Risoluzione dei problemi relativi all'ID chiamante esterno Webex Calling - Aggiornamento del nome non eseguito dopo la modifica della configurazione dell'hub di controllo

Sommario

Problema

Il nome ID chiamante esterno di un utente Webex Calling è stato modificato in Control Hub da "Company Inc." a "John D", ma le chiamate PSTN in uscita hanno continuato a visualizzare il precedente nome del chiamante "Company Inc." a destinatari esterni. Il numero ID del chiamante esterno è visualizzato correttamente, ma il nome del chiamante non riflette la configurazione aggiornata nonostante la modifica sia stata apportata circa due settimane prima del problema segnalato.

Durante le chiamate PSTN in uscita, i destinatari esterni continuavano a visualizzare il vecchio nome del chiamante mentre il numero ID del chiamante configurato presentava correttamente. Il problema persiste anche se nella configurazione dell'hub di controllo sono visualizzate le impostazioni aggiornate del nome del chiamante.

Ambiente

- Webex Calling Nord America
- Posizione tramite i piani di chiamata Cisco per la connettività PSTN
- Utente configurato con Direct Line (+14031231234) e nome ID chiamante Direct Line ("John D")
- Connessione PSTN: Piani di chiamata Cisco

Risoluzione

La risoluzione ha comportato l'aggiornamento delle voci del database CNAM (Nome chiamante) PSTN Cisco, in quanto il problema è stato determinato come una mancata corrispondenza tra la configurazione dell'hub di controllo e i record dei nomi chiamante sul lato PSTN.

Passaggio 1: Verifica tipo di connettività PSTN

Il proprietario del caso ha confermato che la sede utilizza Cisco Calling Plan per la connettività PSTN, il che significa che i record CNAM sono probabilmente gestiti tramite il portale del provider PSTN di Cisco.

Passaggio 2: Analizza segnalazione SIP

È stata effettuata una chiamata di prova per verificare che Webex Calling stesse inviando le informazioni corrette sull'ID chiamante:

Dettagli chiamata di prova:

```
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 verifica del messaggio SIP INVITE in uscita ha confermato che il nome e il numero del chiamante inviati nelle intestazioni From e P-Asserted-Identity sono corretti:

```
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
```

Passaggio 3: Identificazione della discrepanza del database CNAM

Engineering ha rilevato che nell'organizzazione la funzionalità PSTN di Cisco è configurata con l'opzione Abilita elenco CNAM e che il nome ID chiamante è ancora indicato come "Company Inc". nel database CNAM PSTN, nonostante la configurazione dell'hub di controllo indichi "John D"

Passaggio 4: Aggiorna record CNAM

Aggiornamenti CNAM completati dal reparto tecnico per i numeri interessati:

- +14031231234 - aggiornato a "Giovanni D"
- +14161231234 - aggiornato a "Giovanni D" (numero aggiuntivo richiesto durante la risoluzione)

Gli aggiornamenti CNAM sono stati elaborati tramite il portale dei provider PSTN di Cisco, con un tempo di propagazione previsto di 24-48 ore.

Passaggio 5: Convalida cliente

Al termine degli aggiornamenti di CNAM e del periodo di propagazione, il cliente ha confermato che le chiamate in uscita visualizzavano ora il nome del chiamante corretto "Jonathan L" per i destinatari esterni.

Aggiornamenti aggiuntivi CNAM

È stata aperta una richiesta separata (701130937) per gestire gli aggiornamenti CNAM per quattro numeri aggiuntivi tramite il portale Cisco PSTN, consentendo di chiudere la richiesta originale una volta risolto il problema principale.

Causa

Il problema è stato causato da una mancata corrispondenza tra la configurazione dell'ID chiamante esterno di Webex Calling Control Hub e i record del database CNAM Cisco PSTN. Mentre la configurazione di Control Hub è stata aggiornata correttamente a "John D", le voci CNAM corrispondenti nel database dei provider PSTN di Cisco contenevano ancora il nome del chiamante precedente "Company Inc".

Quando si utilizzano i piani chiamanti Cisco, il vettore PSTN fa riferimento al database CNAM per le informazioni sul nome del chiamante, che hanno la precedenza sulle informazioni dell'intestazione SIP inviate dalla piattaforma Webex Calling. In questo modo, i destinatari esterni visualizzano il nome del chiamante obsoleto dal database CNAM anziché il nome aggiornato configurato in Control Hub.

Contenuto correlato

- Risoluzione dei problemi relativi alle chiamate Webex Calling in Control Hub
- Configurazione di Webex Calling per l'organizzazione
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).