由于本地联系人解析覆盖，Webex应用故障排除显示不正确的呼叫方ID

目录

问题

使用ANI +16174443000（或其他类似电话号码）从Webex应用进行出站呼叫时（在本例中使用Webex联系中心），Webex应用会在呼叫弹出通知中显示不正确的呼叫方ID名称。用户看到的名称不是“Everbridge Emergency Notification”，也不是“Fabian Arce”，而是电话号码或预定的EP/渠道名称。WXCC桌面本身显示正确的呼叫方信息，但Webex应用显示不同的名称，影响受影响用户的出站呼叫身份。

受影响用户始终出现此问题，且从从UCCE迁移到WXCC后开始出现此问题。当座席从WXCC座席桌面发起呼叫后收到出站呼叫段时，该行为会影响Webex应用上的呼叫通知显示。

环境

- 集成Webex Calling的Webex Contact Center(WXCC)
- 适用于macOS和Windows的Webex应用
- 出站ANI:+16174443000（或其他电话号码）
- 呼叫流:WXCC > WXC > CUBE > PSTN

分辨率

通过删除或更新与受影响终端上的出站ANI号码匹配的本地联系人条目解决了此问题。当本地联系人来源中存在匹配的电话号码时，Webex应用会应用覆盖网络提供的呼叫方ID信息的联系人解析层次结构。

步骤 1：确定本地联系人来源

Webex应用查询此层次结构中的多个本地联系人来源：

- Webex应用联系人
- Outlook联系人
- macOS联系人应用（适用于Mac用户）

步骤 2：删除冲突的联系人条目

对于macOS用户：

1. 打开macOS联系人应用（Cmd+Space → "联系人"）
2. 搜索+16174443000或显示的错误名称（例如“Everbridge”）
3. 删除或更新联系人条目。
4. 测试出站呼叫以验证呼叫方ID的行为。

Windows用户和Outlook联系人：

1. 检查Outlook联系人，查找包含电话号码+16174443000的条目。
2. 删除或更新所有匹配的联系人条目。
3. 验证Webex应用中没有包含此号码的联系人。

步骤 3：检验分辨率

删除冲突的联系人条目后，Webex应用会立即反映更改，并显示网络提供的呼叫方ID信息，而不是本地联系人姓名。

备用解决方案：功能请求

对于需要系统解决方案的组织，已提交功能请求(COLLAB-I-27655)，以提供在Webex应用中禁用基于本地联系人的呼叫方ID解析的选项。请与您的客户团队/CSM/DSM联系，以跟踪并宣传此功能请求。

原因

Webex应用会在显示呼叫者信息时应用联系人解析层次结构。收到呼叫后，应用首先检查组织联系人，然后查询本地联系人来源（Webex应用联系人、Outlook或macOS联系人）。 如果在本地联系人中找到匹配的电话号码，应用将使用本地存储的联系人姓名覆盖网络提供的呼叫方ID。

对Webex应用日志的分析揭示了以下联系解决流程：

```
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
```

确认网络和WXCC系统正在发送正确的SIP呼叫方ID信息。WXCC桌面显示正确的来电者信息，但Webex应用的本地联系人解析行为会导致来电者名称不匹配。

相关内容

- 主叫方标识和呼叫重定向
- 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）。