



# **OVIDENTIA**

## FAQ

<b><i>Version Documentation</i></b>	<b><i>Version OVIDENTIA / Module</i></b>	<b><i>Date</i></b>
1.0	6.0.0	22/09/2008

## Table des matières

1 - Introduction.....	4
2 - Administration.....	4
2.1 - Créer une FAQ.....	4
2.2 - Editer / Supprimer une FAQ.....	6
3 - Utilisation.....	6
3.1 - Accéder aux FAQ.....	6
3.2 - Créer une sous-catégorie.....	7
3.3 - Créer une question – réponse.....	8
3.4 - Editer une question ou une sous-catégorie.....	8
3.5 - Navigation.....	9

## 1 - Introduction

Une FAQ est une base de connaissances : les questions fréquemment posées (Frequently Asked Questions) sont rassemblées et actualisées à un point unique, aisément consultable par les utilisateurs.

Attention : une FAQ n'est pas interactive, dans le sens que c'est le même utilisateur qui renseigne Question et Réponse. Pour des échanges entre utilisateurs, on utilisera les Forums.

## 2 - Administration

L'administrateur crée les FAQ, donne les droits d'accès sur les FAQ, et modifie l'ordre des FAQ dans la section.

### 2.1 - Créer une FAQ

Pour créer une FAQ, l'administrateur se rend dans la section Administration, entrée « FAQ ».



Il accède alors à la liste des FAQ.

Ajouter

## Liste de toutes les FAQs

En cliquant sur « Ajouter », il accède au formulaire de création suivant :

Faqs Ajouter

### Ajouter une nouvelle faq

Intitulé de la FAQ :

Description

Format  Police  Taille

Lingue :

Ajouter

- Le nom est obligatoire.
- La description, facultative, apparaîtra dans la liste des FAQ.
- La langue ne sert que dans le cas de sites multilingues.

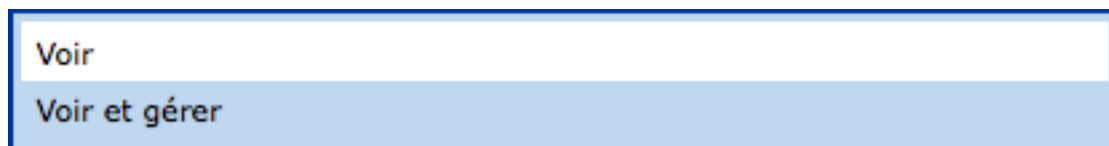
Faqs Ajouter

## Liste de toutes les FAQs

Guide du nouvel arrivant

**Droits**

Une fois les paramètres définis, l'administrateur clique sur « Ajouter ». Une fois sur la liste, il clique sur le lien « Droits » correspondant et définit les droits.



Les différents droits sont :

- Voir : les utilisateurs qui ont accès à la FAQ en simple consultation
- Voir et gérer : les utilisateurs qui peuvent renseigner de nouvelles Questions / Réponses

## 2.2 - Editer / Supprimer une FAQ

Il suffit pour l'administrateur de cliquer sur le nom de la FAQ dans la liste des FAQ accessibles via la section Administration.

Attention, toute suppression entraîne la suppression de toutes les questions associées sans possibilité de récupération.

# 3 - Utilisation

## 3.1 - Accéder aux FAQ

En cliquant sur « FAQ » dans la section Utilisateur, on accède à la liste des FAQ.



[Catégories](#)

## Liste de toutes les FAQs

### [Guide du nouvel arrivant](#)

Tout ce qu'il faut savoir pour bien intégrer notre équipe !

En cliquant sur le nom d'une des FAQ, on accède au Sommaire de cette FAQ.

[Catégories](#)[Sommaire](#)[Visualisation](#)[Ajouter une question](#)[Ajouter une sous-catégorie](#)

## Sommaire

### Guide du nouvel arrivant

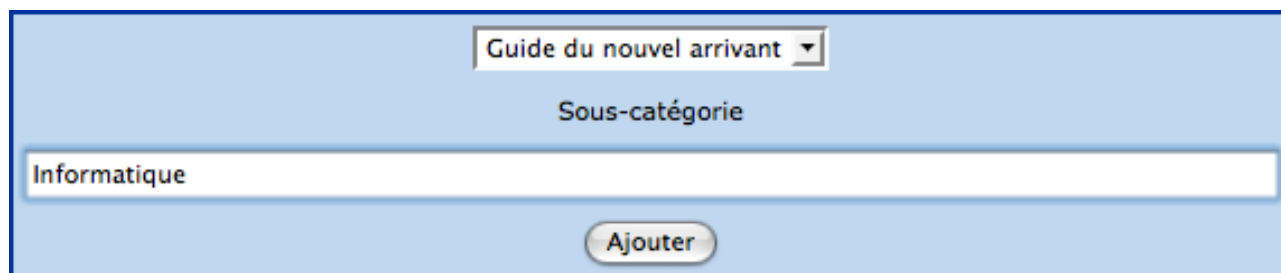
Bien évidemment par défaut, la FAQ est vide.

Nous allons maintenant voir comment la remplir

### 3.2 - Créer une sous-catégorie

Les utilisateurs qui bénéficient du droit de gestion peuvent créer des sous-catégorie de FAQ, qui constitueront en quelque sorte des rubriques ou des chapitres de la FAQ. Cette fonctionnalité est rapidement utile à mesure que la FAQ prend de l'importance et qu'il faut s'assurer qu'elle reste lisible pour les utilisateurs.

