



Guide de l'administration des casques Cisco série 500

Première publication: 20 Juin 2019

Dernière modification: 28 Septembre 2021

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The following information is for FCC compliance of Class A devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class A digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference when the equipment is operated in a commercial environment. This equipment generates, uses, and can radiate radio-frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instruction manual, may cause harmful interference to radio communications. Operation of this equipment in a residential area is likely to cause harmful interference, in which case users will be required to correct the interference at their own expense.

The following information is for FCC compliance of Class B devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference in a residential installation. This equipment generates, uses and can radiate radio frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instructions, may cause harmful interference to radio communications. However, there is no guarantee that interference will not occur in a particular installation. If the equipment causes interference to radio or television reception, which can be determined by turning the equipment off and on, users are encouraged to try to correct the interference by using one or more of the following measures:

- Reorient or relocate the receiving antenna.
- Increase the separation between the equipment and receiver.
- Connect the equipment into an outlet on a circuit different from that to which the receiver is connected.
- Consult the dealer or an experienced radio/TV technician for help.

Modifications to this product not authorized by Cisco could void the FCC approval and negate your authority to operate the product.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1

Casque Cisco série 500 Configuration 1

Nouveautés et mises à jour 1

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.3 (1) 1

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.2 (1) 1

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.1(1) 2

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.0 (1) 2

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 1.5 (1) 3

À propos du Casque Cisco série 500 3

Déployer vos casques Cisco série 520 et série 530 4

Déployer votre Casque Cisco série 560 5

Connecter la multibase à un périphérique Bluetooth 8

Documentation associée 8

Cisco Webex Centre d'Aide 8

Documentation du casque Cisco 8

Documentation du téléphone IP Cisco série 6800 8

Documentation des Téléphone IP Cisco série 7800 9

Documentation des Téléphones multiplateformes IP Cisco série 7800 9

Documentation des Téléphone IP Cisco série 8800 9

Documentation des Téléphones multiplateformes IP Cisco série 8800 9

Documentation des Cisco Unified Communications Manager 9

Documentation Cisco Webex série de bureau 9

CHAPITRE 2

Administration des casques Cisco 11

Présentation de la gestion des casques 11

Compatibilité des fonctions de gestion des casques 12

Flux de travail : configuration de la maintenance des casques 14

Activer le service des casques Cisco	15
Préparer les fichiers COP de votre casque	16
Configurer les profils utilisateur pour les utilisateurs de casques	17
Appliquer des profils utilisateur aux utilisateurs finals	17
Gestion de micrologiciels	18
Gestion des modèles de casque	19
Configurer un modèle de casque	22
La gestion de l'inventaire des casques	23
Paramètres de l'inventaire des casques	23
Afficher l'inventaire des casques	24
Résumé de l'inventaire des casques	24
Obtenir un résumé global de vos casques déployés	25
Configurer les téléphones IP Cisco pour les casques d'écoute sur Cisco Unified Communications Manager	25
Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager	26
Configurer un groupe de téléphones pour utiliser les casques	26
Configurer un seul téléphone pour utiliser un casque	27
Administration des casques sur les téléphones multiplateformes	27
Mettre à niveau le logiciel du Casque Cisco série 500	28

CHAPITRE 3
Gestion des casques dans les versions de Cisco Unified Communications Manager antérieures à la version 12.5 (1) SU1 29

Gestion des casques sur les versions antérieures de Cisco Unified Communications Manager	29
Télécharger le fichier de configuration du casque par défaut	31
Modifier le fichier de configuration du casque par défaut	32
Installer le fichier de configuration par défaut sur Cisco Unified Communications Manager	34
Redémarrer le serveur Cisco TFTP.	34

CHAPITRE 4
Administration des casques Cisco dans Cisco Webex Control Hub 37

Gestion des casques dans le Control Hub	37
Afficher l'inventaire des casques dans le Control Hub	37
Supprimer un casque du Control Hub	38
Supprimer un groupe de casques du Control Hub	38
Générer un rapport d'inventaire des casques dans le Control Hub	39

Analyse des casques dans la Control Hub 39

CHAPITRE 5

Dépannage 45

Aperçu du dépannage 45

L'utilisateur ne peut pas utiliser le casque avec un téléphone IP Cisco 46

Les casques ne fonctionnent pas avec Cisco Jabber 46

Audio/vidéo de mauvaise qualité 47

Générer un rapport d'outil de rapport d'incident pour les terminaux sur Unified CM 47

Générer un rapport d'outil de rapport d'incident pour les terminaux sur RTMT 48

Documentation de dépannage de Cisco Webex Control Hub 48

Mettre à jour le micrologiciel du casque à l'aide d'un téléphone IP Cisco 49

Vérifier le micrologiciel de votre casque sur les téléphones IP Ciscos sur site 49

Vérifiez le micrologiciel de votre casque sur les téléphones multiplateformes 49

Mettre à jour le micrologiciel de votre casque sur Cisco Jabber 50

Mettre à niveau votre casque Cisco à la version la plus récente Webex 50

Mettre à niveau votre casque Cisco à la version la plus récente Cisco Webex Meetings 51

Mettre à niveau votre casque sur Cisco Accessory Hub 51

Effectuer une demande d'assistance en ligne auprès du centre d'assistance technique 52

Repérez le numéro de série de votre casque 52

Recherchez le numéro de série de votre casque sur un téléphone IP Cisco 53

Recherchez le numéro de série de votre casque dans Cisco Jabber 53

Nettoyer votre Casque Cisco série 500 53



CHAPITRE 1

Casque Cisco série 500 Configuration

- [Nouveautés et mises à jour, à la page 1](#)
- [À propos du Casque Cisco série 500 , à la page 3](#)
- [Déployer vos casques Cisco série 520 et série 530, à la page 4](#)
- [Déployer votre Casque Cisco série 560, à la page 5](#)
- [Documentation associée, à la page 8](#)

Nouveautés et mises à jour

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.3 (1)

Le tableau ci-dessous répertorie les modifications apportées au micrologiciel version 2.3 (1).

Table 1: Révisions apportées au Guide de l'administration du casque Cisco série 500, relatives à la version 2.3(1) du micrologiciel.

Fonctionnalité	Section mise à jour
Prise en charge de la régression de version pour les casques Cisco des séries 520 et 530	Gestion de micrologiciels, on page 18
Mises à niveau des casques Cisco séries 520 et 530 via le Cisco Accessory Hub	Mettre à niveau votre casque sur Cisco Accessory Hub, on page 51
Analyse des casques dans le Control Hub	Analyse des casques dans la Control Hub

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.2 (1)

Le tableau ci-dessous répertorie les modifications apportées au micrologiciel version 2.2 (1).

Tableau 2: Révisions apportées au guide de l'administration du casque Cisco série 500, relatives à la version 2.2(1) du micrologiciel.

Fonctionnalité	Section mise à jour
Ajout d'un chapitre relatif à l'administration des casques dans Cisco Webex Control Hub	Gestion des casques dans le Control Hub, à la page 37

Fonctionnalité	Section mise à jour
Inventaire des casques au moyen de Cisco Webex Meeting Inventaire des casques au moyen de Cisco Webex Desk Pro	<ul style="list-style-type: none"> Afficher l'inventaire des casques dans le Control Hub, à la page 37 Supprimer un casque du Control Hub, à la page 38 Supprimer un groupe de casques du Control Hub, à la page 38 Générer un rapport d'inventaire des casques dans le Control Hub, à la page 39
Modification du codec de bande étroite DECT	Gestion des modèles de casque, à la page 19
Outil Web Accessoires Cisco	Mettre à niveau votre casque sur Cisco Accessory Hub, à la page 51

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.1(1)

Le tableau ci-dessous répertorie les modifications apportées au micrologiciel version 2.1(1).

Tableau 3 : Révisions apportées au Guide de l'administration du casque Cisco série 500, relatives à la version 2.1(1) du micrologiciel.

Fonctionnalité	Section mise à jour
Inventaire des casques dans Cisco Control Hub via Cisco Webex Teams	Afficher l'inventaire des casques dans le Control Hub, à la page 37
La fonction de conférence des casques Cisco série 560 est désormais activée par défaut.	Gestion des modèles de casque, à la page 19
Le casque Cisco série 560 réduit la fréquence DECT lorsque le casque est fixé sur la base.	Audio/vidéo de mauvaise qualité, à la page 47
Affichage des progrès de mise à niveau du casque sur l'interface utilisateur Cisco Jabber (Cisco Jabber version 12.9 ou version ultérieure)	Mettre à jour le micrologiciel de votre casque sur Cisco Jabber, à la page 50
Mises à niveau du casque via Cisco Webex Teams	Mettre à niveau votre casque Cisco à la version la plus récente Webex, à la page 50
Mise à niveau du casque via l'outil Web Casque Cisco	Mettre à niveau votre casque sur Cisco Accessory Hub, à la page 51

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 2.0 (1)

Le tableau ci-dessous répertorie les modifications apportées au micrologiciel version 2.0 (1).

Tableau 4 : Révisions apportées au guide de l'administration du casque Cisco série 500, relatives à la version 2.0(1) du micrologiciel.

Fonctionnalité	Section mise à jour
La commutation électronique est désormais une fonction contrôlée par l'utilisateur sur les téléphones IP Cisco.	Le paramètre de commutation a été supprimé Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager , à la page 26
Nouveau chapitre : gestion des casques sur Cisco Unified Communications Manager version 12.5 (1) ou antérieure	Gestion des casques dans les versions de Cisco Unified Communications Manager antérieures à la version 12.5 (1) SU1 , à la page 29
Dépanner : qualité audio médiocre	Audio/vidéo de mauvaise qualité , à la page 47
Paramètre de portée DECT Portée moyenne	Gestion des modèles de casque , à la page 19
Paramètre de casque : source du micrologiciel	Gestion des modèles de casque , à la page 19

Nouveautés et modifications du micrologiciel du casque 1.5 (1)

Toutes les références à la documentation Cisco Unified Communications Manager correspondent aux plus récentes versions de Cisco Unified Communications Manager.

Tableau 5 : Révisions apportées au guide de l'administration du casque Cisco série 500, relatives à la version 1.5(1) du micrologiciel.

Fonctionnalité	Section mise à jour
Facilité de maintenance des casques grâce à Cisco Unified Communications Manager Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilité des fonctions de gestion des casques, à la page 12 • Gestion des modèles de casque, à la page 19 <ul style="list-style-type: none"> • Configurer un modèle de casque, à la page 22 • Présentation de la gestion des casques, à la page 11 <ul style="list-style-type: none"> • Afficher l'inventaire des casques, à la page 24 • Obtenir un résumé global de vos casques déployés, à la page 25
L'activation de l'outil de rapport de problème à distance est maintenant prise en charge.	<ul style="list-style-type: none"> • Générer un rapport d'outil de rapport d'incident pour les terminaux sur Unified CM, à la page 47

À propos du Casque Cisco série 500

Les Casque Cisco série 500 constituent une famille de casques optimisés pour les téléphones IP Cisco, les périphériques de bureau Cisco Webex, Cisco Jabber et Cisco Webex. Les casques Cisco 521, 522, 531, 532, 561 et 562 offrent un son fiable et de grande qualité dans des environnements de bureau bruyants.

Pour obtenir la liste complète des périphériques Cisco et des clients logiciels compatibles, reportez-vous à la [fiche technique des casques Cisco série 500](#).

- Les Casque Cisco série 520 sont des casques filaires qui se connectent à des périphériques à l'aide d'un connecteur USB ou d'une prise jack audio 3,5 mm.
- Les Casque Cisco série 530 sont des casques filaires qui se connectent à des périphériques à l'aide d'un connecteur USB ou d'un connecteur RJ9.
- Le Casque Cisco série 560 communique avec la base standard et la multibase sans fil. La base standard et la multibase se connectent aux périphériques à l'aide d'un connecteur USB ou d'un câble en Y personnalisé. Les casques disposent d'une portée sans fil de plus de 100 mètres (330 pieds) dans des conditions idéales. La portée de votre casque individuel varie en fonction de votre environnement de bureau. Parmi les facteurs qui peuvent avoir un impact sur la portée du casque, on trouve :
 - Les paramètres de Cisco Unified Communications Manager
 - Des obstacles physiques tels que les murs et les portes
 - Des interférences provenant d'autres sources radio
 - Pour plus d'informations sur la série Casque Cisco série 560, consultez le livre blanc [Comment déployer DECT professionnellement pour la série de casques Cisco 560](#).

