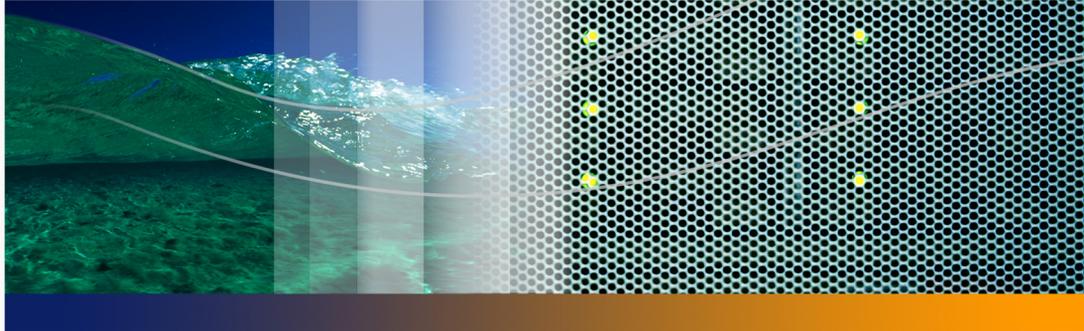


Peregrine Systems, Inc.

Get-Answers 4.2



Manuel de l'utilisateur



© 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. 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. Consultez l'annexe du manuel d'installation pour plus d'informations sur les termes de licence supplémentaires qui s'appliquent (l'annexe est en anglais uniquement).

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 d'Amérique. 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®. Les autres noms ou marques sont susceptibles d'être des marques déposées ou commerciales 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

Présentation de Get-Answers	7
Structure de ce manuel.	8
Conventions typographiques.	8
Indications particulières	9
Documentation connexe.	9
Comment contacter l'assistance clientèle	10
Customer Support (Assistance clientèle)	10
Site Web de documentation	11
Site Web des services de formation	12
Chapitre 1 Recherche d'informations dans Get-Answers	13
Création d'un compte utilisateur dans Get-Answers	14
Modification du mot de passe	15
Recherche simple pour trouver des informations	16
Liste des résultats de recherche.	18

	Options de recherche avancée	21
	Exécution d'une interrogation booléenne.	21
	Exécution d'une interrogation portant sur les métadonnées	22
	Utilisation de la reconnaissance de forme et des variantes orthographiques	23
	Exécution d'une interrogation composée	23
	Correspondance exacte	23
	Utilisation de mots groupés	24
	Exécution d'une recherche avancée	25
	Consultation des catégories	27
	Ajout de commentaires sur un document.	30
	Ouverture de fiches dans Get-Answers	31
Chapitre 2	Création de documents dans Get-Answers	33
	Création d'un document	34
	Brouillons	42
	Utilisation de l'éditeur edit-on Pro	43
	Fonctionnalités de l'éditeur edit-on Pro.	44
	Raccourcis clavier de l'éditeur edit-on Pro.	46
	Modification des documents publiés	46
	Soumission d'un document externe en vue de sa publication	50

Chapitre 3	Utilisation de la liste de travail	55
	Listes de travail et rôles.	56
	Réalisation des tâches figurant dans la liste de travail	58
	Actions du propriétaire.	59
	Workflow éditorial de l'éditeur	62
	Workflow éditorial du réviseur	65
	Workflow éditorial du propriétaire	67
	Réaffectation d'une tâche	69
	Affichage de l'historique	72
	Affichage de l'état	73
	Délégation d'une liste de travail à un autre utilisateur	75
	Utilisation de documents liés.	76
Chapitre 4	Utilisation des documents	79
	ID du document	80
	Liens	80
	Gestion des documents	81
	Consultation des commentaires sur les documents	82
	Modification, transfert ou retrait de documents	84
	Retrait des documents liés	85
	Utilisation des rapports sur les documents	85
	Accès aux rapports sur les documents.	86
	Utilisation des options de génération de rapports	87

	Utilisation de l'intégration Get-Answers avec ServiceCenter	97
	Publication de la résolution d'un incident dans la base de connaissances	101
Annexe A	Interrogations de recherche	105
	Fonctionnement de la recherche dans Get-Answers.	105
	Canal de l'interrogation	106
	Rappel des interrogations	109
	Présentation du classement	110
	Calcul du classement fin	111
	Comparaison des types d'interrogation	112
	Mode Concept, ou recherche en langue naturelle	113
	Mode Reconnaissance de forme, ou recherche des variantes orthographiques	114
	Mode Booléen	115
	Recherche générique	116
	Recherche de termes groupés	117
	Extension du concept en mode Reconnaissance de forme ou Booléen	118
	Reconnaissance de forme en mode Concept ou Booléen	118
	Mots booléens en mode Concept ou Reconnaissance de forme (recherche des correspondances exactes).	119
	Instructions générales sur les interrogations	119
	Terminologie relative au moteur de recherche	120
Glossaire		127
Index		133



PEREGRINE

Présentation de Get-Answers

Get-Answers est une application Web de gestion des connaissances, permettant de gérer la base de connaissances d'une société et de la rendre accessible aux utilisateurs autorisés. Get-Answers permet d'améliorer la qualité et la précision des informations qu'utilisent les employés de la société pour mener à bien les tâches qui leur incombent.

Cette préface aborde les thèmes suivants :

- Structure de ce manuel à la page 8.
- Indications particulières à la page 9.
- Documentation connexe à la page 9.
- Comment contacter l'assistance clientèle à la page 10.

Structure de ce manuel

Ce manuel se compose des chapitres suivants :

Chapitre 1 : Recherche d'informations dans Get-Answers à la page 13.

Chapitre 2 : Création de documents dans Get-Answers à la page 33.

Chapitre 3 : Utilisation de la liste de travail à la page 55.

Chapitre 4 : Utilisation des documents à la page 79.

Annexe A : Interrogations de recherche à la page 105.

Glossaire à la page 127.

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 menus apparaissent en gras .
Italique	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. Le tableau suivant répertorie ces indications et leur utilisation :

Élément	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.

Documentation connexe

En complément de ce [Manuel de l'utilisateur de Get-Answers](#), la documentation suivante est disponible pour l'application Get-Answers :

Document	Description
<i>Get-Answers – Manuel d'installation</i>	Installation de Get-Answers et de la Plate-forme Peregrine® OAA (Open Application Architecture), informations sur le moteur de recherche de Get-Answers, configuration de vos serveurs Web et d'applications, création de la base de données Get-Answers et alimentation de cette base avec des exemples de données. Il s'agit d'un document papier, également disponible au format PDF sur le CD-ROM et sur le site Web d'assistance clientèle.
<i>Get-Answers – Manuel de l'administrateur</i>	Configuration, gestion et personnalisation de Get-Answers, administration des utilisateurs de Get-Answers. Ce document est disponible au format PDF sur le CD-ROM et sur le site Web d'assistance clientèle.

Document	Description
<i>Manuel de démarrage rapide des Services de notification</i>	Présentation des concepts, instructions pas à pas et description des tâches disponibles 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 Get-Answers afin de permettre aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des notifications. Ce document est disponible au format PDF sur le CD-ROM et sur le site Web d'assistance clientèle.
<i>Get-Answers – Notes de mise à jour</i>	Informations sur les nouvelles fonctionnalités, les problèmes résolus et les problèmes identifiés. Il s'agit d'un document papier, également disponible au format PDF sur le site Web d'assistance clientèle.

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 la base de connaissances ne contient aucun article qui réponde à vos questions, vous pouvez rechercher des informations par produit, participer à des forums de discussion ou encore rechercher des 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 de l'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 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 joindre les services de formation Peregrine par téléphone au numéro suivant : +1 858.794.5009.



1 | Recherche d'informations dans Get-Answers

CHAPITRE

L'option de recherche de Get-Answers permet d'effectuer des recherches simples ou avancées portant sur un ensemble de documents. Une recherche simple consiste à entrer une interrogation (ou question) en langue naturelle pour obtenir une liste de documents correspondant à la question. Une recherche avancée propose plusieurs options permettant d'affiner la recherche. Dans des circonstances particulières, il est également possible d'ouvrir une fiche d'appel demandant les informations recherchées.

Remarque : Cette fonction est disponible uniquement si vous avez installé ServiceCenter avec Get-Answers.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Création d'un compte utilisateur dans Get-Answers à la page 14
- Modification du mot de passe à la page 15
- Recherche simple pour trouver des informations à la page 16
- Liste des résultats de recherche à la page 18
- Options de recherche avancée à la page 21
- Exécution d'une recherche avancée à la page 25
- Consultation des catégories à la page 27
- Ajout de commentaires sur un document à la page 30
- Ouverture de fiches dans Get-Answers à la page 31

Remarque : Le glossaire décrit les termes de la fonction de recherche, et l'annexe fournit davantage de détails sur les techniques de recherche simple et avancée.

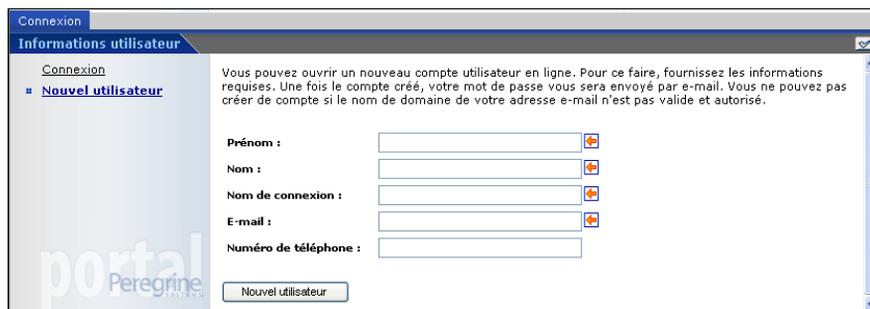
Création d'un compte utilisateur dans Get-Answers

Si votre administrateur a activé la fonction Autoriser l'enregistrement d'utilisateur dans Get-Answers, vous pouvez vous enregistrer vous-même, si ce n'est déjà fait. Lorsque vous vous enregistrez, un nouveau compte d'utilisateur est créé dans le système principal et les droits de connexion de base lui sont attribués.

Pour vous enregistrer à partir de l'écran de connexion :

- 1 Cliquez sur le bouton **Nouvel utilisateur**.
- 2 Renseignez les champs de la page qui s'affiche.
 - a Prénom — Champ obligatoire
 - b Nom — Champ obligatoire
 - c Nom de connexion — Champ obligatoire
 - d E-mail — Champ obligatoire
 - e Numéro de téléphone

Remarque : Les quatre premiers champs sont obligatoires, comme le signalent la flèche située à droite de chaque champ.



The screenshot shows a web browser window with the title 'Connexion' and a sub-header 'Informations utilisateur'. The page content includes a navigation menu with 'Connexion' and 'Nouvel utilisateur'. A message states: '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.' Below this are five input fields: 'Prénom', 'Nom', 'Nom de connexion', 'E-mail', and 'Numéro de téléphone'. Each of the first four fields has a small red arrow icon to its right, indicating they are required. A 'Nouvel utilisateur' button is located at the bottom of the form. The 'portal Peregrine' logo is visible in the bottom left corner of the browser window.

3 Cliquez sur le bouton **Nouvel utilisateur**.

Un message indique que vous êtes enregistré en tant que nouvel utilisateur. Un message contenant votre mot de passe vous est envoyé par courrier électronique.

4 Cliquez sur **Connexion** dans le menu d'activités pour accéder à l'écran de connexion.

Modification du mot de passe

Vous pouvez changer de mot de passe à partir du menu d'activités de l'onglet Accueil.

Remarque : L'option Modifier le mot de passe apparaît dans le menu d'activités uniquement si l'administrateur système autorise les utilisateurs à changer de mot de passe.

Pour changer de mot de passe :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Dans le menu d'activités de l'onglet Accueil, cliquez sur **Modifier le mot de passe**.

La fenêtre Modification du mot de passe s'ouvre.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Modification du mot de passe'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.get-answers.com'. The page content includes a navigation menu on the left with 'Accueil' expanded, showing options like 'Ma page d'accueil', 'Ajouter/Supprimer des composants', 'Modifier la présentation', 'Modifier le thème', and 'Modifier le mot de passe' (which is highlighted). The main content area has a heading 'Modification du mot de passe' and a sub-heading 'Pour des raisons de sécurité, saisissez votre mot de passe actuel, puis votre nouveau mot de passe.' Below this are three input fields: 'Mot de passe actuel :', 'Nouveau mot de passe :', and 'Confirmez votre nouveau mot de passe :'. Each field has a strength indicator icon to its right. At the bottom of the form is a button labeled 'Modification du mot de passe'. The footer of the page shows the 'portal Peregrine' logo.

- 3 Tapez votre mot de passe actuel, le nouveau mot de passe à utiliser et confirmez ce nouveau mot de passe.
- 4 Cliquez sur le bouton **Modification du mot de passe**.

Un message confirme que votre mot de passe a été modifié.

Recherche simple pour trouver des informations

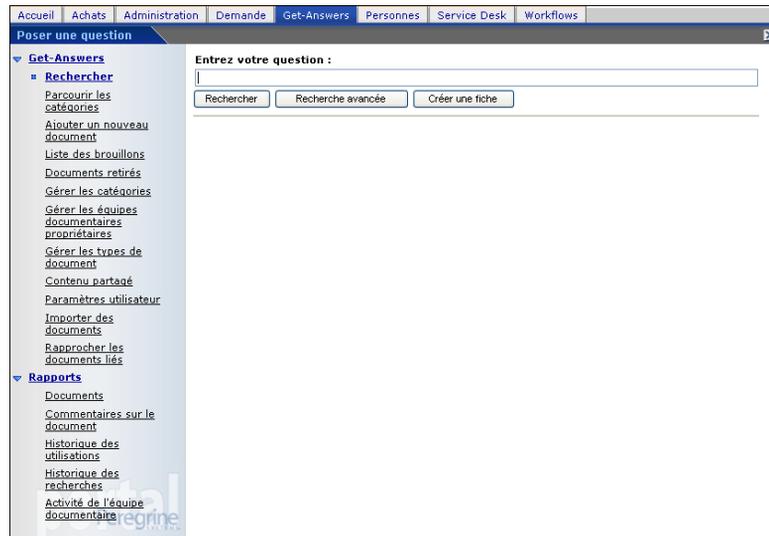
Une recherche de base peut fournir un large éventail de résultats, ce qui peut s'avérer utile si vous ne savez pas exactement quelles informations vous recherchez. Lorsque vous effectuez une recherche de base portant sur une expression, le moteur de recherche renvoie tous les documents de la base de données contenant un des mots de l'expression (recherche de type OR). Pour obtenir uniquement les documents contenant tous les mots dans l'ordre de votre interrogation, effectuez une recherche booléenne dans la page de recherche avancée. Pour plus d'informations sur les options de recherche disponibles, consultez la section [Options de recherche avancée à la page 21](#).

Pour effectuer une recherche simple :

- 1 Dans le portail Peregrine, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.

La page Poser une question s'affiche.

- 2 Tapez votre question dans le champ prévu à cet effet et cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.



Une liste de documents correspondant à votre interrogation s'affiche.

- 3 Sélectionnez le document voulu ou cliquez sur le lien **Actions** d'un document pour afficher des informations détaillées telles que le titre, le résumé, la taille du fichier, le type, etc.

Remarque : Les membres d'une équipe documentaire propriétaire peuvent (par défaut) rechercher des documents non publiés, notamment les copies de travail de documents publiés.

Liste des résultats de recherche

Lorsque vous utilisez la fonction Recherche et que Get-Answers renvoie des résultats, vous remarquerez que le mot ou le groupe de mots recherché est marqué dans les documents correspondant aux critères de recherche. Le texte sur lequel porte la recherche apparaît dans une couleur différente du reste du contenu. La couleur par défaut est le rouge. Ce surlignage n'apparaît pas dans les documents externes.

Voici un exemple de résultats de la recherche portant sur le terme « link ».

The screenshot shows the 'Liste des résultats' window in the Get-Answers application. The search term 'link' is entered in the search field. The results table shows 9 items, all with a relevance of 81% or 83%. The results are as follows:

Pertinence	Titre / Résumé	Type / Taille
1. Rang : (83%)	SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in English.	External (882 KB)
2. Rang : (83%)	SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in German.	External (935 KB)
3. Rang : (81%)	SC 6 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in English.	External (2 MB)
4. Rang : (81%)	SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in French.	External (988 KB)
5. Rang : (81%)	SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)
6. Rang : (81%)	SCT 5.1.0 Manuel d'installation client serveur pour UNIX.pdf (Actions) Résumé : Peregrine ServiceCenter Manuel d'installation client/ serveur pour ...	External (628 KB)
7. Rang : (81%)	SCT 5.1.0 Guida all'installazione client server per Unix.pdf (Actions) Résumé : Peregrine ServiceCenter Guida all'installazione client/ server per ...	External (615 KB)
8. Rang : (81%)	SCT 5.1.0 Client-Server-Installationshandbuch für Unix.pdf (Actions) Résumé : Peregrine ServiceCenter Client/ Server- Installationshandbuch für U...	External (634 KB)
9. Rang : (81%)	SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in Italian.	External (878 KB)

Pour afficher les occurrences dans un des documents :

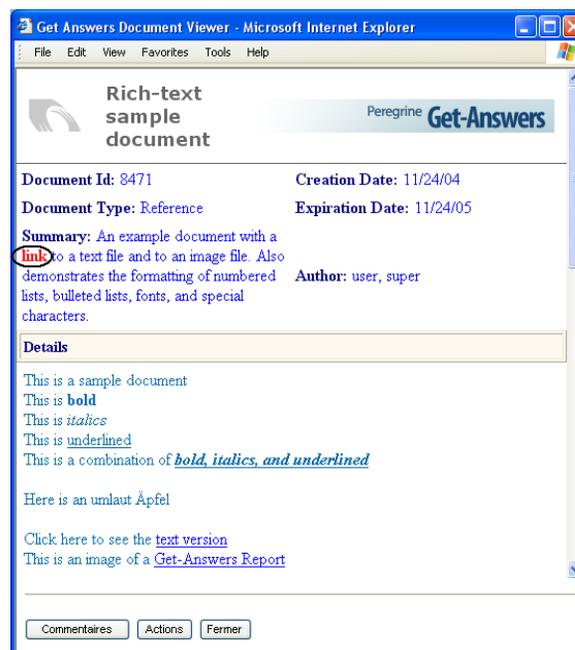
- 1 Sous l'onglet Get-Answers, entrez le texte à rechercher dans le champ prévu à cet effet et cliquez sur le bouton **Rechercher** pour lancer la recherche.

La page de résultats répertorie tous les documents correspondant aux critères de recherche.

Remarque : La recherche peut porter uniquement sur les documents auxquels vous pouvez accéder. Vos droits d'accès dépendent des équipes documentaires dont vous faites partie. Votre rôle au sein de l'équipe documentaire et l'état du document déterminent les documents sur lesquels peuvent porter la recherche, ainsi que les actions que vous pouvez effectuer sur un document donné. Par exemple, si vous êtes propriétaire au sein d'une équipe documentaire, vous pouvez rechercher des documents non publiés dont vous êtes propriétaire dans toutes les catégories auxquelles vous avez accès en tant que propriétaire.

2 Cliquez sur le titre d'un document pour l'afficher.

Le document s'ouvre dans une fenêtre d'affichage. Le mot « link » apparaît en rouge (cerclé).



3 Utilisez les occurrences identifiées pour affiner votre recherche, le cas échéant.

Pour changer la couleur du texte marqué comme une occurrence :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Paramètres utilisateur**.

La page Paramètres utilisateur s'affiche.

The screenshot shows the 'Paramètres utilisateur' page. The left sidebar contains a tree view with 'Paramètres utilisateur' selected. The main content area has three sections:

- Choix du format texte pour les écrans de création**: Radio buttons for 'Texte enrichi' (selected) and 'Texte brut'.
- Choix de la hauteur de l'éditeur de documents (en pixels)**: Input field with value 350.
- Choix de la hauteur des champs de l'éditeur RTF (en pixels)**: Input field with value 200.
- Choix de la couleur de police des termes répondant aux critères de recherche au sein d'un document**: Input field with value #FF0000 and a color picker icon.

An 'Enregistrer les modifications' button is located at the bottom of the form.

- 2 Cliquez sur l'icône de palette de couleurs dans la section Choix de la couleur de police des termes répondant aux critères de recherche au sein d'un document.

La fenêtre de sélection de couleurs s'ouvre.

- 3 Sélectionnez une couleur dans la palette.

Le code de la couleur sélectionnée apparaît dans le champ Couleur de police des correspondances.

- 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

Un message de confirmation s'affiche.

Options de recherche avancée

Pour rechercher des informations précises, Get-Answers propose plusieurs options de recherche avancée. Vous pouvez par exemple changer le type de recherche à utiliser, effectuer une recherche sur les métadonnées d'un document (catégorie et date de création, par exemple) ou encore affiner la recherche d'un document en sélectionnant des nœuds dans la table des matières. La section suivante décrit ces types de recherche. Pour des instructions pas à pas pour effectuer une recherche avancée, consultez la section [Exécution d'une recherche avancée à la page 25](#).

Exécution d'une interrogation booléenne

Les opérateurs booléens permettent d'améliorer l'efficacité d'une recherche. Entrez les opérateurs requis dans le texte de votre question, dans les champs de la page Recherche avancée. Lorsque vous utilisez des opérateurs booléens, l'interrogation ne prend en compte que les mots exacts et leurs variantes conjuguées et singulier/pluriel ou masculin/féminin.

Voici les opérateurs possibles :

- AND (ou le symbole &) — Par exemple, jury AND droit renvoie uniquement les documents contenant ces deux mots à la fois.
- OR (ou le symbole |) — Par exemple, jury OR droit renvoie les documents contenant l'un de ces mots ou les deux.
- NOT (ou le symbole ^) — Par exemple, jury AND droit NOT formulaire renvoie les documents contenant les mots jury et droit, mais pas le mot formulaire.
- WITHIN N — Par exemple, jury AND droit WITHIN 2 renvoie les documents contenant les deux mots dans n'importe quel ordre, ceux-ci ne devant pas être à plus de deux mots de distance, sans compter les mots vides.
- ADJ N — Par exemple, jury AND droit ADJ 2 renvoie les documents contenant les deux mots dans le même ordre (jury précède droit), ceux-ci ne devant pas être à plus de deux mots de distance, sans compter les mots vides.

Remarque : Lors d'une recherche booléenne, la colonne Pertinence affiche toujours 0.

Exécution d'une interrogation portant sur les métadonnées

Deux méthodes permettent d'effectuer une interrogation portant sur les métadonnées d'un document. L'une consiste à entrer la valeur des métadonnées du document recherché. Seuls les documents dont les métadonnées correspondent à vos critères sont alors renvoyés dans la liste des résultats.

Voici les champs de métadonnées fournis dans la page de recherche de Get-Answers :

- Titre
- Résumé
- Type
- Date de création
- État éditorial
- Catégorie
- Date d'expiration

La seconde méthode consiste à entrer des opérateurs booléens entre les types de métadonnées. Par exemple, le propriétaire d'une équipe documentaire peut rechercher les documents (détenus par l'équipe) d'une catégorie associée à cette équipe et exigeant une attention particulière dans les jours à venir. Pour ce faire, le propriétaire peut lancer une interrogation destinée à afficher tous les documents publiés qui appartiennent à une catégorie associée à l'équipe propriétaire et qui doivent expirer dans les dix jours à venir.

Utilisation de la reconnaissance de forme et des variantes orthographiques

La reconnaissance de forme permet de passer outre les fautes d'orthographe (erreur humaine) et les problèmes provoqués par la création de documents au moyen d'un logiciel de reconnaissance optique de caractères (numérisation), mais aussi de rechercher les termes à l'orthographe complexe (noms propres, etc.).

Il existe deux façons d'utiliser la reconnaissance de forme. D'une part, vous pouvez indiquer des mots précis à inclure dans la liste de comparaison lors de l'interrogation (dans l'écran de recherche simple ou avancée). Pour ce faire, faites précéder ces mots d'un tilde (~) dans le champ de recherche. D'autre part, vous pouvez activer l'option Rechercher des variantes orthographiques (dans la page Recherche avancée) pour que tous les mots de votre interrogation soient soumis à la reconnaissance de forme.

Exécution d'une interrogation composée

Une interrogation composée utilise la langue naturelle conjointement avec des options de recherche avancée, telles que les recherches en fonction des métadonnées ou du contexte.

Pour obtenir des informations sur les interrogations portant sur les métadonnées, consultez la section [Exécution d'une interrogation portant sur les métadonnées à la page 22](#). Pour plus d'informations sur les interrogations portant sur le contexte, consultez la section [Ajout de commentaires sur un document à la page 30](#).

Correspondance exacte

Vous pouvez rechercher une expression exacte en l'insérant entre guillemets dans la zone de recherche. Par exemple, l'interrogation « éléphant blanc » renvoie les documents contenant cette expression exacte. La liste des résultats n'inclut pas les documents contenant les *concepts* blanc (et pâle, caucasien, etc.) et éléphant (et pachyderme, Jumbo, etc.).

