



## Le dépannage et la maintenance

- [Dépannage de votre casque Cisco Série 500, à la page 1](#)
- [Maintenir votre casque Cisco Série 500, à la page 10](#)

### Dépannage de votre casque Cisco Série 500

Vous pouvez rencontrer des problèmes liés aux scénarios suivants :

- Votre casque ne peut pas communiquer avec votre périphérique d'appel sélectionné.
- Le son des haut-parleurs de votre casque est de mauvaise qualité.
- Vous ne pouvez pas être entendu lorsque vous parlez dans le microphone du casque.

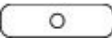
Si vous rencontrez des problèmes, votre administrateur peut vous aider à les résoudre.



#### Sujets connexes

- [Signaler les problèmes du casque avec votre téléphone IP Cisco, à la page 9](#)

### Par quoi commencer

Essayez ces actions d'abord si vous rencontrez des problèmes avec votre Casque Cisco Série 500.

- Si vous utilisez le Casque Cisco série 520 ou le Casque Cisco série 530 :
  - Débranchez et rebranchez votre casque à votre périphérique d'appel
- Si vous utilisez le Casque Cisco série 560 :
  - Débranchez la base de votre casque de sa source d'alimentation, attendez un moment et rebranchez la source d'alimentation.
  - Redémarrez votre casque sans fil. Appuyez sur  et maintenez-le enfoncé pendant 4 secondes pour éteindre votre casque et placez-le sur sa base.
  - Vérifiez la connexion entre votre base de casque et votre périphérique d'appel. Assurez-vous que tous les cordons sont correctement branchés.
- Vérifiez vos paramètres de périphérique pour voir si votre casque est détecté.

- Sur un téléphone IP Cisco connecté à Cisco Unified Communications Manager : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **Accessoires**.
  - Sur un téléphone IP Cisco avec micrologiciel de téléphone multiplateforme : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **État > Accessoires**.
  - Sur un Cisco Webex de la série de Bureau : effleurez l'écran et sélectionnez l'un des périphériques audio disponibles dans le coin supérieur droit.
  - Sur Cisco Jabber: cliquez sur **Menu > Options > Audio**.
  - Sur Cisco Webex : cliquez sur votre photo de profil et sélectionnez **Paramètres > Audio > Casque Cisco**.
  - Sur Cisco Webex Meetings : Cliquez sur **Audio > Paramètres Audio de l'Ordinateur**.
- Testez un autre casque avec votre appareil pour déterminer si le problème provient de votre périphérique ou de votre casque sans fil.
  - Si vous utilisez le casque avec un téléphone IP Cisco, assurez-vous que votre version du logiciel du casque et le micrologiciel du téléphone sont à jour.
  - Si vous utilisez votre casque avec Jabber ou Webex sur un périphérique Windows ou Mac, fermez les autres clients logiciels ouverts.

#### Sujets connexes

[Mise à jour du micrologiciel de votre casque Cisco avec un téléphone IP Cisco](#), à la page 11

## Problèmes avec le son du casque

### Vous entendez un son brouillé ou incohérent dans votre casque filaire

#### Problème

Le casque émet un son, mais il est incohérent ou plein d'électricité statique.

#### Solution

Si vous utilisez un casque Cisco 521, 522, 531 et 532 :

- Débrancher votre casque de la source d'appel. Rebranchez le casque.
- Vérifiez la connectivité de votre source d'appel.

### Vous entendez un son brouillé ou incohérent dans votre casque sans fil

#### Problème

Le casque émet un son, mais il est incohérent ou plein d'électricité statique.