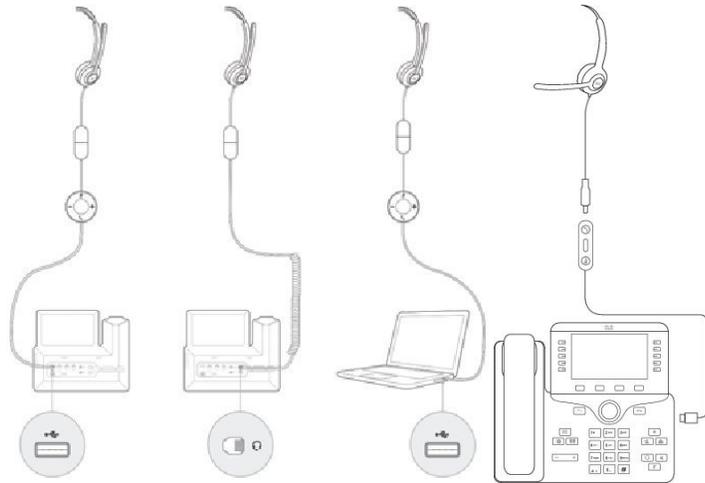
Vous pouvez déployer et administrer le Casque Cisco série 500 entièrement via le logiciel Cisco Unified Communications Manager 11.5 (1) SU7 ou version ultérieure et 12.5(1) SU1 ou version ultérieure. L'administration partielle des casques est disponible sur les versions 10.5(2), 11.0(1), 11.5(1), 12.0(1) et 12.5(1) du logiciel Cisco Unified Communications Manager. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section [Compatibilité des fonctions de gestion des casques](#), à la page 12.

Déployer vos casques Cisco série 520 et série 530

Cette tâche décrit l'installation du Casque Cisco série 520 et du Casque Cisco série 530.

Procédure

Branchez le casque dans le port approprié du téléphone ou d'un autre périphérique d'appel.



Remarque La gestion du Casque Cisco série 520 et Casque Cisco série 530 n'est disponible qu'avec une connexion USB.

Que faire ensuite

Vos casques fonctionnent avec des capacités complètes de contrôle des appels sur un téléphone IP Cisco sans aucune modification grâce à Cisco Unified Communications Manager Administration. Toutefois, certaines fonctions de casque ne sont disponibles qu'après activation par un administrateur Cisco Unified CM. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Administration des casques Cisco](#), à la page 11.

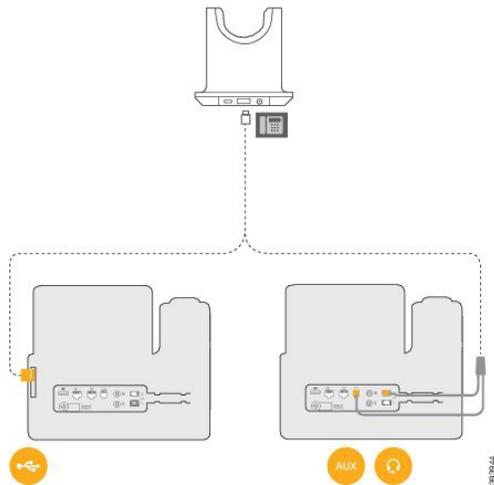
Déployer votre Casque Cisco série 560

Cette tâche décrit la procédure d'installation pour le Casque Cisco série 560.

Procédure

Étape 1

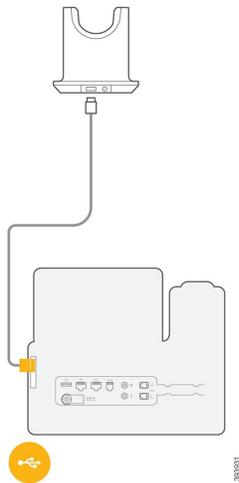
Branchez le câble USB à l'arrière de la base. Sur la multibase, le port USB est situé entre le port micro USB sur la gauche et le cordon d'alimentation sur la droite.



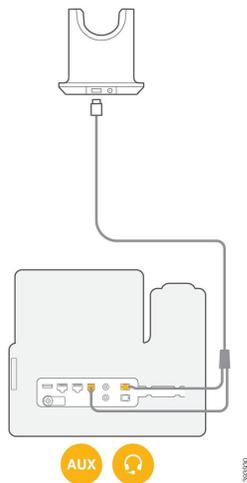
Étape 2

Effectuez l'une des actions suivantes.

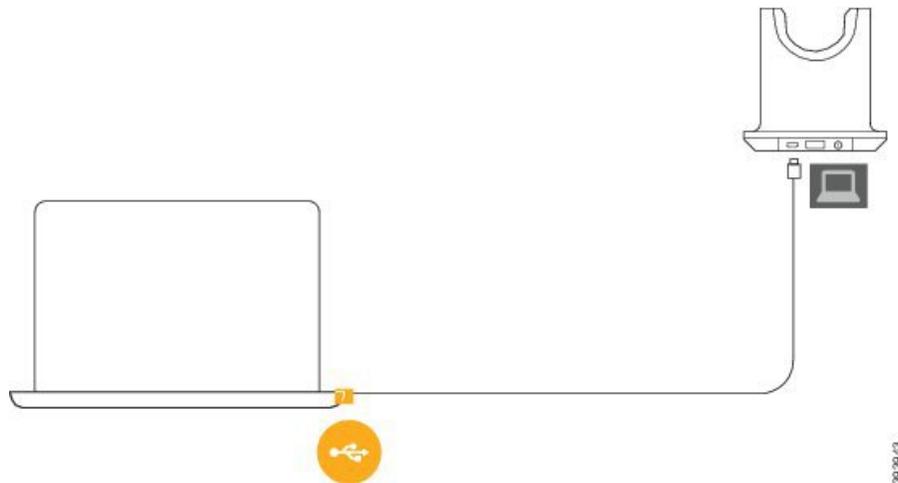
- Si vous souhaitez utiliser le câble USB avec le Casque Cisco série 560, branchez-le sur le port USB sur un téléphone IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865, ou 8865NR.



- Si vous souhaitez utiliser le câble Y avec le Casque Cisco série 560, branchez la plus petite branche du câble RJ-9 dans le port casque et la plus grande branche du câble RJ-11 dans le port AUX.

**Étape 3**

Vous pouvez connecter un second périphérique d'appel à l'aide du Casque Cisco série 560 avec multibase. Branchez le câble mini-USB dans le port gauche situé à l'arrière de la base.



Remarque Pour une qualité d'appel optimale, utilisez le câble USB standard avec un téléphone IP Cisco et le mini-USB avec un ordinateur portable ou un autre périphérique d'appel.

Étape 4

Facultatif : vous pouvez également connecter le multibase à un périphérique Bluetooth tel qu'un téléphone portable. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Connecter la multibase à un périphérique Bluetooth, à la page 8](#).

Étape 5

Branchez le cordon d'alimentation à l'arrière de la base.

Que faire ensuite

Vos casques fonctionnent avec des capacités complètes de contrôle des appels sur un téléphone IP Cisco sans aucune modification grâce à Cisco Unified Communications Manager Administration. Toutefois, certaines fonctions de casque ne sont disponibles qu'après activation par un administrateur Cisco Unified CM. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Administration des casques Cisco, à la page 11](#).

Connecter la multibase à un périphérique Bluetooth

Les casques Cisco série 560 multibase peuvent se connecter à des périphériques Bluetooth tels qu'un téléphone portable ou une tablette. La base du casque apparaît sur votre périphérique d'appel en tant que **Casque Cisco**, suivi des trois derniers chiffres du numéro de série de votre casque.



Remarque

Vous trouverez le numéro de série du casque dans le coin inférieur droit sur la face inférieure de votre base.

Le multibase peut stocker jusqu'à quatre périphériques Bluetooth différents. Si vous avez déjà quatre périphériques couplés, la base remplacera le périphérique qui n'a pas été utilisé le plus longtemps.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur le bouton **Bluetooth** à l'arrière de la base deux fois pour démarrer le couplage.
- Étape 2** Dans le menu **Paramètres** de votre périphérique, sélectionnez votre casque.
- Le voyant Bluetooth s'allume en blanc lorsque le couplage a réussi.

Documentation associée

Consultez les sections suivantes pour obtenir des informations associées.

Cisco Webex Centre d'Aide

Pour obtenir des articles d'assistance sur les produits Cisco Webex, rendez-vous à l'adresse suivante :

<https://help.webex.com/>

Documentation du casque Cisco

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle de votre casque et à votre système de contrôle des appels. Naviguez à partir des liens de documentation suivants :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-700-series/tsd-products-support-series-home.html>

Documentation du téléphone IP Cisco série 6800

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle du téléphone et à la version du micrologiciel multiplateforme. Accédez à partir de l'URL (Uniform Resource Locator) suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-6800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentation des Téléphone IP Cisco série 7800

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle de votre téléphone et à votre système de contrôle des appels. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-7800-series/index.html>

Documentation des Téléphones multiplateformes IP Cisco série 7800

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle du téléphone. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-7800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentation des Téléphone IP Cisco série 8800

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle de votre téléphone et à votre système de contrôle des appels. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/index.html>

Le Guide de déploiement se trouve à l'adresse suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/products-implementation-design-guides-list.html>

Documentation des Téléphones multiplateformes IP Cisco série 8800

Consultez les publications propres à votre langue, au modèle du téléphone. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Documentation des Cisco Unified Communications Manager

Consultez le Guide sur la documentation *Cisco Unified Communications Manager* et les autres publications propres à votre version de Cisco Unified Communications Manager. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/tsd-products-support-series-home.html>

Documentation Cisco Webex série de bureau

Consultez les publications propres à votre langue, modèle et version du micrologiciel. Naviguez à partir de l'URL de documentation suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/desktop-collaboration-experience-dx600-series/tsd-products-support-series-home.html>



CHAPITRE 2

Administration des casques Cisco

- Présentation de la gestion des casques, à la page 11
- Compatibilité des fonctions de gestion des casques, à la page 12
- Flux de travail : configuration de la maintenance des casques, à la page 14
- Activer le service des casques Cisco, à la page 15
- Préparer les fichiers COP de votre casque, à la page 16
- Configurer les profils utilisateur pour les utilisateurs de casques, à la page 17
- Appliquer des profils utilisateur aux utilisateurs finals, à la page 17
- Gestion de micrologiciels, à la page 18
- Gestion des modèles de casque, à la page 19
- La gestion de l'inventaire des casques, à la page 23
- Configurer les téléphones IP Cisco pour les casques d'écoute sur Cisco Unified Communications Manager, à la page 25
- Administration des casques sur les téléphones multiplateformes, à la page 27

Présentation de la gestion des casques

Ce chapitre suppose que vous avez déjà déployé le casque Cisco série 500 auprès de vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur les déploiements de casque, reportez-vous à [Casque Cisco série 500 Configuration, à la page 1](#).

Dans Cisco Unified Communications Manager Administration, vous pouvez :

- Configurer à distance des paramètres de casque, tels que la portée d'alimentation sans fil, la bande passante audio et l'activation/désactivation du Bluetooth.
- Définir et contrôler le micrologiciel du casque.
- Obtenir un inventaire détaillé de tous les casques de votre déploiement.
- Diagnostiquer et dépanner les casques à l'aide des rapports de problèmes à distance, des mesures des casques dans les enregistrements de gestion d'appels (CMR) et des alarmes.

Compatibilité des fonctions de gestion des casques

Cisco Headset Management est pris en charge dans Unified Communications Manager à partir des versions suivantes :

- Version 11.5(1)SU7 pour les versions 11.x
- Version 12.5(1)SU1 pour les versions 12.x

Avec la version Unified Communications Manager, la prise en charge des fonctionnalités dépend des versions du micrologiciel des casques Cisco, du téléphone IP Cisco et de Cisco Jabber. Le tableau ci-dessous répertorie les fonctions de gestion des casques disponibles en fonction des versions de casque, du téléphone et de Unified Communications Manager que vous utilisez.



Remarque

La fonctionnalité Cisco Headset Management n'est pas prise en charge par la version 12.0(x) ou 12.5 (1). Pour les versions antérieures, vous pouvez avoir une prise en charge limitée de l'envoi de modèles de configuration de casque vers les téléphones IP manuellement via le fichier de configuration `defaultheadsetconfig.json` et TFTP. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide d'administration.

