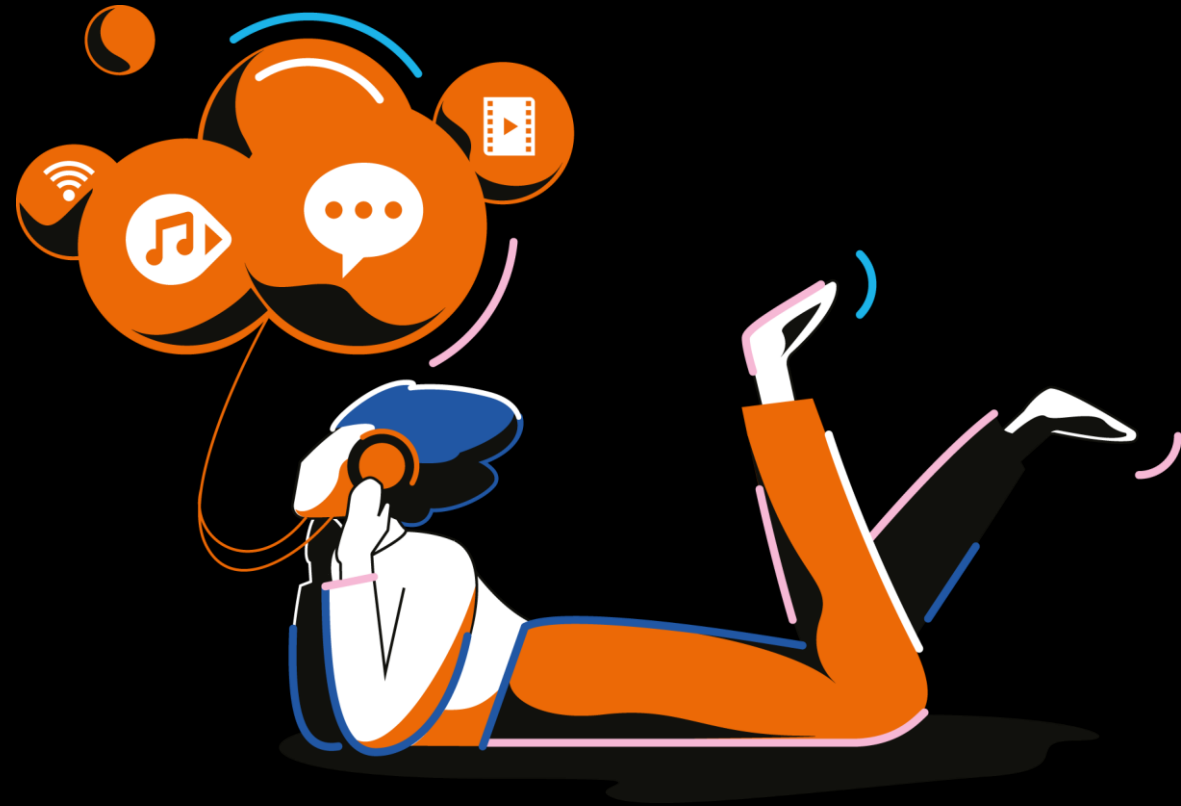


Votre guide SAV Casque

Workplace Together Essentials



Business

Rappel des casques Cisco proposés par WT-E



**Casque Cisco 721 avec
base de charge**



**Casque Cisco 722 avec
base de charge**



**Casque Cisco 561 avec
base de charge**



**Casque Cisco 562 avec
base de charge**

Garantie Cisco

Durée de la garantie sur le casque Cisco : **1 an**

Cette garantie limitée à 1 an ne s'applique pas si le matériel :

- a été modifié, sauf par Cisco ou Orange
- n'a pas été installé, utilisé, réparé ou entretenu conformément aux instructions fournies par Cisco,
- a été soumis à des contraintes physiques ou électriques anormales, des conditions environnementales anormales, une mauvaise utilisation ou de la négligence, ou a subi un accident

Pour plus de détails : [Garantie limitée de Cisco sur le matériel
<h3>WARR-1YR-LTD-HW</h3> - Cisco](#)

Procédure SAV: Comment ça marche ?

