

ボイスメールパスコードの設定と音声ポータル のロック解除

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[音声ポータルとボイスメール](#)

[音声ポータル](#)

[音声ポータルのパスコード](#)

[デフォルトのボイスメールパスコード](#)

[音声ポータルへのアクセス](#)

[シナリオ1](#)

[シナリオ2](#)

[シナリオ3](#)

[音声ポータルがロックされました](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、音声ポータルのPINとパスコードの基本機能と、音声ポータルのロックを解除する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 音声ポータル、ロケーション、ボイスメールなどの機能の基本的な知識
- 組織内に管理者ロールがある
- 何を設定すべきかを明確に理解している
- 目的の機能に割り当てられたアクティブ電話番号(TN)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Control Hubに基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始していま


す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

このドキュメントでは、ユーザが音声ポータルのロックを解除するために必要な手順と説明について説明します。

音声ポータルは、自動応答機能のアナウンスを管理者が管理できるように、自動音声応答(IVR)システムを提供します。その場所にいるユーザは、自分のボイスメールメッセージにコールインしてアクセスしたり、パスコードを変更したりできます。

Webex Callingユーザは、在席場所に設定された音声ポータル番号にコールするか、デスクトップの電話機のボイスメールボタンを押して、ボイスメールメッセージを確認できます。

 注：ユーザは、ユーザポータルでボイスメールメッセージを確認できます。このポータルでは、ボイスメールの設定も行うことができます。詳細については、次のサイトを参照してください。[ユーザポータルでボイスメールを設定する](#)。

音声ポータルとボイスメール

音声ポータルに関しては、理解しておく必要のある概念を確認できます。

音声ポータル

このサービスをアクティブにすると、音声ポータル番号が記載された電子メールが届きます。この電話番号に発信して、自動応答グリーティングを録音します。これは、この場所にいるユーザがボイスメールメッセージと設定にアクセスするための電話番号でもあります。

音声ポータルは、ロケーションの作成時に自動的に有効になるサービスです。サービスが適切に機能するように、管理者は番号または内線番号を選択する必要があります。

詳細については、「[Control HubでのWebex通話の音声ポータルの設定](#)」を参照してください。

音声ポータルのパスコード

管理者は、このパスコードへのアクセス権のみを持っている必要があります。

管理者は、ここで設定した音声ポータルの電話番号とパスコードを入力できます。自動応答の案内応答とメールボックスの設定を管理します。このオプションは、割り当てられた番号ではない番号からコールするときにも使用できます。

このパスコードを設定するには、 [Locations > Calling > Voice Portal](#) 以下の図に、出力例を示します。

Overview Alerts center

MONITORING

Webex Experience Analytics Troubleshooting Reports

MANAGEMENT

Users Groups Locations Workspaces Devices Apps Account Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations Messaging Calling Vidcast Connected UC Hybrid

< Locations

Cisco PSTN 2nd Location

Location ID: b4d974bd-96a2-4583-baa7-8d795f46f0a4
7 users · 0 workspaces

Overview Floors Calling

< Calling

Voice Portal
This setting provides an interactive voice response (IVR) that administrators can use to manage automated attendant announcements. Users in a site can call from any phone to access their voicemail messages or to change their pin.

Overview

Voice Portal Name: VM - Cisco PSTN 2nd Location X

Caller ID: VM X Cisco PSTN 2nd Location X

Language: English


Incoming Call

Phone Number: None and/or 2901 X

Voice Portal Admin Passcode

New passcode: Enter new passcode

Confirm new passcode: Re-enter new passcode

 **注：**ユーザがボイスメールPINを入力します 自分の番号や内線番号から発信したときに自分のメールボックスにアクセスするためのパスワード。このオプションの管理パスコードの入力が、音声ポータルへのアクセスの失敗です。

デフォルトのボイスメールパスコード

管理者は、新しいユーザにデフォルトのパスコードを割り当てることができます。

組織に追加する新しいユーザのデフォルトのパスコードを設定する場合は、そのパスコードが何であるかをユーザに伝え、ボイスメールにアクセスする前にデバイスまたはアプリからそのパスコードをリセットする必要があることを伝えます。

この機能がオンになっていない場合は、各新規ユーザが最初に[Webex設定](#)で独自のパスコードを設定する必要があります。

この機能を設定するには、 [Calling > Service Settings](#) を参照。

Calling

Numbers Locations Virtual Lines **New** Call Routing Managed Gateways Features PSTN **Service Settings** Client Settings

Voicemail
Configure the organization's voicemail settings. It will affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.

Voicemail Forwarding
This allows users to configure the email forwarding of voicemails.

Voicemail Deletion
Set the deletion conditions for expired messages. If you disable voicemail deletion, users can only delete their voicemails manually.

Permissive Deletion Strict Deletion

Choose the number of days after which messages expire. The number should be between 1 and 180.
15

Voicemail Passcode
Set a default passcode for voicemail access.

Create default passcode

Confirm default passcode

For security purposes, set minimum number of days between passcode changes. The number should be between 1 and 7.

