Dépannage de l'ID appelant externe Webex Nom non mis à jour après modification de la configuration du concentrateur de contrôle

Table des matières

Problème

Le nom d'ID d'appelant externe d'un utilisateur Webex Calling a été modifié dans Control Hub et est passé de « Company Inc. ». à « John D », mais les appels PSTN sortants ont continué en affichant le nom de l'appelant précédent « Company Inc. » à des destinataires externes. Le numéro d'identification de l'appelant externe s'affiche correctement, mais le nom de l'appelant ne reflète pas la configuration mise à jour, bien que la modification ait été effectuée environ deux semaines avant le problème signalé.

Lors d'appels PSTN sortants, les destinataires externes voyaient toujours l'ancien nom de l'appelant alors que le numéro d'identification de l'appelant configuré s'affichait correctement. Le problème a persisté même si la configuration du Control Hub a affiché les paramètres mis à jour du nom de l'appelant.

Environnement

- Région Amérique du Nord d'appel Webex
- Emplacement utilisant les plans d'appel Cisco pour la connectivité RTPC
- Utilisateur configuré avec Direct Line (+14031231234) et le nom de l'appelant Direct Line ("John D")
- Connexion PSTN : Plans d'appel Cisco

Résolution

La résolution impliquait la mise à jour des entrées de la base de données Cisco PSTN CNAM (nom de l'appelant), car le problème a été déterminé comme étant une non-correspondance entre la configuration du concentrateur de contrôle et les enregistrements de nom de l'appelant côté RTPC.

Étape 1: Vérification du type de connectivité PSTN

Le propriétaire du dossier a confirmé que l'emplacement utilisait les plans d'appel Cisco pour la connectivité PSTN, ce qui signifie que les enregistrements CNAM ont peut-être été gérés via le portail du fournisseur PSTN Cisco.

Étape 2: Analyser la signalisation SIP

Un appel test a été effectué pour vérifier que Webex Calling envoyait les informations d'identification d'appelant correctes :

Détails de l'appel test :

```
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
```

L'examen du message SIP INVITE sortant a confirmé que le nom et le numéro de l'appelant corrects étaient envoyés dans les en-têtes From et 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
```

Étape 3: Identifier les différences de base de données CNAM

L'équipe d'ingénierie a constaté que Cisco PSTN était configuré avec l'option Enable CNAM Listing et que le nom de l'appelant était toujours « Company Inc. ». dans la base de données CNAM PSTN, malgré la configuration du Control Hub indiquant « John D »

Étape 4: Mettre à jour les enregistrements CNAM

L'ingénierie a terminé les mises à jour CNAM pour les numéros concernés :

- +14031231234 - mis à jour en "John D"
- +14161231234 - mis à jour en "John D" (numéro supplémentaire demandé lors de la résolution)

Les mises à jour CNAM ont été traitées via le portail du fournisseur RTPC de Cisco, avec un temps de propagation prévu de 24 à 48 heures.

Étape 5: Validation du client

Une fois les mises à jour CNAM terminées et la période de propagation écoulée, le client a confirmé que les appels sortants affichaient désormais le nom correct de l'appelant « Jonathan L » aux destinataires externes.

Mises à jour CNAM supplémentaires

Un dossier distinct (701130937) a été ouvert pour traiter les mises à jour CNAM pour quatre numéros supplémentaires via le portail RTPC de Cisco, ce qui a permis de clore le dossier d'origine une fois le problème principal résolu.

Motif

Le problème est dû à une non-correspondance entre la configuration de l'ID d'appelant externe du concentrateur de contrôle des appels Webex et les enregistrements de la base de données Cisco PSTN CNAM. Bien que la configuration du Control Hub ait été correctement mise à jour en « John D », les entrées CNAM correspondantes dans la base de données du fournisseur RTPC de Cisco contenaient toujours le nom de l'appelant précédent « Company Inc. ».

Lors de l'utilisation des plans d'appel Cisco, l'opérateur RTPC fait référence à la base de données CNAM pour les informations de nom de l'appelant, qui sont prioritaires sur les informations d'en-tête SIP envoyées depuis la plate-forme d'appel Webex. Les destinataires externes ont donc vu le nom obsolète de l'appelant dans la base de données CNAM plutôt que le nom mis à jour configuré dans le Control Hub.

Autres informations utiles

- Dépannage des appels Webex dans le Control Hub
- Configurer l'appel Webex pour votre organisation
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.