# Solução de problemas O aplicativo Webex exibe a ID de chamada incorreta devido à substituição da resolução do contato local

## Contents

## Problema

Ao fazer chamadas de saída do aplicativo Webex (nesse caso, usando o Webex Contact Center) usando ANI +16174443000 (ou outro número de telefone semelhante), o aplicativo Webex exibe um nome de ID de chamador incorreto na notificação pop-up da chamada. Em vez de mostrar apenas o número de telefone ou o nome do canal/EP pretendido, os usuários veem nomes como "Everbridge Emergency Notification" ou outros nomes pessoais como "Fabian Arce" associados ao número. A área de trabalho do WXCC exibe as informações corretas do chamador, mas o aplicativo Webex apresenta um nome diferente, afetando a identidade de chamada de saída dos usuários afetados.

Esse problema ocorre consistentemente para os usuários afetados e começou após a migração do UCCE para o WXCC. O comportamento afeta a exibição de notificação de chamada no aplicativo Webex quando os agentes recebem o leg da chamada de saída após iniciarem chamadas a partir do desktop do agente WXCC.

## Ambiente

- Webex Contact Center (WXCC) com integração com Webex Calling
- Aplicativo Webex para MacOS e Windows
- ANI de saída: +16174443000 (Ou outro número de telefone)
- Fluxo de chamada: WXCC > WXC > CUBO > PSTN

# Resolução

O problema é resolvido com a remoção ou atualização das entradas de contato locais que correspondem ao número ANI de saída nos pontos de extremidade afetados. O Aplicativo Webex aplica uma hierarquia de resolução de contatos que substitui as informações de ID do chamador fornecidas pela rede quando há números de telefone correspondentes nas fontes de contato locais.

## Passo 1: Identificar fontes de contato locais

O aplicativo Webex consulta várias fontes de contato locais nesta hierarquia:

- Contatos do Webex App
- Contatos do Outlook
- aplicativo Contatos do MacOS (para usuários do Mac)

## Passo 2: Remover Entradas de Contato Conflitantes

Para usuários do macOS:

1. Abra o aplicativo Contatos do MacOS (Cmd+Espaço → "Contatos")
2. Procure +16174443000 ou o nome incorreto exibido (por exemplo, "Everbridge")
3. Excluir ou atualizar a entrada de contato.
4. Teste chamadas de saída para verificar o comportamento do ID do chamador.

Para usuários do Windows e contatos do Outlook:

1. Verifique contatos do Outlook para entradas que contenham o número de telefone +16174443000.
2. Remova ou atualize quaisquer entradas de contato correspondentes.

3. Verifique se nenhum contato no aplicativo Webex contém esse número.

### Passo 3: Verificar resolução

Depois de remover as entradas de contato conflitantes, o aplicativo Webex reflete imediatamente a alteração e exibe as informações de ID do chamador fornecidas pela rede, em vez do nome do contato local.

### Solução alternativa: Solicitação de recurso

Para organizações que precisam de uma solução sistemática, uma solicitação de recurso (COLLAB-I-27655) foi preenchida para fornecer uma opção para desabilitar a resolução de ID de chamador baseada em contato local no aplicativo Webex. Entre em contato com sua equipe de conta/CSM/DSM para rastrear e defender essa solicitação de recurso.

## Causa

O aplicativo Webex aplica uma hierarquia de resolução de contatos ao exibir informações do chamador. Quando uma chamada é recebida, o aplicativo primeiro verifica os contatos organizacionais e, em seguida, consulta as fontes de contato locais (contatos do Webex App, Outlook ou contatos do macOS). Se um número de telefone correspondente for encontrado em contatos locais, o aplicativo substituirá a ID de chamada fornecida pela rede pelo nome do contato armazenado localmente.

A análise dos logs do Webex App revelou este processo de resolução de contatos:

```
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
```

A rede e os sistemas WXCC foram confirmados para enviar as informações corretas de ID do chamador SIP. A área de trabalho do WXCC exibe as informações corretas do chamador, mas o comportamento de resolução de contato local do aplicativo Webex causa a incompatibilidade de

nome do chamador.

## Conteúdo relacionado

- Identificação do Chamador e Redirecionamento de Chamada
- 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.