

Dépannage de la fraude de numéro via Unity Connection

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Transfert d'appel](#)

[Exigences d'intégration pour les transferts de CUC au travail](#)

[Contrôles de configuration](#)

[Cas 1 : Option Transfert vers un numéro de contact secondaire](#)

[Cas 2 : Option Autoriser les transferts vers des numéros non associés à des utilisateurs ou à des gestionnaires d'appels](#)

[Cas 3 : Transfert après message d'accueil vers une option de conversation](#)

[Cas 4 : Transfert de l'entrée de l'appelant vers une option de conversation](#)

[Cas 5 : Règles de transfert de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels](#)

[Solutions](#)

[Option 1](#)

[Option 2](#)

Introduction

Ce document décrit les différentes options disponibles dans Cisco Unity Connection (CUC) qui peuvent être utilisées pour transférer un appel à l'extérieur, ce qui permet à l'appelant d'effectuer des fraudes téléphoniques. Ce document fournit également des requêtes CLI pour vérifier la configuration de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître CUC.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur CUC version 8.X ou ultérieure.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Transfert d'appel

Dans CUC, les appels peuvent être transférés vers Cisco Unified Communications Manager (CUCM) selon l'une des méthodes suivantes :

1. Configurez l'action d'appel **Transférer vers un autre numéro de contact** sous **Entrée de l'appelant** afin d'envoyer un appel hors CUC. Dans l'appel, appuyez sur le chiffre configuré pour le transfert. Assurez-vous que ces points sont pris en considération afin d'utiliser cette option : Seuls les administrateurs peuvent activer cette option et définir le numéro de poste via la page CUC Admin. Les utilisateurs ne peuvent pas activer cette option. Toutefois, lorsqu'un administrateur active cette option, les utilisateurs peuvent modifier le numéro de poste via l'interface utilisateur téléphonique (TUI). La **table des restrictions** est cochée lorsqu'un utilisateur modifie le numéro de poste via une conversation TUI. La **table des restrictions** n'est pas cochée lorsqu'un administrateur modifie le numéro de poste via la page d'administration CUC.
2. Composez n'importe quel numéro si la case **Autoriser les transferts à des numéros non associés aux utilisateurs ou aux gestionnaires d'appels** est cochée sur la page Message d'accueil. CUC effectue le transfert uniquement lorsque la table de restrictions **de transfert de système par défaut** l'autorise.
3. Sélectionnez l'option **Conversation** après le message d'accueil. Deux types de conversations peuvent être utilisés à cette fin : **Transfert du système de l'appelant** : Cette conversation invite les appelants à entrer le numéro vers lequel ils souhaitent effectuer le transfert. CUC effectue le transfert uniquement lorsque la table de restrictions **de transfert de système par défaut** l'autorise. **Transfert du système utilisateur** : Cette conversation invite les appelants à se connecter à CUC. Une fois que l'appelant a saisi son ID utilisateur et son code PIN, CUC lui demande d'entrer le numéro vers lequel il souhaite effectuer le transfert. CUC effectue le transfert uniquement lorsque la table de restrictions de transfert qui est associée à l'utilisateur l'autorise.
4. Composez le numéro de poste d'un utilisateur ou d'un gestionnaire d'appels lorsque le message d'accueil du gestionnaire d'appels est lu. Les règles de transfert de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels peuvent être modifiées afin d'envoyer l'appel à n'importe quel numéro.
5. Utilisez l'action 'Après message d'accueil' d'un utilisateur ou d'un gestionnaire d'appels afin de transférer l'appel vers les 'Règles de transfert' de n'importe quel utilisateur ou gestionnaire d'appels. Les règles de transfert de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels peuvent être modifiées afin d'envoyer l'appel à n'importe quel numéro.

Exigences d'intégration pour les transferts de CUC au travail

- Si l'intégration entre CUCM et CUC est Skinny Call Control Protocol (SCCP) - L'espace de recherche d'appels (CSS) du port de messagerie vocale doit avoir la partition du modèle de route (RP) vers le numéro du réseau téléphonique public commuté (RTPC).
- Si l'intégration entre CUCM et CUC est SIP (Session Initiation Protocol) : le CSS de reroutage

de la liaison SIP doit avoir la partition du RP au numéro RTPC.

- Si l'appel est transféré via un modèle CTI RP/Translation - Le port de messagerie vocale/la ligne principale SIP doit y avoir accès et le CSS du modèle CTI RP/Translation doit avoir la partition du RP au numéro PSTN.

Contrôles de configuration

La configuration de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels peut être vérifiée à l'aide de requêtes CLI. Quelques méthodes ont été mentionnées dans la section Transfert d'appels. Cette section fournit des détails sur la façon de vérifier la configuration de toutes les méthodes.

Cas 1 : Option Transfert vers un numéro de contact secondaire

Afin de vérifier si un utilisateur ou un gestionnaire d'appels est configuré avec l'option Transfert vers un numéro de contact secondaire dans la section Entrée de l'appelant, référez-vous à la section Requetes CLI de [Unity Connection : Tables de restrictions Effet sur le document de fonction Transfert vers un autre numéro de contact](#).

