Solução de problemas de não atualização do nome da ID de chamador externo de chamada do Webex após alteração da configuração do Control Hub

Contents

Problema

O nome da ID de chamada externa de um usuário do Webex Calling foi alterado no Control Hub de "Company Inc." para "John D", mas as chamadas PSTN de saída continuavam exibindo o nome de chamador anterior "Company Inc." para destinatários externos. O número de ID do chamador externo foi exibido corretamente, mas o nome do chamador não refletiu a configuração atualizada, apesar da alteração ter sido feita aproximadamente duas semanas antes do problema relatado.

Ao fazer chamadas PSTN de saída, os destinatários externos ainda estavam vendo o nome antigo do chamador enquanto o número de ID do chamador configurado estava sendo apresentado corretamente. O problema persistiu mesmo que a configuração do Hub de controle tenha mostrado as configurações atualizadas do nome do chamador.

Ambiente

- Webex ligando para a região da América do Norte
- Local que usa os planos de chamada da Cisco para conectividade PSTN
- Usuário configurado com Linha direta (+14031231234) e nome da ID do chamador da Linha direta ("John D")
- Conexão PSTN: Planos de chamada da Cisco

Resolução

A resolução envolvia a atualização das entradas do banco de dados CNAM (Caller Name) do Cisco PSTN, pois o problema foi determinado como sendo uma incompatibilidade entre a configuração do Control Hub e os registros de nome do chamador do lado PSTN.

Passo 1: Verificar o tipo de conectividade PSTN

O proprietário do caso confirmou que o local estava usando os planos de chamada da Cisco para conectividade PSTN, o que significava que os registros CNAM possivelmente eram gerenciados através do portal do provedor Cisco PSTN.

Passo 2: Analisar a sinalização SIP

Foi feita uma chamada de teste para verificar se a Webex Calling estava enviando as informações corretas de ID do chamador:

Detalhes da chamada de teste:

```
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
```

A revisão da mensagem SIP INVITE de saída confirmou que o nome e o número corretos do chamador estavam sendo enviados nos cabeçalhos From e P-Asserted-Identity:

```
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
```

Passo 3: Identificar Discrepância do Banco de Dados CNAM

O departamento de engenharia identificou que a organização tinha o Cisco PSTN configurado com Enable CNAM Listing, e o nome da ID do chamador ainda estava listado como "Company Inc." no banco de dados CNAM PSTN, apesar da configuração do Control Hub mostrar "John D"

Passo 4: Atualizar registros CNAM

O departamento de engenharia concluiu as atualizações de CNAM para os números afetados:

- +14031231234 - atualizado para "John D"
- +14161231234 - atualizado para "John D" (número adicional solicitado durante a resolução)

As atualizações do CNAM foram processadas através do portal do provedor Cisco PSTN, com um tempo de propagação esperado de 24 a 48 horas.

Passo 5: Validação do cliente

Depois que as atualizações do CNAM foram concluídas e o período de propagação terminou, o cliente confirmou que as chamadas de saída estavam agora exibindo o nome de chamador correto "Jonathan L" para destinatários externos.

Atualizações adicionais de CNAM

Um caso separado (701130937) foi aberto para lidar com atualizações de CNAM para quatro números adicionais através do portal PSTN da Cisco, permitindo que o caso original fosse encerrado assim que o problema principal fosse resolvido.

Causa

O problema foi causado por uma incompatibilidade entre a configuração da ID de chamador externa do Webex Calling Control Hub e os registros do banco de dados CNAM do Cisco PSTN. Embora a configuração do Control Hub tenha sido corretamente atualizada para "John D", as entradas CNAM correspondentes no banco de dados do provedor Cisco PSTN ainda continham o nome de chamador anterior "Company Inc."

Ao usar os Planos de chamada da Cisco, a operadora PSTN faz referência ao banco de dados CNAM para obter informações de nome do chamador, que tem precedência sobre as informações de cabeçalho SIP enviadas da plataforma Webex Calling. Isso fez com que os destinatários externos vissem o nome do chamador desatualizado no banco de dados do CNAM, em vez do nome atualizado configurado no Control Hub.

Conteúdo relacionado

- Solucionar problemas de chamadas de Webex no Control Hub
- Configurar o Webex Calling para sua organização
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.