine du processus

Par personne :  

Par rôle :

Par script :  

Notification de l'utilisateur

Notifier la personne affectée à cette tâche

Modèle de message personnalisé :  

Classe de rendu personnalisée :

- 1 Dans la section **Choix de la personne à notifier pour effectuer la tâche**, activez un des boutons d'option pour définir la personne à avertir.

Personne à notifier	Description
Utilisateur à l'origine du processus	L'utilisateur qui a initié le processus reçoit une notification.
Responsable de l'utilisateur à l'origine du processus	Superviseur ou utilisateur défini dans le module Personnes.
Par personne	Seule la personne sélectionnée reçoit une notification.
Par rôle	Tous les utilisateurs ayant le rôle sélectionné reçoivent une notification.
Par script	Un script détermine le ou les utilisateurs à avertir.

- 2 Si vous activez le bouton radio **Par personne**, cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la fenêtre Recherche d'un employé et sélectionnez la personne à notifier.
- 3 Si vous cliquez sur le bouton radio **Par rôle**, sélectionnez un rôle dans la liste déroulante correspondante.
- 4 Si vous souhaitez avertir l'utilisateur, activez la case à cocher **Notifier la personne affectée à cette tâche**.

Remarque : L'utilisateur est averti par le biais de la méthode définie dans les options Services de notification sous l'onglet Accueil. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation relative aux [Services de notification](#).

La notification envoyée contient un message textuel standard et un lien vers l'application de l'activité associée.

- a Si vous avez défini un modèle personnalisé dans les Services de notification, cliquez sur l'icône représentant des **jumelles** en regard de **Modèle de message personnalisé**. Une fenêtre s'ouvre, dans laquelle vous pouvez sélectionner le modèle à appliquer.

Remarque : Seul un membre des services d'assistance (Professional Services) expérimenté doit sélectionner les options a et b de cette étape.

- b Si vous sélectionnez un modèle personnalisé qui comprend des champs autres que les champs de workflow par défaut, entrez le nom de la classe Java utilisée pour afficher ce modèle dans le champ **Classe de rendu personnalisée**.
- 5 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour terminer la définition de l'activité Message et l'afficher dans le concepteur de workflows.

Pour définir les détails d'une activité pour un sous-processus :

Lorsque vous sélectionnez le type d'activité Sous-processus, la fenêtre Workflow présentée ci-dessous s'ouvre.

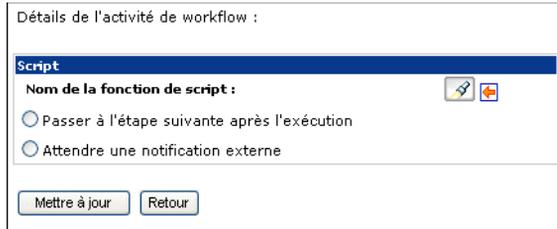
Détails de l'activité de workflow pour le sous-processus :

Modèle de sous-processus (obligatoire)	
Modèle de workflow OAA :	 
Champs de l'objet de gestion à renseigner pour démarrer le sous-processus	
Démarrer le sous-processus avec ce champ date/heure :	<input type="text"/>
Champ ID Demandeur :	<input type="text"/>
Champ de description :	<input type="text"/>
Objet de gestion (Document) :	<input type="text"/>
Champ ID Objet de gestion :	<input type="text"/>
Critères d'exécution du sous-processus	
<input type="checkbox"/> Attendre l'exécution du sous-processus pour passer à l'étape suivante	
Exécution d'un script de traitement préalable	
Nom de la fonction de script :	 
<input type="button" value="Mettre à jour"/> <input type="button" value="Retour"/>	

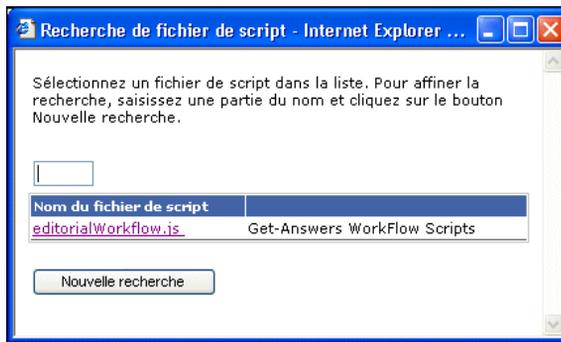
- 1 Cliquez sur l'icône de recherche, en regard de **Modèle de workflow OAA**, pour sélectionner un sous-processus.
- 2 Si le sous-processus repose sur un objet de gestion, renseignez les champs de la deuxième section du formulaire.
- 3 Si le sous-processus doit obligatoirement être terminé pour effectuer l'étape suivante, activez la case à cocher **Attendre l'exécution du sous-processus pour passer à l'étape suivante**.
- 4 Si un script doit s'exécuter avant le début du sous-processus, sélectionnez-le en cliquant sur l'icône de recherche, en regard de **Nom de la fonction de script**.

Pour définir les détails d'une activité de type Script :

Lorsque vous sélectionnez le type d'activité Script, la fenêtre Workflow présentée ci-dessous s'ouvre.



- 1 Cliquez sur l'icône représentant des jumelles, en regard de **Nom de la fonction de script**, pour ouvrir la fenêtre Recherche de fichier de script.



- 2 Dans cette fenêtre, suivez les instructions de recherche pour sélectionner une fonction de script.

Le nom de la fonction de script sélectionnée apparaît alors en regard de **Nom de la fonction de script** dans la fenêtre Workflow.

- 3 Cliquez sur l'une des cases d'option suivantes pour déterminer la suite du processus de workflow après l'exécution du script :

Passer à l'étape suivante après l'exécution — Le système poursuit le processus de workflow dès que le script a été exécuté.

Attendre une notification externe — Le système attend un événement provenant d'un système externe avant de poursuivre le processus de workflow.

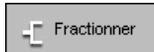
- 4 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour terminer la définition de l'activité et l'afficher dans le concepteur de workflows.

Création d'une activité Select

Une activité Select permet de scinder le routage du workflow (OR-Fractionner). Le chemin du workflow est alors déterminé par une décision prise lors de l'activité précédente ou, en cas de Sélection personnalisée, par la valeur renvoyée après l'exécution d'un script.

Remarque : Si une activité Select de type Approbation est présente dans le workflow, une activité de type Approbation doit immédiatement la précéder.

Pour créer et ajouter une activité Select :



- 1 Cliquez sur l'icône Fractionner et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
- 2 Faites glisser l'icône Fractionner jusqu'à une activité, de façon que la nouvelle activité précède, suive ou soit parallèle à la première.

Notez qu'un rectangle rouge apparaît lorsque vous placez l'icône sur l'activité de référence.

- 3 Pour indiquer la position de l'activité Select, placez le rectangle rouge dans une des positions décrites dans le tableau suivant, puis relâchez le bouton de la souris.

Remarque : La position de l'activité est déterminée par l'emplacement du rectangle rouge lorsque vous relâchez le bouton de la souris.

Lorsque le rectangle est placé...	L'activité est placée...
sur la première moitié de l'activité actuelle	avant l'activité actuelle
sur la seconde moitié de l'activité actuelle	après l'activité actuelle
sur la moitié supérieure de l'activité actuelle	au-dessus de l'activité actuelle
sur la moitié inférieure de l'activité actuelle	en dessous de l'activité actuelle

Lorsque vous relâchez le bouton de la souris, la fenêtre Workflow s'ouvre.

The screenshot shows a web browser window titled 'Workflow - Internet Explorer'. The main content area displays the configuration for an activity named 'Select du workflow'. The form is organized into several sections:

- Général**: Contains a 'Titre' field with a text input and a small icon button to its right. Below it is a 'Type' dropdown menu currently set to 'Approbation'.
- Sélection du type d'approbation**: Contains a checkbox labeled 'Ajouter une colonne Délai d'expiration' which is currently unchecked.
- Sélection personnalisée**: Contains a 'Script' field with a small icon button to its right. Below it is a 'Nombre de colonnes' field with a text input containing the number '2' and a small icon button to its right.

At the bottom of the form is a 'Mettre à jour' button.

- 4 Tapez le nom de l'activité dans le champ **Titre**.

Le titre (suivi du numéro de tâche) apparaît sur chacune des activités associées à cette activité.

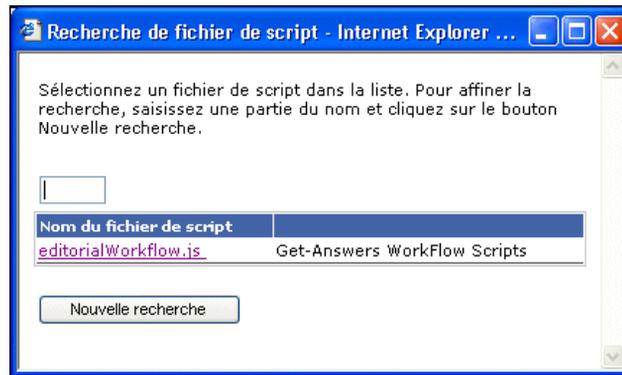
- 5 Sélectionnez un type de sélection dans la liste déroulante **Type**.

Valeurs proposées :

Valeur	Description
Approbation	Vérifie l'activité précédente pour déterminer les conditions de routage requises. Si vous sélectionnez cette option et que vous avez défini la valeur Délai d'expiration sur État par défaut de l'exécution automatique pour la tâche, activez la case à cocher Ajouter une colonne Délai d'expiration dans la section Sélection du type d'approbation.
Personnalisé(e)	Détermine les conditions de routage requises en fonction de la valeur renvoyée par un script.

Si vous sélectionnez l'option Approbation, passez directement à l'étape 8.

- 6 Si vous sélectionnez l'option Personnalisé(e), cliquez sur l'icône représentant des **jumelles**, en regard de Script, pour ouvrir la fenêtre Recherche de fichier de script.



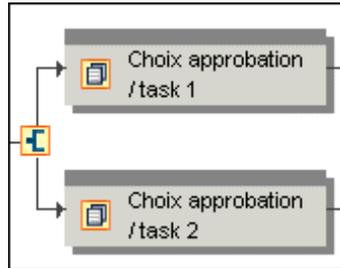
- 7 Dans cette fenêtre, suivez les instructions de recherche pour sélectionner une fonction de script.

Le nom de la fonction de script sélectionnée apparaît alors en regard de **Script** dans la fenêtre Workflow.

- 8 Tapez ou sélectionnez le nombre de branches dans le champ **Nombre de colonnes**.
- 9 Examinez la tâche précédant cette sélection. Si elle réunit les critères suivants, activez la case à cocher **Ajouter une colonne Délai d'expiration**.
- L'option **Exécution automatique après écoulement du délai** est activée.
 - L'option **État par défaut de l'exécution automatique** a la valeur Délai d'expiration.

- 10 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour terminer la définition de l'activité Select et l'afficher dans le concepteur de workflows.

Une activité Select associe des activités à chacune des branches créées.



L'activité supérieure (task 1) s'exécute lorsque la tâche précédente est approuvée. L'activité inférieure (task 2) s'exécute lorsque la tâche précédente est refusée.

- 11 Cliquez sur chaque activité pour en modifier les détails.

Pour plus d'informations sur la modification des détails relatifs aux activités, reportez-vous à la section [Modification d'une activité à la page 349](#).

Création d'une activité Jump

Une activité Jump permet d'avancer ou de revenir en arrière dans le processus pour atteindre une activité spécifique. Par exemple, lorsqu'une approbation est refusée, il est possible de reprendre le processus à partir d'une activité antérieure pour apporter des modifications ou de passer directement à l'activité de fin.

Pour créer et ajouter une activité Jump :



- 1 Cliquez sur l'icône Sauter et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
- 2 Faites glisser l'icône Sauter jusqu'à une activité, de façon que la nouvelle activité précède, suive ou soit parallèle à la première.

Notez qu'un rectangle rouge apparaît lorsque vous placez l'icône sur l'activité de référence.

Pour indiquer la position de l'activité Jump, placez le rectangle rouge dans une des positions décrites dans le tableau suivant, puis relâchez le bouton de la souris.

Remarque : La position de l'activité est déterminée par l'emplacement du rectangle rouge lorsque vous relâchez le bouton de la souris.

Lorsque le rectangle est placé...	L'activité est placée...
sur la première moitié de l'activité actuelle	avant l'activité actuelle
sur la seconde moitié de l'activité actuelle	après l'activité actuelle
sur la moitié supérieure de l'activité actuelle	au-dessus de l'activité actuelle
sur la moitié inférieure de l'activité actuelle	en dessous de l'activité actuelle

Lorsque vous relâchez le bouton de la souris, la fenêtre Workflow s'ouvre.



3 Sélectionnez l'activité de destination du saut (Jump) dans la liste d'activités.

Le titre de l'activité de destination apparaît dans l'infobulle qui s'affiche lorsque vous pointez le curseur sur l'activité Jump.

La fenêtre Workflow se ferme et l'activité Jump est ajoutée dans le concepteur de workflows.

Ajout d'un modèle de type Composant

Les modèles de type Composant constituent un ensemble d'activités qui représentent une portion de processus utilisable dans plusieurs modèles de workflow. Voir la section [Création d'un modèle de type Composant à la page 355](#).

Lorsque des modèles de type Composant sont prédéfinis dans le système, vous pouvez les ajouter à un modèle de workflow, à condition qu'ils remplissent les conditions requises du processus que vous définissez.

Lorsqu'il est ajouté à un modèle de processus de workflow, le modèle de type Composant est une copie et n'est plus lié au modèle de type Composant d'origine. Si des modifications sont apportées au modèle d'origine, le modèle précédemment ajouté à un modèle de processus de workflow n'hérite pas de ces changements.

Pour ajouter un modèle de type Composant :



- 1 Cliquez sur l'icône Composants et maintenez le bouton de la souris enfoncé.
- 2 Faites glisser l'icône Composants jusqu'à une activité, de façon que le modèle de type Composant précède, suive ou soit parallèle à l'activité.

Notez qu'un rectangle rouge apparaît lorsque vous placez l'icône sur l'activité de référence.

Pour indiquer la position de l'activité, placez le rectangle rouge dans une des positions décrites dans le tableau suivant, puis relâchez le bouton de la souris.

Remarque : La position de l'activité est déterminée par l'emplacement du rectangle rouge lorsque vous relâchez le bouton de la souris.

Lorsque le rectangle est placé...	L'activité est placée...
sur la première moitié de l'activité actuelle	avant l'activité actuelle
sur la seconde moitié de l'activité actuelle	après l'activité actuelle
sur la moitié supérieure de l'activité actuelle	au-dessus de l'activité actuelle
sur la moitié inférieure de l'activité actuelle	en dessous de l'activité actuelle

Lorsque vous relâchez le bouton de la souris, la fenêtre Workflow affiche la liste des modèles de type Composant.



- 3 Cliquez sur le modèle que vous voulez ajouter au modèle de workflow.

La fenêtre Workflow se ferme et le modèle de type Composant est ajouté dans le concepteur de workflows.

Modification d'une activité

Au cours de la phase de conception d'un modèle de workflow, les activités créées peuvent être déplacées à un autre emplacement du workflow, redéfinies à l'aide de différentes options ou bien renommées.

Vous pouvez modifier l'exemple d'activité (Sample) fournie par défaut dans le concepteur de workflows, si vous souhaitez l'intégrer à votre modèle de workflow.

Il est possible de modifier des activités avant ou après l'enregistrement du modèle de workflow.

Remarque : La modification d'une activité figurant dans un modèle de workflow déjà créé n'affecte pas les instances de processus en cours d'exécution. En effet, une fois lancée, une instance de processus cesse d'être liée au modèle de workflow.

Pour modifier une activité :

- 1 Cliquez sur l'activité que vous voulez modifier.

La fenêtre Workflow affiche les détails relatifs à l'activité sélectionnée.

- 2 Apportez les modifications souhaitées dans cette fenêtre.

Selon l'activité modifiée, reportez-vous aux sections [Création d'une nouvelle activité à la page 333](#), [Création d'une activité Select à la page 343](#), [Création d'une activité Jump à la page 346](#) ou [Ajout d'un modèle de type Composant à la page 348](#) pour obtenir des instructions spécifiques.

- 3 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour**.

Suppression d'une activité

Il est possible de supprimer des activités d'un modèle de workflow avant ou après l'avoir enregistré.

Remarque : La suppression d'une activité figurant dans un modèle de workflow déjà créé n'affecte pas les instances de processus en cours d'exécution. En effet, une fois lancée, une instance de processus cesse d'être liée au modèle de workflow.

Pour supprimer une activité :

- 1 Cliquez sur l'activité à supprimer et maintenez le bouton de la souris enfoncé.



- 2 Faites glisser l'activité vers l'icône représentant une corbeille.

Enregistrement d'un modèle de workflow

Après avoir défini un nouveau modèle de workflow, vous devez l'enregistrer.

Pour enregistrer un modèle de workflow :

- Cliquez sur le bouton **Créer**.

Le modèle de workflow est alors ajouté à la **Liste des modèles de workflow**.

Remarque : Si vous quittez la page **Création d'un modèle de workflow** avant d'avoir cliqué sur le bouton **Créer**, aucune des modifications apportées au modèle de workflow n'est prise en compte.

Création d'un modèle de workflow à partir d'un autre modèle

Vous pouvez créer un modèle de workflow en vous appuyant sur un modèle existant, si celui-ci comprend plusieurs séquences d'activités que vous souhaitez utiliser.

Pour créer un modèle de workflow à partir d'un autre modèle :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

Le menu Workflows apparaît alors dans le volet de gauche.

- 3 Cliquez sur le lien **Conception de modèles** pour afficher la page **Liste des modèles de workflow**.
- 4 Cliquez sur le nom du modèle de workflow sur lequel vous souhaitez baser le nouveau modèle de workflow.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

- 5 Apportez les modifications souhaitées au modèle pour l'adapter aux activités requises du nouveau modèle.

Pour plus d'informations sur l'ajout, la modification et la suppression d'activités, reportez-vous à la section [Création d'un modèle de workflow à la page 329](#).

- 6 Renommez le modèle.
- 7 Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** pour enregistrer le modèle de workflow sous le nouveau nom.

Modification d'un modèle de workflow

Il est possible de modifier un modèle de workflow autant que nécessaire pour assurer la continuité de sa cohérence avec le processus métier qu'il représente.

Remarque : La modification d'un modèle de workflow n'affecte pas les instances de processus en cours d'exécution. En effet, une fois lancée, une instance de processus cesse d'être liée au modèle de workflow.

Pour modifier un modèle de workflow :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

Le menu Workflows apparaît alors dans le volet de gauche.

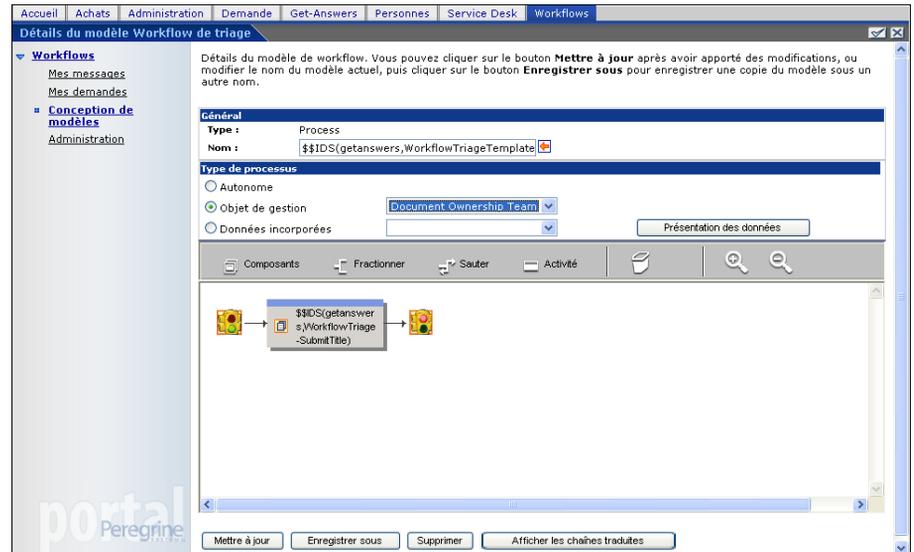
- 3 Cliquez sur le lien **Conception de modèles** pour afficher la page **Liste des modèles de workflow**.

Nom	Type
Workflow éditorial	Process
Workflow de triage	Process
Composant FR	Component
Composant Test FR	Component
Modèle de workflow FR	Process
Modèle workflow FR (2)	Process
Triage test FR	Process
Bingo	Process
test vorlage	Process

Nouveau processus Nouveau composant Rechercher

- 4 Cliquez sur le nom du modèle à modifier.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.



- 5 Apportez les modifications souhaitées.

Pour plus d'informations sur l'ajout, la modification et la suppression d'activités, reportez-vous à la section [Création d'un modèle de workflow](#) à la page 329.

- 6 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour mettre à jour le modèle de workflow et revenir à la page **Liste des modèles de workflow**.
- 7 Cliquez sur le bouton **Enregistrer sous** pour enregistrer le modèle modifié en tant que nouveau modèle.

Suppression d'un modèle de workflow

Lorsqu'un modèle de workflow n'est plus utile ou que le processus a été redéfini dans un autre modèle, vous pouvez le supprimer.

Remarque : La suppression d'un modèle de workflow n'affecte pas les instances de processus en cours d'exécution. En effet, une fois lancée, une instance de processus cesse d'être liée au modèle de workflow.

Pour supprimer un modèle de workflow :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

Le menu Workflows apparaît alors dans le volet de gauche.

- 3 Cliquez sur **Conception de modèles** dans le menu Workflows pour afficher la page **Liste des modèles de workflow**.



