

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

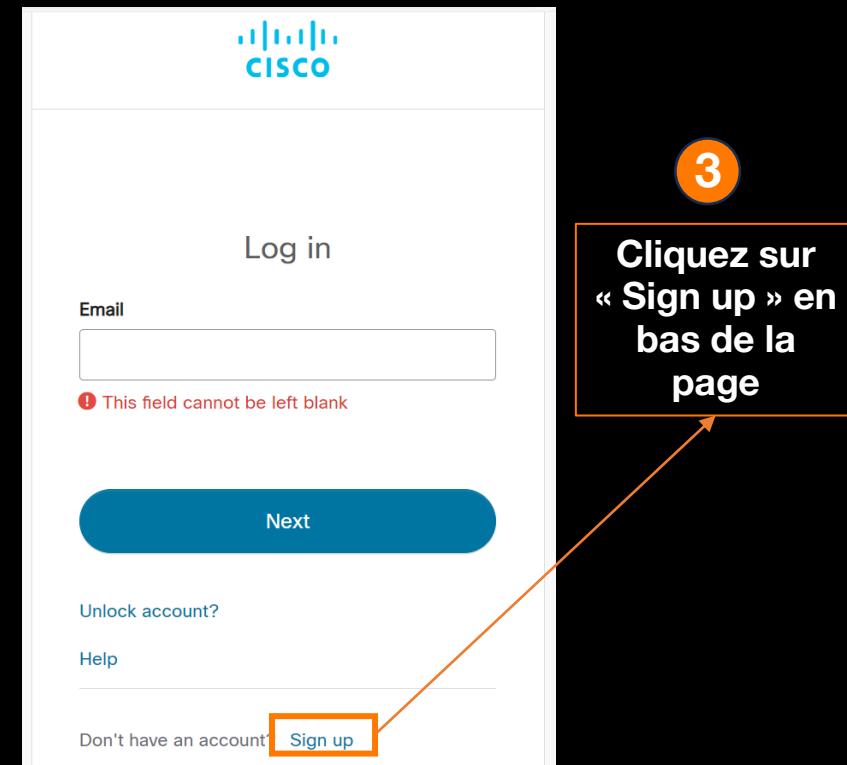
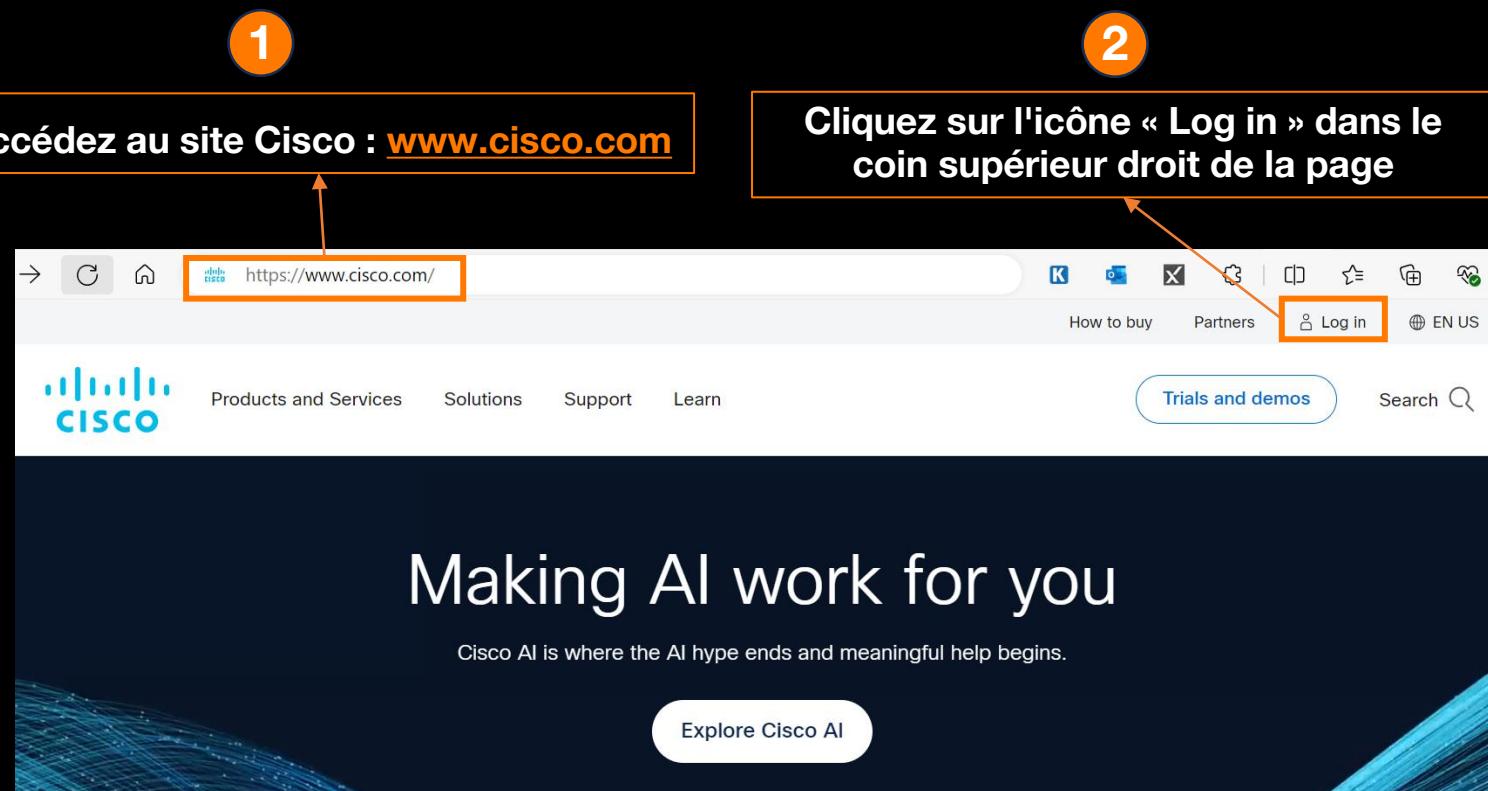
Pour plus de détails : [Garantie limitée de Cisco sur le matériel
<h3>WARR-1YR-LTD-HW</h3> - Cisco](#)

