Webex通話ボイスメールの暗証番号と音声ポータルアクセスのリセットの回復

内容

問題

ユーザは、シスコの有線電話でボイスメールPINからロックアウトされ、ボイスメールメッセージを取得できません。ボイスメールインジケータライトはアクティブのままになり、保留中のメッセージが表示されますが、PINのロックアウト状態が原因で音声ポータルへのアクセスがブロックされています。ユーザから、デスクの電話インターフェイスからボイスメールシステムに完全にアクセスできないという報告を受けました。

環境

- Webex通話サービスの導入
- シスコの有線デスクフォン
- アクティブなボイスメールサービスとPIN認証
- ボイスメールインジケータ機能の動作

解決方法

ボイスメールPINのロックアウトの問題は、Webexの「発信側ボイスメールのPINのリセット」手順に従うことで解決できます。このプロセスにより、音声ポータルのロックが解除され、ボイスメールメッセージへのアクセスが復元されます。

ボイスメールPINのリセット手順

ステップ1:Webexの公式ヘルプドキュメントからWebex通話ボイスメールの暗証番号リセット機能にアクセスします。

ステップ2:Webexのヘルプ記事に記載されている手順に従って、ボイスメールの暗証番号をリセットまたはロック解除します。

ステップ3：ガイダンス文書の説明に従って、音声ポータルのロック解除プロセスを完了します。

ステップ4：デスク電話のインターフェイスからメッセージを取得して、ボイスメールアクセスをテストします。

ステップ5：メッセージの取得に成功すると、ボイスメールインジケータライトが通常の動作に戻ることを確認します。

確認手順

暗証番号のリセット手順が完了すると、ユーザはボイスメールシステムに正常にアクセスし、保留中のメッセージを取得できます。ボイスメールインジケータライトには、現在のメッセージステータスが適切に反映されます。

原因

この問題は、認証の試みが繰り返し失敗したり、Webex通話ボイスメールシステム内のその他のセキュリティロックアウト状態が原因で、ボイスメールの暗証番号がロックされると発生します。このロックアウトによって、ボイスメールインジケータ機能を維持しながら音声ポータルにアクセスすることが防止され、ユーザはメッセージを確認できますが、メッセージを取得できません。

関連コンテンツ

- ボイスメールの暗証番号を設定またはリセットする – Webex Help
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。