Análise do Hub de controle mostrando contagens de chamadas infladas em ambientes de UC conectados à nuvem com vários clusters

Contents

Problema

O Control Hub Analytics para UC conectado à nuvem exibe um volume de chamadas anormalmente alto (aproximadamente 529 milhões de chamadas) em um ambiente CUCM de 18 clusters com dois servidores Session Management Edition (SME). As contagens de chamadas relatadas parecem significativamente infladas quando comparadas a outros sistemas de relatórios de registro de detalhes de chamadas (CDR), como o CDR ISI, aumentando as preocupações sobre a precisão dos dados e a possível atividade fraudulenta. A discrepância afeta a capacidade de avaliar com precisão os padrões de uso de chamadas e validar o tráfego de chamadas legítimo.

Ambiente

- Ambiente de vários clusters do Cisco Unified Communications Manager (CUCM) com 18 clusters
- Dois servidores Session Management Edition (SME)
- Webex Control Hub com Cloud Connected UC Analytics ativado
- Sistema de relatório ISI CDR para comparação de registros de detalhes de chamadas

Resolução

A investigação revelou que as contagens de chamadas aumentadas na Análise do Hub de

Controle são causadas pelo comportamento de design do sistema em ambientes de vários clusters, combinado com chamadas para números inativos.

Estas etapas foram realizadas para validar e entender os números relatados.

Passo 1: Validar Dados Analíticos do Hub de Controle

Revise o local específico na Análise do Hub de Controle onde o alto volume de chamadas é exibido:

Navegue até Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status e examine os dados de chamadas de 12 meses para todos os clusters.

Passo 2: Compare com sistemas CDR alternativos

Compare os dados analíticos do Control Hub com os relatórios CDR do ISI para o mesmo período (30 a 60 dias) para identificar discrepâncias nas metodologias de contagem de chamadas.

Passo 3: Analisar comportamento transversal de chamada

A análise da equipe do TAC do Connected UC confirmou que o Control Hub Analytics conta cada chamada sempre que atravessa um cluster ou nó folha. Em ambientes de vários clusters, as chamadas cruzadas entre clusters são contadas várias vezes - uma vez por cluster atravessado - o que inflaciona significativamente os números totais de tentativas de chamada.

Passo 4: Identificar destinos de chamadas em grande volume

Revise os principais números chamados dos últimos 12 meses para identificar padrões de chamada incomuns. Nesse caso, um número específico (+12125621035) mostrou 48 milhões de chamadas, que foram identificadas como uma linha de fax fora de serviço recebendo repetidas tentativas de chamada.

Passo 5: Validar Contagem de Chamadas de Duração Zero

Confirme se as chamadas com duração zero (tentativas com falha ou canceladas) ainda são contadas como tentativas de chamada válidas nas métricas do Control Hub Analytics, contribuindo para os totais inflados.

Passo 6: Revisar o Gateway de ingresso e a utilização do CUBE

Valide o gateway de ingresso e a utilização do CUBE para correlacionar as tentativas de chamada com os dados do Control Hub Analytics e identificar a origem das chamadas para números inativos.

Passo 7: Implemente a correção de chamadas

Bloqueie ou corrija chamadas para números não utilizados ou inativos no gateway de entrada ou no nível do CUBE para reduzir as tentativas desnecessárias de chamada que contribuem para contagens de análise aumentadas.

Causa

As contagens de chamadas aumentadas na Análise do Hub de Controle são causadas pelos seguintes fatores principais:

- Contagem de Travessia de Chamadas Multicluster: A Análise do Hub de Controle conta cada chamada sempre que atravessa um cluster ou nó folha. Em ambientes com vários clusters (18 nesse caso), uma única chamada cruzada entre clusters é contada várias vezes - uma vez por cluster atravessado - aumentando artificialmente o total de tentativas de chamada.
- Inclusão de chamada de duração zero: Chamadas com duração zero (tentativas com falha, canceladas ou malsucedidas) ainda são incluídas como tentativas de chamada válidas em métricas analíticas, contribuindo para totais mais altos.
- Chamadas repetidas para números inativos: Tentativas de chamadas de alto volume para

números fora de serviço (como linhas de fax inativas) geram chamadas com falha repetidas que atravessam vários clusters, contribuindo significativamente para contagens de chamadas aumentadas.

Esse comportamento é projetado na Análise do Hub de Controle e representa uma contagem precisa dentro da metodologia do sistema, em vez de um erro de dados ou defeito de software.

Conteúdo relacionado

- Análises para seu UC conectado à nuvem do Webex
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.