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 :



Procédure SAV: Comment ça marche ?

Création d'un compte Cisco

Create Account

* indicates required field

Email *

Password *

First name *

Last name *

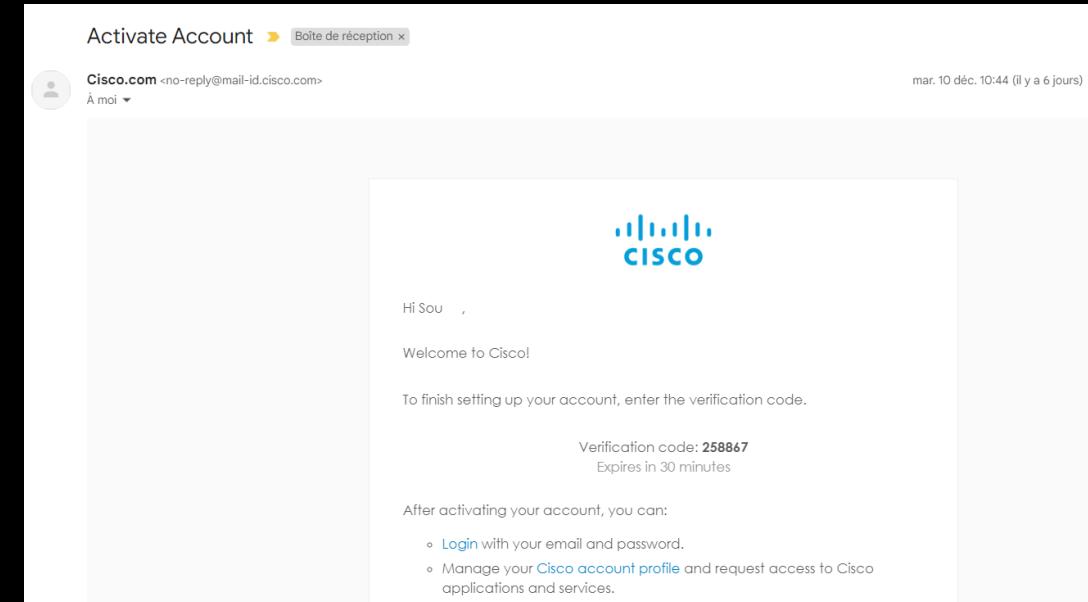
Country or region *

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 »



