



Business Solution ELO Knowledge

Business Solution ELO Knowledge 1.05



Table des matières

null	3
Introduction	3
Bases	4
Knowledge Board	6
Modérateur	10
Articles	11
Profil utilisateur	18
Garder un aperçu des nouveautés	21

null

Introduction

Structure du manuel

L'objectif de ce manuel est de vous expliquer les fonctions de Business Solution ELO Knowledge.

Les bases et Knowledge Board

Les chapitres *Bases* et *Knowledge Board* vous expliquent l'interface de ELO Knowledge.

Modèles d'actions et autres éléments

Les autres chapitres vous expliquent différents scénarios imaginables dans ELO Knowledge.

Groupe cible

Ce manuel est destiné aux utilisateurs de Business Solution ELO Knowledge. Une documentation distincte est disponible dans ELO SupportWeb pour les administrateurs.

L'étendue des fonctions présentées dans ce manuel peut diverger considérablement de celles dans votre client.

Si vous ne trouvez pas les fonctions décrites dans ce manuel, cela signifie que vous ne disposez pas des droits nécessaires.

Bases

Principe de base

ELO Knowledge est une plateforme pour l'échange de connaissances au sein d'une société. Les types d'articles *Questions*, *Idées*, *Articles* et *Guide* et un système d'évaluation permettent de motiver les collaborateurs.

Remarque générale

Le programme travaille avec les clients suivants :

- Client Web ELO
- Client Java ELO
- Client Desktop ELO

Information

Dans ce manuel, nous utilisons des captures d'image du client Java ELO.

Conditions préliminaires

Une condition préliminaire est que votre administrateur ait déjà installé ELO Knowledge.

Interface

The screenshot shows the ELO Knowledge interface. At the top, there is a ribbon with tabs: 'ELO', 'Favoris', 'Nouveau', 'Affichage', 'Sortie', and 'Gérer'. Below the ribbon, there are several buttons: 'Nouveau classeur', 'Insérer', 'Démarrer le processus', 'Créer une tâche', and 'Knowledge'. A red circle with the number '1' highlights the 'Knowledge' button. On the left sidebar, there are three main sections: 'Dépôt' with 'Solutions' and 'Recherche' tiles; 'Gestion des connaissances' with a 'Knowledge Board' tile highlighted by a red circle with the number '2'; and 'Tâches' with a 'Tâches' tile. The main content area is titled 'Mon ELO' and shows a list of articles. The first article is by Stéphanie Bernard, titled 'Premiers pas', and the second is by Stéphane Lelouche, titled 'Course des entreprises le 14 septembre'. On the right side, there is a 'Filtre' section with options for 'Nouveautés depuis' (Aujourd'hui, hier, une semaine, un mois), 'Masque' (Knowledge Post), 'Auteur de l'article' (Stéphane Lelouche, Stéphanie Bernard), and 'Type d'entrée' (AutoComment).

Illustr. : ELO Smart Input dans le client Web ELO

1 Groupe *Knowledge* dans l'onglet *Nouveau* dans le ruban

Vous pouvez créer de nouveaux espaces via le groupe *Knowledge*.

Seuls les modérateurs ont le droit de créer de nouvelles sections.

Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans le chapitre Créer une section.

