显示多集群云连接UC环境中膨胀的呼叫数量的控制中心分析

目录

问题

Control Hub Analytics for Cloud Connected UC在具有两个会话管理版(SME)服务器的18集群CUCM环境中显示异常高的呼叫量（约5.29亿个呼叫）。与其他呼叫详细记录(CDR)报告系统（如ISI CDR）相比，报告的呼叫计数似乎严重夸大，引起对数据准确性和潜在欺诈活动的担忧。这种差异会影响准确评估呼叫使用模式和验证合法呼叫流量的能力。

环境

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)多群集环境，包含18个群集
- 两台会话管理版(SME)服务器
- 启用云互联统一通信分析的Webex Control Hub
- 用于呼叫详细信息记录比较的ISI CDR报告系统

分辨率

调查发现，控制中心分析中虚报的呼叫数是由多集群环境中的系统设计行为，以及对非活动号码的呼叫引起的。

这些步骤用于验证和了解报告的编号。

步骤 1：验证控制中心分析数据

查看Control Hub Analytics中显示高呼叫量的特定位置：

导航到控制中心>分析>云互联UC >呼叫量状态，并检查所有集群的12个月呼叫数据。

步骤 2：请比较备用CDR系统

将控制中心分析数据与同一时间段（30-60天）的ISI CDR报告进行比较，找出呼叫计数方法中的差异。

步骤 3：分析呼叫遍历行为

Connected UC TAC团队分析确认，控制中心分析会在每次呼叫通过集群或枝叶节点时计算每个呼叫的计数。在多集群环境中，对跨集群的呼叫进行多次计数（每次跨集群一次），这会显着增加呼叫尝试总次数。

步骤 4：确定大量呼叫目标

查看过去12个月排名靠前的被叫号码，确定任何异常的呼叫模式。在本例中，特定号码(+12125621035)显示4,800万个呼叫，该呼叫被标识为接收重复呼叫尝试的停止服务传真线路。

步骤 5：验证零持续时间呼叫计数

确认在控制中心分析指标中，持续时间为零的呼叫（失败或中止的尝试）仍被视为有效的呼叫尝试，从而导致虚报总数。

步骤 6：查看入口网关和CUBE利用率

验证入口网关和CUBE利用率，以将呼叫尝试与控制中心分析数据关联起来，并确定非活动号码的呼叫来源。

步骤 7：实施呼叫修复

在入口网关或CUBE级别阻止或补救对不使用或不活动号码的呼叫，以减少导致分析计数膨胀的不必要呼叫尝试。

原因

控制中心分析中虚报的呼叫数由以下主要因素导致：

- 多集群呼叫遍历计数：Control Hub Analytics会在每次呼叫通过集群或枝叶节点时对其进行计数。在多集群环境中（本例中为18个），集群之间的单个呼叫交叉被多次计数（每个集群经过一次），人为增加呼叫尝试总次数。
- 零持续时间呼叫包括：持续时间为零的呼叫（失败、中止或尝试不成功）仍作为有效呼叫尝试包含在分析指标中，从而有助于提高总呼叫数。
- 重复呼叫非活动号码：大量呼叫尝试使用停止服务号码（例如非活动传真线路）会生成遍历多个集群的重复失败呼叫，这会显着增加呼叫计数。

此行为是通过Control Hub Analytics中的设计产生的，表示在系统方法内进行准确计数，而不是数据错误或软件缺陷。

相关内容

- Webex云互联统一通信分析
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。