トラブルシューティング：ローカルの連絡先解決のオーバーライドが原因でWebexアプリに正しくない発信者IDが表示される

内容

問題

ANI +16174443000（または他の同様の電話番号）を使用してWebExアプリ（この場合、WebExコンタクトセンターを使用）から発信コールを行うと、WebExアプリのコールポップアップ通知に誤った発信者IDが表示されます。電話番号または目的のEP/チャネル名のみを表示するのではなく、ユーザには「Everbridge Emergency Notification」などの名前や、番号に関連付けられた「Fabian Arce」などの個人名が表示されます。WXCCデスクトップ自体には正しい発信者情報が表示されますが、Webexアプリに別の名前が表示され、影響を受けるユーザの発信コールIDに影響を与えます。

この問題は、影響を受けるユーザに対して一貫して発生し、UCCEからWXCCへの移行後に発生し始めました。この動作は、エージェントがWXCCエージェントデスクトップからコールを開始した後に発信コールレッグを受信すると、Webexアプリケーションのコール通知の表示に影響します。

環境

- Webex Contact Center(WXCC)とWebex Callingの統合
- MacOSおよびWindows向けWebExアプリ
- アウトバウンドANI:+16174443000（または別の電話番号）
- コールフロー：WXCC > WXC > CUBE > PSTN

解決方法

この問題は、影響を受けるエンドポイントの発信ANI番号に一致するローカル連絡先エントリを削除または更新することで解決されます。Webexアプリは、ローカルの連絡先ソースに電話番号が一致する場合に、ネットワークから提供された発信者ID情報を上書きする連絡先解決階層を適用します。

手順1：地域の連絡先の特定

Webexアプリは、この階層内の複数のローカル連絡先ソースに対してクエリを実行します。

- Webexアプリの連絡先
- Outlook 連絡先
- macOS連絡先アプリ（Macユーザ用）

手順2：競合する連絡先エントリを削除する

macOSユーザの場合：

1. macOS Contactsアプリ(Cmd+Space → “Contacts”)を開きます
2. +16174443000または表示された誤った名前（「Everbridge」など）を検索します。
3. 連絡先エントリを削除または更新します。
4. 発信コールをテストして、発信者IDの動作を確認します。

WindowsユーザーとOutlookの連絡先の場合：

1. 電話番号+16174443000を含むエントリがないか、Outlookの連絡先を確認します。
2. 一致する連絡先エントリを削除または更新します。
3. Webexアプリにこの番号を含む連絡先がないことを確認します。

ステップ3：解決策の確認

競合する連絡先エントリを削除すると、Webexアプリは即座に変更を反映し、ローカル連絡先名の代わりにネットワークから提供された発信者ID情報を表示します。

代替ソリューション：機能の要求

体系的なソリューションを必要とする組織のために、WebExアプリでローカルの連絡先ベースの発信者ID解決を無効にするオプションを提供する機能リクエスト(COLLAB-I-27655)が提出されています。この機能リクエストの追跡とアドボケートについては、担当のアカウントチーム/CSM/DSMにお問い合わせください。

原因

Webexアプリは、発信者情報を表示するときに連絡先解決階層を適用します。通話を受信すると、アプリは最初に組織の連絡先を確認し、次にローカルの連絡先ソース (Webex Appの連絡先、Outlook、またはmacOSの連絡先) を照会します。 一致する電話番号がローカルの連絡先で見つかった場合、アプリケーションはネットワークから提供された発信者IDを、ローカルに保存された連絡先名で上書きします。

Webexアプリケーションログの分析により、この連絡先解決プロセスが明らかになりました。

```
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
```

ネットワークおよびWXCCシステムは、正しいSIP発信者ID情報を送信していることが確認されました。WXCCデスクトップには正しい発信者情報が表示されますが、Webexアプリケーションのローカルでの連絡先解決動作により、発信者名の不一致が発生します。

関連コンテンツ

- 発信者IDとコールリダイレクション
- 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。