2 La tuile *Knowledge Board* dans la section des tuiles.

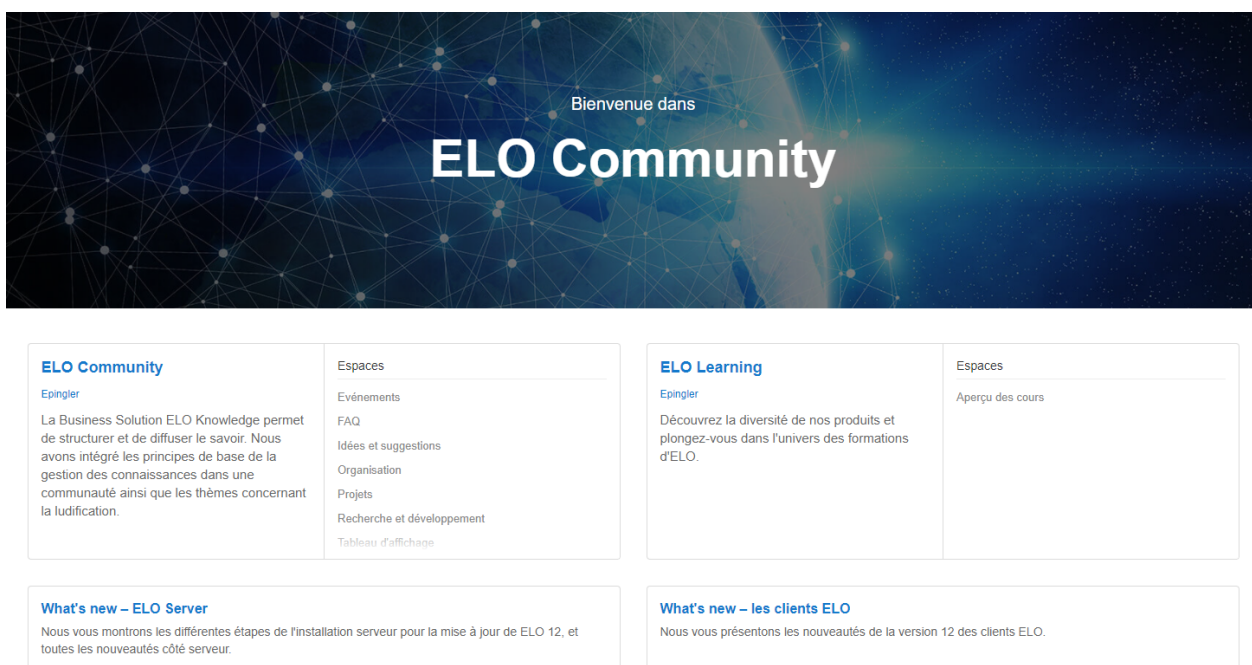
Vous accédez à Knowledge Board par le biais de cette tuile ou directement via l'URL correspondante.

Knowledge Board

Ce chapitre vous explique l'interface de Knowledge Board ainsi que la sous-structure.

Page de départ

Vous accédez à la page de départ de Knowledge Board via l'URL correspondante ou par le biais de la tuile *Knowledge Board* dans la section *Mon ELO*.



Illustr. : page de départ

Knowledge Board se compose de différentes parties thématiques. Sur la page de départ de Knowledge Board, vous trouverez un aperçu des sections créées.

S'il y a beaucoup de sections, elles ne seront pas toujours représentées sur la page de départ. Les sections utilisées le plus fréquemment sont représentées directement, alors que les sections visitées rarement se trouvent sous *Autres sections* via un menu déroulant.

Vous pouvez configurer votre propre page de départ, en épinglant des sections.

Interface de la section

Tous les articles sont représentés de façon chronologique dans une section. Ainsi, l'article le plus récent se trouve tout en haut. Les articles non lus sont dotés d'un point bleu.

The screenshot shows the ELO Community interface. At the top, there is a search bar with the text "Trouvez des articles, thèmes et utilisateurs..." and a "Poser une question" button. Below the search bar, there are filters for "Tous Articles" (Questions, Idées, Article, Guides) and "sans réponse", "Sans solution", "Mes articles". The main content area displays a list of articles with their titles, authors, and statistics (Réponses, Evaluation, Vues). The right sidebar contains sections for "Espaces" (Evénements, FAQ, Idées et suggestions, Organisation, Projets, Recherche et développement, Tableau d'affichage), "Sujets récurrents" (Augmentation de la productivité, Communauté, Congés, Déclaration de maladie, Déplacement professionnel, ELO, équilibre vie-travail, FAQ, FDA, Finances, Gestion de contrat, Gestion de projets, Personnel, Prestations complémentaires, Santé, Temps de travail, Urgence), and "Langues utilisées" (Allemand, Anglais, Français).