Cas 2 : Option Autoriser les transferts vers des numéros non associés à des utilisateurs ou à des gestionnaires d'appels

Afin de vérifier si un utilisateur ou un gestionnaire d'appels est configuré avec l'option Autoriser les transferts aux numéros non associés aux utilisateurs ou aux gestionnaires d'appels dans la page Messages d'accueil, exécutez ces requêtes sur l'interface de ligne de commande :

Afin de rechercher des utilisateurs :

```
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
```

Afin de rechercher les gestionnaires d'appels :

```
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
```

Cas 3 : Transfert après message d'accueil vers une option de conversation

Deux types de conversations peuvent être utilisés pour transférer l'appel après le message d'accueil de l'utilisateur ou le gestionnaire d'appels :

- Transfert de système de l'appelant - Cette conversation est identifiée comme **Transfert de système** dans la sortie.
- Transfert de système utilisateur - Cette conversation est identifiée comme **SubSysTransfer** dans la sortie.

Note: Dans les versions antérieures de CUC, un gestionnaire de répertoire activé par la voix peut également être utilisé pour transférer un appel hors de CUC. Ce problème est documenté dans [CSCuq64179](#). Dans le cas contraire, l'appel est transféré vers l'option Gestionnaire de répertoire après la lecture du message d'accueil. Ce type de conversation est identifié comme **AD** dans la sortie.

Afin de rechercher des utilisateurs :

```
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
```

Afin de rechercher les gestionnaires d'appels :

```
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
```

Cas 4 : Transfert de l'entrée de l'appelant vers une option de conversation

Deux types de conversations peuvent être utilisés pour transférer l'appel lors du message d'accueil de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels en fournissant une entrée DTMF (Dual Tone Multi Frequency).

- Transfert de système de l'appelant - Cette conversation est identifiée comme **Transfert de système** dans la sortie.
- Transfert de système utilisateur - Cette conversation est identifiée comme **SubSysTransfer** dans la sortie.

Note: Dans les versions antérieures de CUC, un gestionnaire de répertoire activé par la voix peut également être utilisé pour transférer un appel hors de CUC. Ce problème est documenté dans [CSCuq64179](#). Dans le cas contraire, l'appel est transféré à la conversation 'Gestionnaire de répertoire' pendant le message d'accueil en fournissant une entrée DTMF. Ce type de conversation est identifié comme **AD** dans la sortie.

Afin de rechercher des utilisateurs :

```
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
```

Afin de rechercher les gestionnaires d'appels :

```
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
```

Cas 5 : Règles de transfert de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels

Les règles de transfert d'un utilisateur ou d'un gestionnaire d'appels ont deux options. L'appel peut être transféré vers les messages d'accueil ou vers le poste de l'utilisateur ou du gestionnaire d'appels. Dans la configuration par défaut, les règles de transfert d'un utilisateur ou d'un gestionnaire d'appels sont définies pour accéder à ses messages d'accueil. Le champ du poste est prérempli avec le même poste configuré pour l'utilisateur ou le gestionnaire d'appels. Afin de transférer les appels sortants, le champ de poste est sélectionné. Le champ de poste peut être modifié pour envoyer l'appel à n'importe quel numéro.

Au cours d'un message d'accueil, un appelant peut composer n'importe quel poste d'utilisateur ou de gestionnaire d'appels. Les règles de transfert déterminent la destination de l'appel et l'envoient au poste configuré au lieu du message d'accueil de l'utilisateur composé ou du gestionnaire d'appels.

Après un message d'accueil, l'appel peut être transféré à n'importe quel utilisateur ou à n'importe quelle règle de transfert du gestionnaire d'appels. Afin d'activer ceci, sélectionnez l'utilisateur ou le gestionnaire d'appels dans la section 'Après les messages d'accueil' et choisissez 'Tentative de transfert'. Les règles de transfert déterminent la destination de l'appel et l'envoient au poste configuré au lieu du message d'accueil de l'utilisateur composé ou du gestionnaire d'appels.

Afin de rechercher des utilisateurs :

```
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
```

Note: Cette requête retourne les résultats des utilisateurs dont le poste de transfert n'est pas un utilisateur ou un gestionnaire d'appels connu.

Afin de rechercher les gestionnaires d'appels :

```
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
```

Note: Cette requête retourne les résultats des gestionnaires d'appels dont le poste de transfert n'est pas un utilisateur ou un gestionnaire d'appels connu.

Solutions

Les requêtes aident l'administrateur à rechercher les configurations qui ne sont pas autorisées. Cependant, il n'est pas possible de suivre la configuration à intervalles réguliers. Voici deux options pour empêcher la fraude par péage au niveau du système.

Option 1

Les appels peuvent être bloqués conformément aux paramètres de la table de restrictions. Vous trouverez plus de détails sur les tables de restrictions dans la section [Tables de restrictions de Cisco Unity Connection](#) du [document Vue d'ensemble de la gestion des appels dans le document Cisco Unity Connection](#). Le document [Gestion des tables de restrictions dans Cisco Unity Connection](#) fournit des détails sur les aspects de configuration.

Option 2

Une autre option consiste à modifier le CSS sur le port de messagerie vocale ou le CSS de réacheminement sur le trunk côté CUCM. Inclure uniquement les partitions requises dans le CSS.