### Solution

- Testez votre périphérique d'appel pour savoir si le problème se situe dans votre casque ou avec votre périphérique.
  - Essayez un autre casque ou une autre source audio avec votre périphérique d'appel.
  - Sur un téléphone IP Cisco, utilisez le combiné pour faire un appel.
- Procédez comme suit si vous décidez que votre casque est à l'origine de la mauvaise qualité audio.
  - Assurez-vous que vous disposez des versions de micrologiciel les plus récentes sur votre casque et votre périphérique d'appel.
  - Branchez et débranchez les câbles du casque.
  - Maintenez le **bouton Appeler** enfoncé pendant 4 secondes pour éteindre le casque. Placez le casque allumé sur la base pour la jumeler avec le casque.
  - Assurez-vous que votre base ne reçoit pas d'interférences provenant d'autres sources DECT. Pour une qualité d'appel optimale, assurez-vous que la base de votre casque est à au moins 1 mètre (3 pieds) d'une autre base de casque Cisco.
  - Veillez à ne pas trop éloigner votre casque de la base.

### Sujets connexes



[Casque Cisco Série 560](#)

## Vous ne pouvez pas entendre de son à travers votre casque Cisco série 520 et votre casque Cisco série 530

### Problème

Votre casque Cisco série 520 ou 530 n'émet que peu ou pas de son.

### Solution

- Vérifier le niveau de volume de votre casque. Appuyez sur les commandes de volume de votre contrôleur en ligne ou de votre casque sans fil pour régler le niveau sonore.
- Assurez-vous que la sortie audio sur votre appareil est configurée sur **Casque Cisco**.
  - Sur un téléphone IP Cisco connecté à Cisco Unified Communications Manager : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **Accessoires**.
  - Sur un téléphone IP Cisco avec micrologiciel de téléphone multiplateforme : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **État > Accessoires**.
  - Sur Cisco Jabber : cliquez sur **Menu > Options > Audio**.
  - Dans Webex : cliquez sur votre photo de profil et sélectionnez **Paramètres > Audio > Casque Cisco**.
  - Dans Cisco Webex Meetings : dans la liste déroulante **Sélectionner une connexion audio**, sélectionnez **Casque Cisco**.



- Fermez tous les autres clients logiciels appelants.

## Vous n'entendez pas de son provenant de votre casque sans fil

### Problème

Il y a peu ou pas de son dans le casque sans fil.

### Solution

- Vérifier le niveau de volume de votre casque.
- Assurez-vous que la sortie audio sur votre appareil est configurée sur **Casque Cisco**.
  - Sur un téléphone IP Cisco connecté à Cisco Unified Communications Manager : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **Accessoires**.
  - Sur un téléphone IP Cisco avec micrologiciel de la multiplateforme : appuyez sur **Applications**  et sélectionnez **État > Accessoires**.
  - Sur Cisco Jabber: cliquez sur **Menu > Options > Audio**.
  - Dans Webex : cliquez sur votre photo de profil et sélectionnez **Paramètres > Audio > Casque Cisco**.
  - Dans Cisco Webex Meetings : dans la liste déroulante **Sélectionner une connexion audio**, sélectionnez **Casque Cisco**.
- Assurez-vous que la base du casque est branchée sur une source d'alimentation. Le casque ne peut pas fonctionner sans sa base.
- Fermez tous les autres clients logiciels appelants.
- Assurez-vous que le casque sans fil est jumelé avec sa base. Placez le casque sur la base pour jumeler le casque et la base. Assurez-vous que votre casque est correctement installé. Lorsqu'ils sont en contact, le casque et la base se synchronisent automatiquement.
- Vérifiez que la base du casque est correctement connectée au périphérique d'appel de votre choix.
- Si vous utilisez votre casque avec une multibase, assurez-vous que la source d'appel souhaitée est sélectionnée.
- Vérifiez le niveau de la batterie sur votre casque sans fil.

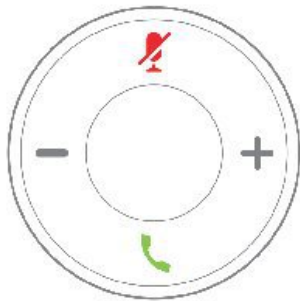
## Les autres personnes ne vous entendent pas sur votre casque Cisco série 520 ou série 530

### Problème

Vous ne pouvez pas être entendu à l'aide de votre casque Cisco série 520 ou série 530.

