



**cockpit**  
IT Service Manager

## Utilisation des moteurs de recherche

**Document FAQ**

## Table des matières

---

Introduction.....	3
Syntaxe des requêtes.....	4
I. Recherche de termes.....	4
II. Recherche de caractères génériques.....	4
III. Echappement des caractères spéciaux.....	4

## Introduction

---

L'objectif de ce document est de décrire le fonctionnement des moteurs de recherche par mots-clés.

Le portail Cockpit IT Service Manager fournit un moteur de recherche par mots-clés dans les menus suivants:

- Recherche des documents
- Recherche des tickets

## Syntaxe des requêtes

### I. Recherche de termes

Une requête est décomposée en termes et opérateurs. Il existe deux types de termes: les termes simples et les phrases.

Un terme simple est un mot unique tel que "test" ou "bonjour".

Une phrase est un groupe de mots entre guillemets comme "Bonjour Dolly".

Exemples:

Si l'on recherche tous les éléments qui contiennent le terme "bonjour", il faut utiliser la requête suivante.

*Bonjour*

Si l'on recherche tous les éléments qui contiennent les termes "bonjour" ET "dolly", il faut utiliser la requête suivante.

*Bonjour Dolly*

Si l'on recherche tous les éléments qui contiennent exactement la phrase "bonjour dolly", il faut utiliser la requête suivante.

*"Bonjour Dolly"*

### II. Recherche de caractères génériques

Les moteurs de recherche supportent les recherches de caractères génériques au sein de termes simples (ne fonctionne pas dans une phrase).

Pour rechercher un seul caractère générique, il faut utiliser le symbole "?".

Pour rechercher plusieurs caractères génériques, il faut utiliser le symbole "\*\*".

Exemples:

Si l'on recherche tous les éléments qui contiennent les termes "test", "text"... il faut utiliser la requête suivante.

*Te?t*

Si l'on recherche tous les éléments qui contiennent les termes "test", "tests", "tester"... il faut utiliser la requête suivante.

*Test\**

### III. Echappement des caractères spéciaux

Les moteurs de recherche supportent l'échappement des caractères spéciaux suivants:

+ - && || ! ( ) { } [ ] ^ " ~ \* ? : \

Afin d'échapper les caractères il faut ajouter le symbole "\" devant ces caractères.

Exemples:

Si l'on recherche "(1+1):2", il faut utiliser la requête suivante.

`\(1+1)\:2`

## Fin du document