5

Vous recevrez un e-mail d'activation automatique de la part de Cisco dans votre boite 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

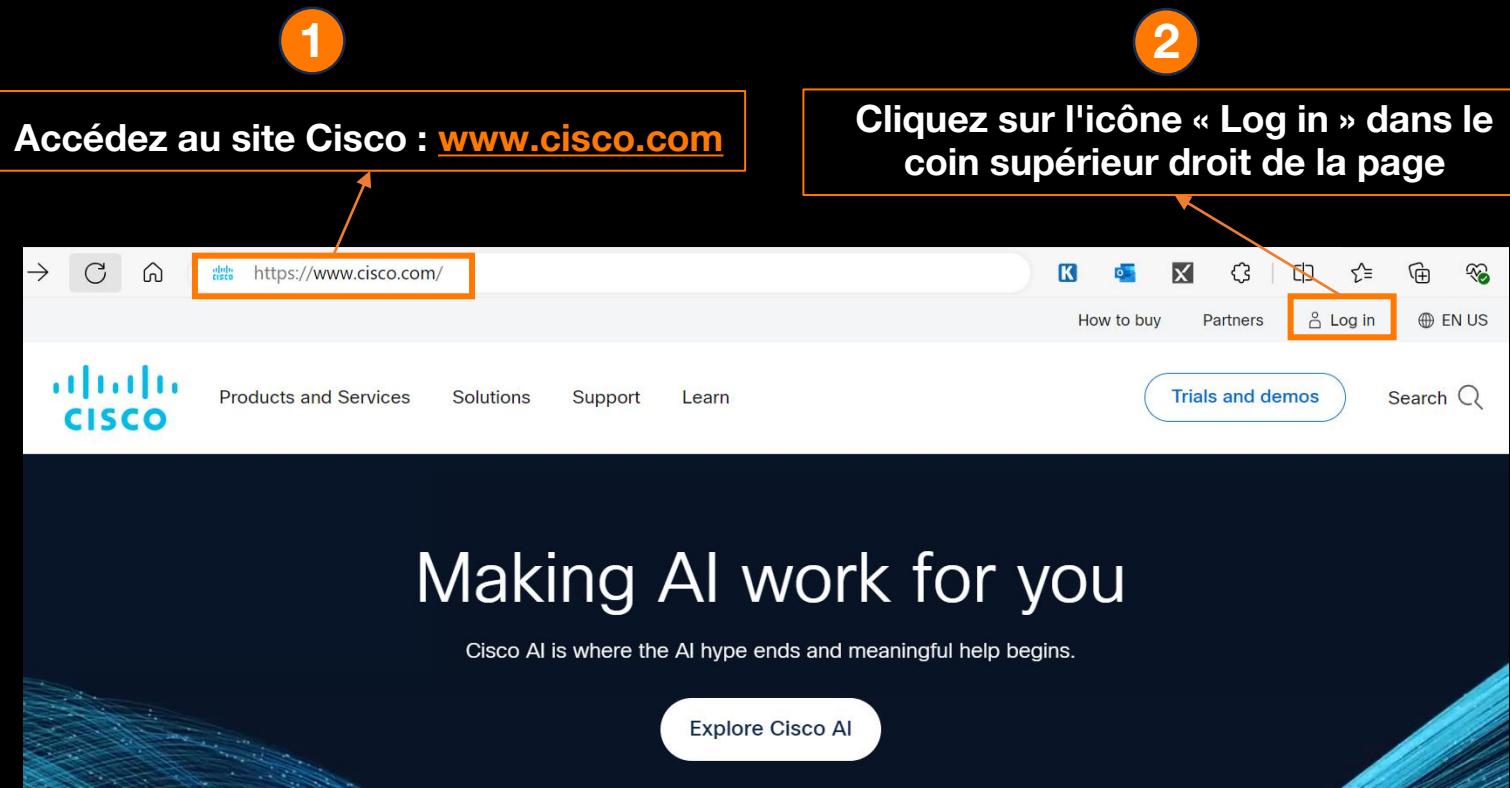
Si vous ne recevez pas votre e-mail d'activation de compte Cisco, suivez les étapes ci-dessous :