Utilisation de mots groupés

Vous pouvez avoir recours aux mots groupés pour lier sémantiquement plusieurs termes dans l'interrogation. Get-Answers renvoie dans la liste des résultats les documents contenant au moins l'un des termes du groupe ainsi que les autres termes de l'interrogation. Pour spécifier des termes groupés, insérez-les entre parenthèses dans la zone de recherche de la page Recherche avancée.

Par exemple, l'interrogation attaque (chimique gaz moutarde) renvoie tous les documents contenant l'un des concepts du groupe chimique gaz moutarde ainsi que le concept attaque.

Remarque : Cela permet notamment de regrouper des termes qui ne sont pas automatiquement liés sémantiquement dans le dictionnaire (comme dans notre exemple). Si les termes sont déjà liés dans le dictionnaire, vous obtenez les mêmes résultats qu'une interrogation en langue naturelle comportant les mêmes mots, sans parenthèses. Ainsi, pour le système, l'interrogation attaque (chien dingo mâtin) est similaire à l'interrogation attaque chien.

Exécution d'une recherche avancée

La page Recherche avancée permet de combiner les types de recherches avancées décrits dans cette section. Dans la procédure suivante, utilisez une ou plusieurs sections pour affiner votre recherche.

Pour effectuer une recherche avancée :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Dans la page Poser une question, cliquez sur le bouton **Recherche avancée**.

Le formulaire de recherche avancée s'ouvre.

- 3 Dans le champ Entrez votre question, tapez les termes de votre recherche.

- 4 Dans la section Type de recherche, sélectionnez une des options suivantes :
 - a Activez le bouton radio en regard de **Recherche en langue naturelle, Rechercher des variantes orthographiques** ou **Utiliser des opérateurs booléens**. La liste déroulante Extension du concept est utilisée pour l'extension des termes.
 - b Sélectionnez un paramètre dans la liste Extension du concept. Par exemple, choisissez **1. Correspondances exactes** pour trouver les termes de votre recherche exactement tels que vous les avez saisis.
 - c Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue.
- 5 Dans la section Métadonnées du document, renseignez un ou plusieurs champs, si nécessaire :
 - Dans le champ Titre, entrez le nom d'un document.
 - Dans le champ Résumé, entrez la description du document.
 - Dans la liste État éditorial, sélectionnez **Publié** ou **Copie de travail**.
 - Dans la liste déroulante Catégorie, sélectionnez une catégorie de document à laquelle vous avez accès.
- 6 Dans la section Filtres par date, vous pouvez utiliser les commandes (listes déroulantes et icône de calendrier) pour filtrer les documents à renvoyer.
 - Dans le champ Date de création (ultérieur à), indiquez une date pour restreindre la recherche aux documents créés après cette date.
 - Dans le champ Date de création (antérieur à), indiquez une date pour restreindre la recherche aux documents créés avant cette date.
 - Dans le champ Date d'expiration (ultérieur à), indiquez une date pour restreindre la recherche aux documents expirant après cette date.
 - Dans le champ Date d'expiration (antérieur à), indiquez une date pour restreindre la recherche aux documents expirant avant cette date.
- 7 Cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Une page s'ouvre alors et affiche vos résultats.

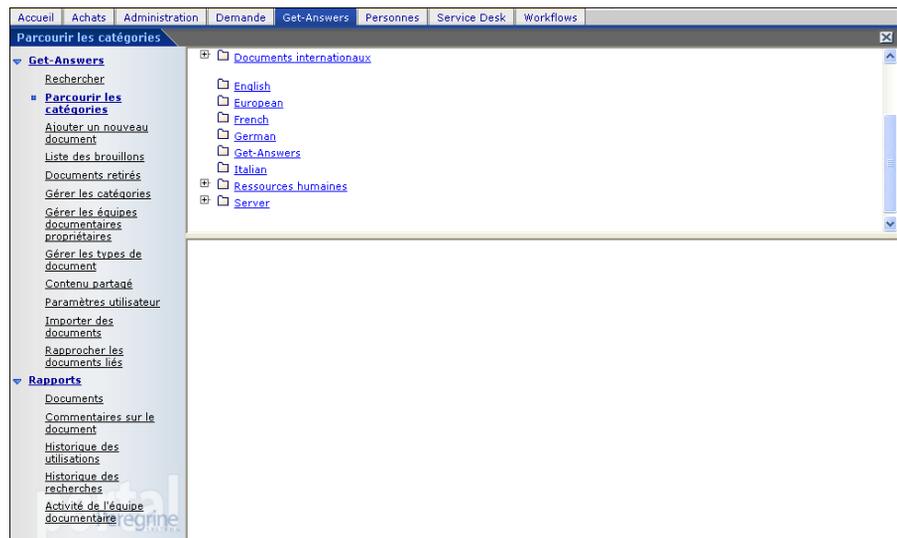
Consultation des catégories

À l'aide d'une table des matières, vous pouvez parcourir tous les documents auxquels vous avez accès. Lorsque vous sélectionnez le dossier d'une catégorie dans la table des matières, une liste des documents appropriés apparaît. Il suffit alors d'en sélectionner un pour qu'il s'affiche dans le navigateur.

Pour parcourir les catégories :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Cliquez sur le lien **Parcourir les catégories**.

La page Parcourir les catégories s'ouvre alors.



- 3 Sélectionnez une catégorie principale puis la sous-catégorie de votre choix. Un signe plus (+) indique qu'une catégorie comprend une sous-catégorie.

4 Cliquez sur la catégorie ou sur la sous-catégorie pour l'ouvrir.

Une liste de documents apparaît dans la section inférieure de la page Parcourir les catégories.

The screenshot shows the 'Parcourir les catégories' (Browse categories) page in the Get-Answers application. The left sidebar contains navigation links such as 'Rechercher', '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', and 'Activité de l'équipe documentaire'. The main content area displays a tree view of categories under 'Documents internationaux', including 'English', 'European', 'French', 'German', 'Get-Answers', 'Italian', 'Ressources humaines', and 'Server'. Below the tree is a table of documents:

Titre /Résumé	Type/Taille
SC 5.0 Introduction (Actions) Résumé : This is an external pdf doc, written in French.	External (988 KB)
fr - proverbs (Actions) Résumé : Fol & avoir ne se peuvent entr'avoir	Error Message/Cause (1 KB)
fr - proverbs 2 (Actions) Résumé : Il ne choisit pas qui emprunte	Problem/Solution (1 KB)
fr - proverbs 3 (Actions) Résumé : Le plus bref est le meilleur	How-To (1 KB)
fr - proverbs 3 (Actions) Résumé : Mieux vaut coüm; ard que trop hardi	Reference (1 KB)

5 Cliquez sur le lien **Titre** pour ouvrir le document dans une fenêtre distincte.

The screenshot shows a document page in the Get-Answers application. The page header includes the 'Problème / Solution' title and the 'Peregrine Get-Answers' logo. The document details are as follows:

- Document Id:** 01/01/70n>
- Creation Date:** 24/02/05n>
- Document Type:** Problem/Solution
- Expiration Date:** 24/02/06
- Summary:** Document type problème/solution
- Author:** user, super

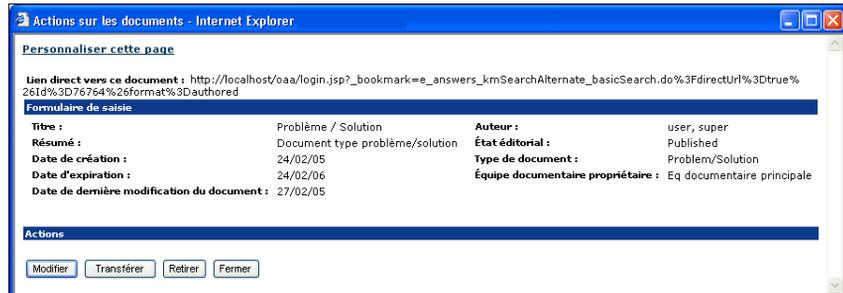
The page is divided into two main sections:

- Problem:** Contains a link for 'Description détaillée du problème rencontré', a link for 'Étapes permettant de reproduire le problème', and a link for 'Coordonnées de la personne'.
- Solution:** Contains a link for 'Procédure à suivre pour résoudre le problème' and a link for 'Coordonnées du technicien, le cas échéant'.

At the bottom of the page, there are three buttons: 'Commentaires', 'Actions', and 'Fermer'.

- 6 Cliquez sur le bouton **Actions** pour ouvrir la fenêtre Actions sur les documents.

La fenêtre Actions sur les documents s'ouvre.



Remarque : Il est possible de personnaliser cette fenêtre, ce que fait généralement l'administrateur de Get-Answers. Si cette fenêtre a été personnalisée, elle peut contenir des informations supplémentaires n'apparaissant pas dans l'écran ci-dessus. Si le lien **Personnaliser cette page** apparaît dans la fenêtre, vous pouvez utiliser la fonction de personnalisation pour modifier les champs fournis.

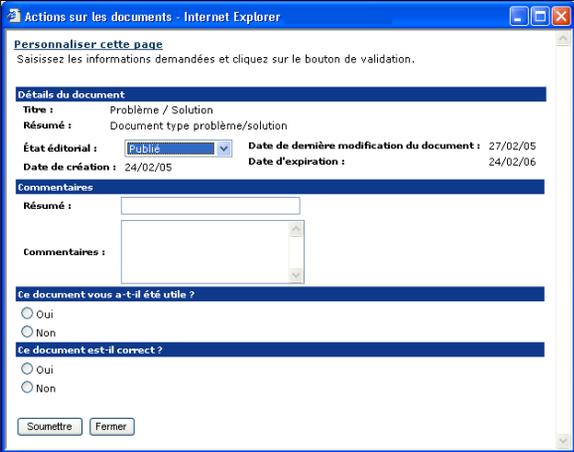
Vous pouvez y consulter les informations détaillées relatives au document, telles que l'état ou les dates de création, d'expiration et de modification. Elle peut également répertorier les documents liés à ce document. Vous pouvez également afficher les commentaires apportés au document et, selon que vous êtes ou non propriétaire du document et en fonction de son état, vous pouvez le transférer à une autre équipe documentaire.

Ajout de commentaires sur un document

Vous pouvez par exemple suggérer des améliorations à apporter aux documents que vous consultez dans Get-Answers.

Pour ajouter des commentaires sur un document :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Dans Get-Answers, cliquez sur le lien **Rechercher** du menu d'options ou accédez au document souhaité si vous en connaissez la catégorie et la sous-catégorie.
- 3 Cliquez sur le lien **Titre** pour ouvrir le document dans une fenêtre distincte.
- 4 Cliquez sur le bouton **Commentaires** pour ouvrir la fenêtre Actions sur les documents.



Actions sur les documents - Internet Explorer

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

Détails du document

Titre : Problème / Solution
Résumé : Document type problème/solution
État éditorial : Date de dernière modification du document : 27/02/05
Date de création : 24/02/05 Date d'expiration : 24/02/06

Commentaires

Résumé :

Commentaires :

Le document vous a-t-il été utile ?
 Oui
 Non

Le document est-il correct ?
 Oui
 Non

- 5 Dans la zone de texte, entrez vos commentaires sur la façon d'améliorer le document.
- 6 Répondez à la question vous demandant si ce document vous a été utile.
- 7 Cliquez sur le bouton **Soumettre** pour envoyer les commentaires, ou **Fermer** pour quitter la fenêtre sans entrer de commentaires.

Les propriétaires peuvent accéder aux commentaires soumis par les utilisateurs en vue de les étudier.

Ouverture de fiches dans Get-Answers

Si votre système Get-Answers est installé avec le produit Peregrine Get-Services, vous pouvez ouvrir une fiche d'appel lorsque vous ne parvenez pas à trouver les informations recherchées, à l'aide de la fonction de liaison entre Get-Answers et Get-Services.

Pour ouvrir une fiche :

- 1 Dans la page Poser une question (recherche simple), Recherche avancée - Détails du document ou Résultats de la recherche, cliquez sur le bouton **Créer une fiche**.
- 2 Dans la page Get-Services qui apparaît, entrez les informations requises dans les champs prévus à cet effet et cliquez sur **Soumettre**.
- 3 Cliquez sur **Précédent** pour revenir à la page Get-Answers.



2 | Création de documents dans Get-Answers

CHAPITRE

Get-Answers permet de créer des documents et de les modifier. L'option de menu **Ajouter un nouveau document** vous permet de choisir un type de document. Celui-ci se présente sous la forme d'un modèle, indiquant le nombre, le nom et la disposition des zones de saisie du formulaire Web. L'éditeur RTF permet de choisir des fonctions d'édition telles que :

- Signets
- Polices
- En-têtes
- HTML
- Liens hypertexte
- Images
- Vérification orthographique
- Tableaux

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Création d'un document à la page 34.
- Brouillons à la page 42.
- Utilisation de l'éditeur edit-on Pro à la page 43.

Avertissement : L'applet de création provoque une erreur de protection générale dans les navigateurs Netscape 6.2 et 6.2.1, ce qui n'est pas le cas dans Netscape 7. Toutefois, ce problème ne concerne aucune autre fonction de Get-Answers. Si, après avoir lancé le serveur d'applications, vous accédez au système en utilisant localhost pour désigner le serveur Web (par exemple, <http://localhost/oa/login.jsp>), vous rencontrerez des problèmes de licence lorsque vous tenterez d'accéder à l'applet de création (edit-on Pro). Lorsque que vous vous connectez au serveur d'applications, indiquez le nom du serveur dans l'adresse (par exemple, http://<nom_serveur>/oa/login.jsp).

Création d'un document

Il est possible de créer des documents dans Get-Answers à l'aide de l'option de menu Ajouter un nouveau document. Vous pouvez ajouter des documents à l'aide de cette fonctionnalité au moyen de l'éditeur edit-on Pro et de ses fonctions, ou encore à l'aide d'un éditeur de texte brut. Le paramètre par défaut des écrans de création est le texte enrichi (RTF), ce qui nécessite l'éditeur edit-on Pro. Par exemple, si vous êtes un technicien chargé de résoudre des fiches, vous devez rédiger de courtes notes sans mise en forme particulière, et dans ce cas, l'éditeur de texte brut est suffisant. Si vous créez des documents destinés à un large public, nécessitant une mise en forme, il est conseillé d'utiliser l'éditeur RTF (edit-on Pro).

Modification des paramètres utilisateur pour les écrans de création

Pour modifier les paramètres utilisateur des écrans de création :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Paramètres utilisateur**.

La page Paramètres utilisateur s'affiche.

The screenshot shows the 'Paramètres utilisateur' page. The navigation menu on the left includes 'Get-Answers' and 'Paramètres utilisateur'. The main content area has three sections:

- Choix du format texte pour les écrans de création:** Two radio buttons are present: 'Texte enrichi' (selected) and 'Texte brut'.
- Choix de la hauteur de l'éditeur de documents (en pixels):** A text input field contains the value '350'.
- Choix de la hauteur de l'éditeur RTF (en pixels):** A text input field contains the value '200'.
- Choix de la couleur de police des termes répondant aux critères de recherche au sein d'un document:** A color picker shows the value '#FF0000'.

A button labeled 'Enregistrer les modifications' is located at the bottom of the form.

- 2 Dans la section Choix du format texte pour les écrans de création, activez le bouton radio Texte enrichi ou Texte brut. Si vous sélectionnez Texte brut, vous pouvez créer des nouveaux documents en texte brut.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

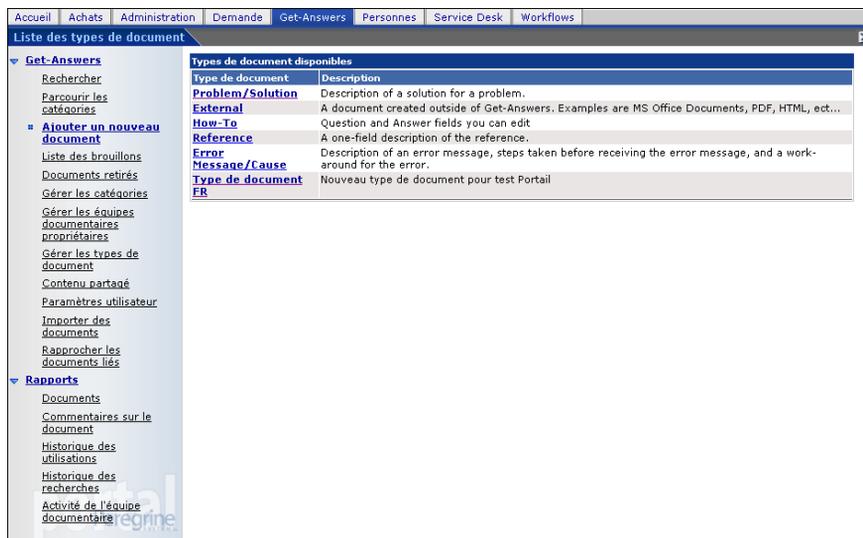
Un message de confirmation s'affiche.

Création d'un nouveau document avec l'éditeur RTF

Pour créer un nouveau document au format RTF :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document**.

La page Liste des types de document affiche alors les types de document disponibles.



- 2 Sélectionnez un type de document dans cette liste ; par exemple, Reference (Référence).

Remarque : L'option External (Document externe) ne permet pas de créer, mais uniquement d'ajouter un document externe, créé dans une application telle que le Bloc-notes ou Word.

Le formulaire de saisie correspondant au type de document sélectionné s'ouvre.

Création de Document

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

Formulaire de saisie

Titre : Type de document : Reference
 Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale
 Résumé : Date d'expiration : 20 mai 2007

Afficher les détails

Sélection de contenu

Lier à un autre document Lien Web Nouveau téléchargement Image Contenu partagé

WYSIWYG Affichage Source edit-on® Pro by RealObjects

Soumettre le document Prévisualiser le document Enregistrer le brouillon

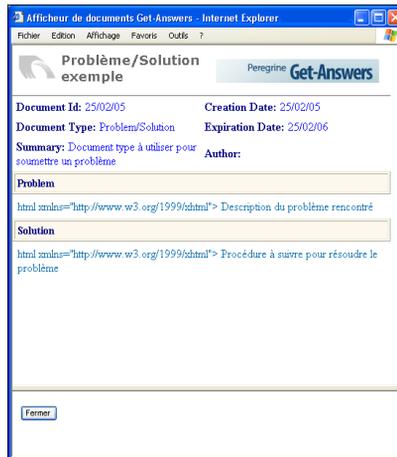
- 3 Tapez le titre du document que vous souhaitez créer. Le champ Titre est obligatoire.
- 4 Entrez les informations suivantes pour remplir la section Formulaire de saisie de la fenêtre.
 - **Résumé** — Brève description du document.
 - **Équipe documentaire propriétaire** — Nom de l'équipe que vous désignez comme propriétaire du document. Ce champ est obligatoire.
 - **Date d'expiration** — Date à laquelle le document n'est plus disponible dans le système. La valeur par défaut reprend la date du jour, à un an d'intervalle ; dans la plupart des cas, il sera nécessaire de la modifier.
- 5 Utilisez l'outil d'édition et ses commandes pour ajouter le contenu du document. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de cet outil, consultez la section [Utilisation de l'éditeur edit-on Pro](#) à la page 43.

- 6 Vous pouvez également utiliser les boutons de la section Sélection de contenu pour ajouter d'autres contenus au nouveau document. Les boutons disponibles sont les suivants :
- a **Lier à un autre document** — Sélectionner un document vers lequel créer un lien, en fonction de l'équipe documentaire et de la catégorie.
 - b **Lien Web** — Ajouter un lien (href) pointant vers un autre site Web.
 - c **Nouveau téléchargement** — 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.
 - d **Image** — Insérer une image dans la fenêtre du document. Il peut s'agir d'une image partagée ou téléchargée, et liée ou incorporée dans le document. Une image partagée est généralement utilisée par plusieurs documents.

Avertissement : Lorsque vous ajoutez une image à un document, assurez-vous que son nom ne contient aucun espace.

- e **Contenu partagé** — Ajouter du contenu ayant déjà été téléchargé dans la base de données. Ainsi, plusieurs documents peuvent partager un même fichier PDF.

- 7 Cliquez sur le bouton **Prévisualiser le document** pour ouvrir l'afficheur de documents Get-Answers dans lequel vous disposez d'un aperçu du document que vous êtes en train de créer. Vous pouvez ainsi en vérifier la mise en forme ; si vous devez le modifier, revenez à la fenêtre du document.



- 8 Cliquez sur le bouton **Fermer** pour fermer la fenêtre de prévisualisation et revenir à la page de création du document.
- 9 Cliquez sur le bouton **Enregistrer le brouillon** pour enregistrer la version actuelle du document. Utilisez cette fonctionnalité pour enregistrer un document que vous envisagez de finaliser ultérieurement.
- 10 Cliquez sur le bouton **Soumettre le document** pour ajouter le nouveau document au workflow.

Le document est également envoyé au workflow de triage, où il sera révisé et éventuellement publié. Pour plus d'informations sur l'utilisation du workflow, reportez-vous au [Chapitre 3, Utilisation de la liste de travail](#).

Création d'un nouveau document avec l'éditeur de texte brut

Pour créer un nouveau document au format texte brut :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document**.

La page Liste des types de document affiche alors les types de document disponibles.

- 2 Sélectionnez un type de document dans cette liste ; par exemple, Reference (Référence).

Le formulaire de saisie correspondant au type de document sélectionné s'ouvre.

Création de Document

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

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 informations demandées et cliquez sur le bouton de validation.

Formulaire de saisie

Titre : Document texte brut Type de document : Reference

Résumé : Document exemple Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale

Date d'expiration : 20 mai 2007

Afficher les détails

Tapez le texte dans cette zone.

Soumettre le document Prévisualiser le document Enregistrer le brouillon

- 3 Tapez le titre du document que vous souhaitez créer. Le champ Titre est obligatoire.

- 4 Entrez les informations suivantes pour remplir la section Formulaire de saisie de la fenêtre.
 - **Résumé** — Brève description du document.
 - **Équipe documentaire propriétaire** — Nom de l'équipe que vous désignez comme propriétaire du document. Ce champ est obligatoire.
 - **Date d'expiration** — Date à laquelle le document n'est plus disponible dans le système. Le paramètre par défaut est défini par l'administrateur de Get-Answers. La valeur par défaut reprend la date du jour, à un an d'intervalle.
- 5 Utilisez l'éditeur pour rédiger le contenu du document.
- 6 Cliquez sur le bouton **Prévisualiser le document** pour ouvrir l'afficheur de documents Get-Answers dans lequel vous disposez d'un aperçu du document que vous êtes en train de créer. Vous pouvez ainsi en vérifier la mise en forme ; si vous devez le modifier, revenez à la fenêtre du document.
- 7 Cliquez sur le bouton **Fermer** pour fermer la fenêtre de prévisualisation et revenir à la page de création du document.
- 8 Cliquez sur le bouton **Enregistrer le brouillon** pour enregistrer la version actuelle du document. Utilisez cette fonctionnalité pour enregistrer un document que vous envisagez de finaliser ultérieurement.
- 9 Cliquez sur le bouton **Soumettre le document** pour ajouter le nouveau document au workflow.

Le document est également envoyé au workflow de triage, où il sera révisé et éventuellement publié. Pour plus d'informations sur l'utilisation du workflow, reportez-vous au [Chapitre 3, Utilisation de la liste de travail](#).

Brouillons

Le bouton Enregistrer le brouillon, accessible dans la page de création d'un nouveau document, permet d'enregistrer un brouillon de votre document. L'onglet Get-Answers comprend un lien pointant vers la liste des documents à l'état de brouillon (Liste des brouillons).

Pour enregistrer le brouillon d'un document :

- Cliquez sur le bouton **Enregistrer le brouillon** dans la page de création d'un nouveau document.

Un message de confirmation d'enregistrement s'affiche. Exemple :

Nouveau document créé : Exemple de brouillon

Vous pouvez alors continuer à travailler sur le document ou y revenir ultérieurement.

Pour reprendre le travail sur un brouillon :

- 1 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien Liste des brouillons du menu d'activités.

La liste des brouillons apparaît.

