Control Hub Analytics toont opgeblazen aantal oproepen in multi-cluster cloud-verbonden UC-omgevingen

Inhoud

uitgifte

Control Hub Analytics for Cloud Connected UC toont een abnormaal hoog oproepvolume (ongeveer 529 miljoen oproepen) in een 18-cluster CUCM-omgeving met twee Session Management Edition (SME)-servers. Het aantal gemelde oproepen lijkt aanzienlijk te zijn opgeblazen in vergelijking met andere rapportagesystemen voor oproepdetails (CDR), zoals ISI CDR, wat aanleiding geeft tot bezorgdheid over de nauwkeurigheid van de gegevens en mogelijke frauduleuze activiteiten. De discrepantie heeft invloed op de mogelijkheid om de gebruikspatronen van gesprekken nauwkeurig te beoordelen en legitiem oproepverkeer te valideren.

milieu

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-multiclusteromgeving met 18 clusters
- Twee servers voor Session Management Edition (SME)
- Webex Control Hub met Cloud Connected UC Analytics ingeschakeld
- ISI CDR-rapportagesysteem voor vergelijking van gespreksgegevens

resolutie

Uit het onderzoek bleek dat de opgeblazen oproepaantallen in Control Hub Analytics worden veroorzaakt door het systeemontwerpgedrag in multi-clusteromgevingen, gecombineerd met oproepen naar inactieve nummers.

Deze stappen zijn genomen om de gerapporteerde getallen te valideren en te begrijpen.

Stap 1: Analysegegevens van Control Hub valideren

Controleer de specifieke locatie in Control Hub Analytics waar het hoge oproepvolume wordt weergegeven:

Navigeer naar Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Oproepvolumestatus en bekijk de oproepgegevens van 12 maanden voor alle clusters.

Stap 2: Vergelijk met alternatieve CDR-systemen

Vergelijk Control Hub Analytics-gegevens met ISI CDR-rapporten voor dezelfde tijdsperiode (30-60 dagen) om discrepanties in oproeptelmethoden te identificeren.

Stap 3: Analyseer het doorloopgedrag van oproepen

De analyse van het Connected UC TAC-team bevestigde dat Control Hub Analytics elke oproep telt elke keer dat deze een cluster of bladknooppunt doorkruist. In omgevingen met meerdere clusters worden oproepen die tussen clusters worden doorgestreept meerdere keren geteld - eenmaal per doorgestreept cluster - wat de totale oproeppogingen aanzienlijk verhoogt.

Stap 4: Identificeer bestemmingen voor grote gesprekken

Bekijk de top opgeroepen nummers voor de afgelopen 12 maanden om ongebruikelijke oproeppatronen te identificeren. In dit geval vertoonde een specifiek nummer (+12125621035) 48 miljoen oproepen, wat werd geïdentificeerd als een faxlijn buiten dienst die herhaalde oproepen ontving.

Stap 5: Het tellen van gesprekken met een nulduur valideren

Bevestig dat oproepen met een nulduur (mislukte of afgebroken pogingen) nog steeds worden geteld als geldige oproeppogingen in de statistieken van de Control Hub Analytics, wat bijdraagt aan de opgeblazen totalen.

Stap 6: Beoordeel Ingress Gateway en CUBE-gebruik

Valideer de ingresgateway en het CUBE-gebruik om oproeppogingen te correleren met gegevens van Control Hub Analytics en de bron van oproepen naar inactieve nummers te identificeren.

Stap 7: Implementeer gespreksherstel

Blokkeer of corrigeer oproepen naar ongebruikte of inactieve nummers op het niveau van de toegangspoort of CUBE om onnodige oproeppogingen te verminderen die bijdragen aan opgeblazen Analytics-tellingen.

Oorzaak

Het opgeblazen aantal oproepen in Control Hub Analytics wordt veroorzaakt door deze primaire factoren:

- Multi-Cluster Call Traversal Counting: Control Hub Analytics telt elke oproep elke keer dat deze een cluster- of bladknooppunt doorkruist. In omgevingen met meerdere clusters (in dit geval 18) wordt één enkele gesprekspost tussen clusters meerdere keren geteld - één keer per doorkruist cluster - waardoor de totale oproeppogingen kunstmatig worden opgeblazen.
- Oproep met nulduur opnemen: Oproepen met nulduur (mislukte, afgebroken of mislukte pogingen) worden nog steeds opgenomen als geldige oproeppogingen in Analytics-statistieken, wat bijdraagt aan hogere totalen.
- Herhaalde oproepen naar inactieve nummers: pogingen tot oproepen met een hoog volume om niet-servicenummers (zoals inactieve faxlijnen) te gebruiken, genereren herhaalde mislukte oproepen die meerdere clusters doorkruisen, wat aanzienlijk bijdraagt aan het opgeblazen aantal oproepen.

Dit gedrag is door ontwerp in Control Hub Analytics en vertegenwoordigt nauwkeurig tellen binnen

de systeemmethodologie, in plaats van een gegevensfout of softwaredefect.

Gerelateerde inhoud

- Analytics voor uw Webex Cloud-Connected UC
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.