- 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 "envoyer 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 ?

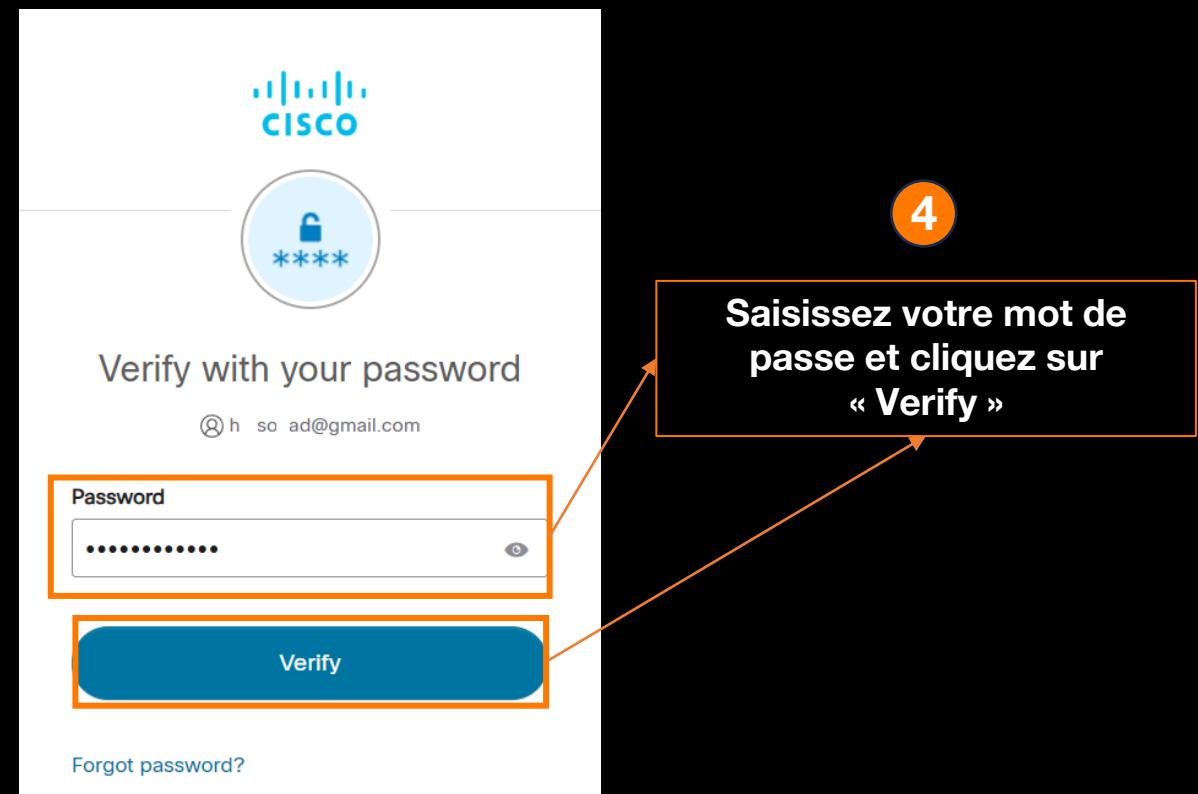
Ouverture d'un ticket pour l'échange d'un casque défectueux



