Problemen oplossen Webex-app geeft onjuiste beller-ID weer vanwege overschrijving van lokale contactoplossing

Inhoud

uitgifte

Bij uitgaande gesprekken vanuit de Webex-app (in dit geval met behulp van Webex Contact Center) met behulp van ANI +16174443000 (Of een ander vergelijkbaar telefoonnummer), geeft de Webex-app een onjuiste naam van de beller-id weer in de pop-upmelding van het gesprek. In plaats van alleen het telefoonnummer of de beoogde EP/Channel-naam te tonen, zien gebruikers namen zoals "Everbridge Emergency Notification" of andere persoonlijke namen zoals "Fabian Arce" die aan het nummer zijn gekoppeld. De WXCC-desktop zelf geeft de juiste belinformatie weer, maar de Webex-app presenteert een andere naam, wat van invloed is op de uitgaande belidentiteit voor getroffen gebruikers.

Dit probleem doet zich consequent voor bij getroffen gebruikers en begon na de migratie van UCCE naar WXCC. Het gedrag is van invloed op de weergave van de oproepmelding in de Webex-app wanneer agents het uitgaande oproepgedeelte ontvangen nadat ze oproepen hebben geïnitieerd vanaf het bureaublad van de WXCC-agent.

milieu

- Webex Contact Center (WXCC) met Webex Calling integratie
- Webex-app voor macOS en Windows
- Uitgaande ANI: +16174443000 (of een ander telefoonnummer)
- Oproepstroom: WXCC > WXC > CUBE > PSTN

resolutie

Het probleem wordt opgelost door de lokale contactgegevens die overeenkomen met het uitgaande ANI-nummer op de betreffende eindpunten te verwijderen of bij te werken. De Webex-app past een hiërarchie voor contactresolutie toe die de door het netwerk verstrekte beller-ID-informatie overschrijft wanneer er overeenkomende telefoonnummers bestaan in lokale contactbronnen.

Stap 1: Identificeer lokale contactbronnen

De Webex-app zoekt in deze hiërarchie naar meerdere lokale contactbronnen:

- Webex App contacten
- Outlook-contactpersonen
- macOS Contacts app (voor Mac-gebruikers)

Stap 2: Verwijder tegenstrijdige contactgegevens

Voor macOS-gebruikers:

1. Open de macOS Contacten-app (Cmd+Space → "Contacten")
2. Zoek naar +16174443000 of de weergegeven onjuiste naam (bijvoorbeeld "Everbridge")
3. Verwijder of werk de contactgegevens bij.
4. Test uitgaande oproepen om het gedrag van de beller-ID te verifiëren.

Voor Windows-gebruikers en Outlook-contacten:

1. Controleer Outlook-contactpersonen voor berichten met het telefoonnummer +16174443000.
2. Verwijder of werk overeenkomende contactgegevens bij.

3. Controleer of er geen contactpersonen in de Webex-app dit nummer bevatten.

Stap 3: Resolutie controleren

Na het verwijderen van de tegenstrijdige contactgegevens, weerspiegelt de Webex-app onmiddellijk de wijziging en geeft de door het netwerk verstrekte beller-ID-informatie weer in plaats van de lokale contactnaam.

Alternatieve oplossing: aanvraag voor functies

Voor organisaties die een systematische oplossing nodig hebben, is een functie-aanvraag (COLLAB-I-27655) ingediend om een optie te bieden om de lokale op contact gebaseerde oproeper-ID-resolutie in de Webex-app uit te schakelen. Neem contact op met uw accountteam/CSM/DSM om deze aanvraag te volgen en te bepleiten.

Oorzaak

De Webex-app past een hiërarchie voor contactresolutie toe bij het weergeven van bellergegevens. Wanneer een oproep wordt ontvangen, controleert de app eerst op organisatorische contacten en zoekt vervolgens naar lokale contactbronnen (Webex App-contacten, Outlook of macOS-contacten). Als een overeenkomend telefoonnummer wordt gevonden in lokale contacten, overschrijft de app de door het netwerk verstrekte beller-ID met de lokaal opgeslagen contactnaam.

Analyse van de webexapp-logs onthulde dit contactoplossingsproces:

```
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
```

Het netwerk en de WXCC-systemen werden bevestigd dat ze de juiste SIP-beller-ID-informatie verstuurden. Het WXCC-bureaublad geeft de juiste bellerinformatie weer, maar het lokale contactoplossingsgedrag van de Webex-app zorgt ervoor dat de bellersnaam niet overeenkomt.

Gerelateerde inhoud

- Identificatie van beller en omleiding van oproep
- 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.