Illustr. : possibilités de filtre

Pour limiter les articles, vous pouvez utiliser la recherche et des filtres.

Dans la capture d'image, vous voyez toutes les possibilités pour limiter les articles.

Créer un nouvel espace

Info rapide

Seuls les modérateurs ont le droit de créer de nouveaux espaces.

Information

Seuls les administrateurs ont le droit de créer des sections.

Knowledge Board peut être structuré via des sections et des espaces. Par exemple, il pourrait être judicieux de proposer un espace pour chaque service d'une société.

Information

Un utilisateur a seulement un accès aux espaces pour lesquels il dispose des autorisations. Les autorisations peuvent être modifiées via les métadonnées (*Administration > Métadonnées* ou F4).

Procédé

1. Dans la section *Dépôt*, marquez le classeur *Gestion des connaissances* ou la section dans laquelle vous souhaitez créer un nouvel espace.
2. Dans l'onglet *Nouveau*, cliquez sur *Knowledge > Nouvel espace*.

Nouvel espace

Veuillez entrer les données requises pour créer un nouvel espace.

Données de base

Nom *

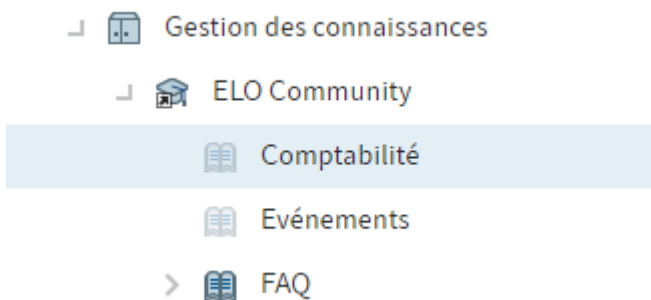
Description

Enregistrer Imprimer OK Annuler

Illustr. : dialogue 'Nouvel espace'

1. Dans le dialogue *Nouvel espace* entrez un nom et une description, si nécessaire.
2. Cliquez sur *OK*.

Résultat



Illustr. : espace dans l'archive

Le nouvel espace est créé dans le classeur *Gestion des connaissances* dans le classeur marqué.

Perspective

Maintenant, cet espace est disponible dans Knowledge Board pour créer des articles.

Dans le classeur d'un espace se trouvent tous les articles rédigés au sujet de ce thème.

Thèmes

En plus de l'association aux espaces, les thèmes permettent de structurer Knowledge Board. Les thèmes ne sont pas liés à un espace. Les thèmes sont enregistrés.

Lorsque vous créez un thème, il est disponible pour l'intégralité de Knowledge Board et pour tous les utilisateurs. Les thèmes utilisés fréquemment sont proposés lors de la création d'une entrée et ils peuvent être sélectionnés d'un simple clic de souris.

Modérateur

En tant que modérateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes en plus des actions standards :

- Créer et modifier un nouvel espace
- Créer un guide
- Modifier des articles
- Marquer des réponses comme 'meilleure réponse'
- Modifier le statut des idées

Articles

Ce chapitre vous présente les types d'article, comment rédiger des articles et comment vous pouvez réagir aux articles.

Quels sont les différents types d'articles ?

Vous pouvez rédiger quatre types d'articles : des questions, des idées, des guides et des articles.

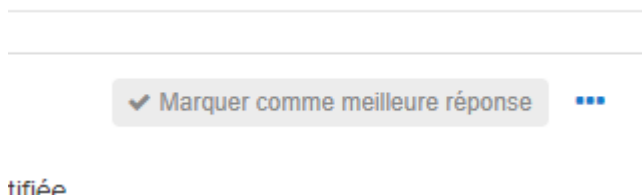
Questions

Rédigez une question pour obtenir des informations.