Création d'un compte Cisco

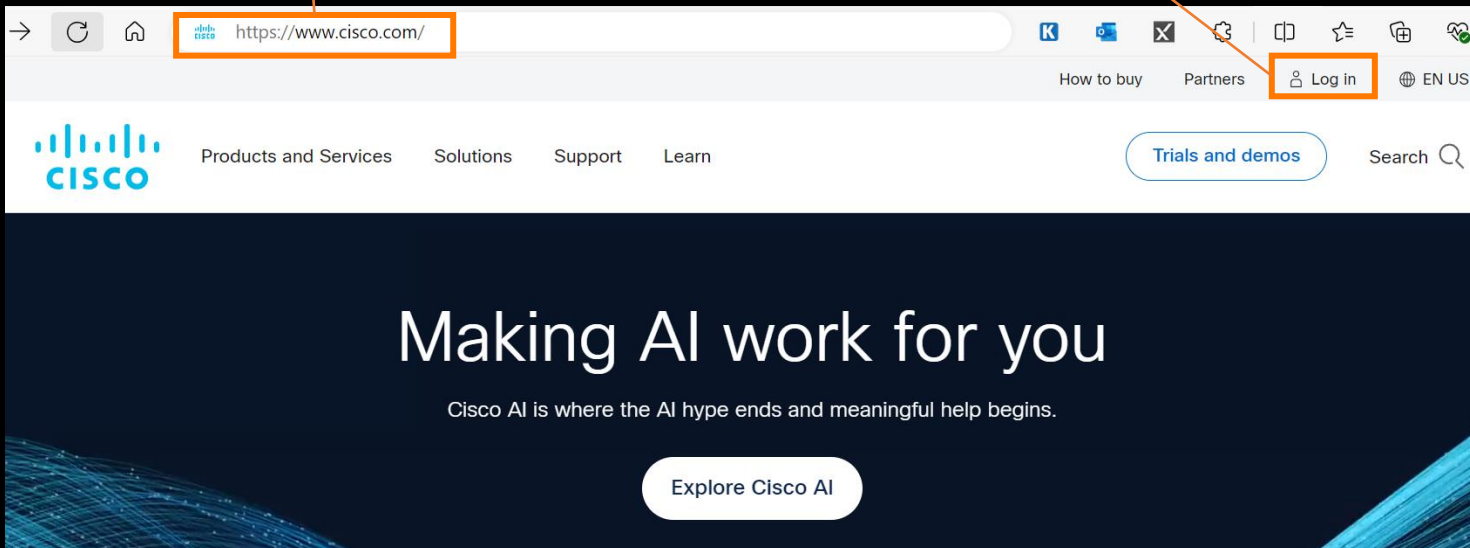
Un compte Cisco est nécessaire pour accéder au *Support Case Manager*.
Si vous n'avez pas de compte, inscrivez-vous en suivant ces étapes :

1

Accédez au site Cisco : www.cisco.com

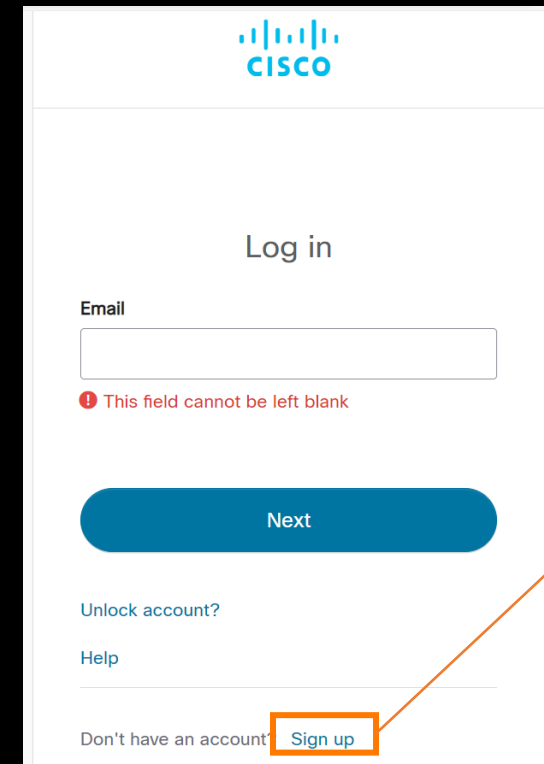
2

Cliquez sur l'icône « Log in » dans le coin supérieur droit de la page



3

Cliquez sur « Sign up » en bas de la page



Procédure SAV: Comment ça marche ?

Création d'un compte Cisco

Create Account

* indicates required field

Email *

Password *

First name *

Last name *

Country or region *

By clicking Register, I confirm that I have read and agree to the [Cisco Online Privacy Statement](#) and the [Cisco Web Site Terms and Conditions](#).