Tableau 6 : Fonctions de facilité de service des casques pour les téléphones IP Cisco

Nouvelle fonction de facilité de service	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.1 (1) ou antérieure	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 + version du micrologiciel du téléphone 12.1 (1) ou antérieure	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.5(1)	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 et postérieures** + version du micrologiciel du téléphone 12.5 (1)	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.5(1)SR3	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 et postérieures** + version du micrologiciel du téléphone 12.5 (1)SR3
Installation d'un fichier COP nécessaire	X	X	X	X	X	—
Configuration manuelle à distance	—	—	X	S/O	X	—
Gestion du micrologiciel des casques sur Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configuration des casques distants via Unified CM	—	—	—	—	—	X
Inventaire des casques sur Unified CM	—	—	—	—	—	X*

Nouvelle fonction de facilité de service	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.1 (1) ou antérieure	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 + version du micrologiciel du téléphone 12.1 (1) ou antérieure	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.5(1)	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 et postérieures** + version du micrologiciel du téléphone 12.5 (1)	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + version du micrologiciel du téléphone 12.5(1)SR3	Version Unified CM 11.5 (1)SU7 et postérieures** + version du micrologiciel du téléphone 12.5(1)SR3
Réinitialisation de la configuration sur l'interface utilisateur du téléphone	—	—	—	—	X	X
Enregistrements de gestion des appels du casque (CMR)	—	—	—	—	—	X*

- * Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les casques dotés du micrologiciel de casque 1.5 ou version ultérieure.
- ** Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans les versions 12.0.x et 12.5 (1).
- Note : lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Unified CM 11.5 (1) SU7 ou supérieure à partir d'une version antérieure, la plupart des téléphones IP Cisco sont automatiquement mis à niveau vers le micrologiciel du téléphone 12.5 (1) SR3.

Tableau 7 : Fonctions de facilité de service des casques pour Cisco Jabber

Nouvelle fonction de facilité de service	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + Jabber version 12.5 (1) ou antérieure	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures** + Jabber version 12.5 (1) ou antérieure	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + Jabber version 12.6 (1)	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures** + Jabber version 12.6 (1)	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou antérieure + Jabber version 12.6 (1)MR	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures** + Jabber version 12.6 (1)MR
Installation d'un fichier COP nécessaire	X	X	X	X	X	X
Gestion du micrologiciel des casques via Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configuration des casques distants via Unified CM	—	—	—	X	—	X

Nouvelle fonction de facilité de service	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + Jabber version 12.5 (1) ou antérieure	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures**	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + Jabber version 12.6 (1)	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures**	Version Unified CM 11.5 (1)SU6 ou version antérieure + Jabber version 12.6 (1)MR	Version Unified CM 12.5 (1) SU7 et supérieures**
Inventaire des casques sur Unified CM	—	—	—	X*	—	X*
Réinitialisation de la configuration locale	—	—	—	—	X	X
Configuration de l'interface utilisateur locale	—	—	X	X	X	X
Affichage de la version du casque local	—	—	—	—	X	X

- * Cette fonction ne peut détecter que des casques dotés du micrologiciel de casque 1.5 ou version ultérieure.
- ** Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans les versions 12.0.x et 12.5 (1).

Flux de travail : configuration de la maintenance des casques

Utilisez le flux de travail suivant pour vous guider dans la configuration de la fonctionnalité de maintenance de votre casque Cisco.

Une fois ce flux de travail terminé, vous pouvez configurer les paramètres du casque, la version du micrologiciel du casque, la fréquence DECT et des fonctions supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Administration des casques Cisco](#), à la page 11.

Procédure

	Commande ou action	But
Étape 1	Activer le service des casques Cisco, à la page 15	Activez le service de casque Cisco dans Cisco Unified Serviceability.
Étape 2	Préparer les fichiers COP de votre casque, à la page 16	Veillez à installer et à mettre à niveau le plus récent micrologiciel du casque à l'aide d'un fichier COP.
Étape 3	Configurer les profils utilisateur pour les utilisateurs de casques, à la page 17	Si vous n'avez pas encore configuré les profils utilisateur, utilisez cette procédure pour configurer des profils pour vos utilisateurs. Si tous les profils utilisateur sont configurés, vous pouvez ignorer cette tâche.

	Commande ou action	But
Étape 4	Appliquer des profils utilisateur aux utilisateurs finals, à la page 17	Affecter des profils utilisateur à vos utilisateurs finaux. Si vous avez déjà affecté des profils utilisateur, vous pouvez ignorer cette tâche.
Étape 5	Configurer un modèle de casque, à la page 22	Configurer les paramètres par défaut et le micrologiciel d'un modèle de casque Cisco. Associez des profils utilisateur au modèle pour que les utilisateurs qui utilisent ce profil utilisateur soient affectés à ce modèle de casque.
Étape 6	Afficher l'inventaire des casques, à la page 24	Vérifiez que vous pouvez voir l'inventaire des casques déployés via l'interface de Cisco Unified CM.

Activer le service des casques Cisco

Avant de pouvoir commencer à administrer les casques Cisco et des accessoires via l'interface Cisco Unified CM Administration, activez le dans Cisco Unified Communications Manager.



Remarque

Le service de casque Cisco doit être activé sur tous les nœuds Unified Communications Manager lorsque le service Cisco CallManager est déjà en cours d'exécution. Assurez-vous d'activer le service de casque Cisco sur les nœuds Unified Communications Manager sur lesquels vous voulez administrer les casques à l'aide de l'interface Cisco Unified CM Administration. Le service Cisco CallManager est automatiquement activé lorsque vous activez le service de casque Cisco. Désactivez le service Cisco CallManager si vous n'en avez pas besoin.

Procédure

- Étape 1** À partir de Cisco Unified CM Administration, accédez à **Cisco Unified Serviceability**, puis cliquez sur **Aller**.
- Étape 2** Sélectionnez **Outils > Activation de service**.
- Étape 3** Cochez la case **Service de casque Cisco** dans la section Services CM et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Préparer les fichiers COP de votre casque.

Préparer les fichiers COP de votre casque

Vous pouvez installer et mettre à niveau le micrologiciel du casque le plus récent à l'aide d'un fichier COP. Un fichier de casque COP contient toutes les versions de micrologiciel des différents modèles de casque, ainsi que leurs données de configuration.



Remarque

Assurez-vous que le service de casque Cisco est opérationnel et qu'il est en cours d'exécution avant l'installation du fichier COP.

Assurez-vous que le fichier de casque COP est installé sur tous les nœuds Unified Communications Manager.

1. Installez ou mettez à niveau le fichier COP sur le système Unified Communications Manager avant de pouvoir utiliser vos casques Cisco.

Lorsque vous connectez votre casque aux terminaux, les modifications apportées à la configuration du modèle de casque sont appliquées. Si vous apportez des mises à jour aux configurations de modèles de casques dans Unified Communications Manager, les terminaux appliquent ces mises à jour de configuration sur les casques connectés.

Toutes les mises à jour de la configuration dépendent de la version du modèle de casque du fichier COP. Si la version du modèle de casque est plus récente dans le dernier fichier COP, le fichier de configuration de Unified Communications Manager est mis à jour. Si le fichier de configuration du fichier COP est mis à niveau, la version du modèle de casque dans Unified Communications Manager est mise à jour quelle que soit la version du modèle et vice versa. La liste suivante présente les différents scénarios de mise à jour des versions de modèles après une mise à niveau du fichier COP :

- Si Unified Communications Manager est actuellement installé avec le modèle de casque version 1-10 et que vous mettez à niveau votre serveur Unified Communications Manager qui comporte le modèle de casque version 1-12, la version de modèle de casque choisie est 1-12. Unified Communications Manager opte pour la version de modèle de casque supérieure.
- Si Unified Communications Manager est actuellement installé avec le modèle de casque version 1-10 et que vous mettez à niveau votre serveur Unified Communications Manager qui comporte le modèle de casque version 1-9, la version de modèle de casque choisie est 1-10. Unified Communications Manager opte pour la version de modèle de casque supérieure.
- Si Unified Communications Manager est actuellement installé avec le modèle de casque version 1-10 et que vous installez un fichier COP qui comporte le modèle de casque version 1-12, alors la version de modèle de casque choisie sera la 1-12. Le modèle de casque installé avec les fichiers COP est l'option préférée.
- Si Unified Communications Manager est actuellement installé avec le modèle de casque version 1-10 et que vous installez un fichier COP qui comporte le modèle de casque version 1-9, alors la version de modèle de casque choisie sera la 1-9. Le modèle de casque installé avec les fichiers COP est l'option préférée.
- Si vous aviez installé un fichier COP qui comporte le modèle de casque version 1-12 et que vous mettez à niveau votre serveur Unified Communications Manager comportant le modèle de casque version 1-10, alors la version de modèle de casque choisie sera la 1-12. Unified Communications Manager opte pour la version de modèle de casque supérieure.

Configurer les profils utilisateur pour les utilisateurs de casques

Si vous n'avez pas encore configuré les profils utilisateur de vos utilisateurs, utilisez cette procédure pour configurer des profils. Vos modèles de casque seront attribués aux utilisateurs via leur profil utilisateur. Si vous avez déjà configuré des profils utilisateur, vous pouvez ignorer cette tâche.



Remarque

Configurez plusieurs profils d'utilisateur pour différents groupes d'utilisateurs en fonction de vos besoins en matière de déploiement. Par défaut, tous les profils d'utilisateur sont affectés au modèle de casque par défaut du système. Vous pouvez les affecter à des modèles personnalisés lorsque vous configurez votre modèle de casque .

Procédure

- Étape 1** Dans Cisco Unified CM Administration, sélectionnez **Gestion de l'utilisateur > Ajouter un téléphone/utilisateur > Profil utilisateur**.
- Étape 2** Cliquez sur **Ajouter nouveau**.
- Étape 3** Saisissez un **nom** et une **description** pour le profil utilisateur.
- Étape 4** Affectez un **modèle de périphérique universel** à appliquer aux **téléphones de bureau des utilisateurs, aux périphériques mobiles et de bureau**, ainsi qu'aux **Profils de destination/périphérique distants**.
- Étape 5** Affectez un **modèle de ligne universelle** à appliquer aux lignes téléphoniques pour les utilisateurs de ce profil utilisateur.
- Étape 6** Si vous souhaitez que les utilisateurs de ce profil utilisateur puissent utiliser la fonctionnalité de configuration automatique pour mettre à disposition leurs propres téléphones, procédez comme suit :
- Cochez la case **Permettre à l'utilisateur final de mettre à disposition ses propres téléphones**.
 - Dans le champ **Limiter la mise à disposition une fois par l'utilisateur final à ce nombre de téléphones**, entrez le nombre maximal de téléphones que l'utilisateur est autorisé à mettre à disposition. La valeur maximale est de 20.
- Étape 7** Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des profils utilisateur aux utilisateurs finals

Associez vos utilisateurs aux profils utilisateur que vous avez créés. Le profil utilisateur doit être associé à l'utilisateur final, et l'adresse MAC du périphérique doit être ajoutée sous les périphériques contrôlés pour appliquer les modifications de configuration du modèle du casque .



Remarque

Si vous avez déjà affecté tous les utilisateurs aux profils utilisateur appropriés, vous pouvez ignorer cette tâche.

Procédure

Étape 1

Pour ajouter manuellement un nouvel utilisateur final à la base de données Unified Communications Manager, procédez comme suit :

- a) Dans Cisco Unified Communications Manager Administration, sélectionnez **Gestion des utilisateurs > Utilisateur final**.
- b) Cliquez sur **Ajouter nouveau**.
- c) Saisissez l'**ID utilisateur** et le **nom**.
- d) Sélectionnez le **Rang de l'utilisateur** dans la liste déroulante.
- e) Complétez les champs dans la fenêtre de **Configuration de l'utilisateur final**. Pour connaître les descriptions des champs, reportez-vous à l'aide en ligne.
- f) Cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 2

Pour associer l'utilisateur final au périphérique, procédez comme suit :

- a) Dans Cisco Unified CM Administration, sélectionnez **Périphérique > Téléphone**.
 - b) Sélectionnez le téléphone IP Cisco ou le périphérique.
 - c) Sous informations sur le périphérique, sélectionnez **Utilisateur** comme propriétaire et sélectionnez l'**ID utilisateur du propriétaire**.
 - d) Cliquez sur **Enregistrer** et **Appliquer la configuration** pour que les modifications apportées à la configuration soient prises en compte.
-

Gestion de micrologiciels

La plupart des téléphones et des périphériques connectés à Unified Communications Manager prennent en charge les gammes de casque Cisco série 500 et série 700. installez la dernière version du microprogramme du téléphone et les derniers packs de périphériques avant de connecter votre casque à un téléphone. Lorsque le casque est connecté pour la première fois, il télécharge le microprogramme requis et commence le processus de mise à niveau.

