



セキュアなコールのモニタリングおよび録音のセットアップ

この章では、セキュアなコールのモニタリングおよび録音のセットアップについて説明します。

- セキュア コールのモニタリングと録音のセットアップについて (1 ページ)
- セキュアなコールのモニタリングと録音のセットアップ (2 ページ)

セキュアコールのモニタリングと録音のセットアップについて

セキュア コールは、この項で説明するようにモニタリングおよび録音を行えます。

- スーパバイザは、セキュア コールまたは非セキュア コールに対してセキュアなモニタリング セッションを確立できます。
- 元のコールのコール セキュリティが、コール モニタリング要求の結果として、影響を受けたりダウングレードされたりすることは決してありません。
- モニタリング コールは、エージェントのデバイス機能と同じセキュリティ レベルで確立および維持できる場合に限り続行できます。
- エージェントとお客様間の元のコールには、モニタリング コールの暗号キーとは異なる暗号キーが必要です。モニタリング セッションでは、システムによってまずエージェントとお客様の混合音声が新しいキーで暗号化され、その後スーパバイザに送信されます。



(注) 認証された電話でのセキュアな録音またはセキュアでない録音はサポートされていません。

-
-

セキュアなコールのモニタリングと録音のセットアップ

セキュアなコールのモニタリングと録音を設定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 エージェントとスーパーバイザの電話にセキュリティ機能をプロビジョニングします。

ステップ2 次の設定を使用して、セキュアな SIP トランクを作成します。

- [Device Security Mode] を [Encrypted] に設定します。
- [Transmit Security Status] チェックボックスをオンにします。
- [SRTP Allowed] チェックボックスをオンにします。
- TLS SIP トランクをレコーダに設定します。

ステップ3 非セキュアな場合と同様にモニタリングと録音を設定します。

- a) エージェントの電話のビルトインブリッジを設定します。
- b) エージェントの電話のDNページを使用して、[Recording Option] ([Automatic Call Recording Enabled] と [Application Invoked Call Recording Enabled]) を設定します。
- c) レコーダのルートパターンを作成します。
- d) DN に通話録音プロファイルを追加します。
- e) 必要に応じてモニタリングトーンと録音トーンをプロビジョニングします。

手順の詳細については、『*Feature Configuration Guide for Cisco Unified Communications Manager*』の「「Monitoring and Recording」」の章を参照してください。