Dépannage L'application Webex affiche un ID d'appelant incorrect en raison du remplacement de la résolution de contact locale

Table des matières

Problème

Lorsque vous effectuez des appels sortants à partir de l'application Webex (dans ce cas, à l'aide du centre de contact Webex) à l'aide de l'ANI +16174443000 (ou d'un autre numéro de téléphone similaire), l'application Webex affiche un nom d'ID d'appelant incorrect dans la notification contextuelle d'appel. Au lieu d'afficher uniquement le numéro de téléphone ou le nom prévu de l'EP/du canal, les utilisateurs voient des noms tels que "Everbridge Emergency Notification" ou d'autres noms personnels tels que "Fabian Arce" associés au numéro. Le bureau WXCC lui-même affiche les informations d'appelant correctes, mais l'application Webex présente un nom différent, ce qui a un impact sur l'identité d'appel sortant pour les utilisateurs concernés.

Ce problème se produit régulièrement pour les utilisateurs concernés et a commencé après la migration d'UCCE vers WXCC. Ce comportement affecte l'affichage de la notification d'appel sur l'application Webex lorsque les agents reçoivent le tronçon d'appel sortant après avoir initié des appels à partir du bureau de l'agent WXCC.

Environnement

- Webex Contact Center (WXCC) avec intégration d'appels Webex
- Application Webex pour macOS et Windows
- ANI sortant : +16174443000 (ou un autre numéro de téléphone)
- Flux d'appels : WXCC > WXC > CUBE > RTPC

Résolution

Le problème est résolu en supprimant ou en mettant à jour les entrées de contact local qui correspondent au numéro ANI sortant sur les points d'extrémité concernés. L'application Webex applique une hiérarchie de résolution de contact qui remplace les informations d'identification de l'appelant fournies par le réseau lorsque des numéros de téléphone correspondants existent dans des sources de contact locales.

Étape 1: Identifier les sources de contact locales

L'application Webex interroge plusieurs sources de contact locales dans cette hiérarchie :

- Contacts de l'application Webex
- Contacts Outlook
- macOS Contacts app (pour les utilisateurs Mac)

Étape 2: Supprimer les entrées de contact conflictuelles

Pour les utilisateurs macOS :

1. Ouvrez l'application Contacts macOS (Cmd+Space → "Contacts")
2. Recherchez +1617443000 ou le nom incorrect affiché (par exemple, « Everbridge »)
3. Supprimez ou mettez à jour l'entrée de contact.
4. Testez les appels sortants pour vérifier le comportement de l'ID de l'appelant.

Pour les utilisateurs Windows et les contacts Outlook :

1. Recherchez les entrées contenant le numéro de téléphone +16174443000 dans les contacts Outlook.
2. Supprimez ou mettez à jour les entrées de contact correspondantes.

3. Vérifiez qu'aucun contact de l'application Webex ne contient ce numéro.

Étape 3: Vérifier la résolution

Après avoir supprimé les entrées de contact conflictuelles, l'application Webex reflète immédiatement la modification et affiche les informations d'ID d'appelant fournies par le réseau au lieu du nom du contact local.

Solution alternative : Demande de fonctionnalité

Pour les organisations nécessitant une solution systématique, une demande de fonctionnalité (COLLAB-I-27655) a été déposée pour fournir une option permettant de désactiver la résolution d'ID d'appelant basée sur le contact local dans l'application Webex. Contactez votre équipe de compte/CSM/DSM pour suivre et plaider cette demande de fonctionnalité.

Motif

L'application Webex applique une hiérarchie de résolution des contacts lors de l'affichage des informations de l'appelant. Lorsqu'un appel est reçu, l'application recherche d'abord les contacts de l'organisation, puis interroge les sources de contact locales (contacts de l'application Webex, contacts Outlook ou contacts macOS). Si un numéro de téléphone correspondant est trouvé dans les contacts locaux, l'application remplace l'ID d'appelant fourni par le réseau par le nom de contact stocké localement.

L'analyse des journaux de l'application Webex a révélé ce processus de résolution de contact :

```
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
```

Il a été confirmé que le réseau et les systèmes WXCC envoyaient des informations d'identification d'appelant SIP correctes. Le bureau WXCC affiche les informations d'appelant correctes, mais le comportement de résolution de contact local de l'application Webex entraîne une non-

correspondance du nom de l'appelant.

Autres informations utiles

- Identification de l'appelant et redirection
- 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.