Pour un modèle de casque donné, les deux options de micrologiciel suivantes sont prises en charge :

- **Conserver la version actuelle** : choisissez cette option si vous souhaitez que le casque conserve la version du micrologiciel existante (c'est-à-dire que la version du micrologiciel du casque ne soit pas mise à niveau à la version la plus récente du micrologiciel du système).
- **La plus récente** : choisissez cette option pour mettre à niveau le casque ou le ramener à une version précédente. Le système installe et exécute le logiciel choisi, même si ce micrologiciel est une version plus ancienne de ce que le casque a actuellement.

Par exemple, si vous choisissez **11-5-1-10** comme version la plus récente, ce micrologiciel sera installé sur le casque, que le casque ait actuellement **1-5-1-9** ou **1-5-1-11**.

Considérations relatives au micrologiciel

- Les utilisateurs affectés au modèle de casque standard recevront toujours le micrologiciel et les paramètres les plus récents.

- Les paramètres affichés dans la configuration du modèle du casque (standard et personnalisé) sont toujours définis sur **micrologiciel le plus récent** pour toutes les séries de modèles de casques.

Gestion des modèles de casque

Vous pouvez affecter des modèles de casque à des profils utilisateur dans Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) pour configurer les paramètres de casque par défaut de vos utilisateurs lorsque leur téléphone IP Cisco est réinitialisé. Les utilisateurs peuvent remplacer leurs paramètres de casque individuel sur leur téléphone IP Cisco. Unified Communications Manager prend en charge deux types de modèles de casques :

Le modèle de configuration de casque standard par défaut

Il s'agit du modèle par défaut du système qui contient les paramètres par défaut d'usine pour tous les modèles de casques. Ce modèle contient les paramètres de casque pris en charge par le micrologiciel le plus récent installé sur votre système. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres par défaut, mais vous pouvez modifier le paramètre de configuration du profil.



Remarque

Le modèle de configuration standard par défaut du casque n'est créé que lorsque le **Service de casque Cisco** est activé dans Cisco Unified Serviceability. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*.

Par défaut, tous les profils utilisateur sont associés au modèle de casque standard, sauf si vous associez un profil à l'un des modèles de casque personnalisé. Pour réaliser un modèle personnalisé, vous devez copier un modèle par défaut et modifier les paramètres. Vous pouvez effectuer des copies du modèle de casque standard par défaut pour créer un modèle personnalisé avec des valeurs personnalisées des paramètres, y compris la version du micrologiciel du casque.

Modèle de casque personnalisé généré par le système

Avant Cisco Unified Communications Manager version 12.5 (1) SU1, vous contrôliez les casques avec le fichier `defaultheadsetconfig.json`. Mais depuis Unified CM version 11.7 (1) SU7 ou ultérieure, et 12.5 (1) SU1 ou version ultérieure, le fichier `defaultheadsetconfig.json` fait partie du **modèle de casque personnalisé généré par le système** dans l'interface Cisco Unified CM Administration.

Modèle de configuration de casque personnalisé

Vous pouvez créer un modèle de casque personnalisé en fonction de vos besoins en matière de déploiement. Vous pouvez affecter différents paramètres de casque à différents modèles de casque du même modèle. Vous pouvez également affecter différentes versions de micrologiciel à différents modèles de casque. Les paramètres de casque personnalisés peuvent être attribués à des groupes d'utilisateurs spécifiques en associant un profil utilisateur au modèle de casque personnalisé.

Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration des modèles de casque, reportez-vous aux descriptions des champs de configuration des modèles de casques dans *l'Aide en ligne de Cisco Unified Communications Manager Administration*.

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres de chaque modèle de casque.

Tableau 8 : Paramètres de casque Cisco série 500

Paramètre	Portée	Par défaut	Remarques
Volume du haut-parleur	0 à 15	7	<p>Contrôle le niveau sonore du casque. 0 est très faible alors que 15 est fort.</p> <p>Configurez ce paramètre en fonction du bruit ambiant dans l'environnement de bureau.</p> <p>Ce paramètre s'applique à tous les modèles de Casque Cisco série 500 .</p>
Gain de microphone	Plus faible - Plus fort	Par défaut	<p>Le gain contrôle le niveau sonore de l'utilisateur pour les autres personnes présentes lors de l'appel. Plus faible signifie que les utilisateurs ont une voix douce tandis que plus fort signifie que les utilisateurs ont une voix beaucoup plus forte.</p> <p>Configurez ce paramètre en fonction du bruit ambiant dans l'environnement de bureau.</p> <p>Ce paramètre s'applique à tous les modèles de Casque Cisco série 500 .</p>
Effet local	Désactivé - Fort	Faible	<p>Contrôle la quantité de voix qu'un utilisateur peut entendre à travers son casque. Désactivé désactive l'effet local tandis que Fort signifie que les utilisateurs reçoivent beaucoup plus de retour de leurs microphones de casque.</p> <p>Ce paramètre s'applique à tous les modèles de Casque Cisco série 500 .</p>
Égaliseur	Plus chaude - Plus claire	Par défaut	<p>Contrôle les paramètres de l'égaliseur. Un réglage plus chaud signifie que les utilisateurs entendent plus de basses dans leur casque, tandis qu'un réglage plus clair signifie que les utilisateurs entendent plus d'aigus.</p> <p>Ce paramètre s'applique à tous les modèles de Casque Cisco série 500 .</p>
Bande passante audio	large bande, bande étroite	Large bande	<p>Contrôle le codec pour les télécommunications numériques sans fil (DECT, Digital Enhanced cordless Telecommunications) dans le Casque Cisco série 560.</p> <p>Dans un environnement DECT dense, définissez le champ sur bande étroite pour limiter la série de casques Cisco 560 au codec G.727.</p>

Paramètre	Portée	Par défaut	Remarques
Bluetooth	Actif, Inactif	Sous tension	<p>Contrôle l'utilisation de Bluetooth sur Casque Cisco série 560 avec multibase. Lorsque ce paramètre est défini par Désactivé, la base supprime tous les périphériques couplés avec elle.</p> <p>Remarque Vous pouvez désactiver Bluetooth si vos utilisateurs évoluent dans un environnement où la sécurité de l'information est primordiale.</p>
Conférence	Actif, Inactif	Sous tension	<p>Contrôle l'utilisation de la fonctionnalité de conférence sur Casque Cisco série 560. La fonctionnalité de conférence permet d'associer jusqu'à trois casques invités à la même base à la fois.</p> <p>Reportez-vous au <i>Guide de l'utilisateur du casque Cisco série 500</i> pour plus d'informations sur la fonctionnalité de conférence.</p>
Source du micrologiciel	Autoriser à partir de UCM ou de Cisco Cloud (le micrologiciel sera mis à niveau uniquement), restreindre à UCM seulement (mise à niveau ou rétrogradation du micrologiciel possible)	Autoriser à partir d'UCM ou de Cisco Cloud	<p>Contrôle la source de mise à niveau du micrologiciel du casque.</p> <p>Par défaut, les utilisateurs peuvent mettre à niveau leur casque via un téléphone IP Cisco connecté à Unified Communications Manager ou par l'intermédiaire de Cisco Jabber pour Windows ou Mac. Vous pouvez limiter vos casques pour qu'ils n'acceptent que les modifications du micrologiciel par le biais d'une source Unified Communications Manager.</p>
Portée radio DECT	portée auto, portée moyenne, portée courte	Moyenne portée	<p>Contrôle la distance maximale entre le Casque Cisco série 560 et sa base.</p> <p>Par défaut, les bases ont une portée DECT de plus de 100 mètres (330 pieds) dans des conditions idéales. Si vous configurez la portée radio DECT sur Portée moyenne ou Portée courte, la base du casque consomme moins d'énergie, mais les utilisateurs ne peuvent pas se s'éloigner beaucoup de la base lorsqu'ils sont en communication. Configurez la portée radio DECT sur Portée courte pour le déploiement de casques haute densité.</p> <p>Pour des informations plus détaillées sur le déploiement DECT, reportez-vous au livre blanc sur le déploiement des casques Cisco, Comment déployer DECT au travail pour la série de casques Cisco 560.</p>

Configurer un modèle de casque

Utilisez cette procédure pour configurer un modèle de casque avec des paramètres personnalisés que vous pouvez appliquer aux casques Cisco. Vous pouvez créer un modèle personnalisé ou utiliser le modèle de casque standard par défaut défini par le système.



Remarque

Le modèle de configuration de casque standard par défaut est un modèle défini par le système. Vous pouvez affecter de nouveaux profils utilisateur au modèle de casque standard par défaut, mais vous ne pouvez pas modifier le modèle. Par défaut, tous les profils utilisateur sont affectés à ce modèle. Pour dissocier un profil utilisateur de ce modèle, vous devez affecter le profil à un nouveau modèle.

Procédure

Étape 1 Dans Cisco Unified CM Administration, choisissez **Périphérique > Casque > Modèle de casque**.

Étape 2 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour modifier un modèle existant, sélectionnez-le
- Pour créer un nouveau modèle, sélectionnez un modèle existant, puis cliquez sur **Copier**. Les paramètres existants sont appliqués à votre nouveau modèle.

Étape 3 Ajoutez un **Nom** et une **Description** pour le modèle.

Étape 4 Sous **Paramètres du modèle et du micrologiciel**, affectez tous les paramètres personnalisés du casque que vous souhaitez appliquer à ce modèle. Pour ajouter un nouveau paramètre, cliquez sur le bouton **Ajouter** et configurez les paramètres.

Étape 5 Utilisez les flèches haut et bas pour déplacer les profils utilisateur que vous souhaitez affecter à ce modèle dans la zone de liste **Profils utilisateur affectés**. Tous les utilisateurs qui sont affectés à ces profils seront également affectés à ce modèle de casque.

Étape 6 Cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 7 Utilisez le bouton **Définir par défaut** pour revenir aux paramètres par défaut du modèle.

Étape 8 Cliquez sur **Appliquer la configuration**.

Pour un modèle de configuration de casque standard par défaut, le bouton **Appliquer la configuration** est pris en compte pour les éléments suivants :

- Périphériques détenus par les utilisateurs que vous avez ajoutés à la liste des profils d'utilisateurs affectés
- Périphériques anonymes

Dans le cas d'un modèle de configuration de casque personnalisé, le bouton **Appliquer la configuration** n'est effectif que pour les périphériques appartenant aux utilisateurs que vous avez ajoutés à la liste des **profils d'utilisateurs affectés**.

La gestion de l'inventaire des casques

Les téléphones IP Cisco envoient des données d'inventaire de casque à Unified Communications Manager chaque fois que le casque est à l'état connecté ou déconnecté. Unified Communications Manager stocke les données d'inventaire de manière à ce que vous puissiez générer un rapport de synthèse d'inventaire ou un rapport d'inventaire personnalisé pour tous les casques déployés sur ce serveur.

Les informations relatives aux rapports incluent : le numéro de série et de modèle du casque, les informations sur la station d'accueil, le micrologiciel, les modèles de configuration utilisés, des informations sur le fournisseur et l'état de la connexion du casque aux périphériques.

Paramètres de l'inventaire des casques

À partir de Cisco Unified CM Administration, utilisez la fenêtre **Périphériques > Casques > Inventaire des casques** pour afficher une liste complète de tous les casques déployés sur votre serveur. Vous pouvez utiliser ces informations pour générer des rapports pour tous les casques déployés. Si vous cliquez sur le numéro de série du périphérique, vous pouvez afficher les détails de chaque casque dans une fenêtre contextuelle.