### Solutions

- Vérifiez que votre microphone n'est pas coupé. Appuyez sur le bouton **Couper le son** sur votre contrôleur pour activer et désactiver le microphone. Lorsque le son est coupé durant une communication, le voyant **Couper le son** de votre contrôleur en ligne ou le voyant d'appel sur votre base s'affiche en rouge fixe.



- Assurez-vous que la tige du microphone a été abaissée. Pour un son optimal, conservez le microphone du casque à moins de 2,5 cm de votre bouche.
- Assurez-vous que votre base est correctement branchée à votre périphérique d'appel favori.
- Vérifiez que votre périphérique d'appel souhaité détecte votre casque.

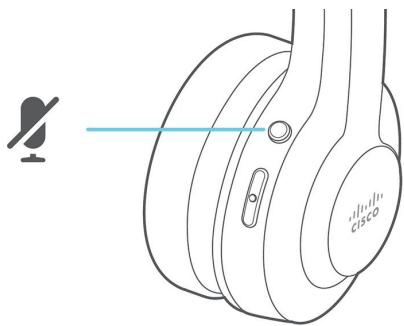
## Les autres personnes ne vous entendent pas sur votre casque Cisco série 560

### Problème

Vous ne pouvez pas être entendu à l'aide de votre casque Cisco série 560.

### Solutions

- Vérifiez que votre microphone n'est pas coupé. Appuyez sur le bouton **Couper le son** sur votre casque pour activer et désactiver le microphone. Lorsque le son est coupé durant une communication, le voyant d'appel sur votre base s'affiche en rouge fixe.



- Assurez-vous que la tige du microphone a été abaissée. Pour un son optimal, conservez le microphone du casque à moins de 2,5 cm de votre bouche.
- Assurez-vous que votre base est correctement branchée sur votre périphérique d'appel favori. Assurez-vous que la connexion à destination et à partir de la base est sécurisée.
- Veillez à ne pas trop éloigner votre casque de la base.

- Vérifiez que votre périphérique d'appel souhaité détecte votre casque.
- Éloignez votre base des sources potentielles d'interférences radio telles que des DECT, des Wi-Fi et des périphériques Bluetooth.

### Sujets connexes

[Casque Cisco Série 560](#)

## Votre casque ne vous signale pas les appels entrants sur un téléphone IP Cisco.

### Problème

Votre casque Cisco série 500 ne produit pas de tonalité lorsque vous recevez un appel entrant.

### Solution

Il s'agit d'une limitation connue du casque Cisco série 500 avec la version 1.0 (2) ou antérieure du micrologiciel. Mettez à jour le micrologiciel du casque avec la version la plus récente du micrologiciel.


## Votre casque et la base ne sont pas jumelés

### Problème

Votre casque est installé dans la base sans fil, mais il n'a pas été jumelé. Les voyants du casque et de l'indicateur de la batterie sur la base clignotent rapidement. Cela ne devrait pas prendre plus de 10 à 12 secondes pour que le casque et la base soient jumelés.

### Solution

Éteignez et rallumez le casque.

1. Le casque n'étant pas sur la base, appuyez et maintenez enfoncé le **bouton d'appel**  pendant 4 secondes jusqu'à ce que le voyant sur le casque d'écoute soit éteint.
2. Remplacez le casque sur la base. Le casque s'allume automatiquement et s'apparie avec la base du casque.



### Remarque

Si le casque ne comporte pas la version la plus récente du logiciel, il commence à se mettre à jour.


## La base avec le câble en Y ne fonctionne pas

### Problème

Le Casque Cisco série 560 avec base standard ou multibase ne fonctionne pas lorsqu'elle est connectée à un téléphone IP Cisco avec le câble Y.

### Solution

- Assurez-vous que tous les connecteurs des câbles en Y sont connectés aux ports appropriés du téléphone.

- Téléphone : Port AUX et port casque
- Base : port USB
- Pour les téléphones locaux, vérifiez que **Connecter un casque avec crochet commutateur électronique** est sélectionné dans **Applications**  > **Paramètres administrateur** > **Ports Aux**.

