Problemen oplossen Webex aanroepen naam externe beller-ID niet bijwerken na wijziging configuratie Control Hub

Inhoud

uitgifte

De externe beller-ID van een gebruiker van Webex Calling werd in Control Hub gewijzigd van "Company Inc." naar "John D", maar uitgaande PSTN-oproepen bleven de vorige beller-naam "Company Inc." weergeven aan externe ontvangers. Het externe beller-ID-nummer wordt correct weergegeven, maar de naam van de beller geeft de bijgewerkte configuratie niet weer, ondanks dat de wijziging ongeveer twee weken vóór het gerapporteerde probleem is aangebracht.

Bij uitgaande PSTN-oproepen zagen externe ontvangers nog steeds de oude naam van de beller terwijl het geconfigureerde nummer van de beller-ID correct werd weergegeven. Het probleem bleef bestaan, hoewel de configuratie van de Control Hub de bijgewerkte instellingen voor de belnaam liet zien.

milieu

- Webex bellen Noord-Amerika regio
- Locatie met Cisco Calling Plans voor PSTN-connectiviteit
- Gebruiker geconfigureerd met Direct Line (+14031231234) en Direct Line beller ID naam ("John D")
- PSTN-verbinding: Cisco Calling Plans

resolutie

De resolutie betrof het bijwerken van de Cisco PSTN CNAM (Caller Name) databasevermeldingen, omdat het probleem werd vastgesteld als een discrepantie tussen de configuratie van de Control Hub en de PSTN-side caller name records.

Stap 1: Type PSTN-connectiviteit verifiëren

De eigenaar van de zaak bevestigde dat de locatie Cisco Calling Plans voor PSTN-connectiviteit gebruikte, wat betekende dat CNAM-records mogelijk werden beheerd via het Cisco PSTN-portaal voor providers.

Stap 2: SIP-signalering analyseren

Er werd een testafname gedaan om te verifiëren dat Webex Calling de juiste beller-ID-informatie verstuurde:

Details van de testopdracht:

```
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
```

Beoordeling van het uitgaande SIP INVITE-bericht bevestigde dat de juiste naam en het juiste nummer van de beller werden verzonden in de From- en P-Asserted-Identity-headers:

```
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
```

Stap 3: Identificeer CNAM-databaseverschillen

Engineering heeft vastgesteld dat de organisatie Cisco PSTN had geconfigureerd met CNAM-aanbieding inschakelen en dat de naam van de beller-ID nog steeds als "Company Inc." in de PSTN CNAM-database werd vermeld, ondanks de configuratie van de Control Hub met "John D"

Stap 4: CNAM-records bijwerken

Engineering voltooide CNAM-updates voor de getroffen nummers:

- +14031231234 - Bijgewerkt tot "John D"
- +14161231234 - bijgewerkt naar "John D" (extra nummer aangevraagd tijdens resolutie)

De CNAM-updates werden verwerkt via het Cisco PSTN-portal, met een verwachte propagatietijd van 24-48 uur.

Stap 5: Klantvalidatie

Nadat de CNAM-updates waren voltooid en de propagatieperiode was verstreken, bevestigde de klant dat uitgaande oproepen nu de juiste beller "Jonathan L" aan externe ontvangers weergaven.

Extra CNAM-updates

Er werd een afzonderlijke zaak (701130937) geopend om CNAM-updates voor vier extra nummers te verwerken via het Cisco PSTN-portaal, waardoor de oorspronkelijke zaak kon worden gesloten zodra het primaire probleem was opgelost.

Oorzaak

Het probleem werd veroorzaakt door een mismatch tussen de Webex Calling Control Hub externe beller-ID-configuratie en de Cisco PSTN CNAM-databaserecords. Hoewel de configuratie van de Control Hub correct is bijgewerkt naar "John D", bevatten de corresponderende CNAM-vermeldingen in de Cisco PSTN-leveranciersdatabase nog steeds de vorige beller "Company Inc."

Bij het gebruik van Cisco Calling Plans verwijst de PSTN-provider naar de CNAM-database voor bellersinformatie, die voorrang heeft op de SIP-header-informatie die is verzonden vanaf het Webex Calling-platform. Dit resulteerde erin dat externe ontvangers de verouderde naam van de beller uit de CNAM-database zagen in plaats van de bijgewerkte naam die was geconfigureerd in Control Hub.

Gerelateerde inhoud

- Problemen oplossen met oproepen via Webex in Control Hub
- Configureer Webex Calling voor uw organisatie
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.