Tableau 9 : Paramètres de l'inventaire des casques

Champ	Description
Numéro de série	Numéro de série du casque. Ce numéro est unique pour chaque casque individuel. Les casques Cisco séries 520 et 530 indiquent le numéro de série trouvé sur le contrôleur USB. Les casques Cisco séries 560 et 700 indiquent le numéro de série du casque qui se trouve à l'intérieur du brassard gauche. Remarque Pour les casques non-Cisco, le nom du périphérique est utilisé comme numéro de série. L'utilisation du même casque non Cisco avec plusieurs téléphones crée des enregistrements de casque dupliqués.
Modèle	Numéro de modèle du casque.
Fournisseur	Afficher les détails du fournisseur.
Type	Indique le type de connexion du casque : filaire, DECT Sans fil ou Inconnu.
Micrologiciel	Affiche la version du micrologiciel la plus récente du casque.
Utilisateur	Affiche les informations de l'utilisateur final du téléphone ou du périphérique.
Modèles	Affiche le nom du modèle de configuration du casque.
État (depuis)	Affiche l'état des activités du casque. Peut être : connecté ou déconnecté.
Modèle de station d'accueil	Affiche le type de station d'accueil
Nom du périphérique	Nom du périphérique auquel le casque est connecté.

Champ	Description
Modèle d'appareil	Affiche le numéro de modèle du téléphone IP Cisco ou de Cisco Jabber. Par exemple, CP-8865 est un modèle de téléphone IP Cisco. CSF est un type de périphérique pour Cisco Jabber pour Mac ou Cisco Jabber pour Windows.
Software Version	Affiche la dernière version du logiciel utilisé. Il peut s'agir d'un microprogramme de téléphone ou d'une version logicielle Jabber.
Ancienneté du casque (en jours)	Affiche l'âge du casque. Si l'enregistrement est supprimé, l'ancienneté du casque est réinitialisée.

Afficher l'inventaire des casques

Vous pouvez afficher la liste complète de tous les casques déployés sur votre serveur. Vous pouvez utiliser ces informations pour générer des rapports pour tous les casques déployés.

Procédure

-
- Étape 1** Dans Cisco Unified CM Administration, sélectionnez **Périphérique > Casque > Inventaire des casques**.
- Étape 2** Effectuez l'une des actions suivantes :
- Sélectionnez **Rechercher** pour afficher la liste complète des casques déployés sur votre serveur.
 - Entrez un ou plusieurs critères de recherche dans la zone de recherche et cliquez sur **Rechercher**.
-

Résumé de l'inventaire des casques

À partir de Cisco Unified CM Administration, vous pouvez utiliser la fenêtre **Périphérique > Casque > Résumé de l'inventaire des casques** pour afficher un résumé agrégé des casques déployés dans la fenêtre **Résumé de l'inventaire des casques**.

Inventaire des casques par modèle

Champ	Description
Modèle de casque	Le numéro de modèle du casque.
Quantité	Répertorie le nombre de casques pour chaque type de modèle de votre déploiement. Remarque Cliquez sur le lien dans la colonne Quantité pour accéder à la page inventaire détaillé des casques, filtrée par type de modèle.

Inventaire des casques par état

Cliquez sur les liens hypertexte des colonnes **Modèle de casque Actif**, **Inactif** ou **Non affecté** pour accéder à la page Inventaire détaillé des casques pour chaque état.

Champ	Description
Modèle de casque	Le numéro de modèle du casque.
Actif	Le casque s'est connecté au cours des 30 derniers jours.
Inactive	Le casque ne s'est pas connecté au cours des 30 derniers jours.
Non affecté(e)	L'ID utilisateur n'existe pas dans le système ou l'enregistrement de stock n'a pas de correspondance d'ID utilisateur.

Obtenir un résumé global de vos casques déployés

Vous pouvez afficher un résumé global de vos casques déployés dans la fenêtre **Résumé de l'inventaire des casques**.

Procédure

Dans Cisco Unified CM Administration, sélectionnez **Périphérique > Casque > Résumé d'inventaire des casques**.

Vous pouvez afficher la répartition de l'inventaire des casques par modèle ou par état de casque.

Configurer les téléphones IP Cisco pour les casques d'écoute sur Cisco Unified Communications Manager

La plupart des téléphones connectés à Cisco Unified Communications Manager prennent en charge le Casque Cisco série 500 . Nous vous recommandons d'installer la dernière version du micrologiciel du téléphone et l'ensemble des périphériques avant de connecter votre casque à un téléphone. Lorsque le casque est connecté pour la première fois, il télécharge le microprogramme requis et commence le processus de mise à niveau.

Assurez-vous que les téléphones Cisco Unified Communications Manager sont correctement configurés pour être utilisés avec les casques.

Le tableau suivant décrit les champs qui contrôlent les fonctions liées au Casque Cisco série 500 sur Cisco Unified Communications Manager.

Pour obtenir des informations plus détaillées sur tous les champs de configuration du téléphone IP Cisco dans Cisco Unified Communications Manager, consultez le *Guide de configuration des fonctionnalités pour Cisco Unified Communications Manager*.

Tableau 10 : Champs de configuration spécifiques aux produits pour les casques dans Cisco Unified Communications Manager

Nom du champ de configuration	Casque Cisco série 520	Casque Cisco série 530	Casque Cisco série 560
Port USB latéral (téléphones IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865, et 8865NR)	applicable	applicable	applicable
Port USB arrière (téléphones IP Cisco 8861, 8865, et 8865NR)	applicable	applicable	applicable

Rubriques connexes

[Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager](#), à la page 26

Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager

Le tableau suivant décrit les champs du volet Configuration spécifique au produit qui doivent être configurés pour l'utilisation du casque.

Pour obtenir des informations détaillées, consultez le *Guide de Configuration des fonctionnalités de Cisco Unified Communications Manager*.

Tableau 11 : Champs de configuration spécifiques aux produits pour les casques dans Cisco Unified Communications Manager

Nom du champ	Type de champ ou de choix	Par défaut	Description et instructions d'utilisation
Port USB latéral	Désactivé Activé	Activé	Contrôle la possibilité d'utiliser le port USB latéral des téléphones IP Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865 et 8865NR. Le port USB latéral ou le port USB arrière doit être activé pour que les utilisateurs puissent brancher les connecteurs USB des casques Cisco série 500.
Port USB arrière	Désactivé Activé	Activé	Contrôle la possibilité d'utiliser le port USB au dos des téléphones IP Cisco 8861 et 8865NR. Le port USB latéral ou le port USB arrière doit être activé pour que les utilisateurs puissent brancher les connecteurs USB des casques Cisco série 500.

Configurer un groupe de téléphones pour utiliser les casques

Vous pouvez configurer un groupe de téléphones pour la prise en charge du casque.

Procédure

- Étape 1** Connectez-vous à Cisco Unified Communications Manager Administration en tant qu'administrateur.
- Étape 2** Sélectionnez **Périphérique > Paramètres du périphérique > Profil de téléphone commun**
- Étape 3** Localisez les téléphones.
- Étape 4** Accédez au panneau de Configuration spécifique à un produit et configurez les champs.
- Étape 5** Cochez la case **Remplacer les paramètres d'entreprise** des champs modifiés.
- Étape 6** Cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 7** Cliquez sur **Appliquer la configuration**.
- Étape 8** Redémarrez les téléphones.

Rubriques connexes

[Configurer un seul téléphone pour utiliser un casque](#), à la page 27

[Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager](#), à la page 26

Configurer un seul téléphone pour utiliser un casque

Vous pouvez configurer un seul téléphone pour la prise en charge du casque. Pour configurer un groupe de téléphones, utilisez le profil téléphonique commun.

Procédure

- Étape 1** Connectez-vous à Cisco Unified Communications Manager Administration en tant qu'administrateur.
- Étape 2** Sélectionnez **Périphérique > Téléphone**.
- Étape 3** Localisez le téléphone associé à l'utilisateur.
- Étape 4** Accédez au panneau de Configuration spécifique à un produit et configurez les champs.
- Étape 5** Cochez la case **Remplacer les paramètres de profils téléphoniques commun** des champs modifiés.
- Étape 6** Cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 7** Cliquez sur **Appliquer la configuration**.
- Étape 8** Redémarrez le téléphone.

Rubriques connexes

[Configurer un groupe de téléphones pour utiliser les casques](#), à la page 26

[Casque Cisco série 500 Paramètres dans Cisco Unified Communications Manager](#), à la page 26

Administration des casques sur les téléphones multiplateformes

Les téléphones IP Cisco dotés de la version 11.1.2 du micrologiciel multiplateforme ou version ultérieure prennent en charge le Casque Cisco série 520 et le Casque Cisco série 530. Les casques ne nécessitent aucune administration sur les téléphones multiplateformes. Cependant, vous devez installer la dernière version du micrologiciel multiplateforme avant de connecter votre casque à un téléphone.

Le Casque Cisco série 560 est pris en charge sur les micrologiciels multiplateformes version 11.2.3 ou ultérieure. Reportez-vous au *Guide d'administration des téléphones multiplateformes IP Cisco série 8800* pour plus d'informations.

Lorsque le casque est connecté pour la première fois, il télécharge le microprogramme requis et commence le processus de mise à niveau.

Rubriques connexes

[Compatibilité du téléphone IP Cisco avec le Casque Cisco série 500](#)

Mettre à niveau le logiciel du Casque Cisco série 500

Vous pouvez mettre à niveau le micrologiciel dans votre Casque Cisco série 500 . Les paramètres du casque ne sont pas effacés par une réinitialisation du téléphone. La règle de mise à niveau prend en charge les protocoles HTTP et TFTP.

Nous vous fournissons le fichier XML du casque. Si la version du logiciel du fichier est supérieure à celle du logiciel de votre casque, la mise à niveau se produit lorsque vous branchez l'adaptateur USB du casque au téléphone.

Avant de commencer

Accéder à la page web d'administration du téléphone.

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur **Voix > Mise à disposition**.
- Étape 2** Sélectionnez le champ **Règle de mise à niveau de casque Cisco** qui se trouve à la section **Mise à niveau du micrologiciel de casque Cisco**.
- Étape 3** Spécifiez le protocole TFTP ou HTTP, une adresse IP du périphérique de mise à niveau du casque et le nom du fichier XML du casque. Saisissez les valeurs sous forme de chaîne unique dans le champ **Règle de mise à niveau de casque Cisco**.
- Attention** Ne modifiez pas le contenu du fichier XML du casque.
- Exemple** : `http://10.12.34.210/cisco500headsetinfo.xml`
- Étape 4** Débranchez le casque du téléphone.
- Étape 5** Branchez le casque dans le téléphone pour lancer la mise à niveau. La mise à niveau du casque dure environ 10 minutes.
-



CHAPITRE 3

Gestion des casques dans les versions de Cisco Unified Communications Manager antérieures à la version 12.5 (1) SU1

- [Gestion des casques sur les versions antérieures de Cisco Unified Communications Manager, à la page 29](#)
- [Télécharger le fichier de configuration du casque par défaut, à la page 31](#)
- [Modifier le fichier de configuration du casque par défaut, à la page 32](#)
- [Installer le fichier de configuration par défaut sur Cisco Unified Communications Manager, à la page 34](#)
- [Redémarrer le serveur Cisco TFTP, à la page 34](#)

Gestion des casques sur les versions antérieures de Cisco Unified Communications Manager

Si vous disposez d'une version de Cisco Unified Communications Manager antérieure à la 12.5(1)SU1, vous pouvez configurer à distance vos paramètres de casque Cisco pour une utilisation avec des téléphones sur site.

La configuration du casque à distance sur Cisco Unified Communication Manager version 10.5(2), 11.0(1), 11.5(1), 12.0(1) et 12.5(1) nécessite que vous téléchargiez un fichier sur le [site Web de téléchargement du logiciel Cisco](#), que vous modifiez le fichier, puis que vous le téléchargiez sur le serveur TFTP de Cisco Unified Communications Manager. Il s'agit d'un fichier de notification d'objet JavaScript (JSON). La configuration de casque mise à jour est appliquée aux casques d'entreprise sur une période de 10 à 30 minutes pour éviter qu'une file d'attente de trafic ne se crée sur le serveur TFTP.



Remarque

Vous pouvez gérer et configurer des casques par l'intermédiaire de Cisco Unified Communications Manager Administration version 11.5 (1) SU7.

Notez les éléments suivants lorsque vous travaillez sur le fichier JSON :

- Les paramètres ne sont pas appliqués s'il manque une ou des parenthèses dans le code. Utilisez un outil en ligne tel que JSON Formatter et vérifiez le format.

- Définir le paramètre " **HeureMiseàjour** " à l'heure d'origine ou la configuration n'est pas appliquée. Vous pouvez aussi augmenter la valeur de " **HeureMiseàjour** " de +1 pour la rendre supérieure à celle de la version précédente.
- Ne modifiez pas le nom de paramètre ou le paramètre ne sera pas appliqué.