Les autres utilisateurs peuvent réagir à votre question avec les actions suivantes :

- Réponse
- Commentaire
- Evaluation

En tant qu'auteur, vous avez les possibilités suivantes :



Illustr. : bouton 'marquer comme meilleure réponse'

- Meilleure réponse : la réponse apparaît directement sous votre question et la question est donc résolue.
- Modifier un article : si vous souhaitez modifier votre article ultérieurement, vous pouvez utiliser le bouton avec les trois points à droite en haut du champ de texte.
- Fermer l'article

Idées

Pour communiquer sur des idées et lancer une discussion, rédigez une idée.

Chaque idée possède le statut suivant :

- Proposé
- Accepté
- Implémenté
- Rejeté

Au début, chaque idée a le statut *Proposé*.

Information

Le statut ne peut être modifié que par les modérateurs.

Nous disons stop à une gestion chaotique des contrats



Illustr. : menu déroulant

Pour modifier le statut, cliquez sur le statut actuel sous le titre de l'article et sélectionnez le nouveau statut via le menu déroulant.

Les autres utilisateurs peuvent réagir à votre idée avec les actions suivantes :

- Avis
- Commentaire
- Evaluation

En tant qu'auteur, vous avez les possibilités suivantes :

- Modifier un article : si vous souhaitez modifier votre article ultérieurement, vous pouvez utiliser le bouton avec les trois points à droite en haut du champ de texte.
- Fermer l'article

Article

Pour transmettre des informations, rédigez un article.

Les autres utilisateurs peuvent réagir à votre article avec les actions suivantes :

- Commentaire
- Evaluation

En tant qu'auteur, vous avez les possibilités suivantes :

- Modifier un article : si vous souhaitez modifier votre article ultérieurement, vous pouvez utiliser le bouton avec les trois points à droite en haut du champ de texte.
- Fermer l'article : si vous ne souhaitez pas que d'autres commentaires soient apportés, vous pouvez fermer votre article.

Guide

Un guide se différencie des autres types d'articles : dans le guide, vous pouvez regrouper plusieurs articles dans un seul et unique article.

Information

Seuls les modérateurs peuvent créer des guides.

Vous pouvez utiliser des articles de tous les types d'articles et combiner différents types d'articles.

Premiers pas

[Guide](#) [Communauté](#)



Sandra Calais il y a une minute 👍 0

[Fermer l'article](#) ⋮

Ce guide vous explique les premières étapes dans ELO Community.

Articles contenus




Questions, idées ou articles

Getting started : nouvel article Vous pouvez créer des articles par le biais des fonctions Poser une question, Proposer une idée ou encore Ecrire un article. Poser une question Le titre de votre article doit être pertinent.

1

17

Stéphane Lelouche · il y a 4 heures · [FAQ](#) · [FAQ](#)
Evaluation
Vues




Articles, réponses et commentaires

Les possibilités d'un article varient en fonction du type d'article. Par exemple, vous pouvez répondre à des questions et donner votre avis. Un article présente une solution. Les discussions qui n'apportent pas de solutions à une question sont un com ...

1

37

Stéphane Lelouche · il y a 8 minutes · [FAQ](#) · [FAQ](#)
Evaluation
Vues

[Ajouter un commentaire](#)
Propre article

Illustr. : guide publié

Les autres utilisateurs peuvent réagir à votre guide avec les actions suivantes :

- Commentaire
- Evaluation

En tant qu'auteur, vous avez les possibilités suivantes :

- Modifier un article : si vous souhaitez modifier votre article ultérieurement, vous pouvez utiliser le bouton avec les trois points à droite en haut du champ de texte.
- Fermer l'article : si vous ne souhaitez pas que d'autres commentaires soient apportés, vous pouvez fermer votre guide.

Comment rédiger un article ?

Info rapide

La manière de procéder est toujours la même, peu importe si vous souhaitez rédiger une question, une idée ou un article.

La création d'un guide diffère des autres types d'articles.

Information

Seuls les modérateurs peuvent créer des guides.

Conditions préliminaires pour un guide

Dans un guide, vous pouvez regrouper plusieurs articles dans un article. Les articles devraient déjà avoir été créés.

Procédé

1. Sélectionnez le type d'articles en cliquant sur le bouton à côté de *Poser une question*, puis sur le type d'article. Pour poser une question, cliquez directement sur *Poser une question*.

