**Notes et résolutions de tickets :**

**Demande info** : note de résolutions :

Suite à notre intervention, vous avez eu les informations demandées

Vous souhaitant une bonne journée

Cordialement

**Ou envoi sur Digital K :**

Suite à notre intervention, on vous a expliqué la procédure à suivre

Vous souhaitant une bonne journée

Cordialement

L'équipe support

**Soucis imprimante :**

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  pmad, mise a jour antivirus, vidage cache temp :  Désinstallation imprimante :  Ré installation imprimante :  Test impression :  Test impression document utilisateur : | Résolution :  Suite à notre intervention, vous pouvez maintenant utiliser votre imprimante normalement  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement |

**Connexion Urban :**

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  Le numéro de carte de service :  La date de naissance :  Reset mdp, créa mdp provisoire :  Donner procédure de connexion sur Urbangroup.ratp.net :  Test avec user : | Résolution :  Suite à notre intervention, vous pouvez maintenant vous connecter aux différentes applications RATP,  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement |
| En cas de demande par mail :  Bonjour,  Voici comme demandé un mot de passe provisoire pour vous connectez à urbangroup.ratp.net :  Bien cordialement  L’équipe support | |

**Pb administratif :** note de résolution :

Suite à notre intervention, on vous propose de voir avec votre RH ou responsable direct

Vous souhaitant une bonne journée

Cordialement

**Okta :**

|  |  |
| --- | --- |
| Note :  Le numéro de carte de service :  La date de naissance :  Reset multifactor :  Test avec user : | Résolution :  Suite à notre intervention, vous pouvez refaire la procédure de connexion via Okta,  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement |

**Osiris : ou autre appli :**

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  pmad, mise à jour antivirus, vidage cache temp : gpupdate, ré activation services :  Ré installation Osiris depuis centre log :  Redémarrage, re connexion :  Test avec user : | Résolution :  Suite à notre intervention, vous pouvez maintenant utiliser Osiris normalement  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement |

Session : « session verrouillé »

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  - Vérification de l'identité de l'utilisateur :  - Vérification de la date de naissance :  - déverrouillage du compte via AD :  - test de connexion session avec user : | Résolution : |

**Bureau Mobile :**

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  Le numéro de carte de service :  La date de naissance :  Reset mdp, créa mdp provisoire :  Donner procédure de connexion sur Urbangroup.ratp.net :  Test avec user : | Résolution :  Suite à notre intervention, on vous a expliqué la procédure à suivre pour vous connecter au bureau mobile  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement |

**Outlook :** note de résolution :

Suite à notre intervention, vous pouvez maintenant utiliser Outlook normalement

Vous souhaitant une bonne journée

Cordialement

L’équipe support

**OneDrive :**

|  |  |
| --- | --- |
| Notes :  pmad nettoyage cache temp, mise à jour antivirus : ok  Désinstallation OneDrive : ok  Téléchargement OneDrive : ok  Ré installation : ok  Test synchro : ok | Résolution :  Suite à notre intervention, vous pouvez maintenant utiliser OneDrive normalement  Vous souhaitant une bonne journée  Cordialement  L'équipe support |