Pour plus d'informations sur le service TFTP, reportez-vous au chapitre "Gérer le micrologiciel du périphérique" du *Guide d'Administration de Cisco Unified Communications Manager et service IM et Presence*.

Mettez à jour vos téléphones à la plus récente version du micrologiciel avant d'appliquer le fichier `defaultheadsetconfig.json`. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres par défaut que vous pouvez ajuster avec le fichier JSON.

Tableau 12 : Les paramètres du casque Cisco série 500 et leurs valeurs par défaut

Paramètre	Portée	Par défaut	Remarques
Volume du haut-parleur	0 à 15	7	Contrôle le niveau sonore du casque. 0 est très faible alors que 15 est fort. Vous pouvez configurer ce paramètre différemment en fonction de l'environnement de bureau dans lequel les casques sont déployés.
Gain de microphone	0 (désactivé) à 4 (fort)	2	Contrôle le niveau sonore de l'utilisateur pour les autres personnes présentes lors de l'appel. 0 signifie que les utilisateurs ont une voix calme tandis que 4 signifie que les utilisateurs ont une voix beaucoup plus forte. Vous pouvez configurer ce paramètre en fonction du niveau de bruit ambiant que vos casques déployés rencontrent.
Effet local	0 (désactivé) à 3 (fort)	1	Contrôle la quantité de voix qu'un utilisateur peut entendre à travers son casque. 0 désactive l'effet local, tandis que 3 signifie que les utilisateurs reçoivent beaucoup plus de retour sonore de la part de leurs casques.
Égaliseur	0 (plus chaude) à 6 (plus claire)	3	Contrôle l'égaliseur, connu sur les téléphones sous le nom de Réglage (Tuning) . Une valeur de 0 signifie que les utilisateurs entendent plus de basses sur leurs casques, tandis qu'une valeur de paramètre de 6 signifie que les utilisateurs entendent plus d'aigus.
Bande passante audio	0 (large bande), 1 (bande étroite)	0	Contrôle la bande passante DECT. Lorsque vous définissez la bande passante sur Étroite, les casques de Base standard et Multibase sont limités au codec DECT G.726. Définissez la bande passante audio sur bande étroite si votre casque sans fil est utilisé dans un environnement DECT dense.

Paramètre	Portée	Par défaut	Remarques
Bluetooth	0 (activé), 1 (désactivé)	0	Contrôle l'utilisation de Bluetooth sur les casques Cisco 561 et 562 avec multibase. La base oublie tous les périphériques qui ont été couplés avec elle lorsque ce paramètre est modifié. Vous pouvez désactiver Bluetooth si vos utilisateurs évoluent dans un environnement où la sécurité de l'information est primordiale.
Portée radio DECT	0 (portée auto), 1 (portée courte), 2 (portée moyenne)	2	Contrôle la portée DECT. Par défaut, la base standard et la multibase ont une portée DECT de plus de 30 m (100 pieds), dans des conditions optimales. Si vous configurez la portée radio DECT sur courte, la base du casque consomme moins d'énergie mais les utilisateurs ne peuvent pas se s'éloigner très loin de la base lorsqu'ils sont en communication.
Conférence	0 (désactiver), 1 (activer)	1	Contrôle l'utilisation de la fonction de conférence sur le casque Cisco série 560. La fonctionnalité de conférence permet d'associer jusqu'à trois casques invités à la même base à la fois. Reportez-vous au <i>Guide de l'utilisateur du casque Cisco série 500</i> pour plus d'informations sur la fonctionnalité de conférence.

Télécharger le fichier de configuration du casque par défaut

Avant de configurer les paramètres du casque à distance, vous devez télécharger le fichier d'exemple JSON le plus récent (JavaScript Object Notation).

Procédure

-
- Étape 1** Accédez à l'URL suivante : <https://software.cisco.com/download/home/286320550>.
 - Étape 2** Choisissez **Casques Cisco série 500**.
 - Étape 3** Sélectionnez votre série de casque
 - Étape 4** Choisissez un dossier de version et sélectionnez le fichier zip.
 - Étape 5** Cliquez sur le bouton **Télécharger** ou **Ajouter au panier**, puis suivez les invites.
 - Étape 6** Décompressez le fichier directement sur votre PC.
-

Que faire ensuite

[Modifier le fichier de configuration du casque par défaut, à la page 32](#)

Modifier le fichier de configuration du casque par défaut

Notez les éléments suivants lorsque vous utilisez le fichier JavaScript Object Notation (JSON) :

- Les paramètres ne sont pas appliqués s'il manque une ou des parenthèses dans le code. Utilisez un outil en ligne tel que JSON Formatter et vérifiez le format.
- Définir le paramètre **"updatedTime"** à l'heure d'origine ou la configuration n'est pas appliquée.
- Vérifiez que **firmwareName** est égal à **LATEST** ou les configurations ne seront pas appliquées.
- Ne modifiez pas un nom de paramètre ou le paramètre ne sera pas appliqué.

Procédure

Étape 1 Ouvrez le fichier `defaultheadsetconfig.json` à l'aide d'un éditeur de texte.

Étape 2 Modifiez les valeurs du paramètre **HeureMiseàjour** et du casque que vous souhaitez modifier.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de script. Le script est uniquement fourni à titre de référence. Vous pouvez l'utiliser comme guide lors de la configuration des paramètres de votre casque. Utilisez le fichier JSON qui était inclus dans la version du micrologiciel.

```
{
  "headsetConfig": {
    "templateConfiguration": {
      "configTemplateVersion": "1",
      "updatedTime": 1537299896,
      "reportId": 3,
      "modelSpecificSettings": [
        {
          "modelSeries": "530",
          "models": [
            "520",
            "521",
            "522",
            "530",
            "531",
            "532"
          ],
          "modelFirmware": [
            {
              "firmwareName": "LATEST",
              "latest": true,
              "firmwareParams": [
                {
                  "name": "Speaker Volume",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 32,
                  "value": 7
                },
                {
                  "name": "Microphone Gain",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 33,
                  "value": 2
                },
                {

```

```

        "name": "Sidetone",
        "access": "Both",
        "usageId": 34,
        "value": 1
    },
    {
        "name": "Equalizer",
        "access": "Both",
        "usageId": 35,
        "value": 3
    }
]
}
},
{
    "modelSeries": "560",
    "models": [
        "560",
        "561",
        "562"
    ],
    "modelFirmware": [
        {
            "firmwareName": "LATEST",
            "latest": true,
            "firmwareParams": [
                {
                    "name": "Speaker Volume",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 32,
                    "value": 7
                },
                {
                    "name": "Microphone Gain",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 33,
                    "value": 2
                },
                {
                    "name": "Sidetone",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 34,
                    "value": 1
                },
                {
                    "name": "Equalizer",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 35,
                    "value": 3
                },
                {
                    "name": "Audio Bandwidth",
                    "access": "Admin",
                    "usageId": 36,
                    "value": 0
                },
                {
                    "name": "Bluetooth",
                    "access": "Admin",
                    "usageId": 39,
                    "value": 0
                }
            ]
        }
    ]
}
}

```


Procédure

- Étape 1** Connectez-vous à Cisco Unified Serviceability et sélectionnez **Outils > Centre de contrôle - Services des fonctionnalités**.
- Étape 2** Dans la liste déroulante **Serveur**, choisissez le serveur sur lequel le service TFTP Cisco est en cours d'exécution.
- Étape 3** Cliquez sur le bouton radio correspondant au **service TFTP** de Cisco.
- Étape 4** Cliquez sur **Redémarrer**.
-

Redémarrer le serveur Cisco TFTP.



CHAPITRE 4

Administration des casques Cisco dans Cisco Webex Control Hub

- [Gestion des casques dans le Control Hub, à la page 37](#)
- [Afficher l'inventaire des casques dans le Control Hub, à la page 37](#)
- [Analyse des casques dans la Control Hub, à la page 39](#)

Gestion des casques dans le Control Hub

Utilisez ce chapitre pour obtenir des informations sur la manière de contrôler, analyser et dépanner les casques Cisco dans le Control Hub. Ce chapitre suppose que vous avez déjà déployé le Casque Cisco série 500 Casque Cisco série 700 auprès de vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur les déploiements de casques, Voir [Casque Cisco série 500 Configuration](#).

Dans le Control Hub, vous pouvez :

- Afficher le micrologiciel du casque sur les casques connectés à Webex.
- Obtenir un inventaire détaillé des casques connectés à Webex, Cisco Webex Meetingset des périphériques de la série de bureau Cisco Webex.
- Voir les mesures d'utilisation des casques sur les casques connectés à Webex et à Cisco Webex Meetings.

Afficher l'inventaire des casques dans le Control Hub

Utilisez les informations de l'inventaire des casques pour déployer efficacement les casques auprès de vos utilisateurs. Vous pouvez afficher et trier les casques individuels connectés à Webex, Cisco Webex Meetings, et au Cisco Webex Desk Pro. Chaque page de casque affiche le numéro de série du modèle de casque, la version du micrologiciel, l'état de la connexion et la durée de connexion du casque.

Vous pouvez trier vos casques déployés par modèle, état ou utilisateur.

Lorsque vous cliquez sur un casque dans le Control Hub, vous pouvez afficher les détails du périphérique. Le tableau suivant présente les informations affichées.

Tableau 13 : Contenu de la page Casques du Control Hub

Champ	Description
Connecté à	Le dernier périphérique ou client logiciel connecté au casque
Appartient à	Utilisateur de l'espace de travail affecté au périphérique
Libellés	Liste des étiquettes appliquées au périphérique
Numéro de série	Numéro de série du casque
Logiciel	Version actuelle du micrologiciel
Connexion Type	Type de connexion du casque
Historique des connexions	Liste des événements de connexion du casque récents

Procédure

- Étape 1** À partir de la vue client de <https://admin.webex.com/>, accédez à **Périphériques**.
- Étape 2** **Facultatif** : dans la barre de recherche, tapez `casque` pour afficher uniquement les casques de votre inventaire.
- Étape 3** Sélectionnez un casque dans l'inventaire.
-

Supprimer un casque du Control Hub

Vous pouvez supprimer un casque individuel du Control Hub si, par exemple, un utilisateur quitte votre société et que le casque n'est plus utilisé.

Procédure

- Étape 1** À partir de la vue client de <https://admin.webex.com/>, accédez à **Périphériques**.
- Étape 2** Cliquez sur le casque que vous souhaitez supprimer de l'inventaire.
- Étape 3** Cliquez sur **Supprimer** et confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.
-

Supprimer un groupe de casques du Control Hub

Si vous n'avez plus besoin d'un groupe de casques, vous pouvez le supprimer du Control Hub.

Procédure

- Étape 1** À partir de la vue client <https://admin.webex.com>, accédez à **Périphériques** et sélectionnez les casques que vous souhaitez supprimer.
- Étape 2** Cliquez sur **Supprimer les périphériques** et confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.
-

Générer un rapport d'inventaire des casques dans le Control Hub

Vous pouvez générer un rapport personnalisé des casques de votre inventaire sous forme de fichier CSV.

Procédure

- Étape 1** À partir de la vue client de <https://admin.webex.com/>, accédez à **Périphériques**.
- Étape 2** **Facultatif** : dans la barre de recherche, tapez `casque` pour afficher uniquement les casques de votre inventaire.
- Étape 3** Sélectionnez les casques que vous souhaitez inclure dans votre rapport d'inventaire.
- Étape 4** Cliquez sur **Exporter au format CSV**.
- Étape 5** Sélectionnez les casques que vous souhaitez inclure dans votre rapport d'inventaire.
- Étape 6** Cliquez sur **Exporter**.
-

Analyse des casques dans la Control Hub

Vous pouvez effectuer le suivi de la fréquence d'utilisation des casques Cisco au sein de votre organisation lors de réunions dans l'application Webex et dans Webex Meetings. Les analyses pour les casques Cisco sont prises en charge pour :

- Casque Cisco série 560
- Casque Cisco 730

Indicateurs de performance clés (KPI)

Les indicateurs clés de performance (KPI) disponibles pour les analyses de casques sont les suivants :

- **Total des casques** : nombre total de casques Cisco qui se sont connectés à l'application Webex et qui ont été utilisés au moins une fois.
- **Total des casques actifs** : nombre total de casques Cisco qui ont été utilisés une fois avec l'application Webex au cours de la plage de dates sélectionnée.
- **Total des appels** : nombre total d'appels et de réunions rejoints à l'aide de l'application Webex avec des casques Cisco au cours de la plage de dates sélectionnée.
- **Total des minutes d'appel** : nombre total de minutes pendant lesquelles les casques Cisco ont été utilisés dans des appels et des réunions avec l'application Webex sur la plage de dates sélectionnée.

