Control Hub Analytics montrant le nombre d'appels gonflé dans les environnements de communications unifiées multiclusters connectés au cloud

Table des matières

Problème

Control Hub Analytics for Cloud Connected UC affiche un volume d'appels anormalement élevé (environ 529 millions d'appels) dans un environnement CUCM à 18 clusters avec deux serveurs Session Management Edition (SME). Le nombre d'appels signalés semble considérablement gonflé par rapport à d'autres systèmes de rapports d'enregistrement détaillé des appels (CDR), tels que le CDR ISI, ce qui soulève des préoccupations quant à l'exactitude des données et à l'activité frauduleuse potentielle. Cette différence a un impact sur la capacité à évaluer avec précision les modèles d'utilisation des appels et à valider le trafic d'appels légitime.

Environnement

- Environnement multicluster Cisco Unified Communications Manager (CUCM) avec 18 clusters
- Deux serveurs Session Management Edition (SME)
- Webex Control Hub avec Cloud Connected UC Analytics activé
- Système de rapport CDR ISI pour la comparaison des enregistrements détaillés des appels

Résolution

L'enquête a révélé que l'augmentation du nombre d'appels dans Control Hub Analytics est due au comportement de la conception du système dans les environnements à clusters multiples, combiné aux appels vers des numéros inactifs.

Ces mesures ont été prises pour valider et comprendre les chiffres déclarés.

Étape 1: Validation des données analytiques du Control Hub

Vérifiez l'emplacement spécifique dans Control Hub Analytics où le volume d'appels élevé est affiché :

Accédez à Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status et examinez les données d'appel sur 12 mois pour tous les clusters.

Étape 2: Comparer avec Systèmes CDR alternatifs

Comparer les données de Control Hub Analytics avec les rapports CDR ISI pour la même période (30 à 60 jours) afin d'identifier les différences dans les méthodologies de comptage d'appels.

Étape 3: Analyser le comportement de traversée des appels

L'analyse de l'équipe du TAC des communications unifiées connectées a confirmé que Control Hub Analytics compte chaque appel chaque fois qu'il traverse un cluster ou un noeud leaf. Dans les environnements à clusters multiples, les appels croisant entre les clusters sont comptés plusieurs fois (une fois par cluster traversé), ce qui augmente considérablement le nombre total de tentatives d'appel.

Étape 4: Identifier les destinations d'appels à volume élevé

Passez en revue les principaux numéros appelés au cours des 12 derniers mois pour identifier les modèles d'appels inhabituels. Dans ce cas, un nombre spécifique (+12125621035) a indiqué 48 millions d'appels, qui ont été identifiés comme une ligne de télécopie hors service recevant des

tentatives d'appel répétées.

Étape 5: Valider le comptage des appels de durée nulle

Vérifiez que les appels de durée nulle (tentatives infructueuses ou abandonnées) sont toujours comptabilisés comme des tentatives d'appel valides dans les mesures de Control Hub Analytics, contribuant ainsi aux totaux gonflés.

Étape 6: Vérifier l'utilisation de CUBE et de la passerelle entrante

Validez la passerelle d'entrée et l'utilisation de CUBE pour corréler les tentatives d'appel avec les données de Control Hub Analytics et identifier la source des appels aux numéros inactifs.

Étape 7: Implémenter la résolution des appels

Bloquez ou corrigez les appels vers des numéros inutilisés ou inactifs au niveau de la passerelle d'entrée ou du CUBE afin de réduire les tentatives d'appel inutiles qui contribuent à gonfler le nombre d'analyses.

Motif

L'augmentation du nombre d'appels dans Control Hub Analytics est due à ces facteurs principaux :

- Comptage de la traversée des appels multicluster : Control Hub Analytics compte chaque appel chaque fois qu'il traverse un cluster ou un noeud leaf. Dans des environnements comportant plusieurs grappes (18 dans ce cas), un seul passage d'appel entre les grappes est compté plusieurs fois - une fois par grappe traversée - ce qui gonfle artificiellement le nombre total de tentatives d'appel.
- Inclusion d'appels de durée nulle : Les appels de durée nulle (échecs, tentatives interrompues ou échecs) sont toujours inclus comme tentatives d'appel valides dans les mesures d'analyse, ce qui contribue à des totaux plus élevés.

- Appels répétés vers des numéros inactifs : Les tentatives d'appel en grand nombre vers des numéros hors service (comme des lignes de télécopie inactives) génèrent des appels en échec répétés qui traversent plusieurs grappes, ce qui contribue de manière significative au nombre d'appels gonflé.

Ce comportement est conçu dans Control Hub Analytics et représente un comptage précis dans la méthodologie du système, plutôt qu'une erreur de données ou un défaut logiciel.

Autres informations utiles

- Analyses pour vos communications unifiées Webex connectées au cloud
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.