顯示多集群雲連線UC環境中膨脹的呼叫數量的控制中心分析

目錄

問題

在帶有兩個Session Management Edition(SME)伺服器的18集群CUCM環境中，針對雲連線的UC的Control Hub Analytics顯示異常高的呼叫量（約5.29億個呼叫）。與其他呼叫詳細記錄(CDR)報告系統（例如ISI CDR）相比，報告的呼叫計數明顯誇大，引起對資料準確性和潛在欺詐活動的擔憂。這種差異會影響準確評估呼叫使用模式和驗證合法呼叫流量的能力。

環境

- 具有18個群集的思科統一通訊管理器(CUCM)多群集環境
- 2台會話管理版(SME)伺服器
- 已啟用雲連線UC分析的Webex控制中心
- 用於呼叫詳細資訊記錄比較的ISI CDR報告系統

解析

調查發現，控制中心分析中虛報的呼叫數是由多集群環境中的系統設計行為，以及對非活動號碼的呼叫引起的。

已採取這些步驟來驗證和瞭解報告的號碼。

步驟 1:驗證控制中心分析資料

檢視控制中心分析中顯示高通話量的特定位置：

導航到Control Hub > Analytics > Cloud Connected UC > Call Volume Status，並檢查所有群集的12個月呼叫資料。

步驟 2:與備用CDR系統比較

將控制中心分析資料與同一時間段（30-60天）的ISI CDR報告進行比較，以確定呼叫計數方法中的差異。

步驟 3:分析呼叫遍歷行為

Connected UC TAC團隊分析確認，Control Hub Analytics在每次呼叫穿越群集或枝葉節點時都會對其進行計數。在多集群環境中，對跨集群的呼叫進行多次計數（每次跨集群一次），這將顯著增加呼叫嘗試總數。

步驟 4:確定大話量呼叫目標

檢視過去12個月排名靠前的被叫號碼，確定任何異常的呼叫模式。在這種情況下，一個特定號碼(+12125621035)顯示4,800萬個呼叫，該呼叫被標識為接收重複呼叫嘗試的停止服務傳真線路。

步驟 5:驗證零持續時間呼叫計數

確認在控制中心分析指標中，持續時間為零的呼叫（失敗或中止的嘗試）仍被視為有效的呼叫嘗試，從而造成總數的膨脹。

步驟 6:檢視入口網關和CUBE利用率

驗證入口網關和CUBE利用率，以將呼叫嘗試與控制中心分析資料關聯起來，並確定非活動號碼的呼叫來源。

步驟 7:實施呼叫補救

在入口網關或CUBE級別阻止或修正對未使用或不活動號碼的呼叫，以減少造成分析計數膨脹的不必要呼叫嘗試。

原因

控制中心分析中虛報的呼叫數是由以下主要因素引起的：

- 多群集呼叫遍歷計數：Control Hub Analytics會在每次呼叫經過群集或枝葉節點時計算每次呼叫的計數。在多集群環境中（本例中為18個），集群之間的單個呼叫交叉被多次計數 — 每次集群經過一次 — 人為地增大總呼叫嘗試次數。
- 零持續時間呼叫包括：持續時間為零的呼叫（失敗、中止或未成功的嘗試）仍作為有效呼叫嘗試包含在分析度量中，有助於提高總呼叫數。
- 重複呼叫非活動號碼：大量呼叫嘗試使用服務外號碼（例如不活動的傳真線路）會生成穿越多個集群的重複失敗呼叫，從而導致呼叫計數明顯增加。

此行為是通過Control Hub Analytics中的設計實現的，它代表系統方法中的準確計數，而不是資料錯誤或軟體缺陷。

相關內容

- 您的Webex雲端連線UC分析
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。