Set the number of days after which passcode expires. The number should be between 15 and 180.

注：この機能をオンにすると、それ以降に作成されるすべての新規ユーザは、初めて音声ポータルにアクセスするときこのデフォルトパスコードを使用する必要があります。この変更前に作成されたユーザは、現在のパスコードを引き続き使用する必要があります。

音声ポータルへのアクセス

ボイスメールには、次のいずれかの方法でアクセスできます。

- 音声ポータルの番号/内線番号は、お住まいの場所、デスクトップ電話、またはWebexアプリから発信できます。
- Cisco IP Phoneをお持ちの場合は、ボイスメールボタンをクリックできます(詳細については、<https://help.webex.com/en-us/article/nhved1q/Check-Your-Voicemail>を参照してください)。
- ボイスメールメッセージは、[Webexの設定](#)で確認できます。ポリシーの横の [レポート (Report)] Webex Calling タブをクリックすると、 User Portal を参照。次に、 Voicemail tab.

注：場所からボイスポータルの電話番号がわからない場合は、管理者に問い合わせてください。

音声ポータルにアクセスすると、次のプロンプトが再生されます。

「Webex Voice Portalへようこそ。パスコードを入力してから、シャープ(#)キーを入力してください。

自分の電話から電話をかけない場合は、アスタリスク(*)を押してください。」

このステップで入力するパスコードは、提示されたシナリオによって異なる場合があります。

シナリオ 1

ボイスポータルに初めてコールする新規ユーザです。

組織レベルで設定されたパスコードが管理者から提供されている場合（「デフォルトのボイスメールパスコード」セクションを参照）、それを使用する必要があります。

デフォルトのパスコードを入力すると、次のメッセージが表示され、新しいパスコードとパーソナライズパスコードを設定するように求められます。

「音声ポータルを使用する前に、パスコードを変更し、個人名を記録する必要があります。新しいパスコードを入力してから、シャープ(#)キーを押してください。」

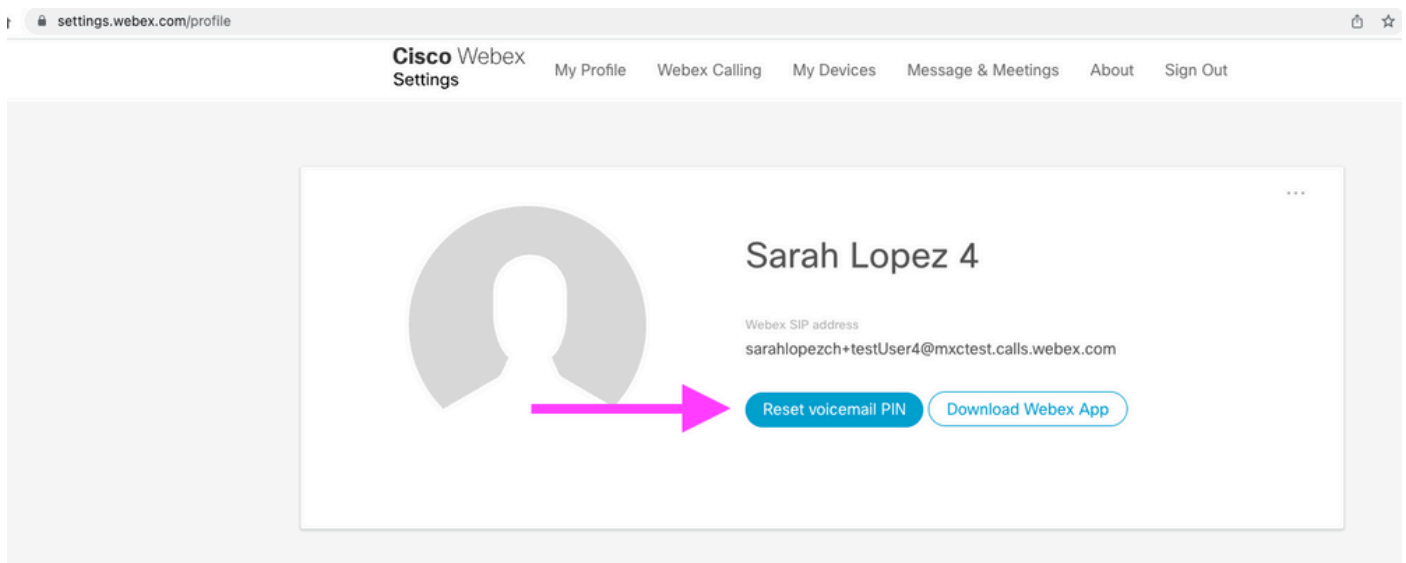
次に、パーソナライズされた名前を記録するように求められます。

このパスコードは、電話から音声ポータルにアクセスするときにも今後使用する必要があります。


シナリオ 2

音声ポータルをまだ設定していない新規ユーザである。

また、[Webex Settings](#)ポータルで新規ユーザとしてデフォルトを変更することもできます。



詳細については、「[ボイスメールの設定と管理](#)」を参照してください。

