# 로컬 연락처 확인 재정의로 인해 Webex 앱이 잘못된 발신자 ID를 표시하는 문제 해결

## 목차

## 문제

ANI +16174443000(또는 다른 유사한 전화 번호)를 사용하여 Webex 앱에서 아웃바운드 통화를 할 경우(이 경우 Webex Contact Center 사용) Webex 앱은 통화 팝업 알림에 잘못된 발신자 ID 이름을 표시합니다. 전화 번호나 의도한 EP/채널 이름만 표시하는 대신, 사용자는 "Everbridge Emergency Notification"과 같은 이름 또는 "Fabian Arce"와 같은 다른 개인 이름을 해당 번호와 연관하여 볼 수 있습니다. WXCC 데스크톱 자체에 올바른 발신자 정보가 표시되지만 Webex 앱은 다른 이름을 표시하므로 영향을 받는 사용자의 아웃바운드 통화 ID에 영향을 줍니다.

이 문제는 영향을 받는 사용자에 대해 일관되게 발생하며 UCCE에서 WXCC로 마이그레이션한 후 시작됩니다. 이 동작은 에이전트가 WXCC 에이전트 데스크톱에서 통화를 시작한 후 아웃바운드 통화 레그를 수신할 때 Webex 앱의 통화 알림 표시에 영향을 줍니다.

## 환경

- Webex Contact Center(WXCC) with Webex Calling Integration
- MacOS 및 Windows용 Webex 앱
- 아웃바운드 ANI: +16174443000(또는 다른 전화 번호)
- 통화 흐름: WXCC > WXC > CUBE > PSTN

## 해결

영향을 받는 엔드포인트의 아웃바운드 ANI 번호와 일치하는 로컬 연락처 항목을 제거하거나 업데이트하여 문제를 해결합니다. Webex App은 로컬 연락처 소스에 일치하는 전화 번호가 있는 경우

네트워크에서 제공한 발신자 ID 정보를 재정의하는 연락처 확인 계층 구조를 적용합니다.

## 1단계: 로컬 연락처 소스 식별

Webex 앱은 이 계층 구조에서 여러 로컬 연락처 소스를 쿼리합니다.

- Webex 앱 연락처
- Outlook 연락처
- macOS 연락처 앱(Mac 사용자용)

## 2단계: 충돌하는 연락처 항목 제거

macOS 사용자의 경우:

1. MacOS 연락처 앱(Cmd+Space → "Contacts")을 엽니다.
2. +16174443000 또는 표시된 잘못된 이름(예: "Everbridge")을 검색합니다.
3. 연락처 항목을 삭제하거나 업데이트합니다.
4. 아웃바운드 통화를 테스트하여 발신자 ID 동작을 확인합니다.

Windows 사용자 및 Outlook 연락처:

1. 전화 번호 +161744443000이 포함된 항목이 있는지 Outlook 연락처를 확인하십시오.
2. 일치하는 연락처 항목을 제거하거나 업데이트합니다.
3. Webex 앱에 이 번호가 포함된 연락처가 없는지 확인합니다.

## 3단계: 해결 확인

충돌하는 연락처 항목을 제거한 후 Webex 앱은 즉시 변경 사항을 반영하고 로컬 연락처 이름 대신 네트워크 제공 발신자 ID 정보를 표시합니다.

### 대체 솔루션: 기능 요청

체계적인 솔루션이 필요한 조직의 경우, 기능 요청(COLLAB-I-27655)이 제출되어 Webex 앱에서 로컬 연락처 기반 발신자 ID 확인을 비활성화하는 옵션을 제공합니다. 이 기능 요청을 추적하고 옹호하려면 어카운트 팀/CSM/DSM에 문의하십시오.

## 원인

Webex 앱은 발신자 정보를 표시할 때 연락처 확인 계층을 적용합니다. 전화를 받으면 앱이 먼저 조직 연락처를 확인한 다음 로컬 연락처 소스(Webex App 연락처, Outlook 또는 macOS 연락처)를 쿼리합니다. 로컬 연락처에서 일치하는 전화 번호가 발견되면 앱이 네트워크에서 제공한 발신자 ID를 로컬에 저장된 연락처 이름으로 재정의합니다.

Webex 앱 로그를 분석한 결과 이러한 연락처 확인 프로세스가 나타났습니다.

```
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
```

네트워크 및 WXCC 시스템이 올바른 SIP 발신자 ID 정보를 전송하는 것으로 확인되었습니다. WXCC 데스크톱에 올바른 발신자 정보가 표시되지만 Webex 앱의 로컬 연결 확인 동작으로 인해 발신자 이름이 일치하지 않습니다.

## 관련 콘텐츠

- 발신자 식별 및 통화 리디렉션
- 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.