Register

4

Remplissez tous les champs requis, puis cliquez sur « Register »

Activate Account > Boîte de réception x

Cisco.com <no-reply@mail-id.cisco.com> mar. 10 déc. 10:44 (il y a 6 jours)
À moi ▾



Hi Sou ,

Welcome to Cisco!

To finish setting up your account, enter the verification code.

Verification code: **258867**
Expires in 30 minutes

After activating your account, you can:

- [Login](#) with your email and password.
- Manage your [Cisco account profile](#) and request access to Cisco applications and services.

5

Vous recevrez un e-mail d'activation automatique de la part de Cisco dans votre boîte email. Suivez les instructions dans cet e-mail et saisissez le code d'activation pour finaliser l'inscription

Procédure SAV: Comment ça marche ?

Création d'un compte Cisco

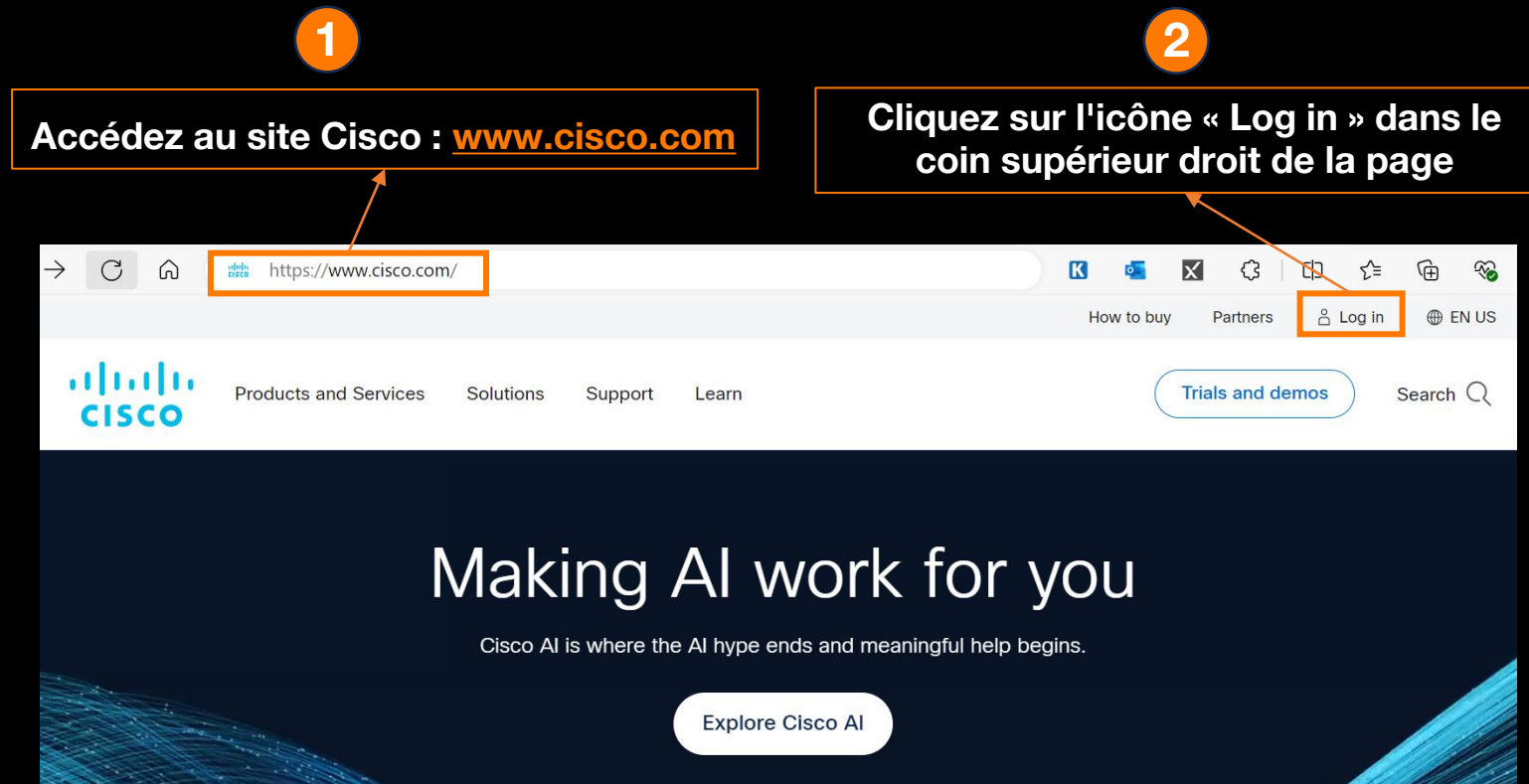
Si vous ne recevez pas votre e-mail d'activation de compte Cisco, suivez les étapes ci-dessous :