The image shows the Cisco login interface. It features a blue Cisco logo at the top left. Below it is a "Log in" section with a "Email" input field containing "ha so ad@gmail.com" and a "Next" button. At the bottom left are links for "Unlock account?" and "Help". At the very bottom, there's a link for "Don't have an account? Sign up". A large orange box highlights the "Email" input field, and another orange box highlights the "Next" button. An orange arrow points from the "Email" field to a callout box labeled "3". Another orange arrow points from the "Next" button to the same callout box.

3

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



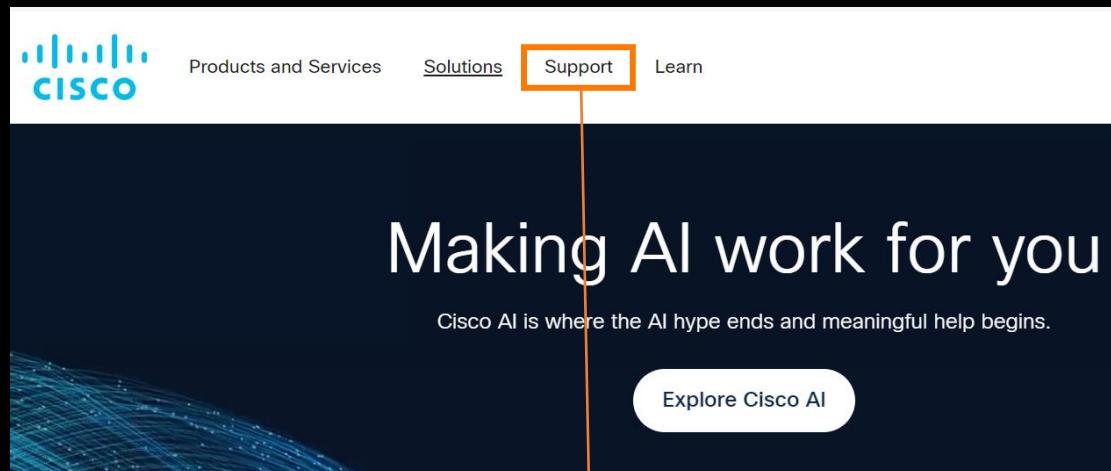
The image shows the Cisco password verification interface. It has a blue Cisco logo at the top left. In the center is a circular icon with a lock symbol and four asterisks (***) below it. Below the icon is the text "Verify with your password" and an email placeholder "✉ h so ad@gmail.com". There is a "Password" input field with dots and a "Verify" button. At the bottom left is a "Forgot password?" link. A large orange box highlights the "Password" input field, and another orange box highlights the "Verify" button. An orange arrow points from the "Password" field to a callout box labeled "4". Another orange arrow points from the "Verify" button to the same callout box.

4

Saisissez votre mot de passe et cliquez sur « Verify »

