

# Fraude de cargos de llamada del Troubleshooting vía el Unity Connection

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Transferencia de Llamadas](#)

[Requisitos de la integración para las transferencias de CUC de trabajar](#)

[Controles de la configuración](#)

[Caso 1: “Transferencia para alternar opción del número de contacto”](#)

[Caso 2: “Permita las transferencias a los números no asociados a la opción de los usuarios o de los administradores de llamadas](#)

[Caso 3: “Después” de la transferencia de saludo a una opción de la conversación](#)

[Caso 4: Transferencia entrada “llamador” a una opción de la conversación](#)

[Caso 5: El usuario o el administrador de llamadas “transferencia gobierna”](#)

[Soluciones](#)

[Opción 1](#)

[Opción 2](#)

## Introducción

Este documento describe las diversas opciones disponibles en el Cisco Unity Connection (CUC) que se puede utilizar para transferir una llamada afuera, que ayuda al llamador a alcanzar el fraude de cargos de llamada. Este documento también proporciona las interrogaciones CLI para marcar la configuración del usuario o del administrador de llamadas.

## Prerequisites

### Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de CUC.

### Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 8.X CUC o más adelante.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Transferencia de Llamadas

En CUC, las llamadas se pueden transferir al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) por uno de estos métodos distintos:

1. Configure la **transferencia de la acción de la llamada para alternar el número de contacto** bajo el **llamador entrado** para enviar un decir en voz alta de CUC. En la llamada, presione el dígito configurado para que la transferencia ocurra. Asegúrese de que estas puntas estén tomadas en la consideración para utilizar esta opción: Solamente los administradores pueden habilitar esta opción y definir el número de interno vía la página de administración CUC. Los usuarios no pueden habilitar esta opción. Sin embargo, cuando un administrador habilita esta opción, los usuarios pueden cambiar el número de interno vía el Telephone User Interface (TUI). Se marca la **tabla de restricción** cuando un usuario cambia el número de interno vía una conversación TUI. La **tabla de restricción** no se marca cuando un administrador cambia el número de interno vía la página de administración CUC.
2. Marque cualquier número si las **transferencias de la permit a los números no asociados a la casilla de verificación de los usuarios o de los administradores de llamadas** se comprueban la página del saludo. CUC realiza la transferencia solamente cuando la tabla de restricción de la **transferencia del sistema predeterminado** la permite.
3. Elija la opción de la **conversación** después del saludo. Hay dos tipos de conversaciones que puedan ser para este propósito usado: **Transferencia del sistema del llamador**: Esta conversación indica a los llamantes que ingresen el número al cual quieren transferir. CUC realiza la transferencia solamente cuando la tabla de restricción de la **transferencia del sistema predeterminado** la permite. **Transferencia del sistema de usuario**: Esta conversación indica a los llamadores que abran una sesión a CUC. Después de que el llamante ingrese su identificación del usuario y el PIN, CUC les indica a que ingresen el número al cual quieren transferir. CUC realiza la transferencia solamente cuando es permitido por la tabla de restricción de la transferencia que se asocia al usuario.
4. Marque cualquier extensión del usuario o del administrador de llamadas mientras que se juega el saludo del administrador de llamadas. Reglas de la transferencia del usuario o del administrador de llamadas las 'se pueden modificar para enviar la llamada a cualquier número.
5. Utilice "después de que salude" la acción de un usuario o de un administrador de llamadas para transferir la llamada a la "transferencia gobierne" de cualquier usuario o administrador de llamadas. Las "reglas de la transferencia" del usuario o del administrador de llamadas se pueden modificar para enviar la llamada a cualquier número.

## Requisitos de la integración para las transferencias de CUC de trabajar

- Si la integración entre CUCM y CUC es Skinny Call Control Protocol (SCCP) - el Calling Search Space del puerto del correo de voz (CSS) debe tener la división del (RP) del patrón de ruta al número del Public Switched Telephone Network (PSTN).
- Si la integración entre CUCM y CUC es Session Initiation Protocol (SIP) - el desplazamiento CSS del trunk del SORBO debe tener la división del RP al número PSTN.
- Si la llamada se transfiere vía un modelo CTI RP/Translation - el trunk del voicemail port/SIP debe tener acceso a él y el CSS del modelo CTI RP/Translation debe tener la división del RP al número PSTN.

## Controles de la configuración

La configuración del usuario o del administrador de llamadas se puede verificar con las interrogaciones CLI. Algunos métodos se han mencionado en la sección de la transferencia de llamada. Esta sección proporciona los detalles en cómo verificar la configuración para todos los métodos.

