由於本地聯絡人解析覆蓋導致對Webex應用顯示錯誤呼叫者ID進行故障排除

目錄

問題

當使用ANI +16174443000（或其他類似電話號碼）從Webex應用（本例中是使用Webex聯絡中心）進行出站呼叫時，Webex應用會在呼叫彈出通知中顯示不正確的呼叫者ID名稱。使用者不會只顯示電話號碼或預定的EP/管道名稱，而是看到諸如「Everbridge Emergency Notification」等名稱或與該號碼關聯的其他個人名稱（如「Fabian Arce」）。WXCC案頭本身顯示正確的呼叫者資訊，但Webex應用顯示不同的名稱，影響受影響使用者的出站呼叫身份。

受影響的使用者始終存在此問題，從從UCCE遷移到WXCC後開始出現此問題。當座席從WXCC座席案頭發起呼叫後，收到出站呼叫段時，該行為會影響Webex應用上的呼叫通知顯示。

環境

- 整合Webex通話的Webex客服中心(WXCC)
- 適用於macOS和Windows的Webex應用程式
- 出站ANI:+16174443000（或其他電話號碼）
- 呼叫流：WXCC > WXC > CUBE > PSTN

解析

通過刪除或更新與受影響終端上的出站ANI號碼匹配的本地聯絡人條目解決了此問題。Webex應用應用聯絡人解析層次結構，當本地聯絡人源中存在匹配的電話號碼時，該層次結構將覆蓋網路提供的來電者ID資訊。

步驟 1:確定本地聯絡人來源

Webex應用查詢此層次結構中的多個本地聯絡人來源：

- Webex應用聯絡人
- Outlook聯絡人
- macOS聯絡人應用（適用於Mac使用者）

步驟 2:刪除衝突的聯絡人條目

對於macOS使用者：

1. 開啟macOS Contacts應用(Cmd+Space → "Contacts")
2. 搜尋+1617444300或顯示的錯誤名稱（例如「Everbridge」）
3. 刪除或更新聯絡人條目。
4. 測試出站呼叫以驗證呼叫者ID的行為。

對於Windows使用者和Outlook聯絡人：

1. 檢查Outlook聯絡人，以瞭解包含電話號碼+16174443000的條目。
2. 刪除或更新任何匹配的聯絡人條目。
3. 驗證Webex應用中沒有包含此號碼的聯絡人。

步驟 3:驗證解析度

刪除衝突的聯絡人條目後，Webex應用會立即反映更改，並顯示網路提供的呼叫者ID資訊，而不是本地聯絡人姓名。

備選解決方案：功能請求

對於需要系統解決方案的組織，已提交功能請求(COLLAB-I-27655)，以提供在Webex應用中禁用基於聯絡人的本地呼叫者ID解析的選項。請與您的客戶團隊/CSM/DSM聯絡，以跟蹤和宣傳此功能請求。

原因

Webex應用會在顯示來電者資訊時應用聯絡人解析層次結構。收到呼叫後，應用首先檢查組織聯絡人，然後查詢本地聯絡人來源（Webex應用聯絡人、Outlook或macOS聯絡人）。 如果在本地聯絡人中找到匹配的電話號碼，應用將使用本地儲存的聯絡人姓名覆蓋網路提供的呼叫者ID。

對Webex應用日誌的分析揭示了此聯絡解決流程：

```
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
```

確認網路和WXCC系統正在傳送正確的SIP呼叫方ID資訊。WXCC案頭顯示正確的來電者資訊，但Webex應用的本地聯絡人解析行為會導致來電者名稱不匹配。

相關內容

- 主叫方標識和呼叫重定向
- 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）。