**Nom du fichier :**

**INC-N2\_PROBTP\_PROD\_O365-ONEDRIVE\_Troubleshooting\_1.0**

# Prérequis / Habilitation

**Liste des prérequis pour effectuer la procédure :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Compte AD** | **Non** |
| **Compte Azure** | **Oui** |
| **Accès Bastion** | **Non** |
| **Accès WitBe** | **Non** |

# Paramètre d’entrée

**Liste des différents paramètres d’entrée afin de pouvoir réaliser la procédure :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Détails du paramètres** | **Valeurs possibles** |
| 1 |  |  |

# Impact

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Service non impacté** | **Service dégradé** | **Service indisponible** |
| **X** |  |  |

**Liste des impacts liés à la réalisation de procédure :**

# procédure a dérouler

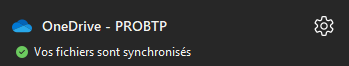
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Descriptif de l’incident** | **Action** |
| 1 | Premier lancement du client | On contacte et on Oriente l’utilisateur vers les fiches pratiques OneDrive et on ferme le ticket  [My Easy PC - OneDrive - Tous les documents (sharepoint.com)](https://probtp.sharepoint.com/sites/myeasypc/FichesPratiques_MICROSOFT%20OFFICE%20365/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fmyeasypc%2FFichesPratiques%5FMICROSOFT%20OFFICE%20365%2FOneDrive&viewid=30fea92b%2D6356%2D4818%2D8ab8%2Dfc1e2ac51e51) |
| 2 | Question fonctionnelle | On contacte et on Oriente l’utilisateur vers le canal Teams Support WeShare et on ferme le ticket  <https://teams.microsoft.com/l/channel/19%3a0f9c5708e8414e3b865e22385462e121%40thread.tacv2/G%25C3%25A9n%25C3%25A9ral?groupId=1ed75f6c-4aef-4c88-9856-970e74c9eba1&tenantId=42b76b6a-3de4-41d8-9fd5-12dd910d1a86> |
| 3 | Quota | INC-N2\_PROBTP\_PROD\_O365-ONEDRIVE\_Vérification-quota\_1.0 |

PROBTP ne gère pas les questions fonctionnelles d’AUDIENS : il faut les réorienter vers leur Support informatique

# Vérification

**Liste des vérifications à effectuer :**

Vérifier l’état du client OneDrive avec un clic droit sur l’icône  de la barre des tâches



# En cas d’échec

En cas d'échec transférer le ticket chez N3 (DIPI-SIT-ITCLOUD-O365)