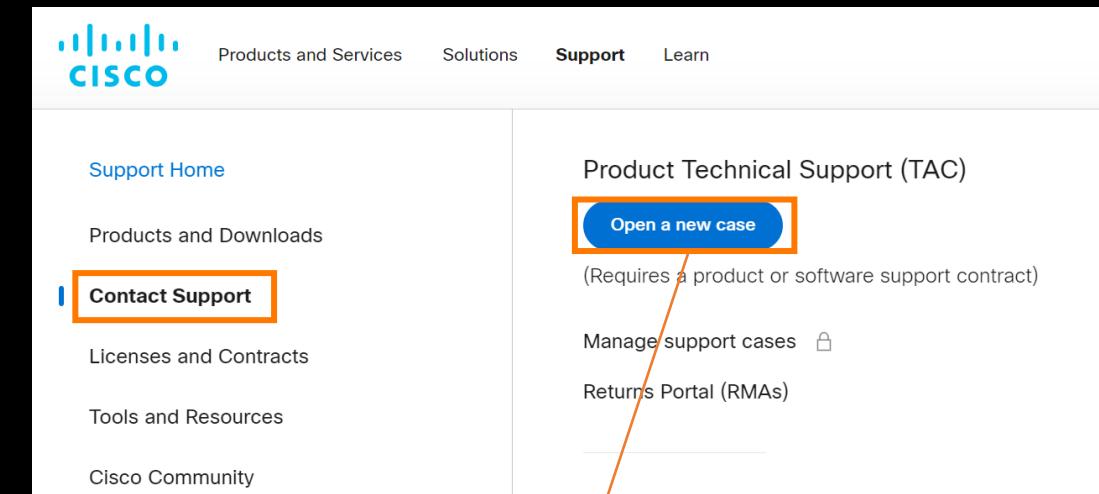
Procédure SAV: Comment ça marche ?

