



录音

- [录音概述，第 1 页](#)
- [录音前提条件，第 4 页](#)
- [录音配置任务流程，第 5 页](#)
- [呼叫录音流程示例，第 14 页](#)
- [录音交互和限制，第 14 页](#)

录音概述

呼叫录音是一项 Unified Communications Manager 功能，让录音服务器能够存档座席对话。在呼叫中心、金融机构和其他企业中，呼叫录音是重要功能之一。呼叫录音功能通过 SIP 干线向录音服务器发送座席和最终用户媒体流的副本。每个媒体流单独发送，以便尽可能支持各种语音分析应用程序。

Unified Communications Manager 提供基于 IP 电话或基于网络的录音。

- 在基于 IP 电话的录音中，录音媒体的来源是电话。电话将两个媒体流分叉到录音服务器。
- 在基于网络的录音中，录音媒体的来源可以是电话或网关。当您实施基于网络的录音时，网络中的网关必须通过 SIP 干线连接到 Unified Communications Manager。

Unified Communications Manager 支持在单群集和多群集环境中进行呼叫录音，并提供三种不同的录音模式：

- **自动静默录音**—自动静默录音会自动对线路上的所有呼叫录音。在建立活动录音会话的电话上，Unified Communications Manager 会自动调用录音会话，而不显示可视指示。
- **选择性静默录音**—主管可以通过启用了 CTI 的桌面开始或停止录音会话。或者，录音服务器可以根据预定义的业务规则和事件调用该会话。电话上没有建立了活动录音会话的视觉指示。
- **选择性用户呼叫录音**—座席可以选择要录制的呼叫。座席可以通过启用了 CTI 的桌面或使用软键/可编程线路键调用录音会话。使用选择性用户呼叫录音时，Cisco IP 电话显示录音会话状态消息。

Unified Communications Manager 支持录制到单个录音服务器，并且可以通过 CUBE 部署为录制到多台录音服务器的媒体代理。

- 在多分叉录音中，Unified Communications Manager 通过 SIP 干线连接到 CUBE 媒体代理服务。CUBE 媒体代理服务器会从电话或网关收到两个媒体流，并将媒体流同时分叉到一个或多个录音服务器。
- 在录制到单录音服务器时，Unified Communications Manager 会通过 SIP 干线直接连接到录音服务器。电话或网关会将两个媒体流分叉到录音服务器。

多分叉录音

Unified Communications Manager 支持通过 Cisco Unified Border Element (CUBE) 作为媒体代理同时进行多个流录音。在多分叉录音中，录音流被发送到 CUBE 媒体代理服务器，该服务器会将媒体流同时中继到最多五个录音服务器。此功能既支持基于电话和基于网络的录音，也支持自动和选择性录音。

多分叉功能具有以下优点：

- 将冗余和故障转移添加到录音部署。
- 为语音分析和监控提供额外的媒体流。
- 帮助组织（如金融行业）遵守 MiFID 要求，即将客户呼叫的录音录制到多个录音服务器以实现冗余。

当您实施多分叉录音时，必须在通过 SIP 干线连接到 Unified Communications Manager 的网络中配置 CUBE 媒体代理服务器。

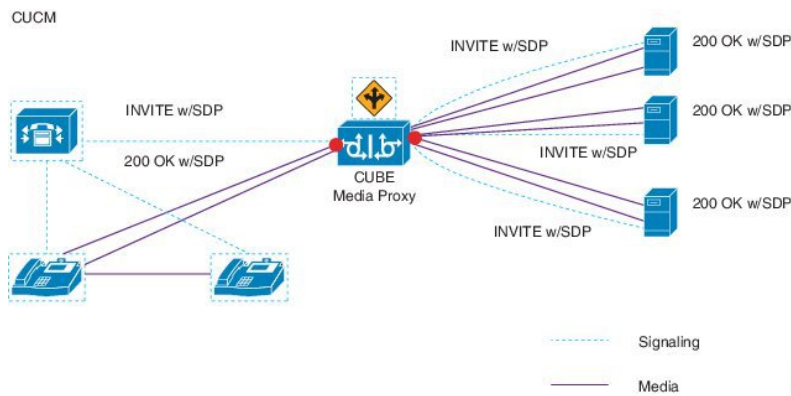
有关 CUBE 媒体代理的详细信息，请参阅《Cisco Unified Border Element 配置指南》。



注释 通过 SIP 干线从 Unified Communications Manager 到 CUBE 媒体代理服务器的连接必须采用 Early Offer 配置。

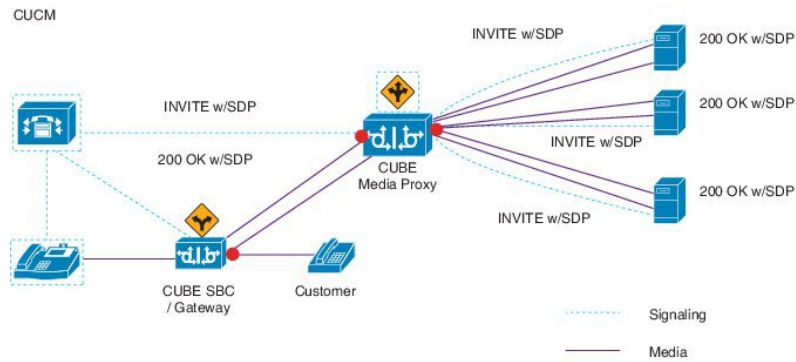
以下示例说明了通过 CUBE 媒体代理进行多分叉录音的基于电话的录音。

图 1: 基于电话的录音



以下示例说明了通过 CUBE 媒体代理进行多分叉录音的基于网络的录音。

图 2: 基于网络的录音



有关方法概要的详细信息，请参阅《适用于 Cisco Unified Communications Manager 版本 12.5(1) 的 Cisco Unified JTAPI 开发人员指南》中的“Cisco 设备专用分机”部分。

