Análisis del centro de control que muestra recuentos de llamadas excesivos en entornos de UC conectados a la nube de varios clústeres

Contenido

Problema

Control Hub Analytics for Cloud Connected UC muestra un volumen de llamadas anormalmente alto (aproximadamente 529 millones de llamadas) en un entorno de CUCM de 18 clústeres con dos servidores Session Management Edition (SME). Los recuentos de llamadas notificadas parecen estar muy inflados en comparación con otros sistemas de informes de registros de detalles de llamadas (CDR), como CDR ISI, lo que genera preocupación sobre la precisión de los datos y la posible actividad fraudulenta. La discrepancia afecta a la capacidad de evaluar con precisión los patrones de uso de llamadas y validar el tráfico de llamadas legítimo.

Entorno

- Entorno de varios clústeres de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) con 18 clústeres
- Dos servidores Session Management Edition (SME)
- Webex Control Hub con Cloud Connected UC Analytics activado
- Sistema de informes CDR ISI para la comparación de registros detallados de llamadas

Resolución

La investigación reveló que los recuentos de llamadas inflados en Control Hub Analytics se deben al comportamiento del diseño del sistema en entornos de varios clústeres, combinados con

llamadas a números inactivos.

Estas medidas se adoptaron para validar y comprender las cifras comunicadas.

Paso 1: Validar datos de análisis del centro de control

Revise la ubicación específica en Control Hub Analytics donde se muestra el alto volumen de llamadas:

Vaya a Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status y examine los datos de llamadas de 12 meses de todos los clústeres.

Paso 2: Comparar con sistemas CDR alternativos

Compare los datos de Control Hub Analytics con los informes CDR de ISI para el mismo período de tiempo (30-60 días) para identificar discrepancias en las metodologías de recuento de llamadas.

Paso 3: Análisis del comportamiento transversal de llamadas

El análisis del equipo del TAC de Connected UC confirmó que Control Hub Analytics cuenta cada llamada cada vez que atraviesa un clúster o nodo de hoja. En entornos de varios clústeres, las llamadas que se cruzan entre clústeres se cuentan varias veces (una vez por clúster atravesado), lo que aumenta considerablemente el número total de intentos de llamada.

Paso 4: Identificación de destinos de llamadas de gran volumen

Revise los principales números marcados de los últimos 12 meses para identificar patrones de llamadas inusuales. En este caso, un número específico (+12125621035) mostró 48 millones de llamadas, que se identificó como una línea de fax fuera de servicio que recibe intentos de llamada repetidos.

Paso 5: Validar recuento de llamadas de duración cero

Confirme que las llamadas de duración cero (intentos fallidos o anulados) se sigan contando como intentos de llamada válidos en las métricas de análisis del concentrador de control, lo que contribuye a los totales exagerados.

Paso 6: Revisar utilización de CUBE y gateway de entrada

Valide la gateway de entrada y la utilización de CUBE para correlacionar los intentos de llamada con los datos de análisis del centro de control e identificar el origen de las llamadas a números inactivos.

Paso 7: Implementación de remediación de llamadas

Bloquear o remediar las llamadas a números no utilizados o inactivos en el gateway de entrada o en el nivel de CUBE para reducir los intentos de llamada innecesarios que contribuyen a recuentos de análisis exagerados.

Causa

Los recuentos inflados de llamadas en Control Hub Analytics se deben a estos factores principales:

- Recuento transversal de llamadas de varios clústeres: Control Hub Analytics cuenta cada llamada cada vez que atraviesa un clúster o nodo de hoja. En entornos con varios clústeres (18 en este caso), se cuenta varias veces una sola llamada que se cruza entre clústeres (una vez que se atraviesa cada clúster), lo que aumenta artificialmente el número total de intentos de llamada.
- Inclusión de llamadas de duración cero: Las llamadas de duración cero (intentos fallidos, anulados o fallidos) se siguen incluyendo como intentos de llamada válidos en las métricas de análisis, lo que contribuye a unos totales más altos.
- Llamadas repetidas a números inactivos: Los intentos de llamadas de gran volumen a

números fuera de servicio (como líneas de fax inactivas) generan llamadas fallidas repetidas que atraviesan varios clústeres, lo que contribuye de forma significativa al aumento del número de llamadas.

Este comportamiento se describe por diseño en Control Hub Analytics y representa un recuento preciso dentro de la metodología del sistema, en lugar de un error de datos o un defecto de software.

Contenido relacionado

- Análisis de las UC conectadas a la nube de Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).