تحليلات Control Hub تظهر العدد المتضخم للمكالمات في بيئات الاتصالات الموحدة متعددة المجموعات عبر السحابة

المحتويات

مسألة

تقوم تحليلات Control Hub لـ UC المتصل بالسحابة بعرض مستوى صوت مكالمات مرتفع بشكل غير عادي (حوالي 529 مليون مكالمة) في بيئة CUCM ذات 18 مجموعة مع خادمين من Session Management Edition (SME). ويبدو أن عدد المكالمات المبلغ عنها مضخم إلى حد كبير مقارنة بنظم الإبلاغ عن تفاصيل المكالمات الأخرى، مثل ISI CDR، مما يثير القلق بشأن دقة البيانات واحتمال حدوث أنشطة احتيالية. يؤثر هذا التباين على القدرة على تقييم أنماط إستخدام المكالمات بدقة والتحقق من صحة حركة المكالمات الشرعية.

البيئة

- 18 مع Cisco Unified Communications Manager (CUCM) جبرنامج متعددة المجموعات لبيئة مجموعة
- خادمين من إصدار إدارة الجلسات (SME)
- Webex Control Hub مع تمكين تحليلات UC المتصلة بالسحابة
- نظام ISI لإعداد التقارير عن البيانات المكررة (CDR) لمقارنة سجلات تفاصيل المكالمة

رارق

كشف التحقيق عن أن عدد المكالمات المتضخمة في تحليلات Control Hub ناتج عن سلوك تصميم النظام في بيئات متعددة المجموعات، مقترنة بمكالمات لأرقام غير نشطة.

وقد اتخذت هذه الخطوات للتحقق من صحة الأرقام المبلغ عنها وفهمها.

الخطوة 1: التحقق من صحة بيانات تحليلات موزع التحكم

راجع الموقع المحدد في "تحليلات محور التحكم" حيث يتم عرض وحدة تخزين المكالمات عالية:

انتقل إلى Control Hub (لوحة التحكم) > Analytics (التحليلات) > Cloud Connected UC > حالة وحدة تخزين المكالمات وفحص بيانات المكالمات لمدة 12 شهرا لجميع المجموعات.

الخطوة 2: قارن مع أنظمة CDR البديلة

قارن بيانات تحليلات مركز التحكم مع تقارير ISI حول ذاكرة CDR للفترة الزمنية نفسها (من 30 إلى 60 يوما) لتحديد التباينات في منهجيات جرد المكالمات.

الخطوة 3: تحليل سلوك إجتياز المكالمات

أكد تحليل فريق UC TAC المتصل أن تحليلات Control Hub تحسب كل مكالمة في كل مرة تجتاز فيها عقدة نظام مجموعة أو عقدة طرفية. في البيئات متعددة المجموعات، يتم حساب المكالمات التي تتقاطع بين مجموعات متعددة مرات - مرة واحدة لكل مجموعة يتم المرور عبرها - مما يؤدي إلى تضخيم إجمالي أرقام محاولات الاتصال بشكل كبير.

الخطوة 4: تحديد وجهات مكالمات كبيرة

راجع أفضل الأرقام التي تم إستدعائها خلال ال 12 شهرا الماضية لتحديد أي أنماط مكالمات غير عادية. في هذه الحالة، أظهر رقم محدد (+12125621035) 48 مليون مكالمة، تم تحديدها كخط فاكس خارج الخدمة يتلقى محاولات اتصال متكررة.

الخطوة 5: التحقق من صحة جرد المكالمات بدون فترة

تأكد من أن المكالمات ذات المدة صفر (المحاولات الفاشلة أو المجهضة) ال تزال محسوبة

كمحاولات إستدعاء صالحة في مقاييس تحليلات محور التحكم، مما يساهم في الإجماليات المتضخمة.

الخطوة 6: مراجعة إستخدام بوابة الدخول والمكعب

تحقق من صحة إستخدام بوابة المدخل والمكعب لربط محاولات المكالمات ببيانات تحليلات محور التحكم والتعرف على مصدر المكالمات للأرقام غير النشطة.

الخطوة 7: تنفيذ معالجة المكالمة

قم بحظر المكالمات أو إصلاحها للأرقام غير المستخدمة أو غير النشطة على مستوى بوابة الدخول أو المكعب لتقليل محاولات المكالمات غير الضرورية التي تساهم في أعداد التحليلات المتضخمة.

السبب

ينتج عدد المكالمات المتضخمة في تحليلات موزع التحكم عن هذه العوامل الأساسية:

- عد تبادلي للاستدعاءات متعددة المجموعات: تحليل لوحة التحكم تحسب كل مكالمة في كل مرة تجتاز فيها عقدة نظام مجموعة أو عقدة طرفية. في البيئات التي تحتوي على مجموعات متعددة (18 في هذه الحالة)، يتم حساب اتصال واحد متقاطع بين المجموعات عدة مرات - مرة واحدة لكل مجموعة يتم إجتيازها - مما يؤدي إلى تضخيم إجمالي أرقام محاولات الاتصال بشكل مصطنع.
- تضمين مكالمات لمدة صفر: لا يزال يتم تضمين المكالمات ذات المدة الصفرية في مقاييس إستدعاء صالحة (محاولات فاشلة أو مجهضة أو غير ناجحة) في التحليلات، مما يساهم في إجماليات أعلى.
- المكالمات المتكررة للأرقام غير النشطة: تقوم محاولات الاستدعاءات عالية السعة لأرقام خارج الخدمة (مثل خطوط الفاكس غير النشطة) بإنشاء إستدعاءات معطلة متكررة تجتاز مجموعات متعددة، مما يساهم بشكل كبير في زيادة عدد المكالمات.

وهذا السلوك يتم عن طريق التصميم في تحليلات Control Hub ويمثل دقيق ضمن منهجية النظام، بدلا من خطأ بيانات أو عيب في البرنامج.

المحتوى ذي الصلة

- تحليلات للاتصالات الموحدة عبر السحابة لـ Webex
- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).