

Risoluzione dei problemi relativi alle frodi a pagamento tramite Unity Connection

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Trasferimento di chiamata](#)

[Requisiti di integrazione per i trasferimenti da CUC a Work](#)

[Controlli della configurazione](#)

[Caso 1: Opzione 'Trasferisci al numero di contatto alternativo'](#)

[Caso 2: Opzione 'Consenti trasferimenti a numeri non associati a utenti o gestori chiamate'](#)

[Caso 3: Trasferimento 'Dopo apertura' a un'opzione di conversazione](#)

[Caso 4: Trasferimento 'Input chiamante' a un'opzione di conversazione](#)

[Caso 5: Regole di trasferimento utente o gestore chiamate](#)

[Soluzioni](#)

[Opzione 1](#)

[Opzione 2](#)

Introduzione

Questo documento descrive le diverse opzioni disponibili in Cisco Unity Connection (CUC) che possono essere utilizzate per trasferire una chiamata all'esterno, il che aiuta il chiamante a ottenere una frode riguardo al numero di chiamata. Questo documento fornisce anche query CLI per controllare la configurazione dell'utente o del gestore chiamate.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di CUC.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulla versione 8.X di CUC o successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Trasferimento di chiamata

In CUC, le chiamate possono essere trasferite a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) tramite uno dei seguenti metodi:

1. Configurare l'azione chiamata **Trasferisci al numero di contatto alternativo in Input chiamante** per inviare una chiamata da CUC. Nella chiamata, premere la cifra configurata per il trasferimento. Assicurarsi che questi punti siano presi in considerazione per utilizzare questa opzione: Solo gli amministratori possono abilitare questa opzione e definire il numero di interno tramite la pagina Amministratore CUC. Gli utenti non possono attivare questa opzione. Tuttavia, quando un amministratore abilita questa opzione, gli utenti possono modificare il numero di interno tramite l'interfaccia utente telefonica. La **tabella di restrizione** viene selezionata quando un utente modifica il numero di interno tramite una conversazione su Internet. La **tabella delle limitazioni** non viene selezionata quando un amministratore modifica il numero di interno tramite la pagina CUC admin.
2. Comporre un numero qualsiasi se la casella di controllo **Consenti trasferimenti a numeri non associati a utenti o gestori chiamate** è selezionata nella pagina Formula di apertura. CUC esegue il trasferimento solo quando la tabella di restrizioni **Trasferimento di sistema predefinito** lo consente.
3. Scegliere l'opzione **Conversazione** dopo il saluto. A tale scopo è possibile utilizzare due tipi di conversazioni: **Trasferimento sistema chiamante**: In questa conversazione viene richiesto ai chiamanti di immettere il numero a cui desiderano trasferire i dati. CUC esegue il trasferimento solo quando la tabella di restrizioni **Trasferimento di sistema predefinito** lo consente. **Trasferimento sistema utente**: Questa conversazione richiede ai chiamanti di accedere a CUC. Dopo che il chiamante ha immesso il proprio ID utente e PIN, CUC chiede di immettere il numero a cui si desidera trasferire. CUC esegue il trasferimento solo se consentito dalla tabella delle restrizioni di trasferimento associata all'utente.
4. Comporre un'estensione per l'utente o il gestore chiamate durante la riproduzione del messaggio di saluto del gestore chiamate. È possibile modificare le regole di trasferimento dell'utente o del gestore chiamate per inviare la chiamata a qualsiasi numero.
5. Utilizzare l'azione 'Dopo apertura' di un utente o di un gestore chiamate per trasferire la chiamata alle 'Regole di trasferimento' di qualsiasi utente o gestore chiamate. È possibile modificare le "regole di trasferimento" dell'utente o del gestore chiamate per inviare la chiamata a qualsiasi numero.

Requisiti di integrazione per i trasferimenti da CUC a Work

- Se l'integrazione tra CUCM e CUC è Skinny Call Control Protocol (SCCP) - Lo spazio di ricerca chiamate (CSS) della porta Voicemail deve avere la partizione del modello di route (RP) al numero PSTN (Public Switched Telephone Network).
- Se l'integrazione tra CUCM e CUC è il protocollo SIP (Session Initiation Protocol), il CSS di

reindirizzamento del trunk SIP deve avere la partizione dell'RP sul numero PSTN.

- Se la chiamata viene trasferita tramite un modello CTI RP/Translation: la porta della segreteria telefonica/il trunk SIP deve avere accesso a esso e il CSS del modello CTI RP/Translation deve avere la partizione dell'RP nel numero PSTN.