Ecrire un article

Course des entreprises le 14 septembre 82 FR

Bonjour tout le monde,
comme tous les ans, la course des entreprises aura lieu au mois de septembre.
Si vous êtes intéressé, veuillez vous adresser au service RH.
Si vous y participez pour la première fois, veuillez commander un t-shirt de la société.
Cordialement
Sandra

dans l'espace Evénements

Sur les sujets Santé X Ajouter un thème...

Communauté Congés Déclaration de maladie Déplacement professionnel ELO FAQ Finances Gestion de projets Personnel

Temps de travail

(au moins 1, au plus 5, limité à 30 caractères)

Publier Annuler

Illustr. : page 'Ecrire un article'

1. Entrez votre article dans le champ de texte, et complétez le par un titre et d'autres informations.

Langue : pour modifier la langue de votre article, cliquez sur le bouton avec le globe, puis sélectionnez la langue souhaitée dans le menu déroulant.

Champ de texte : vous pouvez formater votre article si nécessaire. De plus, vous pouvez ajouter des liens, des images et des documents. Pour ceci, les boutons correspondants sont à votre disposition. Vous pouvez également ajouter les éléments directement dans le champ de texte via glisser-déposer ou par le biais de Ctrl+V.

Dans la section : via le menu déroulant, vous devez déterminer à quelle section sera associé votre article.

Vers les thèmes : dès que vous commencez à saisir quelque chose, les thèmes déjà existants vous sont proposés. Sous le champ de texte, vous trouverez des propositions que vous pourrez sélectionner d'un clic de souris.

Épingler (seulement pour les guides) : pour ce qui est des guides, vous pouvez sélectionner directement lors de la création si vous souhaitez les épingler dans la section ou dans l'espace. Si vous épinglez un guide, il apparaîtra tout en haut de l'aperçu des articles, pour tous les utilisateurs.

Articles contenus (seulement pour les guides) : ce champ vous permet de sélectionner les articles qui doivent se trouver dans le guide. Lorsque vous commencez à entrer quelque chose dans le champ *Ajouter un article ...*, des articles correspondants vous sont affichés.

1. Cliquez sur *Publier*.

Résultat

Votre article est publié.

Perspective

Vos articles sont automatiquement abonnés, de manière à ce que vous êtes informés des réactions dans votre fil d'actualité de *Mon ELO*.

Vous pouvez modifier votre article ultérieurement. Les modérateurs peuvent également modifier votre article.

Comment modifier un article ?

Info rapide

Vous pouvez modifier vos articles ultérieurement. Les modérateurs peuvent modifier tous les articles.

Procédé

Le bouton avec les trois points vous propose plusieurs possibilités de traitement.

- Modifier : au mode de traitement, les mêmes fonctions que lors de la création d'un article vous sont disponibles.
- Référencer : vous pouvez relier un article à d'autres articles. Lorsque vous cliquez dans le champ *Ajouter un article ...*, des articles correspondants vous sont affichés. Les articles référencés sont affichés à côté de l'article, c'est le cas pour tous les utilisateurs. Le bouton *Référencer* vous permet également de supprimer le référencement.
- Épingler / détacher: si vous épinglez un article, il apparaîtra tout en haut de l'aperçu des articles, pour tous les utilisateurs. Vous pouvez épingler un article à la section ou dans un espace.

Information

Seuls les modérateurs peuvent épingler des articles.

- Fermer l'article
- Modifier le type d'article
- Déplacer : vous pouvez déplacer un article dans une autre section ou dans un autre espace.
- Supprimer

Comment réagir à un article ?

En fonction du type d'article, vous avez différentes possibilités pour réagir à un article.

Réponse

Pour réagir à une question, vous pouvez créer une question. La meilleure réponse peut être marquée comme telle par l'animateur ou par l'utilisateur ayant rédigé la question.

Avis

Pour réagir à une idée, vous pouvez créer un avis. Un avis sert à concrétiser l'idée ou à fournir des arguments pour ou contre l'idée.

