排除Webex呼叫外部呼叫方ID名称在控制中心配置更改后不更新的故障

目录

问题

Webex Calling用户的外部呼叫方ID名称在Control Hub中从“Company Inc.”更改。 至“John D”，但出站PSTN呼叫继续显示先前的呼叫方名称“Company Inc”。 到外部收件人。外部呼叫方ID号码显示正确，但呼叫方名称未反映更新的配置，尽管更改是在报告问题前大约两周进行的。

进行出站PSTN呼叫时，外部接收人仍然看到旧的呼叫者姓名，而配置的呼叫者ID号码正确显示。即使控制中心配置显示更新的呼叫方名称设置，问题仍然存在。

环境

- Webex呼叫北美地区
- 使用PSTN连接的思科呼叫计划的位置
- 使用直线(+14031231234)和直线呼叫方ID名称(“John D”)配置的用户
- PSTN连接：思科呼叫计划

分辨率

解决方案涉及更新Cisco PSTN CNAM（主叫方名称）数据库条目，因为问题被确定为控制中心配置和PSTN端主叫方名称记录之间不匹配。

步骤 1：检验PSTN连接类型

案例所有者确认该位置使用思科呼叫计划进行PSTN连接，这意味着CNAM记录可能通过思科PSTN提供商门户进行管理。

步骤 2：分析SIP信令

进行了测试呼叫，以验证Webex Calling是否发送了正确的呼叫方ID信息：

测试呼叫详细信息：

```
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
```

查看出站SIP INVITE消息确认在From和P-Asserted-Identity标头中发送了正确的呼叫方名称和号码：

```
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: 29be372301205000800003ae07564b9;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
```

步骤 3：确定CNAM数据库差异

工程部发现该组织已使用“启用CNAM列表”配置了Cisco PSTN，并且呼叫方ID名称仍列为“Company Inc.”。 在PSTN CNAM数据库中，尽管控制中心配置显示“John D”

步骤 4：更新CNAM记录

工程部门已完成受影响号码的CNAM更新：

- +14031231234 — 更新为“John D”
- +14161231234 — 更新为“John D”（解析期间需要其他号码）

CNAM更新通过思科PSTN提供商门户处理，预期传播时间为24-48小时。

步骤 5：客户验证

在CNAM更新完成且传播期过后，客户确认出站呼叫现在向外部收件人显示正确的呼叫方名称“Jonathan L”。

其他CNAM更新

通过思科PSTN门户打开了单独的案例(701130937)，以处理四个附加号码的CNAM更新，从而能够在主要问题解决后关闭原始案例。

原因

此问题是由于Webex呼叫控制中心外部呼叫者ID配置与Cisco PSTN CNAM数据库记录不匹配引起的。当Control Hub配置正确更新为“John D”时，思科PSTN提供程序数据库中的相应CNAM条目仍包含先前的呼叫方名称“Company Inc.”。

使用思科呼叫计划时，PSTN运营商会引用CNAM数据库来获取呼叫方名称信息，该信息优先于从Webex呼叫平台发送的SIP报头信息。这导致外部收件人从CNAM数据库中看到过时的调用方名称，而不是在Control Hub中配置的更新名称。

相关内容

- Control Hub中的Webex呼叫故障排除

- 为您的组织配置Webex呼叫
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。