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



5

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

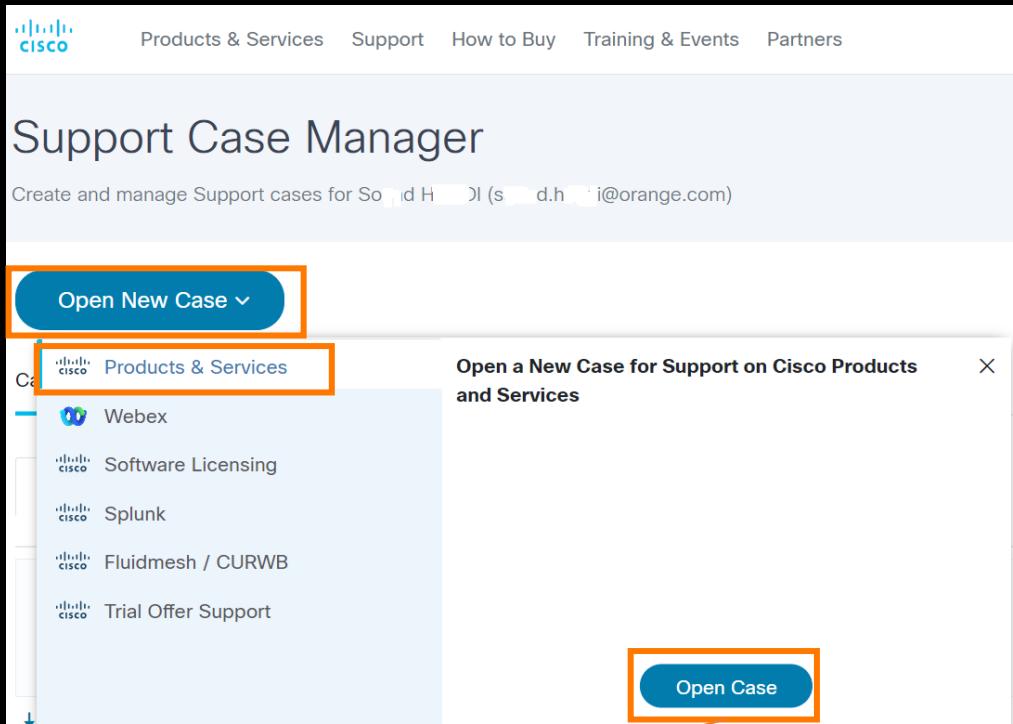


6

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

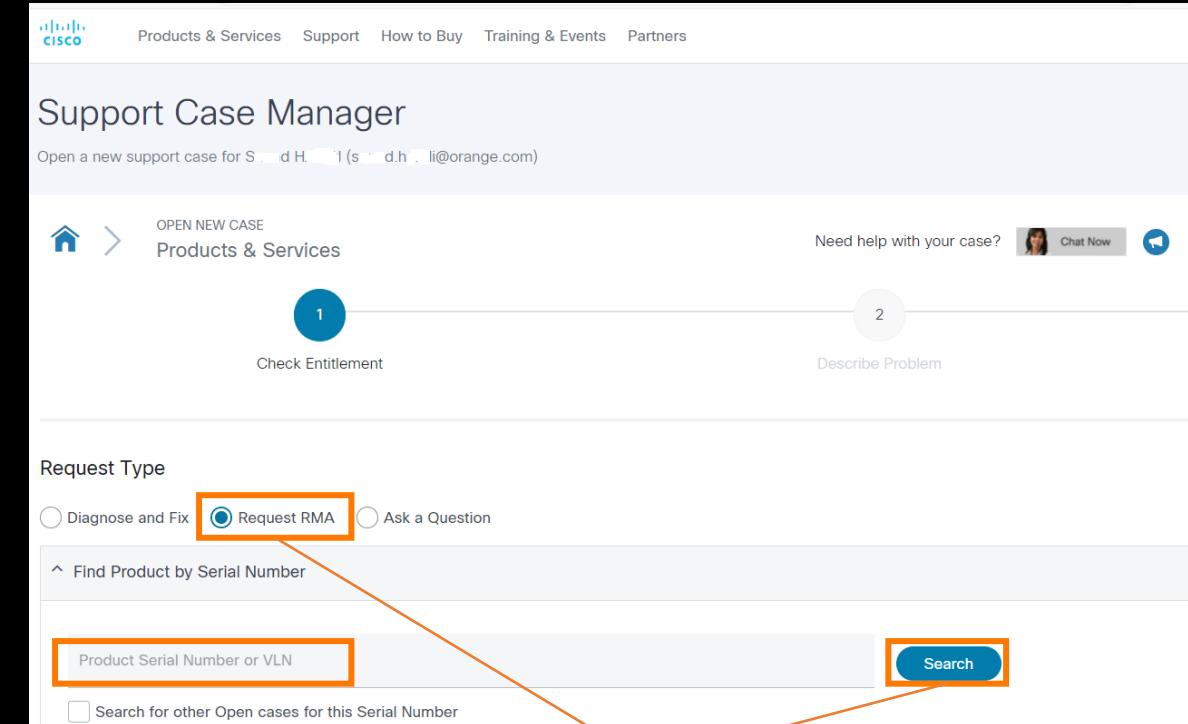
Procédure SAV: Comment ça marche ?

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



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 »



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

Check Entitlement Describe Problem 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).
 Critical Impact (S1) High Impact (S2) Moderate Impact (S3) Ask a Question / Warranty (S4) ⓘ