- 1 Recherchez dans vos dossiers « SPAM » ou « courrier indésirable »
- 2 Essayez de vous inscrire à nouveau avec la même adresse e-mail, et vous aurez l'option de cliquer sur "renvoyer l'e-mail maintenant" pour déclencher l'envoi d'un nouvel e-mail d'activation de compte Cisco
- 3 Effacez le cache, les cookies et l'historique de votre navigateur web
- 4 Essayez avec un autre navigateur

Après avoir effectué toutes ces étapes, fermez tous vos navigateurs et réessayez. Si le problème persiste, contactez le support à l'adresse web-help@cisco.com en incluant des informations sur le(s) type(s) et version(s) de navigateur utilisé(s).


Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux



Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux



Log in

Email

Next


[Unlock account?](#)

[Help](#)

Don't have an account? [Sign up](#)

3

Saisissez votre adresse email pour vous identifier et cliquez sur « Next »



Verify with your password

@ h so ad@gmail.com

Password

Verify

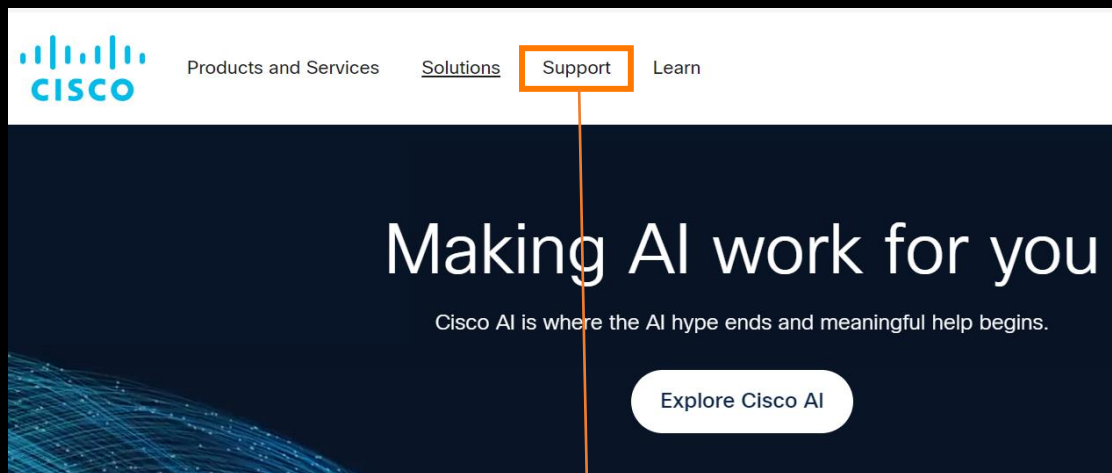
[Forgot password?](#)

4

Saisissez votre mot de passe et cliquez sur « Verify »

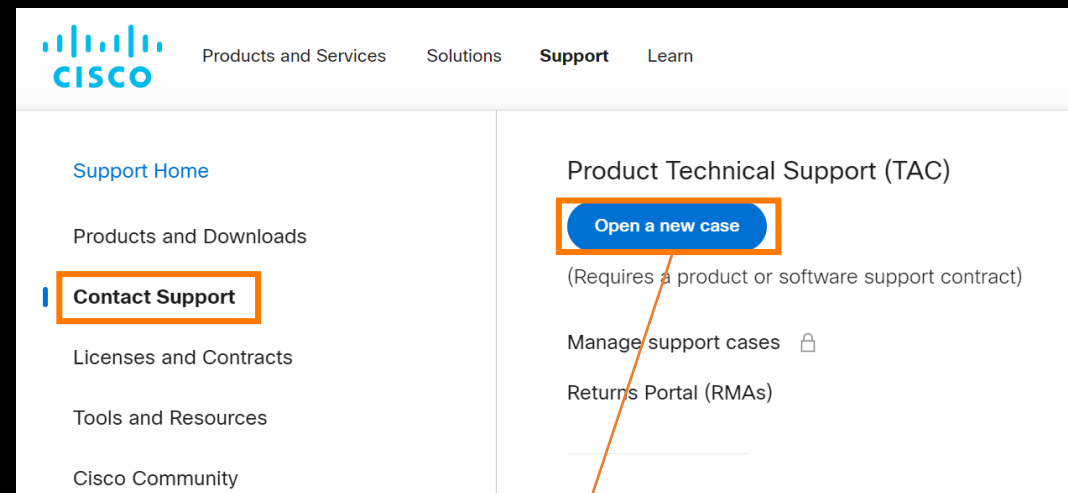
Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux



5

Cliquez sur « Support » en haut de la page
Une nouvelle fenêtre apparaît



6

Cliquez sur « Contact Support » dans la colonne à gauche, puis cliquez sur « Open a new case »

Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux

The screenshot shows the 'Support Case Manager' page with the 'Open New Case' button highlighted. A dropdown menu is open, showing 'Products & Services' as the selected category. Other options include Webex, Software Licensing, Splunk, Fluidmesh / CURWB, and Trial Offer Support. The 'Open Case' button at the bottom of the dropdown is also highlighted.

6

La page **Support Case Manager** s'ouvre.
Cliquez sur « Open New Case ». La rubrique
sélectionnée par défaut est « Products & Services »
Cliquez sur « Open Case »

The screenshot shows the 'Request Type' section of the 'Support Case Manager' page. The 'Request RMA' radio button is selected and highlighted. Below it, the 'Find Product by Serial Number' section is visible, with a text input field for 'Product Serial Number or VLN' and a 'Search' button, both highlighted. A checkbox for 'Search for other Open cases for this Serial Number' is also present.

7

Cochez « Request RMA »
Saisissez le numéro de série* de votre casque puis cliquez
sur « Search »

Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux

Support Case Manager

Open a new support case for S H (s @orange.com)

OPEN NEW CASE
Products & Services

Need help with your case? Chat Now

1 Check Entitlement 2 Describe Problem 3 Review & Submit

Entitlement Details:

Serial Number	Product Name	Product Description	Site Name	Site Address	Service Agreement Number	Service Level
MEC2722	HS-WL-722Q-C	Headset 722Q Wireless Dual Carbon Black Teams Qualified	ORANGE BUSINESS SERVICES			WARR-1YR-LTD-HW

Severity (Show Entitlement Levels)

☐ I understand and accept the resolution times and service conditions for Warranty, as per the Service Level Objective (SLO).

☐ Critical Impact (S1) ☐ High Impact (S2) ☐ Moderate Impact (S3) ☒ Ask a Question / Warranty (S4)

Cisco Engineer will be in contact within 24 hours for cases opened during business hours.

☒ I understand and accept the resolution times and service conditions for Warranty, as per the Service Level Objective (SLO).

Cisco Engineer will be in contact within 24 hours for cases opened during business hours.

Title

0/240 characters

Description

0/2000 characters

Note: Files can be uploaded after case is created.

Troubleshooting

0/4000 characters

8

Votre casque apparaîtra comme résultat de recherche avec ses détails s'il est encore sous garantie.
Cochez « I understand and accept... » pour débloquent le formulaire à remplir.

Procédure SAV: Comment ça marche ?

Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux

Email

23/80 characters

Business Hours ⓘ Business Timezone

Select one ⓘ Select one ⓘ

New Case Email Confirmation

☒ Yes ☐ No

Case Notifications (Contact & CC List)

☐ On ☒ Off

CC Recipients (optional)

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

0/1024 characters

Preferred Contact Time

☒ As soon as possible

☐ Scheduled Dispatch / Proactive Case ⓘ

☐ TAC Standby

ⓘ Note: This check box indicates that a TAC resource will be on standby, ready to engage, should assistance be required. This selection also requires a close-by date. If no assistance is required during the standby window, the case will be automatically closed by EOB on the selected closure date.

Submit Review Save draft and exit

9

Remplissez tous les champs requis pour le traitement de votre demande et cliquez sur « Submit »

Le traitement de votre ticket par l'équipe support Cisco vous permettra d'obtenir un numéro RMA (Autorisation de retour du matériel).