Controlli della configurazione

La configurazione dell'utente o del gestore chiamate può essere verificata con le query CLI. Nella sezione Trasferimento di chiamata sono stati indicati alcuni metodi. In questa sezione vengono fornite informazioni dettagliate su come verificare la configurazione per tutti i metodi.

Caso 1: Opzione 'Trasferisci al numero di contatto alternativo'

Per verificare se un utente o un gestore chiamate è configurato con l'opzione 'Trasferisci al numero di contatto alternativo' nella sezione 'Input chiamante', fare riferimento alla sezione Query CLI di [Unity Connection: Le tabelle delle restrizioni hanno effetto sul documento della caratteristica 'Trasferisci a numero contatto alternativo'](#).

Caso 2: Opzione 'Consenti trasferimenti a numeri non associati a utenti o gestori chiamate'

Per verificare se un utente o un gestore chiamate è configurato con l'opzione 'Consenti trasferimenti a numeri non associati a utenti o gestori chiamate' nella pagina Saluti, eseguire queste query sulla CLI:

Per verificare la presenza di utenti:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype from
vw_callhandler as c inner join vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid
where enabletransfer = 1 and isprimary = 1
```

```
displayname greetingtype
```

```
-----
```

```
Anirudh Off Hours
```

```
Anirudh Standard
```

Per controllare gli handler delle chiamate:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype from
vw_callhandler as c inner join vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid
where enabletransfer = 1 and isprimary = 0
```

```
displayname greetingtype
```

```
-----
```

```
Opening Greeting Standard
```

Caso 3: Trasferimento 'Dopo apertura' a un'opzione di conversazione

Esistono due tipi di conversazioni che possono essere utilizzate per trasferire la chiamata dopo il saluto dell'utente o dopo la riproduzione del gestore chiamate:

- Trasferimento di sistema chiamante - Questa conversazione è identificata come **SystemTransfer** nell'output.
- User System Transfer - Questa conversazione è identificata come **SubSysTransfer** nell'output.

Nota: Nelle versioni precedenti di CUC, un gestore di directory abilitato alla voce può essere utilizzato anche per trasferire una chiamata da CUC. Questo problema è documentato in [CSCuq64179](#). In questo caso, la chiamata viene trasferita all'opzione 'Gestore directory' dopo l'esecuzione del messaggio di saluto. Questo tipo di conversazione viene identificato come **AD** nell'output.

Per verificare la presenza di utenti:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype,
aftergreeting_targetconversation from vw_callhandler as c inner join
vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid where
isprimary = 1 and aftergreeting_targetconversation IN
('SystemTransfer', 'SubSysTransfer', 'AD')
```

```
displayname greetingtype aftergreeting_targetconversation
-----
```

```
Anirudh Standard SystemTransfer
Anirudh Alternate SubSysTransfer
test3 Off Hours AD
```

Per controllare gli handler delle chiamate:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select c.displayname, g.greetingtype,
aftergreeting_targetconversation from vw_callhandler as c inner join
vw_greeting as g on c.objectid=g.callhandlerobjectid where isprimary
= 0 and aftergreeting_targetconversation IN ('SystemTransfer', 'SubSysTransfer', 'AD')
```

```
displayname greetingtype aftergreeting_targetconversation
-----
```

```
test2 Standard SystemTransfer
test3 Alternate SystemTransfer
test2 Alternate SubSysTransfer
```

Caso 4: Trasferimento 'Input chiamante' a un'opzione di conversazione

Esistono due tipi di conversazioni che possono essere utilizzate per trasferire la chiamata durante il saluto dell'Utente o del Gestore di chiamate fornendo input DTMF (Dual Tone Multi Frequency).

- Trasferimento di sistema chiamante - Questa conversazione è identificata come **SystemTransfer** nell'output.
- User System Transfer - Questa conversazione è identificata come **SubSysTransfer** nell'output.

Nota: Nelle versioni precedenti di CUC, un gestore di directory abilitato alla voce può essere utilizzato anche per trasferire una chiamata da CUC. Questo problema è documentato in [CSCuq64179](#). In questo caso, la chiamata viene trasferita alla conversazione 'Gestore directory' durante la formula di apertura fornendo l'input DTMF. Questo tipo di conversazione viene identificato come **AD** nell'output.

