

Réseau Alliance-Com



Yealink

Process pour le SAV sur les produits Yealink

Yealink

Ci-après, les pré-requis pour les demandes de SAV sur les produits Yealink

Pourquoi



Objectif

Dans le but de limiter la surcharge du service SAV et de soulager la logistique, vous trouverez ci-après quelques pré-requis avant de procéder à un remplacement produit.



Elements nécessaires

Il y a quelques étapes à effectuer par le partenaire en amont d'une demande de SAV chez son distributeur :

- S'assurer que le produit est à jour dans sa dernière version.
- Indiquer au partenaire qu'il existe une FAQ
- Le cas échéant le partenaire doit créer un ticket de support sur le portail du constructeur
- En dernier recours, le partenaire peut faire une demande de RMA sur le site du constructeur et s'il est validé par ce dernier, faire une demande de remplacement auprès du distributeur.



En détail



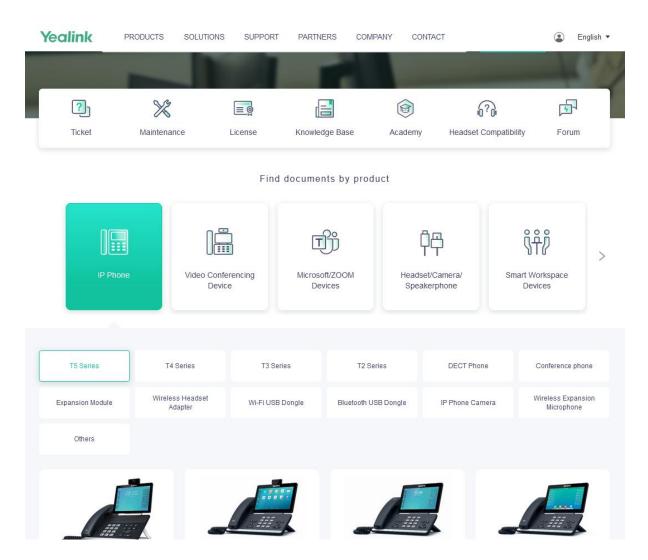
S'assurer que le produit est à jour

Se rendre sur le site de support du constructeur

- 1. https://support.yealink.com/en/portal/home
- 2. Sélectionner la catégorie désirée puis le produit concerné
- 3. Cliquer sur l'onglet "Firmware"
- 4. Télécharger le firmware et mettre à jour le produit

Mise à jour

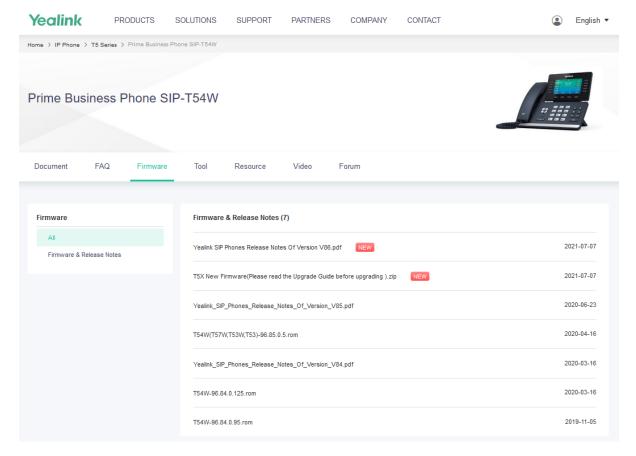
S'assurer que le produit est à jour





Mise à jour

S'assurer que le produit est à jour







La base documentai re



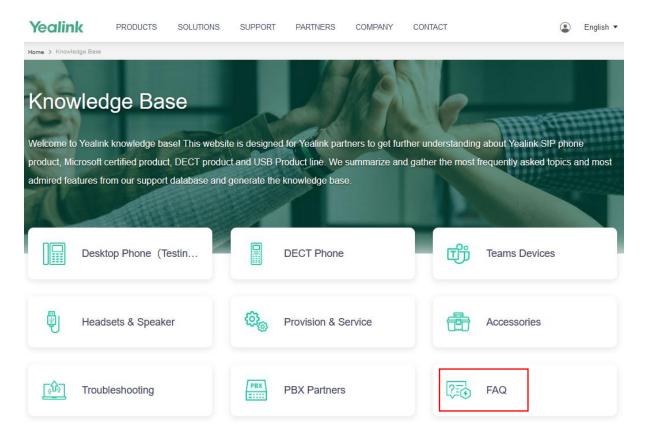


Indiquer au partenaire qu'il existe une FAQ Indiquer au partenaire qu'il existe une FAQ

