



FICHE TECHNIQUE

QUE FAIRE AVANT D'APPELER LE SERVICE CLIENT ?

SOLUTION PANASONIC



**Mon téléphone
ne fonctionne plus
ou il est éteint**



**Je ne peux pas recevoir ou
passer des appels**



**Mon téléphone
ne fonctionne plus
ou il est éteint**

Je vérifie mon onduleur
(boitier noir de marque EATON)

ALLUMÉ

→ Je vais à la page suivante

ÉTEINT

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

ONDULEUR EATON



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

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

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

→ **Je contacte le service client**



Mon onduleur est allumé

Il bipe en continu, la batterie interne a pris le relais

Il ne bipe pas et se comporte normalement
Je redémarre mon PBX avec le bouton POWER se trouvant **à l'arrière** de l'appareil (centrale de téléphonie de marque PANASONIC)

Je vérifie que je n'ai pas une panne de courant et que la prise électrique où est branché mon onduleur fonctionne

Si je ne constate aucun problème
→ **Je contacte le service client**



J'attends une dizaine de minutes pour qu'il redémarre complètement

PBX



Si les leds clignotent en permanence
→ **Je contacte le service client**



**Je ne peux pas recevoir ou
passer des appels**



Mes lignes sont en **VOIP**

Mes lignes sont en **NUMÉRIS**

Je vérifie ma
connexion internet
de ma téléphonie

→ **Je contacte le service client**

Ma connexion
internet de
ma téléphonie
fonctionne
→ Je vais à la
page suivante

Ma connexion
internet de ma
téléphonie ne
fonctionne pas

Mon opérateur
n'est pas **KOESIO**
→ Je contacte le
service client de
mon opérateur

Mon opérateur
est **KOESIO**
→ **Je contacte
le service client**



Ma connexion internet de
ma téléphonie fonctionne

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



ALLUMÉ

Mes services de téléphonie ne
fonctionnent pas

→ **Je contacte le service client**

ÉTEINT

Je le débranche et le
rebranche pour le redémarrer,
les leds doivent s'allumer

Si les leds ne s'allument pas
→ **Je contacte le service client**



ZYXEL VMG3625



ROUTEUR ZYXEL



MIKROTIK HAP²



MIKROTIK HAP³

