Control Hub設定変更後にWebex発信側外部発信者ID名が更新されない場合のトラブルシューティング

内容

問題

Control Hubで、Webex通話ユーザの外部発信者ID名を「Company Inc.」から「John D」に変更しましたが、発信PSTNコールでは、外部受信者に対しては、以前の発信者IDである「Company Inc.」が引き続き表示されていました。外部発信者ID番号は正しく表示されましたが、報告された問題の約2週間前に変更が行われたにもかかわらず、発信者の名前には更新された設定が反映されませんでした。

PSTNコールを発信する際、設定された発信者ID番号が正しく表示されている間、外部受信者には古い発信者の名前がまだ表示されていました。Control Hubの設定に更新された発信者名が表示されても、問題は解決しない。

環境

- 北米リージョンに発信するWebex
- PSTN接続にシスコの通話プランを使用する場所
- 直通電話(+14031231234)および直通電話の発信者ID名(「John D」)で設定されたユーザ
- PSTN接続：シスコの通話プラン

解決方法

この問題はControl Hubの設定とPSTN側の発信者名レコードの不一致と判断されたため、解決策

としてCisco PSTN CNAM（発信者名）データベースエントリを更新しました。

手順1:PSTN接続タイプの確認

ケースのオーナーは、ロケーションがPSTN接続にシスコの通話プランを使用していることを確認しました。つまり、CNAMレコードはCisco PSTNプロバイダーポータルを通じて管理されていました。

ステップ2:SIPシグナリングの分析

テストコールが行われ、Webex通話が正しい発信者ID情報を送信していることを確認しました。

テストコールの詳細

```
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
```

発信SIP INVITEメッセージを確認すると、正しい発信者名と発信者番号がFromヘッダーとP-Asserted-Identityヘッダーで送信されていることが確認されました。

```
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
```

手順3:CNAMデータベースの不一致を特定する

エンジニアリング部門では、Control Hubの設定で「John D」が表示されているにもかかわらず、組織でCisco PSTNがEnable CNAM Listingに設定されており、発信者IDがPSTN CNAMデータベースでも「Company Inc.」としてリストされていることを確認しています

ステップ4:CNAMレコードの更新

エンジニアリング部門が該当番号のCNAMのアップデートを完了しました。

- +14031231234:「John D」に更新
- +14161231234:「John D」に更新（解決時に追加番号が必要）

CNAMのアップデートは、Cisco PSTNプロバイダーポータルを通じて処理され、予測される伝播時間は24 ~ 48時間でした。

ステップ5：お客様による検証

CNAMの更新が完了し、伝播期間が経過した後、顧客は発信コールに正しい発信者名「Jonathan L」が外部受信者に表示されていることを確認しました。

その他のCNAMの更新

Cisco PSTNポータルを通じて4つの追加の番号に関するCNAMアップデートを処理するために、別のケース(701130937)がオープンされました。これにより、主要な問題が解決した後で、元のケースをクローズすることができます。

原因

この問題は、Webex Calling Control Hubの外部発信者ID設定とCisco PSTN CNAMデータベースレコードの不一致が原因で発生しました。Control Hubの設定は「John D」に正しく更新されましたが、Cisco PSTNプロバイダーデータベース内の対応するCNAMエントリには、以前の発信者の名前「Company Inc.」が引き続き含まれています。

シスコの通話プランを使用すると、PSTNキャリアは発信者名情報についてCNAMデータベースを参照します。この情報は、Webex通話プラットフォームから送信されるSIPヘッダー情報よりも優先されます。これにより、外部受信者には、Control Hubで設定された更新後の名前ではなく、CNAMデータベースからの古い発信者名が表示されるようになりました。

関連コンテンツ

- Control HubでのWebex通話のトラブルシューティング
- 組織でのWebex通話の設定
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。