## Problèmes de avec les fonctionnalités de conférence sur votre Casque Cisco série 560

### Problème

Votre casque ou votre base ne passe pas en mode de conférence lorsque vous tentez d'ajouter un casque invité.

### Solution

- Vérifiez le micrologiciel de chaque casque pour vous assurer qu'ils comportent une version de micrologiciel de casque 1.5(1) ou ultérieure. Tout casque qui tente de démarrer ou de rejoindre le mode de conférence doit disposer d'un micrologiciel version 1.5 (1) ou d'une version ultérieure.
- Assurez-vous auprès de votre administrateur que le mode de conférence est activé.

## Problèmes avec votre connexion Bluetooth

Les casques Cisco série 560 avec multibase vous permettent de connecter un périphérique d'appel par Bluetooth.

### Bluetooth ne s'active pas

#### Problème

Bluetooth ne s'active pas lorsque vous appuyez sur le bouton **Bluetooth** à l'arrière de votre multi-base.

#### Solution

Contactez l'administrateur des casques pour savoir si la fonctionnalité Bluetooth a été désactivée à distance.

### Le voyant Bluetooth clignote en blanc

#### Problème

Le voyant Bluetooth clignote en blanc.

#### Solution

- Vérifiez que Bluetooth est activé sur le périphérique d'appel de votre choix.
- Si vous avez déjà associé votre appareil, assurez-vous que vous sélectionnez **Casque Cisco XXX** à partir du menu Bluetooth et essayez de vous reconnecter.



**Remarque** La multi-base apparaît sur votre périphérique d'appel favori en tant que **Casque Cisco**, suivi des trois derniers chiffres du numéro de série de votre base. Vous trouverez le numéro de série de votre base sur la face inférieure de votre base.

- Mettre la base en mode couplage et associer le périphérique d'appel à la base. Pour mettre votre base en mode d'appariement, appuyez deux fois sur le bouton **Bluetooth** à l'arrière de la base.

### Sujets connexes


[Connecter la multi-base à un périphérique Bluetooth](#)

## Aucun son avec Bluetooth activé

### Problème

Le voyant Bluetooth s'affiche en blanc fixe, mais vous n'entendez pas de son.

### Solution

- Assurez-vous que l'audio du périphérique d'appel que vous souhaitez utiliser est activé.
- Assurez-vous que la source **Mobile**  est sélectionnée sur la base. Le voyant de la source s'affiche en blanc fixe lorsqu'elle est sélectionnée.
- Essayez de réassocier la multibase à votre périphérique d'appel. Maintenez enfoncé le bouton **Bluetooth** à l'arrière de la multibase pendant quatre secondes. Appuyez deux fois sur le bouton **Bluetooth** pour mettre la base en mode de jumelage et sélectionnez **Casque Cisco** dans le menu paramètres du périphérique d'appel.

## Problèmes de batterie sans fil

### Le casque ne se recharge pas

#### Problème

Votre casque Cisco série 560 ne se charge pas lorsqu'il est placé sur la base.

#### Solution

- Assurez-vous que votre casque est correctement installé sur la base. Lorsque le casque est correctement installé, le voyant lumineux s'allume en blanc fixe. Lors de la charge, les voyants de la base s'allument en séquence de gauche à droite. Lorsque le casque est complètement chargé, les cinq voyants de l'indicateur de charge de la batterie s'allument en blanc fixe.
- Vérifiez que votre base est branchée sur une source d'alimentation fiable.



## Le casque ne tient pas la charge

### Problème

Le casque sans fil ne tient pas une charge complète.

### Solution


Votre casque Cisco série 560 est conçu pour tenir sa charge jusqu'à 8 heures d'utilisation continue. Si la batterie de votre casque semble faible ou défectueuse, communiquez avec votre service informatique.

## Signaler les problèmes du casque avec votre téléphone IP Cisco

Vous pouvez utiliser l'outil de signalement des problèmes (PRT) Cisco Collaboration pour collecter et envoyer des journaux d'appels et signaler les problèmes à votre administrateur. Le PRT consigne également des informations sur votre casque. Si vous voyez un message indiquant un échec de téléchargement PRT, le rapport du problème est enregistré sur votre téléphone et vous devez en informer votre administrateur.