The screenshot shows the 'Liste des brouillons' page in the Get-Answers application. The page has a navigation menu on the left and a main content area on the right. The main content area contains a table with the following data:

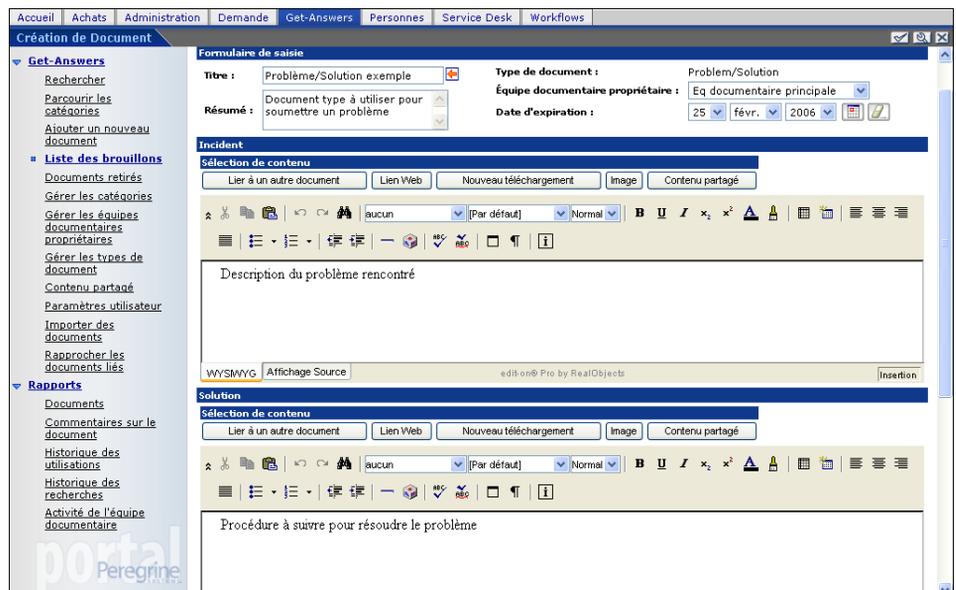
Titre	Auteur	Sélectionner
Document externe test FR	user, super	<input type="checkbox"/>
Problème/Solution exemple	user, super	<input type="checkbox"/>
Test	Hartke, Richard	<input type="checkbox"/>

Below the table, there are three buttons: 'Supprimer la sélection', 'Tout soumettre', and 'Soumettre la sélection'.

- 2 Pour continuer à travailler sur un document, cliquez sur son titre. Cliquez par exemple sur **Exemple de brouillon**.
- 3 Pour supprimer un brouillon de la liste, activez la case à cocher **Sélectionner** placée en regard du document en question, puis cliquez sur le bouton **Supprimer la sélection**.
- 4 Pour soumettre un ou plusieurs documents au workflow, activez la case à cocher **Sélectionner** placée en regard du/des document(s) en question, puis cliquez sur le bouton **Soumettre la sélection**.
- 5 Pour soumettre tous les documents de la liste des brouillons, cliquez sur le bouton **Tout soumettre**.

Utilisation de l'éditeur edit-on Pro

Lorsque vous créez un document, vous saisissez le texte dans l'éditeur edit-on Pro. Celui-ci permet aux utilisateurs ne connaissant pas le langage XHTML d'entrer du contenu.



Fonctionnalités de l'éditeur edit-on Pro

edit-on Pro affiche deux vues du contenu du document que vous êtes en train de créer ou de modifier. La vue par défaut se trouve sous l'onglet WYSIWYG ; utilisez-la pour créer ou éditer des documents. La vue Affichage Source affiche le code XHTML. Elle s'adresse uniquement aux utilisateurs expérimentés, ayant une bonne connaissance du langage XHTML.

Remarque : La source créée par l'éditeur RTF est au format XHTML. Ce format respecte une syntaxe stricte. Si vous modifiez manuellement la source des champs RTF, veillez à respecter les normes en vigueur. Vous trouverez des informations exhaustives sur le format XHTML à l'adresse : <http://www.w3.org/tr/xhtml1/>.

Dans edit-on Pro, la plupart des opérations de mise en forme sont effectuées au moyen des fonctions de traitement de texte standard. Ces fonctions sont identifiées par les icônes classiques, dans la barre d'outils située en haut de la fenêtre d'édition. Par exemple, pour mettre en gras un mot ou une phrase, sélectionnez le texte et cliquez sur l'icône  de la barre d'outils.

Voici la liste des fonctions d'édition standard de la barre d'outils.



Couper le texte sélectionné.



Copier le texte sélectionné.



Coller le texte sélectionné.



Annuler ou répéter une action récente.



Rechercher et remplacer un mot ou une phrase.



Appliquer le style gras, italique ou souligné au texte sélectionné.



Afficher le texte sélectionné sous forme d'indice ou d'exposant.



Aligner le texte sélectionné : à gauche, au centre, à droite ou justifié.



Insérer un tableau.



Insérer un tableau à l'aide de l'Assistant d'insertion de tableaux.

-  Insérer une ligne dans le tableau, à l'emplacement actuel du curseur. Celui-ci doit se trouver dans un tableau pour que cette fonction soit disponible.
-  Insérer une colonne dans le tableau, à l'emplacement actuel du curseur. Celui-ci doit se trouver dans un tableau pour que cette fonction soit disponible.
-  Insérer un numéro devant chacun des éléments de la liste (liste numérotée).
-  Insérer une puce devant chacun des éléments de la liste (liste à puces).
-  Diminuer ou augmenter le retrait du paragraphe.
-  Afficher les caractères de contrôle, tels que ¶.
-  Vérifier l'orthographe du champ actif.
-  Insérer une ligne horizontale à l'emplacement du curseur.
-  Afficher une boîte de dialogue indiquant le numéro de version et des informations sur les droits d'auteur.

Remarque : Des conditions pratiques limitent la taille de tout tableau créé à l'aide de l'éditeur edit-on Pro. La création de tableaux contenant plus de 10 lignes et 10 colonnes peut réduire les performances de l'éditeur, et des tableaux encore plus volumineux peuvent dans une certaine mesure menacer la stabilité du système informatique lorsque l'éditeur est en cours d'exécution.

Raccourcis clavier de l'éditeur edit-on Pro

Vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants dans l'éditeur :

Ctrl + A	Sélectionner tout.
Ctrl + I	Mettre le texte sélectionné en italique.
Ctrl + U	Souligner le texte sélectionné.
Ctrl + B	Mettre le texte sélectionné en gras.
Ctrl + Fin	Atteindre la fin du document.
Ctrl + Origine	Atteindre le début du document.
Ctrl + R	Actualiser l'éditeur edit-on Pro.
Ctrl + X	Copier le texte sélectionné dans le Presse-papiers et le supprimer du document (couper).
Ctrl + C	Copier le texte sélectionné dans le Presse-papiers, sans le supprimer du document.
Ctrl + V	Coller le contenu du Presse-papiers dans le document.
Ctrl + Touches fléchées	Atteindre le mot suivant/précédent.
Inser	Basculer entre les modes d'insertion et de reffappe.
Maj + Entrée	Insérer une balise (disponible uniquement dans l'affichage WYSIWYG).

Modification des documents publiés

Au fur et à mesure que les documents deviennent obsolètes ou si les commentaires des utilisateurs indiquent qu'un document publié doit être mis à jour, vous devez modifier un document publié. C'est le propriétaire du document qui décide de le faire. En tant que propriétaire du document, vous devez consulter les commentaires, puis soumettre le document au workflow, lorsqu'un document doit être révisé et publié à nouveau.

Pour modifier un document publié :

1 Utilisez la fonction Rechercher ou Parcourir les catégories pour répertorier les documents.

2 Cliquez sur le lien **Actions** du document en question.

La fenêtre Actions sur les documents s'ouvre.

3 Cliquez sur **Modifier**.

La fenêtre Saisie de commentaires s'ouvre. La zone de texte de cette fenêtre indique l'ID et le titre du document.

4 Ajoutez tous les commentaires nécessaires présentant les raisons de la modification du document.

5 Cliquez sur le bouton **Soumettre au workflow**.

Un message confirme que le document a été soumis au workflow éditorial.

Ce document figure à présent dans la liste du workflow éditorial de l'équipe documentaire propriétaire. L'éditeur peut apporter des modifications au document ou le réaffecter à son propriétaire. Le document suit le workflow standard, de l'éditeur au réviseur, puis au propriétaire. Lorsque la mise à jour est terminée, le propriétaire peut publier à nouveau le document dans les catégories appropriées. L'équipe a les responsabilités suivantes :

- Membres de l'équipe propriétaire — Modification et publication, opérations décrites dans les étapes suivantes.
- Propriétaires/Éditeurs — Les éditeurs modifient les documents et les propriétaires les publient.
- Propriétaires/Réviseurs — Les réviseurs révisent les documents et ajoutent des commentaires, le cas échéant. Le propriétaire publie les documents.

Pour publier à nouveau un document :

- 1 Sous l'onglet Workflows, cliquez sur l'icône **Afficher les détails de cet élément de workflow**  dans la colonne Action.

Accueil Administration Get-Answers Personnes Workflows

Mes messages

Workflows

- Mes messages
- Mes demandes
- Conception de modèles
- Administration

Voici tous les messages relatifs aux tâches et projets auxquels vous participez. **Pour affiner la liste, sélectionnez une option dans la liste déroulante et cliquez sur le bouton Rechercher.** Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Critères de recherche

État :

Rechercher

Action	Envoyé(e) / Échu(e)	Objet / Document	Affecté à / Rôle	État
 	02/03/05 14:54 03/03/05 14:54	Triage WF_3	Owner	Acceptation en attente
 	02/03/05 10:53 04/03/05 10:53	Modifier le document WF_2	Editor	Acceptation en attente
 	02/03/05 08:50 03/03/05 08:50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	Acceptation en attente - Retard
 	03/03/05 04:42 02/03/05 04:42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Owner	Acceptation en attente - Retard
 	01/03/05 03:09 02/03/05 03:09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Owner	Acceptation en attente - Retard
 	27/02/05 07:31 01/03/05 07:31	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers; ...	Editor	Acceptation en attente - Retard
 	27/02/05 06:42 28/02/05 06:42	Document 1 Document 1; Eq documentaire principale; Workf...	Réviseur	Acceptation en attente - Retard
 	25/02/05 09:17 26/02/05 09:17	test babi babi test babi babi; Peregrine Get-Answers; Workfi...	Owner	Acceptation en attente - Retard
 	15/02/05 07:02 16/02/05 07:02	babi babi; Peregrine Get-Answers; Workflow triage	Owner	Acceptation en attente - Retard
 	14/02/05 03:33 16/02/05 03:33	it - Minnesota it - Minnesota; Peregrine Get-Answers; Workfi...	Editor	Acceptation en attente - Retard
 	08/02/05 07:31 10/02/05 07:31	it - 10 commandments it - 10 commandments; Peregrine Get-Answers; ...	Editor	Acceptation en attente - Retard

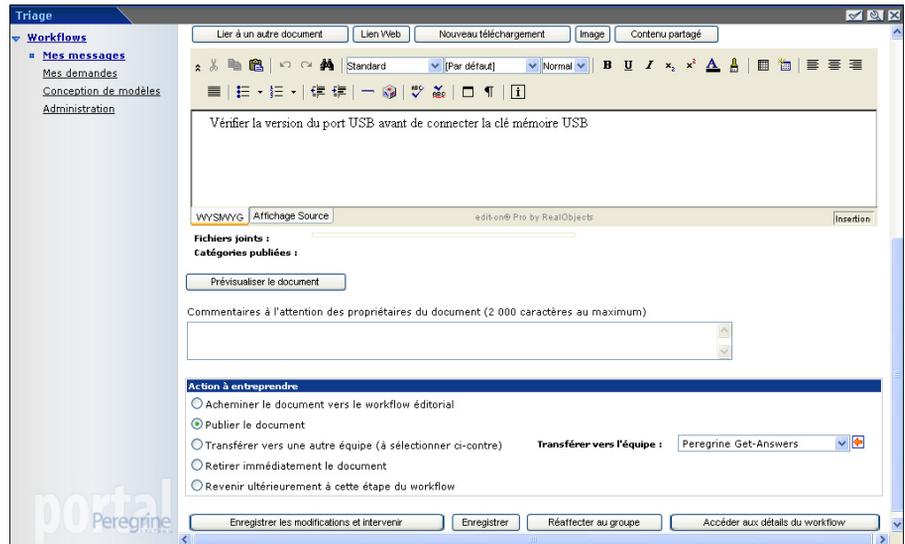
portail Peregrine

Délégation temporaire

La page Détails de la tâche s'affiche.

2 Cliquez sur le bouton **Accepter les affectations de groupe**.

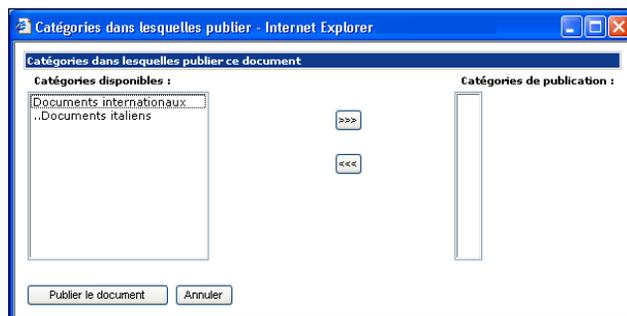
Une fenêtre s'ouvre, dans laquelle vous pouvez publier le document ou le réacheminer vers le workflow en vue de modifications supplémentaires.



3 Si le document est prêt à être publié, activez le bouton radio **Publier le document**.

- 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications et intervenir**.

La fenêtre Catégories dans lesquelles publier s'ouvre.



- 5 Sélectionnez les catégories dans lesquelles vous souhaitez publier le document.
- 6 Cliquez sur **Publier le document**.

Un message de confirmation s'affiche.

Soumission d'un document externe en vue de sa publication

Toute personne bénéficiant des droits d'émetteur est autorisée à soumettre un document en vue de sa publication. Un document soumis de la sorte n'est pas immédiatement publié. En effet, les équipes documentaires propriétaires doivent réviser les documents soumis et déterminer lesquels peuvent être publiés.

Remarque : Plutôt que de télécharger un document existant externe à Get-Answers, vous pouvez en créer un directement dans Get-Answers, si vous bénéficiez des droits de création appropriés. Pour plus d'informations, consultez la section [Création d'un document](#) à la page 34.

Pour soumettre un document :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Sous l'onglet Get-Answers, cliquez sur le lien **Ajouter un nouveau document**.

La page Types de document disponibles s'affiche.



The screenshot shows the 'Liste des types de document' page. The navigation menu on the left includes 'Get-Answers' (expanded) with sub-items like 'Rechercher', 'Ajouter un nouveau document', and 'Rapports'. The main content area displays a table of available document types.

Types de document disponibles	
Type de document	Description
Problem/Solution	Description of a solution for a problem.
External	A document created outside of Get-Answers. Examples are MS Office Documents, PDF, HTML, ect...
How-To	Question and Answer fields you can edit
Reference	A one-field description of the reference.
Error	Description of an error message, steps taken before receiving the error message, and a work-around for the error.
Message/Cause	
Type de document	Nouveau type de document pour test Portail
FB	

- 3 Cliquez sur **External (Document externe)** pour télécharger un document créé en dehors de Get-Answers.

La page de création de document s'affiche.

Création de Document

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

Détails du nouveau document

Titre : Doc externe exemple

Résumé : Document externe FR Informations relatives à l'installation

Auteur : user, super

Date d'expiration : 20 mai 2006

Langue : français

Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale

Choix du fichier à télécharger

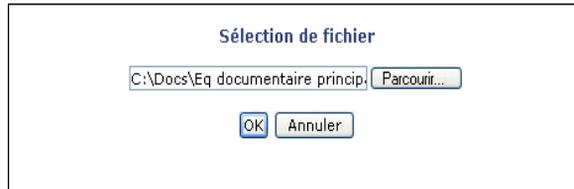
Fichier : Infos installation FR.txt

Soumettre le document Enregistrer le brouillon

- 4 Dans le champ Titre, tapez le nom du nouveau document.
- 5 Dans le champ Résumé, tapez une description du document.
- 6 Dans le champ Date d'expiration, utilisez les contrôles pour définir la date d'expiration du document.
- 7 Sélectionnez la langue du document dans la liste déroulante Langue.
- 8 Sélectionnez l'équipe propriétaire de ce document dans la liste déroulante Équipe documentaire propriétaire.

- 9 Cliquez sur l'icône + (signe plus) pour sélectionner et télécharger le fichier du document. Le nom du fichier apparaît en regard de l'icône.

La fenêtre Sélection de fichier s'ouvre.



Remarque : Par défaut, la taille des fichiers à télécharger est illimitée. Votre administrateur système peut toutefois imposer une taille limite au moyen d'un paramètre système.

- 10 Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour accéder à l'emplacement du fichier à soumettre.
- 11 Cliquez sur **OK** pour charger le document.
- 12 Cliquez sur le bouton **Soumettre le document**.

La page Liste des types de document s'affiche et un message confirme qu'un nouveau document a été créé.

Le document est placé dans un workflow en vue de son éventuelle publication. Pour plus d'informations sur les documents des workflows, reportez-vous au chapitre [Utilisation de la liste de travail](#) à la page 55.



3 Utilisation de la liste de travail

CHAPITRE

Dès qu'un document est soumis dans Get-Answers, il fait partie d'un workflow. En tant que membre d'une équipe documentaire, vous recevez alors des tâches à effectuer dans une liste de travail. Ce chapitre explique comment utiliser la liste de travail et réaliser les tâches qu'elle contient.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- Listes de travail et rôles à la page 56.
- Accès à la liste de travail à la page 57.
- Réalisation des tâches figurant dans la liste de travail à la page 58.
- Réaffectation d'une tâche à la page 69.
- Affichage de l'historique à la page 72.
- Affichage de l'état à la page 73.
- Délégation d'une liste de travail à un autre utilisateur à la page 75.

Listes de travail et rôles

Tous les documents soumis dans Get-Answers passent par les étapes d'un workflow, à l'exception des documents externes. Dans le module Workflows, les utilisateurs peuvent déterminer le mode de traitement des documents dans le système avant leur intégration à la base de données. En tant que membre d'une ou de plusieurs équipes documentaires, vous participez à ce workflow en fonction du rôle qui vous est attribué dans chaque équipe. Une liste de travail affiche les messages provenant du système, vous notifiant des tâches qui vous sont affectées. Les workflows de triage et éditorial incluent les actions et rôles suivants :

- Le workflow de triage comprend les documents soumis, transférés, expirés et non retirés.

Propriétaire — Tout d'abord, le propriétaire d'un document examine ce dernier et décide de l'action à entreprendre. Il peut décider d'effectuer les opérations suivantes :

- envoyer le document vers un workflow éditorial ;
- publier le document ;
- transférer le document à une autre équipe documentaire ;
- supprimer le document. (Les documents sont soit soumis par les utilisateurs par le biais de la fonction Ajouter un nouveau document, soit transférés par une autre équipe documentaire.)

- Workflow éditorial

Éditeur — Lorsque le propriétaire a soumis un document pour révision, un éditeur le révise et peut en modifier le contenu. Un éditeur peut également afficher et ajouter les commentaires d'un document. Si l'équipe propriétaire ne compte pas d'éditeur, cette étape du workflow est omise.

Réviseur — Un réviseur peut afficher un document et ses métadonnées mais ne peut pas les modifier. Il peut cependant réviser le document et ajouter des commentaires. Si l'équipe propriétaire ne compte pas de réviseur, cette étape du workflow est omise.

Propriétaire — Une fois le processus de révision terminé, le propriétaire peut renvoyer le document à l'éditeur, le publier, le transférer, le supprimer ou restaurer son état initial s'il a précédemment été publié.

Accès à la liste de travail

En tant qu'utilisateur du workflow, vous recevez les tâches que vous devez effectuer par l'intermédiaire de la liste de travail. Ces tâches dépendent de votre rôle au sein de l'équipe.

Pour accéder à la liste de travail :

- 1 Connectez-vous à Get-Answers.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Workflows** pour afficher la page Mes messages.

Voici tous les messages relatifs aux tâches et projets auxquels vous participez. **Pour affiner la liste, sélectionnez une option dans la liste déroulante et cliquez sur le bouton Rechercher.** Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Critères de recherche

État :

Rechercher

Action	Envoïé(s)/Échu(s)	Objet/Document	Affecté à /Rôle	État
	02/03/05 14:54 03/03/05 14:54	Triage WF_3	Owner	Acceptation en attente
	02/03/05 10:53 04/03/05 10:53	Modifier le document WF_2	Editor	Acceptation en attente
	02/03/05 08:50 03/03/05 08:50	Beispieldokument - 2 Beispieldokument - 2; IT; Sichtungs-Workflow	Owner	Acceptation en attente - Retard
	01/03/05 04:42 02/03/05 04:42	Sample Document - 2 Sample Document - 2; Peregrine Get-Answers; S...	Owner	Acceptation en attente - Retard
	01/03/05 03:09 02/03/05 03:09	Beispieldokument Beispieldokument; Peregrine Get-Answers; Sich...	Owner	Acceptation en attente - Retard
	27/02/05 07:31 01/03/05 07:31	Clé USB - Utilisation Clé USB - Utilisation; Peregrine Get-Answers; ...	Editor	Acceptation en attente - Retard
	27/02/05 06:42 29/02/05 06:42	Document 1 Document 1; Eq documentaire principale; Workf...	Réviseur	Acceptation en attente - Retard
	25/02/05 09:17 26/02/05 09:17	test babi babi test babi babi; Peregrine Get-Answers; Workfl...	Owner	Acceptation en attente - Retard
	15/02/05 07:02 16/02/05 07:02	babi babi; Peregrine Get-Answers; Workflow triage	Owner	Acceptation en attente - Retard
	14/02/05 03:33 16/02/05 03:33	it - Minnesota it - Minnesota; Peregrine Get-Answers; Workfl...	Editor	Acceptation en attente - Retard
	08/02/05 07:31 10/02/05 07:31	it - 10 commandments it - 10 commandments; Peregrine Get-Answers; ...	Editor	Acceptation en attente - Retard

portal Peregrine

Délégation temporaire

- 3 Cliquez sur l'icône de recherche ou l'entrée correspondant à la tâche requise.

La page Détails de la tâche affiche alors les informations relatives à l'élément choisi ; la page Triage ou Éditorial peut également s'afficher. La page Détails de la tâche est omise si un rôle donné est attribué à une seule personne. Dans cet exemple, si la personne connectée est le seul propriétaire de l'équipe documentaire principale, la page Triage s'ouvre directement.

The screenshot shows the 'Détails de la tâche' (Task Details) page. The navigation menu on the left includes 'Workflows', 'Mes messages', 'Mes demandes', 'Conception de modèles', and 'Administration'. The main content area displays the following information:

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

Détails Historique État

Informations générales

À :	Owner
Objet :	Document 1
Envoi le /à :	23/02/05 10:48
Échéance :	24/02/05 10:48

Description détaillée

Un document a été soumis à votre équipe pour révision. Choisissez l'étape à suivre ensuite. Titre : Document 1; État : Nouveau document; Soumis par : super user; Equipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale.

Objet de gestion associé

Description : Document 1; Eq documentaire principale; Workf...

Buttons:

Les sections qui suivent expliquent les options et actions possibles quant aux éléments de la liste de travail.

Réalisation des tâches figurant dans la liste de travail

Get-Answers propose deux types de workflows : triage (documents soumis, transférés, expirés et non retirés) et éditorial (documents à réviser). Les propriétaires utilisent le workflow de triage pour examiner les nouveaux documents soumis qui n'ont encore jamais été publiés. Les éditeurs et les réviseurs utilisent le workflow éditorial pour réviser et modifier les documents non publiés et leurs métadonnées, ou pour réviser et modifier une copie de travail d'un document publié. Le workflow éditorial permet aux éditeurs et aux propriétaires d'apporter des modifications aux documents, et aux réviseurs de demander la modification de documents.

Remarque : Les documents non publiés peuvent être soumis par le biais de l'option Ajouter un nouveau document, ou bien lorsqu'ils sont transférés par une autre équipe documentaire.

Actions du propriétaire

Lorsqu'un document est soumis dans Get-Answers, celui-ci est acheminé vers le workflow de triage, où il est attribué au propriétaire en fonction du type de document et de l'équipe documentaire associée. Le propriétaire détermine le mode d'acheminement du document dans le workflow de triage.

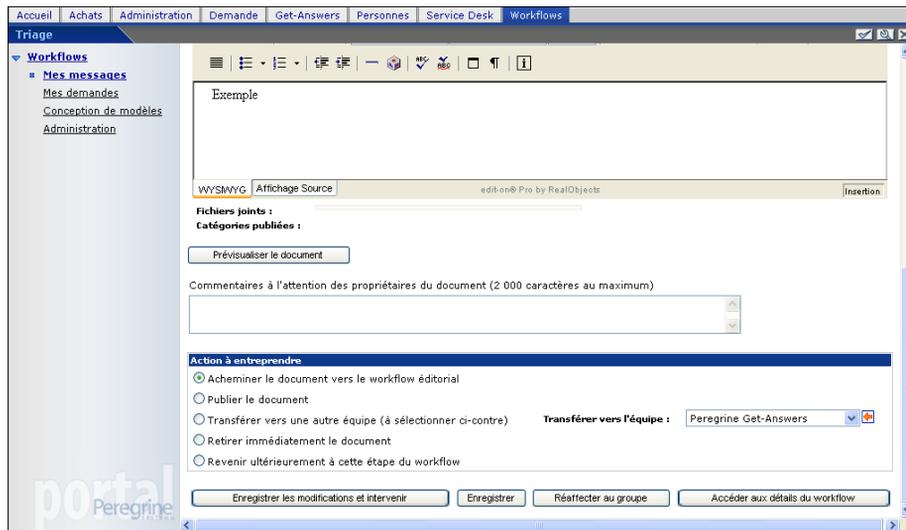
Pour commencer le workflow de triage :

- 1 Affichez les détails du document en cliquant sur une entrée de la liste de travail dans la page Mes messages.