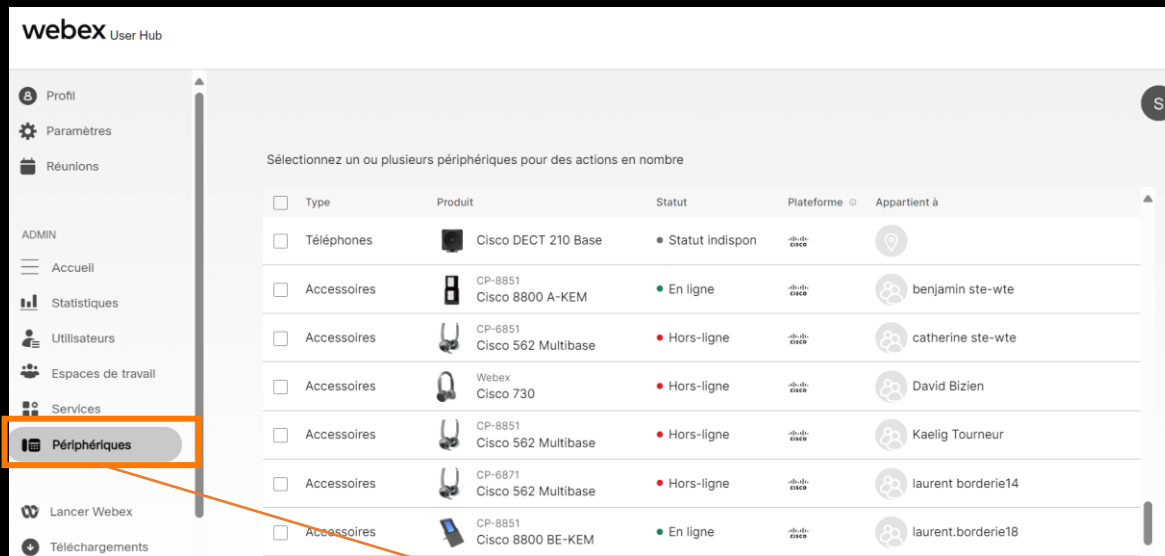
REMARQUE IMPORTANTE – Tout matériel retourné à Cisco doit être accompagné du numéro RMA. Ce numéro est nécessaire afin que l'usine puisse assurer le suivi et la manutention appropriés du matériel renvoyé.

Annexe

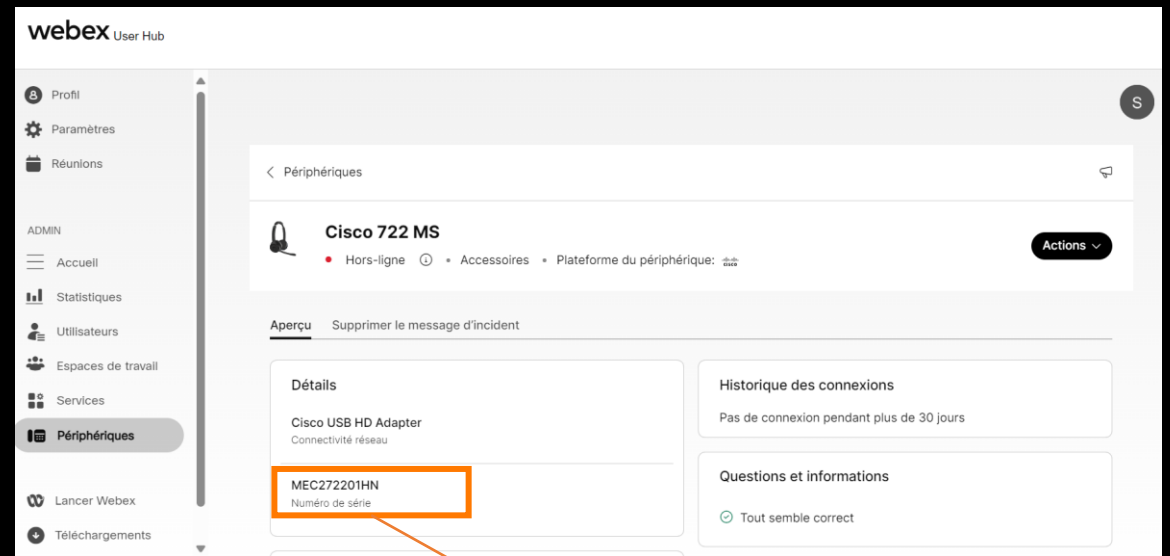


Procédure SAV: Ou trouver le numéro de série du casque?

Vous pouvez retrouver le numéro de série de votre casque sur l'emballage ou dans le portail d'administration de votre solution Workplace Together Essentials



Accédez au **Webex User Hub** avec vos identifiants admin, puis cliquez sur « Périphériques »
Cherchez le casque concerné dans la liste, puis cliquez dessus



Sur cette page, vous trouverez le numéro de série de votre casque



Business