Analisi dell'hub di controllo che mostrano un numero eccessivo di chiamate in ambienti UC connessi a più cluster tramite cloud

Sommario

Problema

Control Hub Analytics per Cloud Connected UC visualizza un volume di chiamate insolitamente elevato (circa 529 milioni di chiamate) in un ambiente CUCM a 18 cluster con due server Session Management Edition (SME). Il numero di chiamate segnalate appare notevolmente gonfiato se confrontato con altri sistemi di segnalazione dei dettagli delle chiamate (CDR) come CDR ISI, sollevando preoccupazioni circa l'accuratezza dei dati e la potenziale attività fraudolenta. La discrepanza influisce sulla capacità di valutare accuratamente i modelli di utilizzo delle chiamate e di convalidare il traffico di chiamate legittimo.

Ambiente

- Ambiente multi-cluster Cisco Unified Communications Manager (CUCM) con 18 cluster
- Due server Session Management Edition (SME)
- Webex Control Hub con Cloud Connected UC Analytics abilitato
- Sistema di reporting CDR ISI per il confronto dei record dei dettagli delle chiamate

Risoluzione

L'indagine ha rivelato che i conteggi gonfiati delle chiamate in Control Hub Analytics sono causati dal comportamento di progettazione del sistema in ambienti multi-cluster, combinato con le chiamate a numeri inattivi.

Queste operazioni sono state effettuate per convalidare e comprendere i numeri segnalati.

Passaggio 1: Convalida dati di analisi hub di controllo

Esaminare il percorso specifico in Control Hub Analytics in cui viene visualizzato il volume di chiamate elevato:

Passare a Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status ed esaminare i dati delle chiamate di 12 mesi per tutti i cluster.

Passaggio 2: Confronto con sistemi CDR alternativi

Confrontare i dati di analisi dell'hub di controllo con i rapporti CDR ISI per lo stesso periodo di tempo (30-60 giorni) per identificare le discrepanze nelle metodologie di conteggio delle chiamate.

Passaggio 3: Analizza comportamento di attraversamento chiamata

L'analisi del team TAC Connected UC ha confermato che Control Hub Analytics conta ogni chiamata ogni volta che attraversa un cluster o un nodo foglia. In ambienti con più cluster, le chiamate che attraversano i cluster vengono conteggiate più volte, una volta per cluster attraversato, con conseguente aumento significativo dei numeri di tentativi di chiamata totali.

Passaggio 4: Identificazione delle destinazioni delle chiamate di grandi volumi

Esaminare i numeri telefonici più utilizzati negli ultimi 12 mesi per identificare eventuali modelli di chiamata insoliti. In questo caso, un numero specifico (+12125621035) ha indicato 48 milioni di chiamate, identificate come linea fax fuori servizio che riceve ripetuti tentativi di chiamata.

Passaggio 5: Convalida conteggio chiamate a durata zero

Confermare che le chiamate con durata pari a zero (tentativi non riusciti o interrotti) vengano ancora conteggiate come tentativi di chiamata validi nelle metriche di analisi dell'hub di controllo, contribuendo ai totali gonfiati.

Passaggio 6: Verifica utilizzo CUBE e gateway in ingresso

Convalida l'utilizzo di CUBE e gateway in entrata per correlare i tentativi di chiamata ai dati di analisi dell'hub di controllo e identificare l'origine delle chiamate ai numeri inattivi.

Passaggio 7: Implementazione risoluzione chiamate

Bloccare o correggere le chiamate a numeri inutilizzati o inattivi a livello di gateway in entrata o CUBE per ridurre i tentativi di chiamata non necessari che contribuiscono a conteggi analitici gonfiati.

Causa

I conteggi gonfiati delle chiamate in Control Hub Analytics sono causati da questi fattori primari:

- Conteggio attraversamento chiamate multi-cluster: L'analisi dell'hub di controllo esegue il conteggio di ogni chiamata ogni volta che attraversa un cluster o un nodo foglia. Negli ambienti con più cluster (18 in questo caso), una singola chiamata che attraversa i cluster viene conteggiata più volte - una volta per cluster attraversato - gonfiando artificialmente i numeri totali dei tentativi di chiamata.
- Inclusione chiamata a durata zero: Le chiamate con durata pari a zero (tentativi non riusciti, interrotti o non riusciti) sono ancora incluse come tentativi di chiamata validi nelle metriche di Analytics, contribuendo al raggiungimento di totali più elevati.
- Chiamate ripetute a numeri inattivi: Tentativi di chiamate con volumi elevati di numeri fuori servizio (ad esempio linee fax inattive) generano chiamate ripetute non riuscite che attraversano più cluster, contribuendo in modo significativo a un aumento del numero di chiamate.

Questo comportamento è progettato in Control Hub Analytics e rappresenta un conteggio accurato

all'interno della metodologia di sistema, piuttosto che un errore di dati o un difetto software.

Contenuto correlato

- Analisi per le comunicazioni unificate connesse al cloud Webex
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).