La page Détails de la tâche s'affiche.

- Vous pouvez cliquer sur le bouton **Accepter les affectations de groupe**.
 - Vous pouvez cliquer sur le bouton **Aperçu** pour ouvrir le document dans l'afficheur.
- 2 Vous pouvez également cliquer sur **Délégation temporaire** pour déléguer momentanément vos affectations à un autre utilisateur. Pour affecter la tâche à un autre utilisateur, consultez la section [Réaffectation d'une tâche à la page 69](#).

Lorsque vous acceptez une affectation du workflow de triage, la page **Triage** s'ouvre. La partie supérieure de cette page varie selon qu'il s'agit d'un document externe ou d'un nouveau document.



- 1 En votre qualité de propriétaire du document, vous pouvez modifier le document avant de décider de son mode de traitement. Concrètement, vous pouvez procéder d'une des manières suivantes :
 - Vous pouvez acheminer le document vers le workflow éditorial.
 - Vous pouvez publier le document immédiatement dans la catégorie souhaitée. Veillez bien à publier le document dans la/les catégorie(s) appropriée(s).
 - Vous pouvez transférer le document à une autre équipe documentaire. Pour ce faire, sélectionnez une équipe documentaire appropriée dans la liste déroulante Transférer vers l'équipe.
 - Vous pouvez retirer le document de Get-Answers.
 - Vous pouvez utiliser la section Formulaire de saisie de la page Triage pour modifier les métadonnées (informations relatives au document), pour afficher le document et pour ajouter des commentaires.
 - Vous pouvez réaffecter le document à un groupe.

Remarque : Les modifications que vous pouvez apporter dépendent de la façon dont l'administrateur a personnalisé la section Formulaire de saisie : il se peut que vous ne soyez pas autorisé à modifier tous les champs.

- 2 Lorsque vous avez décidé de l'action à entreprendre, cliquez sur le bouton approprié :
 - **Enregistrer les modifications et intervenir**
 - **Enregistrer** (pour créer un brouillon du document)
 - **Accéder aux détails du workflow**
 - **Réaffecter au groupe**

Si vous cliquez sur **Enregistrer les modifications et intervenir**, la page **Action confirmée** s'affiche. Lorsque vous activez le bouton radio Publier le document, la fenêtre Catégories dans lesquelles publier s'ouvre ; vous pouvez alors sélectionner les catégories de publication appropriées.



- 3 Cliquez sur le bouton **Aller à Mes messages** pour poursuivre la révision des documents.

Workflow éditorial de l'éditeur

Si vous avez le rôle d'éditeur dans une équipe documentaire, les documents soumis au workflow éditorial sont acheminés vers vous. Vous recevez alors des messages dans votre liste de travail.

Pour réaliser une tâche éditoriale :

- 1 Sous l'onglet Workflows, dans la page Mes messages, sélectionnez une tâche éditoriale en cliquant sur l'icône Afficher les détails de cet élément de workflow.

La page **Détails de la tâche** s'affiche si votre équipe documentaire comprend plusieurs éditeurs.

Accueil Achat Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails de la tâche

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

Détails Historique État

Informations générales

A : Éditeur
 Objet : Clé USB - Utilisation
 Envoi le /à : 27/02/05 07:34
 Échéance : 01/03/05 07:34

Description détaillée

Un document vous a été soumis pour révision. Examinez le contenu et la mise en forme du document et modifiez-le si besoin est. Vous pouvez également modifier les métadonnées du document et ajouter, afficher et supprimer des commentaires. Titre : Clé USB - Utilisation; État : Copie de travail d'un document publié; Soumis par : super user; Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale.

Objet de gestion associé

Description : Clé USB - Utilisation; Eq documentaire princi...

Liste des commentaires existants sur ce document

Date	Commentaires	Type	Nom d'utilisateur
27/02/05	Id: 76830, Clé USB - Utilisation. Le document est envoyé au workflow pour modification.	Owner	user, super

Accepter les affectations de groupe Aperçu

- 2 Dans le cadre Informations générales, vérifiez si la tâche doit être réalisée à une date précise.

La date d'échéance est facultative et dépend des paramètres définis pour l'activité de type tâche.

- 3 Consultez les instructions du cadre Description détaillée.

- 4 Consultez les commentaires.
- 5 Cliquez sur le bouton **Accepter les affectations de groupe** pour devenir propriétaire du document.

Remarque : Si votre équipe documentaire compte plusieurs éditeurs, cliquez sur Accepter les affectations de groupe. Si vous êtes l'unique éditeur de votre équipe, vous ne verrez pas le formulaire indiqué dans cette procédure (étapes 1 à 5).

Le **formulaire de workflow éditorial** s'ouvre. La partie supérieure de cette page varie selon qu'il s'agit d'un document externe ou d'un nouveau document (créé au moyen de l'option Ajouter un nouveau document).

Document externe

S'il s'agit d'un document externe, vous ne pouvez modifier que ses métadonnées.

L'exemple ci-dessous illustre un document externe dans le workflow éditorial. Tout document nouvellement créé apparaît sous la forme d'une page de création et les mêmes options sont disponibles.

Document mis à jour : Procédure d'installation

Formulaire de saisie

Titre : Procédure d'installation

Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale

Résumé : Document externe à transmettre à tous les utilisateurs

Date d'expiration : 1 janv. 2006

Fichier : [Infos installation FR.txt](#)

Langue : français

Catégories publiées :

Date	Commentaires	Type	Nom d'utilisateur
27/02/05	Modification du résumé effectuée. Le document peut être publié.	Owner	user, super

Commentaires à l'attention des propriétaires du document (2 000 caractères au maximum)

Document à mettre à jour au plus tard en janvier 2006.

Enregistrer et marquer comme Terminé Enregistrer Réaffecter au groupe Accéder aux détails du workflow

En tant qu'éditeur, vous pouvez modifier le contenu et les métadonnées du document et afficher, ajouter ou supprimer des commentaires. Vous pouvez ensuite envoyer le document à un réviseur.

Pour modifier un document externe :

- 1 Ouvrez le document externe en cliquant sur son lien dans la section Formulaire de saisie.
- 2 Dans la boîte de dialogue Téléchargement de fichier, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le document sur votre disque local.
- 3 Ouvrez le document dans l'application appropriée. Par exemple, ouvrez un document Word dans Word.
- 4 Apportez les modifications souhaitées, puis enregistrez le document.
- 5 Cliquez sur l'icône Ajouter un nouveau fichier  pour réimporter le document révisé.
- 6 Cliquez sur le bouton **Enregistrer et marquer comme Terminé** lorsque vous avez terminé. Si vous devez interrompre l'opération et revenir ultérieurement au document, cliquez sur **Enregistrer**.

La page Action confirmée s'affiche.

Document créé

Pour modifier un document créé :

- 1 Ouvrez le document créé en cliquant sur son lien dans la section Formulaire de saisie.
- 2 Dans la page Éditorial, apportez les modifications souhaitées, puis enregistrez le document.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer et marquer comme Terminé** lorsque vous avez terminé. Si vous devez interrompre l'opération et revenir ultérieurement au document, cliquez sur **Enregistrer**.

Une confirmation apparaît en haut de la page Mes messages.

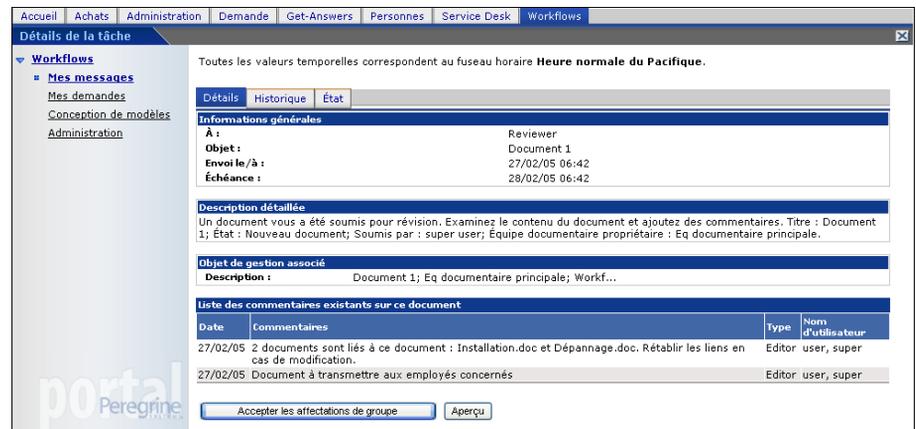
Workflow éditorial du réviseur

Lorsque vous avez le rôle de réviseur dans une équipe documentaire, les documents soumis au workflow éditorial de votre équipe vous sont transmis après leur révision par l'éditeur.

Pour réviser une tâche :

- 1 Dans la page Mes messages, sélectionnez une tâche de révision en cliquant sur l'icône **Afficher les détails** de cet élément de workflow.

La page **Détails de la tâche** s'affiche si votre équipe documentaire comprend plusieurs réviseurs.



Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails de la tâche

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

Détails Historique État

Informations générales

À : Reviewer
 Objet : Document 1
 Envoi le/à : 27/02/05 06:42
 Échéance : 28/02/05 06:42

Description détaillée

Un document vous a été soumis pour révision. Examinez le contenu du document et ajoutez des commentaires. Titre : Document 1; État : Nouveau document; Soumis par : super user; Équipe documentaire propriétaire : Eq documentaire principale.

Objet de gestion associé

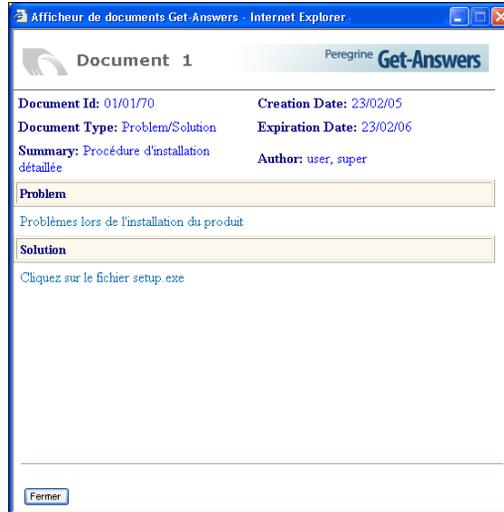
Description : Document 1; Eq documentaire principale; Workf...

Liste des commentaires existants sur ce document

Date	Commentaires	Type	Nom d'utilisateur
27/02/05	2 documents sont liés à ce document : Installation.doc et Dépannage.doc. Rétablir les liens en cas de modification.	Editor	user, super
27/02/05	Document à transmettre aux employés concernés	Editor	user, super

Accepter les affectations de groupe Aperçu

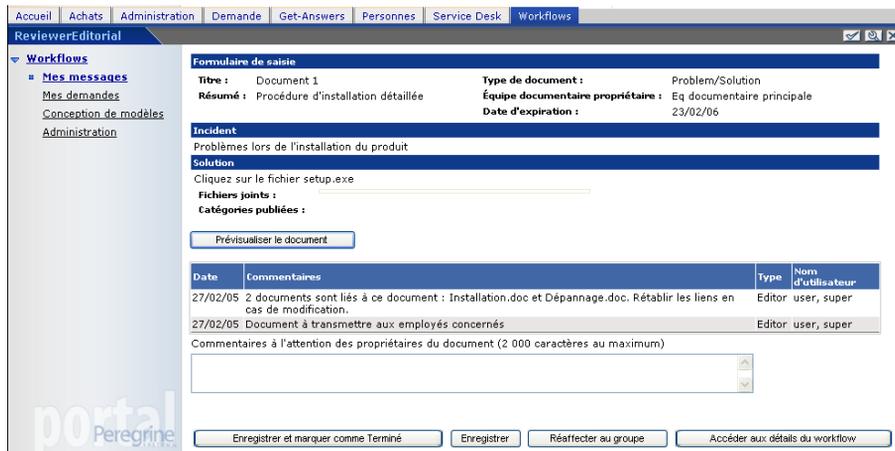
- 2 Cliquez sur le bouton **Aperçu** pour ouvrir le document dans l'afficheur.



Remarque : Une fois que vous avez accepté de réviser un document, vous ne pouvez plus le prévisualiser dans cette fenêtre.

- 3 Cliquez sur **Fermer** pour fermer l'afficheur.
- 4 Cliquez sur le bouton **Accepter les affectations de groupe** pour devenir propriétaire du document.

La page de révision s'affiche alors.



- 5 Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**. Si vous avez tapé des commentaires de révision, ceux-ci sont enregistrés **et font alors partie intégrante des commentaires du réviseur de ce document**.
 - Cliquez sur le bouton **Accéder aux détails du workflow** pour ouvrir la page Détails de la tâche, dans laquelle vous pouvez afficher l'historique et l'état du document au sein du workflow.
 - Cliquez sur le bouton **Réaffecter au groupe** pour renvoyer le document au groupe en vue de sa réaffectation à un autre réviseur.
 - Cliquez sur le bouton **Enregistrer et marquer comme Terminé** après avoir indiqué vos commentaires dans la zone de texte prévue à cet effet.

Vous revenez à la page **Mes messages** pour poursuivre la révision de documents.

Workflow éditorial du propriétaire

Après avoir suivi les étapes du processus de révision, le document est renvoyé à son propriétaire, qui peut le publier, revenir à une copie antérieure, le supprimer, le transférer ou le réintroduire dans le workflow éditorial afin qu'il suive un autre cycle de révision.

Pour modifier un document dont vous êtes propriétaire :

- 1 Sélectionnez la tâche requise en cliquant sur l'icône **Afficher les détails** de cet élément de workflow.
- 2 Si votre équipe documentaire comprend plusieurs propriétaires, vous pouvez cliquer sur le bouton **Accepter les affectations de groupe**. Si vous êtes le seul propriétaire, la page du workflow éditorial destinée aux propriétaires s'affiche.

Le workflow éditorial du propriétaire s'ouvre. Il est similaire au formulaire du workflow de triage, à la différence qu'il affiche les commentaires et les changements soumis par l'éditeur et le réviseur.

- 3 Effectuez les opérations suivantes, selon vos besoins :
 - Modifiez les métadonnées du document.
 - Apportez des modifications au document.
 - Entrez les commentaires requis.
 - Publiez le document dans les catégories appropriées.
 - Renvoyez le document au groupe d'affectation.
 - Retirez le document.
 - Revenez à la version publiée s'il s'agit d'une copie de travail d'un document publié.
 - Réacheminez le document vers le début du workflow.
 - Enregistrez les modifications pour revenir à cette étape du workflow à un autre moment.
 - N'effectuez aucune opération pour le moment.

- 4 Cliquez enfin sur le bouton **Enregistrer les modifications et intervenir**.

La page **Action confirmée** s'affiche.

- 5 Si vous avez activé l'option Publier le document, la fenêtre Catégories dans lesquelles publier s'ouvre ; vous pouvez alors sélectionner des catégories de publication.
- 6 Cliquez sur le bouton **Aller à Mes messages** pour poursuivre la révision des documents.

Réaffectation d'une tâche

Vous avez la possibilité de réaffecter des tâches à un autre utilisateur ou de renvoyer une affectation à un groupe.

Réaffectation d'une tâche à un autre utilisateur

Lorsqu'une tâche est réaffectée à un autre utilisateur, elle est ajoutée à la liste de travail de ce dernier et supprimée de la vôtre.

Remarque : Pour attribuer temporairement l'ensemble de vos tâches à un autre utilisateur, consultez la section [Délégation d'une liste de travail à un autre utilisateur](#) à la page 75.

Pour réaffecter une tâche à un autre utilisateur :

- 1 Dans la page qui s'affiche lorsque vous sélectionnez une tâche dans la page Mes messages, cliquez sur le bouton **Accéder aux détails du workflow**.

La page Détails de la tâche s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Détails de la tâche

Workflows

- Mes messages
- Mes demandes
- Conception de modèles
- Administration

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

Détails Historique État

Informations générales

À :	user, super
Objet :	Document FR
Envoie le/à :	14/02/05 07:05
Échéance :	15/02/05 07:05

Description détaillée

Un document a été soumis à votre équipe pour révision. Choisissez l'étape à suivre ensuite. Titre : Document FR ; État : Nouveau document; Soumis par : super user; Equipe documentaire propriétaire : Eq doc test FR.

Objet de gestion associé

Description : Document FR ; Eq doc test FR; Workflow de triage

Réaffecter Réaffecter au groupe Retour au formulaire de tâche

- 2 Sous l'onglet Détails, cliquez sur le bouton **Réaffecter**.

La page Réaffectation d'une tâche s'affiche.

Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Réaffectation d'une tâche

Workflows

- Mes messages
- Mes demandes
- Conception de modèles
- Administration

Sélectionnez la personne à laquelle affecter cette tâche. Toutes les valeurs temporelles correspondent au fuseau horaire Heure normale du Pacifique.

Informations générales

À : user, super
 Objet : Document FR
 Envoi le/à : 14/02/05 07:05
 Échéance : 15/02/05 07:05

Sélectionner une personne

portal Peregrine

Soumettre

- 3 Dans le cadre **Sélectionner une personne**, cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la fenêtre Recherche d'un employé.

Recherche d'un employé - Internet Explorer ...

Sélectionnez un employé dans la liste. Pour affiner la recherche, saisissez une partie du nom et cliquez sur le bouton Nouvelle recherche.

Nom :

Prénom :

Nom	Prénom
Admin	System
Babi	Babi
Dupont	Jean
Editor	Ed
Hartke	Richard
Lassandro	Barbara
Owner	Otto
Reviewer	Rob
falcon	
user	super

Nouvelle recherche

- 4 Cette fenêtre vous permet de sélectionner la personne à qui réaffecter la tâche.

Le nom de la personne sélectionnée s'affiche alors en regard de l'icône de recherche, et la fenêtre Recherche d'un employé se ferme.

- 5 Dans la fenêtre Réaffectation d'une tâche, cliquez sur le bouton **Soumettre**.

La tâche est alors supprimée de votre liste de travail et apparaît dans celle de l'utilisateur auquel elle a été réaffectée.

Réaffectation d'une tâche au groupe

Lorsque vous réaffectez une tâche au groupe, celle-ci peut être affectée à n'importe quel membre du groupe. Ainsi, lorsqu'un réviseur accepte de réviser un document, puis s'aperçoit qu'il ne sera pas en mesure de le faire, ce réviseur peut utiliser la fonction Réaffecter au groupe. Cette opération renvoie la tâche dans la liste des tâches devant être acceptées par un membre du groupe. Dans cet exemple, il s'agit du groupe de réviseurs.

Pour réaffecter une tâche au groupe :

- 1 Dans la colonne Action de la page Mes messages, cliquez sur l'icône **Afficher les détails de cet élément de workflow**  en regard de la tâche à réaffecter au groupe.

La tâche s'ouvre dans la page de révision.

- 2 Cliquez sur le bouton **Réaffecter au groupe**.

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

Affichage de l'historique

L'onglet Historique de la page Détails de la tâche permet d'afficher l'historique des tâches répertoriées dans la file d'attente des messages.

Pour afficher l'historique d'un workflow de processus :

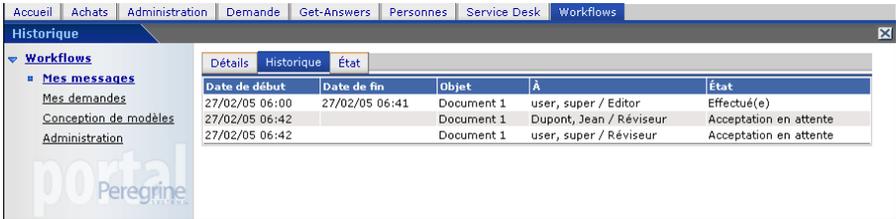
- 1 Dans la page Mes messages, cliquez sur l'icône **Afficher les détails de cet élément de workflow**  en regard de la tâche souhaitée.

La page de révision correspondant à la tâche sélectionnée s'affiche.

- 2 Cliquez sur le bouton **Accéder aux détails du workflow**.

La page Détails de la tâche s'affiche.

- 3 Cliquez sur l'onglet **Historique** pour afficher la liste des activités de processus correspondant à la tâche sélectionnée.



Date de début	Date de fin	Objet	À	État
27/02/05 06:00	27/02/05 06:41	Document 1	user, super / Editor	Effectué(e)
27/02/05 06:42		Document 1	Dupont, Jean / Réviseur	Acceptation en attente
27/02/05 06:42		Document 1	user, super / Réviseur	Acceptation en attente

L'historique contient les colonnes suivantes concernant les tâches précédentes et la tâche actuelle, pour le workflow de processus en question :

Date de début — Date à laquelle la tâche a débuté.

Date de fin — Date à laquelle la tâche a été réalisée.

Objet — Brève description du document.

À — Nom de la personne ou du groupe à qui la tâche est affectée.

État — État de la tâche (par exemple, **Effectué(e)** ou **En cours**).

Affichage de l'état

Vous pouvez utiliser la page Détails de la tâche pour afficher l'état des activités correspondant à un message répertorié dans la file d'attente des messages.

Pour afficher l'état d'un workflow de processus :

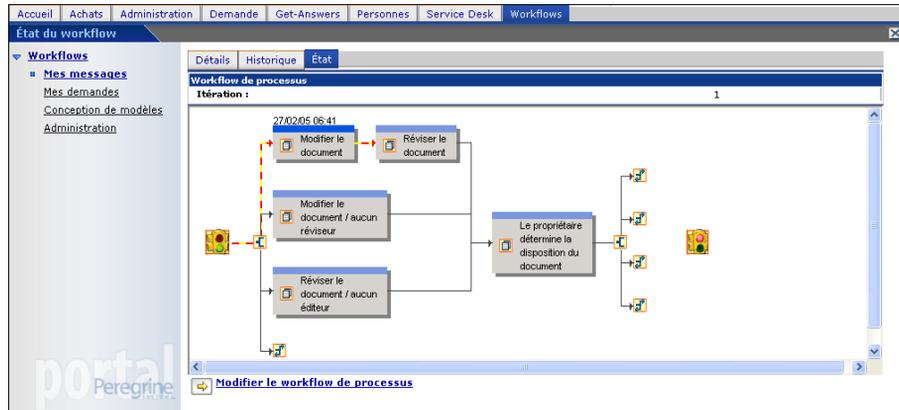
- 1 Dans la page **Mes messages** de l'onglet Workflows, cliquez sur l'icône Afficher les détails de cet élément de workflow en regard de la tâche souhaitée.

La page de révision correspondant à la tâche sélectionnée s'affiche.

- 2 Cliquez sur le bouton **Accéder aux détails du workflow**.

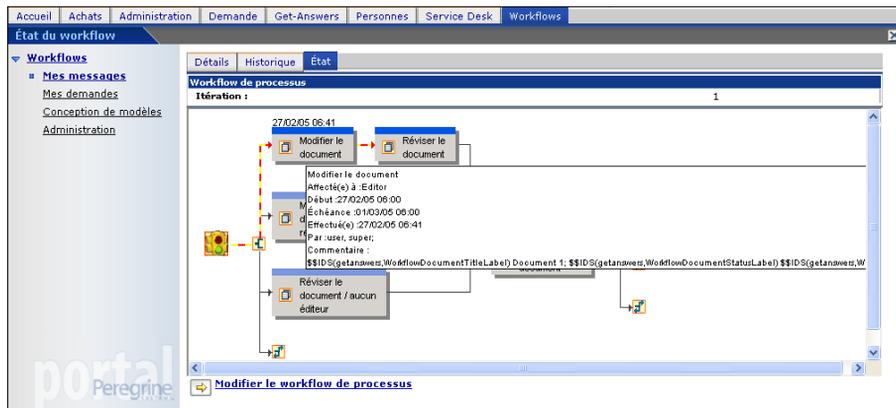
La page Détails de la tâche s'affiche.

- 3 Cliquez sur l'onglet **État** pour afficher une représentation graphique du workflow de processus.



Les flèches jaunes et oranges clignotantes indiquent les activités du workflow de processus qui sont terminées ou en cours. C'est le cas des activités exécutées plusieurs fois en raison d'une itération ou d'un saut.

Lorsque vous placez le curseur sur une activité, une infobulle affiche les informations correspondantes.