 注：このコンテキストでは、パスコードの概念はボイスメールの暗証番号と同じです。

[Webex設定](#)でパスコードを設定すると、音声ポータルにアクセスできるようになります。パーソナライズされた名前を設定するためのメッセージが表示されます。

シナリオ 3

ユーザが存在し、過去にパスコードを設定している。

ユーザにパスコードがすでに設定されている場合は、そのパスコードを使用する必要があります。

忘れないようにメモしておくことをお勧めします。

無効なパスコードを4回まで入力すると、音声ポータルがロックされます。

音声ポータルがロックされました

ユーザがボイスメールを確認しようとしたときに、パスコードを入力した後に次のエラーメッセージが表示される場合は、一般的な問題に直面する可能性があります。

「音声ポータルへのアクセスはロックアウトされています。グループ管理者に連絡して、パスコードをリセットしてください。」

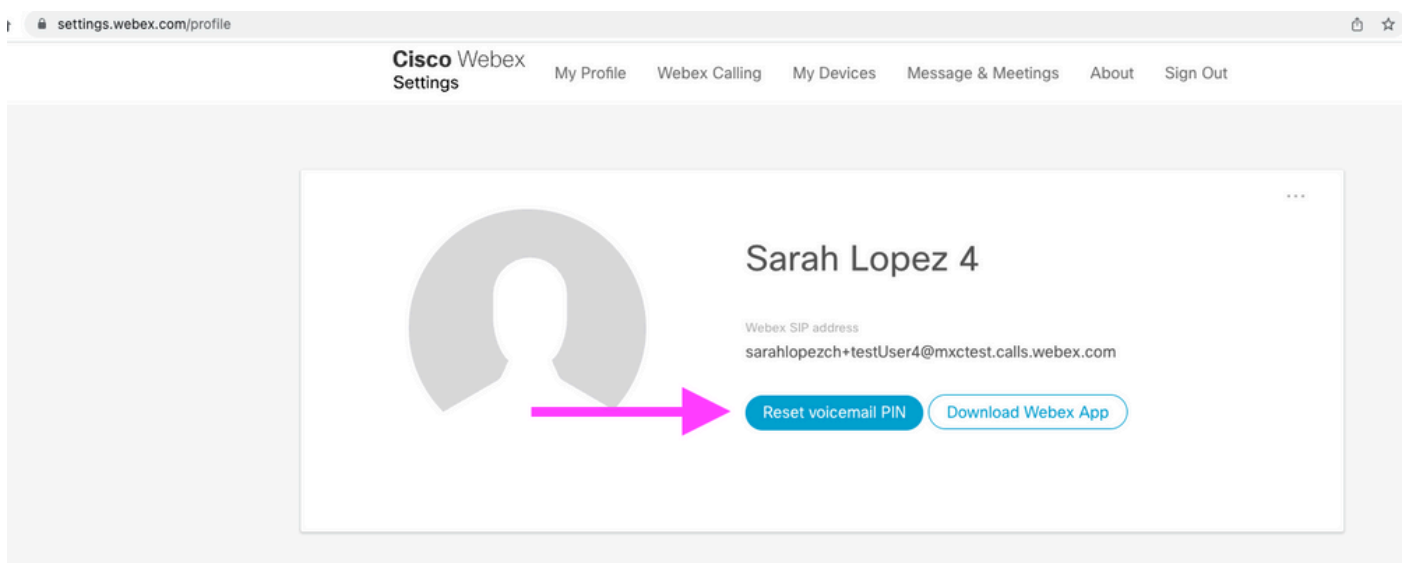
このエラーは、無効なパスコードを4回まで使用しようとした場合に発生します。

この場合、パスコードを回復して音声ポータルのロックを解除するには、次の2つの方法があります。

1. 管理者が設定したデフォルトのボイスメールパスコードがある場合を選択すると、管理者はユーザプロフィールに移動できます。 Users > Calling > Voicemail > Voicemail PIN をクリックし、 Reset Voicemail PIN を参照。これにより、ユーザの音声ポータルが自動的にロック解除され、パスコードがデフォルトのパスコードに設定されます。ユーザは、このパスワードを使用してボイスメールにアクセスし、新しいパスコードを設定する必要があります。次のメッセージが表示されます。

「音声ポータルを使用する前に、パスコードを変更し、個人名を記録する必要があります。 Please enter your new passcode, then press the pound key」というメッセージが表示されます。

2. [Webex Settings](#) に移動して自分のパスワードをリセットすると、ボイスポータルのロックを解除できます。 をクリックしてください。 Reset voicemail PIN を参照。



詳細については、「[ボイスメールの設定と管理](#)」を参照してください。

その後、音声ポータルにアクセスしてこの新しいPINを使用し、すぐに通常どおりボイスメールボックスを確認できます。

関連情報

- [Control HubでのWebexコール用の音声ポータルの設定](#)
- [Webexアプリ |ボイスメールPINの設定](#)
- [発信側ユーザポータルで音声ポータルの設定を行う](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

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。