- 4 Cliquez sur le nom du modèle à supprimer.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

- 5 Cliquez sur le bouton **Supprimer**, au bas de la page, pour supprimer le modèle de workflow et revenir à la page **Liste des modèles de workflow**.

Le nom du modèle supprimé n'apparaît plus dans la liste des modèles de workflow.

Création d'un modèle de type Composant

Les modèles de type Composant constituent un ensemble d'activités représentant une portion d'un processus. Vous pouvez utiliser ces modèles lors de la conception de modèles de processus de workflow.

Pour créer un modèle de type Composant :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

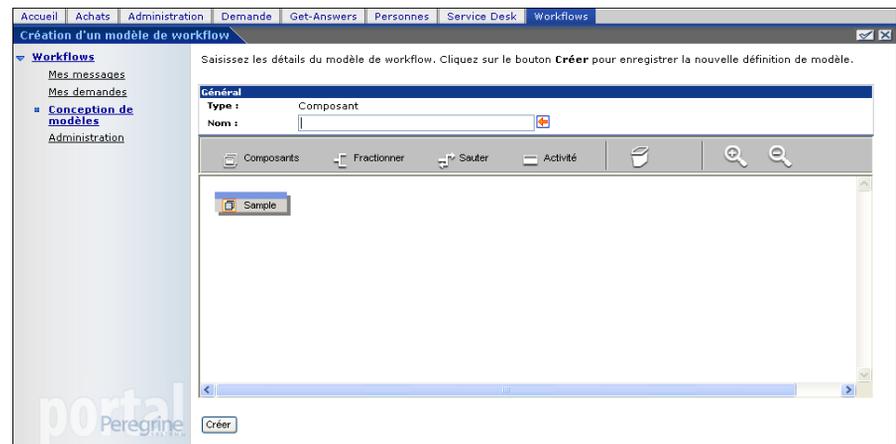
Le menu Workflows apparaît alors dans le volet de gauche.

- 3 Cliquez sur le lien **Conception de modèles** pour afficher la page **Liste des modèles de workflow**.

Remarque : Lorsqu'un modèle de type Composant est défini, son nom et son type (Composant) apparaissent dans cette liste.

- 4 Cliquez sur le bouton **Nouveau composant**.

La page **Création d'un modèle de workflow** apparaît.



- 5 Dans le champ **Nom**, tapez le nom du nouveau modèle de type Composant.

Le modèle de type Composant définit un ensemble d'activités spécifique. Le nom attribué au modèle doit *impérativement* être unique.

Notez que le concepteur de workflows contient uniquement un exemple d'activité (Sample). En effet, un modèle de type Composant venant s'ajouter à un modèle de workflow, il ne contient *pas* d'activités de début et de fin.

Vous pouvez modifier l'exemple d'activité (Sample) pour l'intégrer au modèle de type Composant ou le supprimer. Reportez-vous aux sections [Modification d'une activité à la page 349](#) et [Suppression d'une activité à la page 350](#).

- 6 Dans le concepteur de workflows, créez et ajoutez des activités au modèle à l'aide des icônes de la barre d'outils décrites dans le tableau suivant.

Icône	Description
 Composants	Sélectionne un modèle de type Composant dans la liste de modèles. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un modèle de type Composant à partir de la liste de modèles, reportez-vous à la section Pour ajouter un modèle de type Composant : à la page 348.
 Fractionner	Crée une nouvelle activité Select. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité Select, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une activité Select : à la page 343.
 Sauter	Crée une nouvelle activité Jump. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une activité Jump, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une activité Jump : à la page 346.
 Activité	Crée une nouvelle activité. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une nouvelle activité, reportez-vous à la section Pour créer et ajouter une nouvelle activité : à la page 333.
 Corbeille	Corbeille. Pour plus d'informations sur la suppression d'une activité d'un modèle de workflow, reportez-vous à la section Pour supprimer une activité : à la page 350.

En plus des icônes permettant de manipuler les activités, des fonctions de zoom sont intégrées sous la forme des icônes suivantes, placées sur la barre d'outils.

Icône	Description
	Pour agrandir la représentation graphique du modèle de workflow, cliquez sur l'icône Zoom avant autant de fois que nécessaire.
	Pour réduire la représentation graphique du modèle de workflow, cliquez sur l'icône Zoom arrière .

Pour créer et ajouter une nouvelle activité, reportez-vous à la section [Création d'une nouvelle activité à la page 333](#). Pour créer et ajouter une activité Jump, reportez-vous à la section [Création d'une activité Jump à la page 346](#). Pour créer et ajouter une activité Select, reportez-vous à la section [Création d'une activité Select à la page 343](#). Pour inclure un modèle de type Composant dans un autre modèle de type Composant, reportez-vous à la section [Ajout d'un modèle de type Composant à la page 348](#).

Pour plus d'informations sur la modification et la suppression d'activités, reportez-vous aux sections [Modification d'une activité à la page 349](#) et [Suppression d'une activité à la page 350](#).

7 Cliquez sur le bouton **Créer**.

Le modèle de type Composant est alors ajouté à la **Liste des modèles de workflow**.

Remarque : Si vous quittez la page **Création d'un modèle de workflow** avant d'avoir cliqué sur le bouton **Créer**, aucune des modifications apportées au modèle de workflow n'est prise en compte.

Utilisation de la fonction Administration des Workflows

Cette section présente les options de la fonction Administration des Workflows. Opérations présentées :

- Accès à la fonction Administration à la page 358
- Contrôle des instances de processus à la page 360
- Mise à jour d'une instance de processus à la page 361
- Démarrage d'une nouvelle instance de processus à la page 364
- Affichage de la file d'attente des événements à la page 365
- Configuration de la liste de demandes à la page 368
- Chargement des fichiers JavaScript à la page 375

Accès à la fonction Administration

Seuls les utilisateurs disposant des droits d'accès (autorisations) requis peuvent accéder aux fonctions d'administration des workflows.

Pour accéder à la fonction Administration du module Workflows :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows ou sur le lien **Workflows** dans le menu de navigation.

Le menu Workflows apparaît alors dans le volet de gauche.

- 3 Cliquez sur le lien **Administration** pour afficher la page **Administration des processus**.



Vous pouvez sélectionner les domaines d'administration suivants :

- Liste des processus
- Démarrer un nouveau processus
- File d'attente d'événements
- Tous les messages
- Configuration de la liste de demandes
- Charger des fichiers JavaScript
- Exporter des modèles de workflow
- Importer des modèles de workflow

Contrôle des instances de processus

Vous pouvez consulter l'état de toutes les instances de processus lancées sur le système à l'aide de la fonction d'administration **Liste des processus**.

Pour afficher la liste des processus :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Liste des processus**.

La page **Liste des processus** s'affiche.

Voici la liste des processus actuellement enregistrés sur votre système. Pour rechercher un processus spécifique, cliquez sur le bouton Rechercher.

	Début	Fin	État	Document
28099	10/02/05 10:41		Running	fr - proverbs 3; Peregrine Get-Answers; Workf...
26092	10/02/05 07:03		Running	it - Bossi, le abbiamo salvate noi; Peregrine...
1390	08/02/05 07:48		Running	test babi; Peregrine Get-Answers; Workflow tr...
1370	08/02/05 07:31		Running	it - 10 commandments; Peregrine Get-Answers; ...
1339	08/02/05 04:44		Running	Migrating ; Peregrine Get-Answers; Redaktione...
1328	08/02/05 04:30		Running	Results; Peregrine Get-Answers; Sichtungs-Wor...

Rechercher

Tous les processus démarrés sur le système sont répertoriés dans cette liste. Les colonnes suivantes comprennent des informations relatives à chaque instance de processus :

Référence — Numéro de référence attribué à l'instance de processus.

Début — Date à laquelle l'instance de processus a été démarrée.

Fin — Date à laquelle l'instance de processus a été effectuée.

État — État actuel de l'instance de processus (Timed out, Completed, Running, Error - expiré, terminé, en cours d'exécution, erreur).

Document — Nom du document et phase de processus du document.

- 2 Pour trier les éléments de la liste en fonction d'un attribut, cliquez sur l'en-tête d'une colonne.

- 3 Si l'instance de processus que vous recherchez ne figure pas dans la liste ou que vous souhaitez effectuer une recherche à l'aide de critères spécifiques, cliquez sur le bouton **Rechercher**.

La page Recherche de modèle s'ouvre alors.

- 4 Entrez des critères de recherche dans les champs fournis.
- 5 Cliquez sur **Rechercher**.

Une liste de processus correspondant à votre recherche s'affiche.

- 6 Cliquez de nouveau sur le bouton **Rechercher** pour lancer une nouvelle recherche ou cliquez sur le lien **Administration** pour revenir à la page Administration des processus.

Mise à jour d'une instance de processus

Vous pouvez mettre à jour une instance de processus dans la page **Détails du processus**. Le plus souvent, la mise à jour d'une instance de processus est nécessaire lorsque celle-ci a été interrompue suite à une erreur survenue pendant le routage.

Important : Après avoir mis à jour une instance de processus (en raison d'une erreur), suivez la procédure indiquée à la section [Affichage de la file d'attente des événements à la page 365](#) pour rechercher l'erreur et redémarrer l'instance de processus.

Pour mettre à jour une instance de processus :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Liste des processus** pour afficher la page **Liste des processus**.
- 2 Pour trier les éléments de la liste en fonction d'un attribut, cliquez sur l'en-tête d'une colonne.
- 3 Utilisez le numéro de référence des instances de processus pour rechercher l'instance à mettre à jour ou cliquez sur le bouton **Rechercher** pour effectuer une recherche.
- 4 Cliquez sur une instance de processus pour afficher la page **Détails du processus** sélectionné.

Détails du processus 28099

Workflows

- Mes messages
- Mes demandes
- Conception de modèles
 - Administration

Détails du processus. Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Description : fr - proverbes 3; Peregrine Get-Answers; Workf... Demandeur : user, super

État : Running

Itération : 1

Début : 10/02/05 10:41

Fin :

Composants Fractionner Sauter Activité

Modifier le document Réviser le document

Modifier le document / aucun réviseur

Réviser le document / aucun éditeur

Le propriétaire détermine la disposition du document

Mettre à jour Supprimer Retour

- 5 Apportez les modifications souhaitées aux activités de l'instance de processus.

Remarque : Vous ne pouvez en aucun cas modifier l'activité d'une instance de processus qui a déjà été exécutée.

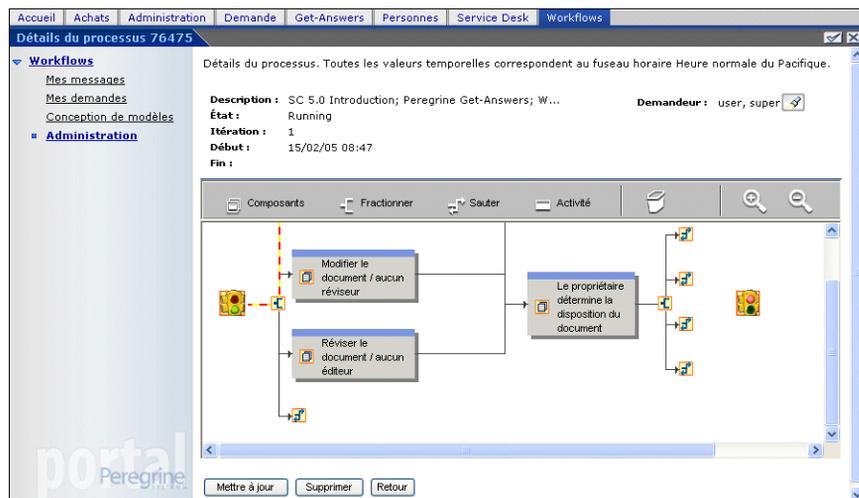
- 6 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour appliquer les changements et revenir à la page **Liste des processus**.

Suppression d'une instance de processus

Les documents de la base de données sont associés à une instance de processus de workflow. Lorsque ces documents sont créés, une instance de processus est lancée. Lorsqu'un processus est supprimé, le document l'est également.

Pour supprimer une instance de processus :

- 1 Dans la page Administration des processus, cliquez sur le lien **Liste des processus** pour afficher la page Liste des processus.
- 2 Utilisez le numéro de référence des instances de processus pour rechercher l'instance à supprimer.
- 3 Cliquez sur une instance de processus pour afficher la page Détails du processus sélectionné.



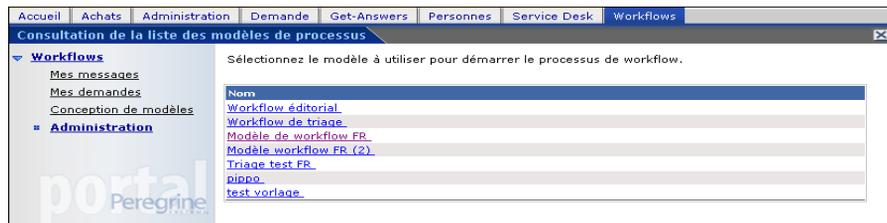
- 4 Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour supprimer l'instance de processus et revenir à la page Liste des processus.

Démarrage d'une nouvelle instance de processus

Vous pouvez démarrer manuellement un processus qui n'est lié à aucun document à l'aide de la fonction d'administration **Démarrer un nouveau processus**.

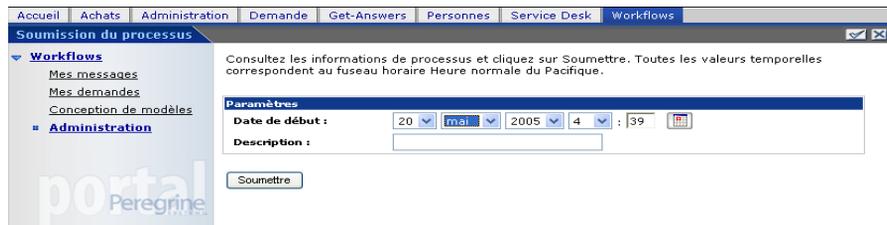
Pour démarrer une instance de processus :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Démarrer un nouveau processus** pour afficher la page **Consultation de la liste des modèles de processus**.



- 2 Dans la liste des modèles, sélectionnez le modèle à utiliser pour démarrer le processus de workflow.

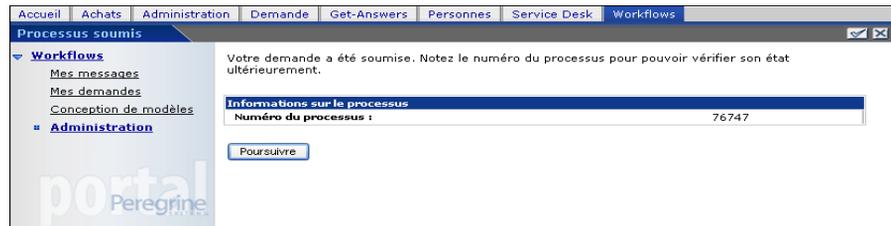
La page **Soumission du processus** s'affiche alors.



- 3 Dans le champ **Date de début**, indiquez la date (et l'heure) à laquelle vous souhaitez démarrer le processus. Pour ce faire, vous pouvez sélectionner une valeur dans les listes déroulantes ou cliquer sur le calendrier pour sélectionner une date.
- 4 Dans le champ **Description**, tapez une description de la nouvelle instance de processus.

- 5 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

La page **Processus soumis** s'affiche alors.



Le numéro attribué au nouveau processus apparaît dans la zone **Informations sur le processus**. Notez ce numéro.

- 6 Cliquez sur le bouton **Poursuivre** pour revenir à la page **Administration des processus**.

Affichage de la file d'attente des événements

La file d'attente des événements de Workflows se compose de deux files d'attente :

File d'attente des événements	Description
Interne	Événements se produisant sur le moteur de workflow OAA. Ces événements, qui possèdent un ID de processus, sont répertoriés dans la première section de la page File d'attente des événements.
Externe	Événements démarrés en dehors du moteur de workflow OAA. Exemple : événements des Services de notification. Ces événements, qui possèdent un ID de file d'attente, sont répertoriés dans la deuxième section de la page File d'attente des événements.

Pour afficher les événements :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **File d'attente des événements**.

Événements interrompus par une erreur

Liste des événements de workflow.

Date	ID Processus	État
14/02/05 03:11	75200	Erreur
15/02/05 08:30	40688	Erreur
24/02/05 04:41	76747	En attente

ID File d'attente Type de demande Date

Retour

- 2 Pour afficher le détail d'un événement, cliquez sur une entrée de colonne associée à cet événement.

La page **Détails de l'événement** s'affiche alors.

Détails de l'événement

Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire **Heure normale du Pacifique**.

Événement

ID : 76454 Date : 15/02/05 08:30

Processus

ID : 40688

Document : Présentation du Portail; Eq doc test FR; Work...

Message d'erreur

Unable to activate activity:10210f9faf3145ea88 Title:Activité supp - Test FR Type:select - process:40688 - err:action can't be empty

Mettre à jour pour traitement Modifier le processus Retour

- 3 Après avoir examiné les informations relatives à une erreur, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur le bouton **Mettre à jour pour traitement** pour redémarrer le processus.
 - Cliquez sur le bouton **Retour** pour revenir à la page **File d'attente des événements**.
 - Cliquez sur **Modifier le processus** pour accéder à l'instance de processus et corriger le problème.

Utilisation des messages d'administration

Les administrateurs peuvent utiliser la fonction Tous les messages pour rechercher et afficher des messages, et prévisualiser les documents associés qui sont affectés à n'importe quel utilisateur.

La fonction de recherche permet de répertorier les messages par état (En cours, Retard ou Acceptation en attente). Vous pouvez affiner la recherche en spécifiant le responsable et l'équipe documentaire propriétaire.

Pour rechercher des messages relatifs à des documents :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Tous les messages**.

La page Messages de travail de l'utilisateur s'affiche.

Sélectionnez un employé dans la liste. Pour affiner la recherche, saisissez une partie du nom et cliquez sur le bouton Rechercher. Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Undefined ID: oa.workflow_en.messages_search_criteria

État :

Responsable :

Équipe documentaire propriétaire :

Rechercher

Action	Envoyé(e) / Échu(e)	Objet / Document	Affecté à / Rôle	État
	27/02/05 07:43	Procédure d'installation	user, super	En cours
	01/03/05 07:43	Procédure d'installation; Eq documentaire pri...	Editor	- Retard
	27/02/05 07:34	Clé USB - Utilisation	user, super	En cours
	01/03/05 07:34	Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...	Editor	- Retard
	15/02/05 08:47	SC 5.0 Introduction	user, super	En cours
	17/02/05 08:47	SC 5.0 Introduction; Peregrine Get-Answers; W...	Editor	- Retard
	15/02/05 08:30	Présentation du Portail	user, super	En cours
	17/02/05 08:30	Présentation du Portail; Eq doc test FR; Work...	Editor	- Retard
	14/02/05 07:05	Document FR	user, super	En cours
	15/02/05 07:05	Document FR ; Eq doc test FR; Workflow de triage	Owner	- Retard

- 2 Indiquez les critères de recherche souhaités.
- 3 Cliquez sur **Rechercher**.

La page Messages de travail de l'utilisateur affiche les résultats de la recherche.

Les administrateurs peuvent cliquer sur les icônes suivantes pour afficher des détails :

Icône d'aperçu 

Affiche un aperçu du document associé à ce message workflow.

Icône de workflow 

Ouvre un écran de détails sur le workflow permettant à l'administrateur de renvoyer l'affectation acceptée au groupe ou encore de réaffecter la tâche à un autre utilisateur.

Configuration de la liste de demandes

La liste des demandes est un ensemble de définitions de demandes qui exécutent un modèle de workflow spécifique. Un modèle de workflow, quel qu'en soit le processus, peut être utilisé pour la définition de demande. Mais lorsque le type de processus est Données incorporées, ces données sont intégrées au processus de workflow. par exemple, il est possible d'utiliser une définition de la liste des demandes pour commander des cartes de visite à destination des employés ou pour traiter des demandes de changement d'adresse. Lorsque le type du processus de workflow est Données incorporées, les données relatives aux employés sont disponibles pour chaque activité du workflow.

Une définition de demande prend en charge plusieurs fonctions, mais vous pouvez faire appel à un programmeur pour rédiger des scripts spécifiques fournissant les fonctionnalités nécessaires.

Lorsqu'une définition de demande a été créée dans le système pour la liste des demandes, un utilisateur disposant des droits d'accès requis peut afficher la liste et créer de nouvelles demandes par le biais du lien Mes demandes.

Recherche d'une définition de demande

La page **Recherche de demande de workflow** comprend une fonction de recherche, mais vous pouvez cliquer sur le bouton Nouveau pour créer une nouvelle demande de workflow. Pour affiner la recherche, indiquez autant d'informations que possible.

Pour rechercher une définition de demande :

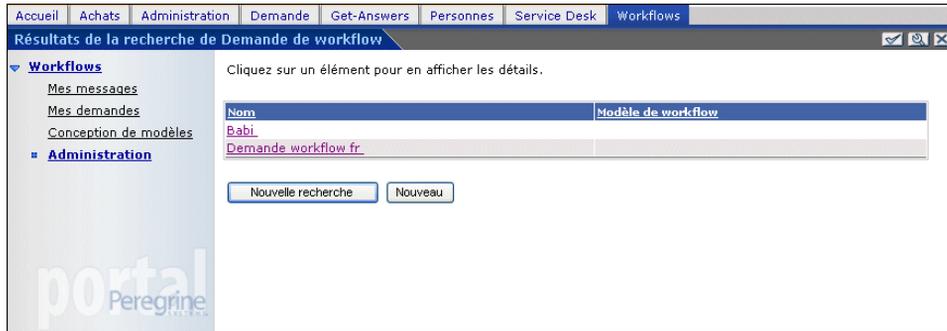
- 1 Dans la page **Administration des processus** (onglet Workflows > Administration), cliquez sur le lien **Configuration de la liste de demandes** pour afficher la page **Recherche de demande de workflow**.