### Procédure

---


- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
  - Étape 2** Sélectionnez **Informations sur le téléphone** > **Signaler prob.**
  - Étape 3** Saisissez la date et l'heure auxquelles le problème est survenu dans les champs **Date du problème** et **Heure du problème**.
  - Étape 4** Sélectionnez **Description du problème**.
  - Étape 5** Sélectionnez une description dans la liste affichée, puis appuyez sur la touche **Envoyer**.
- 

## Signaler des problèmes de casque avec votre téléphone multiplateforme

Vous pouvez utiliser l'outil de génération de rapport de problème (PRT) pour recueillir et envoyer les journaux du téléphone, et pour signaler des problèmes à votre administrateur. Le PRT consigne également des informations sur votre casque. Si vous voyez un message indiquant un échec de téléchargement PRT, le rapport du problème est enregistré sur votre téléphone et vous devez en informer votre administrateur.

### Procédure

---

- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
- Étape 2** Sélectionnez **État** > **Rapport de problèmes**.
- Étape 3** Saisissez la date et l'heure auxquelles le problème est survenu dans le champ **Date du problème**. Par défaut, la date en cours est affichée dans ce champ.
- Étape 4** Saisissez l'heure à laquelle le problème est survenu dans le champ **Heure du problème**. Par défaut, l'heure en cours est affichée dans ce champ.
- Étape 5** Sélectionnez **Description du problème**.


- Étape 6 Sélectionnez une description dans la liste affichée.
  - Étape 7 Appuyez sur **Soum**.
- 

## Signaler des problèmes dans Cisco Jabber

Pour signaler les problèmes liés au casque avec Cisco Jabber, assurez-vous d'envoyer des journaux d'appels, qui fournissent des informations audio plus détaillées à nos ingénieurs.

### Procédure

---

- Étape 1 Dans Cisco Jabber, cliquez sur  et sélectionnez **Aide > Reporter un problème**.
  - Étape 2 Dans la fenêtre, sélectionnez la zone du problème que vous avez rencontré et décrivez le problème de la manière la plus détaillée possible.
  - Étape 3 Incluez tous les fichiers ou toutes les captures d'écran pertinents qui peuvent s'avérer utiles.
  - Étape 4 Cliquez sur **Envoyer**.
- 

## Signaler les problèmes du casque avec votre téléphone Cisco Webex Série de Bureau

Vous pouvez envoyer des journaux de périphérique à votre administrateur de périphérique Cisco Webex série de Bureau. Les journaux de l'appareil contiennent également des informations sur votre casque.

### Procédure

---

- Étape 1 Cliquez sur le nom du périphérique dans le coin supérieur gauche de votre périphérique et sélectionnez l'application **Paramètres**.
  - Étape 2 Sélectionnez **Problèmes et diagnostics**.
  - Étape 3 Appuyez sur **Envoyer les journaux**.
- 

## Maintenir votre casque Cisco Série 500

Un grand nombre de problèmes liés aux casques peuvent provenir de micrologiciels obsolètes. Vous pouvez vérifier et mettre à jour le micrologiciel de votre casque sur n'importe quel téléphone IP Cisco pris en charge ou à l'aide de la plus récente version de Cisco Jabber.

## Mise à jour du micrologiciel de votre casque Cisco avec un téléphone IP Cisco

Vous pouvez mettre à jour le logiciel du casque sur n'importe quel téléphone IP Cisco pris en charge. Pendant une mise à niveau du micrologiciel du casque, vous pouvez voir la progression sur l'écran de votre téléphone.

Au cours de la mise à jour, les voyants de la base du Casque Cisco série 560 clignotent en séquence de gauche à droite. Une fois la mise à niveau du logiciel exécutée avec succès, les voyants reviennent à leur état inactif.

### Procédure

---

**Étape 1**

Connectez votre casque à un téléphone IP Cisco.

