Resolución de problemas Webex App muestra identificación de llamada incorrecta debido a la anulación de resolución de contacto local

Contenido

Problema

Al realizar llamadas salientes desde la aplicación Webex (en este caso, mediante Webex Contact Center) mediante ANI +16174443000 (u otro número de teléfono similar), la aplicación Webex muestra un nombre de ID de la persona que llama incorrecto en la notificación emergente de llamada. En lugar de mostrar solo el número de teléfono o el nombre de EP/canal deseado, los usuarios ven nombres como "Notificación de emergencia de Everbridge" u otros nombres personales como "Fabian Arce" asociados con el número. El propio escritorio WXCC muestra la información correcta de la persona que llama, pero la aplicación Webex presenta un nombre diferente, lo que afecta a la identidad de la llamada saliente de los usuarios afectados.

Este problema se produce de forma uniforme para los usuarios afectados y se inicia tras la migración de UCCE a WXCC. El comportamiento afecta a la visualización de la notificación de llamada en la aplicación Webex cuando los agentes reciben el tramo de llamada saliente después de iniciar llamadas desde el escritorio del agente WXCC.

Entorno

- Webex Contact Center (WXCC) con integración de llamadas de Webex
- Aplicación Webex para macOS y Windows
- ANI saliente: +16174443000 (u otro número de teléfono)
- Flujo de llamada: WXCC > WXC > CUBE > PSTN

Resolución

El problema se resuelve quitando o actualizando las entradas de contacto local que coinciden con el número de ANI saliente en los terminales afectados. La aplicación Webex aplica una jerarquía de resolución de contactos que anula la información de ID de la persona que llama proporcionada por la red cuando existen números de teléfono coincidentes en los orígenes de contactos locales.

Paso 1: Identificar orígenes de contactos locales

La aplicación Webex consulta varios orígenes de contactos locales en esta jerarquía:

- Contactos de aplicación Webex
- Contactos de Outlook
- aplicación Contactos de macOS (para usuarios de Mac)

Paso 2: Eliminar entradas de contacto conflictivas

Para usuarios de macOS:

1. Abra la aplicación Contactos de macOS (Cmd+Space → "Contactos")
2. Busque +16174443000 o el nombre incorrecto mostrado (por ejemplo, "Everbridge")
3. Elimine o actualice la entrada del contacto.
4. Pruebe las llamadas salientes para verificar el comportamiento del ID de la persona que llama.

Para usuarios de Windows y contactos de Outlook:

1. Verifique los contactos de Outlook para ver las entradas que contienen el número de teléfono +16174443000.
2. Elimine o actualice las entradas de contacto coincidentes.

3. Verifique que ningún contacto de la aplicación Webex contenga este número.

Paso 3: Verificar resolución

Después de eliminar las entradas de contacto conflictivas, la aplicación Webex refleja inmediatamente el cambio y muestra la información de identificación de llamada proporcionada por la red en lugar del nombre del contacto local.

Solución alternativa: Solicitud de característica

Para las organizaciones que requieren una solución sistemática, se ha presentado una solicitud de función (COLLAB-I-27655) para proporcionar una opción para deshabilitar la resolución de ID de llamante basada en contacto local en la aplicación Webex. Póngase en contacto con su equipo de cuentas/CSM/DSM para realizar un seguimiento de esta solicitud de función y abogar por ella.

Causa

La aplicación Webex aplica una jerarquía de resolución de contactos al mostrar la información de la persona que llama. Cuando se recibe una llamada, la aplicación primero comprueba los contactos de la organización y, a continuación, consulta los orígenes de contactos locales (contactos de la aplicación Webex, contactos de Outlook o contactos de macOS). Si se encuentra un número de teléfono coincidente en los contactos locales, la aplicación invalida el ID de la persona que llama proporcionado por la red con el nombre del contacto almacenado localmente.

El análisis de los registros de la aplicación Webex reveló este proceso de resolución de contactos:

```
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
```

Se confirmó que la red y los sistemas WXCC estaban enviando la información de ID de la persona que llama SIP correcta. El escritorio WXCC muestra la información correcta de la persona que llama, pero el comportamiento de resolución de contacto local de la aplicación

Webex provoca la discordancia del nombre de la persona que llama.

Contenido relacionado

- Identificación y redirección de llamadas
- 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).