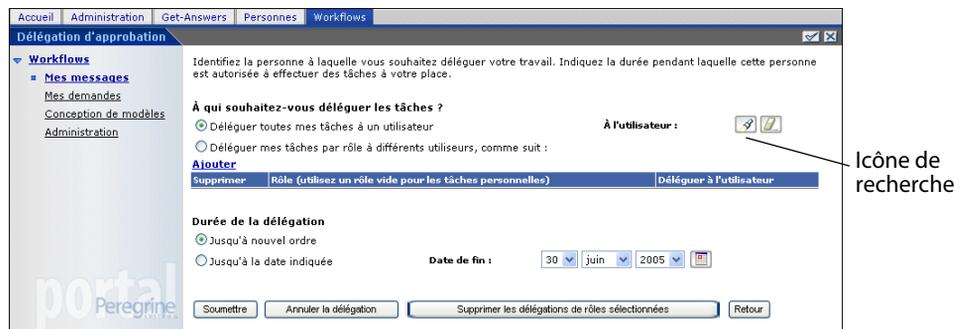


Délégation d'une liste de travail à un autre utilisateur

Vous devez parfois déléguer les tâches figurant dans votre liste de travail à un autre utilisateur ; lorsque vous partez en vacances ou que vous vous absentez du bureau pendant plusieurs jours, par exemple. Dans ces situations, vous pouvez utiliser la fonction de délégation temporaire. Lorsque vous déléguez votre liste de travail, veillez à sélectionner un utilisateur ayant le même rôle que vous dans l'équipe documentaire. Contactez l'administrateur de Get-Answers pour lui faire part des situations particulières, par exemple, si des tâches sont affectées à des employés ayant quitté la société ou à des utilisateurs qui n'ont plus le même rôle dans l'équipe documentaire.

Pour déléguer temporairement vos tâches à un autre utilisateur :

- 1 Accédez à la page Mes messages sous l'onglet Workflows.
- 2 Cliquez sur le bouton **Délégation temporaire** pour afficher la page Délégation d'approbation.



- 3 Cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir la fenêtre **Recherche d'un employé**.
- 4 Cette fenêtre vous permet de sélectionner la personne à qui affecter votre liste de travail.

Le nom de la personne sélectionnée apparaît en regard À l'utilisateur.

- 5 Si vous souhaitez que la délégation soit effective jusqu'à nouvel ordre, activez le bouton radio **Jusqu'à nouvel ordre**.
- 6 Pour déléguer vos tâches jusqu'à une date précise, activez le bouton radio **Jusqu'à la date indiquée**.
- 7 Sélectionnez alors la date dans la liste déroulante **Date de fin**.
- 8 Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Vos tâches apparaissent à présent dans la liste de travail de la personne déléguée, mais également dans votre propre liste.

Pour annuler une délégation :

- 1 Accédez à la page Mes messages sous l'onglet Workflows.
- 2 Cliquez sur le bouton **Délégation temporaire** pour afficher la page Délégation d'approbation.
- 3 Cliquez sur le bouton **Annuler la délégation**.

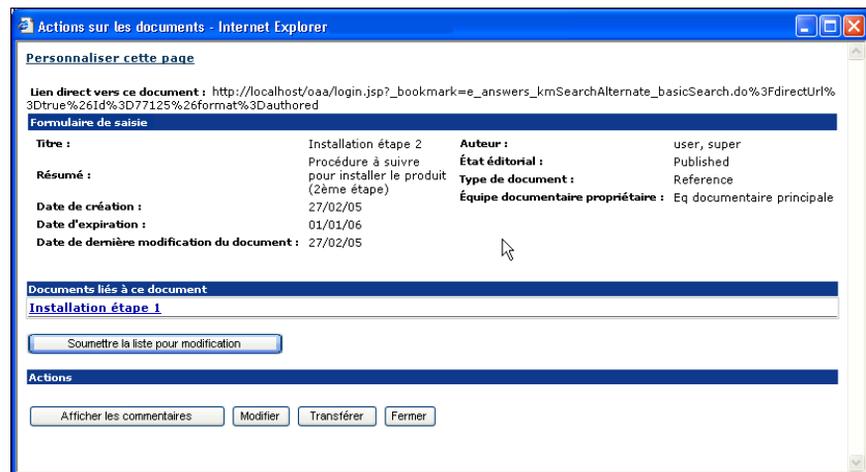
Utilisation de documents liés

Un document est considéré comme lié lorsqu'un autre document contient un lien vers ce premier. Le document lié à un ou plusieurs autres documents est alors identifié comme document lié. Par exemple, si le document A contient un lien pointant vers le document B, lorsque vous affichez ou gérez le document B, le document A figure dans la section Documents liés à ce document. Vous pouvez soumettre le document A au workflow pour édition, afin de mettre à jour ou de supprimer le lien vers le document B. Vous pouvez ainsi prévenir tout risque de rupture de liens vers les documents retirés.

Il est essentiel de gérer les documents liés lorsque ceux-ci sont modifiés ou retirés du système. Il convient de vérifier régulièrement tous les liens pointant vers des documents, afin de les mettre à jour ou de les supprimer, le cas échéant. Lorsque vous modifiez ou retirez un document lié, si vous utilisez la fonction Soumettre la liste pour modification, Get-Answers crée des tâches d'édition dans le workflow, associées aux documents liés. Seuls les documents publiés sont répertoriés en tant que documents liés.

Pour afficher la liste des documents liés à un document :

- 1 Dans l'onglet Get-Answers, utilisez la fonction de recherche pour afficher une liste de documents.
- 2 Cliquez sur le lien **Actions** pour afficher les détails d'un document dans la fenêtre Actions sur les documents. Si ce document est lié à d'autres documents, une liste apparaît dans la section Documents liés à ce document.



- 3 Dans cette section, vous pouvez cliquer sur le titre d'un document pour l'ouvrir afin de vérifier le lien ou le mettre à jour, si nécessaire.
- 4 Si vous êtes propriétaire du document (si vous disposez des droits vous permettant de modifier, transférer ou retirer le document actuellement affiché dans la fenêtre Actions sur les documents), le bouton **Soumettre la liste pour modification** apparaît en bas de la liste des documents liés.

Si vous supprimez ce document ou si la liste de documents liés n'est plus valide, vous pouvez envoyer la liste des documents liés au workflow.

Remarque : Dès que les documents contenant des liens non valides arrivent dans le workflow, il convient de mettre à jour les liens. Dans certains cas, vous devrez faire appel à l'administrateur de Get-Answers pour qu'il exécute l'utilitaire de gestion des liens afin de rétablir tous les liens.

Pour mettre à jour la liste des documents liés :

- 1 Cliquez sur le bouton **Soumettre la liste pour modification** placé au bas de la liste des documents liés, dans la fenêtre Actions sur les documents.

La fenêtre Saisie de commentaires s'ouvre.



La zone de texte de cette fenêtre contient par défaut le titre et l'ID du document lié. L'éditeur ou le propriétaire du document peut utiliser ces commentaires pour mettre à jour ou supprimer les liens figurant dans le document. Vous pouvez modifier ou ajouter des commentaires dans la zone de texte, le cas échéant.

Remarque : Si des documents liés figurent dans le workflow, les commentaires sont ajoutés aux commentaires existant dans les versions ouvertes ou de travail du document.

- 2 Cliquez sur le bouton **Soumettre au workflow**.

Les documents figurant dans la liste de documents liés sont soumis au workflow pour édition. Les documents sont placés dans la liste des tâches de l'éditeur de l'équipe documentaire propriétaire de ces documents. Pour plus d'informations sur l'édition de documents, consultez la section [Workflow éditorial de l'éditeur à la page 62](#).



4 Utilisation des documents

CHAPITRE

Get-Answers permet d'indexer et de rechercher des documents créés avec l'outil de création de Get-Answers ou d'autres applications. Get-Answers prend en charge les types de documents suivants :

- Microsoft Office Suite
- Visio (versions 4 et 5)
- Adobe Acrobat (fichiers PDF)
- Texte simple (fichiers TXT)
- RTF
- HTML
- XML

Il est possible d'importer des documents dont le format est différent de ceux répertoriés ci-dessus. Ils ne seront pas accessibles au moyen de l'option de recherche, mais seront cependant présents dans la table des matières ainsi que dans diverses fonctionnalités de workflow.

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- ID du document à la page 80
- Liens à la page 80
- Gestion des documents à la page 81
- Utilisation des rapports sur les documents à la page 85
- Utilisation de l'intégration Get-Answers avec ServiceCenter à la page 97

ID du document

À chaque document géré par Get-Answers correspond un ID de document unique. Au cours d'une même instance de Get-Answers, il est impossible que deux documents partagent le même ID. Lors de chaque ouverture de Get-Answers, un seul ID globalement unique (ou GUID) est associé au document. La combinaison du système GUID et de l'ID du document permet d'identifier les documents de manière unique dans toutes les installations de Get-Answers. Cet ID peut servir de lien d'un document à l'autre.

Liens

Get-Answers ne modifie pas les documents externes. L'accès aux documents gérés par Get-Answers s'effectue par le biais de votre navigateur Web. Par conséquent, tout lien présent dans un document externe continue de fonctionner, à condition que votre navigateur soit en mesure de le suivre.

Lorsque vous tentez d'accéder à un lien à partir d'un document ou d'une page Web externe à Get-Answers alors que vous n'êtes pas connecté à Get-Answers, un écran de connexion s'affiche. Selon le nom d'utilisateur entré, l'une des trois situations suivantes peut se produire :

- Si vous entrez un nom d'utilisateur valide et que vous êtes autorisé à accéder au document cible, Get-Answers s'ouvre dans votre navigateur et le document cible s'affiche dans le volet principal.
- Si vous entrez un nom d'utilisateur valide mais que vous n'êtes pas autorisé à accéder au document cible, Get-Answers s'ouvre dans votre navigateur et le message Autorisation refusée s'affiche dans le volet principal.
- Si votre tentative de connexion échoue, un message d'erreur s'affiche dans le navigateur.

Gestion des documents

Les propriétaires de documents peuvent accéder aux commentaires correspondant aux documents dont ils sont responsables en vue de les réviser, et modifier, transférer ou retirer des documents. Les propriétaires ont la possibilité d'accéder à la table des matières de tous les documents publiés gérés par les équipes documentaires dont ils font partie. Ils sont en mesure d'effectuer les tâches de gestion suivantes :

- afficher un document ;
- afficher des informations détaillées relatives à un document ;
- retirer un document ;
- transférer un document ;
- placer un document dans un workflow éditorial.

Pour chaque document, trois copies au maximum peuvent exister à tout moment. Cela inclut :

- la copie publiée ;
- une copie de travail dans la base de données ;
- une copie en cours de révision (modification en cours) sur le client ou le poste de travail du propriétaire (documents externes uniquement).

En règle générale, le cycle de vie d'un document comprend les étapes suivantes :

Étape 1 Le document est créé dans Get-Answers ou téléchargé à partir d'un autre emplacement.

Étape 2 Le nouveau document suit un processus de révision dans les workflows de Get-Answers, au cours duquel le propriétaire d'une équipe le révisé et ajoute des commentaires avant de le publier ou de l'envoyer à un autre réviseur pour approbation.

Étape 3 Le propriétaire du document publie le document. Ainsi, toute personne autorisée à accéder aux catégories dans lesquelles est publié le document peut accéder à ce dernier.

Étape 4 Si le propriétaire d'un document estime que ce dernier doit être révisé, il en crée une copie de travail. La copie publiée continue d'exister parallèlement à la copie de travail.

Étape 5 Lorsqu'un éditeur ou le propriétaire apporte des modifications à un document, celles-ci sont apportées à la copie de travail du document au cours du workflow.

Étape 6 Lorsque le propriétaire publie le document, la copie de travail vient remplacer la version publiée.

Étape 7 Un membre de l'équipe propriétaire du document décide de retirer la copie publiée du document. Lorsqu'un document est retiré, une copie publiée retirée peut être restaurée uniquement par un utilisateur disposant de droits d'administrateur.

Remarque : Lorsqu'une catégorie ou sous-catégorie contient un grand nombre de documents, il est plus simple de localiser le document à réviser, modifier, transférer ou retirer en utilisant la fonction de recherche (lien Rechercher de l'onglet Get-Answers). Vous pouvez rechercher un terme ou une expression dans le document, puis cliquer sur le lien **Actions** en regard du titre du document dans la liste de documents renvoyés. Le lien Actions ouvre la fenêtre Actions sur les documents.

Consultation des commentaires sur les documents

Le propriétaire d'un document peut afficher les commentaires qui lui sont ajoutés pour évaluer son utilité et déterminer quand il doit être mis à jour ou retiré. Les commentaires regroupent toutes les remarques d'intérêt faites sur le document. La valeur d'utilité se présente sous la forme d'une question fermée (oui/non).

Remarque : Si un document ne contient pas de commentaires, le bouton Afficher les commentaires n'apparaît pas dans la fenêtre Actions sur les documents. Si les utilisateurs ont indiqué Oui/Non pour l'utilité sans taper de commentaires, le bouton Afficher les commentaires n'est pas disponible.

Pour consulter les commentaires sur un document :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Cliquez sur **Parcourir les catégories** dans le menu d'activités.

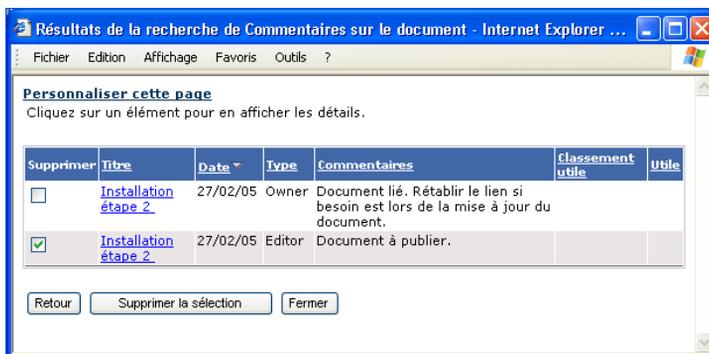
La table des matières des catégories s'affiche dans la fenêtre Parcourir les catégories.

- 3 Utilisez cette table des matières pour accéder aux documents en développant les dossiers correspondant aux catégories et sous-catégories appropriées. S'il est disponible, cliquez sur le lien **Sous-catégorie**.

La liste des documents de la catégorie et de la sous-catégorie s'affiche.

- 4 Cliquez sur le lien d'un dossier de catégorie ou de sous-catégorie.
- 5 Cliquez sur le lien **Actions** du document en question.
- 6 Dans la fenêtre Actions sur les documents, cliquez sur le bouton **Afficher les commentaires**.

La fenêtre Résultats de la recherche de commentaires sur le document s'ouvre. Vous pouvez afficher tous les commentaires ajoutés au document dans cette fenêtre.



- 7 Cliquez sur un lien de titre pour afficher les détails.
- 8 Pour supprimer des commentaires, activez la case à cocher correspondante dans la colonne Supprimer, puis cliquez sur **Supprimer la sélection**.

Modification, transfert ou retrait de documents

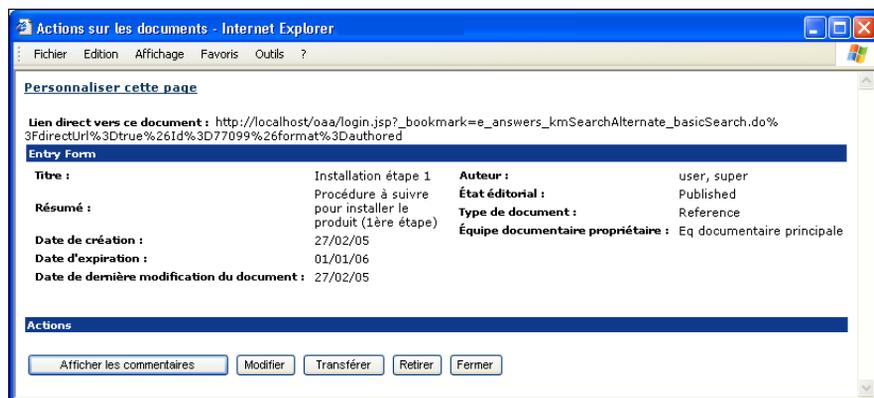
Le propriétaire d'une équipe documentaire est généralement chargé de modifier, transférer et retirer les documents lorsque les informations qu'ils contiennent sont obsolètes.

Remarque : Si une copie de travail du document que vous souhaitez modifier, transférer ou retirer existe déjà dans le workflow (par exemple, la copie de travail figure dans la liste de modification ou de révision d'un utilisateur), les boutons et fonctions correspondants ne sont pas disponibles dans la fenêtre Actions sur les documents. Le bouton Retirer n'apparaît pas non plus si des documents sont liés au document.

Pour modifier, transférer ou retirer un document :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Utilisez la fonction **Rechercher** ou **Parcourir les catégories** pour rechercher le document à modifier, transférer ou retirer.
- 3 Cliquez sur le lien **Actions** du document en question.

La fenêtre Actions sur les documents s'ouvre.



Remarque : Si d'autres documents sont liés à ce document, une liste apparaît dans cette fenêtre. Pour plus d'informations, consultez la section [Retrait des documents liés à la page 85](#).

Une fois le document affiché dans la fenêtre Actions sur les documents, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Modifier** pour replacer le document dans le workflow éditorial et apportez des modifications au document.
- Cliquez sur le bouton **Transférer** pour ouvrir la fenêtre de sélection d'une équipe documentaire en vue du transfert, et indiquez les informations appropriées pour transférer le document à une autre équipe. Cette opération place le document dans le workflow de triage de l'équipe sélectionnée.
- Cliquez sur le bouton **Retirer** pour ouvrir la fenêtre de confirmation du retrait, puis cliquez sur **Fermer** pour confirmer le retrait du document. Le document est alors supprimé de la base de données.

Remarque : Lorsque vous retirez un document, la liste de résultats reflète la modification seulement après la réindexation de la base de données par le moteur de recherche (ce qui prend généralement moins de 5 minutes).

Retrait des documents liés

Lorsque vous retirez un document lié à d'autres documents, vous devez mettre à jour les liens rompus. Pour plus d'informations sur la mise à jour des documents liés, consultez la section [Utilisation de documents liés à la page 76](#) du [Chapitre 3, Utilisation de la liste de travail](#).

Utilisation des rapports sur les documents

Get-Answers permet d'effectuer le suivi des commentaires relatifs à un document, grâce à des options de génération de rapports. Cette section explique comment accéder aux rapports sur les documents et décrit les informations que cette fonction permet d'obtenir. Ces informations regroupent les métadonnées, les commentaires, l'historique des utilisations, l'historique des recherches d'un document, ainsi que l'activité de l'équipe documentaire.

Accès aux rapports sur les documents

Les rapports sur les documents sont accessibles à partir de la section Rapports de l'onglet Get-Answers. Certains utilisateurs ne sont pas autorisés à afficher ces informations. Si vous devez y accéder, demandez à l'administrateur de Get-Answers de vous octroyer les droits nécessaires.

Pour accéder à la fonction de rapports sur les documents :

- 1 Dans la page d'accueil de Get-Answers, cliquez sur l'onglet **Get-Answers**.
- 2 Cliquez sur le lien **Rapports** du menu d'activités.

Cliquez sur l'un des liens qui s'affichent au-dessous du lien Rapports, en fonction des informations que vous souhaitez consulter. Par exemple, cliquez sur **Commentaires sur le document** pour consulter les commentaires relatifs aux documents.

Option	Informations fournies
Documents	Métadonnées relatives aux documents, telles que l'état (publié, copie de travail, etc.), la date de création ou la date d'expiration.
Commentaires sur le document	Commentaires émis par les réviseurs ayant évalué les documents.
Historique des utilisations	Liste des documents qui ont été téléchargés et des utilisateurs qui les ont téléchargés. Ces informations incluent un classement d'utilité.
Historique des recherches	Liste des documents qui ont été renvoyés lors de recherches.
Activité de l'équipe documentaire	Historique des activités des équipes documentaires, telles que la création et la publication de documents spécifiques.

Utilisation des options de génération de rapports

Les liens du menu d'activités disponibles sous Rapports, dans l'onglet Get-Answers, permettent d'accéder à des informations relatives aux documents.

Pour consulter les métadonnées d'un document :

1 Cliquez sur le lien **Documents**.

La page de recherche de documents s'affiche alors.

The screenshot displays the 'Recherche de document' (Document Search) interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Accueil, Achats, Administration, Demande, Get-Answers (selected), Personnes, Service Desk, and Workflows. Below the navigation bar, the page title is 'Recherche de document'. On the left side, there is a sidebar menu with the following items:

- 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

The main content area on the right is titled 'Saisissez des critères de recherche et cliquez sur le bouton Rechercher.' and contains the following search criteria:

- Auteur : [dropdown menu]
- État : [dropdown menu]
- Date de création : [dropdown menu] [dropdown menu] [dropdown menu] [dropdown menu]
- Titre du document : [text input]
- Score : [dropdown menu]
- Date d'expiration : [dropdown menu] [dropdown menu] [dropdown menu] [dropdown menu]
- Équipe documentaire : [dropdown menu]

At the bottom of the search criteria, there are two buttons: 'Rechercher' and 'Afficher tout'.

- 2 Dans les champs de cette page, entrez des critères de recherche. Vous pouvez utiliser les opérateurs suivants. Notez que toutes les comparaisons de chaînes sont effectuées caractère par caractères, de gauche à droite.

Opérateur	Description
Aucun opérateur	Équivalent de l'opérateur = (égal).
=	Correspondance exacte.
> (supérieur à)	Recherche de toutes les chaînes contenant une valeur hexadécimale supérieure à la chaîne. La valeur ASCII hexadécimale d'une chaîne commençant par 0 (zéro) est inférieure à la valeur ASCII hexadécimale d'une chaîne commençant par un autre nombre ou un caractère alphabétique, car la valeur ASCII hexadécimale de 0 (zéro) est infime, 0x30. La valeur ASCII hexadécimale de 9 est inférieure à celle du caractère A. La valeur ASCII hexadécimale de A est inférieure à celle du caractère Z. La valeur ASCII hexadécimale de Z est inférieure à celle de la lettre a. La valeur ASCII hexadécimale de la lettre a est inférieure à celle de la lettre z.
< (inférieur à)	Recherche de toutes les chaînes contenant une valeur ASCII hexadécimale inférieure à la chaîne.
>= (supérieur ou égal à)	Recherche de toutes les chaînes contenant une valeur ASCII hexadécimale supérieure ou égale à la chaîne, ou correspondance exacte.
<= (inférieur ou égal à)	Recherche de toutes les chaînes contenant une valeur ASCII hexadécimale inférieure ou égale à la chaîne, ou correspondance exacte.
comme	Recherche de la sous-chaîne au sein du champ, où la chaîne est entre caractères pourcentage (%). Par exemple : comme %av% renvoie Dave, Avis et lavish ; mais la chaîne de recherche comme av (non placée entre caractères %) renvoie les correspondances exactes : av, Av, aV ou AV.

3 Cliquez sur le bouton Rechercher.

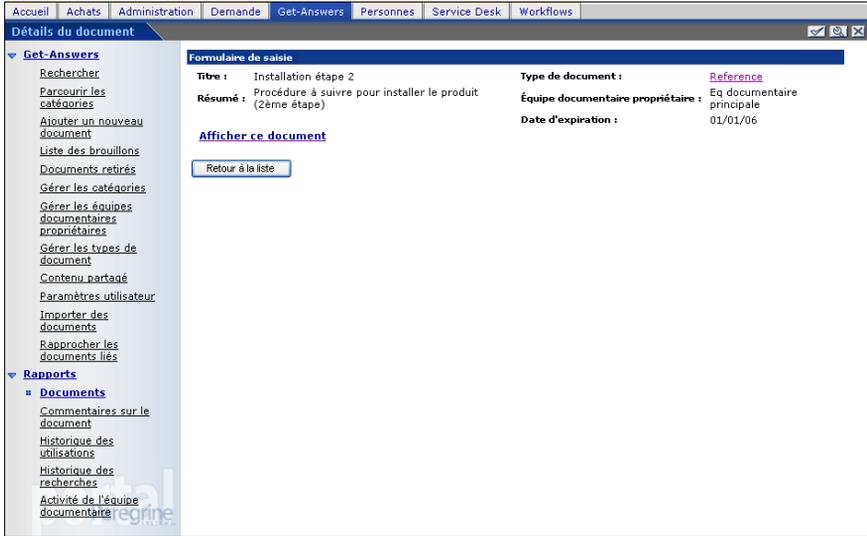
La page Résultats de la recherche s'ouvre, qui contient la liste des documents correspondant aux critères de recherche.

Cliquez sur un élément pour en afficher les détails.

Auteur	État	Date de création	Titre du document	Score	Date d'expiration	Équipe documentaire
user_super	WorkingCopy	14/02/05	Procédure d'installation		01/01/06	Eq documentaire principale
user_super	WorkingCopy	23/02/05	Document 1		23/02/06	Eq documentaire principale
user_super	Published	24/02/05	Problème / Solution		24/02/06	Eq documentaire principale
user_super	Published	25/02/05	Clé USB - Utilisation		25/02/06	Eq documentaire principale
user_super	Draft	25/02/05	Problème/Solution exemple		25/02/06	Eq documentaire principale
user_super	Published	27/02/05	Doc externe - installation		20/06/06	Eq documentaire principale
user_super	WorkingCopy	25/02/05	Clé USB - Utilisation		25/02/06	Eq documentaire principale
user_super	Published	27/02/05	Installation étape 1		01/01/06	Eq documentaire principale
user_super	Published	27/02/05	Installation étape 2		01/01/06	Eq documentaire principale

- 4 Dans la page des résultats de la recherche, cliquez sur un lien de la colonne Auteur pour afficher des informations récapitulatives sur le document.