Commentaire

Vous pouvez créer des commentaires pour tous types d'articles. Les commentaires servent à poser des questions, remercier l'auteur etc. Vous pouvez également rédiger des commentaires aux réponses ou avis.

Evaluation

Les boutons symbolisant un pouce vous permettent de laisser une évaluation positive ou négative. Chaque utilisateur ne peut voter qu'une fois. Vous ne pouvez pas voter pour un article que vous avez rédigé vous-même. Vous pouvez également évaluer les réponses ou avis.

Comment répondre à un article ?

Info rapide

La méthode pour rédiger des réponses et des avis est la même.

Procédé

1. Faites défiler la page de l'article jusqu'en bas.
2. Entrez votre réponse ou votre avis dans le champ de texte.

Vous pouvez formater votre réponse ou votre avis. De plus, vous pouvez ajouter des liens, des images et des documents. Pour ceci, les boutons correspondants sont à votre disposition. Vous pouvez également ajouter les éléments directement dans le champ de texte via glisser-déposer ou par le biais de Ctrl+V.

Résultat

Votre réponse (ou votre avis) est publiée.

Comment rechercher des articles ?

Vous avez les possibilités suivantes pour rechercher des articles :

- Recherche texte libre
- Filtre

Recherche texte libre

La recherche de texte libre peut être mise en place seule ou avec des filtres, permettant d'affiner la recherche.

Entrez le terme dans le champ de recherche dans la partie supérieure de Knowledge Board, et cliquez sur la loupe.

Dans la section d'affichage, tous les articles concernant le terme recherché correspondant sont affichés.

Lorsque vous recherchez un utilisateur, celui-ci apparaîtra dans la partie droite de la fenêtre. Cliquez sur l'utilisateur pour faire afficher ses articles.

Filtre

Les filtres peuvent être utilisés seuls ou avec une recherche de texte libre pour affiner la recherche.

Les filtres se trouvent en haut de la section d'affichage et dans la partie droite de la fenêtre, ainsi que dans chaque article.

Cliquez sur le filtre souhaité. Si nécessaire, répétez cette procédure avec d'autres filtres.

Dans la section d'affichage, tous les articles correspondant aux filtres sélectionnés sont affichés.

Profil utilisateur

Chaque utilisateur a un profil utilisateur. Le profil utilisateur contient :

- Informations sur l'utilisateur
- Réputation
- Distinctions
- Articles

Votre propre profil utilisateur contient les boutons suivants :

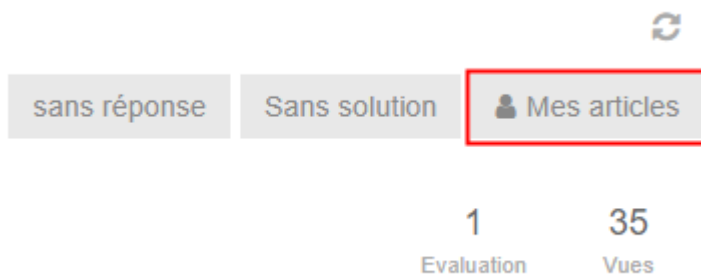
- Profil utilisateur
- Notifications : cette fonction dépend d'autres réglages et n'est pas disponible pour tous les utilisateurs. Si nécessaire, contactez votre administrateur système.