Per verificare la presenza di utenti:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select gu.alias, gu.dtmfaccessid, me.touchtonekey,
me.targetconversation from vw_callhandler as ch inner join vw_menuentry as me on
me.callhandlerobjectid=ch.objectid inner join vw_globaluser as gu on
ch.recipient_globaluserobjectid=gu.objectid and ch.isprimary='1' where
targetconversation IN ('SubSysTransfer','SystemTransfer','AD')
```

```
alias dtmfaccessid touchtonekey targetconversation
```

```
-----
Anirudh 8553 5 SubSysTransfer
Anirudh 8553 8 SystemTransfer
Test 8023 7 SystemTransfer
```

Per controllare gli handler delle chiamate:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select ch.displayname, ch.dtmfaccessid,
me.touchtonekey, me.targetconversation from vw_callhandler as ch inner
join vw_menuentry as me on ch.objectid=me.callhandlerobjectid and
ch.isprimary='0' where targetconversation IN ('SubSysTransfer',
'SystemTransfer','AD')
```

```
displayname dtmfaccessid touchtonekey targetconversation
```

```
-----
test2 4321 4 SubSysTransfer
test2 4321 3 SystemTransfer
test3 5321 5 SystemTransfer
Opening Greeting null 4 AD
```

Caso 5: Regole di trasferimento utente o gestore chiamate

Le regole di trasferimento di un utente o di un gestore chiamate dispongono di due opzioni. La chiamata può essere trasferita alla formula di apertura o all'estensione dell'utente o del gestore chiamate. Nella configurazione predefinita, le regole di trasferimento di un utente o di un gestore chiamate sono impostate per passare alla relativa formula di apertura. Il campo dell'estensione viene precompilato con la stessa estensione configurata per l'utente o il gestore chiamate. Per trasferire le chiamate in uscita, viene selezionato il campo di estensione. Il campo dell'estensione può essere modificato per inviare la chiamata a qualsiasi numero.

Durante una formula di apertura, un chiamante può comporre qualsiasi estensione per il gestore chiamate o l'utente. Le regole di trasferimento determinano la destinazione della chiamata e la inviano all'estensione configurata anziché al messaggio di saluto dell'utente o del gestore chiamate composto.

Dopo un saluto, la chiamata può essere trasferita a qualsiasi regola di trasferimento dell'utente o del gestore chiamate. Per abilitare questa opzione, selezionare l'utente o il gestore chiamate nella sezione 'Dopo i messaggi di saluto' e scegliere 'Tenta trasferimento'. Le regole di trasferimento determinano la destinazione della chiamata e la invieranno all'estensione configurata anziché al messaggio di saluto dell'utente o del gestore chiamate.

Per verificare la presenza di utenti:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select gu.alias, gu.dtmfaccessid,
t.transferoptiontype, t.extension from vw_globaluser as gu inner
join vw_callhandler as ch on ch.recipient_globaluserobjectid=gu.objectid
inner join vw_transferoption as t on ch.objectid=t.callhandlerobjectid
and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from vw_globaluser where
```

```
dtmfaccessid != 'null') and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from
vw_callhandler where dtmfaccessid != 'null')
```

```
alias dtmfaccessid transferoptiontype extension
-----
Anirudh 8553 Alternate 88553
Test4 8033 Standard 1111
```

Nota: Questa query restituisce i risultati degli utenti la cui estensione di trasferimento non è un utente o un gestore chiamate noto.

Per controllare gli handler delle chiamate:

```
admin:run cuc dbquery unitydirdb select ch.displayname, ch.dtmfaccessid,
t.transferoptiontype, t.extension from vw_callhandler as ch inner join
vw_transferoption as t on ch.objectid=t.callhandlerobjectid and t.extension
NOT in (select dtmfaccessid from vw_globaluser where dtmfaccessid != 'null')
and t.extension NOT in (select dtmfaccessid from vw_callhandler where
dtmfaccessid != 'null') and isprimary='0'
```

```
displayname dtmfaccessid transferoptiontype extension
-----
test3 5321 Alternate 91408111222
```

Nota: Questa query restituisce i risultati degli handler di chiamata la cui estensione di trasferimento non è un utente o un handler di chiamata noto.

Soluzioni

Le query consentono all'amministratore di individuare le configurazioni non autorizzate. Tuttavia, non è possibile tenere traccia della configurazione a intervalli regolari. Di seguito sono elencate due opzioni per prevenire le frodi relative ai pedaggi a livello di sistema.

Opzione 1

Le chiamate possono essere bloccate in base alle impostazioni nella tabella delle restrizioni. Per ulteriori informazioni sulle tabelle delle restrizioni, vedere la sezione [Tabelle delle restrizioni in Cisco Unity Connection](#) nel documento [Panoramica sulla gestione delle chiamate in Cisco Unity Connection](#). Il documento relativo alla [gestione delle tabelle delle restrizioni in Cisco Unity Connection](#) fornisce dettagli sugli aspetti della configurazione.

Opzione 2

Un'opzione alternativa consiste nel modificare il CSS sulla porta Voicemail o il CSS Rerouting sul trunk sul lato CUCM. Include solo le partizioni richieste nel foglio di stile CSS.