# 對控制中心配置更改後不更新的Webex呼叫外部呼叫方ID名稱進行故障排除

## 目錄

## 問題

Webex Calling使用者的外部來電者ID名稱在Control Hub中從「Company Inc.」更改。 到「John D」，但出站PSTN呼叫繼續顯示以前的呼叫者名稱「Company Inc」。 到外部收件人。外部來電者ID號碼顯示正確，但來電者姓名沒有反映更新的配置，儘管更改是在報告問題發生大約兩週之前進行的。

進行出站PSTN呼叫時，外部收件人仍在看到舊的呼叫者名稱，而配置的呼叫者ID號碼正確顯示。即使控制中心配置顯示更新的呼叫者名稱設定，該問題仍然存在。

## 環境

- Webex通話北美地區
- 使用思科呼叫計畫的PSTN連線位置
- 使用者配置了直接線路(+14031231234)和直接線路呼叫方ID名稱(「John D」)
- PSTN連線：思科通話計畫

## 解析

解決方案涉及更新Cisco PSTN CNAM（呼叫者名稱）資料庫條目，因為問題被確定為控制中心配置和PSTN端呼叫者名稱記錄之間的不匹配。

## 步驟 1:驗證PSTN連線型別

案例所有者確認該位置正在使用思科PSTN連線呼叫計畫，這意味著可能通過思科PSTN提供商門戶管理CNAM記錄。

## 步驟 2:分析SIP信令

進行了測試呼叫，以驗證Webex Calling傳送的是正確的呼叫方ID資訊：

測試呼叫詳細資訊：

```
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
```

檢視出站SIP INVITE消息確認在From和P-Asserted-Identity標頭中傳送了正確的呼叫方名稱和號碼：

```
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
```

## 步驟 3:確定CNAM資料庫差異

工程部門發現該組織已配置了Cisco PSTN並啟用了CNAM清單，並且呼叫方ID名稱仍列為「Company Inc.」。 在PSTN CNAM資料庫中，儘管控制中心配置顯示「John D」

### 步驟 4:更新CNAM記錄

工程已完成受影響號碼的CNAM更新：

- +14031231234 — 更新為「John D」
- +14161231234 — 更新為「John D」（解析期間請求的其他號碼）

CNAM更新通過思科PSTN提供商門戶處理，預計傳播時間為24-48小時。

### 步驟 5:客戶驗證

在CNAM更新完成且傳播週期過後，客戶確認出站呼叫現在向外部收件人顯示正確的呼叫者名稱「Jonathan L」。

### 其他CNAM更新

已開啟一個單獨的案例(701130937)，通過思科PSTN門戶處理另外四個號碼的CNAM更新，從而允許在主要問題解決後關閉原始案例。

## 原因

此問題是由於Webex呼叫控制中心外部呼叫者ID配置與Cisco PSTN CNAM資料庫記錄之間不匹配。當控制中心配置正確更新為「John D」時，思科PSTN提供商資料庫中的相應CNAM條目仍包含以前的呼叫者名稱「Company Inc.」。

使用思科呼叫計畫時，PSTN運營商會引用CNAM資料庫來獲取呼叫者姓名資訊，該資訊優先於從Webex呼叫平台傳送的SIP報頭資訊。這導致外部收件人從CNAM資料庫中看到過期的呼叫者名稱，而不是在控制中心中配置的更新名稱。

## 相關內容

- 對控制中心中的Webex呼叫進行故障排除
- 為您的組織配置Webex Calling
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。