Modifier le profil utilisateur

Info rapide

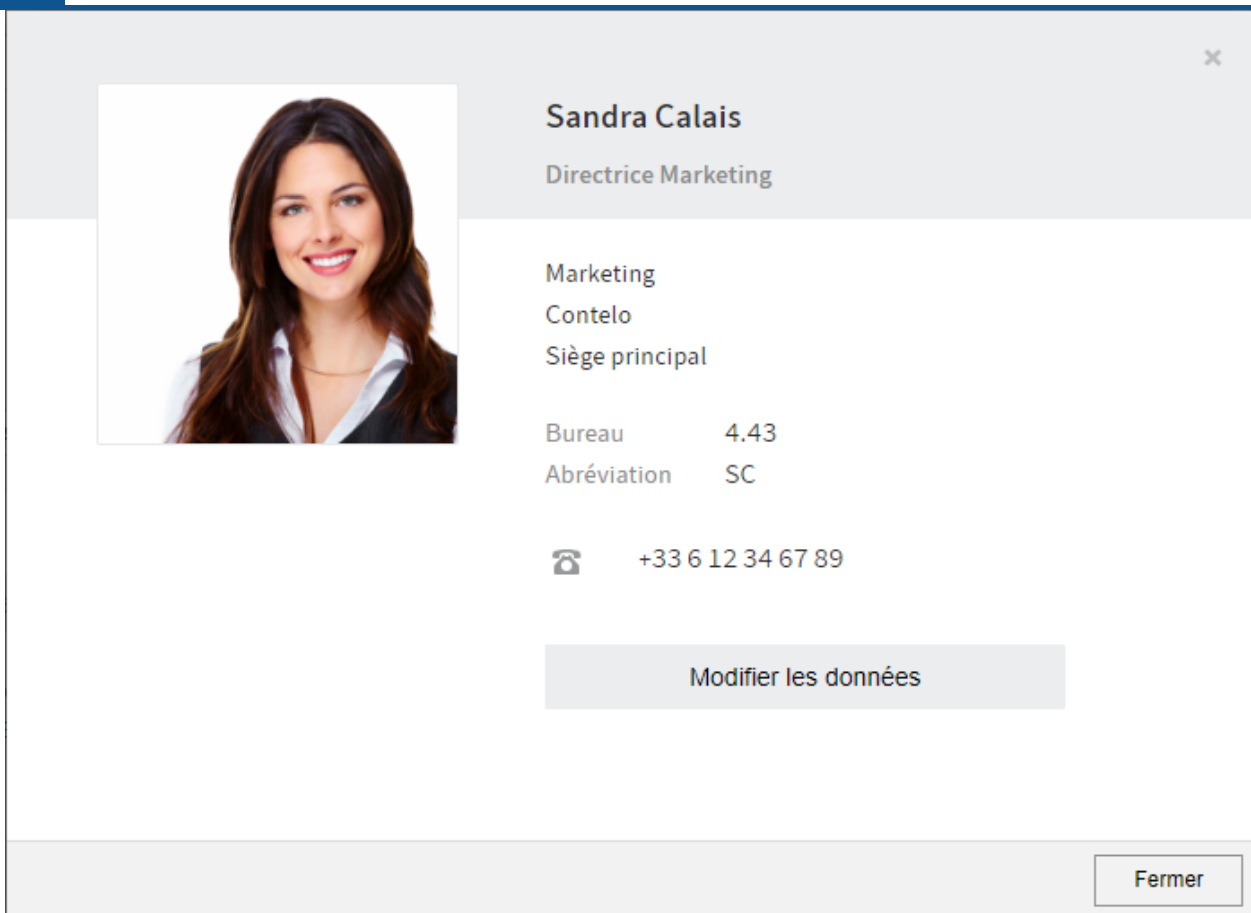
Vous pouvez modifier votre propre profil utilisateur ELO par le biais de Knowledge Board.

Procédé



Illustr. : bouton 'Mes articles'

1. Dans Knowledge Board, cliquez sur *Mes articles*.
2. Dans votre profil utilisateur, cliquez sur *Profil utilisateur*.



The screenshot shows a user profile dialog box for Sandra Calais. The dialog has a close button (X) in the top right corner. On the left is a profile picture of a woman with long dark hair. To the right of the picture, the name 'Sandra Calais' is displayed in a large font, followed by the title 'Directrice Marketing' in a smaller font. Below this, the department 'Marketing' and company 'Contelo' are listed, along with the location 'Siège principal'. Further down, the office number 'Bureau 4.43' and the abbreviation 'Abréviation SC' are shown. A phone icon is followed by the number '+33 6 12 34 67 89'. At the bottom of the dialog is a button labeled 'Modifier les données'. In the bottom right corner of the entire window, there is a 'Fermer' button.

