Fehlerbehebung: WebEx App zeigt aufgrund der Aufhebung der lokalen Kontaktauflösung falsche Anrufer-ID an

Inhalt

Problem

Wenn ausgehende Anrufe über die WebEx App (in diesem Fall über das WebEx Contact Center) mit ANI +16174443000 (oder einer ähnlichen Telefonnummer) getätigt werden, zeigt die WebEx App in der Anruf-Popup-Benachrichtigung eine falsche Anrufer-ID an. Anstatt nur die Telefonnummer oder den beabsichtigten EP-/Kanalnamen anzuzeigen, sehen Benutzer Namen wie "Everbridge Emergency Notification" oder andere persönliche Namen wie "Fabian Arce", die mit der Nummer verknüpft sind. Der WXCC-Desktop selbst zeigt die korrekten Anruferinformationen an. Die WebEx App weist jedoch einen anderen Namen auf, was sich auf die Identität ausgehender Anrufe für die betroffenen Benutzer auswirkt.

Dieses Problem tritt konsistent für die betroffenen Benutzer auf und begann nach der Migration von UCCE zu WXCC. Das Verhalten wirkt sich auf die Anzeige der Anrufbenachrichtigung in der WebEx App aus, wenn Agenten nach dem Initiieren von Anrufen vom WXCC-Agent-Desktop den ausgehenden Anrufabschnitt erhalten.

Umwelt

- WebEx Contact Center (WXCC) mit Integration von WebEx Calling
- WebEx App für MacOS und Windows
- Ausgehende ANI: +16174443000 (oder eine andere Telefonnummer)
- Anrufablauf: WXCC > WXC > CUBE > PSTN

Auflösung

Das Problem wird behoben, indem die lokalen Kontakteinträge entfernt oder aktualisiert werden, die mit der ausgehenden ANI-Nummer der betroffenen Endpunkte übereinstimmen. Die WebEx App wendet eine Kontaktauflösungshierarchie an, die die vom Netzwerk bereitgestellten Anrufer-ID-Informationen überschreibt, wenn in den lokalen Kontaktquellen übereinstimmende Telefonnummern vorhanden sind.

Schritt 1: Lokale Kontaktquellen identifizieren

Die WebEx App fragt mehrere lokale Kontaktquellen in dieser Hierarchie ab:

- WebEx App-Kontakte
- Outlook-Kontakte
- macOS Contacts App (für Mac-Benutzer)

Phase 2: Widersprüchliche Kontakteinträge entfernen

Für MacOS-Benutzer:

1. Öffnen Sie die App macOS Contacts (Cmd+Space → "Contacts")
2. Suchen Sie nach +1617443000 oder dem angezeigten falschen Namen (z. B. "Everbridge").
3. Löschen oder aktualisieren Sie den Kontakt-Eintrag.
4. Ausgehende Anrufe testen, um das Anrufer-ID-Verhalten zu überprüfen.

Für Windows-Benutzer und Outlook-Kontakte:

1. Suchen Sie in Outlook-Kontakten nach Einträgen, die die Telefonnummer +16174443000 enthalten.
2. Entfernen oder aktualisieren Sie alle übereinstimmenden Kontakteinträge.

3. Vergewissern Sie sich, dass keine Kontakte in der WebEx App diese Nummer enthalten.

Schritt 3: Auflösung überprüfen

Nachdem die in Konflikt stehenden Kontakteinträge entfernt wurden, spiegelt die WebEx App die Änderung sofort wieder und zeigt die vom Netzwerk bereitgestellten Anrufer-ID-Informationen anstelle des lokalen Kontaktnamens an.

Alternative Lösung: Feature-Anforderung

Für Organisationen, die eine systematische Lösung benötigen, wurde eine Funktionsanfrage (COLLAB-I-27655) eingereicht, um eine Option zum Deaktivieren der lokalen kontaktbasierten Anrufer-ID-Auflösung in der WebEx App bereitzustellen. Wenden Sie sich an Ihr Account Team/CSM/DSM, um diese Anforderung nachzuverfolgen und zu befürworten.

Ursache

Die WebEx App wendet beim Anzeigen von Anruferinformationen eine Hierarchie der Kontaktauflösung an. Wenn ein Anruf eingeht, sucht die App zunächst nach organisatorischen Kontakten und fragt dann nach lokalen Kontaktquellen ab (Webex App-Kontakte, Outlook oder macOS-Kontakte). Wenn eine übereinstimmende Telefonnummer in lokalen Kontakten gefunden wird, überschreibt die App die im Netzwerk bereitgestellte Anrufer-ID mit dem lokal gespeicherten Kontaktnamen.

Die Analyse der WebEx App-Protokolle ergab den folgenden Prozess zur Kontaktauflösung:

```
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
```

Es wurde bestätigt, dass das Netzwerk und die WXCC-Systeme die richtigen SIP-Anrufer-ID-Informationen senden. Der WXCC-Desktop zeigt die richtigen Anruferinformationen an, aber das Verhalten der WebEx App zur lokalen Kontaktauflösung führt dazu, dass der Anrufername nicht

übereinstimmt.

Verwandte Inhalte

- Anrufererkennung und Anrufweiterleitung
- 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.