- 2 Tapez le nom de la définition de demande dans le champ **Nom**.

Si vous ne connaissez pas le nom complet, tapez un nom partiel entre des signes de pourcentage (%).

- 3 Cliquez sur l'icône de recherche en regard de Modèle de workflow pour afficher la fenêtre de recherche.

- 4 Dans cette fenêtre, sélectionnez un modèle de workflow.
- 5 Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour filtrer les définitions de la liste des demandes et afficher uniquement celles qui répondent aux critères de recherche.



Remarque : Vous pouvez trier les résultats de la recherche en fonction de l'une des colonnes affichées. Pour ce faire, cliquez sur le titre de la colonne souhaitée.

La page **Résultats de la recherche de demande de workflow** affiche uniquement les définitions de demandes correspondant aux critères de recherche. Pour accéder aux détails d'une définition de demande, sélectionnez une des entrées de colonne. La page **Détails de demande de workflow** affiche les détails relatifs à l'élément sélectionné.

Pour afficher toutes les définitions de demandes créées sur le système :

- Cliquez sur le bouton **Afficher tout**.

Pour effectuer une nouvelle recherche :

- Dans la page **Résultats de la recherche de demande de workflow**, cliquez sur le bouton **Nouvelle recherche** pour afficher la page **Recherche de demande de workflow**.

Configuration d'une nouvelle définition de demande

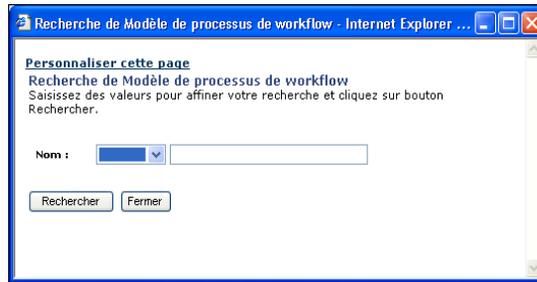
Suivez les procédures ci-dessous pour configurer, modifier ou supprimer des définitions de demandes.

Pour configurer une définition de demande :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Configuration de la liste de demandes** pour afficher la page **Recherche de demande de workflow**.
- 2 Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
- 3 La page **Création de demande de workflow** s'affiche alors.

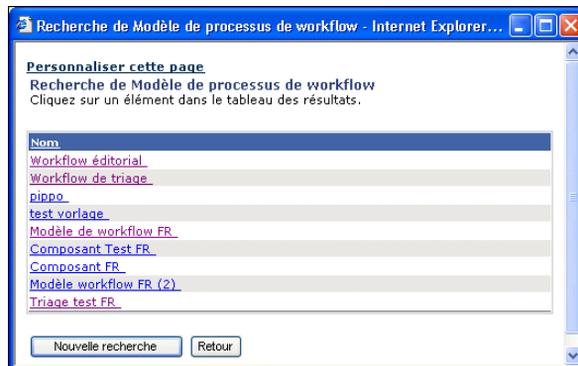
- 4 Tapez le nom de la définition de demande dans le champ **Nom**.
- 5 Tapez le chemin d'accès à l'icône dans le champ **Icône**.

- 6 Cliquez sur l'icône de recherche, en regard de Modèle de workflow, pour ouvrir la fenêtre Recherche de modèle de processus de workflow.



- a Définissez vos critères de recherche dans cette fenêtre.
- b Cliquez sur **Rechercher**.

La fenêtre Recherche de modèle de processus de workflow affiche la liste de tous les modèles de workflow correspondant aux critères de recherche.

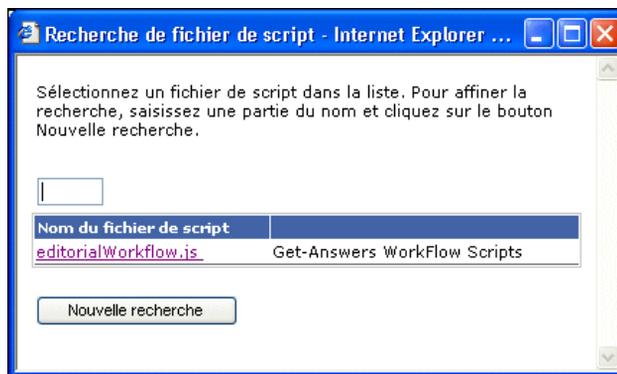


- c Sélectionnez dans cette liste le modèle de workflow à associer à la définition de demande.

- 7 Activez la case à cocher **Afficher l'écran de démarrage** si le modèle de workflow est du type Données incorporées.

Voir la section **Pour créer un modèle de workflow** : à la page 329.

- 8 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard de Script de démarrage pour ouvrir la fenêtre Recherche de fichier de script.



- 9 Sélectionnez le fichier de script à utiliser.
- 10 Pour ajouter un droit d'accès, tapez celui-ci dans le champ **Droits d'accès requis**.

Important : L'utilisateur doit impérativement détenir un rôle disposant de ce droit d'accès.

- 11 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

La page Détails de demande de workflow affiche les informations que vous avez entrées.

- 12 Cliquez sur **Soumettre les modifications**.

Modification d'une définition de demande

Vous pouvez modifier une définition de demande dans la page Détails de demande de workflow.

Pour modifier une définition de demande :

- 1 Pour rechercher la définition de demande à modifier, reportez-vous à la section [Recherche d'une définition de demande à la page 369](#), qui fournit des indications sur l'utilisation de la fonction de recherche.
- 2 Sélectionnez une définition de demande dans la page Résultats de la recherche de demande de workflow pour afficher la page Détails de demande de workflow.

La page Détails de demande de workflow affiche les informations relatives à la définition de demande sélectionnée.

- 3 Apportez les modifications souhaitées.
- 4 Cliquez sur le bouton **Soumettre** pour enregistrer vos modifications.

Suppression d'une définition de demande

La page Détails de demande de workflow permet de supprimer une définition de demande du système.

Pour supprimer une définition de demande :

- 1 Pour rechercher la définition de demande à supprimer, reportez-vous à la section [Recherche d'une définition de demande à la page 369](#), qui fournit des indications sur l'utilisation de la fonction de recherche.
- 2 Sélectionnez une définition de demande dans la page Résultats de la recherche de demande de workflow pour afficher la page Détails de demande de workflow.

La page Détails de demande de workflow affiche les informations relatives à la définition de demande sélectionnée.

- 3 Cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Un message de confirmation s'affiche.

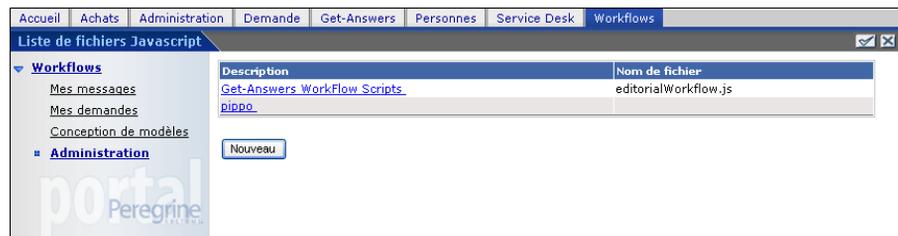
- 4 Cliquez sur **OK** pour supprimer la définition de demande du système.

Chargement des fichiers JavaScript

Il convient de charger les fichiers JavaScript sur le serveur avant de pouvoir les assigner à une activité de processus de workflow. Suivez les procédures ci-dessous pour charger les fichiers JavaScript que vous souhaitez rendre disponibles, afin de les intégrer à vos modèles de workflow.

Pour afficher les fichiers JavaScript chargés :

- 1 Dans la page **Administration des processus**, cliquez sur le lien **Charger des fichiers JavaScript** pour afficher la page Liste de fichiers JavaScript.



Une liste de tous les fichiers de script précédemment chargés sur le serveur s'affiche. Les colonnes suivantes comprennent des informations relatives à chaque fichier de script :

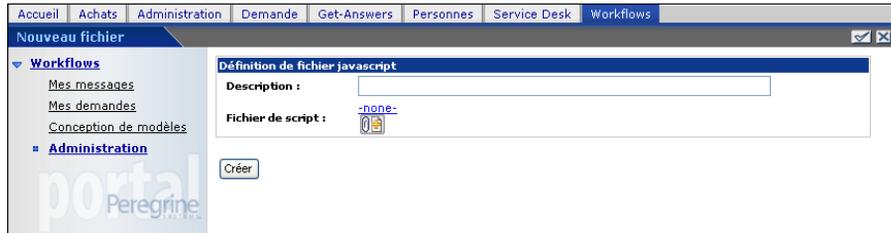
Description — Description de la fonction du fichier de script.

Nom de fichier — Nom du fichier de script.

- 2 Pour afficher les détails relatifs à un fichier de script, cliquez sur sa description.

Pour charger un nouveau fichier de script :

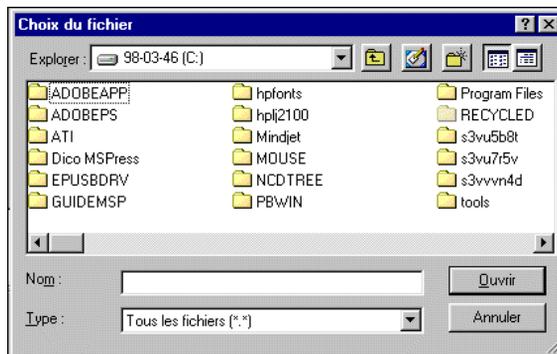
- 1 Dans la page Liste de fichiers JavaScript, cliquez sur le bouton **Nouveau** pour afficher la page Nouveau fichier.



- 2 Tapez une description du fichier de script dans le champ **Description**.
- 3 Cliquez sur l'icône + (signe plus) pour ouvrir la fenêtre Sélection de fichier.



- 4 Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ouvrir la fenêtre Choix du fichier.



- 5 Sélectionnez le fichier de script à charger.

6 Cliquez sur **OK**.

Le champ Fichier de script affiche le nom du fichier sélectionné.

7 Cliquez sur le bouton **Créer** pour enregistrer le nouveau fichier de script.

Le nouveau fichier de script apparaît dans la Liste de fichiers JavaScript.

Mise à jour d'un fichier de script

Vous pouvez mettre à jour un fichier de script dans la page Mettre à jour le fichier.

Attention : Faites preuve de prudence lorsque vous mettez un fichier de script à jour. La modification des informations peut en effet entraîner des résultats indésirables ou imprévus.

Pour mettre un fichier à jour :

1 Dans la page Liste de fichiers JavaScript, sélectionnez le fichier à mettre à jour.

La page Mettre à jour le fichier s'affiche.



2 Apportez les modifications souhaitées dans le champ **Description**.



3 Pour ajouter un nouveau fichier joint, cliquez sur l'icône + (signe plus) afin d'ouvrir la fenêtre Sélection de fichier et ajoutez un fichier joint.

4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer les changements et revenir à la page Liste de fichiers JavaScript.

Suppression d'un fichier de script

Vous pouvez supprimer un fichier de script du système dans la page de mise à jour du fichier.

Avertissement : Faites preuve de prudence lorsque vous supprimez un fichier de script. La suppression d'un fichier de script utilisé conjointement avec un workflow peut en effet entraîner des résultats indésirables ou imprévus.

Pour supprimer un fichier de script :

- 1 Dans la page Liste de fichiers JavaScript, sélectionnez le fichier à supprimer.

La page de mise à jour du fichier s'affiche.

- 2 Cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.

- 3 Cliquez sur le bouton **OK** pour confirmer la suppression et revenir à la page Liste de fichiers JavaScript.

Importation/Exportation de modèles de workflow

Vous pouvez déplacer des modèles de workflow d'une installation Get-Answers à une autre. La procédure consiste à les exporter d'un système pour les importer dans un autre système.

Pour exporter un modèle de workflow :

- 1 Dans Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Workflows**.

- 2 Cliquez sur le lien **Administration**.

La page Administration des processus s'affiche.

3 Cliquez sur le lien **Exporter des modèles de workflow**.

La page d'exportation de modèles de workflow s'affiche.

Modèles de workflow
Sélectionnez les modèles à exporter.

Modèles disponibles

- \$\$\$IDS(getanswers,WorkflowEditTemplate)
- \$\$\$IDS(getanswers,WorkflowTriageTemplate)
- Composant FR
- Composant Test FR
- Modèle de workflow FR
- Modèle workflow FR (2)
- Triage test FR
- pippo
- test vorlage

Sélection actuelle

Options d'exportation
Spécifiez le chemin d'accès au serveur sur lequel placer les fichiers d'exportation. Sélectionnez les objets référencés dans les activités relatives aux modèles.

Chemin du fichier d'exportation :

Sous-processus : Exporter les sous-processus référencés dans les activités

Modèle de Services de notification personnalisé : Exporter les modèles personnalisés de notifications utilisés dans les activités

Rôle : Exporter les rôles référencés dans les affectations de rôles

Script : Exporter les fichiers de script utilisés pour les activités de script

4 Dans la liste **Modèles disponibles**, située à gauche, double-cliquez sur les modèles à exporter.

Ils apparaissent alors dans la zone **Sélection actuelle**.

5 Dans la section **Options d'exportation**, renseignez le champ **Chemin du fichier d'exportation**.

6 Le cas échéant, activez les cases à cocher **Sous-processus**, **Modèle de Services de notification personnalisé**, **Rôle** et **Script** pour inclure ces éléments dans l'exportation.

7 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

La page des résultats de l'exportation de workflows s'ouvre et affiche un message de confirmation. Veillez à noter l'emplacement du serveur sur lequel les fichiers sont enregistrés.

Pour importer un modèle de workflow :

- 1 Dans Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Workflows**.
- 2 Cliquez sur le lien **Administration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Importer des modèles de workflow**.

La page Importer les données de workflow s'affiche.

- 4 Dans la page d'importation des données de workflow, renseignez le champ **Chemin du fichier d'importation**, puis cliquez sur **Suivant**.

Les fichiers et scripts sélectionnés apparaissent alors dans la page d'importation de données de workflow.

- 5 Vérifiez que les fichiers indiqués sous **Fichiers de script présents dans le répertoire d'importation** sont corrects et cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Un message vous informe que l'importation est terminée.

- Pour vérifier que l'importation s'est déroulée correctement, cliquez sur le lien **Conception de modèles**.

Les modèles importés sont répertoriés dans la liste. Pour plus d'informations sur la modification de modèle, reportez-vous à la section [Modification d'un modèle de workflow](#) à la page 352.

Utilisation de la liste des demandes

L'option du menu d'activités Mes demandes répertorie les demandes de l'utilisateur administrateur connecté. Cette section indique comment afficher les définitions de demandes, démarrer un nouveau workflow de demande et afficher les demandes en retard.

Accès à Mes demandes

Suivez la procédure ci-dessous pour accéder à Mes demandes.

Pour accéder à Mes demandes :

- Connectez-vous à Get-Answers.
- Cliquez sur l'onglet **Workflows** ou cliquez sur le lien **Workflows**.

La page Mes messages s'affiche.

- Cliquez sur le lien **Mes demandes** pour afficher la page du même nom.

Description	État	Début	Fin
Workflow mal	Pending	20/05/05 04:39	
Document 1; Eq documentaire principale; Workf...	Running	23/02/05 10:48	
SC 5.0 Introduction; Peregrine Get-Answers; W...	Running	15/02/05 08:47	
Présentation du Portail; Eq doc test FR; Workf...	Running	15/02/05 08:30	
Document FR ; Eq doc test FR; Workflow de triage	Running	14/02/05 07:05	
it - Minnesota; Peregrine Get-Answers; Workf...	Running	14/02/05 03:33	
Babi prova; Babi; Workflow triage	Error	14/02/05 03:11	
Présentation du Portail; Eq doc test FR; Work...	Error	13/02/05 10:24	
fr - proverbs 3; Peregrine Get-Answers; Workf...	Running	10/02/05 10:41	
pipps	Completed	08/02/05 10:05	23/02/05 10:39
test babi3; Peregrine Get-Answers; Workflow L...	Completed	08/02/05 07:51	08/02/05 09:41
test babi; Peregrine Get-Answers; Workflow tr...	Running	08/02/05 07:48	
it - 10 commandments; Peregrine Get-Answers; ...	Running	08/02/05 07:31	
Marcine; Peregrine Get-Answers; Redaktions...	Running	08/02/05 04:44	
Results; Peregrine Get-Answers; Sichtungs Wor...	Running	08/02/05 04:30	

Affichage des détails relatifs aux demandes

Suivez la procédure ci-dessous pour afficher les détails relatifs à une demande.

Pour afficher les détails d'une demande :

- 1 Dans la colonne Description de la page Mes demandes, cliquez sur la demande à afficher.

La page Détail général s'affiche.



Accueil Administration Get-Answers Personnes Workflows

Détail général

Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire **Heure normale du Pacifique**.

Workflows

- Mes messages
- Mes demandes**
- Conception de modèles
- Administration

Général Workflow

Général

État : Completed
 Itération : 1
 Début : 25/02/05 08:25
 Fin : 25/02/05 14:22

Description

Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...

History

Date de début	Date de fin	Objet	À	État
25/02/05 08:25	25/02/05 14:22	Clé USB - Utilisation	user, super / Owner	Effectué(e)

Retour à la liste des demandes

L'onglet Général présente des informations générales sur la demande, sa description et son historique de traitement. L'onglet Workflow indique le modèle de workflow utilisé pour cette instance de processus.

Vous pouvez modifier le workflow de processus sous l'onglet Workflow. Voir la section [Modification d'un modèle de workflow](#) à la page 352.

- 2 Sous l'onglet Général, cliquez sur le bouton **Retour à la liste des demandes** pour réafficher la liste des demandes.

Lancement d'une nouvelle demande

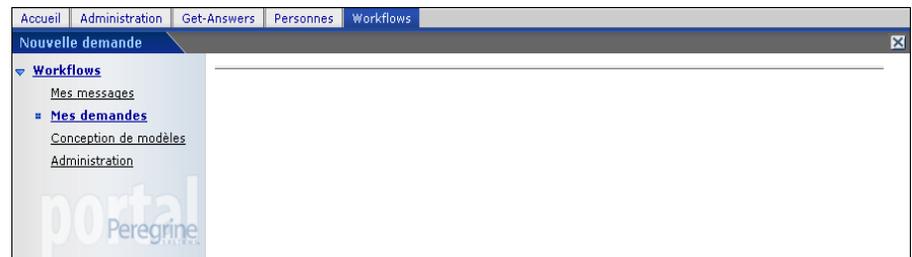
Suivez la procédure ci-dessous pour lancer une nouvelle demande.

Remarque : Pour qu'un utilisateur système puisse lancer une nouvelle demande, au moins un workflow doit être disponible pour une nouvelle définition de demande. Voir la section [Configuration d'une nouvelle définition de demande à la page 371](#).

Pour lancer une nouvelle demande :

- 1 Dans la page **Mes demandes**, cliquez sur **Nouvelle demande**.

La page **Nouvelle demande** s'affiche.



- 2 Cliquez sur la demande que vous souhaitez lancer ou cliquez sur **Établir la liste des demandes**.

L'instance de processus de workflow associée à la demande figure dans la liste des demandes de la page **Mes demandes**.

Affichage des demandes en retard

Suivez la procédure ci-dessous pour afficher les demandes en retard.

Pour afficher vos demandes en retard :

- 1 Dans la page Mes demandes, cliquez sur le bouton **Mes demandes en retard**.

La page de recherche Demandes/Affectations en retard s'affiche. Elle présente la liste de vos demandes en retard.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Demandes/Affectations en retard

Workflow

Mes messages

Mes demandes

Conception de modèles

Administration

Sélectionnez un type d'éléments en retard dans la liste et cliquez sur le bouton Rechercher les retards.
Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Mes demandes en retard
 Demandes en retard de mon équipe
 Affectations en retard de mon équipe

Rechercher les retards

10

Demandes en retard (triées par nom de demandeur)

Results; Peregrine Get-Answers; Sichtung-Wor... **Requested By:** user super user
Assigned To: user, super
Received: **Envoie le/à :** 08/02/05 04:30 **Due:**
Échéance : 09/02/05 04:30

Migrating ; Peregrine Get-Answers; Redaktion... **Requested By:** user super user
Assigned To: user, super
Received: **Envoie le/à :** 08/02/05 04:44 **Due:**
Échéance : 10/02/05 04:44

it - 10 commandments; Peregrine Get-Answers; ... **Requested By:** user super user
Assigned To: user, super
Received: **Envoie le/à :** 08/02/05 07:31 **Due:**
Échéance : 10/02/05 07:31

test babi; Peregrine Get-Answers; Workflow tr... **Requested By:** user super user
Assigned To: Owner, Otto
Received: **Envoie le/à :** 08/02/05 07:48 **Due:**
Échéance : 09/02/05 07:48

Remarque : Les heures correspondent au fuseau horaire défini dans la page de préférences des fuseaux horaires. Pour en définir un autre, cliquez sur le lien **Modifier le fuseau horaire** de la page d'accueil, sélectionnez un fuseau horaire, puis cliquez sur le bouton **Soumettre**.

- 2 Cliquez sur l'icône de recherche située en regard d'une demande en retard pour en afficher les détails.

La page Détail général affiche alors les détails relatifs à la demande.

- 3 Pour afficher les demandes ou les affectations en retard de votre équipe, sélectionnez le bouton radio approprié.
- 4 Cliquez sur le bouton **Rechercher les retards**.

