Control Hub 컨피그레이션 변경 후 Webex 발신 외부 발신자 ID 이름이 업데이트되지 않음 문제 해결

목차

문제

Webex 발신 사용자의 외부 발신자 ID 이름이 Control Hub에서 "Company Inc."에서 변경되었습니다. "John D"에 연결되었지만 아웃바운드 PSTN 통화에는 이전 발신자 이름 "Company Inc"가 계속 표시되었습니다. 외부 수신자에게 전송됩니다. 외부 발신자 ID 번호가 올바르게 표시되었지만 보고된 문제 발생 약 2주 전에 변경이 이루어졌음에도 불구하고 발신자 이름에 업데이트된 컨피그레이션이 반영되지 않았습니다.

아웃바운드 PSTN 통화를 할 때 구성된 발신자 ID 번호가 올바르게 표시되는 동안 외부 수신자에게 이전 발신자 이름이 여전히 표시되었습니다. Control Hub 컨피그레이션에 업데이트된 발신자 이름 설정이 표시되더라도 문제가 지속되었습니다.

환경

- Webex Calling North America 지역
- PSTN 연결을 위한 Cisco 통화 요금제를 사용하는 위치
- 직접 회선(+14031231234) 및 직접 회선 발신자 ID 이름("John D")으로 구성된 사용자
- PSTN 연결: Cisco 통화 요금제

해결

이 문제는 제어 허브 컨피그레이션과 PSTN측 발신자 이름 레코드 간에 일치하지 않는 것으로 확인

되었기 때문에 Cisco PSTN CNAM(발신자 이름) 데이터베이스 항목을 업데이트하는 것과 관련된 해결책입니다.

1단계: PSTN 연결 유형 확인

케이스 소유자가 해당 위치에서 PSTN 연결을 위한 Cisco Calling Plan을 사용하고 있음을 확인했습니다. 즉, CNAM 레코드가 Cisco PSTN 공급자 포털을 통해 관리되었을 수 있습니다.

2단계: SIP 신호 분석

Webex Calling이 올바른 발신자 ID 정보를 보내는지 확인하기 위해 테스트 호출이 수행되었습니다.

테스트 통화 세부 정보:

```
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
```

아웃바운드 SIP INVITE 메시지를 검토한 결과 From 및 P-Asserted-Identity 헤더에서 올바른 발신자 이름과 번호가 전송되고 있음이 확인되었습니다.

```
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
```

3단계: CNAM 데이터베이스 불일치 확인

엔지니어링에서는 조직에 Cisco PSTN이 Enable CNAM Listing(CNAM 나열 활성화)으로 구성되어 있으며 발신자 ID 이름이 여전히 "Company Inc."로 표시되어 있음을 확인했습니다. Control Hub 컨피그레이션에서 "John D"가 표시됨에도 불구하고 PSTN CNAM 데이터베이스에서

4단계: CNAM 레코드 업데이트

엔지니어링이 영향을 받은 번호에 대한 CNAM 업데이트를 완료했습니다.

- +14031231234 - "John D"로 업데이트됨
- +14161231234 - "John D"로 업데이트(해결 중 추가 번호 요청)

CNAM 업데이트는 Cisco PSTN 공급자 포털을 통해 처리되었으며 예상 전파 시간은 24-48시간입니다.

5단계: 고객 검증

CNAM 업데이트가 완료되고 전달 기간이 경과하면 고객은 이제 아웃바운드 통화에서 외부 수신자에게 올바른 발신자 이름 "Jonathan L"이 표시됨을 확인했습니다.

추가 CNAM 업데이트

Cisco PSTN 포털을 통해 4개의 추가 번호에 대한 CNAM 업데이트를 처리하기 위해 별도의 케이스(701130937)가 열렸으므로, 기본 문제가 해결되면 원래 케이스를 닫을 수 있습니다.

원인

이 문제는 Webex Calling Control Hub 외부 발신자 ID 컨피그레이션과 Cisco PSTN CNAM 데이터베이스 레코드 간의 불일치로 인해 발생했습니다. Control Hub 컨피그레이션이 "John D"로 올바르게 업데이트되었지만 Cisco PSTN 공급자 데이터베이스의 해당 CNAM 항목에는 여전히 이전 발신자 이름 "Company Inc"가 포함되어 있습니다.

Cisco Calling Plan을 사용하는 경우 PSTN 통신 사업자는 발신자 이름 정보에 대한 CNAM 데이터베이스를 참조하며, 이는 Webex Calling 플랫폼에서 전송되는 SIP 헤더 정보보다 우선합니다. 이로 인해 외부 수신자가 Control Hub에 구성된 업데이트된 이름이 아닌 CNAM 데이터베이스에서 오래된 발신자 이름을 보게 되었습니다.

관련 콘텐츠

- 제어 허브의 Webex 통화 문제 해결
- 조직을 위한 Webex Calling 구성
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.