Pour créer une sous-catégorie, il suffit de cliquer sur l'onglet « Ajouter une sous-catégorie », ce qui permet d'accéder au formulaire suivant.



Guide du nouvel arrivant ▾

Sous-catégorie

Informatique

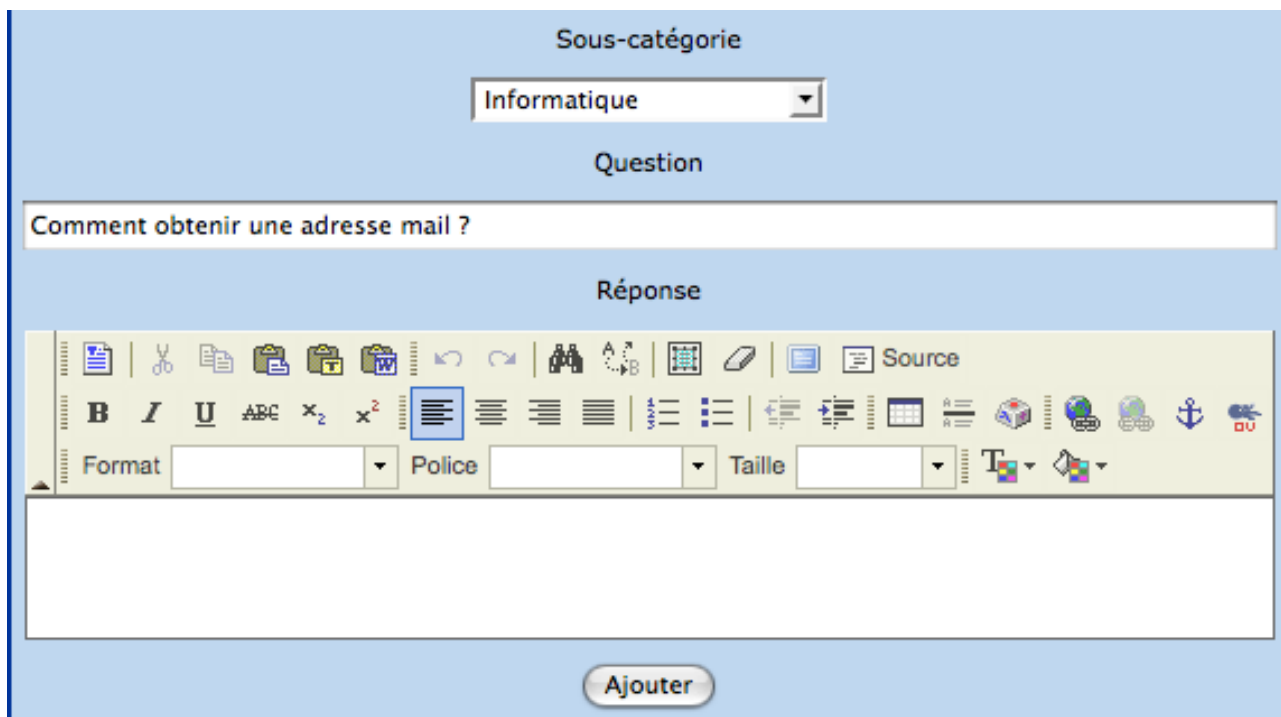
Ajouter

Une sous-catégorie peut elle-même appartenir à une autre sous-catégorie, ce qui vous permet de créer une véritable arborescence de Questions/Réponses.

Il suffit, une fois le nom de la sous-catégorie renseignée de cliquer sur Ajouter pour qu'elle s'ajoute dans le sommaire.

### 3.3 - Créer une question – réponse


Pour créer une question de FAQ et la réponse correspondante, le gestionnaire de la FAQ n'a qu'à cliquer sur l'onglet « Ajouter une question » pour accéder au formulaire suivant.



The screenshot shows a web form for creating a FAQ entry. At the top, there is a dropdown menu labeled "Sous-catégorie" with "Informatique" selected. Below this is a text input field for the "Question" containing the text "Comment obtenir une adresse mail ?". Underneath is a rich text editor for the "Réponse", which includes a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, text color, background color), alignment, lists, and other functions. Below the editor is a large empty text area. At the bottom of the form is a button labeled "Ajouter".

En cliquant sur Ajouter, la question vient se positionner dans la sous-catégorie souhaitée.

### 3.4 - Editer une question ou une sous-catégorie.

L'édition d'une question ou d'une sous-catégorie se fait simplement en cliquant sur le pictogramme  à gauche de chaque objet dans le Sommaire de la FAQ.

[Catégories](#) | [Sommaire](#) | [Visualisation](#) | [Ajouter une question](#) | [Ajouter une sous-catégorie](#)

#### Sommaire

#### Guide du nouvel arrivant

 [Informatique](#)  
 [Comment obtenir une adresse mail ?](#)

On accède alors au formulaire d'édition correspondant qui permet les mêmes actions que les formulaires de



création.

### 3.5 - Navigation

Les questions renseignées dans une FAQ sont listées en haut de celle-ci, réparties par sous-catégories.

Un clic sur une question permet d'accéder directement à celle-ci. Un lien « Haut », généré automatiquement par l'outil en dessous de chaque réponse, permet de remonter en haut de la page et de reprendre sa navigation dans les questions.

[Catégories](#)

[Sommaire](#)

[Visualisation](#)

 [Impression](#)

#### Guide du nouvel arrivant

##### Informatique

[Comment obtenir une adresse mail ?](#)

##### Informatique

**Comment obtenir une adresse mail ?**

C'est très simple

 [Haut](#)