La page **Demandes/Affectations en retard** affiche les informations demandées.

Paramètres d'administration des workflows

- 1 Connectez-vous avec un rôle d'administrateur.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Administration**.
La page Panneau de configuration s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Paramètres**.
La page Paramètres de l'administrateur s'affiche.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Base de données de workflow**.
- 5 Lisez les instructions de la page, déterminez les paramètres à modifier (le cas échéant) et apportez les modifications souhaitées.
- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
Le Panneau de configuration s'ouvre.
- 7 Cliquez sur le lien **Paramètres**.
- 8 Cliquez sur l'onglet **Moteur de workflow**.
- 9 Lisez les instructions de chaque champ, déterminez les paramètres à modifier (le cas échéant) et apportez les modifications souhaitées.
- 10 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
Le Panneau de configuration s'ouvre.

11 Cliquez sur le bouton **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Un message vous informant que le serveur a bien été réinitialisé apparaît en haut de la page. Les paramètres d'administration des workflows sont à présent configurés.

Configuration de notifications e-mail

Vous pouvez configurer Get-Answers de manière à envoyer une notification automatique aux utilisateurs lorsqu'une tâche d'équipe documentaire Get-Answers figure dans leur file d'attente ou dans celle de leur groupe, comme la file d'attente des éditeurs de l'équipe Get-Answers. Vous devez disposer de droits d'administrateur système et utilisateur pour configurer cette fonction.

Pour configurer des notifications e-mail :

- Définissez le lien vers le connecteur mail.
- Importez les modèles de notifications (les deux).
- Rechargez les plug-ins.
- Ajoutez la notification à chaque action de workflow.
- Ajoutez les adresses e-mail.
- Testez la notification par e-mail.

Définition du lien vers le connecteur mail

Pour définir le lien du connecteur mail, vous devez fournir le nom du serveur de courrier et l'adresse e-mail de l'administrateur.

Pour définir le lien vers le connecteur mail :

- 1 Après vous être connecté à la page `admin.jsp`, cliquez sur le lien du connecteur **mail** dans la page Panneau de configuration.
- 2 Indiquez le nom du serveur de courrier dans les champs Serveur de courrier entrant et Serveur de courrier sortant.
- 3 Indiquez l'adresse électronique de l'administrateur dans le champ Adresse e-mail de l'expéditeur.

- 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 5 Cliquez sur le lien **Panneau de configuration** du menu d'activités.
- 6 Cliquez sur **Réinitialiser le portail Peregrine**.

Importation des modèles de notifications

Vous devez importer les deux modèles à utiliser pour envoyer des notifications e-mail.

Pour importer les modèles de notifications :

- 1 Dans la page de connexion login.jsp, cliquez sur l'onglet **Administration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Importer des données** dans la section Administration de Services de notification.
- 3 Cliquez sur **Suivant**.
- 4 Activez la case à cocher en regard des deux fichiers répertoriés dans le tableau (notificationservices_en.xml et workflowplugin_en.xml).

Remarque : D'autres fichiers peuvent être répertoriés si vous utilisez des versions localisées.

- 5 Cliquez sur **Terminer**.

Rechargement des plug-ins

Vous devez recharger les plug-ins de façon qu'ils soient actifs.

Pour recharger les plug-ins :

- 1 Dans l'onglet Administration, cliquez sur le lien **État des plug-ins**.

Le plug-in Workflow indique l'état Inactif.

- 2 Cliquez sur **Recharger les plug-ins**.

Le plug-in Workflow indique alors l'état Actif.

Ajout de la notification e-mail à chaque action de workflow

Vous devez à présent ajouter la tâche de notification e-mail au workflow de triage et éditorial.

Pour ajouter la notification e-mail au workflow de triage :

- 1 Sous l'onglet Workflows, cliquez sur le lien **Conception de modèles**.
- 2 Ouvrez le modèle **Workflow de triage**.
- 3 Dans le concepteur, cliquez sur le cadre **\$\$IDS (getanswers, WorkflowTriage-SubmitTitle)**. Il s'agit d'une action.
- 4 Cliquez sur le bouton **Suivant**.
- 5 Activez la case à cocher **Notifier la personne affectée à cette tâche**.
- 6 Cliquez sur **Suivant**.
- 7 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour fermer l'Assistant.
- 8 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** dans la page de détails du modèle.

Pour ajouter la notification e-mail au workflow éditorial :

- 1 Ouvrez le modèle **Workflow éditorial**.
- 2 Procédez comme suit pour chacune des actions (par défaut, il y en a cinq dans le concepteur) :
 - a Cliquez sur l'action.
 - b Cliquez sur le bouton **Suivant**.
 - c Activez la case à cocher **Notifier la personne affectée à cette tâche**.
 - d Cliquez sur **Suivant**.
 - e Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour fermer l'Assistant.
- 3 Après avoir mis à jour chaque action, cliquez sur le bouton **Mettre à jour** dans la page de détails du modèle.

Ajout des adresses e-mail des utilisateurs

Vous devez ajouter l'adresse des utilisateurs Propriétaire, Éditeur ou Réviseur au sein d'une équipe document propriétaire. Vérifiez que ces utilisateurs disposent d'un compte de messagerie principal.

Pour ajouter les adresses e-mail des utilisateurs :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Personnes**.
- 2 Cliquez sur **Afficher tout** ou recherchez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier le profil.
- 3 Cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous devez ajouter l'adresse e-mail.

Remarque : Si la section E-mails n'apparaît pas dans la page de détails sur la personne, personnalisez la page en conséquence.

- 4 Dans la section E-mails, cliquez sur le lien **Ajouter** pour ouvrir la page de création d'un e-mail pour la personne.
- 5 Dans le champ Type d'adresse e-mail, sélectionnez Principal(e) et tapez l'adresse électronique dans le champ E-mail.
- 6 Cliquez sur **OK**.
- 7 Cliquez sur **Soumettre les modifications**.
- 8 Répétez les étapes 2 à 7 pour ajouter l'adresse électronique de toutes les personnes concernées.

Test de la notification par e-mail

Après avoir configuré la notification e-mail, effectuez un test pour vous assurer que les messages sont effectivement envoyés.

Pour tester la notification par e-mail :

- 1 Dans la page du portail, cliquez sur **Envoyer une notification**.
- 2 Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

- 3 Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs.
- 4 Indiquez le type de notification E-mail.
- 5 Tapez Test de notification en Objet.
- 6 Tapez Répondez à ce message en cliquant sur Oui. Cliquez ensuite sur Soumettre dans le champ Texte.
- 7 Tapez Avez-vous reçu ce message ? dans le champ Question.
- 8 Cliquez sur le bouton **Envoyer**.
- 9 Vérifiez que les utilisateurs ont bien reçu le message et qu'ils ont envoyé une réponse.
- 10 Vérifiez que vous avez reçu la réponse dans l'écran Consulter la boîte de réception.

Si vous n'avez pas reçu de réponse ou si un utilisateur n'a pas reçu le message, reprenez la procédure de configuration de la notification automatique et apportez les changements nécessaires.

11

CHAPITRE

Types et affichages de documents

Ce chapitre indique comment travailler avec les types de document et les affichages de documents. Il aborde les sujets suivants :

- Types de document à la page 391
- Affichages de documents à la page 392
- Utilisation des types de document pour gérer les documents à la page 392

Types de document

Les types de document constituent des modèles pour les documents Get-Answers. Prenons comme exemple la création d'un type de document nommé Erreur bulletin de paie. Dès que vos employés rencontreront une erreur lors du traitement des bulletins de paie, ils devront utiliser ce formulaire pour consigner le problème. Dans le type de document, vous ajoutez un champ appelé Erreur. Les utilisateurs devront décrire l'erreur dans ce champ. Vous ajoutez ensuite un champ appelé Problème, dans lequel les utilisateurs devront décrire le problème sous-jacent ayant provoqué l'erreur. Vous créez enfin le champ Solution, dans lequel les utilisateurs entreront la solution au problème.

Get-Answers comprend plusieurs types de document par défaut, tels que How-To (Procédure), Problem/Solution (Problème/Solution), Reference (Référence), Error Message/Cause (Message d'erreur/Cause) et External (Externe). Vous pouvez créer vos propres types de document à partir de ces types par défaut. Si par la suite, vous supprimez vos types de document personnalisés, les modèles par défaut conserveront leur structure de base.

Utilisez le type de document External pour créer un type de document différent de ceux inclus par défaut. Dans la mesure où ce type de document sert de modèle pour ceux que vous créez, il est impossible de le modifier.

Affichages de documents

La fonction Affichages de documents a deux objectifs :

- Fournir aux utilisateurs un moyen de personnaliser l'affichage des informations dans chaque formulaire.
- Permettre aux administrateurs de définir les informations que les utilisateurs sont autorisés à afficher, en fonction de leur rôle et de leurs droits d'accès. Ainsi, les utilisateurs bénéficiant de droits différents peuvent consulter les mêmes documents, mais seuls ceux qui possèdent les droits appropriés peuvent afficher les informations confidentielles.

Utilisation des types de document pour gérer les documents

Cette section indique comment gérer les documents de votre bibliothèque à l'aide des types de document, des formulaires de saisie, des affichages et des rôles. Vous pouvez associer de nouveaux affichages à des types de document existants, en vue de contrôler l'accès à ces affichages au moyen de l'attribut de rôle. Il est également possible d'ajouter de nouveaux types de document aux types par défaut présents dans le système.

Cette section décrit les tâches suivantes :

- Association d'un affichage à un type de document
- Association d'un rôle à un affichage
- Ajout d'un nouveau type de document
- Création d'un formulaire de saisie pour un type de document

Important : Vous pouvez ajouter des types de document servant de modèles aux utilisateurs, qui en créent une copie. Par exemple, une personne utilisant le document Message d'erreur/Cause utilise une *copie* de ce type de document pour enregistrer les informations. Lorsque vous ajoutez des types de document, vous devez les personnaliser à trois emplacements différents avant de les exécuter dans Get-Answers. Vous devez en effet personnaliser les aspects Création, Workflow et Prévisualisation. Cette section explique comment ajouter et personnaliser de nouveaux types de document. Afin de pouvoir accéder à l'ensemble des modules requis dans le cadre de cette procédure, connectez-vous avec un nom d'utilisateur bénéficiant à la fois des autorisations Administrateur et Propriétaire.

Association d'un affichage à un type de document

Il est possible d'associer un affichage de document à un type de document existant, afin d'inclure davantage d'informations sur le document ou de limiter la quantité d'informations à entrer lors de l'ajout d'un nouveau document. Lors de la création d'un affichage de document, vous devez également sélectionner le ou les rôles autorisés à l'utiliser.

Pour créer un nouvel affichage de document :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Dans le portail Peregrine, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 3 Dans le menu d'activités, cliquez sur **Gérer les types de document**.
- 4 Une page de recherche s'affiche alors.

- Entrez des critères de recherche, puis cliquez sur **Rechercher** ou cliquez sur **Afficher tout**.

La liste des types de document apparaît.

Cliquez sur un élément pour en afficher les détails.

Nom	Description	Valeur de stockage
Problem/Solution	Description of a solution for a problem.	probsol
External	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...	native
How-To	Question and Answer fields you can edit	howto
Reference	A one-field description of the reference.	reference
Error	Description of an error message, steps taken before receiving the error message, and a work-around for the error.	errormsg
Message/Cause		
Type de document	Nouveau type de document pour test Portail	
FR		Test FR

Nouvelle recherche Nouveau

- Cliquez sur celui auquel vous souhaitez associer un affichage.

La fenêtre Détails du type de document s'ouvre.

Détails du type de document

Nom :

Valeur de stockage :

Description :

Affichages de document [Ajouter](#)

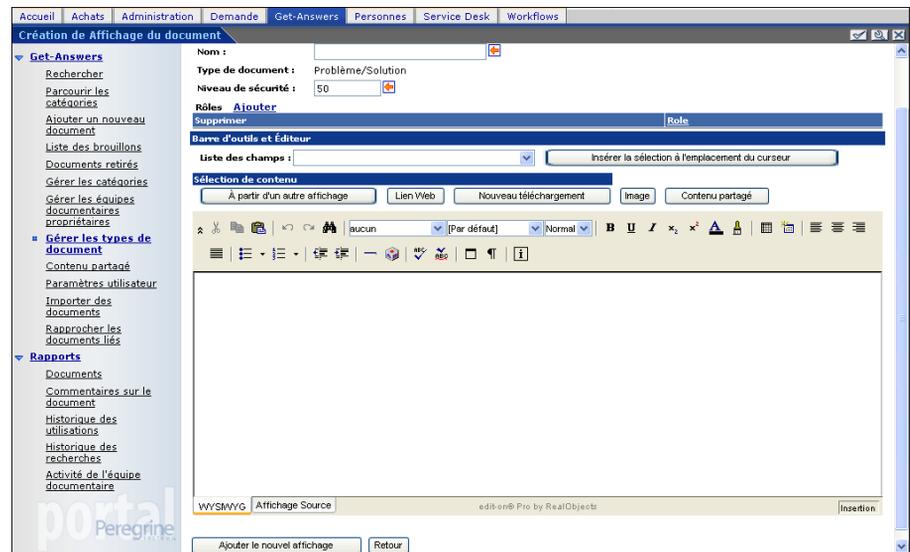
Supprimer	Affichage du document	Niveau de sécurité
<input type="checkbox"/>	Default ProbSol View	40

Enregistrer les modifications Supprimer Nouveau Retour à la liste

- Entrez le nom de l'affichage, Problème/Solution, par exemple.

- 8 Pour reprendre l'exemple, entrez probsol en un seul mot dans le champ Valeur de stockage, sans espace. La valeur de stockage représente le nom (nom d'affichage) de la chaîne particulière que vous êtes en train de créer.
- 9 Entrez une description pour l'exemple d'affichage, comme Solution à appliquer pour résoudre un problème.
- 10 En regard de Affichages de document, cliquez sur **Ajouter**.

La page de création d'un nouveau document s'ouvre. Elle affiche les sections Détails de l'affichage du document, Barre d'outils et Éditeur, et Sélection de contenu où vous pouvez ajouter le contenu de votre nouvel affichage.



- 11 Entrez le nom de l'affichage, Affichage Problème/Solution test, par exemple.
- 12 Définissez le niveau de sécurité. Zéro (0) est le niveau le plus élevé ; cette valeur est réservée aux affichages les plus sécurisés. Pour notre exemple, entrez la valeur 10 : il s'agit d'un affichage par défaut, accessible par tous les utilisateurs. Vous ne pouvez pas définir le même niveau de sécurité pour tous les affichages de documents associés au type de document.

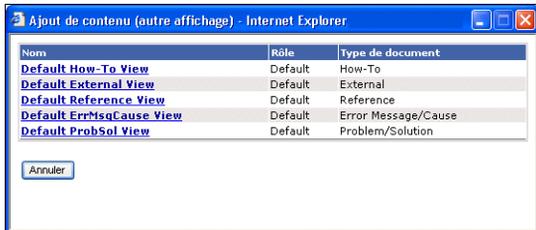
- 13** Pour insérer un champ dans l'affichage, placez le curseur dans la fenêtre d'édition (ou fenêtre de l'éditeur RTF) à l'endroit où doit apparaître le champ sur le formulaire. Sélectionnez ensuite le nom du champ dans la liste déroulante Liste des champs. Cliquez sur **Insérer la sélection à l'emplacement du curseur**.

Les champs standard disponibles sont décrits ci-dessous.

Nom du champ	Description
Auteur	Personne responsable du contenu et de la gestion du document ; il s'agit généralement du propriétaire de l'équipe documentaire.
Extrait par	Non utilisé actuellement ; utilisable par les clients.
Date de création	Date à laquelle ce document a été ajouté dans le système. Par exemple, 2003-5-11.
Fichiers joints	
Date de dernière modification du document	Non utilisé.
Équipe documentaire propriétaire	Équipe propriétaire de ce document.
Type de document	Type de document, tel que « How to » ; associé à une équipe documentaire propriétaire et à un ensemble d'affichages définissant la disposition du contenu de ce document.
Date d'expiration	Date à laquelle le document est considéré comme obsolète ; champ destiné à la génération de rapports ; cette date est généralement définie un an après l'ajout du document dans le système. Par exemple, 2005-9-19.
Espace libre 0 à Espace libre 24	Champs de chaîne de 50 caractères dans la base de données, configurables par les clients.
Date libre 0 à Date libre 4	Champs de date de la base de données, configurables par les clients.
Date de dernière modification	Date à laquelle le document ou les métadonnées ont été modifiés pour la dernière fois. Par exemple, 2004-9-19.
État éditorial	État de publication du document : soit « Publié », soit « Copie de travail ».
ID Affichage	Numéro d'identification généré par Get-Answers et utilisé par le système interne.
ID hérité	ID (ou numéro d'identification) du document dans le système existant.
Paramètres régionaux	Langue associée au document, telle que Français, Allemand, etc.

Nom du champ	Description
RTF 1 à RTF 5	Champs du document au format RTF. RTF 1 correspond au champ supérieur, RTF 2 au second, etc.
Sélection 1 à Sélection 5	Zones de listes déroulantes affichant des valeurs configurables par les clients.
Résumé	Champ de 1 024 caractères au maximum, contenant une description du document.
Titre	Titre du document (128 caractères au maximum).
Utilisation	Valeur numérique incrémentée lorsque le classement Utile est attribué à un document, et décrétementée lorsque celui-ci reçoit le classement Inutile.

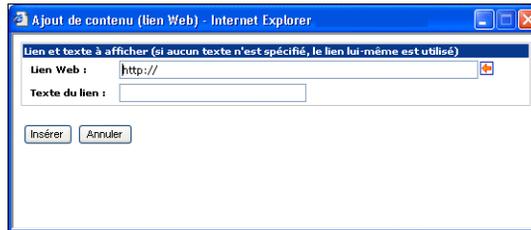
- 14 Les fonctions de l'outil d'édition vous permettent de modifier la position et l'apparence du libellé des champs. Reportez-vous au [Manuel de l'utilisateur de Get-Answers](#) pour plus d'informations sur les fonctions de l'éditeur edit-on Pro permettant de mettre en forme le texte.
- 15 Continuez à ajouter des champs au formulaire en utilisant la liste déroulante Liste des champs et le bouton Insérer la sélection à l'emplacement du curseur.
- 16 Les boutons de la section Sélection de contenu permettent également d'insérer du contenu dans le nouvel affichage de document. Les boutons affichés sont les suivants :

Bouton	Description
À partir d'un autre affichage	<p>Ce bouton permet d'ajouter du contenu provenant d'un autre affichage. Le contenu est ajouté à l'emplacement du curseur. Cela est particulièrement utile pour modifier un affichage de document existant.</p> <p>Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la fenêtre Ajout de contenu (autre affichage) s'ouvre.</p> 

L'affichage sélectionné est inséré dans celui que vous êtes en train de créer.

Bouton	Description
--------	-------------

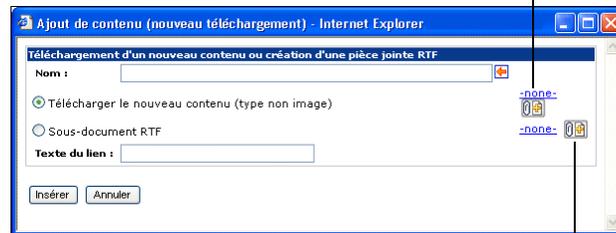
Lien Web	<p>Ce bouton permet d'ajouter un lien (href) pointant vers un autre document.</p> <p>Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la fenêtre Ajout de contenu (lien Web) s'ouvre.</p>
----------	--



Entrez l'URL et le texte du lien, puis cliquez sur Insérer.
Un lien est alors créé dans votre nouvel affichage.

Nouveau téléchargement	<p>Ce bouton permet d'ajouter une pièce jointe externe. Il peut s'agir d'un document Word, d'un fichier txt ou PDF, ou de tout autre type de document externe. Les pièces jointes ne sont pas incluses dans l'index et n'apparaissent pas dans les résultats des recherches.</p>
------------------------	--

Cliquez ici pour afficher la fenêtre de sélection.



Cliquez ici pour ouvrir une nouvelle fenêtre edit-on Pro et créer un document RTF.

Il est possible de créer deux types de document différents :

Un document créé en-dehors de Get-Answers : une fenêtre de sélection s'ouvre, vous invitant à entrer le chemin d'accès à ce document (non image).

Un document RTF, que vous créez au moment du téléchargement dans edit-on Pro. Pour ouvrir l'éditeur dans une fenêtre contextuelle, sélectionnez l'option Sous-document RTF et cliquez sur l'icône située à droite.

Bouton	Description
Image	<p>Ce bouton permet d'insérer une image dans l'affichage de document. Il peut s'agir d'une image partagée ou incorporée dans le document. Une image partagée a déjà été téléchargée et est généralement utilisée par plusieurs affichages de documents. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la fenêtre Ajout de contenu (image) s'ouvre.</p>  <p>Vous pouvez alors choisir d'utiliser une image partagée (déjà téléchargée) ou d'en télécharger une. Cliquez sur l'icône appropriée pour ouvrir une fenêtre de sélection et indiquer le chemin d'accès à l'image.</p> <p>Sélectionnez également le mode d'insertion : imbrication ou création d'un lien pointant vers l'image dans l'affichage du document.</p>
Contenu partagé	<p>Ce bouton permet d'ajouter du contenu ayant déjà été téléchargé dans la base de données, tel qu'un fichier PDF. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la fenêtre Ajout de contenu (contenu partagé) s'ouvre et vous permet de sélectionner le contenu que vous souhaitez partager.</p>

- 17 Cliquez sur le bouton **Ajouter le nouvel affichage** pour enregistrer vos modifications, puis sur **Enregistrer les modifications**.

