Réinitialiser le PIN de messagerie vocale d'appel Webex et récupération d'accès au portail vocal

Table des matières

Problème

Les utilisateurs sont verrouillés de leur code PIN de messagerie vocale sur les téléphones câblés Cisco et ne peuvent pas récupérer leurs messages vocaux. Le voyant de messagerie vocale reste actif et affiche les messages en attente, mais l'accès au portail vocal est bloqué en raison de la condition de verrouillage du code PIN. Les utilisateurs signalent qu'ils ne peuvent pas accéder à leur système de messagerie vocale via l'interface de leur téléphone de bureau.

Environnement

- Déploiement du service Webex Calling
- Téléphones de bureau câblés Cisco
- Service de messagerie vocale actif avec authentification par code PIN
- Fonctionnalité d'indicateur de messagerie vocale opérationnelle

Résolution

Le problème de verrouillage du code PIN de la messagerie vocale peut être résolu en suivant la procédure de réinitialisation du code PIN de la messagerie vocale Webex Calling. Ce processus déverrouille le portail vocal et restaure l'accès aux messages vocaux.

Procédure de réinitialisation du PIN de messagerie vocale

Étape 1: Accédez à la fonctionnalité de réinitialisation du PIN de la messagerie vocale Webex Calling via la documentation d'aide officielle de Webex.

Étape 2: Suivez les instructions détaillées fournies dans l'article d'aide de Webex pour réinitialiser ou déverrouiller le code PIN de la messagerie vocale.

Étape 3: Exécutez le processus de déverrouillage du portail vocal comme indiqué dans la documentation d'aide.

Étape 4: Testez l'accès à la messagerie vocale en essayant de récupérer des messages via l'interface du téléphone de bureau.

Étape 5: Vérifiez que le comportement du voyant de la messagerie vocale redevient normal après la récupération réussie du message.

Étapes de vérification

Une fois la procédure de réinitialisation du code PIN terminée, les utilisateurs peuvent accéder à leur système de messagerie vocale et récupérer les messages en attente. Le voyant de la messagerie vocale reflète correctement l'état actuel du message.

Motif

Le problème se produit lorsque le code PIN de la messagerie vocale est verrouillé en raison d'échecs répétés d'authentification ou d'autres conditions de verrouillage de sécurité dans le système de messagerie vocale Webex Calling. Ce verrouillage empêche l'accès au portail vocal tout en conservant la fonctionnalité d'indicateur de messagerie vocale, créant une situation où les utilisateurs peuvent voir qu'ils ont des messages mais ne peuvent pas les récupérer.

Autres informations utiles

- Définir ou réinitialiser votre code PIN de messagerie vocale - Aide Webex
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.