Illustr. : profil utilisateur

1. Dans le dialogue contenant votre profil utilisateur, cliquez sur *Modifier les données*.

Vous avez les possibilités suivantes :

- Modifier l'image du profil
- Modifier les données

Résultat

Les modifications apportées à votre profil utilisateur sont adoptées, et elles sont visibles pour les autres utilisateurs.

Réputation

Chaque utilisateur a une réputation. Plus l'utilisateur est actif dans Knowledge Board, plus sa valeur est élevée.

Vous pouvez obtenir des points de manière active ou passive.

Pour obtenir des points de manière active :

- Questions, idées, articles et guides
- Réponses et avis
- Marquer une réponse comme meilleure réponse (votre propre réponse ou la réponse d'un autre utilisateur)
- Evaluer un article, une réponse ou un avis
-

Fermer un article

Pour obtenir des points de manière passive :

- Evaluation positive de votre article, de votre réponse ou de votre avis
- Votre réponse a été marquée en tant que meilleure réponse
- Votre idée a été acceptée
- Votre idée a été mise en pratique

Vous pouvez perdre des points par le biais des actions suivantes :

- Evaluation négative de votre article, de votre réponse ou de votre avis
- Votre idée a été rejetée

Distinctions

La base des distinctions sont vos propres actions ou les actions des autres utilisateurs qui se réfèrent à vous.

Le type de l'évaluation résulte des actions ayant été effectuées fréquemment en rapport avec votre compte utilisateur.

Garder un aperçu des nouveautés

Pour garder un œil sur les nouveautés pertinentes, vous pouvez vous abonner aux articles et sections ou créer des notifications.

Inscription

Info rapide

Vous pouvez vous abonner à différents articles ou à plusieurs sections. Pour ce qui est des nouvelles entrées, vous obtenez une notification sur votre page de départ *Mon ELO*. Vous êtes automatiquement abonnés à vos propres articles.



Procédé

1. Naviguez vers l'article ou l'espace auquel vous souhaitez vous abonner.

Participants



Thèmes apparentés

- 2  Dispositifs concernant les déplacements professionnels
- 3  Forfait repas
- 1  Séjour à l'hôtel

Abonner l'article

 Inscription

Abonner cette entrée pour être informé sur les nouveautés

1. Cliquez sur *S'abonner*.

Résultat

S'il existe des nouveautés dans l'article ou dans l'espace, vous obtiendrez des informations dans votre fil d'actualité dans *Mon ELO*.

Perspective

Pour terminer l'abonnement, cliquez à nouveau sur le même bouton.

Créer une notification par e-mail

Info rapide

Pour obtenir régulièrement des e-mails avec les nouveautés, vous pouvez créer une notification par e-mail.

Information

Cette fonction dépend d'autres réglages et n'est pas disponible pour tous les utilisateurs. Si nécessaire, contactez votre administrateur système.

Condition préliminaire

Les e-mails contiennent vos abonnements. Vous devez vous avoir abonné au moins à une section ou un article.

Procédé



Illustr. : bouton 'Mes articles'

1. Dans Knowledge Board, cliquez sur *Mes articles*.
2. Dans votre espace personnel, cliquez sur *Notifications*.

Activer les notifications par e-mail

Réglages pour les notifications par e-mail

Afficher les nouveautés de Mon ELO

Langue d'affichage des notifications

OK Annuler

Illustr. : dialogue permettant de configurer le message

1. Dans le dialogue des réglages concernant les notifications, cochez la case de l'option *Activer les notifications par e-mail*.
2. Veuillez cocher la case de l'option *Afficher les nouveautés de Mon ELO*.
3. Sélectionnez la langue des contenus des notifications, et confirmez en cliquant sur *OK*.

Résultat

Vous obtiendrez des notifications par e-mail avec toutes les nouveautés de vos abonnements.

Perspective

Pour désactiver les notifications, retirez la coche de la case de l'option *Activer la notification par e-mail*.