Control Hub-Analysen zeigen überhöhte Anrufzahlen in Cloud Connected UC-Umgebungen mit mehreren Clustern

Inhalt

Problem

Control Hub Analytics für Cloud Connected UC zeigt ein ungewöhnlich hohes Anrufvolumen (ca. 529 Millionen Anrufe) in einer CUCM-Umgebung mit 18 Clustern und zwei Session Management Edition (SME)-Servern an. Die gemeldeten Anrufzahlen scheinen im Vergleich zu anderen Systemen zur Meldung von Anrufdetails (Call Detail Record, CDR) wie ISI CDR erheblich überhöht zu sein, was Bedenken hinsichtlich der Datengenauigkeit und möglicher betrügerischer Aktivitäten aufkommen lässt. Diese Diskrepanz wirkt sich auf die Fähigkeit aus, Anrufsnutzungsmuster genau zu bewerten und legitimen Anrufverkehr zu validieren.

Umwelt

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Multi-Cluster-Umgebung mit 18 Clustern
- Zwei Server der Session Management Edition (SME)
- WebEx Control Hub mit aktivierten Cloud Connected UC-Analysen
- ISI-CDR-Meldesystem für den Vergleich von Anrufdetailaufzeichnungen

Auflösung

Die Untersuchung ergab, dass die überhöhten Anrufzahlen in Control Hub Analytics auf das Systemdesignverhalten in Umgebungen mit mehreren Clustern in Verbindung mit Anrufen an inaktive Nummern zurückzuführen sind.

Diese Schritte wurden durchgeführt, um die gemeldeten Zahlen zu validieren und zu verstehen.

Schritt 1: Validierung der Analysedaten des Control Hubs

Überprüfen Sie den spezifischen Standort in Control Hub Analytics, an dem das hohe Anrufvolumen angezeigt wird:

Navigieren Sie zu Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status, und prüfen Sie die 12-monatigen Anrufdaten für alle Cluster.

Phase 2: Vergleich mit alternativen CDR-Systemen

Vergleichen Sie Control Hub-Analysedaten mit ISI CDR-Berichten für den gleichen Zeitraum (30-60 Tage), um Abweichungen bei den Anrufzählmethoden zu ermitteln.

Schritt 3: Analysieren des Verhaltens bei Anrufweiterleitung

Die Analyse des Connected UC TAC-Teams hat bestätigt, dass Control Hub Analytics jeden Anruf zählt, der einen Cluster- oder Leaf-Knoten durchläuft. In Umgebungen mit mehreren Clustern werden Anrufe, die sich zwischen Clustern bewegen, mehrfach gezählt - einmal pro durchlaufenem Cluster - wodurch sich die Gesamtzahl der Anrufversuche erheblich erhöht.

Schritt 4: Identifizieren von Anrufzielen mit hohem Anrufaufkommen

Überprüfen Sie die am häufigsten angerufenen Nummern der letzten 12 Monate, um ungewöhnliche Anrufmuster zu identifizieren. In diesem Fall ergab eine bestimmte Zahl (+12125621035) 48 Millionen Anrufe, die als Out-of-Service-Faxleitung identifiziert wurden, die wiederholte Anrufversuche erhielt.

Schritt 5: Validierung der Anrufzählung ohne Zeitdauer

Bestätigen Sie, dass Anrufe mit Nulldauer (fehlgeschlagene oder abgebrochene Versuche) in den Metriken von Control Hub Analytics weiterhin als gültige Anrufversuche gezählt werden, was zu den überhöhten Gesamtwerten beiträgt.

Schritt 6: Prüfen der Nutzung von Eingangs-Gateway und CUBE

Validierung der Eingangs-Gateway- und CUBE-Nutzung, um Anrufversuche mit Control Hub Analytics-Daten zu korrelieren und die Quelle von Anrufen an inaktive Nummern zu identifizieren

Schritt 7: Implementieren der Anrufsbehebung

Anrufe an nicht verwendete oder inaktive Nummern am Eingangs-Gateway oder auf CUBE-Ebene blockieren oder beseitigen, um unnötige Anrufversuche zu vermeiden, die zu einer überhöhten Anzahl von Analytics-Vorgängen beitragen.

Ursache

Die überhöhten Anrufzahlen in Control Hub Analytics werden durch folgende Hauptfaktoren verursacht:

- Zählung von Multi-Cluster-Anrufweiterleitungen: Control Hub Analytics zählt jeden Anruf, wenn er einen Cluster- oder Leaf-Knoten durchläuft. In Umgebungen mit mehreren Clustern (in diesem Fall 18) wird ein einziger Anrufdurchgang zwischen Clustern mehrmals gezählt - einmal pro durchlaufenem Cluster - wodurch die Gesamtzahl der Anrufversuche künstlich erhöht wird.
- Zero-Duration-Anrufinklusion: Anrufe mit Nulldauer (fehlgeschlagene, abgebrochene oder erfolglose Versuche) werden in den Analytics-Metriken weiterhin als gültige Anrufversuche berücksichtigt, was zu höheren Gesamtsummen beiträgt.
- Wiederholte Anrufe bei inaktiven Nummern: Häufige Anrufversuche an Out-of-Service-Nummern (z. B. inaktive Faxleitungen) führen zu wiederholten Fehlanrufen, die mehrere Cluster durchlaufen. Dies führt zu einer erhöhten Anrufanzahl.

Dieses Verhalten wurde in Control Hub Analytics entworfen und stellt eine genaue Zählung

innerhalb der Systemmethodik dar, anstatt einen Datenfehler oder einen Softwarefehler zu verursachen.

Verwandte Inhalte

- Analytik für Ihre WebEx Cloud-Connected UC
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.