**Étape 2**

Si le casque ne démarre pas automatiquement la mise à jour, redémarrez-le. Le téléphone télécharge la dernière version du fichier du casque lorsque le téléphone redémarre et la télécharge sur le casque.

---

## Mettre à jour le micrologiciel de votre casque sur Cisco Jabber

Vous pouvez mettre à jour le logiciel du casque sur n'importe quel ordinateur exécutant la version de Cisco Jabber 12.5 ou ultérieure. Jabber commence automatiquement le processus de mise à jour si une nouvelle version du micrologiciel est disponible.

Jabber version 12.9 ou une version ultérieure affiche la progression de la mise à jour du casque.

Au cours de la mise à jour, les voyants de la base du Casque Cisco série 560 clignotent en séquence de gauche à droite. Une fois la mise à niveau du logiciel exécutée avec succès, les voyants reviennent à leur état inactif.

### Procédure

---

**Étape 1**

Connectez votre casque via le câble USB à un ordinateur équipé de Cisco Jabber.

**Étape 2**

Suivez les instructions à l'écran.

---

## Mettre à jour votre casque Cisco vers la version la plus récente Webex

Webex ne prend en charge que la version la plus récente du micrologiciel du casque Cisco. Lorsque vous connectez votre casque, Webex vérifie la version du micrologiciel et vous avertit s'il y a une nouvelle version du micrologiciel à installer. Après la mise à niveau, Webex vous informe que la mise à niveau est terminée. Webex ne commencera pas le processus de mise à niveau si votre casque est déjà mis à niveau par un autre client Cisco.

**Remarque**

Les administrateurs de Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) peuvent limiter les mises à niveau des casques aux sources Unified CM. Vérifiez auprès de votre administrateur si vous ne pouvez pas mettre votre casque à niveau via Webex.

---

### Procédure

- Étape 1** Ouvrir Webex .
- Étape 2** Connectez votre casque à l'ordinateur à l'aide du câble USB fourni.
- Étape 3** Cliquez sur **Mettre à jour**. La fenêtre indique la progression de la mise à niveau.

## Mettez votre casque à niveau sur Cisco Accessory Hub

Vous pouvez mettre à niveau votre casque Cisco série 500, votre casque Cisco 730 ou Adaptateur USB HD pour casque Cisco sur Cisco Accessory Hub. L'outil Web vous permet de mettre à niveau et de vérifier le micrologiciel du casque à l'aide de votre navigateur Web. L'outil Web vérifie automatiquement votre modèle de casque et la version actuelle du micrologiciel. L'outil Web vous donne la possibilité de mettre à niveau votre casque si une nouvelle version du micrologiciel est disponible.

Vous pouvez également télécharger une version de micrologiciel plus ancienne à partir du Bureau de votre ordinateur. Téléchargez les fichiers compactés du micrologiciel à partir de la [page de téléchargement du logiciel Cisco](#) et décompactez les fichiers de micrologiciel .ptc. Les modèles de casque correspondent à chaque fichier ;ptc par nom. Utilisez le tableau suivant comme guide :

**Tableau 1 : Fichiers du micrologiciel du casque**

Terme	Modèle de casque
ddp	Casque Cisco Série 520 et 530  <b>Remarque</b> Vous pouvez uniquement effectuer une mise à niveau vers les nouvelles versions du micrologiciel à partir de la version 2.3(1) du micrologiciel ou d'une version ultérieure. Vous pouvez rétrograder depuis la version 2.3(1), mais Accessory Hub ne sera pas en mesure de détecter votre casque après avoir rétrogradé vers l'ancien micrologiciel.
md	Casque Cisco Série 560
sunkist	Casque Cisco 730
dongle	Adaptateur USB pour casque Cisco 730

### Avant de commencer

Vous devez utiliser Google Chrome version 92 ou ultérieure pour accéder à cette fonction.

### Procédure

- Étape 1** Connectez votre casque à un port USB de votre ordinateur.
- Étape 2** Dans Google Chrome, allez à <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Étape 3** Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez votre casque dans la fenêtre contextuelle.
- Étape 4** Effectuez l'une des actions suivantes :

- Sélectionnez la version de micrologiciel la plus récente à partir du nuage.
- Téléchargez une version de micrologiciel plus ancienne à partir du Bureau de votre ordinateur.

