



## FICHE TECHNIQUE

# QUE FAIRE AVANT D'APPELER LE SERVICE CLIENT ?

**SOLUTION 3CX**

---



**Je n'ai plus de tonalité, je ne  
peux plus passer d'appels**

**Je ne peux plus passer d'appels  
avec mon téléphone sans-fil**

**Mon casque ne  
fonctionne plus**





**Je n'ai plus de tonalité, je ne  
peux plus passer d'appels**

Mon poste affiche  
"réseau indisponible"

Je vérifie ma  
connexion internet  
de ma téléphonie

Ma connexion internet de ma  
téléphonie fonctionne

Je débranche et rebranche  
électriquement le switch de  
téléphonie

→ **Je contacte le service client**

Ma connexion internet de ma  
téléphonie ne fonctionne pas

Mon opérateur est **KOESIO**  
→ Je vais à la page suivante

Mon opérateur *n'est pas*  
**KOESIO**

→ Je contacte le service  
client de mon opérateur



Mon opérateur est  
**KOESIO**

Je vérifie si  
mon routeur est allumé  
(de marque MIKROTIK ou ZYXEL)  
→ voir page suivante



**ALLUMÉ**

→ Je vais à la page suivante

**ÉTEINT**

→ Je vais à la page 5

MIKROTIK HAP<sup>2</sup>



MIKROTIK CHATEAU LTE6



MIKROTIK HAP<sup>3</sup>



ZYXEL VMG3625



MIKROTIK  
HEX RB750GR3



Mon routeur est allumé

Je vérifie que mon SBC fonctionne (boîtier noir de marque SHUTTLE)

## ÉTEINT

J'appuie une fois sur le bouton qui se situe à l'avant de mon SBC et j'attends que la led soit allumée en bleu et fixe

Si les équipements sont tous allumés mais que ça ne fonctionne pas  
→ **Je contacte le service client**

SBC



## ALLUMÉ

Je débranche et rebranche électriquement mon SBC et mon switch de téléphonie

Si mes services de téléphonie ne fonctionnent toujours pas  
→ **Je contacte le service client**

SBC





Mon routeur est éteint

Je vérifie que mon onduleur est allumé (boîtier noir de marque EATON)

**ALLUMÉ**

→ **Je contacte le service client**

**ÉTEINT**

J'appuie sur le bouton Power jusqu'au "bip" pour le redémarrer

L'éclair et le "OK" allumés en vert signifient que l'onduleur est raccordé électriquement

S'il ne se rallume pas, je remplace l'onduleur par une multiprise classique pour brancher mes équipements

Le bouton **POWER** allumé en vert fixe signifie que l'onduleur fonctionne

→ **Je contacte le service client**





**Je ne peux plus passer d'appels  
avec mon téléphone sans-fil**

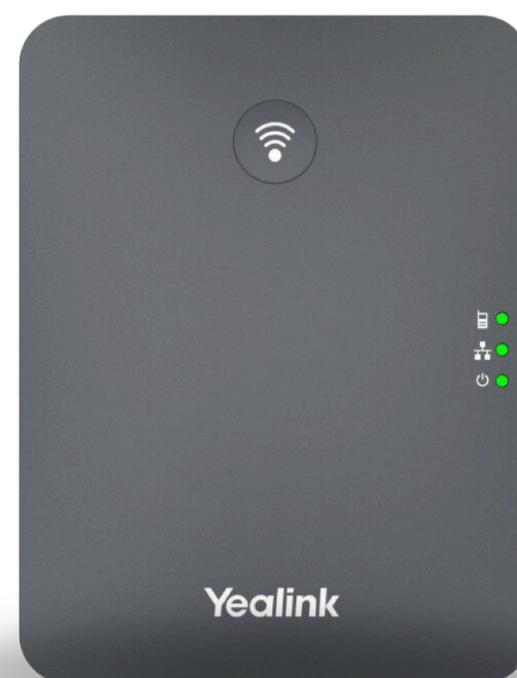
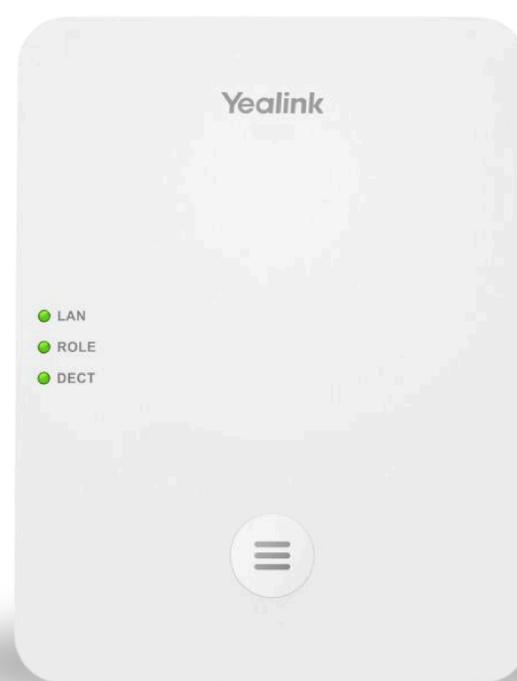
Je vérifie ma borne sans-fil  
(boîtier noir ou blanc  
de marque Yealink)

Je la débranche  
électriquement et je la  
rebranche, j'attends que les  
leds soient vertes et fixes

Je fais un test d'appel avec mon  
téléphone sans-fil

Si les appels ne fonctionnent  
toujours pas  
→ **Je contacte le service client**

## Borne sans-fil





## Mon casque ne fonctionne plus

1

Je repère le câble USB qui relie mon téléphone et mon casque et je le débranche à l'arrière de mon poste téléphonique



2

Je débranche le câble d'alimentation de la base du casque



3

Je débranche le câble internet du téléphone, le téléphone s'éteint



Je pense à redémarrer la base du casque pour faire une resynchronisation des deux équipements

Je rebranche chaque câble dans l'ordre suivant : 3 - 1 - 2

J'attends quelques instants et je fais un test d'appel avec mon casque  
→ Si le casque ne fonctionne toujours pas, je contacte le service client