أستكشاف أخطاء تطبيق Webex وإصلاحها يعرض معرف المتصل غير الصحيح بسبب تجاوز دقة جهة الاتصال المحلية

المحتويات

مسألة

عند إجراء مكالمات صادرة من تطبيق Webex (في هذه الحالة، باستخدام مركز اتصال Webex) باستخدام ANI+ 1617443000 (أو رقم هاتف آخر مماثل)، يعرض تطبيق Webex اسم معرف المتصل غير صحيح في إعلام المكالمة المنبثقة. بدلا من إظهار رقم الهاتف فقط أو اسم عام أو أسماء مثل "إعلام طوارئ Everbridge" أو أسماء المستخدمون، يرى EP/القناة المقصود. يعرض سطح مكتب WXCC نفسه المرتبطة بالرقم. "Fabian Arce" شخصية أخرى مثل "إعلام طوارئ Everbridge"

يتم حل المشكلة عن طريق إزالة إدخالات جهات الاتصال المحلية التي تطابق رقم ANI الصادر على نقاط النهاية المتأثرة أو تحديثها. يطبق تطبيق Webex تسلسل هرمي لدقة الاتصال يتجاوز معلومات معرف المتصل المقدمة من الشبكة عند وجود أرقام هاتف مطابقة في مصادر الاتصال المحلية.

الخطوة 1: تحديد مصادر الاتصال المحلية

يستعلم تطبيق Webex عن مصادر اتصال محلية متعددة في هذا التسلسل الهرمي:

- جهات اتصال تطبيق Webex
- جهات اتصال Outlook
- تطبيق جهات اتصال MacOS (لمستخدمي Mac)

الخطوة 2: إزالة إدخالات جهات الاتصال المتعارضة

لمستخدمي MacOS:

1. فتح تطبيق جهات اتصال نظام التشغيل MacOS (CMD+Space→جهات اتصال)
2. البحث عن +1617443000 أو الاسم المعروض غير الصحيح (على سبيل المثال، "Everbridge")
3. حذف إدخال جهة الاتصال أو تحديثه.
4. إختبار المكالمات الصادرة للتحقق من سلوك معرف المتصل.

لمستخدمي Windows وجهات اتصال Outlook:

1. البحث عن إدخالات تحتوي على رقم الهاتف +1617443000 في جهات اتصال Outlook وتحقق منها
2. إزالة أي إدخالات مطابقة لجهة الاتصال أو تحديثها.
3. تحقق من عدم إحتواء أية جهات اتصال في تطبيق Webex على هذا الرقم.

الخطوة 3: التحقق من الدقة

بعد إزالة إدخالات جهات الاتصال المتعارضة، يعكس تطبيق Webex التغيير على الفور ويعرض معلومات معرف المتصل المقدمة من الشبكة بدلاً من اسم جهة الاتصال المحلية.

الحل البديل: طلب الميزة

بالنسبة للمؤسسات التي تتطلب حلاً منتظماً، تم تقديم طلب ميزة (COLLAB-I-27655) لتوفير خيار تعطيل تحليل معرف المتصل المستند إلى جهة الاتصال المحلية في تطبيق Webex. اتصل بفريق الحساب/CSM/DSM لتتبع طلب الميزة هذا والدعوة له.

السبب

يقوم تطبيق Webex بتطبيق تسلسل هرمي لدقة جهة الاتصال عند عرض معلومات المتصل. عند تلقي مكالمة، يتحقق التطبيق أولاً من جهات الاتصال التنظيمية، ثم يستعلم عن مصادر الاتصال المحلية (جهات اتصال تطبيق Webex أو Outlook أو جهات اتصال MacOS). في حالة العثور على رقم هاتف مطابق في جهات الاتصال المحلية، يتخطى التطبيق معرف المتصل المقدم من الشبكة باسم جهة الاتصال المخزن محلياً.

كشف تحليل سجلات تطبيق Webex عن عملية تحليل جهة الاتصال هذه:

```
AppleAddressBookContactSource.mm:221 doGetContactsBySIPUriOrPhoneNumber_block_invoke::found local conta
                ContactResolutionHandler.cpp:270 processResults::Resolution policy is: CIFirst
ContactResolutionHandler.cpp:299 processResults::processResults callback from LocalAddressBook contact
BroadWorksManager.cpp:7648 operator()::Contacts found: [contact:8a68f37c-a7a4-40cd-896d-778b2bcf156d,so
```

تم تأكيد إرسال الشبكة أو نظام WXCC معلومات معرف المتصل SIP الصحيحة. يعرض سطح مكتب WXCC معلومات المتصل الصحيحة، ولكن سلوك ذاكرة التخزين المحلية لتطبيق Webex يتسبب في عدم تطابق اسم المتصل.

المحتوى ذي الصلة

- تعريف المتصل وإعادة توجيهه المكالمة
- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).