- **Minutes d'appel moyennes** : nombre moyen de minutes pendant lesquelles les casques Cisco ont été utilisés dans des appels et des réunions avec l'application Webex sur la page de dates sélectionnée.

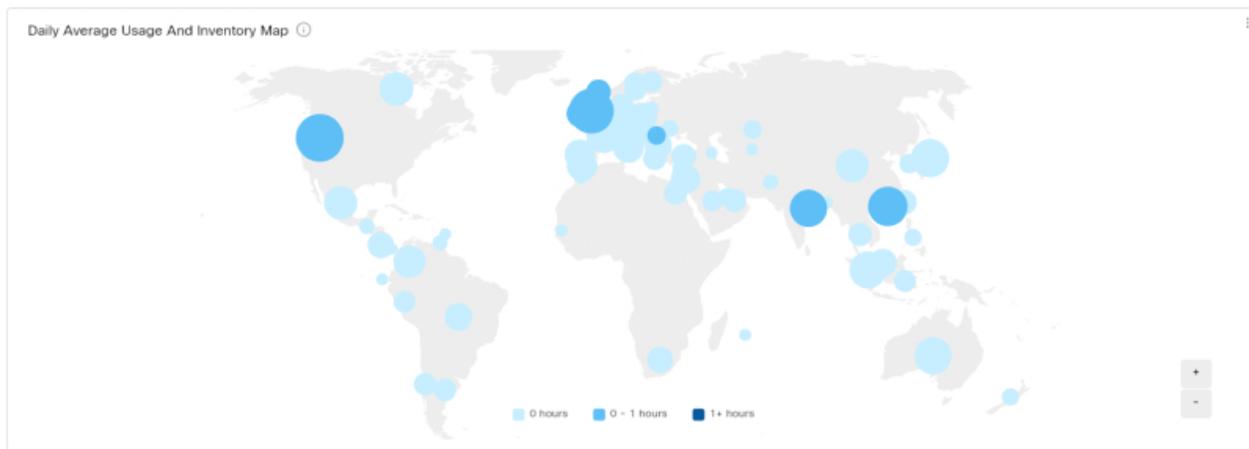


Mappage de l'utilisation moyenne quotidienne et de l'inventaire

Cette carte illustre la répartition géographique globale de l'inventaire de votre casque Cisco. Elle affiche également la répartition de l'utilisation quotidienne moyenne des casques sur l'intervalle de temps sélectionné. Cette visualisation vous permet de constater rapidement quels sites ont le plus grand nombre de casques et d'utilisations.

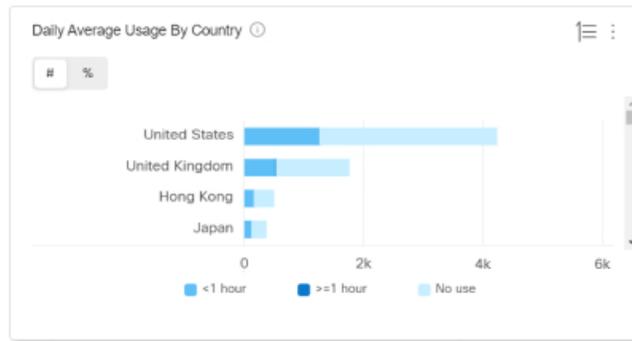
L'utilisation des casques est classée en trois catégories :

- Casques non utilisés.
- La durée moyenne d'utilisation des casques est inférieure à une heure par jour.
- La durée moyenne d'utilisation des casques est supérieure à une heure par jour.



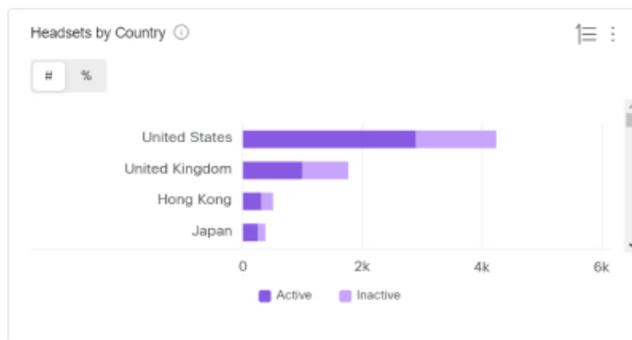
Utilisation moyenne quotidienne par pays

Ce tableau indique la durée moyenne quotidienne d'utilisation des casques sur la plage de dates sélectionnée par pays. Vous pouvez utiliser ces informations pour vous aider à déterminer le degré d'utilisation du casque dans les différents pays.



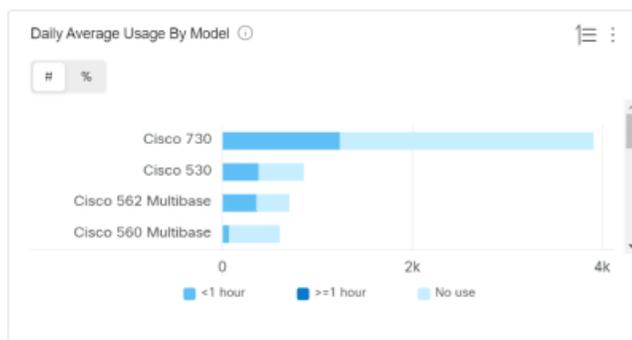
Casques par pays

Ce tableau présente la répartition totale de votre inventaire de casques Cisco par pays. Le tableau décompose également votre inventaire des casques en actifs et inactifs. Vous pouvez comparer ce tableau avec le tableau d'utilisation moyenne quotidienne par pays pour déterminer si un engagement faible dans d'autres pays est dû à un nombre d'inventaires de casques moins élevé ou à un plus grand nombre de casques inactifs.



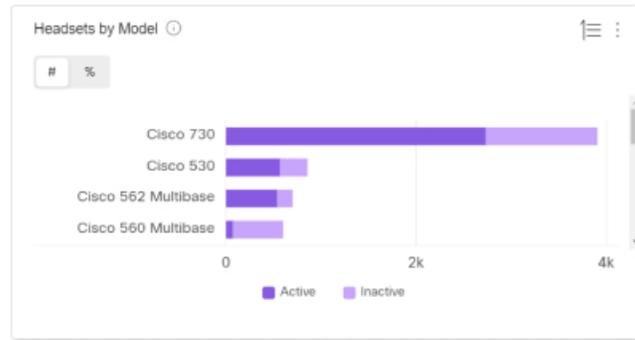
Utilisation moyenne quotidienne par modèle

Ce tableau indique la durée moyenne quotidienne d'utilisation des casques sur la plage de dates sélectionnée par modèle de casque. Vous pouvez utiliser ces informations pour déterminer si un certain modèle est plus utilisé que les autres, afin de faciliter les achats futurs de casques.



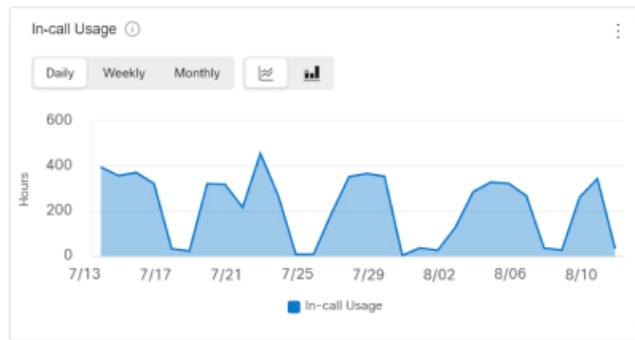
Casques par modèle

Ce tableau présente la répartition de votre inventaire total de casques Cisco par modèle. Vous pouvez effectuer un tri par nombre total de casques et en pourcentage de l'inventaire des casques. Le tableau décompose également votre inventaire des casques en actifs et inactifs.



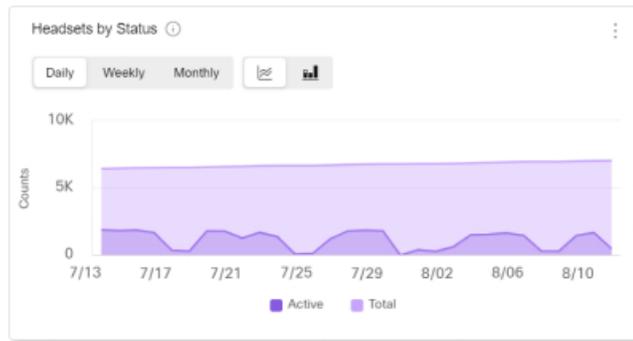
Utilisation pendant les appels

Ce tableau indique le nombre d'heures pendant lesquelles les casques ont été utilisés pendant les appels. L'utilisation pendant les appels fait référence aux appels et aux réunions rejoints à l'aide de l'application Webex.



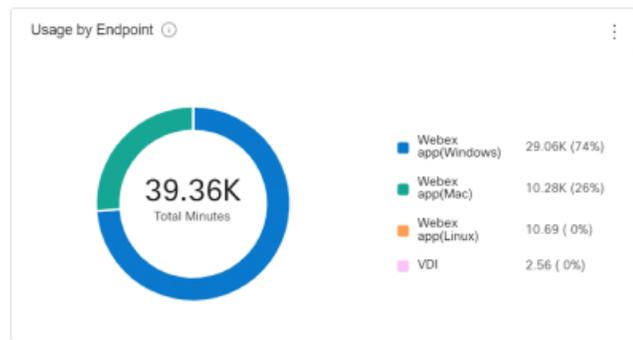
Casque par état

Ce tableau montre la tendance de l'état des casques au fil du temps. Vous pouvez utiliser ces informations pour déterminer la fréquence d'utilisation des casques dans l'application Webex par rapport au nombre total.



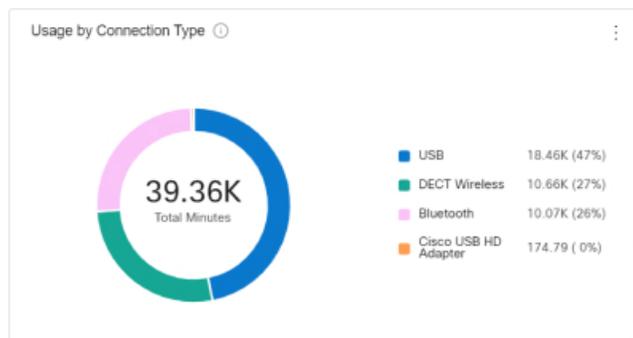
Utilisation par terminal

Ce tableau affiche la répartition des terminaux auxquels les utilisateurs ont connecté leurs casques. Vous pouvez utiliser ces informations pour favoriser le branchement d'un casque sur d'autres terminaux.



Utilisation par type de connexion

Ce tableau indique la répartition de l'inventaire des casques par type de connexion. Vous pouvez utiliser ces informations pour savoir si les utilisateurs de votre entreprise préfèrent un certain type de connexion.





CHAPITRE 5

Dépannage

- [Aperçu du dépannage, à la page 45](#)
- [Mettre à jour le micrologiciel du casque à l'aide d'un téléphone IP Cisco, à la page 49](#)
- [Mettre à jour le micrologiciel de votre casque sur Cisco Jabber, à la page 50](#)
- [Mettre à niveau votre casque Cisco à la version la plus récente Webex, à la page 50](#)
- [Mettre à niveau votre casque Cisco à la version la plus récente Cisco Webex Meetings, à la page 51](#)
- [Mettre à niveau votre casque sur Cisco Accessory Hub, à la page 51](#)
- [Effectuer une demande d'assistance en ligne auprès du centre d'assistance technique, à la page 52](#)
- [Repérez le numéro de série de votre casque, à la page 52](#)
- [Nettoyer votre Casque Cisco série 500, à la page 53](#)

Aperçu du dépannage

Il est possible que vous rencontriez des problèmes liés aux scénarios suivants :

- Le casque d'un utilisateur ne peut pas communiquer avec le périphérique d'appel sélectionné.
- Les utilisateurs subissent une qualité audio médiocre.
- Le micrologiciel du casque ou du téléphone est incompatible.