Association d'un rôle à un affichage de document

Vous devez à présent associer des rôles au nouvel affichage. Les utilisateurs appartenant à ces rôles seront ainsi en mesure de l'utiliser. Nous prendrons ici comme exemple le rôle par défaut (Default), auquel appartiennent la plupart des utilisateurs, pour illustrer l'association d'un rôle à un affichage de type de document.

Remarque : Dans Netscape/Mozilla, si vous ajoutez un rôle à un affichage de document APRÈS avoir apporté des modifications aux données de l'affichage dans l'éditeur RTF, ces modifications sont perdues. Solution temporaire : dans Netscape 7.1, sous Gérer les types de document, lors de la création ou la modification d'un affichage de document, ajoutez des rôles avant d'ajouter de nouveaux champs à l'affichage ou de modifier l'affichage ; ainsi, les modifications seront enregistrées.

Pour associer un rôle à l'affichage d'un type de document :

- 1 Dans l'onglet Get-Answers, cliquez sur **Gérer les types de document**.

Une page de recherche s'affiche alors.

- 2 Entrez des critères de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**, ou cliquez sur **Afficher tout**.

La liste des types de document apparaît.

- 3 Cliquez sur le nom du type de document figurant dans la liste.

La page de détails sur le type de document s'ouvre.

- 4 Dans la section Affichages de document, cliquez sur l'affichage de document auquel vous associez un rôle.

La fenêtre Détails du type de document s'ouvre.

- 5 Cliquez sur **Ajouter** en regard de Rôles.

Une fenêtre de sélection de rôles s'affiche.

6 Cliquez sur l'icône de recherche.

La fenêtre de recherche de rôles s'affiche.



7 Sélectionnez celui que vous souhaitez associer à l'affichage.

La fenêtre des rôles affiche alors le rôle sélectionné.

8 Cliquez sur OK.

La fenêtre Détails d'affichage du document réapparaît et affiche le rôle sélectionné dans la section Rôles.

N'oubliez pas de cliquer sur le bouton Soumettre les modifications pour enregistrer les changements apportés.

Détails de l'affichage du document

Nom :

Type de document :

Niveau de sécurité :

Rôles [Ajouter](#)

Supprimer	Nom
<input type="checkbox"/>	Default
<input type="checkbox"/>	Owner

9 Cliquez sur Soumettre les modifications d'affichage.

L'affichage de document est à présent accessible par les utilisateurs faisant partie du rôle que vous venez d'associer à l'affichage.

Ajout d'un nouveau type de document

Get-Answers propose plusieurs types de document par défaut, mais vous pouvez en créer d'autres. Il vous faut ajouter des types de document supplémentaires si vous procédez à la migration de documents à partir de Knowlix, dont le type n'est pas inclus dans les types de document par défaut.

Pour créer un nouveau type de document :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Dans le portail Peregrine, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 3 Cliquez sur le lien **Gérer les types de document**.

Une page de recherche s'affiche alors.

- 4 Cliquez sur le bouton **Nouveau**.

La page de création d'un type de document s'affiche.

The screenshot shows the 'Création de' page in the Get-Answers portal. The navigation bar at the top includes 'Accueil', 'Achats', 'Administration', 'Demande', 'Get-Answers', 'Personnes', 'Service Desk', and 'Workflows'. The left sidebar contains a menu with options like 'Rechercher', 'Parcourir les catégories', 'Ajouter un nouveau document', 'Liste des brouillons', 'Documents retirés', 'Gérer les catégories', 'Gérer les équipes documentaires propriétaires', 'Gérer les types de document', 'Contenu partagé', 'Paramètres utilisateur', 'Importer des documents', and 'Rapprocher les documents liés'. The main content area is titled 'Création de' and contains the following elements:

- A message: 'Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.'
- A section titled 'Créer le type de document' with three input fields: 'Nom', 'Valeur de stockage', and 'Description'.
- A section titled 'Affichages de document' with a table containing three columns: 'Ajouter', 'Supprimer', 'Affichage du document', and 'Niveau de sécurité'.
- Buttons for 'Soumettre' and 'Annuler'.

- 5 Entrez le nom du type de document. Publications techniques, par exemple.
- 6 Pour reprendre l'exemple, entrez publicationstechniques dans le champ Valeur de stockage, en un seul mot et sans espace.
- 7 Entrez une description, telle que Exemple de type de document pour les publications techniques.

Vous devez à présent associer un affichage de document au **type de document**, sans quoi celui-ci n'aurait pas de raison d'être.

Ajout d'un formulaire de saisie et d'édition

Vous devez créer un formulaire de saisie permettant aux utilisateurs (auteurs) d'ajouter différents types de document. Le système contient un certain nombre de types de document pouvant être utilisés pour ajouter un nouveau document, mais vous pouvez concevoir d'autres formulaires de saisie. À partir d'un formulaire de saisie existant, vous pouvez créer un formulaire d'édition pour le document. Les documents sont créés dans l'onglet Get-Answers et modifiés dans l'onglet Workflows. Lors de la création de formulaires de saisie et d'édition, vous serez amené à faire appel à de nombreuses fonctions de personnalisation. Avant de poursuivre, lisez attentivement les informations appropriées du [Chapitre 5, Personnalisation](#).

Cette section décrit les opérations suivantes :

- Utilisation de l'option Ajouter un nouveau document pour créer un formulaire de saisie
- Création d'un document test devant servir à créer un formulaire d'édition (Workflow)

Pour créer un formulaire de saisie :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document**.

La liste des types de document disponibles apparaît.

- 2 Sélectionnez le type de document à partir duquel vous souhaitez créer le nouveau formulaire de saisie.

Remarque : Choisissez le type de document qui ressemble le plus au formulaire de saisie que vous êtes sur le point de créer. Assurez-vous également que les rôles appropriés y sont associés.

La page de création de document s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Gestion des changements Get-Answers Service Desk Workflows

Création de Document

▼ Get-Answers

- Rechercher
- Parcourir les catégories
- **Ajouter un nouveau document**
- Liste des brouillons
- Gérer les équipes documentaires propriétaires
- Gérer les types de document
- Contenu partagé
- Paramètres utilisateur

Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Formulaire de saisie

Titre :

Résumé :

Type de document :

Équipe documentaire propriétaire :

Date d'expiration :

portal Peregrine

Ce formulaire ne contient pas nécessairement tous les champs appropriés.

- 3 Sélectionnez l'icône de personnalisation (clé) pour en ajouter : une fenêtre de personnalisation s'ouvre, affichant la liste des champs qu'il est possible d'ajouter. (Pour plus d'informations, reportez-vous au [Chapitre 5, Personnalisation](#).)

Sélectionnez cet élément pour ajouter un champ RTF.

- 4 Par exemple, pour ajouter une fenêtre d'édition permettant d'ajouter du texte enrichi (format RTF) à l'aide de l'éditeur edit-on Pro, sélectionnez l'élément RTF1 et déplacez-le vers la zone Configuration actuelle.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer** après avoir terminé la personnalisation.

La page de création d'un nouveau document affiche alors vos modifications.

Vous pouvez à présent utiliser ce formulaire personnalisé pour créer un exemple de document.

Pour créer un exemple de document à partir du formulaire de saisie :

- 1 Dans le formulaire personnalisé, tapez le titre de l'exemple de document.
- 2 Entrez toute information demandée sur le formulaire.
- 3 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Le document ainsi soumis est transféré vers le workflow (Triage) où vous pouvez l'ouvrir pour le modifier.

Pour créer un formulaire d'édition associé au formulaire de saisie :

- 1 Dans la liste Mes messages de l'onglet Workflows, sélectionnez l'exemple de formulaire que vous avez soumis précédemment.

La page Détails de la tâche s'affiche.

- 2 Cliquez sur le bouton **Accepter les affectations de groupe**.

La page Détails de la tâche s'affiche.

Ouvrez et acceptez l'affectation de workflow de triage associée à l'exemple de document soumis. Pour créer le formulaire d'édition, effectuez les mêmes étapes que pour créer le formulaire de saisie. Il n'est pas nécessaire d'ajouter les champs utilisés pour créer le document, mais tous sont disponibles. Vous devez toutefois utiliser les champs Équipe documentaire propriétaire et Type de document.

Remarque : Certains champs sont automatiquement renseignés. La date de création du document en constitue un exemple.

- 3 Sur la plupart des formulaires d'édition, vous pouvez activer ou désactiver l'option de lecture seule afin d'autoriser ou d'imposer la saisie d'une valeur. Pour une présentation détaillée de ces procédures, reportez-vous à la section *Configuration des attributs de champs* du [Chapitre 5, Personnalisation](#).

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et fermer la fenêtre.
- 5 Cliquez sur **Prévisualiser le document** pour afficher un aperçu du document modifié.
- 6 Cliquez sur l'icône de personnalisation (clé) si vous souhaitez apporter d'autres modifications.
- 7 Lorsque vous avez terminé, sélectionnez l'option Retirer immédiatement le document.
- 8 Cliquez sur le bouton **Retirer immédiatement le document**.

Le système supprime alors l'exemple de document. Cependant, les personnalisations apportées au formulaire qui permet de modifier ce type de document sont conservées. Par conséquent, la prochaine fois que vous ouvrirez un document de ce type, il apparaîtra dans le formulaire d'édition que vous venez de créer.



12 Importation de données existantes

CHAPITRE

Ce chapitre explique comment effectuer les opérations suivantes :

- Convertir les données provenant d'autres applications, telles que Tivoli ServiceDesk ou Knowlix, au format Get-Answers.
- Importer ces données dans la base de données Get-Answers.

Pour importer des données provenant d'applications autres que Knowlix, vous devez créer une application permettant de les convertir au format XML Get-Answers. Reportez-vous à la section [Conversion de données existantes à la page 410](#) pour une description du format et de l'arborescence de dossiers à respecter dans votre base de données.

Si vous souhaitez importer des données Knowlix, vous pouvez employer l'utilitaire développé par Peregrine Systems pour convertir et structurer ces données. Pour ce faire, vous devez disposer d'une licence autorisant une mise à niveau de Knowlix vers Get-Answers. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Conversion de données existantes à la page 410](#).

Une fois vos données converties, utilisez Get-Answers pour les importer dans la base de données Get-Answers. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Conversion de données existantes à la page 410](#).

Après avoir suivi toutes les étapes de ce chapitre, vous pouvez personnaliser les données importées à l'aide des types et affichages de documents Get-Answers, décrits dans ce manuel. Voir [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#). Pour les données converties et/ou importées, vous pourrez, si nécessaire :

- associer de nouveaux affichages à tous les nouveaux types de document créés par l'importation de données ;
- associer des formulaires de saisie aux nouveaux types de document ;
- associer des formulaires d'édition aux nouveaux types de document ;
- ajouter les nouveaux champs figurant dans les nouveaux types de document pour permettre la recherche.

Conversion de données existantes

Pour récupérer des données à partir d'applications telles que Tivoli ServiceDesk et les mettre en forme de manière à pouvoir les utiliser dans Get-Answers, vous devez créer une application permettant de convertir vos données au format XML. Cette section indique comment structurer vos fichiers pour procéder à la conversion.

Pour structurer vos fichiers en vue de la conversion :

- Étape 1** Créez un fichier d'exportation XML pour chaque document existant à importer dans Get-Answers.
- Étape 2** Créez une arborescence de répertoires pour chaque fichier d'exportation XML en fonction de sa catégorie ou sous-catégorie.
- Étape 3** Créez un répertoire unique pour les pièces jointes, qui comprendra tous les fichiers liés aux documents.
- Étape 4** Créez une copie de sauvegarde des répertoires.
- Étape 5** Importez les données.
- Étape 6** Déplacez les champs générés par le moteur de recherche à des fins d'indexation.

Étape 7 Créez un nouvel affichage de document pour chacun des types de document importés. Voir [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#).

Important : Les trois premières étapes de cette procédure ne s'appliquent pas à la migration de données Knowlix vers Get-Answers. Pour ces procédures, reportez-vous à la section [Conversion de données existantes](#) à la page 410

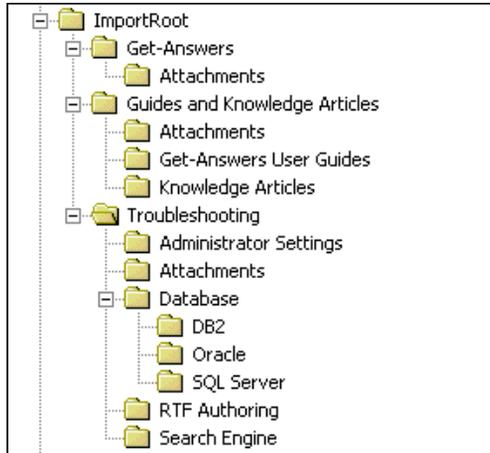
Présentation générale

Créez un dossier sur le serveur Get-Answers, nommé ImportRoot (RacineImportation), par exemple. L'ordre est particulièrement important dans ce dossier. Lors de l'importation de documents existants dans Get-Answers, le dossier de niveau supérieur est celui que vous spécifiez dans la page Importation de documents, présentée à la section [Importation des données dans Get-Answers](#) à la page 429. Les noms des dossiers placés directement sous ImportRoot correspondront aux noms des catégories de niveau supérieur dans Get-Answers.

Remarque : Si le nom d'une catégorie de niveau supérieur existe déjà dans Get-Answers sous une quelconque équipe documentaire propriétaire, cette catégorie ne sera pas créée. La catégorie de niveau supérieur existante sera celle utilisée lorsque vous importerez les documents dans l'arborescence de fichiers, sous la catégorie de niveau supérieur. Ainsi, en cas de catégories de niveau supérieur existantes, une seule opération d'importation peut être exécutée pour importer des documents attribués à plusieurs équipes documentaires propriétaires. Si une catégorie de niveau supérieur n'existe pas, elle sera créée sous l'équipe documentaire sélectionnée dans l'écran Importation de documents. Si vous ne sélectionnez pas d'équipe documentaire propriétaire, aucune nouvelle catégorie de niveau supérieur ne sera créée.

Pour refléter les catégories de votre base de connaissances, créez un ensemble de sous-dossiers dans l'arborescence, sous le dossier ImportRoot. Créez un sous-dossier pour chaque hiérarchie de catégorie de document à importer. Lors de l'importation dans Get-Answers, les dossiers de niveau supérieur placés sous le dossier ImportRoot sont transformés en catégories de niveau supérieur. Convertissez donc les niveaux de votre base de connaissance en sous-dossiers ; ils deviendront des sous-catégories dans Get-Answers.

Dans cet exemple, les noms des trois dossiers placés directement sous ImportRoot seront les noms des catégories de niveau supérieur créées dans Get-Answers si elles n'existent pas déjà. Chacun des dossiers de niveau supérieur doit impérativement contenir un dossier Attachments (Pièces jointes) comprenant les images ou documents partagés par l'équipe documentaire propriétaire de la catégorie de niveau supérieur.



Chaque sous-dossier placé sous un dossier de niveau supérieur tel que Troubleshooting (Dépannage) sera créé en tant que sous-catégorie lors de la procédure d'importation de documents. Dans cet exemple, la catégorie de niveau supérieur Troubleshooting comprend quatre sous-catégories, dont Database (Base de données) qui compte elle-même trois sous-catégories.

Remarque : La longueur du nom d'une catégorie est limitée à 32 caractères. Vous pouvez modifier la base de données pour changer cette limite. La colonne contenant la catégorie de niveau supérieur est nommée `KmDomain.Name`. Les noms de sous-catégories sont stockés dans la colonne `KmDomainCategory.Name`. Modifiez ces deux colonnes pour augmenter le nombre de caractères d'une catégorie.

Placez les documents appropriés dans les dossiers de l'arborescence que vous venez de créer. Examinez attentivement la structure de dossiers de votre base de connaissances et supprimez ou regroupez les dossiers contenant un faible nombre de documents. Si une catégorie comporte plusieurs douzaines de documents et que deux autres catégories du même niveau comptent quelques documents seulement, vous pouvez envisager de fusionner certaines catégories et de regrouper les ensembles de documents en un plus petit nombre de catégories, pour simplifier la présentation à l'utilisateur final et réduire la durée de téléchargement et d'affichage de centaines ou de milliers de catégories.

Important : Lorsque l'importation réussit, les fichiers de ces dossiers sont supprimés. Créez des copies de sauvegarde.

Pour une seule importation

Pour préparer une seule importation, vous devez créer les équipes documentaires propriétaires chargées de gérer les nouveaux documents avant de procéder à l'importation. Pour plus d'informations sur la création de catégories et d'équipes documentaires propriétaires, reportez-vous à la section [Catégories et équipes documentaires propriétaires](#) du [Chapitre 2, Configuration de Get-Answers](#). Importez les documents destinés à une seule équipe documentaire propriétaire à la fois. Lorsque vous être prêt à importer les documents, reportez-vous à la section [Importation des données dans Get-Answers à la page 429](#) pour connaître les étapes à suivre.

Une fois l'importation effectuée, vous ne pouvez pas changer l'équipe documentaire responsable de la catégorie dans laquelle les documents ont été importés. De plus, vous ne pourrez pas supprimer rapidement tous les documents d'une catégorie, sauf si leur nombre est relativement faible. Seul le propriétaire d'une équipe documentaire peut définir une catégorie gérée par son équipe.

Lorsque vous effectuez cette opération, veillez à ce que les noms de catégories correspondent exactement aux noms des répertoires (à partir desquels les documents seront importés), en respectant les limites définies pour l'appellation des catégories.

Variétés de documents à importer

Trois variétés de documents peuvent être placées dans un dossier :

- 1 Documents externes, comme des fichiers .txt, .pdf, .doc, .html, .xml, etc.
- 2 Documents .xml dans lesquels des champs de métadonnées (titre, résumé, etc.) sont associés aux documents externes mentionnés ci-dessus.
- 3 Documents .xml créés d'un type particulier, tel que Problème/Solution, Message d'erreur/Cause, etc., ou tout type de document existant au sein de votre société.

Remarque : Le [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#), explique comment créer des affichages de documents en vue d'afficher les données d'un type de document. Vous commencez par importer les documents d'un type spécifique pour que tous les champs possibles d'un document soient connus, puis vous créez l'affichage afin de faire apparaître le sous-ensemble particulier de champs associé à ce type de document.

Documents externes

Si un document externe (1) porte l'extension .xml, il ne contient pas l'élément `<rKmDocument>`.

Exemple de document externe :

Fichier texte nommé `readme.patch.txt`, placé dans le dossier Troubleshooting (Dépannage).

Documents .XML contenant des métadonnées

Tous les documents .xml contenant des champs de métadonnées (2) portent l'extension .xml et incluent au moins ces éléments :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  :
  <Title><![CDATA[document_title]]></Title>
  <ExternalDocumentName>
    <![CDATA[document_filename]]>
  </ExternalDocumentName>
  :
</rKmDocument>
```

Exemple de document .xml incluant des métadonnées :

Fichier nommé 5342.xml, placé dans le dossier Troubleshooting (Dépannage), dans lequel des métadonnées sont associées au fichier readme.patch.txt. Il contient les éléments suivants :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  <Title>
    <![CDATA[Readme Patch]]>
  </Title>
  <ExternalDocumentName>
    <![CDATA[readme.patch.txt]]>
  </ExternalDocumentName>
  <Summary>
    <![CDATA[Prior to installing this patch, ensure that...]]>
  </Summary>
  :
</rKmDocument>
```

Documents créés .XML

Tous les documents .xml créés (3) portent l'extension .xml et incluent au moins ces éléments :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  :
  <Title><![CDATA[document_title]]></Title>
  <DocType><![CDATA[document_type]]></DocType>
  :
</rKmDocument>
```

Exemple de document .xml créé :

Fichier nommé AuthLicense.xml, placé dans le dossier **Troubleshooting/RTF Authoring**, constituant un type de document Problème/Solution (probsol). Il contient les éléments suivants :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<rKmDocument>
  <DocType>
    <![CDATA[probsol]]>
  </DocType>
  <Title>
    <![CDATA[A licensing error appears when authoring RTF
documents]]>
  </Title>
  <Summary>
    <![CDATA[The "localhost" URL does not support
licensing.]]>
  </Summary>
  <CreationDate>
    <![CDATA[07/21/2003 11:45:37]]>
  </CreationDate>
  <rtf_field1 xml:space="preserve">
    <![CDATA[<p>A licensing problem is encountered when the
user tries to
    Author rich-text-field documents.</p>]]>
  </rtf_field1>
  <rtf_field2 xml:space="preserve">
    <![CDATA[<p>
1. When logging into the application server, use the server name
(for example, http://servername/oa/login.jsp) instead of
http://localhost/oa/login.jsp.
<br />
2. As the Admin user, check the Server URL setting under the
Common tab in Administration Settings to ensure that the server
name for the Get-Answers server is correct.
<br />
3. Examine the DNS mappings on your system and ensure that each
server name is correct.
</p>]]>
  </rtf_field2>
</rKmDocument>
```

Création de fichiers d'exportation XML

Vous devez impérativement convertir les documents structurés provenant d'autres applications de base de connaissances, telles que Tivoli ServiceDesk, au format XML, afin que Get-Answers soit en mesure de les lire. Cette section présente le format que vos documents XML doivent respecter.

L'attribut `<DocType>` du fichier XML exporté de KBMigrate (et de tout fichier créé manuellement) est importé en tant que valeur de stockage dans DocType.