**Étape 5** Cliquez sur **Démarrer la mise à niveau**.


---

## Vérifiez le micrologiciel de votre casque sur les téléphones sur site

Vous pouvez vérifier le logiciel du casque sur n'importe quel téléphone IP Cisco pris en charge.

### Procédure

---

- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
- Étape 2** Sélectionnez **Accessoires**.
- Étape 3** Mettez en surbrillance **Casque Cisco** et appuyez sur **Afficher les détails**.
- 

## Vérifier le micrologiciel de votre casque sur les téléphones multiplateformes

Vous pouvez vérifier le logiciel du casque sur n'importe quel téléphone IP Cisco pris en charge.

### Procédure

---


- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
- Étape 2** Sélectionnez **État > Accessoires**.
- Étape 3** Mettez en surbrillance **Casque Cisco** et appuyez sur **Afficher les détails**.
- 

## Vérifiez votre microprogramme sur Cisco Jabber

Vous pouvez vérifier le micrologiciel du casque Cisco sur Cisco Jabber version 12,8 ou ultérieure.

### Procédure

---

- Étape 1** Dans Cisco Jabber, cliquez sur l'icône  et sélectionnez **Paramètres > Audio**.
- Étape 2** Sous le curseur **haut-parleur**, cliquez sur **Paramètres avancés**.
- Votre modèle de casque, votre numéro de série et la version actuelle du micrologiciel s'affichent en haut de la fenêtre.
-

## Trouvez le numéro de série du casque.

Vous pouvez trouver votre Casque Cisco Série 500 numéro de série dans les emplacements suivants.

- À l'extérieur de la boîte dans laquelle votre casque d'écoute a été expédié.
- Sous le Casque Cisco série 520 ou le Casque Cisco série 530 contrôleur en ligne. Scannez le code QR pour afficher le numéro de série du casque.
- En bas de la Casque Cisco série 560 base ou de la multibase standard.
- Sur un téléphone IP Cisco connecté.

Voir [Trouvez le numéro de série de votre casque sur un téléphone IP Cisco.](#), à la page 14.

## Trouvez le numéro de série de votre casque sur un téléphone IP Cisco.

Vous trouverez le numéro de série de votre casque sur n'importe quel téléphone IP Cisco.

### Procédure

- 
- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
- Étape 2** Sélectionnez **Accessoires**.
- Étape 3** Mettez en surbrillance **Casque Cisco** et appuyez sur **Afficher les détails**.
- 

## Nettoyez votre Casque Cisco Série 500

Pour nettoyer votre casque, utilisez uniquement un chiffon doux et sec pour essuyer doucement les oreillettes, le microphone et la base du casque. N'appliquez pas de produits, qu'ils soient liquides ou en poudre, directement sur le casque. Comme pour tous les équipements électroniques qui ne sont pas résistants aux intempéries, les produits liquides ou en poudre peuvent endommager les composants, provoquer des pannes et annuler la garantie du casque.

## Remplacer les coussinets du casque Cisco série 500

Les oreillettes d'un casque jouent un rôle important dans ses performances. Elles offrent confort, prise en main et amélioration de son. Avec le temps, il est naturel que les oreillettes s'usent, mais vous pouvez les remplacer facilement.




---

**Remarque** Les casques Cisco série 560 casque ne sont pas compatibles avec les casques Cisco série 520 et casques Cisco série 530.

---

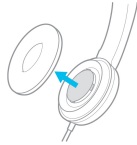
## Procédure

---

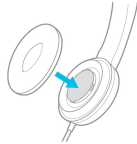
**Étape 1** Faites pivoter l'ancien clavier d'oreille vers la gauche.



**Étape 2** Retirez l'oreillette usagée du haut-parleur.



**Étape 3** Enfoncez l'oreillette neuve sur le haut-parleur.



**Étape 4** Faites pivoter l'oreillette neuve vers la droite.