Si vous pouvez configurer Unified Communications Manager ou Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) pour collecter des journaux de l'outil de rapport de problème (PRT, Problem Report Tool) pour les casques connectés à des téléphones IP Cisco. Le PRT inclut des données sur la qualité des appels, les codecs utilisés, les paramètres audio, les paramètres sans fil et les journaux d'alerte.

Unified Communications Manager stocke les détails des diagnostics des appels pour les casques. Les téléphones IP Cisco envoient des données de diagnostic de casque dans l'en-tête Headset-Stat dans un message BYE ou une réponse 200 OK au message BYE pour mettre à jour les CMR dans Unified Communications Manager.

Les téléphones IP Cisco partagent les données de diagnostics du casque avec Unified Communications Manager et ces informations sont stockées dans les enregistrements CMR comme deux nouveaux champs :

- NSCasque : numéro de série du casque.
- MesuresCasque : mesures du casque telles que les erreurs de trame RSSI, la raison de l'abandon de la connexion, le déplacement des balises, les paramètres audio et la bande passante DECT.

Pour plus d'informations sur les nouveaux enregistrements CMR, consultez le *Guide d'administration des enregistrements de détail des appels pour Cisco Unified Communications Manager, version 12.5(1)SU1*.

L'utilisateur ne peut pas utiliser le casque avec un téléphone IP Cisco

Problème

Votre utilisateur a des difficultés à connecter son Casque Cisco série 500 à un téléphone IP Cisco.

Solution

- Vérifier le micrologiciel du téléphone de l'utilisateur.
- Vérifiez la connexion entre le téléphone et le casque.
- Déconnecter et reconnecter le casque.
- Générer un rapport sur les problèmes téléphoniques à partir de Cisco Unified Communications Manager. Cette action donne les mêmes informations que celles générées par la touche programmable Outil de rapport de problème (PRT) sur le téléphone.

Le rapport de problème contient des informations sur le téléphone et sur les casques.

Reportez-vous au *Guide de l'utilisateur du casque Cisco série 500* pour obtenir d'autres solutions de dépannage que l'utilisateur peut effectuer au bureau.

Rubriques connexes

[Configurer les téléphones IP Cisco pour les casques d'écoute sur Cisco Unified Communications Manager](#), à la page 25

Les casques ne fonctionnent pas avec Cisco Jabber

Problème

Cisco Jabber pour Windows ou Mac ne fonctionne pas avec les modèles de casque Cisco.

Solution

Assurez-vous que Jabber sur Cisco Unified Communications Manager a été correctement configuré pour être utilisé avec les casques. Vérifiez le fichier `jabber-config.xml` sur le serveur TFTP pour vous assurer que le paramètre **EnableAccessoriesManager** est défini sur `true`. Ce paramètre permet la fonctionnalité de gestion des appels par les appareils connectés, y compris les casques.

Reportez-vous au *Déploiement local de Cisco Jabber* pour obtenir des informations détaillées sur la façon de modifier et de télécharger le fichier `jabber-config.xml` sur votre serveur TFTP.

Reportez-vous à https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12_chapter_01111.html

Pour obtenir des informations plus détaillées sur tous les champs de configuration de Cisco Jabber dans Cisco Unified Communications Manager, consultez le *Guide de référence du paramétrage Cisco Jabber* à l'adresse

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html.

Audio/vidéo de mauvaise qualité

Problème

Votre utilisateur rencontre une mauvaise qualité audio.

Solution

- Débranchez et reconnectez le casque au périphérique d'appel souhaité.
- Si les utilisateurs subissent une qualité audio médiocre avec le Casque Cisco série 560 :
 - Éliminez les sources potentielles d'interférences radio entre le casque et la base, telles que les grandes surfaces métalliques ou en verre et les autres périphériques DECT.
 - Assurez-vous que les bases des casques ne sont pas trop proches l'une de l'autre. Pour des informations plus complètes sur le déploiement DECT et la densité, reportez-vous au livre blanc sur le déploiement des casques Cisco, [Comment déployer DECT au travail pour la série de casques Cisco 560](#).
 - Veillez à ce que les utilisateurs remettent leur casque en toute sécurité sur la base du casque lorsque celui-ci n'est pas utilisé. Le casque Cisco série 560 réduit la puissance DECT lorsque le casque est placé sur la base.
 - Réduisez la portée et la bande passante DECT du casque dans Cisco Unified Communications Manager Administration. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Gestion des modèles de casque](#), à la page 19.



Remarque

Lorsque vous passez les casques Cisco série 560 en mode **courte portée** ou **moyenne portée**, les utilisateurs ne pourront pas se déplacer aussi loin de leur base.

Générer un rapport d'outil de rapport d'incident pour les terminaux sur Unified CM

Utilisez cette procédure pour déclencher l'outil de génération de rapports de problème (PRT) sur les terminaux.

Procédure

- Étape 1** Dans Cisco Unified CM Administration, sélectionnez **Périphérique > Téléphone**.
- Étape 2** Cliquez sur **Rechercher** et sélectionnez un ou plusieurs téléphones auxquels le casque se connecte.
- Étape 3** Cliquez sur **Générer le rapport PRT pour la sélection** pour collecter les journaux PRT pour les casques utilisés sur les téléphones sélectionnés.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.

Cisco Unified Communications Manager envoie des messages SIP Notify pour déclencher à distance la collecte de journaux sur le téléphone et la télécharger sur le serveur de journaux configuré dans le paramètre "URL de chargement d'assistance client".

Générer un rapport d'outil de rapport d'incident pour les terminaux sur RTMT

Les périphériques ou les terminaux génèrent des alarmes pour chaque événement critique de diagnostics et de résolution de problèmes. Ces alarmes sont générées à l'aide de l'outil de génération de rapports de problèmes (PRT) disponible dans le menu Collecte de traces ou dans le menu Surveillance du périphérique de l'interface utilisateur de Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT).

Procédure

- Étape 1** Ouvrez les options Trace et journal central.
- Étape 2** Dans la hiérarchie de l'arborescence Trace et journal central, choisissez **Générer PRT (l'Outil de Rapport de Problème)**.
L'Assistant Générer PRT apparaît.
- Étape 3** Saisissez le nom du périphérique tel qu'il est configuré dans la page Rechercher et afficher les téléphones de l'interface utilisateur Cisco Unified CM Administration.
- Étape 4** Cliquez sur **Générer PRT**.

Le rapport généré est téléchargé sur l'**URL de téléchargement de l'assistance à la clientèle**. L'option de téléchargement n'est disponible que si le paramètre **URL de téléchargement de l'assistance à la clientèle** est configuré au niveau de l'entreprise, du profil ou du périphérique dans l'interface utilisateur de Cisco Unified CM Administration.

Remarque Cochez le paramètre **URL de téléchargement de l'assistance à la clientèle** dans les paramètres de la page de configuration au niveau de l'entreprise, du profil ou du périphérique. Sinon, la génération de l'outil de rapport d'incident échoue.

Documentation de dépannage de Cisco Webex Control Hub

Utilisez la documentation supplémentaire suivante pour résoudre les problèmes relatifs aux casques dans Cisco Webex Control Hub :

- [Notes de version du casque Cisco série 500](#)
- Nouveautés de Cisco Webex Control Hub : <https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub>
- Résolution des problèmes de réunions : <https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings>
- Dépannage des périphériques Cisco Webex Control Hub : <https://help.webex.com/ld-nwespu1-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting>

Mettre à jour le micrologiciel du casque à l'aide d'un téléphone IP Cisco

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

Vérifier le micrologiciel de votre casque sur les téléphones IP Ciscos 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**.
-

Vérifiez 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**.
-

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.

La version de Jabber 12.9 ou 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 à un ordinateur exécutant Cisco Jabber.
 - Étape 2** Suivez les instructions affichées à l'écran.
-

Mettre à niveau votre casque Cisco à 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 prévient 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 démarrera pas le processus de mise à niveau si votre casque est déjà en cours de mise 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. Renseignez-vous auprès de votre administrateur si vous ne parvenez pas à mettre à niveau votre casque via Webex.

Pour obtenir les informations les plus récentes sur la version Casque Cisco série 500 , reportez-vous aux [Notes de version des casques Cisco série 500](#).

Pour obtenir les informations les plus récentes sur la version Casque Cisco série 700 , reportez-vous aux [Notes de version des casques Cisco série 700](#).

Procédure

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

Mettre à niveau votre casque Cisco à à version la plus récente Cisco Webex Meetings

Cisco Webex Meetings ne prend en charge que la version la plus récente du micrologiciel du casque Cisco. Lorsque vous connectez votre casque, Webex Meetings vérifie la version du micrologiciel et vous prévient s'il y a une nouvelle version du micrologiciel à installer. Après la mise à niveau, Webex Meetings vous avertit que la mise à niveau est terminée. Si vous rencontrez des problèmes, assurez-vous que vous avez mis à niveau votre casque à la dernière version avant de contacter l'assistance.

Procédure

-
- Étape 1** Ouvrir Webex Meetings.
- Étape 2** Branchez votre casque à votre ordinateur à l'aide du câble USB fourni.
- Étape 3** Cliquez sur **Mettre à niveau**.
-

Mettre à niveau votre casque 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 à l'aide du Cisco Accessory Hub. L'outil Web vous permet de mettre à niveau et de vérifier le micrologiciel de votre casque via votre navigateur Web. L'outil Web vérifie automatiquement votre modèle de casque et la version actuelle du micrologiciel. Il vous donne la possibilité de mettre à niveau votre casque si une version plus récente du micrologiciel est disponible.

Vous pouvez également télécharger une version de micrologiciel plus ancienne à partir du Bureau de votre PC. Téléchargez les fichiers de micrologiciel zippés à partir de la page [Téléchargement de logiciels Cisco](#) et extrayez les fichiers de micrologiciel .ptc. Les modèles de casques correspondent à chaque fichier .ptc par leur nom. Utilisez le tableau suivant comme guide :

Tableau 14 : Fichiers de micrologiciel des casques

Terme	Modèle de casque
ddp	Casque Cisco série 520 et 530 Remarque Vous pouvez uniquement effectuer une mise à niveau vers de nouvelles versions de micrologiciel à partir de la version du micrologiciel 2.3 (1) ou ultérieure. Vous pouvez rétrograder de la version 2.3 (1), mais le Accessory Hub ne pourra pas détecter votre casque après avoir été rétrogradé au micrologiciel plus ancien.
md	Casque Cisco série 560
sunkist	Casque Cisco 730
dongle	Adaptateur USB pour casque Cisco 730

Avant de commencer

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

Procédure

- Étape 1** Branchez votre casque sur un port USB de votre ordinateur.
- Étape 2** Dans Google Chrome, accédez 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 la plus récente du micrologiciel à partir du Cloud.
 - Téléchargez une version de micrologiciel plus ancienne depuis le Bureau de votre PC.
- Étape 5** Cliquez sur **Lancer la mise à niveau**.
-

Effectuer une demande d'assistance en ligne auprès du centre d'assistance technique

Si vous avez d'autres questions relatives au dépannage de votre casque, vous pouvez ouvrir une demande d'assistance auprès du centre d'assistance technique (TAC) de Cisco en ligne.

Procédure

- Étape 1** Passez à l'<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>.
- Étape 2** Cliquez sur **Ouvrir une demande d'assistance technique en ligne** et suivez les instructions.
- Étape 3** Vous pouvez également ouvrir une demande en envoyant un e-mail à tac@cisco.com.
-

Repérez le numéro de série de votre casque

Vous trouverez le numéro de série de votre Casque Cisco série 500 aux endroits suivants.

- Sur l'extérieur de la boîte fournie avec votre casque.
- Sous le contrôleur en ligne Casque Cisco série 520 ou Casque Cisco série 530. Scannez le code QR pour voir le numéro de série du casque.
- Au bas de la base standard ou de la multibase Casque Cisco série 560.
- Sur un téléphone IP Cisco connecté.

Reportez-vous à [Recherchez le numéro de série de votre casque sur un téléphone IP Cisco](#), à la page 53

Recherchez 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**.
-

Recherchez le numéro de série de votre casque dans Cisco Jabber

Vous trouverez le numéro de série de votre casque Cisco dans Cisco Jabber pour Windows et Mac, version 12.8 ou ultérieure.

Procédure

- Étape 1** Dans Cisco Jabber, cliquez sur l'icône en forme  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.
-

Nettoyer 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.