La page Détails du document affiche alors les détails relatifs au document.



The screenshot shows the 'Détails du document' page in the Get-Answers application. The page is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 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

The main content area is titled 'Formulaire de saisie' and displays the following details:

- Titre :** Installation étape 2
- Résumé :** Procédure à suivre pour installer le produit (2ème étape)
- Type de document :** [Reference](#)
- Équipe documentaire propriétaire :** Eq documentaire principale
- Date d'expiration :** 01/01/06

Below the details, there is a link [Afficher ce document](#) and a button [Retour à la liste](#).

- 5 Vous pouvez cliquer sur le lien **Type de document** pour afficher le document, ou sur le bouton **Retour à la liste** pour sélectionner un autre document.

Pour consulter les commentaires sur un document :

1 Cliquez sur le lien **Commentaires sur le document**.

La page de recherche s'affiche alors.

The screenshot shows a web application interface for searching document comments. At the top, there is a navigation bar with tabs: Accueil, Achats, Administration, Demande, Get-Answers (selected), Personnes, Service Desk, and Workflows. Below the navigation bar, the page title is 'Recherche de commentaires sur le document'. On the left side, there is a sidebar menu with a tree structure. Under 'Get-Answers', there are several sub-items, including 'Commentaires sur le document' which is highlighted. The main content area contains a search form with the following fields and options:

- Titre du document :** A dropdown menu with a search icon and a refresh icon.
- Commentaires :** A text input field with a search icon and a refresh icon.
- Date :** A date range selector with dropdowns for start and end dates, and a search icon and a refresh icon.
- Type :** A dropdown menu with a search icon and a refresh icon.
- Utile :** Radio buttons for 'Oui' and 'Non', with a dropdown menu.

At the bottom of the search form, there are two buttons: 'Rechercher' and 'Afficher tout'. The text 'Saisissez des critères de recherche et cliquez sur le bouton Rechercher.' is displayed above the search fields.

2 Entrez des critères pour affiner la recherche.

3 Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour afficher la liste des documents correspondant aux critères de recherche, ou **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les documents dont vous êtes propriétaire, et qui contiennent des commentaires.

La page Résultats de la recherche s'affiche.

- 4 Dans cette page, cliquez sur le lien d'un document pour en afficher les informations.

La page Détails sur les commentaires du document affiche alors les commentaires sur le document.

Date :	27/02/05
Titre du document :	Installation étape 1
Commentaires :	Document lié. Rétablir le lien si besoin est lors de la mise à jour du document.
Personne :	user, super
	Afficher ce document
<input type="button" value="Retour à la liste"/>	

Pour consulter l'historique des utilisations d'un document :

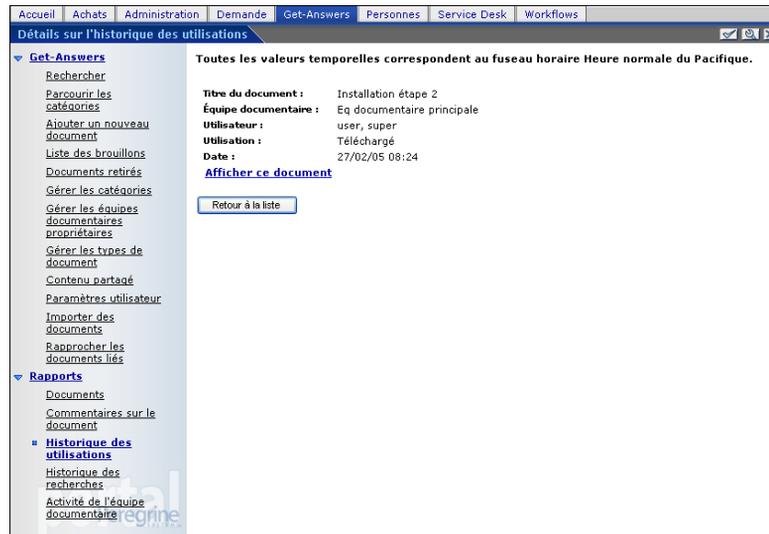
- 1 Cliquez sur le lien **Historique des utilisations**.

La page de recherche s'affiche alors.

- 2 Dans les champs de cette page, entrez des critères de recherche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour rechercher un document particulier, ou **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les documents.

La page Résultats de la recherche dans l'historique des utilisations s'affiche.

- 4 Dans cette page, cliquez sur un lien de la colonne **Titre du document** pour afficher la page Détails sur l'historique des utilisations.



- 5 Cliquez sur le lien **Afficher ce document** pour ouvrir le document dans l'afficheur.

Pour consulter l'historique des recherches d'un document :

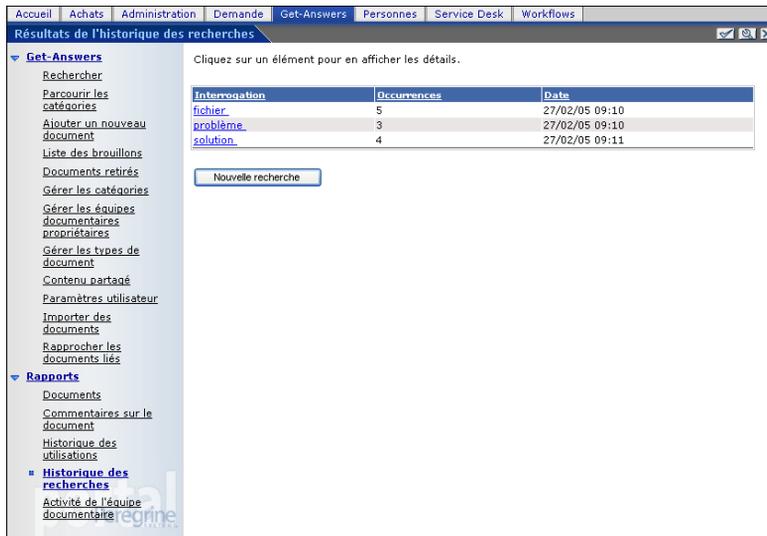
- 1 Cliquez sur le lien **Historique des recherches**.

La page de recherche s'affiche alors.

- 2 Dans les champs de cette page, entrez des critères de recherche.

3 Cliquez sur le bouton Rechercher ou Afficher tout.

La page Résultats de la recherche s'affiche. Dans cette page, vous pouvez savoir combien de fois un document a figuré dans une liste de résultats de recherche (correspondances).



Accueil Achats Administration Demande Get-Answers Personnes Service Desk Workflows

Résultats de l'historique des recherches

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

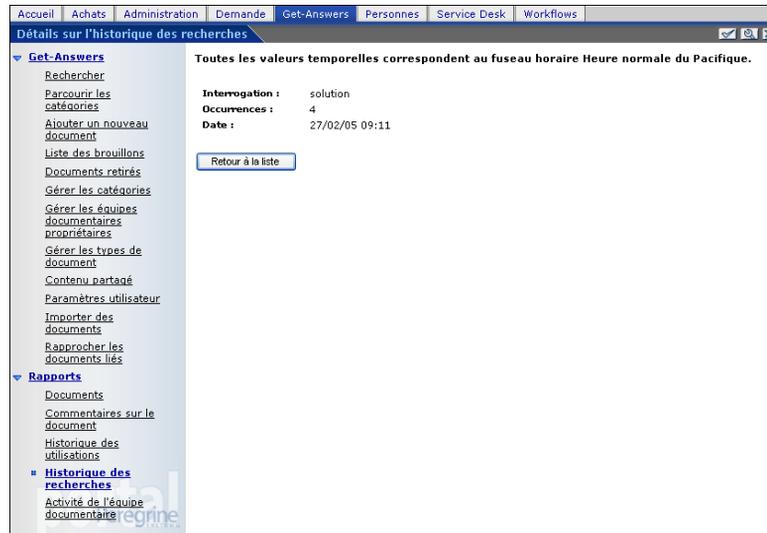
Cliquez sur un élément pour en afficher les détails.

Intensionation	Occurrences	Date
fichier	5	27/02/05 09:10
problème	3	27/02/05 09:10
solution	4	27/02/05 09:11

Nouvelle recherche

- 4 Dans la page de résultats de la recherche, cliquez sur un lien dans la colonne Interrogation pour afficher les détails relatifs à l'historique des recherches.

La page Détails sur l'historique des recherches affiche alors l'historique des recherches du document. Ces informations vous permettent de connaître les termes utilisés pour rechercher le document.



Pour consulter l'activité de l'équipe documentaire :

- 1 Cliquez sur le lien **Activité de l'équipe documentaire**.

La page Recherche de l'activité de l'équipe documentaire s'affiche alors.

- 2 Dans les champs de la page de recherche, entrez des critères de recherche pour obtenir des informations concernant un document spécifique, un groupe de documents ou une équipe documentaire.
 - Champ Action — Créer, Modifier, Publier ou toutes les actions (vide dans la liste déroulante).
 - Champ Date — Date d'une action (Créer, Modifier, Publier) effectuée sur le document.
 - Champ Titre du document — Titre d'un document.
 - Champ Équipe documentaire — Nom d'une équipe documentaire.

- 3 Cliquez sur le bouton **Rechercher** pour afficher un document ou un groupe de documents, ou **Afficher tout** pour répertorier tous les documents.

La page Résultats de la recherche de l'activité de l'équipe documentaire s'affiche alors.

The screenshot shows the 'Get-Answers' interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Achats', 'Administration', 'Demande', 'Get-Answers', 'Personnes', 'Service Desk', and 'Workflows'. The main content area is titled 'Résultats de la recherche de l'activité de l'équipe documentaire'. Below the title, there is a search bar and a 'Nouvelle recherche' button. The search results are displayed in a table with the following columns: 'Titre du document', 'Équipe documentaire', 'Action', and 'Date'.

Titre du document	Équipe documentaire	Action	Date
Procédure d'installation	Eq documentaire principale	Create	14/02/05 07:07
Document 1	Eq documentaire principale	Create	23/02/05 10:48
Problème / Solution	Eq documentaire principale	Create	24/02/05 06:59
Clé USB - Utilisation	Eq documentaire principale	Create	25/02/05 08:25
Problème/Solution exemple	Eq documentaire principale	Create	25/02/05 09:11
Clé USB - Utilisation	Eq documentaire principale	Publish	25/02/05 14:22
Doc externe - installation	Eq documentaire principale	Create	27/02/05 06:23
Problème / Solution	Eq documentaire principale	Publish	27/02/05 06:43
Doc externe - installation	Eq documentaire principale	Publish	27/02/05 06:55
Clé USB - Utilisation	Eq documentaire principale	Modify	27/02/05 07:33
Installation étape 1	Eq documentaire principale	Create	27/02/05 07:56
Installation étape 2	Eq documentaire principale	Create	27/02/05 08:04
Installation étape 2	Eq documentaire principale	Publish	27/02/05 08:17
Installation étape 1	Eq documentaire principale	Publish	27/02/05 08:22

On the left side of the interface, there is a sidebar menu with the following items:

- 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

- 4 Dans cette page, cliquez sur le lien d'un document pour afficher les détails sur l'activité de l'équipe documentaire.

La page Détails sur l'activité de l'équipe documentaire affiche le titre du document, le nom de l'équipe documentaire, l'action effectuée et la date.



- 5 Cliquez sur **Afficher ce document** pour ouvrir le document dans une fenêtre de prévisualisation.

Utilisation de l'intégration Get-Answers avec ServiceCenter

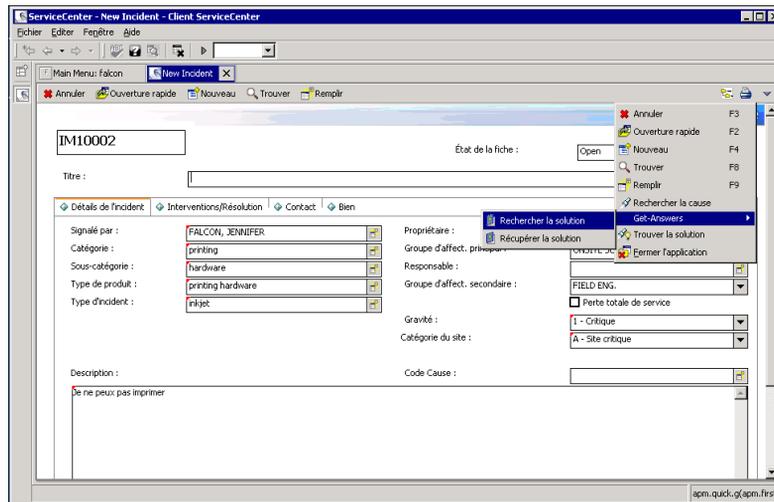
Cette section indique comment utiliser Get-Answers en tant que base de connaissances pour ServiceCenter.

Utilisation de l'intégration Get-Answers avec ServiceCenter

Cette section propose un exemple d'utilisation de l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter. Dans cet exemple, un document relatif à une imprimante est disponible dans Get-Answers, qui fournit une solution aux utilisateurs rencontrant des problèmes d'impression.

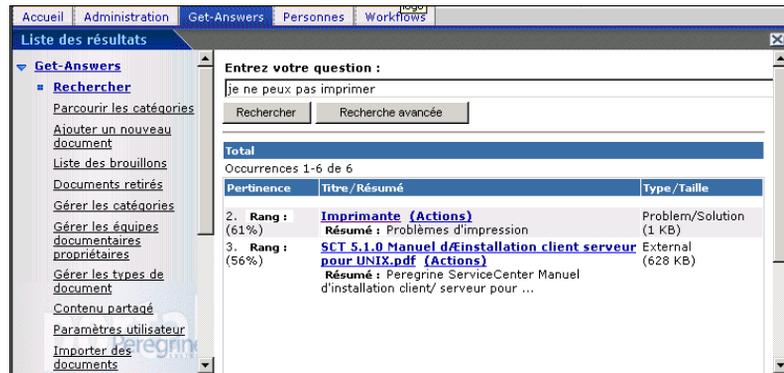
Pour utiliser l'intégration de Get-Answers avec ServiceCenter :

- 1 Ouvrez un incident exemple dans ServiceCenter, concernant le problème d'impression.
- 2 Saisissez les informations requises dans le formulaire d'incident.
- 3 Utilisez le menu déroulant pour sélectionner **Get-Answers > Rechercher la solution**.



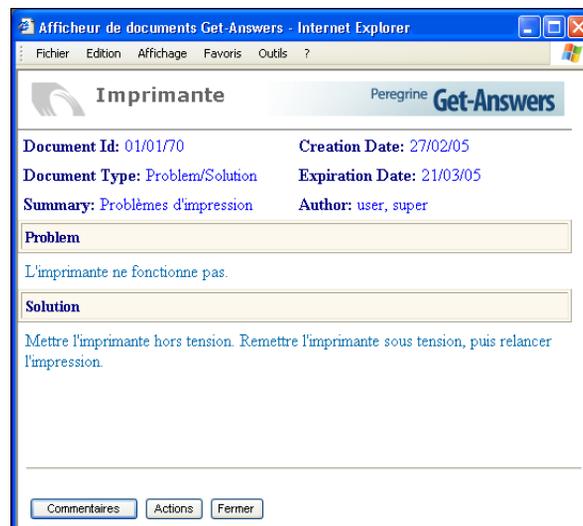
Le portail Get-Answers s'ouvre. Vous devez vous connecter à Get-Answers si votre système n'est pas configuré pour la connexion automatique. Dans le portail Get-Answers, un écran de recherche doit apparaître, affichant la liste des résultats de la recherche. Notez que le champ Contexte contient le numéro de Gestion des incidents associé qui a généré les résultats de la recherche.

Remarque : Les noms de connexion ServiceCenter et Get-Answers doivent être identiques. Pour plus d'informations sur les connexions intégrées, reportez-vous au [Chapitre 8, Sécurité dans Get-Answers](#).

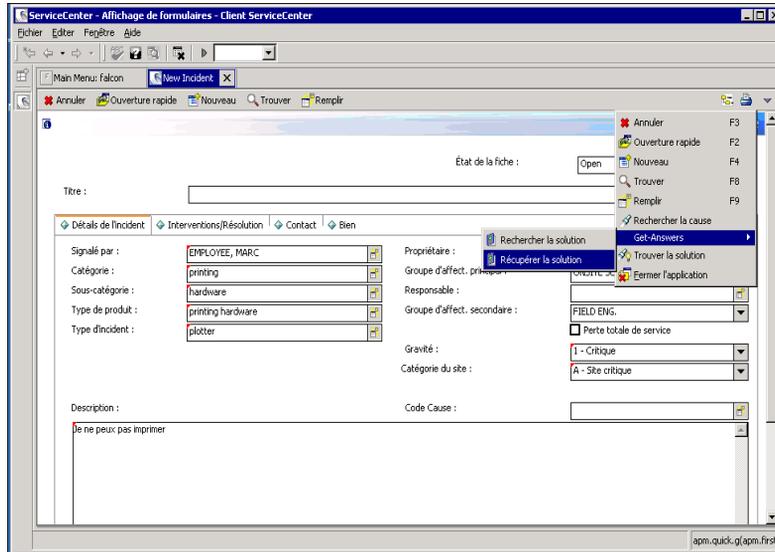


4 Cliquez sur le titre d'un document pour l'afficher.

Le document s'ouvre dans l'afficheur.

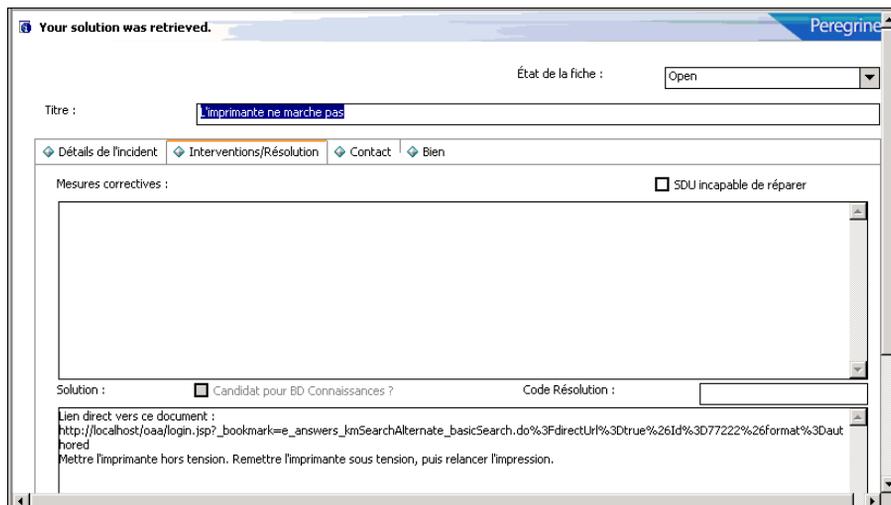


- 5 Dans ServiceCenter, utilisez le menu déroulant pour récupérer la solution.



- 6 Cliquez sur l'onglet **Interventions/Résolution**.

La solution que vous récupérez de Get-Answers s'affiche dans la zone de texte Solution.

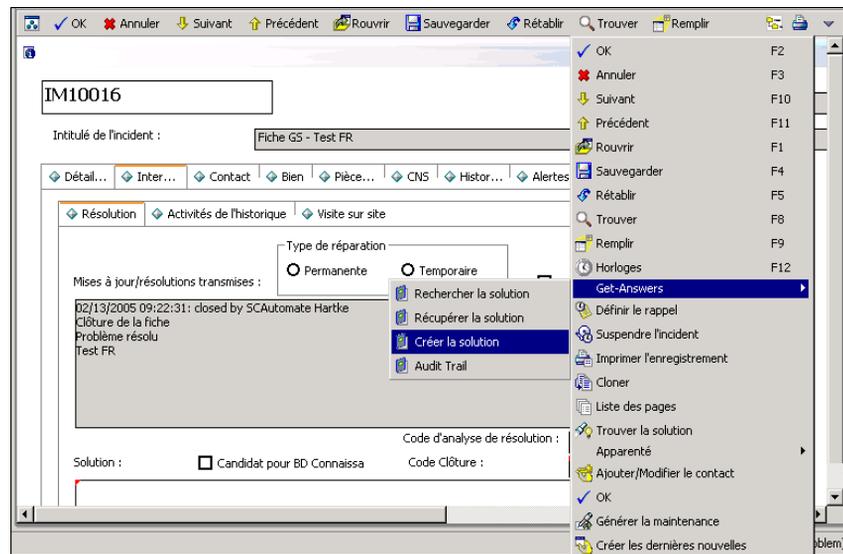


Publication de la résolution d'un incident dans la base de connaissances

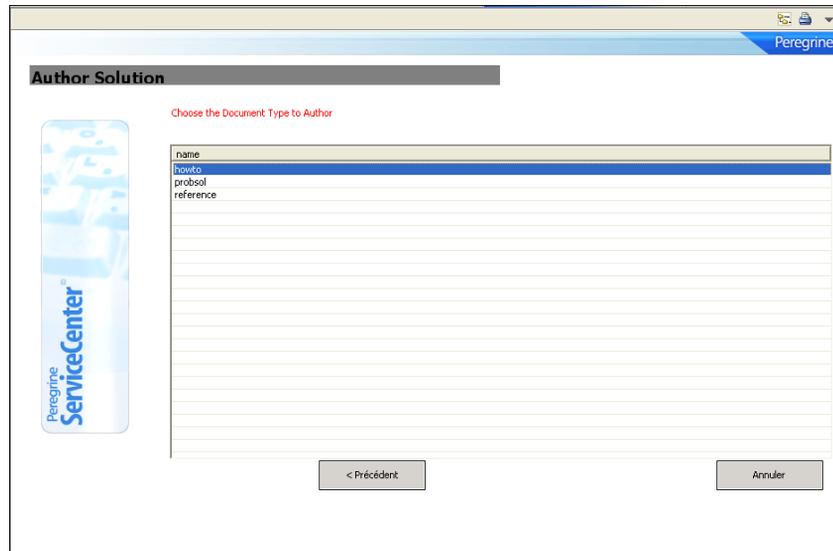
Si vous avez intégré ServiceCenter avec Get-Answers, vous pouvez publier les solutions des incidents résolus directement dans la base de connaissances Get-Answers.

Pour publier la résolution d'un incident :

- 1 Dans ServiceCenter, utilisez un incident clôturé ou résolu pour lancer la procédure, en recherchant un incident clôturé.
- 2 Dans le menu déroulant, sélectionnez **Get-Answers > Créer la solution**.



La page de création de la solution s'ouvre.



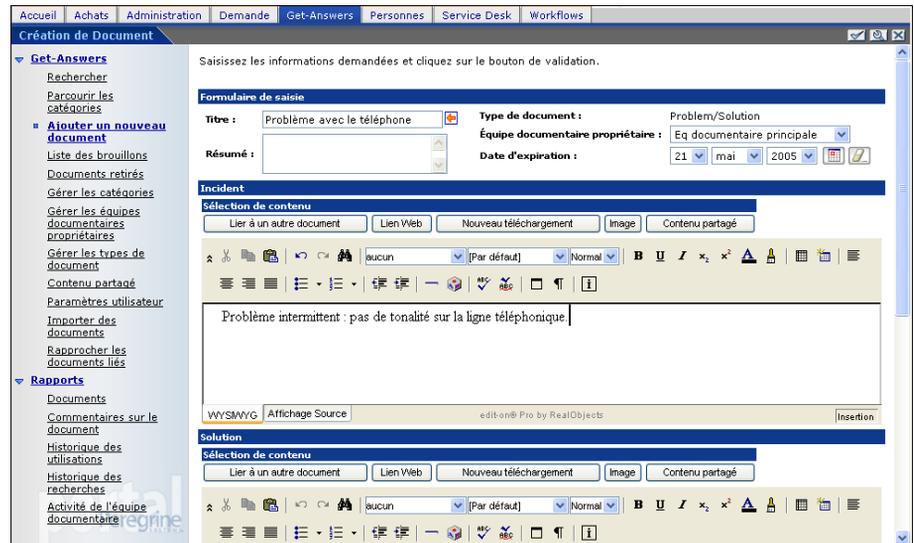
- 3 Sélectionnez un type de document dans la liste. Les types de document correspondent aux types disponibles par défaut dans Get-Answers.

Remarque : Les types de document disponibles sont configurés dans la table getansdoctype de ServiceCenter.

- 4 Double-cliquez sur le type de document. (Dans cet exemple, probsol).

La page de création d'un nouveau document de Get-Answers s'ouvre dans une fenêtre de navigateur. Le type de document qui s'ouvre sert de modèle pour le nouveau document à créer.

