Resolución de problemas de no actualización del nombre ID de llamante externo de llamada de Webex tras el cambio de configuración del hub de control

Contenido

Problema

El nombre de ID de la persona que llama externa de un usuario de Webex Calling se cambió en el Centro de control de "Company Inc." a "Juan D", pero las llamadas PSTN salientes continuaron mostrando el nombre anterior de la persona que llama, "Empresa Inc." a destinatarios externos. El número de ID de la persona que llama externa se muestra correctamente, pero el nombre de la persona que llama no refleja la configuración actualizada a pesar de que el cambio se realizó aproximadamente dos semanas antes del problema notificado.

Al realizar llamadas PSTN salientes, los destinatarios externos seguían viendo el nombre de la persona que llama anterior mientras el número de ID de la persona que llama configurado se presentaba correctamente. El problema persistió aunque la configuración del centro de control mostró la configuración actualizada del nombre de la persona que llama.

Entorno

- Región de Webex Calling North America
- Ubicación mediante planes de llamadas de Cisco para la conectividad PSTN
- Usuario configurado con línea directa (+14031231234) y nombre de ID de la persona que llama con línea directa ("Juan D")
- Conexión PSTN: Planes de llamadas de Cisco

Resolución

La resolución implicaba la actualización de las entradas de la base de datos Cisco PSTN CNAM (nombre del llamante), ya que se determinó que el problema no coincidía entre la configuración del centro de control y los registros de nombre del llamante del lado PSTN.

Paso 1: Verificar tipo de conectividad PSTN

El propietario del caso confirmó que la ubicación estaba utilizando planes de llamadas de Cisco para la conectividad PSTN, lo que significaba que los registros CNAM posiblemente se gestionaban a través del portal del proveedor PSTN de Cisco.

Paso 2: Analizar la señalización SIP

Se realizó una llamada de prueba para comprobar que Webex Calling estaba enviando la información de identificación de llamada correcta:

Detalles de la llamada de prueba:

```
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
```

La revisión del mensaje SIP INVITE saliente confirmó que se estaban enviando el nombre y el número de la persona que llama correctos en los encabezados From y P-Asserted-Identity:

```
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
```

Paso 3: Identificación de Discrepancias de Base de Datos CNAM

Ingeniería identificó que la organización tenía Cisco PSTN configurado con Habilitar lista CNAM y que el nombre de ID de la persona que llama seguía apareciendo como "Empresa, Inc." en la base de datos PSTN CNAM, a pesar de que la configuración del centro de control muestra "John D"

Paso 4: Actualizar registros CNAM

Ingeniería completó las actualizaciones de CNAM para los números afectados:

- +14031231234 - actualizado a "Juan D"
- +14161231234 - actualizado a "Juan D" (número adicional solicitado durante la resolución)

Las actualizaciones de CNAM se procesaron a través del portal de proveedores de Cisco PSTN, con un tiempo de propagación previsto de 24-48 horas.

Paso 5: Validación de clientes

Después de que se completaran las actualizaciones de CNAM y transcurriera el período de propagación, el cliente confirmó que las llamadas salientes mostraban ahora el nombre de la persona que llama correcto "Jonathan L" a los destinatarios externos.

Actualizaciones CNAM adicionales

Se abrió un caso independiente (701130937) para gestionar las actualizaciones de CNAM para cuatro números adicionales a través del portal PSTN de Cisco, lo que permite cerrar el caso original una vez que se resolvió el problema principal.

Causa

El problema fue causado por una discordancia entre la configuración del ID de la persona que llama externa del centro de control de llamadas de Webex y los registros de la base de datos de Cisco PSTN CNAM. Aunque la configuración del centro de control se actualizó correctamente a "John D", las entradas CNAM correspondientes de la base de datos del proveedor de Cisco PSTN seguían conteniendo el nombre de la persona que llamaba anterior, "Company Inc."

Cuando se utilizan planes de llamadas de Cisco, el operador PSTN hace referencia a la base de datos CNAM para obtener la información del nombre de la persona que llama, que tiene prioridad sobre la información de encabezado SIP enviada desde la plataforma de llamadas Webex. Como consecuencia, los destinatarios externos ven el nombre de la persona que llama obsoleto de la base de datos CNAM en lugar del nombre actualizado configurado en el concentrador de control.

Contenido relacionado

- Solución de problemas de llamadas de Webex en el concentrador de control
- Configuración de llamadas Webex para su organización
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).