Par exemple :

```
<DocType>Reference</DocType>
```

est mappé sur un fichier doctype avec un nom de référence et une valeur de stockage de référence. Le mappage s'effectue directement vers le doctype de référence prédéfini de Get-Answers. Sachez que les documents importés de Knowlix ont un doctype de référence mais n'utilisent pas les mêmes champs de formulaire que le doctype de référence de Get-Answers. Cela signifie que vous devez soit personnaliser de nouveau le type de référence prédéfini (s'il n'existe pas de documents de ce type dans le système), soit modifier le fichier XML utilisé par la fonction d'importation de document, et remplacer l'élément `<DocType>` par un doctype unique ne tenant pas compte de la casse des caractères.

Création des documents XML

Chaque champ du document XML contient des données. Le tableau suivant répertorie les champs prédéfinis pris en charge. Les champs prédéfinis (tels que Title) sont des champs discrets qui utilisent un champ de la base de données. Vous pouvez toutefois utiliser les champs de votre choix dans vos documents XML. Ceux de vos documents, non répertoriés dans le tableau ci-dessous, sont écrits dans un fichier de métadonnées XML, lui-même stocké dans la base de données sous forme de champ BLOB (binary large object). Vous pouvez stocker certains de vos champs dans la base de données plutôt que dans le champ BLOB. Ainsi, les requêtes SQL peuvent accéder aux champs stockés dans la base de données à des fins de génération de rapports. Reportez-vous à la section [Exemples d'extensions de schémas pour Get-Answers à la page 181 du Chapitre 6, Schémas](#).

Lorsque vous créez des champs différents de ceux répertoriés dans le tableau suivant, suivez les indications ci-dessous :

- Utilisez des lettres, des chiffres, le trait de soulignement, le tiret ou le point dans les noms de champs. Get-Answers prend en charge ces caractères.
- N'insérez pas d'espace dans les noms de champs.
- Consultez le document du consortium W3C, « Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Second Edition) », à l'adresse <http://www.w3c.org/TR/REC-xml>, pour obtenir des instructions exhaustives sur la création de documents XML.

Le tableau suivant présente les champs (XML) stockés dans la base de données. Le moteur de recherche indexe ces champs. Lorsque vous les utilisez dans vos documents d'exportation XML, respectez les directives suivantes :

- Écrivez les balises exactement telles qu'elles apparaissent ici.
- Ces balises font la différence entre majuscules et minuscules. Lorsque vous les utilisez, respectez la casse telle qu'elle apparaît ici.
- Le tableau inclut quatre champs Tivoli ServiceDesk : System, Component, Item et Method (SCIM). Bien que Get-Answers n'enregistre pas ces champs dans une arborescence, le moteur de recherche les traite individuellement.
- Faites précéder chaque champ textuel de l'indication : <! [CDATA[texte]]>
- La mention obligatoire qui apparaît dans la colonne Champ/Balise XML indique qu'un champ est obligatoire.

Champ/Balise XML	Description	Nombre max. d'octets
Component	Champ Composant de Tivoli ServiceDesk.	40
CreationDate	Date de création du document. Le format est le suivant : mm/jj/aaaa. La valeur par défaut est la date du jour.	Sans objet
DocType	Valeur de stockage du type de document. Valeur ne comprenant pas d'espaces, telle que probsol, errormsg, howto, reference ou toute valeur de stockage de type de document propre à une société. Pour un exemple d'utilisation d'une valeur de stockage, reportez-vous à la section Pour créer un nouvel affichage de document : à la page 393.	32

Champ/Balise XML	Description	Nombre max. d'octets
dtLastModify	Date de la dernière modification du document. Le format est le suivant : mm/jj/aaaa. La valeur par défaut est la date du jour.	Sans objet
ExpDate	Date d'expiration du document et donc, de la prochaine révision. Ce champ est utilisé uniquement à des fins de génération de rapports. Le format est le suivant : mm/jj/aaaa. La valeur par défaut reprend la date de la dernière modification, à un an d'intervalle. (La date de la dernière modification apparaît sous la forme LastModified dans la base de données.) Si aucune date de dernière modification n'est spécifiée, la valeur par défaut du champ ExpDate reprend alors la date de création, à un an d'intervalle. Si aucune date de création n'est spécifiée, la valeur par défaut reprend la date du jour, à un an d'intervalle.	Sans objet
ExternalDocument Name	Nom de fichier du document externe (pdf, doc, etc.) résidant dans le même dossier que ce fichier xml. Ce champ est obligatoire pour les documents xml incluant des métadonnées associées à des documents externes.	Sans objet
guid	ID de document global identifiant ce dernier au sein du système à partir duquel il est importé. N'insérez aucun espace dans ce champ.	38
Item	Champ Élément de Tivoli ServiceDesk.	40
OwnedDocs	Liste de tous les fichiers (séparés par un point-virgule) associés à cette équipe documentaire : images, documents de traitement de texte, exécutables, etc.	Sans objet
Summary	Résumé des documents ou synonymes permettant à l'utilisateur de trouver un document. N'insérez ni guillemets simples ou doubles dépareillés, ni apostrophes dans ce champ.	1024
System	Champ Système de Tivoli ServiceDesk.	40
Title (obligatoire)	Titre ou objet du document.	128

Exemple de document créé .xml généré par une société :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <rKmDocument>
- <DocType>
  <![CDATA[ ProblemSolution  ]]>
</DocType>
- <LegacyId>
  <![CDATA[ 50541D2078FE910E7C_0202  ]]>
</LegacyId>
- <Group>
  <![CDATA[ Approval_Initial  ]]>
</Group>
- <Title>
  <![CDATA[ Rich Text example with all rich text markup from
Knowlix  ]]>
</Title>
- <Product_Class>
  - <![CDATA[  ]]>
</Product_Class>
- <Operating_System>
  - <![CDATA[  ]]>
</Operating_System>
- <Creation_Date>
  - <![CDATA[ 08/26/2003 11:51:36  ]]>
</Creation_Date>
- <Last_Modified>
  - <![CDATA[ 08/26/2003 11:58:43  ]]>
</Last_Modified>
- <Priority>
  - <![CDATA[ 0  ]]>
</Priority>
- <Problem renderHTML="true" xml:space="preserve">
  - <![CDATA[
    <p align="left"></p>
    <p align="left"></p>

  ]]>
```



```

    <p align="left">This is a font size <font size
=5>change</font></p>
    <p align="left"></p>
    <p align="left">This is a font color <font color =
    #0000FF>change</font></p>
    <p align="left"></p>
    <p align="left">This is a font face, color and size <font
face ='Courier
    New'>
    <font size =5><font color =
    #0000FF>change</font></font></font></p>
    <p align="left"><font color = #0000FF></font><font color
=
</Solution>
- <AuthorName>
  - <![CDATA[ jsmith  ]]>
</AuthorName>
- <KnowlixDocument_ID>
  - <![CDATA[ S97-M18-PZSW  ]]>
</KnowlixDocument_ID>
- <History>
  - <![CDATA[
    "08/26/2003 11:51:36","jsmith","Created"
    "08/26/2003 11:58:43","jsmith","Modified"
    "08/26/2003 11:58:47","jsmith","Approved: Initial"
    "08/26/2003 11:58:53","jsmith","Copied to Smoke Test NFO"

  ]]>
</History>
- <JumpDestination>
  - <![CDATA[  ]]>
</JumpDestination>
- <OwnedDocs>
  - <![CDATA[  ]]>
</OwnedDocs>
</rKmDocument>

```

Modification de la taille des champs de la base de données

Si vous souhaitez augmenter (ou réduire) la taille d'un champ de la base de données, utilisez les fichiers `KmDocument.tbl` et `rKmDocument.xml`.

Pour modifier la taille d'un champ dans la base de données :

- 1 Ouvrez le fichier `KmDocument.tbl`, situé dans le répertoire suivant :

```
\WEB-INF\bizdoc\tables
```

- 2 Recherchez le champ dont vous souhaitez modifier la taille. Voici un exemple avec le champ `Title`.

```
<Field name="Title">
    <Type>STRING</Type>
    <Length>128</Length>
    <MappingType>DIRECTFIELD</MappingType>
    <SqlName>Title</SqlName>
    <DefaultValue/>
</Field>
```

- 3 Modifiez le nombre de caractères apparaissant à la ligne `<Length>`. Remplacez 128 par 162, par exemple.
- 4 Enregistrez le fichier.
- 5 Ouvrez le fichier `rKmDocument.xml` qui se trouve dans le répertoire `\WEB-INF\apps\oaagen\schema` et recherchez le champ.
- 6 Modifiez l'attribut `length = "x"` en indiquant la nouvelle longueur.
- 7 Enregistrez le fichier.

Ajout de champs en vue de leur indexation dans le moteur de recherche (lors d'une importation)

La procédure d'importation entraîne la génération automatique des définitions FIELD et leur enregistrement dans un fichier `rware_cfg.txt`, dans le même dossier que le fichier `KmDocument.xml`. Le chemin d'accès à ce dossier est le suivant :

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

Une fois l'importation exécutée, suivez la procédure mentionnée dans cette section pour ajouter des champs aux fichiers `KmDocument.xml` et `rKmDocument.xml`, afin que le moteur de recherche les trouve au cours de la recherche.

Pour ajouter des champs en vue de leur indexation :

- 1 Créez une copie de sauvegarde du fichier `rware.cfg` dans le répertoire `<installation_moteur_recherche>\Peregrine\config` sur le serveur du moteur de recherche.
- 2 Ouvrez le fichier `rware.cfg`.
- 3 Repérez la section LIBRARY KMLib dans le fichier.
- 4 Collez le contenu du fichier `rware_cfg.txt` dans la section KMLib du fichier `rware.cfg`.
- 5 Enregistrez le fichier.

Ajout de champs en vue de leur indexation dans le moteur de recherche

Vous pouvez également ajouter un champ en vue de son indexation par le moteur de recherche, sans recourir à une procédure d'importation.

- 1 Créez une copie de sauvegarde du fichier `rware.cfg` dans le répertoire `<installation_moteur_recherche>\Peregrine\config` sur le serveur du moteur de recherche.
- 2 Ouvrez le fichier `rware.cfg`.
- 3 Repérez la section `LIBRARY KMLib` dans le fichier.
- 4 Pour chaque champ ajouté aux schémas XML, insérez le texte suivant dans la section `LIBRARY KMLib`, en remplaçant `Question` par le nom de votre champ et `113` par sa taille :

```
FIELD "Question" {  
  INFO "Question";  
  UF_NAME "Question";  
  PRECEDENCE 1;  
  SIZE 113;  
  TYPE STRING;  
  FLAGS STORED INDEXED VISIBLE NATURAL_LANGUAGE USER_SEARCH  
  WITH_BODY SORTABLE SEARCHABLE RESULTS_LIST DOC_VIEW;  
}
```

En résumé, modifiez les informations des champs `FIELD`, `INFO` et `UF_NAME`, puis entrez la taille (en octets) dans le champ `SIZE`. Le type est toujours `STRING`.

- 5 Enregistrez le fichier.

Remarque : Reportez-vous à la section [Modification de la taille des champs de la base de données](#) à la page 424 pour mettre à jour la taille du champ ajouté dans la base de données.

Conversion de données Knowlix

Pour convertir des données Knowlix, utilisez l'utilitaire de conversion de Peregrine afin de mettre en forme vos documents et de créer l'arborescence de dossiers nécessaire à Get-Answers. Si vous possédez une licence permettant de procéder à une mise à niveau de Knowlix vers Get-Answers, vous disposez de cette application. Vous pouvez l'utiliser dès maintenant et passer à la section suivante lorsque vous serez prêt à importer vos données dans Get-Answers.

Si vous ne disposez pas de l'utilitaire de conversion et que vous souhaitez vous le procurer, contactez votre représentant de Peregrine Professional Services.

Préparation de la conversion à partir de Knowlix

Suivez les étapes ci-dessous afin de préparer les documents que vous envisagez de convertir pour les exporter de Knowlix vers Get-Answers.

- 1 Déplacez tous les articles de la base de connaissances de Unofficial.nfo vers la catégorie appropriée.
- 2 Déplacez les articles dans des nfo distincts en fonction de leur catégorie principale. La catégorisation des documents est plus simple lors de leur importation dans Get-Answers.
- 3 Pour chaque type d'article de la base de connaissances, vous pouvez utiliser KnowlixAuthor pour :

Remarque : Il est conseillé de réaliser des captures d'écrans pour conserver les informations dont vous aurez besoin lors de la préparation de la migration des documents et lors de leur gestion après la migration.

- a Afficher la liste des types d'articles de la base de connaissances.

Pour ce faire, créez un nouvel article (Modifier/Nouvelle entrée) dans KnowlixAuthor.

Affichez la liste des types de document dans la zone de liste déroulante correspondante.

- b Afficher les formulaires de saisie utilisés.

Pour capturer un formulaire de saisie, ouvrez chaque formulaire en mode Concepteur de formulaires dans KnowlixAuthor.

Affichez tous les champs, sans omettre le nom réel utilisé, importés dans Get-Answers.

Remarque : Les espaces des noms de champs importés dans Get-Answers seront remplacés par des traits de soulignement (), les normes xml n'autorisant pas les espaces dans les noms de champs.

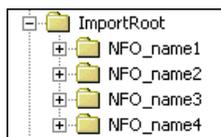
- c Consulter les affichages de documents utilisés.

Lorsque vous visualisez un type de document (dans KnowlixAuthor), imprimez-le ainsi que l'affichage qui lui est associé. Toutes ces informations vous seront utiles lorsque vous créerez de nouveaux formulaires de saisie, formulaires d'édition et affichages pour les documents Get-Answers.

Exécution de la migration à partir de Knowlix

Il est conseillé de suivre cette procédure pour utiliser l'assistant de migration en vue d'importer des données Knowlix dans Get-Answers. Consultez le document consacré à la migration Knowlix pour plus d'informations.

- 1 Exécutez l'assistant de migration Knowlix sur chaque nfo.
- 2 Chaque fois que vous faites correspondre une catégorie de documents de la base de connaissances (Ressources humaines, par exemple) à un nfo distinct de Knowlix, l'assistant de migration génère un répertoire portant le même nom que le nfo. Si vous souhaitez reprendre le nom du nfo pour la catégorie de niveau supérieur dans Get-Answers, placez ce répertoire directement sous ImportRoot (RacineImportation). Le nom de ce répertoire devient alors le nom d'une catégorie de niveau supérieur dans Get-Answers.



Importation des données dans Get-Answers

Une fois vos données converties à partir de Knowlix ou d'une autre application (telle que Tivoli ServiceDesk), suivez la procédure mentionnée dans cette section pour importer les données dans la base de données Get-Answers.

Remarque : Vous devez créer une équipe documentaire propriétaire qui sera chargée de gérer les nouveaux documents que vous importez. Procédez à plusieurs importations, de façon à importer les documents destinés à une seule et même équipe documentaire propriétaire à la fois.

Avant d'importer des fichiers xml, assurez-vous qu'ils contiennent des caractères valides, conformes au jeu de caractères défini. Le jeu de caractères est indiqué dans la première ligne du fichier xml.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO8859-1" ?>
```

Vous pouvez afficher le fichier xml dans un éditeur de texte pour remplacer l'en-tête de type de contenu par ISO-8859-1, ou encore utiliser la fonction Enregistrer sous de certains éditeurs de texte (Bloc-notes, par exemple) pour convertir le fichier au format UTF-8.

Pour importer des documents convertis dans Get-Answers :

- 1 Déplacez les données converties vers un répertoire du serveur d'applications Get-Answers.
- 2 Connectez-vous à Get-Answers.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.

4 Dans le volet de gauche, cliquez sur le lien **Importer des documents**.

La page d'importation de documents (présentée ci-dessous) s'ouvre.

5 Sur cette page :

- a Tapez le chemin d'accès au répertoire contenant les documents à importer dans le champ **Chemin du répertoire d'importation**. (Information obligatoire.)

Ce chemin d'accès doit pointer vers le répertoire placé immédiatement au-dessus du répertoire de la catégorie supérieure appartenant à cette équipe. Par exemple, si la catégorie de niveau supérieur se nomme Get-Answers et que le répertoire contenant les fichiers et les pièces jointes de la catégorie supérieure Get-Answers se nomme également Get-Answers,

```
C:\Program Files\Peregrine\Common\
Tomcat4\webapps\oaa\integrations\ImportRootExample\Get-Answers
```

entrez le chemin d'accès suivant dans le champ **Chemin du répertoire d'importation** :

```
C:\Program Files\Peregrine\Common\
Tomcat4\webapps\oaa\integrations\ImportRootExample
```

- b Dans le champ Équipe documentaire propriétaire des nouvelles catégories, sélectionnez l'équipe chargée de gérer les documents.
 - c Dans la section Options de document externe, sélectionnez soit Fichiers de métadonnées XML requis (cette option vous permet d'importer des fichiers qui contiennent à la fois des documents externes et créés incluant des métadonnées personnalisées), soit Importation directe (tous les documents importés sont des documents externes).
 - d Dans la section Date d'expiration (génération de rapports), indiquez le nombre de mois au bout duquel les documents expireront et sélectionnez la date d'origine à prendre en compte (Date de création ou Date de dernière modification).
- 6 Cliquez sur le bouton Importer.

Le message suivant s'affiche : L'importation est terminée. Pour obtenir des résultats détaillés, consultez le fichier `getanswers_document_import.log`.

Un message s'affiche pour demander le redémarrage du serveur d'applications, si le schéma a été étendu.

Important : Après l'importation de tous les documents, redémarrez le serveur d'applications si vous avez étendu le schéma `rKmDocument`. Après avoir redémarré le serveur, cliquez sur le lien Rapprocher les documents liés pour exécuter l'utilitaire de gestion des liens.

Gestion des documents importés

Pour gérer les documents importés à partir de Knowlix, effectuez les opérations suivantes :

- Définition d'autorisations
- Configuration de la recherche
- Extension de la base de données
- Création de formulaires de saisie et d'édition
- Création d'affichages
- Suppression des types de document portant le même nom

Définition d'autorisations

Par défaut, l'exemple de nom de connexion, `suser`, est autorisé à créer des catégories, importer des documents, créer des affichages de documents et personnaliser des formulaires de saisie et d'édition (également appelés workflows).

Remarque : Les droits de création de catégories et de création d'affichages de documents sont réservés aux Propriétaires des équipes documentaires. Les autorisations nécessaires pour importer des documents font partie des droits administrateur établis dans la page de définition des droits d'accès. Les droits de personnalisation des formulaires de saisie et d'édition (workflows) nécessitent des autorisations de type Personnalisation de la maintenance du système, définies dans les droits d'accès.

Vous pouvez autoriser chaque propriétaire à administrer la personnalisation des formulaires. Il est malheureusement impossible d'empêcher le propriétaire d'une équipe documentaire d'écraser les modifications apportées par un autre propriétaire au niveau système.

Utilisez la page Définir des droits d'accès pour afficher et mettre à jour les autorisations accordées aux équipes documentaires propriétaires. Pour définir les droits d'une équipe documentaire propriétaire, reportez-vous à la section [Gestion des catégories et des équipes documentaires propriétaires à la page 54 du Chapitre 2, Configuration de Get-Answers](#).

Utilisez la page Détails sur les droits pour mettre à jour les termes de capacité de sécurité. Pour modifier les termes de capacité de sécurité d'un utilisateur, reportez-vous à la section [Utilisation des équipes documentaires propriétaires à la page 54 du Chapitre 2, Configuration de Get-Answers](#)

Utilisation des champs étendus lors de la recherche

Copiez le contenu du fichier `rware_cfg.txt` dans le fichier `rware.cfg` en suivant les règles suivantes :

- Supprimez les doublons.
- Conservez le doublon le plus long si vous souhaitez que la recherche porte sur le champ entier.
- Supprimez les champs sur lesquels la recherche ne doit pas porter. Par exemple, si vous ne souhaitez pas appliquer la recherche sur les champs de l'historique, vous pouvez le supprimer du fichier `rware.cfg`.

Extension de la base de données

La base de données est automatiquement étendue au cours des procédures d'importation ou de migration ; mais vous devrez tout de même redémarrer le serveur d'applications pour activer les extensions de schémas. (Voir [Extension de schémas dans Get-Answers à la page 173](#)). Le moteur de recherche doit également être redémarré afin de pouvoir utiliser les nouveaux champs de recherche. Il doit en effet réindexer tous les documents de façon à inclure les documents importés.

Création de formulaires de saisie et d'édition

Lorsque vous importez les documents Knowlix dans Get-Answers, le système crée les types de document correspondants. Pour pouvoir utiliser ces nouveaux types de document en tant que modèles afin de créer d'autres documents sur le système ou de modifier les documents importés, vous devez créer un formulaire de saisie et un formulaire d'édition associés à chaque nouveau type de document créé au cours du processus de migration.

Remarque : Pour plus d'informations, reportez-vous au [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#) et au [Chapitre 5, Personnalisation](#).

Pour créer un nouveau formulaire de saisie et d'édition :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document**.
- 2 Sélectionnez un type de document.

La page de création de document s'affiche.

Création de Document

Saisissez les informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Formulaire de saisie

Titre :

Type de document : Type de document FR

Résumé :

Équipe documentaire propriétaire :

Date d'expiration : 3 mars 2006

Soumettre le document Prévisualiser le document Enregistrer le brouillon

portal Peregrine

Cette page ne comporte peut-être pas les champs dont les auteurs ou les éditeurs ont besoin.

- 3 Pour les ajouter, cliquez sur l'icône de personnalisation (clé) afin d'ouvrir une fenêtre qui répertorie tous les champs pouvant figurer sur le formulaire de saisie. Les champs figurant dans les documents Knowlix importés doivent apparaître dans la liste des champs disponibles.

Sélectionnez les champs à afficher lors de la création des documents de type **Document**. Double-cliquez sur un champ dans la colonne de droite pour modifier ses attributs.