Remarque : Vous devez vous connecter à Get-Answers si vous ne l'êtes pas déjà ou si vous n'êtes pas automatiquement authentifié.



- 5 Utilisez Get-Answers pour créer un nouveau document destiné à la base de connaissances.

Affichage de la piste d'audit d'un incident

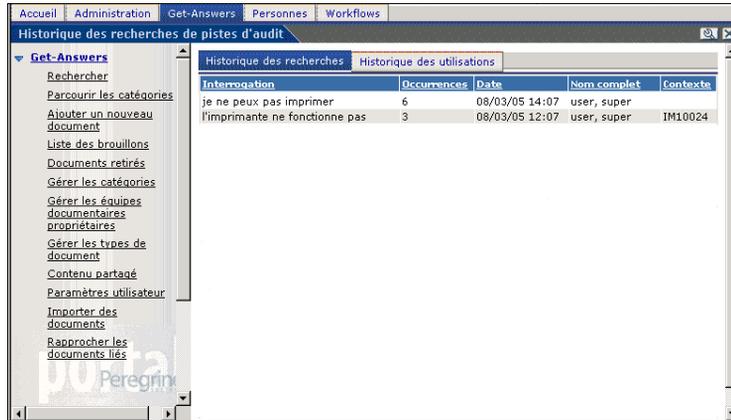
Vous pouvez utiliser la fonction Piste d'audit pour consulter les recherches effectuées et les documents affichés ou récupérés pour un incident spécifique. Cela est particulièrement utile pour gérer la base de connaissances ou pour rechercher d'autres articles.

Pour afficher la piste d'audit d'un incident :

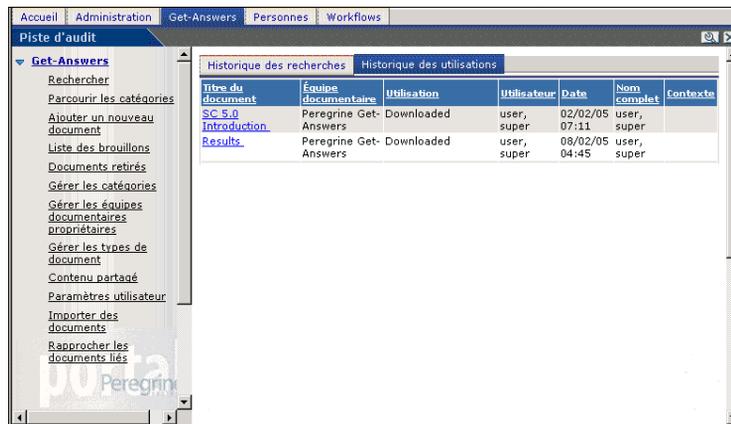
- 1 Dans ServiceCenter, recherchez et affichez une fiche d'incident.
- 2 Dans le menu déroulant, sélectionnez **Get-Answers > Piste d'audit**.

La page Historique des recherches de pistes d'audit de Get-Answers s'ouvre dans une fenêtre de navigateur.

Remarque : Vous devez vous connecter à Get-Answers si vous ne l'êtes pas déjà ou si vous n'êtes pas automatiquement authentifié.



- 3 Cliquez sur l'onglet Historique des utilisations pour savoir comment les documents ont été utilisés.



- 4 Vous pouvez cliquer sur le titre d'un document pour l'ouvrir dans l'afficheur. Dans cette fenêtre, vous avez la possibilité d'utiliser la fonction Commentaires, ainsi que d'autres fonctions Get-Answers si vous êtes propriétaire du document.



A Interrogations de recherche

ANNEXE

Fonctionnement de la recherche dans Get-Answers

La fonction de recherche de base de Get-Answers offre un mode simplifié de recherche de concept. La fonction de recherche avancée offre quant à elle trois modes de recherche principaux : Concept (ou recherche en langue naturelle), Reconnaissance de forme (ou recherche des variantes orthographiques) et Booléen.

En mode Concept, accessible via le formulaire de recherche de base ou avancée, Get-Answers utilise les dictionnaires de synonymes et généraux comme bases de connaissances, à partir desquelles vos interrogations sont traitées. Ces interrogations fournissent des informations sur le sens des mots, la syntaxe, les variantes orthographiques et les relations entre les mots. Ces relations définies permettent de lier des mots dans un « réseau sémantique ».

Dans ce réseau, chaque signifiant est associé à une liste de mots portant chacun un coefficient de pondération, qui indique l'importance de la relation de chaque mot avec cette signification. Il est possible de lier des mots individuels à plusieurs signifiants, et de les pondérer différemment. Vous pouvez contrôler le nombre et la nature des liens parcourus en modifiant le niveau d'extension ou en n'utilisant aucune extension.

Le réseau sémantique permet à Get-Answers de rechercher des *concepts*, ou *unités significantes*, plutôt que des termes correspondant exactement à l'interrogation. Par exemple, une recherche portant sur « demandeur d'emploi » pourra également localiser les concepts similaires tels que candidature, embauche et poste. Le moteur de recherche pouvant baser la recherche sur des concepts, il fournit un ensemble de réponses bien plus complet et pertinent que les autres programmes d'extraction de texte.

En mode Reconnaissance de forme (également appelé recherche des variantes orthographiques), accessible via le formulaire de recherche avancée, vous pouvez rechercher des *variantes* des mots de votre interrogation ; cela peut s'avérer utile lorsque vous disposez de données ROC brutes ou que vous saisissez des mots aux orthographes diverses ou complexes.

Le mode Booléen, accessible via le formulaire de recherche avancée, offre un moyen rapide de rechercher des documents contenant (ou non) un ou plusieurs termes spécifiques.

Canal de l'interrogation

Le processus de recherche de Get-Answers peut être considéré comme un alambic. D'un côté, vous saisissez les termes de l'interrogation. Lors de leur passage dans l'alambic, ces termes subissent plusieurs phases d'analyse et de traitement. Ce processus réduit ou étend la liste des termes de l'interrogation jusqu'à ce que, à l'autre extrémité de l'alambic, une liste de résultats soit créée.

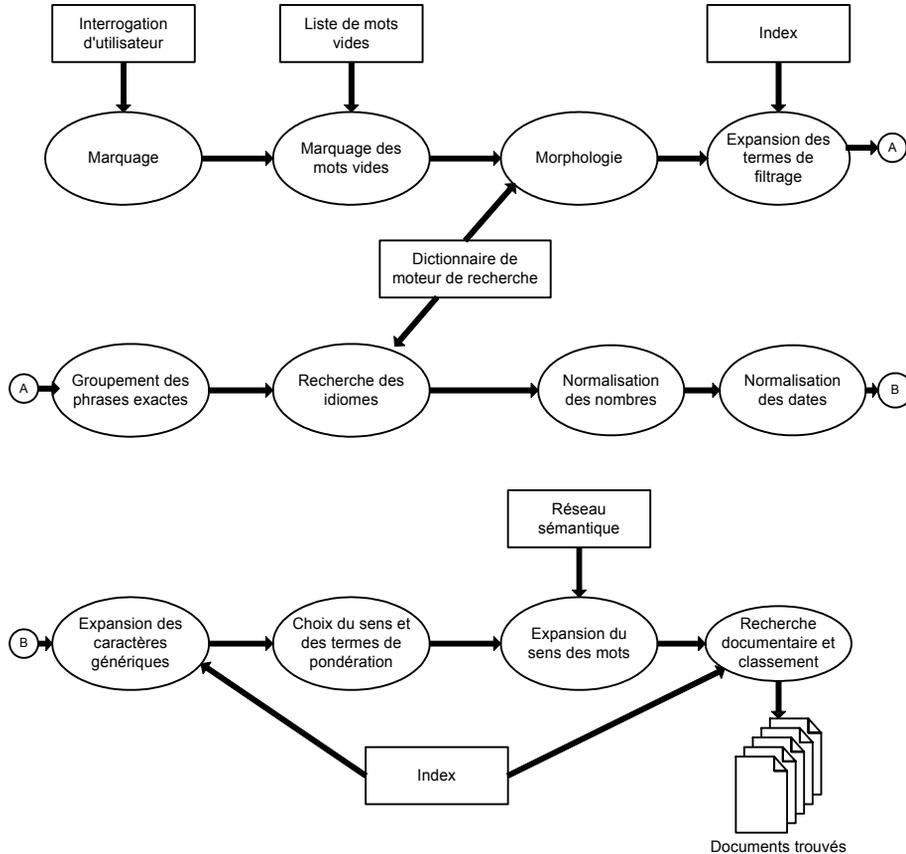
Les termes sont tout d'abord marqués ; le marquage consiste à décomposer les chaînes de caractères en mots, y compris les formes spéciales comme les dates ou numéros de téléphone. Le dictionnaire est utilisé pour procéder à l'analyse morphologique (suppression des suffixes et marques du pluriel pour déterminer la racine d'un mot) et le traitement des expressions idiomatiques (traduction des expressions ayant un sens propre sans rapport avec la signification des mots qui la composent, comme hôtel de ville).

Certains mots à faible valeur sémantique, appelés mots vides (comme l'article « le » ou la préposition « de »), sont également supprimés car ils n'apportent pas d'indication importante. Au fur et à mesure que les termes de l'interrogation traversent l'alambic, ils sont étendus à l'aide du dictionnaire et des liens du réseau sémantique. Lorsque le moteur de recherche procède à l'extension, il ajoute d'autres termes et concepts associés à la liste des termes de l'interrogation. Cette liste de mots est classée, les correspondances exactes étant placées en tête, suivies des termes étroitement liés, puis des termes plus éloignés. Le moteur de recherche utilise ensuite la liste de termes classée pour effectuer une recherche sur les index des documents de la bibliothèque. Au cours de la recherche, le programme détermine les éléments suivants :

- Nombre de correspondances exactes dans un document
- Nombre de termes associés
- Type de relation (synonymie étroite, antonymie, liaison, etc.)
- Proximité (distance physique) des mots pertinents dans un document

Grâce à ces informations, Get-Answers identifie et classe les « correspondances » trouvées dans les documents. En fonction du poids et du nombre de ces correspondances, les documents sont classés par ordre de pertinence probable.

Le diagramme suivant récapitule le processus de recherche.



- Le marquage identifie les chaînes de caractères comme des mots, des dates ou des chiffres.
- Les mots vides sont marqués dans la liste des termes de l'interrogation.
- L'analyse morphologique détermine la racine des termes de l'interrogation.
- Lorsqu'un terme à rechercher contient un opérateur de **reconnaissance de forme** (~) ou que vous utilisez le mode Reconnaissance de forme, la liste des termes de l'interrogation d'origine est étendue aux variantes orthographiques figurant dans la bibliothèque.
- Les termes indiqués entre guillemets (« ») sont regroupés de sorte que seules les **correspondances exactes** sont recherchées.

- Les **expressions idiomatiques** (telles que « hôtel de ville » ou « crème pâtissière ») sont identifiées de façon que leurs occurrences soient classées avant les occurrences des mots individuels qui les composent.
- Les entrées numériques sont normalisées pour permettre de réaliser des recherches portant sur des **nombre ou dates**, le cas échéant.
- Lorsqu'un terme à rechercher comprend un **caractère générique** (*, ?, [expression à rechercher], _, \, @, #, ^), la liste des termes de l'interrogation d'origine est étendue aux mots de la bibliothèque qui correspondent à ce caractère.
- Grâce à l'**extension du réseau sémantique**, les mots liés aux autres termes à rechercher sont ajoutés à la liste des termes de l'interrogation d'origine.
- Les documents sont **classés par ordre de pertinence** et répertoriés dans une liste.

Rappel des interrogations

À l'aide du moteur de recherche, vous contrôlez le taux de rappel en définissant le niveau d'extension des mots. Ce niveau indique au système l'amplitude du réseau sémantique à utiliser lorsqu'il recherche des mots liés aux termes de l'interrogation (c'est-à-dire pertinents). Les différents niveaux d'extension des mots (en prenant comme exemple le terme « pris ») sont définis ci-dessous :

- Correspondances exactes et variantes morphologiques (pris, prise)
- Variantes simples (prendre, prenant)
- Concepts très étroitement liés (attraper, attrapé)
 - Exemple : attraper comme dans l'expression : tel est pris qui croyait prendre
- Concepts étroitement liés (arrêter, stopper, emprisonner, incarcérer, ferrer, isoler)
 - Exemple : attraper comme dans l'expression : ferrer le poisson
- Concepts faiblement liés (enlever, puiser, sortir, tirer)

Les exemples adaptés au terme « pris » varient en fonction des paramètres du moteur de recherche et du contexte du mot recherché dans le document. Ainsi, plus le niveau d'extension des mots est élevé dans l'écran de recherche avancée, et plus le paramètre d'administration au niveau système Limite d'extension de la liste de mots est élevé, plus le rappel est grand, aux dépens néanmoins de la précision. Le contexte du mot dans le document (nom ou verbe) a également un impact sur la liste de résultats.

Présentation du classement

Lors du processus de recherche, le classement sommaire et le classement fin sont les dernières activités effectuées par le moteur de recherche. Au cours de cette phase, les documents sont extraits et classés. (Cette phase s'applique uniquement aux modes Concept et Reconnaissance de forme, et non au mode Booléen.)

Lors du *classement sommaire*, le moteur de recherche détermine simplement la présence ou l'absence des termes de l'interrogation ou des mots associés dans le document. Il extrait les premiers documents (en fonction du nombre maximal de documents que vous avez défini), qui sont classés de façon sommaire. Il procède ensuite au classement fin des documents extraits.

Lors de la phase de *classement fin*, le moteur de recherche analyse les documents extraits pour déterminer leur classement exact. Cette valeur de classement permet de trier les documents pour les afficher par ordre de pertinence probable.

La section suivante présente en détail ces phases du processus.

Calcul du classement sommaire

Ce calcul prend en compte les facteurs suivants. Chaque facteur ajoute un certain poids relatif au document. Une fois cumulés, ces poids déterminent la pertinence du document.

Important : Complétude : plus le nombre de termes de l'interrogation est élevé (correspondance exacte ou par préférence), plus le poids est élevé.

Pour chaque terme de l'interrogation d'origine, un document pertinent doit contenir au moins un terme ou un terme identique ou associé. S'il contient uniquement une fraction des termes d'origine, son classement maximal est égal à cette fraction. Par exemple, si le document contient seulement 3 termes de l'interrogation sur 4, son classement maximal est égal à 75 %. Les termes associés ont un poids inférieur à celui des termes d'origine (correspondances exactes). Si vous attribuez d'autres poids aux termes de l'interrogation, ceux-ci sont factorisés dans le score de complétude.

Si votre recherche porte sur trois termes, un document contenant une instance de chacun de ces termes sera classé plus haut qu'un document contenant 100 instances d'un seul des termes de l'interrogation.

Important : Étayage contextuel : plus le nombre de termes associés est élevé, plus le poids est élevé.

La pertinence du document est étayée par la présence de termes associés. Lorsqu'un document contient un terme et des termes qui lui sont associés, le poids attribué à ce terme est plus élevé, car des indications contextuelles l'entourent. Par exemple, le terme « carte » à proximité des mots crédit, dette et bleue désigne probablement une carte bancaire, plutôt qu'une carte à jouer, une carte routière ou une carte de visite.

Important : Distance sémantique : plus les termes associés sont proches, plus le poids est élevé.

Le réseau sémantique contient des informations sur la relation entre deux termes (par exemple, des synonymes sont plus étroitement liés que des antonymes). Ces données sont utilisées pour définir l'importance de l'étayage contextuel. Plus les termes sont proches des termes de l'interrogation, plus leur poids est élevé. En outre, l'ordre de classement est ajusté en fonction de la distance sémantique. Les variantes morphologiques, telles que offre, offrant et offres, sont considérées comme des correspondances exactes. Ne confondez pas distance *sémantique* et distance *physique*, cette dernière désignant l'éloignement des occurrences dans un document ; la distance physique est utilisée lors du classement fin, présenté ci-dessous.

Calcul du classement fin

Le calcul du classement fin concerne l'emplacement physique des termes de l'interrogation et des termes associés au sein du document, ainsi que le nombre total de termes. Par défaut, ce classement est calculé à l'aide d'une formule qui prend en compte les facteurs décrits ici.

Important : Proximité : plus les termes de l'interrogation et les termes associés sont proches au sein du document, plus le poids est élevé.

Un document est considéré comme plus pertinent s'il contient des termes associés proches les uns des autres, de préférence dans la même phrase ou le même paragraphe. Le système calcule un facteur de proximité physique, plus élevé pour les termes adjacents et moins élevé pour les termes éloignés (physiquement) les uns des autres. Ainsi, les documents contenant un grand nombre d'occurrences proches les unes des autres sont classés plus haut que ceux qui contiennent les mêmes correspondances, mais éparpillées sur plusieurs pages.

Important : Densité des correspondances : plus la proportion de termes de l'interrogation et de termes associés est élevée dans le document, par rapport au nombre total de mots de ce dernier, plus le poids est élevé.

Un document est considéré comme plus pertinent lorsqu'une grande proportion du nombre total de mots correspond à des termes de l'interrogation ou à des termes associés. Ainsi, les documents courts contenant plusieurs correspondances sont classés plus haut que des documents plus volumineux contenant les mêmes correspondances.

Important : Valeur de classement sommaire : le moteur de recherche utilise la valeur de classement sommaire déterminée au cours du processus de classement sommaire. Pour plus d'informations sur les facteurs de classement sommaire (complétude, étayage contextuel, distance sémantique), consultez la section Calcul du classement sommaire, plus haut.

Comparaison des types d'interrogation

Toutes les interrogations sont traitées selon un des trois modes de recherche principaux (Concept ou recherche en langue naturelle, Reconnaissance de forme ou recherche des variantes orthographiques et Booléen). D'autres types de recherche peuvent être utilisés en conjonction avec la recherche principale ou après la recherche initiale. La section suivante compare les moyens d'affiner ou d'élargir la recherche, la simplicité d'utilisation et le temps de réponse général de chaque type de recherche, ainsi que les types d'interrogation à utiliser selon les circonstances.

Mode Concept, ou recherche en langue naturelle

Mode d'interrogation principal permettant d'entrer une interrogation en langue naturelle sans aucun opérateur. Il effectue automatiquement l'extension sémantique sur tous les termes de l'interrogation, selon le niveau défini, et classe les documents renvoyés par ordre de pertinence.

- La recherche est **affinée** si vous effectuez l'opération suivante :
 - Définition d'un niveau d'extension plus restrictif et/ou réduction du nombre de mots étendus
 - Insertion d'une expression exacte entre guillemets doubles
- Les opérations suivantes permettent d'**élargir** la recherche :
 - Définition d'un niveau d'extension plus large et/ou augmentation du nombre de mots étendus
 - Utilisation d'un opérateur spécial destiné à désigner un terme spécifique pour l'extension de forme (~) ou l'extension générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^)
- Ce type de recherche prend généralement plus de temps que la recherche booléenne car il inclut le classement et l'extension sémantique ; cela dit, le rappel et la précision sont plus élevés, ce qui accélère et facilite l'évaluation des réponses.
- Performances optimales dans les cas suivants :
 - Vous n'êtes pas un utilisateur expérimenté (il s'agit de l'une des recherches les plus simples)
 - Vous devez effectuer une recherche rapide et non exhaustive
 - Vous savez que les termes recherchés figurent dans la base de données (si vous définissez sur 1 le niveau d'extension sémantique, une recherche de type Concept donne pratiquement toujours de meilleurs résultats qu'une recherche booléenne)

Mode Reconnaissance de forme, ou recherche des variantes orthographiques

Mode d'interrogation principal qui traite également les interrogations en langue naturelle mais tolère les différences orthographiques dans le corps du texte ou les interrogations. Il procède automatiquement à l'extension de forme sur tous les termes de l'interrogation et classe les documents renvoyés par ordre de pertinence.

- La recherche est **affinée** si vous effectuez l'opération suivante :
 - Définition d'un niveau d'extension de forme plus restrictif
 - Insertion d'une expression exacte entre guillemets doubles
- Les opérations suivantes permettent d'**élargir** la recherche :
 - Définition d'un niveau d'extension de forme plus large
 - Utilisation des champs de métadonnées du document en tant que filtres (en les séparant des termes à rechercher par l'opérateur OR)
 - Utilisation d'un opérateur spécial pour désigner un terme précis de l'interrogation devant faire l'objet d'une extension sémantique (!)
- Ce type de recherche prend généralement plus de temps que la recherche booléenne, car il inclut le classement et l'extension de forme ; cela dit, le rappel et la précision sont plus élevés, ce qui accélère et facilite l'évaluation des réponses.
- Performances optimales dans les cas suivants :
 - Vous disposez de données ROC brutes
 - Votre recherche porte sur un nom propre pouvant s'orthographier de plusieurs façons
 - Vous recherchez un terme ou une expression spécifique dont vous n'êtes pas sûr de l'orthographe

Mode Booléen

Mode d'interrogation principal utilisant les opérateurs booléens classiques pour rechercher les correspondances exactes de *tous* les termes de l'interrogation. Il ne classe pas les réponses et n'effectue aucune extension automatique.

- La recherche est **affinée** si vous effectuez l'opération suivante :
 - Insertion d'une expression exacte entre guillemets doubles
 - Utilisation de certains opérateurs booléens (AND, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN et instructions imbriquées)
- Les opérations suivantes permettent d'**élargir** la recherche :
 - Utilisation de l'opérateur OR
 - Utilisation d'un opérateur spécial pour désigner un terme de l'interrogation donné pour l'extension sémantique (!), de forme (~) ou générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^)
- La saisie de la recherche est plus complexe et plus longue que les interrogations en langue naturelle, dans la mesure où il faut respecter la syntaxe adaptée et choisir les opérateurs appropriés. Le processus de recherche est quasiment instantané car il n'inclut pas de classement ni d'extension automatique ; en revanche, l'évaluation des réponses, si elles sont nombreuses, peut prendre davantage de temps puisque les documents pertinents peuvent apparaître n'importe où dans la liste.
- Performances optimales dans les cas suivants :
 - Votre recherche porte uniquement sur un nom propre
 - Vous recherchez des segments (un titre, par exemple) ou un document que vous avez déjà consultés

Recherche générique

Recherche dans laquelle une partie d'un mot, d'un nom ou d'un nombre est remplacée par un caractère générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, \, #, ^). Ce caractère prend la place de données inconnues dans les termes de l'interrogation ou la base de données, ou permet de rechercher plusieurs mots. Vous pouvez utiliser des caractères génériques en mode Concept ou Booléen (et non en mode Reconnaissance de forme), dans une recherche portant sur le texte ou des champs, dans plusieurs mots, et même plusieurs fois dans un même mot.

- La recherche est **affinée** si vous effectuez l'opération suivante :
 - Définition d'un nombre d'extensions génériques moins élevé
- La recherche est **élargie** si vous définissez un nombre d'extensions génériques plus élevé
- La saisie de cette recherche est aussi simple qu'un type de recherche principal (Concept, Reconnaissance de forme ou Booléen).
- Cette recherche est généralement plus rapide car aucune extension sémantique n'est réalisée sur les mots comportant un caractère générique ; en revanche, si les caractères génériques sont utilisés trop largement (comme co*), ou si vous définissez un très grand nombre de mots génériques, la recherche peut prendre beaucoup de temps et les résultats être trop nombreux.
- Performances optimales dans les cas suivants :
 - Votre recherche porte sur un nom propre dont vous ne connaissez pas l'orthographe
 - Vous recherchez des termes multiples ayant des caractères communs (tels que modèle C1050, C1051 et C1052)
 - Vous n'êtes pas sûr de la forme d'un terme particulier dans la base de données, et souhaitez vous assurer que toutes les formes sont renvoyées

Caractère générique	Description	Exemple
@	Remplace un seul caractère alphabétique.	c@re
#	Remplace un seul caractère numérique.	#600
\	Considère le caractère suivant de manière littérale, et non comme un opérateur. Cet opérateur fonctionne uniquement si le caractère qui le suit a été indexé pour les recherches.	john\@hotmail.com
*	Remplace tout nombre de caractères (y compris aucun).	pharma*
-	Remplace zéro ou un caractère.	compagn-e
?	Remplace un seul caractère.	lan?e
[]	Expression à rechercher ; peut inclure un tiret pour indiquer une plage de lettres ou de chiffres ; correspond à un seul caractère entre crochets.	A[1-5]
[^]	Remplace tout caractère <i>sauf</i> le caractère suivant.	199[^1-3]

Recherche de termes groupés

Interrogation (de type Concept ou Reconnaissance de forme) dans laquelle des termes liés à un concept commun sont regroupés entre parenthèses afin d'améliorer l'exactitude de la recherche. Les mots entre parenthèses sont étendus, recherchés puis classés par ordre de pertinence en qualité de groupe et non en tant que mots distincts.