- https://support.yealink.com/en/portal/knowledge/
- 2. Cliquer sur "FAQ"
- 3. Parcourir les sujets dans la colonne de gauche
- 4. Utiliser le cartouche de recherche à gauche (Anglais uniquement)

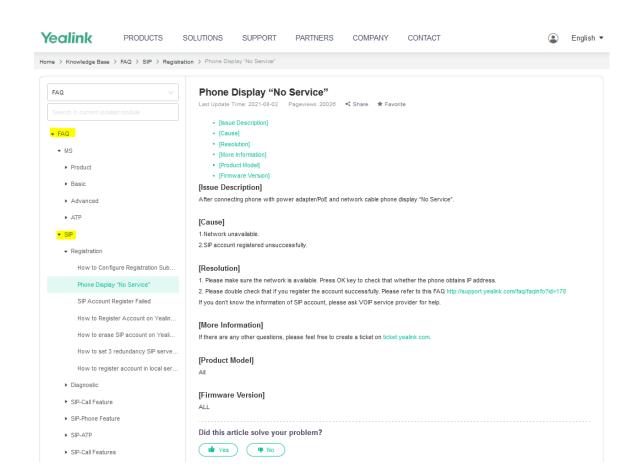


Indiquer au partenaire qu'il existe une FAQ



FAQ

Indiquer au partenaire qu'il existe une FAQ







Ticket de support



Créer un ticket de support

Créer un ticket de support sur le site du constructeur

- 1. https://ticket.yealink.com/
- 2. Cliquer sur "A Quick Question"
- 3. Remplir les champs et soumettre le ticket



Créer un ticket de support

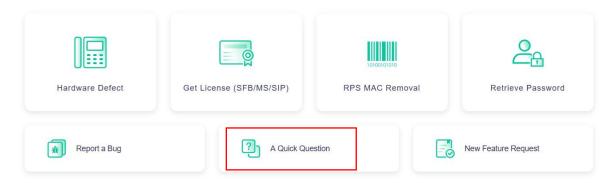




Now you can use the new portals to delete any MAC addresses from RPS with your own RPS account or apply for MS/Zoom/Sip license directly. More info, please click News on the menu.

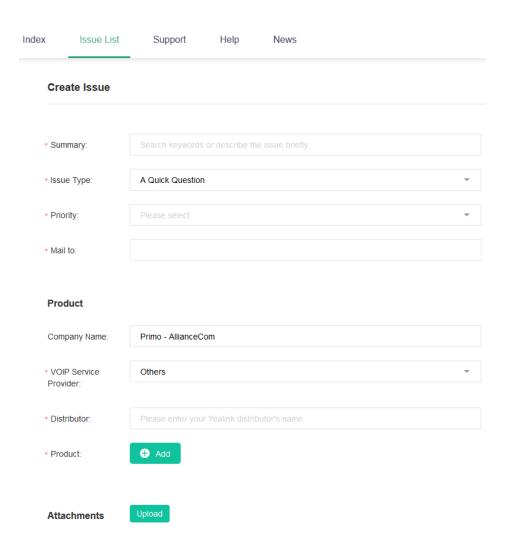
SERVICE MODULE

Create tickets on corresponding portal below to get help from Support team.



Ticket de support

Créer un ticket de support







Demande de RMA



Créer une demande de RMA

Créer une demande de RMA sur le site du constructeur

- 1. https://ticket.yealink.com/
- 2. Cliquer sur "Hardware Defect"
- 3. Remplir les champs et soumettre le ticket
- 4. Si le RMA est validé par le constructeur, faire une demande de remplacement auprès du distributeur



Créer une demande de RMA



Now you can use the new portals to delete any MAC addresses from RPS with your own RPS account or apply for MS/Zoom/Sip license directly. More info, please click News on the menu.

SERVICE MODULE

Create tickets on corresponding portal below to get help from Support team.



Demande de RMA

Créer une demande de RMA

Yealink 亿联网络 Index Issue List Support News Create Issue * Summary: Hardware Defect * Issue Type: * Priority: * Mail to: Company Name: Primo - AllianceCom Distributor: AllianceCom * MAC/SN: Cannot find MAC/SN? * One Ticket is only for one model & one issue, if there are multiple models or different issues, please cre * Please list all the faulty devices (same model & issue). * Attachments Please provide video/picture to show the hardware issue phenomenon. Maximum attachment size 20 MB. Upload multiple files by holding CTRL to select more than one. be kept within Yealink and only used for debugging purposes. Description ticket.yealink.com/index.html







Communiquer votre demande de RMA

Une fois votre numéro de RMA obtenu, vous pouvez procéder à une demande de remplacement via le service SAV de Nexitup

HBP: comptoirhbp@hbp-associes.fr

Bien indiquer les produits concernés, leur quantité et le numéro de RMA fourni par Yealink



Merci