Champs du document	
Champs disponibles	Configuration actuelle
-- Division verticale --	-- Formulaire de saisie --
-- Division horizontale --	-- Division horizontale --
-- Titre de section --	Titre
Auteur	Résumé
Commentaires sur le document	-- Division verticale --
Composant	Type de document
Date Libre 3	Équipe documentaire propriétaire
Date d'expiration	Date d'expiration
Date de création	-- Division horizontale --
Date de dernière modification	-- Incident --
Date de dernière modification du document	RTF 1

Options du formulaire

Titre : `$$$IDS(studio,explorerTitleCreate,$$$IDS(Entities,Entities_KmDocu`

Instructions : `$$$IDS(studio,explorerInstructionsCreate,$$$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Label))`

Options d'explorateur

Créer : Aller directement à l'écran de création par défaut

Ignorer la recherche : Ignorer la page de recherche et exécuter une interrogation par défaut

Détail unique : Accéder directement à la page de détails lorsqu'une recherche renvoie un seul élément

Récapitulatif : Afficher une page récapitulative sur le document

Opérations réservées aux rôles suivants

Création de document :

Suppression de document :

Mise à jour de document :

Retour à la configuration par défaut Enregistrer

Utilisez les informations concernant KnowlixAuthor ([Préparation de la conversion à partir de Knowlix à la page 427](#)) pour déterminer les champs que vous souhaitez rendre disponibles pour les auteurs de documents. Pour plus d'informations sur les personnalisations, reportez-vous au [Chapitre 5, Personnalisation](#).

- 4 Cliquez sur **Enregistrer** après avoir terminé la personnalisation.

La page de création d'un document s'ouvre.

Utilisez ce formulaire, qui inclut vos personnalisations, pour créer un exemple de document.

Remarque : Vous devez impérativement renseigner les champs Équipe documentaire propriétaire et Type de document.

5 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Le document enregistré est envoyé dans le workflow (Triage) où vous pouvez l'ouvrir pour le modifier.

6 Dans le workflow, ouvrez et acceptez l'affectation de workflow de triage associée à l'exemple de document envoyé.

Vous pouvez suivre les mêmes étapes pour créer le formulaire d'édition. Il n'est pas nécessaire d'ajouter les champs que vous avez utilisés pour créer le document, mais tous sont disponibles. Vous devez renseigner les champs Équipe documentaire propriétaire et Type de document.

Remarque : Certains champs sont automatiquement renseignés, tels que la date de création du document.

7 Sur la plupart des formulaires d'édition, vous pouvez activer ou désactiver l'option de lecture seule afin d'autoriser ou d'imposer la saisie d'une valeur. Pour une présentation détaillée de ces procédures, reportez-vous à la section [Configuration des attributs de champs](#) du [Chapitre 5, Personnalisation](#).

8 Après avoir apporté toutes les modifications souhaitées, cliquez sur **Enregistrer** dans la fenêtre Personnalisation du détail du document.

Vous disposez maintenant d'un formulaire d'édition personnalisé ; vous pouvez donc supprimer l'exemple de document que vous avez utilisé pour créer le formulaire.

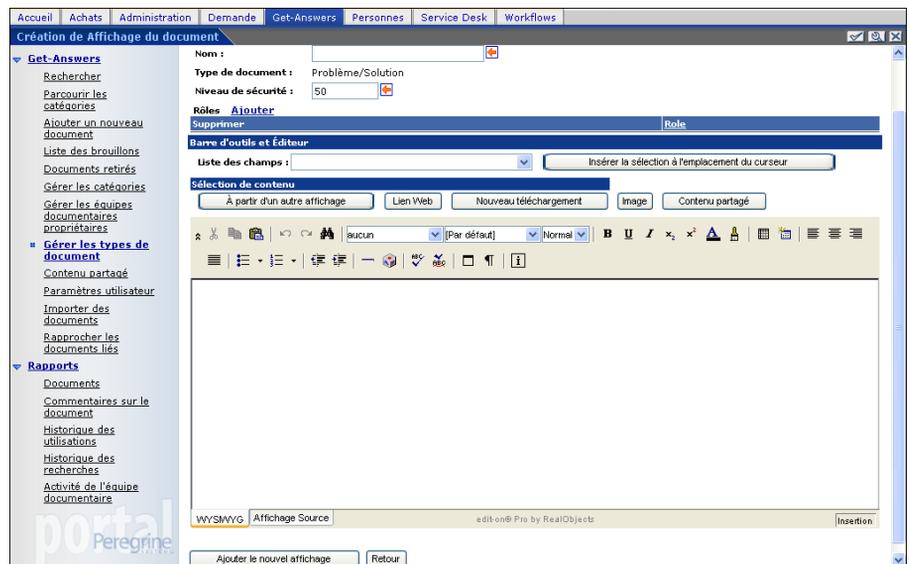
La prochaine fois que vous ouvrirez un document de ce type en vue de le modifier, il utilisera toutes les modifications de personnalisation apportées lors de la création du formulaire d'édition.

Création d'affichages

Vous devez impérativement créer un affichage de document, afin que le document auquel il est associé puisse être affiché.

Pour créer des affichages de documents :

- 1 Cliquez sur **Gérer les types de document**.
- 2 Sélectionnez le document auquel associer un affichage.
- 3 Cliquez sur le lien **Ajouter** en regard de Affichages de document.



- 4 Ajoutez les noms de champs de la liste à l'affichage.

Reportez-vous au [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#) pour ajouter des champs à l'affichage de document.

- 5 Cliquez sur le bouton **Ajouter le nouvel affichage** pour enregistrer le nouvel affichage.

Suppression des types de document portant le même nom

Il est possible que les exemples de types de document prédéfinis dans Get-Answers incluent ceux disponibles dans Knowlix.

Avertissement : Il est conseillé de supprimer les exemples de types de document fournis dans Get-Answers (notamment Error Message Cause, How To, Problem Solution et Reference) si vous disposez de types de document Knowlix portant le même nom.

Si les utilisateurs commencent à envoyer des documents en utilisant les exemples, vous rencontrerez des problèmes lors de la gestion des types de document en raison des doublons. En effet, vous serez contraint de prendre en charge deux versions de chaque affichage de document, de chaque formulaire de saisie et de chaque formulaire d'édition.

Pour plus d'informations sur la suppression de types de document, reportez-vous au [Chapitre 11, Types et affichages de documents](#).

Mise à jour des extensions de schémas

Un schéma est un document XML qui modifie les données stockées dans la base de données. Il décrit la structure des données et leurs relations dans la base de données. Au cours de la procédure d'importation de Get-Answers, des fichiers d'extensions de schémas sont générés pour vos données. Ces extensions de schémas sont enregistrées dans le fichier `KmDocument.xml` qui se trouve dans le répertoire suivant :

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

L'extension de schéma générée par l'importation de documents reprend par défaut le nom des champs comme libellé des champs. Ils ne sont donc pas traduits. Vous devez pour ce faire ajouter des mappages `$$IDS` aux fichiers de schémas et de chaînes.

Pour traduire le libellé d'un nouveau champ :

- 1 Ouvrez le fichier `rKmDocument.xml` situé dans ce répertoire :

```
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

- 2 Recherchez la ligne débutant par `<attribute name=`, e.g.
`<attribute name="OperatingSystem" label="OperatingSystem"
type="string" />`

- 3 Remplacez `label="OperatingSystem"` par
`label="$$IDS(Entities,Entities_OperatingSystem_Label)"`

- 4 Ouvrez le fichier `Entities_en.str` situé dans ce répertoire :

```
\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\
```

- 5 Ajoutez cette ligne en respectant l'ordre alphabétique pour pouvoir la retrouver facilement.

```
Entities_OperatingSystem_Label, "Operating System"
```

- 6 Pour chaque langue contenue dans le répertoire `\webapps\oaa\WEB-INF\apps\oaagen\` ou un de ses sous-répertoires, ajoutez le libellé de l'attribut correspondant.

Par exemple, dans le fichier `Entities_de.str`, ajoutez cette ligne pour la chaîne allemande :

```
Entities_OperatingSystem_Label, "Betriebssystem"
```

- 7 Répétez cette procédure pour chacun des champs ajoutés.

Utilisation d'extensions de schémas pour ajouter manuellement de nouveaux champs

Si vous ne réalisez pas d'importation et que vous avez besoin d'extensions de schémas, suivez les procédures de cette section.

Vous pouvez ajouter autant de nouveaux champs que vous le souhaitez : il suffit de répéter une ligne et d'en modifier les propriétés, comme indiqué dans les procédures ci-dessous. Dans la première procédure, vous modifiez les mappages logiques des champs. Dans la seconde, vous modifiez les mappages physiques.

Remarque : N'appliquez pas cette méthode si vous procédez à la migration de données Knowlix. Pour plus d'informations sur la migration Knowlix, reportez-vous à la section [Conversion de données Knowlix](#).

Pour modifier les mappages logiques du fichier d'extension de schéma Get-Answers :

- 1 Les extensions de schémas sont enregistrées dans le fichier `KmDocument.xml` du répertoire suivant :

```
\WEB-INF\apps\oaagen\schema\extensions\
```

- 2 Recherchez la ligne débutant par `<attribute name=`.

Cet exemple présente le fichier d'extension de schéma `KmDocument.xml` avant modification. La ligne de nom d'attribut apparaît en gras uniquement pour l'exemple.

```
<schema>
<documents name="base">
<document UniqueField="" extends="" name="rKmDocument"
label="$$IDS(Entities,Entities_KmDocument_Label)"
preexplorer="preexplorer.rKmDocument.kmDocumentPreexplorer"
loadscript="loadscript.rKmDocument.kmDocumentLoadScript">
<attribute name="OperatingSystem" label="Operating System"
type="string" />
</document>
</documents>
</schema>
```

- 3 Copiez la ligne débutant par `<attribute name=` et collez-la juste en dessous de la première.
- 4 Dans la ligne collée, modifiez la valeur entre guillemets pour l'adapter au champ que vous voulez ajouter.

Par exemple, remplacez "Operating System" (système d'exploitation) par "Job Title" (intitulé de l'emploi).

- 5 Répétez les étapes 3 et 4 pour chacun des champs à ajouter.
- 6 Enregistrez le fichier.

Pour modifier les mappages physiques :

- 1 Ouvrez le fichier `rKmDocument.xml` du répertoire suivant :
`\WEB-INF\apps\oaagen\extensions\rome\`
- 2 Recherchez la ligne débutant par `<attribute`.

Cet exemple présente le document `rKmDocument.xml`.

```
<schema>
<documents name="rome">
<document CallableClass="" CacheType="DEFAULT"
string="Title"
table="KMDOCUMENT" ejb="KmDocument" name="rKmDocument">
<attribute callmethod="" length="42" field="_null"
member="OperatingSystem"
name="OperatingSystem" />
</document>
</documents>
</schema>
```

- 3 Pour chacun des champs ajoutés au fichier `KmDocument.xml` (mappages logiques), copiez et collez la ligne `<attribute`.

- 4 Modifiez ce texte dans la ligne d'attribut collée.
 - Remplacez la valeur de longueur (length=) par la longueur de votre choix pour ce champ. Par exemple, remplacez length="42" par length="56".
 - Modifiez la valeur de member= pour indiquer le nom du champ. Par exemple, remplacez member="OperatingSystem" par member="JobTitle".
 - e Remplacez également la valeur de name= pour refléter le champ. Par exemple, remplacez name="OperatingSystem" par name="JobTitle".

Important : Veillez à reporter toutes les modifications relatives aux champs ajoutés au schéma KmDocument.xml dans le schéma rKmDocument.xml.

- 5 Enregistrez le fichier.
- 6 Si vous devez traduire les libellés des nouveaux champs, reportez-vous à la section [Pour traduire le libellé d'un nouveau champ : à la page 439](#).



A | Dépannage de Get-Answers

ANNEXE

Cette annexe présente les problèmes pouvant survenir après l'installation de Get-Answers et indique comment les résoudre.

Résolution des erreurs

Messages de workflow manquants ou réception de messages en double

Si les utilisateurs ne reçoivent pas certains messages de workflow ou reçoivent des messages en double, cela signifie que l'application Web n'est pas correctement configurée.

Pour corriger ce problème :

- Vérifiez que toutes les propriétés définies dans les différents onglets de la page Paramètres de l'administrateur sont correctes. Assurez-vous notamment que le paramètre **Activer les interrogateurs de scripts** de l'onglet Commun est activé.
- Vérifiez que la valeur **rome** est définie dans le champ File d'attente des événements, sous l'onglet Commun.

Pour rechercher un message workflow manquant :

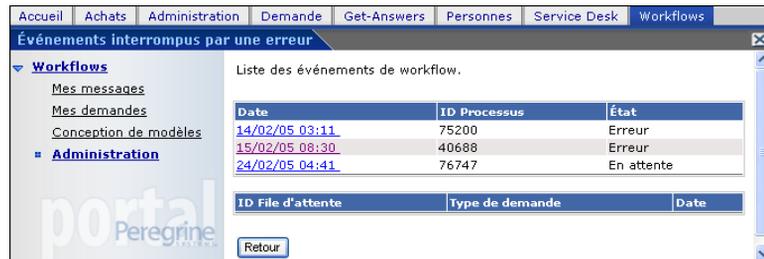
- 1 Connectez-vous à Get-Answers en tant qu'administrateur.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows.
- 3 Cliquez sur le lien Administration du menu d'activités.
La page Administration des processus s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien File d'attente des événements.
La page Événements interrompus par une erreur s'affiche.
- 5 Vérifiez l'état de tous les processus.
- 6 Si un processus affiche l'état Erreur, cliquez dessus.
- 7 Lisez le message d'erreur qui s'affiche et corrigez la cause de l'erreur.
- 8 Cliquez sur le bouton **Mettre à jour pour traitement** afin de soumettre à nouveau le message de workflow.

S'il manque des messages de workflow pour des affectations Get-Answers, il est possible qu'aucun propriétaire n'ait été trouvé dans l'équipe documentaire lorsque le workflow a tenté de résoudre l'affectation de rôle. Vous pouvez utiliser l'option File d'attente des événements.

- 1 Connectez-vous à Get-Answers en tant qu'administrateur.
- 2 Cliquez sur l'onglet Workflows.
- 3 Cliquez sur le lien Administration du menu d'activités.
La page Administration des processus s'affiche.

4 Cliquez sur le lien File d'attente des événements.

La page Événements interrompus par une erreur s'affiche.



Si un événement indique l'état Erreur, vous pouvez cliquer dessus pour en afficher les détails. Si aucun événement n'est trouvé au cours du processus d'affectation de rôle, vous devez voir apparaître un message d'erreur du type :



Message d'erreur : Unable to activate activity:fe78da1b8abc8e1e
 Title:Assigned to empty role Type:task - process:138960 - err:Could not find any user for group:Empty Role

- 5 Dans ce cas, assurez-vous que le rôle défini au sein de l'équipe documentaire comprend au moins un membre. Un rôle fonctionnel est un groupe d'utilisateurs défini sous l'onglet Personnes. Dans Get-Answers, un rôle fonctionnel peut désigner un propriétaire, un éditeur ou un réviseur au sein d'une équipe documentaire. Il est possible que ce rôle fonctionnel ne comprenne aucun utilisateur, et une équipe documentaire propriétaire qui ne compte pas de propriétaire n'est pas fonctionnelle. Des émetteurs ajoutent de nouveaux documents, mais personne ne les révise ni ne les publie. Ces documents affichent donc l'état Erreur dans la file d'attente des événements de workflow.

Par exemple, si vous voyez le message d'erreur suivant :