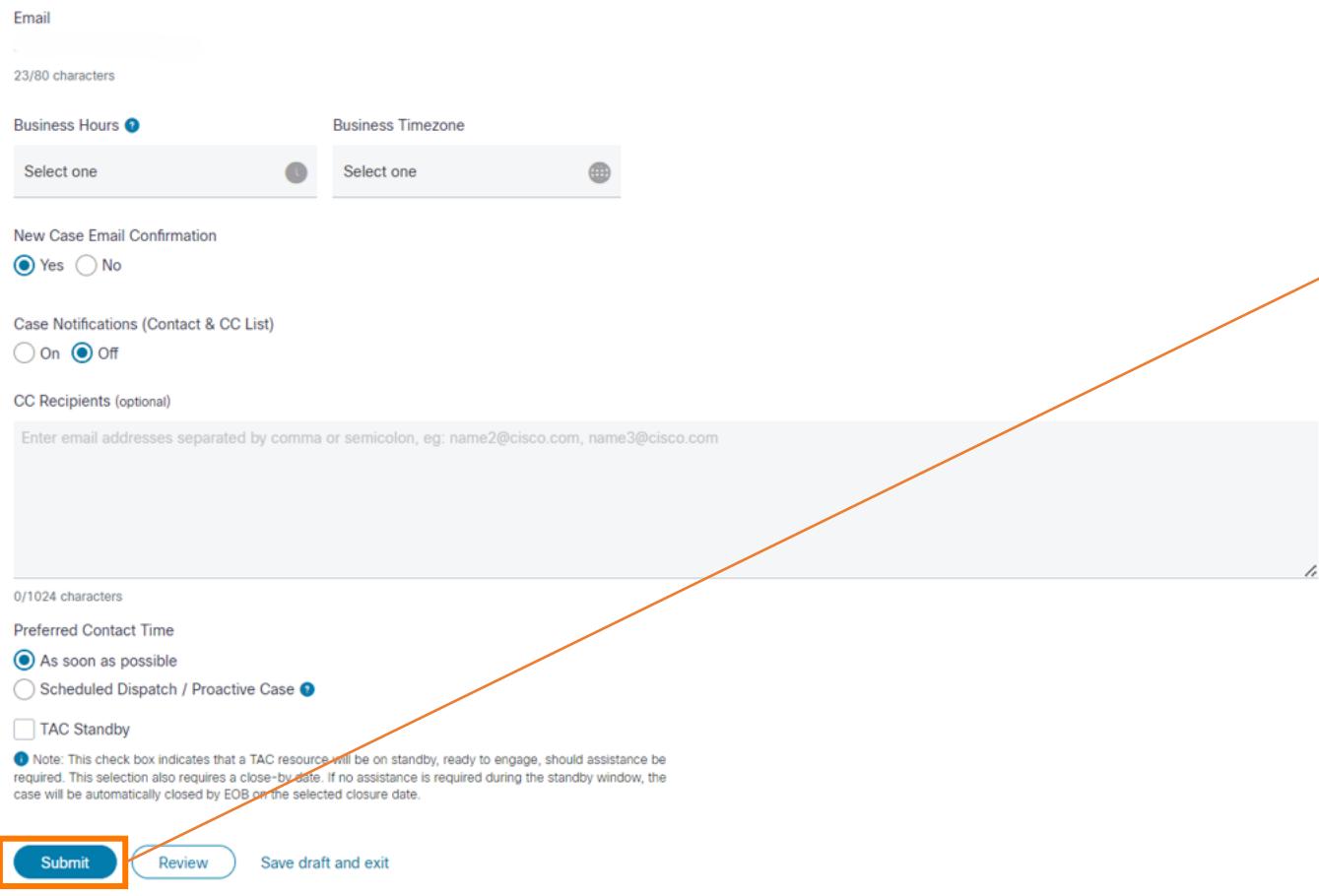
Cisco Engineer will be in contact within 24 hours for cases opened during business hours.

8

Votre casque apparaîtra comme résultat de recherche avec ses détails s'il est encore sous garantie.
Cochez « I understand and accept... » pour débloquer 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 renvoyé 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

Sélectionnez un ou plusieurs périphériques pour des actions en nombre

Type	Produit	Statut	Plateforme	Appartient à
Téléphones	Cisco DECT 210 Base	Statut indispon	cisco	
Accessoires	CP-8851 Cisco 8800 A-KEM	En ligne	cisco	benjamin.ste-wte
Accessoires	CP-6851 Cisco 562 Multibase	Hors-ligne	cisco	catherine.ste-wte
Accessoires	Webex Cisco 730	Hors-ligne	cisco	David.Bizien
Accessoires	CP-8851 Cisco 562 Multibase	Hors-ligne	cisco	Kaelig.Tourneur
Accessoires	CP-6871 Cisco 562 Multibase	Hors-ligne	cisco	laurent.borderie14
Accessoires	CP-8851 Cisco 8800 BE-KEM	En ligne	cisco	laurent.borderie18

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

Périphériques

Cisco 722 MS

Aperçu Supprimer le message d'incident

Détails

Cisco USB HD Adapter
Connectivité réseau

MEC272201HN
Numéro de série

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



Merci !