- Les options permettant d'affiner ou d'élargir la recherche sont les mêmes que pour tout mode de recherche utilisé.
- La saisie de cette recherche est aussi simple que dans un mode d'interrogation principal (Concept, Reconnaissance de forme ou Booléen).

- Le temps de réponse est le même que celui de tout autre mode d'interrogation principal.
- Performances optimales dans les cas suivants :
 - Votre recherche porte sur plusieurs termes qui ne figurent pas dans le dictionnaire (par exemple, élection de (JFK « John Kennedy » Kennedy))
 - Votre recherche porte sur plusieurs termes qui ne sont pas liés les uns aux autres dans le dictionnaire (par exemple, salon (moto bateau véhicule)).

Extension du concept en mode Reconnaissance de forme ou Booléen

Pour étendre des mots distincts par le biais du réseau sémantique lorsque vous n'utilisez pas le mode Concept, entrez un opérateur sémantique (!) après le mot en question. Ce mot sera ainsi étendu aux termes associés, selon le niveau d'extension défini dans la page de recherche. Par exemple, si vous entrez `psychologie de l'enfant!` en mode booléen, le terme « enfant » peut être étendu à enfants, adolescent, jeune, et le terme « psychologie » ne sera pas étendu.

Reconnaissance de forme en mode Concept ou Booléen

Pour étendre des termes individuels aux variantes orthographiques lorsque vous n'utilisez pas le mode Reconnaissance de forme, entrez un opérateur de forme (~) devant le mot en question. Ce mot sera alors étendu aux variantes orthographiques proches de la bibliothèque, en fonction du nombre de mots défini dans la page de recherche. Par exemple, en mode Concept, si vous n'êtes pas sûr de l'orthographe de « psychologie », vous pouvez entrer `~psychologie de l'enfant` pour étendre le concept « enfant » et rechercher le terme « psychologie », même si vous ne l'avez pas orthographié correctement.

Mots booléens en mode Concept ou Reconnaissance de forme (recherche des correspondances exactes)

Pour empêcher l'extension des termes de l'interrogation lorsque vous n'utilisez pas le mode Booléen, insérez les termes entre des guillemets doubles (« »). Les mots entre guillemets ne sont pas étendus, et seules les occurrences apparaissant dans l'ordre de l'interrogation seront renvoyées. Cela peut s'avérer particulièrement utile lorsque vous recherchez un nom ou une expression spécifique. Par exemple, si vous entrez magazine « psychologie de l'enfant » en mode Concept, l'expression psychologie des enfants ne sera pas renvoyée, car le terme « enfant » n'est pas étendu à « enfants » (au pluriel). De la même manière, l'expression enfant : psychologie de ne sera pas renvoyée, même si le mot vide « de » est ignoré, car les termes enfant et psychologie n'apparaissent pas dans l'ordre spécifié. Pour empêcher simplement l'extension de mots multiples (sans la contrainte de l'ordre des mots), insérez chaque mot entre guillemets (entrez « nerf » « guerre » pour trouver à la fois « nerf de la guerre » et « guerre des nerfs »). Vous pouvez également insérer des expressions entre guillemets doubles en mode Booléen afin de définir une contrainte d'ordre. Par exemple, « psychologie de l'enfant » renvoie psychologie d'un enfant mais pas enfant : psychologie à cause de la contrainte d'ordre.

Instructions générales sur les interrogations

Deux systèmes ou dictionnaires de langue ne pouvant être parfaitement identiques, il n'existe pas de règles d'or pour entrer des interrogations et ajuster les options de recherche. Ces instructions générales vous seront utiles pour démarrer, avant que vous ne soyez familiarisé avec les capacités du moteur de recherche. Dans le cas d'une interrogation simple, effectuez une recherche de base ou utilisez le mode Concept de la recherche avancée avec le style de recherche affinée (niveau d'extension des mots fixé à 2). La plupart du temps, une recherche simple renvoie les résultats escomptés rapidement et facilement, en particulier si vous connaissez bien la base de données. Si vous ne connaissez pas bien la base de données, définissez un niveau d'extension supérieur (4 ou 5) pour être sûr de trouver tous les documents pertinents.

- Niveau d'extension des mots : défini sur 3 ou moins
- Pour augmenter le rappel :
 - Relevez le niveau d'extension

- Pour augmenter la précision :
 - Sélectionnez l'extension de forme ou l'extension générique
 - Utilisez davantage de mots spécifiques à rechercher
- Pour accélérer la recherche jusqu'à ce que vous connaissiez bien la collection de documents :
 - Abaissez le niveau d'extension
 - Raccourcissez l'interrogation
- Pour accélérer la recherche après vous être familiarisé avec la collection de documents :
 - Utilisez les champs de métadonnées du document
 - Utilisez des correspondances exactes

Terminologie relative au moteur de recherche

La liste suivante propose une définition des termes fréquemment utilisés.

Terme	Définition
Analyse morphologique	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les suffixes et modifications orthographiques des mots sont ignorés afin d'extraire le radical d'un mot figurant dans le dictionnaire (cheval pour chevaux, ou rouge pour rougeâtre). Les variantes morphologiques des termes de l'interrogation sont toujours incluses dans la recherche (y compris en mode Booléen et Correspondance exacte).
Antonyme	Mot qui signifie le contraire d'un autre. Les antonymes des termes de l'interrogation sont inclus dans une recherche de type Concept lorsque le niveau d'extension des mots est fixé à 6 ou plus.
Base de données	Collection de documents et de champs structurés sur laquelle portent vos recherches. Les documents sont organisés dans une bibliothèque nommée KMLib et intégrés avec un système de gestion de base de données relationnelles. Dans ce manuel, l'expression « base de données » est synonyme de bibliothèque.
Bibliothèque	Collection de documents et de champs pouvant être indexés et sur lesquels porte la recherche ; votre bibliothèque est nommée KMLib.

Terme	Définition
Champ ou métadonnées de document	En-tête de document ou autre information (titre, auteur, date, type de document, etc.) sur laquelle peut porter la recherche, indépendamment du corps du document.
Classement	Phase au cours de laquelle le programme de recherche évalue les documents extraits par ordre de pertinence. S'applique aux modes Concept et Reconnaissance de forme, mais pas au mode Booléen.
Classement fin	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les documents extraits sont classés après leur classement sommaire, en fonction de la proximité (distance entre les mots) et de la densité (nombre d'occurrences par rapport au nombre total de mots du document) des correspondances. Le classement fin s'applique aux modes Concept et Reconnaissance de forme, mais pas au mode Booléen.
Classement sommaire	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les documents de la bibliothèque sont extraits et classés par ordre de pertinence selon le nombre d'occurrences qu'ils contiennent, le nombre de termes associés présents et la distance sémantique (relation) entre les deux. S'applique aux modes Concept et Reconnaissance de forme, mais pas au mode Booléen.
Correspondance exacte	Recherche spéciale dans laquelle vous pouvez rechercher des termes ou expressions qui existent dans la bibliothèque. Les mots entre guillemets doubles (« ») ne sont étendus ni aux concepts, ni aux formes, et doivent figurer dans le même ordre et la même proximité pour être considérés comme une correspondance. Il est possible de réaliser une recherche des correspondances exactes dans n'importe quel mode (Concept, Reconnaissance de forme ou Booléen).
Dictionnaire	Liste d'unités signifiantes, dans laquelle chaque signifiant contient des informations syntaxiques et un groupe de mots partageant ce sens.
Distance sémantique	Mesure de la relation entre deux termes.
Expert	Personne possédant des connaissances approfondies sur un domaine que vous associez à une ou plusieurs catégories.
Extension de forme	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les termes dont l'orthographe est similaire sont ajoutés à la liste des termes de l'interrogation d'origine. En mode Reconnaissance de forme, tous les termes à rechercher sont étendus ; en mode Concept ou Booléen, vous pouvez étendre la forme d'un mot individuel en le faisant précéder d'un tilde (~). Également appelé orthographe floue.

Terme	Définition
Extension du concept	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les termes associés sont ajoutés à la liste des termes de l'interrogation d'origine. En mode Concept, tous les termes à rechercher sont étendus ; en mode Reconnaissance de forme ou Booléen, vous pouvez étendre le concept d'un mot individuel en le faisant suivre d'un point d'exclamation (!).
Extension générique	Phase de l'interrogation au cours de laquelle les termes correspondant à une forme de recherche donnée sont ajoutés à la liste des termes de l'interrogation d'origine. En mode Concept ou Booléen (et non en mode Reconnaissance de forme), vous pouvez étendre un terme individuel en fonction de caractères génériques, en remplaçant une lettre, un chiffre ou un signe de ponctuation par un ou plusieurs caractères génériques (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^). Généralement utilisé pour remplacer des formes inconnues dans la base de données.
Filtre d'interrogation	Fonction réalisée par un champ ou un groupe de métadonnées du document lorsqu'ils sont utilisés pour limiter les résultats d'une recherche aux documents contenant les informations de ces champs, telles que résumé et titre.
Forme infléchie	Variante d'un mot reflétant une distinction telle que le cas, le genre, le nombre, le temps, la personne, le mode ou la voix. Les formes infléchies (telles que pris pour prendre, ou bocal pour bocal) sont incluses dans la recherche de type Concept lorsque le niveau d'extension des mots est défini sur 2 ou plus.
Index	Fichier contenant des informations sur tous les mots de la bibliothèque, notamment sur leur position dans chaque document. Utilisé par le moteur de recherche lors de l'extraction et du classement des documents.
Instructions imbriquées	Méthode permettant de structurer les interrogations booléennes, en regroupant des mots ou expressions entre parenthèses afin de définir des conditions pour affiner la recherche.
Interrogation	Mots ou expressions que vous entrez et sur lesquels porte la recherche, ainsi que les divers paramètres que vous sélectionnez, tels que le mode de recherche et le niveau d'extension.
Lemmatisation	Forme moins complexe d'analyse morphologique, qui détermine la racine des mots.
Lien sémantique	Lien entre des mots ou des concepts au sein du réseau sémantique. Utilisé par le moteur de recherche pour rechercher des mots et concepts en relation avec les termes de l'interrogation.

Terme	Définition
Marquer	Phase de l'interrogation au cours de laquelle une chaîne de caractères est décomposée en mots. S'applique aux dates, numéros de téléphone et traits d'union.
Métadonnées de document ou champ	En-tête de document ou autre information (titre, auteur, date, type de document, etc.) sur laquelle peut porter la recherche, indépendamment du corps du document.
Mode Booléen	Mode d'interrogation dans lequel les termes exacts que vous saisissez sont recherchés dans les documents de la bibliothèque (ou dans les documents entrants, s'il existe des profils en temps réel). Les documents ne sont pas classés par ordre de pertinence. Il est possible d'utiliser certains opérateurs booléens (AND, OR, NOT, WITHIN, ADJ, BETWEEN) pour contrôler la correspondance, et d'autres opérateurs spéciaux dans les termes individuels pour activer l'extension du concept (!), de forme (~) ou générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^).
Mode Concept	Mode d'interrogation dans lequel les termes à rechercher sont étendus aux termes associés par le biais du réseau sémantique, puis recherchés dans les documents de la bibliothèque (ou dans les documents entrants, s'il existe des profils en temps réel). Les documents sont classés par ordre de pertinence. Il est possible d'utiliser des opérateurs spéciaux dans les termes de l'interrogation pour activer l'extension de forme (~) ou l'extension générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^), ou pour désactiver l'extension (« »).
Mode Reconnaissance de forme, ou recherche des variantes orthographiques	Mode d'interrogation dans lequel les termes à rechercher sont étendus aux mots dont l'orthographe est similaire, puis recherchés dans les documents de la bibliothèque ; les documents sont classés par ordre de pertinence. Il est possible d'utiliser des opérateurs spéciaux dans les termes de l'interrogation pour activer l'extension du concept (!) ou l'extension générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^), ou pour désactiver l'extension (« »).
Mot associé	Mot de sens similaire à un mot donné, mais non considéré comme un synonyme ; les mots associés sont inclus dans une recherche de type Concept lorsque le niveau d'extension est défini sur 5 (Concepts faiblement liés).
Mots vides	Liste de mots non significatifs (articles, prépositions, etc.) qui ne sont pas indexés et sont automatiquement supprimés des recherches avant leur traitement.

Terme	Définition
Niveau d'extension des mots	Propriété de recherche déterminant le niveau de termes associés du réseau sémantique à utiliser lors d'une recherche de type Concept.
Occurrence	Mot ou expression trouvés par le moteur de recherche dans un document renvoyé, qui correspondent aux termes de l'interrogation. L'utilisateur peut choisir la couleur de police des correspondances au sein des documents renvoyés.
Orthographe floue	Voir Extension de forme.
Pondération	Option de la recherche avancée, indiquant au système l'importance relative de chaque terme de l'interrogation. S'applique aux modes Concept et Reconnaissance de forme, mais pas au mode Booléen.
Précision	Mesure de la capacité du système d'extraction de texte à renvoyer uniquement des documents pertinents.
Rappel	Mesure de la capacité du système d'extraction de texte à renvoyer tous les documents pertinents.
Recherche de termes groupés	Interrogation spécialisée dans laquelle des termes liés à un concept commun sont regroupés entre parenthèses afin d'améliorer l'exactitude de la recherche. Les mots entre parenthèses sont étendus, recherchés puis classés par ordre de pertinence en qualité de groupe et non en tant que mots distincts. Cette recherche s'applique aux modes Concept et Reconnaissance de forme, mais pas au mode Booléen.
Recherche des variantes orthographiques, ou mode Reconnaissance de forme	Mode d'interrogation dans lequel les termes à rechercher sont étendus aux mots dont l'orthographe est similaire, puis recherchés dans les documents de la bibliothèque. Les documents sont classés par ordre de pertinence. Il est possible d'utiliser des opérateurs spéciaux dans les termes de l'interrogation pour activer l'extension du concept (!) ou l'extension générique (*, ?, [expression à rechercher], _, @, #, ^), ou pour désactiver l'extension (« »).
Recherche limitée aux champs	Interrogation spécialisée dans laquelle vous pouvez limiter l'étendue de la recherche en entant les termes à rechercher dans des champs (auteur, titre, date, etc.). L'administrateur système doit impérativement configurer et indexer les champs de chaque bibliothèque pour que ce type d'interrogation soit possible. Il doit en outre déterminer quel champ sera un filtre statistique ou booléen.

Terme	Définition
Recherche pondérée	Type d'interrogation permettant d'affiner la recherche et d'en augmenter la précision en spécifiant les mots d'extension à ajouter à votre recherche, et en attribuant un poids plus élevé à certains mots de l'interrogation. Pour les extensions du concept, vous pouvez choisir certains sens à étendre ; pour les extensions de forme et générique, vous pouvez déterminer les mots correspondants dans la base de données à utiliser pour la recherche. S'applique à n'importe quel mode (Concept, Reconnaissance de forme et Booléen).
Réseau sémantique	Structure reliant les termes et concepts associés du dictionnaire. La signification de chaque concept ou de chaque mot est un nœud lié à d'autres nœuds dans les relations (synonyme, antonyme, etc.).
Seuil de classement des documents	Paramètre défini pour les recherches portant sur les profils en temps réel, qui détermine le classement minimal des documents entrants pour qu'ils soient considérés comme une correspondance. S'applique aux modes Concept et Recherche de forme, mais pas au mode Booléen.
Synonyme	Mot ayant le même sens qu'un mot donné. Les synonymes sont inclus dans une recherche de type Concept si le niveau d'extension des mots est défini sur 3 (Concepts très étroitement liés).
Système de gestion de base de données relationnelles (SGBDR)	Ensemble de données organisées en tables, dans lequel des règles définissent les relations entre les colonnes, lignes et tables de données. Le moteur de recherche permet de baser une recherche textuelle sur les métadonnées des documents, telles que le titre et le résumé, stockées dans le SGBDR.
Traitement des expressions idiomatiques	Tâche effectuée par le moteur de recherche pour identifier les expressions qui ont un sens propre (telles que hôtel de ville, États-Unis ou crème pâtissière).



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 de 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 requiert l'intervention d'un ou de plusieurs utilisateurs.
Application Web	Application affichée 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 met en forme 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	Composant de classement qui contient des documents publiés. Chaque catégorie est gérée par une équipe documentaire propriétaire spécifique.
Connecteur	Composant qui 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 inversement.
Copie de travail	Version d'un document publié dans son état éditorial.

Terme	Définition								
Création	Possibilité de créer de nouveaux documents et d'en modifier le contenu à l'aide d'un éditeur RTF ou texte simple.								
Définition de processus	Définition qui représente un processus métier et se compose d'activités dans lesquelles des tâches à effectuer sont spécifiées. 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.								
Division AND	Point d'un workflow où un chemin séquentiel se divise de telle sorte que deux activités parallèles ou plus se forment pour donner lieu à un traitement indépendant et simultané (voir Routage parallèle). Une jonction 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	Enregistrement d'historique traçant l'évolution des workflows de processus et des instances d'activité. Get-Answers rassemble les informations suivantes pour les workflows de processus et les instances d'activité : <table border="0"> <tr> <td>Instance de processus</td> <td>Instance d'activité</td> </tr> <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> </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.								
Éditeur	Droit attribué aux utilisateurs faisant partie d'une équipe documentaire propriétaire. Un éditeur bénéficie des droits d'accès Lecture, Création et Mise à jour sur tous les documents détenus par son équipe. Il assume également des responsabilités spéciales au sein du workflow éditorial.								

Terme	Définition
Émetteur	Droit attribué aux utilisateurs pour consulter les documents publiés dans des catégories. Un émetteur bénéficie du droit d'accès Lecture sur tous les documents publiés dans une catégorie, et il peut ajouter de nouveaux documents dans cette catégorie.
Environnement d'exécution Java	Environnement nécessaire à 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 documentaire propriétaire	Équipe qui gère les documents. À chaque équipe propriétaire sont associés quatre droits principaux : lecteur, éditeur, propriétaire et réviseur.
Escalade	Procédure invoquée lorsqu'une contrainte ou une 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 : 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.
Instance d'activité	Instance unique d'une activité dans un workflow 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 de plusieurs activités jusqu'à ce qu'une condition spécifiée soit remplie.

Terme	Définition
JAAS	Java Authentication and Authorization Service. Service 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.
Jonction AND	Point d'un workflow où plusieurs activités parallèles sont jointes et où l'activité suivante est exécutée (voir Routage parallèle).
Jonction OR	Point d'un workflow où deux branches d'activité différentes ou plus sont jointes en une seule activité.
JSP	Java Server Page. Technologie qui permet de distinguer le contenu d'une page de 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	Droit attribué aux utilisateurs faisant partie d'une équipe documentaire propriétaire. Un lecteur bénéficie du droit d'accès Lecture sur tous les documents détenus par son équipe. Il n'intervient ni dans le workflow éditorial ni dans le workflow de triage.
Liste de travail	Liste des tâches attribuées à un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs particulier.
Membre	Droit attribué aux utilisateurs pour consulter les documents publiés dans des catégories. Un membre bénéficie du droit d'accès Lecture sur tous les documents publiés dans une 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.
Moteur de workflow	Service logiciel ou moteur constituant l'environnement d'exécution d'une instance de processus. Le moteur de workflow interprète la définition de processus, crée des instances de processus et gère leur exécution. Il navigue également d'une activité à l'autre et crée des tâches en vue de leur traitement.
Participant d'un workflow	Utilisateur qui effectue les tâches figurant dans sa liste de travail. Chaque tâche est représentée par une activité de workflow.

Terme	Définition
Plate-forme OAA	Plate-forme logicielle sur laquelle reposent les applications Peregrine Get-It : 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. Il ne peut être vendu séparément.
Portail Peregrine	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.
Processus	Ensemble d'activités conçues dans la définition de processus, selon les conditions requises d'un processus métier.
Processus métier	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.
Propriétaire	Droit attribué aux utilisateurs faisant partie d'une équipe documentaire propriétaire. Un propriétaire bénéficie des droits d'accès Lecture, Création, Mise à jour, Restauration, Retrait, Publication et Transfert sur tous les documents détenus par son équipe. Il assume également des responsabilités spéciales au sein des workflows éditorial et de triage.
Réviseur	Droit attribué aux utilisateurs faisant partie d'une équipe documentaire propriétaire. Un réviseur bénéficie du droit d'accès Lecture sur tous les documents détenus par son équipe. Il assume également des responsabilités spéciales au sein du workflow éditorial.
Rôle	Groupe d'utilisateurs disposant de droits d'accès spécifiques.
Rôle de processus	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.
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 activités ou plus sont exécutées en parallèle. Un routage parallèle est généralement créé au moyen d'une division AND et se termine par une jonction AND.
Routage séquentiel	Segment d'un workflow de processus où plusieurs instances d'activité sont exécutées de façon séquentielle.

Terme	Définition
Serveur d'applications	Serveur qui traite les données de la base de données d'une 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 l'exécution de processus côté serveur (par exemple, pour accéder à une base de données).
Sous-catégorie	Section au sein d'une catégorie.
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	<p>Automatisation d'un processus métier : les tâches sont transmises d'un utilisateur à l'autre, tel que défini dans la définition du processus.</p> <p>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.</p>
Workflow de processus	<p>Instance unique d'un processus (également nommée instance de processus), telle que définie dans la définition du processus.</p> <p>Un processus commencé est une instance (ou workflow) de processus.</p>
Workflow de triage	Workflow de Get-Answers qui 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.
Workflow éditorial	Workflow de Get-Answers utilisé pour modifier et réviser les documents non publiés (copies de travail) et leurs métadonnées.
XML	Extensible Markup Language (langage à balises personnalisables). Métalangage de documentation qui permet de créer des documents en définissant vos propres marqueurs. Ces documents peuvent ensuite être mis en forme 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

Liste de travail 57

Tâche 58

Activité

Définition 127

Activité automatisée

Définition 127

Activité manuelle

Définition 127

Affichage

État du processus 73

Historique 72

Application Web

Définition 127

Archway

Définition 127

Assistance clientèle 10

B

Booléen

Recherche 21

C

Catégorie

Parcourir 27

Chaîne

Opérateurs de recherche 88

Commentaire

Ajout 30

Révision 82

Connecteur

Définition 127

Connexion 57

Copie de travail

Définition 127

Document 81

Création

Création d'un nouveau document 34

Définition 128

D

Définition de processus

Définition 128

Délégation d'approbation, page 75

Délégation d'une liste de travail 75

Détails du contrat, page 60, 63

Division AND

Définition 128

Division OR

Définition 128

Document

Ajout de commentaires 30

Création 34

Gestion 81

ID 80

Lien 80

Révision des commentaires 82

Soumettre pour publication 50

Domaine

Définition 127

Données d'audit
Définition 128

Droit d'accès
Définition 128

E

Échéance
Définition 128

ECMAScript
Définition 128

Éditeur
Définition 128

Émetteur
Définition 129

Enregistrement d'un utilisateur 14

Environnement d'exécution Java
Définition 129

Équipe documentaire propriétaire
Définition 129

Escalade
Définition 129

État du processus
Définition 129

État, onglet 74

Événement
Définition 128, 129

H

Historique, onglet 72

HTML
Définition 129

HTTP
Définition 129

I

Instance d'activité
Définition 129

Itération
Définition 129

J

JAAS
Définition 130

Jonction AND
Définition 130

Jonction OR
Définition 130

JSP
Définition 130

L

Liste de travail
Accès 57
Définition 130
Délégation 75

M

Membre
Définition 130

Mes messages, page 57

Métadonnées
Définition 130
Recherche 22

Moteur de workflow
Définition 130

N

Nouvel utilisateur 14

O

Opérateur
Recherche de chaîne 88

P

Paramètres utilisateur 35

Participant d'un workflow
Définition 130

Peregrine Systems, Support technique de 10

Plate-forme OAA, Définition 131

Portail Peregrine
Définition 131

Processus
Définition 131

Processus métier
Définition 131

Propriétaire
Définition 131

R

- Réaffectation d'une tâche 69
- Recherche
 - Simple 16
- Recherche avancée
 - Booléenne 21
 - Composée 23
 - Correspondance exacte 23
 - Métadonnées 22
 - Mots groupés 24
 - Reconnaissance de forme 23
- Recherche d'un employé, fenêtre 70
- Reconnaissance de forme
 - Recherche 23
- Réviseur
 - Définition 131
- Rôle
 - Définition 131
- Rôle de processus
 - Définition 131
- Rôle organisationnel
 - Définition 131
- Routage parallèle
 - Définition 131
- Routage séquentiel
 - Définition 131

S

- Saisie de commentaires, page 61, 64
- Serveur d'applications
 - Définition 132
- Serveur Web
 - Définition 132
- Servlet
 - Définition 132
- Support technique 10

T

- Tâche
 - Accès 58
 - Définition 132
 - État 73
 - Historique 72
 - Réaffectation 69

W

- Workflow
 - Définition 132
- Workflow de processus
 - Définition 132
- Workflow de triage
 - Traitement 59
- Workflow éditorial
 - Révision d'un document 65
 - Traitement 62

X

- XML
 - Définition 132