```
...Could not find any user for group HR Managers
```

Cela indique qu'un rôle fonctionnel (groupe d'utilisateurs) nommé « HR Managers » est défini en tant que propriétaire d'une équipe documentaire, mais que ce rôle est vide.

- 6 Cliquez sur l'onglet **Personnes** pour vérifier que le rôle fonctionnel « HR Managers » comprend au moins un utilisateur.
 - a Cliquez sur l'onglet **Personnes**.
 - b Cliquez sur le lien **Rôles fonctionnels** du menu d'activités.
 - c Dans la liste des rôles fonctionnels, cliquez sur le rôle qui ne comprend aucun utilisateur. Dans cet exemple, il s'agit de HR Managers.
 - d Dans la page de détails sur les rôles, vous devriez voir qu'aucun utilisateur n'est défini dans ce rôle.
 - e Si c'est le cas, cliquez sur l'icône représentant une clé, placée dans l'angle supérieur droit, pour personnaliser la page de détails sur les rôles de manière à ajouter l'ensemble d'utilisateurs dans cette page. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous au [Chapitre 5, Personnalisation](#).
- 7 Pour personnaliser la page et ajouter un utilisateur ou un ensemble d'utilisateurs :
 - a Cliquez sur l'icône de clé dans la page de détails sur les rôles.
 - b Dans la fenêtre Personnalisation du détail du document, ajoutez le champ **Personnes** à la liste Configuration actuelle.

- c Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

La page de détails sur les rôles devrait maintenant afficher le libellé **Personnes**, ainsi qu'un lien **Ajouter**.

- d Cliquez sur le lien **Ajouter** pour ajouter un utilisateur ou un groupe d'utilisateur à ce rôle.

- 8 Vous pouvez alors revenir à la page Administration, sous l'onglet Workflows, pour afficher l'événement et cliquer sur le bouton **Mettre à jour pour traitement** afin de soumettre à nouveau le message de workflow au moteur de workflow.



Glossaire

Ce glossaire reprend les termes généraux utilisés pour présenter Get-Answers, la plate-forme OAA et le module Workflows.

Terme	Définition
Activité	Tâche ou ensemble de tâches formant une étape logique dans la définition du processus. Il peut s'agir d'une <i>activité manuelle</i> ou d'une <i>activité automatisée</i> .
Activité automatisée	Activité réalisée par ordinateur, sans intervention de l'utilisateur.
Activité manuelle	Activité dont l'exécution des tâches associées demande l'intervention d'un ou de plusieurs utilisateurs.
Application Web	Application qui s'ouvre dans un navigateur Web.
Archway	Servlet Java qui reçoit les demandes HTTP provenant des clients et des serveurs externes, les achemine vers le serveur approprié et renvoie des données ou des documents affichables. Les demandes prises en charge par Archway varient, mais il s'agit principalement de requêtes, de mises à jour de données et d'événements système. Archway traite les demandes HTTP et les formate de façon à obtenir des messages compréhensibles par la couche de traitement de Get-Answers. Les messages qui en résultent sont enfin transmis au connecteur d'une bibliothèque de données qui produit un ensemble de résultats au format XML.
Catégorie	Une catégorie contient des documents publiés. Chaque catégorie est gérée par une équipe propriétaire.
Connecteur	Un connecteur établit une connexion entre la base de données principale et l'application Web, permettant aux données de circuler entre la base de données et le navigateur Web, et vice-versa.

Terme	Définition								
Copie de travail	Version du document publié dans son état éditorial.								
Création	Capacité permettant de créer de nouveaux documents et d'en modifier le contenu à l'aide d'un éditeur RTF.								
Définition de processus	<p>Une définition de processus représente un processus métier et se compose d'activités dans lesquelles les tâches du processus sont définies.</p> <p>Une définition de processus inclut des informations relatives aux activités et aux utilisateurs du workflow. Elle peut inclure à la fois des activités manuelles et automatisées.</p>								
Division AND	Point d'un workflow où un chemin séquentiel se divise de telle sorte que plusieurs activités parallèles se forment pour donner lieu à un traitement indépendant et simultané (reportez-vous à Routage parallèle). Une jointure AND permet de joindre ces activités parallèles une fois leur traitement terminé.								
Division OR	Point d'un workflow où le chemin séquentiel est divisé selon une décision quant à la branche à suivre. Une division OR est conditionnelle et la branche à suivre vers l'activité suivante dépend de la valeur renvoyée.								
Document externe	Document créé en dehors de Get-Answers. Il peut par exemple s'agir de documents MS Office, PDF et HTML.								
Données d'audit	<p>Enregistrement d'historique traçant l'évolution des workflows de processus et des instances d'activité.</p> <p>Get-Answers rassemble les informations suivantes pour les workflows de processus et les instances d'activité :</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Instance de processus</th> <th>Instance d'activité</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Date de début</td> <td>Date d'affectation</td> </tr> <tr> <td>Date de fin</td> <td>Date d'échéance</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Date de fin</td> </tr> </tbody> </table>	Instance de processus	Instance d'activité	Date de début	Date d'affectation	Date de fin	Date d'échéance		Date de fin
Instance de processus	Instance d'activité								
Date de début	Date d'affectation								
Date de fin	Date d'échéance								
	Date de fin								
Droits d'accès	Tâches que les membres, les émetteurs, les lecteurs, les réviseurs, les éditeurs et les propriétaires sont autorisés à effectuer. Il existe sept droits d'accès : lecture, création, mise à jour, restauration, retrait, publication et transfert.								
Échéance	Date à laquelle une tâche concernant une activité doit être réalisée.								
ECMAScript	Langage de script côté serveur, permettant de rédiger des scripts pour Get-Answers.								

Terme	Définition
Éditeur	Un des quatre droits d'accès accordés aux membres d'une équipe documentaire propriétaire. Un éditeur bénéficie des droits d'accès en lecture, création et mise à jour sur tous les documents appartenant à l'équipe propriétaire. Il assume également des responsabilités spéciales au sein du workflow éditorial.
Émetteur	Une des deux autorisations de catégorie. Un émetteur bénéficie d'un accès en lecture à tout document publié dans la catégorie, et il peut ajouter de nouveaux documents dans cette catégorie.
Environnement d'exécution Java	Cet environnement est nécessaire pour l'exécution des programmes Java. Il se compose de la machine virtuelle Java, des classes principales de la plate-forme Java et des fichiers de support.
Équipe propriétaire	Les équipes propriétaires gèrent des documents. À chaque équipe propriétaire sont associés quatre droits : lecteur, éditeur, propriétaire et réviseur.
Escalade	Procédure invoquée lorsqu'une contrainte ou condition spécifique n'est pas remplie. Une escalade peut être automatisée ou manuelle ; elle implique généralement des autorisations de haut niveau (voir Rôle organisationnel).
État du processus	Représentation de l'état d'un workflow de processus. Le workflow de Get-Answers utilise les états de processus suivants : <ul style="list-style-type: none"> En cours L'instance de processus est en cours et une ou plusieurs activités ont commencé. Terminé Toutes les activités de l'instance de processus ont été réalisées. Erreur L'instance de processus a rencontré une erreur et s'est interrompue.
Événement	Occurrence qui amène le logiciel de gestion des workflows à entreprendre une ou plusieurs actions. Un événement notifie le moteur de workflow d'une action interne ou externe.
HTML	HyperText Markup Language (langage de balisage hypertexte). Langage utilisé pour composer des pages Web et pouvant être lu et affiché par les navigateurs Web.
HTTP	HyperText Transfer Protocol (protocole de transfert hypertexte). Protocole de communication permettant de se connecter aux serveurs Web. Les pages HTML sont envoyées au navigateur Web qui les lit et les affiche. HTTPS assure un plus haut niveau de sécurité des données.

Terme	Définition
Instance d'activité	Instance unique d'une activité dans un workflow de processus (ou instance de processus). Un workflow de processus peut comprendre plusieurs instances d'activité. Une activité commencée est une instance d'activité.
Itération	Exécution répétitive d'une ou plusieurs activités jusqu'à ce qu'une condition spécifiée soit remplie.
JAAS	Java Authentication and Authorization Service : JAAS est utilisé par Get-Answers pour authentifier les utilisateurs. Il est possible de configurer l'ensemble des services par rapport auxquels les utilisateurs doivent être authentifiés. Chaque service peut être défini comme REQUIRED (obligatoire), OPTIONAL (facultatif), REQUISITE (requis) ou SUFFICIENT (suffisant) par le biais de modules de connexion.
Jointure AND	Point d'un workflow où plusieurs activités parallèles sont jointes et où l'activité suivante est exécutée (voir Routage parallèle).
Jointure OR	Point d'un workflow où plusieurs branches d'activité différentes sont jointes en une seule activité.
JSP	Java Server Page. Permet la séparation entre le contenu d'une page et sa conception ou son affichage. Le serveur Web ou le serveur d'applications exécute des balises HTML contenant du code source Java incorporé. La technologie JSP est une extension de la technologie des servlets Java.
Lecteur	Un des quatre droits d'accès accordés aux membres d'une équipe documentaire propriétaire. Un lecteur bénéficie d'un accès en lecture à tout document dont l'équipe est propriétaire. Il ne joue aucun rôle dans les workflows éditorial ou de triage. Il peut cependant créer des documents. Le lecteur peut en outre afficher les documents non publiés.
Liste de travail	Liste des tâches attribuées à un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs particulier.
Membre	Une des deux autorisations de catégorie. Un membre bénéficie d'un accès en lecture à tout document publié dans la catégorie.
Métadonnées	Informations stockées concernant les documents : nom de fichier, titre, taille du fichier, type de document, numéro de version, date de création et état éditorial.
Modèle de type Composant	Un modèle de type Composant définit un ensemble d'activités spécifiques. Il est possible de l'ajouter à un modèle de workflow.

Terme	Définition
Moteur de workflow	<p>Service logiciel ou moteur constituant l'environnement d'exécution d'une instance de processus.</p> <p>Le moteur de workflow interprète la définition de processus, crée des workflows de processus et gère leur exécution. Il navigue également d'une activité à l'autre et crée des tâches pour leur traitement.</p>
Participant d'un workflow	<p>Utilisateur réalisant les tâches figurant dans sa liste de travail. Chaque tâche est représentée par une activité de workflow.</p>
Plate-forme OAA	<p>Plate-forme logicielle utilisée par les produits Peregrine Get-It. Il s'agit des produits Get-Answers, Get-Resources et Get-Services. Cette plate-forme fournit des fonctionnalités communes aux produits Get-It en libre-service à destination des employés. La plate-forme OAA est un logiciel inclus avec les produits Get-It. Elle ne peut être vendue séparément.</p>
Portail Peregrine	<p>Écran initial qui apparaît lorsque vous lancez une application Web Peregrine. Il affiche un écran de connexion et permet d'accéder à la plupart des modules qui composent l'application.</p>
Processus	<p>Ensemble d'activités conçues dans la définition de processus, selon les conditions requises d'un processus métier.</p>
Processus métier	<p>Ensemble d'activités liées entre elles et réalisant un objectif métier (ou d'entreprise). Un processus métier est défini dans une définition de processus pouvant inclure des activités à la fois automatisées et manuelles.</p>
Propriétaire	<p>Un des quatre droits d'accès accordés aux membres d'une équipe documentaire propriétaire. Un propriétaire bénéficie des droits d'accès lecture, création, restauration, publication et transfert sur tous les documents appartenant à l'équipe propriétaire. Il assume également des responsabilités spéciales au sein des workflows éditorial et de triage.</p>
Réviseur	<p>Un des quatre droits accordés aux membres d'une équipe documentaire propriétaire. Un réviseur peut lire tout document appartenant à l'équipe propriétaire. Il assume également des responsabilités spéciales au sein du workflow éditorial.</p>
Rôle	<p>Un rôle est un groupe d'utilisateurs. Les droits sont accordés à des rôles et/ou à des utilisateurs individuels.</p>
Rôle de processus	<p>Mécanisme associant les participants d'un workflow avec les activités du workflow. Le rôle définit la façon dont l'utilisateur participe à un processus ou une activité spécifique.</p>

Terme	Définition
Rôle organisationnel	Groupe de participants à un workflow, possédant un ensemble donné d'attributs, de qualifications et de compétences. Les participants du groupe peuvent réaliser des tâches s'ils possèdent l'ensemble d'attributs approprié.
Routage parallèle	Segment d'un workflow de processus où deux plusieurs activités ou plus s'exécutent en parallèle. Un routage parallèle est généralement créé au moyen d'une division AND et se termine par une jointure AND.
Routage séquentiel	Segment d'un workflow de processus où plusieurs instances d'activité sont exécutées de façon séquentielle.
Serveur d'applications	Le serveur d'applications traite les données de la base de données de l'application Web et les transmet au serveur Web.
Serveur Web	Serveur qui lit directement les données d'une application Web ou d'un serveur d'applications et les convertit dans un format pouvant être affiché par un navigateur Web.
Servlet	Composant d'application Java indépendant de la plate-forme utilisé par le système pour la réalisation de traitements côté serveur (par exemple, pour accéder à une base de données).
Tâche	Travail devant être effectué par un utilisateur du workflow, tel que défini dans l'activité associée. Les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs accèdent aux tâches qui leur sont attribuées par l'intermédiaire de la liste de travail.
Workflow	Automatisation d'un processus métier : les tâches sont transmises d'un utilisateur à l'autre, tel que défini dans la définition du processus. Le workflow de Get-Answers est constitué des étapes du cycle de vie de chaque document. Pour chaque document, trois copies au maximum peuvent exister à tout moment : la copie publiée, la copie de travail et la copie en cours de révision.
Workflow de processus	Instance unique d'un processus, telle que définie dans la définition du processus. Un processus commencé est un workflow de processus.
Workflow de triage	Le workflow de triage de Get-Answers permet d'examiner les nouveaux documents soumis qui n'ont encore jamais été publiés, afin de déterminer s'ils doivent être révisés dans un workflow éditorial, publiés immédiatement, transférés à une autre équipe documentaire ou supprimés.

Terme	Définition
Workflow éditorial	Le workflow éditorial de Get-Answers est utilisé pour éditer et réviser les documents non publiés (copies de travail) et leurs métadonnées.
XML	EXtensible Markup Language (langage à balises personnalisables) : métalangage de documentation vous permettant de créer des documents en définissant vos propres marqueurs. Ces documents peuvent ensuite être formatés au moyen d'une feuille de style en vue d'être affichés dans un navigateur Web ou transférés vers des systèmes externes. À la différence du langage HTML, vous pouvez créer vos propres balises XML et en définir la signification en fonction de l'application.



Index

A

- Accès
 - Fonction Administration 358
 - Mes demandes 381
- Accueil, Page 329
- Activité
 - Activité Jump 347
 - Création 333, 343, 346
 - Début 332
 - Définition 449
 - Exemple 332
 - Fin 332
 - Modification 349
 - Notification par rôle 337, 340
 - Positionnement 333–334, 346–347, 348
 - Script 341
 - Select 332
 - Suppression 350
 - Type 335
- Activité automatisée
 - Définition 449
- Activité manuelle
 - Définition 449
- Activité, icône 333
- Administration des processus, Page 359
- Administration, Fonction
 - Accès 358
 - Contrôle des instances de processus 360
 - Démarrage d'une nouvelle instance de processus 364
- Administration, module
 - État des scripts 226
 - Files d'attente de messages 227
 - Génération de fichiers WAR 231
- Affichage
 - Demande en retard 384
 - Détails de la demande 382
 - Instance de processus 360
- Ajout
 - Modèle de type Composant 348
- Alarme
 - Notification 338
 - Type 338
- Application associée
 - Planificateur de tâches 17
- Application Web
 - Définition 449
- Approbation, Activité 335
 - Détails de l'activité 336–339
- Architecture Archway
 - Bloc fonctionnel 24
 - Client 26
 - Demande 28
 - Exécution d'interrogations sur un système 28
 - Gestionnaire de documents 28
 - Schéma 25
 - XML 26
- Archway
 - Définition 449
- AssetCenter 157

- Assistance clientèle 19
- Assistance clientèle de Peregrine Systems 19
- Authentification
 - Contact 284
 - Contournement du script de connexion 290
 - Modèle 281
 - Opérateur normal 282
 - Utilisateur 256
- Authentification à la connexion 256
- Authentification intégrée de Windows
 - Configuration 266
 - Sécurité 246
- B**
- Barre d'outils, Icône
 - Activité 332, 356
 - Composant 332, 356
 - Corbeille 332, 356
 - Fractionner 332, 356
 - Sauter 332, 356
 - Zoom arrière 333, 357
 - Zoom avant 333, 357
- Branche 345
- C**
- Cadre, Modification 138
- Calque, Modification 134
- Champ
 - Configuration 152
- Champ en lecture seule 164
- Champ obligatoire 165
- Collection
 - Configuration 155
- Composant
 - Ajout sur le portail 118
 - Création 117
- Composant, Icône 348
- Composant, Modèle
 - Ajout 348
 - Création 355
 - Enregistrement 357
 - Liste 349
- Composant, Type 330
- Connecteur
 - Définition 449
- Connexion 381
- Consultation de la liste des modèles de processus, Page 364
- Contact assistance 19
- Contournement du script de connexion 290
- Contrôle
 - Instance de processus 360
- Copie de travail
 - Définition 450
- Corbeille, Icône 350
- Correcteur orthographique
 - Personnalisation 322
- Courrier électronique
 - Notification 337, 339, 340
- Création
 - Activité Jump 346
 - Activité Select 343
 - Définition 450
 - Modèle de type Composant 355
 - Modèle de workflow 329–350
 - Nouvelle activité 333
- Création d'un modèle
 - de workflow, Page 330, 355
- D**
- Début d'activité 332
- Définition de demande 368
- Définition de processus
 - Définition 450
- Définition de schéma des documents *Voir* Schéma
- Demande
 - Détails 382
 - En retard 384
 - Changement de fuseau horaire 384
 - Lancement 383
- Démarrage
 - Instance de processus 364
- Déplacement de pages personnalisées 166, 229
- Déploiement des thèmes 128
- Détail de l'événement, Page 366
- Détail du formulaire, Affichage 235

- Détails de l'activité
 - Activité Approbation 343
 - Activité Message 339–341
 - Activité Script 341
 - Script 342
 - Tâche ou Approbation 336–339
 - Détails de l'activité Message, Page 340
 - Détails du formulaire 236
 - Dictionnaire
 - Personnalisation 307
 - Division AND 334
 - Définition 450
 - Division OR
 - Définition 450
 - Domaine
 - Définition 449
 - Données d'audit
 - Définition 450
 - Droit d'accès
 - Définition 450
 - Droit d'utilisateur
 - getit.admin 212
 - Droit d'utilisateur, Personnalisation 158
- E**
- Échéance
 - Définition 450
 - ECMAScript
 - Définition 450
 - Éditeur
 - Définition 451
 - Émetteur
 - Définition 451
 - Enregistrement
 - Modèle de type Composant 357
 - Modèle de workflow 350
 - Enregistrement de compte 237
 - Enregistrement utilisateur 237
 - Environnement d'exécution Java
 - Définition 451
 - Équipe documentaire propriétaire
 - Gestion 54
 - Présentation générale 51
 - Équipe propriétaire
 - Définition 451
- Escalade
 - Définition 451
 - État des files d'attente, affichage 228
 - État des scripts 226
 - État des scripts, Vérification 226
 - État du processus
 - Définition 451
 - Étendue des champs 165
 - Événement
 - Définition 450, 451
 - Évolutivité
 - OAA 26
 - Exemple d'activité 332
 - Exportation de pages personnalisées 166, 229
 - Extensions de script 140
 - Extensions de script ECMA 140
- F**
- Fenêtre
 - Recherche d'un employé 336, 340
 - Workflow 334, 336, 339, 344, 347
 - Fichier CSS, Modification 133
 - Fichier de chaînes
 - Traduction 144, 145
 - File d'attente de messages, Affichage 227
 - Files d'attente de messages 227
 - Fin d'activité 332
 - Fractionner, Icône 343
 - Fuseau horaire, Changement pour les demandes en retard 384
- G**
- Gestionnaire de documents 28
 - getit.admin, Droit d'utilisateur 212
 - Graphique de l'en-tête, Modification 130
 - Groupe d'utilisateurs
 - Gestion 40
- H**
- HTML
 - Définition 451
 - HTTP
 - Définition 451

I

- IBM WebSphere portal 231
- Icône
 - Activité 333
 - Composant 348
 - Corbeille 350
 - Fractionner 343
 - Sauter 346
- Icône, Personnalisation 151
- Importation de pages personnalisées 166, 229
- Information du formulaire, Affichage 233
- Information sur les formulaires, Affichage 125
- Informations, Bouton 235
- Instance d'activité
 - Définition 452
- Instance de processus 329
 - Contrôle 360
 - Démarrage 364
 - En cours d'exécution 349
 - Mise à jour 361
 - Numéro de processus 365
 - Suppression 363
- ISO, Codage de caractères. *Voir* Codage de caractères
- Itération
 - Définition 452

J

- JAAS
 - Définition 452
- JAAS (Java Authentication and Authorization Service)
 - Authentification 256
 - Module de connexion 257
- Jointure AND 334
 - Définition 452
- Jointure OR
 - Définition 452
- Journal du serveur 225
- Journalisation 220
 - Format de fichier 222
 - Renouvellement du fichier 224
- Journalisation des sessions utilisateur 239

JSP

- Définition 452
- Jump, Activité 346
 - Détails 347
 - Sélection d'une activité de destination 347

L

- Lancement d'une demande 383
- Langue
 - Connexion 116, 219
- Langue de connexion 116, 219
- LDAP 246
- Libellé, Personnalisation 164
- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) 246
- Liste
 - Modèle de type Composant 349
- Liste de travail
 - Définition 452
- Liste des activités 347
- Liste des demandes
 - Configuration 368
- Liste des processus
 - Nom des colonnes 360
- Liste des processus, Page 360
- local.xml, fichier 212, 218, 232
- Log, Détails du formulaire 236
- login.asp 277

M

- Membre
 - Définition 452
- Menu d'activités 117
- Mes demandes 381
- Message, Activité 335
 - Détails de l'activité 339–341
- Métadonnées
 - Définition 452
- Mise à jour
 - Instance de processus 361
- Modèle
 - Composant 355–357
 - Type 330
 - Workflow 329–350

- Modèle de workflow
 - Création 329–350
 - Définition 328
 - Enregistrement 350
 - Modification 352–353
 - Suppression 354
 - Type 330
 - Modification
 - Activité 349
 - Modèle de workflow 352–353
 - Modification de la présentation
 - du portail Peregrine 121
 - Modification des mots de passe 238
 - Modification des thèmes 123
 - Module Administration
 - Affichage de l'état des files d'attente 228
 - Affichage des files d'attente de messages 227
 - Affichage des transactions du connecteur 230
 - Importation et exportation des personnalisations 229
 - Journal du serveur 225
 - Modification des paramètres 218
 - Page de paramètres 217
 - Panneau de configuration 215
 - Vérification de l'état des scripts 226
 - Module de connexion, JAAS 257
 - Mot de passe
 - Protection 245
 - Mot de passe, Modification 238
 - Mot vide
 - Personnalisation 296
 - Moteur de workflow
 - Définition 453
- N**
- Navigation, Menu 329
 - Nom des colonnes
 - Liste des processus 360
 - Notification
 - Alarme par courrier électronique 338
 - Courrier électronique 337, 339, 340
 - Par rôle 337, 340
- O**
- OR-Fractionner 343
- P**
- Page personnalisée
 - Déplacement 166, 229
 - Panneau de configuration 215
 - Parallèle, Routage 334
 - Paramètres, Définition 218
 - Paramètres, page 218
 - Participant d'un workflow
 - Définition 453
 - Personnalisation
 - Ajout 151
 - Ajout d'une nouvelle section à la disposition des champs 162
 - Ajout de champs 161
 - Champ en lecture seule 164
 - Champ obligatoire 165
 - Configuration requise 157
 - Description de l'interface 150
 - Étendue des champs 165
 - Formulaire 150–166
 - getit.admin 159
 - Icône 151
 - Interface, Description 149
 - Interface, description 153
 - Libellé 164
 - Liste de formulaires standard 148
 - Modification de l'ordre des champs 162
 - Modification de la disposition des champs 162
 - Paramètre 158
 - Portail 118–124
 - Suppression 151
 - Taille des champs 165
 - Personnalisation des thèmes 127
 - Déploiement des thèmes 128
 - Modification des cadres 138
 - Modification des calques 134
 - Modification des feuilles de style 133
 - Modification du graphique de l'en-tête 130
 - Personnalisation du portail Peregrine 118
 - Plate-forme OAA, Définition 453

Portail Peregrine
 Ajout de composants 118
 Définition 453
 Personnalisation 118
 Portail Peregrine, Personnalisation 127
 Portail, Création de nouveaux composants 117
 Positionnement des activités 333–334, 346–347, 348
 Présentation, Modification
 MS Internet Explorer 121
 Netscape Navigator 122
 PreXSL, Détails du formulaire 236
 Processus
 Définition 453
 Processus métier
 Définition 453
 Processus soumis, Page 365
 Processus, Numéro 365
 Processus, Type 330
 Propriétaire
 Définition 453

R

Recherche d'un employé, Fenêtre 336, 340
 Réinitialisation du serveur 215
 Réviseur
 Définition 453
 Rôle
 Définition 453
 Gestion 40
 Présentation générale 35
 Rôle de processus
 Définition 453
 Rôle organisationnel
 Définition 454
 Routage
 Parallèle 334
 Routage parallèle
 Définition 454
 Routage séquentiel
 Définition 454

S

Sauter, Icône 346
 Schéma
 Définition 169
 Élément 198
 Exemple 172
 Modification des extensions 174
 Script de connexion, contournement 290
 Script Input, Détails du formulaire 236
 Script Output, Détails du formulaire 236
 Script, Activité 335
 Détails de l'activité 341, 342–343
 Script 341, 342
 Secure Sockets Layer (SSL) 245
 Sécurité
 Authentification de l'utilisateur 256
 Authentification intégrée de Windows 266
 Autre méthode d'authentification
 à la connexion 290
 Select, Activité 332, 343
 Branche 345
 Détails 344
 Exemple 346
 Script 345
 Types 344
 Serveur d'applications
 Définition 454
 Serveur Web
 Définition 454
 Service de notification 337
 ServiceCenter
 Prise en charge de la personnalisation 157
 Services de notification 340
 Servlet
 Définition 454
 Sessions utilisateur, Journalisation 239
 Soumettre le processus, Page 364
 Sous-document
 Configuration 153
 SSL 245
 Support technique 19

Suppression

- Activité 350
- Instance de processus 363
- Modèle de workflow 354

Surveillance des sessions utilisateur 239

T

Tâche

- Définition 454
- Notification par rôle 337, 340
- Urgente 338

Tâche, Activité

- Détails de l'activité 336–338

Taille des champs 165

Termes de capacité 35, 251

Thème

- Déploiement 128
- Personnalisation 127

Thème, Création 132

Thème, Modification 123

Thésaurus de moteur de recherche 309

Traduction des chaînes 142

Transaction du connecteur, Affichage 230

Type

- Alarme 338
- Sélection 344

Type d'activité 335

- Approbation 335
- Message 335
- Tâche 335

Type de modèle

- Composant 330
- Processus 330

U

User Session 236

user.log, Fichier 239

Utilisateur

- Droit d'accès 329, 358
- Gestion 44

W

WAR (Web archive), Fichier 231

WebSphere portal 231

Workflow

- Concepteur 329
- Définition 454

Workflow de processus

- Définition 454

Workflow, Fenêtre 334, 336, 339

Détails de l'activité Jump 347

Détails de l'activité Select 344

Liste des modèles de type Composant 349

X

XML

- Définition 455

