Risoluzione dei problemi: Webex App visualizza l'ID chiamante errato a causa dell'override della risoluzione dei contatti locali

Sommario

Problema

Quando si effettuano chiamate in uscita dall'app Webex (in questo caso, usando Webex Contact Center) con ANI +1617443000 (o un altro numero di telefono simile), l'app Webex visualizza un nome ID chiamante errato nella notifica popup della chiamata. Anziché mostrare solo il numero di telefono o il nome di EP/Canale previsto, gli utenti vedono nomi come "Notifica di emergenza Everbridge" o altri nomi personali come "Fabian Arce" associati al numero. Lo stesso desktop WXCC visualizza le informazioni corrette sul chiamante, ma l'app Webex presenta un nome diverso, che influisce sull'identità delle chiamate in uscita per gli utenti interessati.

Questo problema si verifica in modo coerente per gli utenti interessati e ha inizio dopo la migrazione da UCCE a WXCC. Il comportamento influisce sulla visualizzazione della notifica di chiamata sull'app Webex quando gli agenti ricevono la coda di chiamata in uscita dopo aver avviato chiamate dal desktop dell'agente WXCC.

Ambiente

- Webex Contact Center (WXCC) con integrazione Webex Calling
- Webex App per macOS e Windows
- ANI in uscita: +16174443000 (o un altro numero di telefono)
- Flusso di chiamata: WXC > WXC > CUBO > PSTN

Risoluzione

Il problema viene risolto rimuovendo o aggiornando le voci dei contatti locali che corrispondono al numero ANI in uscita sugli endpoint interessati. L'app Webex applica una gerarchia di risoluzione dei contatti che ignora le informazioni sull'ID chiamante fornite dalla rete quando i numeri di telefono corrispondenti esistono nelle origini dei contatti locali.

Passaggio 1: Identifica origini contatto locali

L'app Webex esegue una query su più origini contatto locali in questa gerarchia:

- Contatti dell'app Webex
- Contatti di Outlook
- app Contatti macOS (per utenti Mac)

Passaggio 2: Rimuovi voci di contatto in conflitto

Per gli utenti macOS:

1. Aprire l'app Contatti macOS (Cmd+Space → "Contatti")
2. Cerca +16174443000 o il nome non corretto visualizzato (ad esempio, "Everbridge")
3. Elimina o aggiorna la voce contatto.
4. Eseguire il test delle chiamate in uscita per verificare il comportamento dell'ID chiamante.

Per gli utenti di Windows e i contatti di Outlook:

1. Verificare nei contatti di Outlook la presenza di voci contenenti il numero di telefono +16174443000.
2. Rimuovi o aggiorna eventuali contatti corrispondenti.
3. Verificare che nessun contatto nell'app Webex contenga questo numero.

Passaggio 3: Verifica risoluzione

Dopo aver rimosso le voci di contatto in conflitto, l'app Webex riflette immediatamente la modifica e visualizza le informazioni sull'ID chiamante fornite dalla rete invece del nome del contatto locale.

Soluzione alternativa: Richiesta funzionalità

Per le organizzazioni che richiedono una soluzione sistematica, è stata inviata una richiesta di funzionalità (COLLAB-I-27655) per fornire un'opzione per disabilitare la risoluzione dell'ID chiamante basata sul contatto locale nell'app Webex. Contattate il team amministrativo/CSM/DSM per verificare e sostenere questa richiesta di funzionalità.

Causa

L'app Webex applica una gerarchia di risoluzione dei contatti quando visualizza le informazioni sul chiamante. Quando viene ricevuta una chiamata, l'app controlla innanzitutto i contatti dell'organizzazione, quindi esegue una query sulle origini dei contatti locali (contatti di Webex App, contatti di Outlook o macOS). Se viene trovato un numero di telefono corrispondente nei contatti locali, l'app sostituisce l'ID chiamante fornito dalla rete con il nome del contatto archiviato localmente.

L'analisi dei log delle app Webex ha rivelato questo processo di risoluzione dei contatti:

```
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
```

È stato confermato che la rete e i sistemi WXCC stanno inviando informazioni corrette sull'ID chiamante SIP. Sul desktop WXCC vengono visualizzate le informazioni corrette sul chiamante, ma il comportamento di risoluzione dei contatti locali dell'app Webex causa una mancata corrispondenza del nome del chiamante.

Contenuto correlato

- Identificazione del chiamante e reindirizzamento delle chiamate
- 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).