Fehlerbehebung: Webex Calling External Caller ID Name wird nach der Änderung der Control Hub-Konfiguration nicht aktualisiert

Inhalt

Problem

Die externe Anrufer-ID eines WebEx Anrufers wurde im Control Hub von "Company Inc." geändert. an "John D.", aber die ausgehenden PSTN-Anrufe zeigten weiterhin den bisherigen Anrufernamen "Company Inc." an. an externe Empfänger. Die externe Anrufer-ID wurde korrekt angezeigt, aber der Name des Anrufers gab die aktualisierte Konfiguration nicht wieder, obwohl die Änderung ungefähr zwei Wochen vor dem gemeldeten Problem vorgenommen wurde.

Bei ausgehenden PSTN-Anrufen sahen externe Empfänger immer noch den alten Anrufernamen, während die konfigurierte Anrufer-ID korrekt angezeigt wurde. Das Problem hielt an, obwohl die Control Hub-Konfiguration die aktualisierten Anrufernamenseinstellungen anzeigte.

Umwelt

- WebEx Calling North America region
- Standort, an dem Cisco Anrufpläne für die Festnetz-Konnektivität verwendet werden
- Vom Benutzer mit Direct Line (+14031231234) und Direct Line-Anrufer-ID (John D) konfiguriert
- PSTN-Verbindung: Cisco Anrufpläne

Auflösung

Die Lösung beinhaltete die Aktualisierung der Cisco PSTN CNAM-Datenbankeinträge (Caller Name), da festgestellt wurde, dass das Problem nicht mit der Control Hub-Konfiguration und den PSTN-seitigen Anrufernamensdatensätzen übereinstimmt.

Schritt 1: PSTN-Konnektivitätstyp überprüfen

Der Fallinhaber bestätigte, dass der Standort Cisco Anrufpläne für die Festnetz-Konnektivität verwendete. Dies bedeutete, dass CNAM-Datensätze möglicherweise über das Cisco PSTN-Anbieterportal verwaltet wurden.

Phase 2: Analyse der SIP-Signalisierung

Ein Testanruf wurde durchgeführt, um zu überprüfen, ob Webex Calling die richtigen Anrufer-ID-Informationen gesendet hat:

Details des Anrufs testen:

```
Caller: +14031231234 (John D)
Callee: +16471231234
Start Date: 22/07/2026 14:16:32 UTC
End Date: 22/07/2026 14:16:37 UTC
Call-ID: 12345678-b297d31856ef83335e531013c93d970b-aohotp0010
```

Die Überprüfung der ausgehenden SIP-INVITE-Nachricht bestätigte, dass der richtige Anrufername und die richtige Anrufernummer im Header "From" (Von) und "P-Asserted-Identity" (P-Assertierte Identität) gesendet wurden:

```
INVITE sip:+1641231234@192.X.X.X:5060;user=phone SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 135.X.X.X:5060;branch=z9hG4bK0qlojh30bonfsn855q50.1
From: "John D"<sip:+1401231234@135.X.X.X;user=phone>;tag=SDlcrtd01-277767354-1784729792927-
To: <sip:+16471231234@192.X.X.X:5060;user=phone>
Call-ID: 12345678-b297d31856ef83335e531013c93d970b-aohotp0010
CSeq: 85440720 INVITE
Contact: <sip:135.X.X.X:5060;transport=udp>
Session-ID: 29be372301205000800030ae07564b9;remote=00000000000000000000000000000000
P-Asserted-Identity: "John D"<sip:+14031231234@135.X.X.X;user=phone>
Privacy: none
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INFO,INVITE,OPTIONS,PRACK,REFER,NOTIFY,UPDATE
X-Cisco-Location-Info: 41f2f0b9-b748-4863-ab0b-e9320ae7c187;country=CA
```

Schritt 3: Identifizieren der Diskrepanz der CNAM-Datenbank

Die Techniker stellten fest, dass das Unternehmen Cisco PSTN mit Enable CNAM Listing konfiguriert hatte und der Name der Anrufer-ID weiterhin als "Company Inc." aufgeführt war. in der PSTN-CNAM-Datenbank, obwohl die Control Hub-Konfiguration "John D." anzeigt

Schritt 4: CNAM-Datensätze aktualisieren

Die Entwicklung hat CNAM-Updates für die betroffenen Nummern abgeschlossen:

- +14031231234 - Aktualisiert auf "John D."
- +14161231234 - Aktualisiert auf "John D." (zusätzliche Nummer wird während der Auflösung angefordert)

Die CNAM-Updates wurden über das Cisco PSTN-Anbieterportal mit einer erwarteten Weiterleitungszeit von 24-48 Stunden verarbeitet.

Schritt 5: Kundenvalidierung

Nach Abschluss der CNAM-Updates und nach Ablauf des Weiterleitungszeitraums bestätigte der Kunde, dass ausgehende Anrufe nun den richtigen Anrufernamen "Jonathan L" für externe Empfänger enthielten.

Zusätzliche CNAM-Updates

Ein separates Ticket (701130937) wurde erstellt, um CNAM-Updates für vier zusätzliche Nummern über das Cisco PSTN-Portal zu verarbeiten. Das ursprüngliche Ticket konnte geschlossen werden, sobald das primäre Problem behoben war.

Ursache

Das Problem wurde durch eine Diskrepanz zwischen der Konfiguration der externen Anrufer-ID des WebEx Calling Control Hub und den CNAM-Datenbankdatensätzen des Cisco PSTN verursacht. Während die Control Hub-Konfiguration korrekt auf "John D." aktualisiert wurde, enthielten die entsprechenden CNAM-Einträge in der Cisco PSTN-Anbieterdatenbank immer noch den bisherigen Anrufernamen "Company Inc.".

Bei Verwendung von Cisco Calling Plans bezieht sich der PSTN-Betreiber auf die CNAM-Datenbank, um Anrufernamensinformationen zu erhalten, die Vorrang vor den SIP-Header-Informationen haben, die von der WebEx Calling Platform gesendet werden. Externen Empfängern wurde dadurch der veraltete Anrufername aus der CNAM-Datenbank angezeigt, nicht der im Control Hub konfigurierte aktualisierte Name.

Verwandte Inhalte

- Fehlerbehebung bei WebEx-Anrufen im Control Hub
- WebEx Calling für Ihr Unternehmen konfigurieren
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.