### Caso 1: “Transferencia para alternar opción del número de contacto”

Para marcar si configuran a un usuario o a un administrador de llamadas con “transferencia para alternar la opción del número de contacto” en la sección entrada “llamador”, refiera a la sección de las interrogaciones CLI del [Unity Connection: Las tablas de restricción efectúan en “transferencia para alternar el](#) documento de la [característica del número de contacto](#)”.

### Caso 2: “Permita las transferencias a los números no asociados a la opción de los usuarios o de los administradores de llamadas

Para marcar si configuran a un usuario o a un administrador de llamadas con “permita las transferencias a los números no asociados a la opción de los usuarios o de los administradores de llamadas en la página de los saludos, funcionan con estas interrogaciones en el CLI:

Para marcar para saber si hay usuarios:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype from
vw_callhandler as c inner join vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid
where enabletransfer = 1 and isprimary = 1
```

```
displayname greetingtype
```

```
-----
```

```
Anirudh Off Hours
```

```
Anirudh Standard
```

Para marcar para saber si hay administradores de llamadas:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype from
vw_callhandler as c inner join vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid
where enabletransfer = 1 and isprimary = 0
```

```
displayname greetingtype
```

```
-----
```

```
Opening Greeting Standard
```

### Caso 3: “Después” de la transferencia de saludo a una opción de la conversación

Hay dos tipos de conversaciones que se puedan utilizar para transferir la llamada después de que el saludo del usuario o del administrador de llamadas se juegue:

- Transferencia del sistema del llamador - Esta conversación se identifica como **SystemTransfer** en la salida.
- Transferencia del sistema de usuario - Esta conversación se identifica como **SubSysTransfer** en la salida.

**Note:** En las versiones anteriores de CUC, un gestor de directorio habilitado Voz puede también ser utilizado para transferir un decir en voz alta de CUC. Este problema se documenta en [CSCuq64179](#). En el caso, la llamada se transfiere a la opción del “gestor de directorio” después de que se juegue el saludo. Identifican a este tipo de conversación como **AD** en la salida.

Para marcar para saber si hay usuarios:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype,
aftergreeting_targetconversation from vw_callhandler as c inner join
vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid where
isprimary = 1 and aftergreeting_targetconversation IN
('SystemTransfer', 'SubSysTransfer', 'AD')
```

```
displayname greetingtype aftergreeting_targetconversation
-----
Anirudh Standard SystemTransfer
Anirudh Alternate SubSysTransfer
test3 Off Hours AD
```

Para marcar para saber si hay administradores de llamadas:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype,
aftergreeting_targetconversation from vw_callhandler as c inner join
vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid where isprimary
= 0 and aftergreeting_targetconversation IN ('SystemTransfer', 'SubSysTransfer', 'AD')
```

```
displayname greetingtype aftergreeting_targetconversation
-----
test2 Standard SystemTransfer
test3 Alternate SystemTransfer
test2 Alternate SubSysTransfer
```

### Caso 4: Transferencia entrada “llamador” a una opción de la conversación

Hay dos tipos de conversaciones que puedan utilizado para transferir la llamada durante el saludo del usuario o del administrador de llamadas por la disposición de la frecuencia multi del tono dual (DTMF) entrada.

- Transferencia del sistema del llamador - Esta conversación se identifica como **SystemTransfer** en la salida.
- Transferencia del sistema de usuario - Esta conversación se identifica como **SubSysTransfer** en la salida.

**Note:** En las versiones anteriores de CUC, un gestor de directorio habilitado Voz puede también ser utilizado para transferir un decir en voz alta de CUC. Este problema se documenta en [CSCuq64179](#). En el caso, la llamada es transferida a la conversación del “gestor de directorio” durante el saludo por la disposición de la entrada DTMF. Identifican a este tipo de conversación como **AD** en la salida.

Para marcar para saber si hay usuarios:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select gu.alias, gu.dtmfaccessid, me.touchtonekey,
me.targetconversation from vw_callhandler as ch inner join vw_menuentry as me on
me.callhandlerobjectid=ch.objectid inner join vw_globaluser as gu on
ch.recipient_globaluserobjectid=gu.objectid and ch.isprimary='1' where
targetconversation IN ('SubSysTransfer','SystemTransfer','AD')
```

```
alias dtmfaccessid touchtonekey targetconversation
```

```
-----
Anirudh 8553 5 SubSysTransfer
Anirudh 8553 8 SystemTransfer
Test 8023 7 SystemTransfer
```

Para marcar para saber si hay administradores de llamadas:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select ch.displayname, ch.dtmfaccessid,
me.touchtonekey, me.targetconversation from vw_callhandler as ch inner
join vw_menuentry as me on ch.objectid=me.callhandlerobjectid and
ch.isprimary='0' where targetconversation IN ('SubSysTransfer',
'SystemTransfer','AD')
```

```
displayname dtmfaccessid touchtonekey targetconversation
```

```
-----
test2 4321 4 SubSysTransfer
test2 4321 3 SystemTransfer
test3 5321 5 SystemTransfer
Opening Greeting null 4 AD
```

## Caso 5: El usuario o el administrador de llamadas “transferencia gobierna”

Las reglas de la transferencia de un usuario o del administrador de llamadas tienen dos opciones. La llamada se puede transferir a los saludos, o a la extensión del usuario o del administrador de llamadas. En la configuración del default, las reglas de la transferencia de un usuario o del administrador de llamadas se fijan para ir a sus saludos. El campo de extensión prepopulated con la misma extensión configurada para el usuario o el administrador de llamadas. Para transferir dice en voz alta, el campo de extensión se selecciona. El campo de extensión se puede modificar para enviar la llamada a cualquier número.

Durante un saludo, un llamador puede marcar cualquier extensión del usuario o del administrador de llamadas. Las reglas de la transferencia determinan el destino de la llamada y lo enviarán a la extensión configurada en vez del saludo marcado del usuario o del administrador de llamadas.

Después de un saludo, la llamada se puede transferir a cualquier regla de la transferencia del usuario o del administrador de llamadas. Para habilitar esto, seleccionar el usuario o al administrador de llamadas en “después de los saludos” secciona y elige la “transferencia de la tentativa”. Las reglas de la transferencia determinan el destino de la llamada y lo enviarán a la extensión configurada en vez del saludo marcado del usuario o del administrador de llamadas.

Para marcar para saber si hay usuarios:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select gu.alias, gu.dtmfaccessid,
t.transferoptiontype, t.extension from vw_globaluser as gu inner
join vw_callhandler as ch on ch.recipient_globaluserobjectid=gu.objectid
inner join vw_transferoption as t on ch.objectid=t.callhandlerobjectid
and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from vw_globaluser where
dtmfaccessid != 'null') and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from
vw_callhandler where dtmfaccessid != 'null')
```

```
alias dtmfaccessid transferoptiontype extension
-----
Anirudh 8553 Alternate 88553
Test4 8033 Standard 1111
```

**Note:** Esta interrogación vuelve los resultados de esos usuarios cuya extensión de la transferencia no sea usuario o administrador de llamadas conocido.

Para marcar para saber si hay administradores de llamadas:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select ch.displayname, ch.dtmfaccessid,
t.transferoptiontype, t.extension from vw_callhandler as ch inner join
vw_transferoption as t on ch.objectid=t.callhandlerobjectid and t.extension
NOT in (select dtmfaccessid from vw_globaluser where dtmfaccessid != 'null')
and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from vw_callhandler where
dtmfaccessid != 'null') and isprimary='0'
```

```
displayname dtmfaccessid transferoptiontype extension
-----
test3 5321 Alternate 91408111222
```

**Note:** Esta interrogación vuelve los resultados de esos administradores de llamadas cuya extensión de la transferencia no sea usuario o administrador de llamadas conocido.

## Soluciones

Las interrogaciones ayudan al administrador a mirar hacia fuera para las configuraciones que no se autorizan. Sin embargo, no es posible no perder de vista la configuración a intervalos regulares. Aquí están dos opciones para prevenir el fraude de cargos de llamada en un nivel del sistema.

### Opción 1

Las llamadas se pueden bloquear según las configuraciones en la tabla de restricción. Más detalles en las tablas de restricción se pueden encontrar en las [tablas de restricción en la](#) sección del [Cisco Unity Connection de la descripción de la administración de llamadas en el](#) documento del [Cisco Unity Connection](#). [El manejo de las tablas de restricción en el](#) documento del [Cisco Unity Connection](#) proporciona los detalles en las configuraciones de aspecto.

### Opción 2

Una opción alterna es modificar el CSS en el puerto del correo de voz o el CSS que rerrutea en el trunk en el lado CUCM. Incluya solamente las divisiones requeridas en el CSS.