支持的平台

在 Cisco IOS XE Gibraltar 版本 16.10.1 上运行的以下 Cisco 路由器平台上，支持通过 CUBE 媒体代理服务器进行多分叉录音：

- Cisco 4000 系列集成多业务路由器（ISR G3 - ISR4331、ISR4351、ISR4431、ISR4451）。
- Cisco 聚合服务路由器（ASR - ASR1001-X、ASR1002-X、采用 RP2 的 ASR1004、采用 RP2 的 ASR1006）。
- 思科云服务路由器（CSR1000V 系列）。

通过 CUBE 媒体代理进行多分叉录音的限制

通过 CUBE 媒体代理服务器进行的多分叉录音不支持以下功能：

- 视频录制。
- 非安全呼叫的安全媒体 (SRTP) 分叉。
- SRTP 回退。
- 通话切换阻止。

录音媒体来源选择

配置基于网络的录音时，必须将电话或网关配置为用于座席电话线路的首选录音媒体来源。但是，根据您的部署，Unified Communications Manager 可能不会选择您喜欢的选项作为录音媒体来源。下表显示了 Unified Communications Manager 用于选择录音媒体来源的逻辑。

表 1: 录音媒体来源选择

| 首选媒体来源 | 媒体类型 | 网关在呼叫路径中? | 所选媒体源 |
|--------|-----------|-----------|-------|
| 网关 | 不安全 (RTP) | 是 | 网关 |
| | | 否 | Phone |
| | 安全 (sRTP) | 是 | Phone |
| | | 否 | Phone |
| Phone | 不安全 (RTP) | 是 | Phone |
| | | 否 | Phone |
| | 安全 (sRTP) | 是 | Phone |
| | | 否 | Phone |

首选方法不可用时使用备用记录媒体来源

如果 Unified Communications Manager 选择的录音媒体来源不可用，Unified Communications Manager 会尝试使用备用来源。下表显示了 Unified Communications Manager 用于选择录音媒体备用来源的逻辑。

表 2: 首选方法不可用时使用备用记录媒体来源

| 所选媒体源 | 网关偏好 | 电话偏好 |
|-------|-------------|-------------|
| 第一次尝试 | 第一个网关在呼叫路径中 | Phone |
| 第二次尝试 | 第二个网关在呼叫路径中 | 第一个网关在呼叫路径中 |
| 第三次尝试 | Phone | 第二个网关在呼叫路径中 |

录音前提条件

- Cisco Unified IP 电话 支持—要查看支持录音的 Cisco Unified IP 电话 的列表，请登录到 Cisco Unified 报告并运行 Unified CM 电话功能列表报告，选择**录音**作为功能。有关详细程序，请参阅[生成电话功能列表](#)。
- 网关支持—有关哪些网关支持录音的详细信息，请参阅<https://developer.cisco.com/web/sip/wiki/-/wiki/Main/Unified+CM+Recording+Gateway+Requirements>。
- 如果要配置多数据流录音，请部署和配置 CUBE 媒体代理。有关详细信息，请参阅《[Cisco Unified Border Element 配置指南](#)》中的 *CUBE* 媒体代理部分。

录音配置任务流程

开始之前

过程

| | 命令或操作 | 目的 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步骤1 | 创建录音配置文件，第 5 页 | 创建录音配置文件。 |
| 步骤2 | 配置用于录音的 SIP 配置文件，第 6 页 | 可选。如果要将会话桥标识符发送到录音器，请配置 SIP 配置文件。 |
| 步骤3 | 配置用于录音的 SIP 干线，第 6 页 | 将录音器服务器或 CUBE 媒体代理配置为 SIP 干线设备。 |
| 步骤4 | 配置录音的路由模式，第 7 页 | 创建路由到录音器服务器或 CUBE 媒体代理的路由模式。 |
| 步骤5 | 配置座席电话线路进行录音，第 7 页 | 配置座席电话线路进行录音。 |
| 步骤6 | 为您的座席电话启用内置桥。执行以下任务之一，以启用内置桥进行录音： <ul style="list-style-type: none"> • 为群集启用内置桥，第 8 页 • 为电话启用内置桥，第 8 页 | 要使用座席电话作为录音媒体来源，您必须启用电话的内置桥以进行录音。您可以使用服务参数设置跨群集的内置桥默认值，或者在单一电话上启用内置桥。 注释 单一电话上的“内置桥”设置将覆盖群集范围的默认值。 |
| 步骤7 | 启用用于录音的网关，第 9 页 | 在网关上配置 Unified Communications 服务。 |
| 步骤8 | 配置录音通知音，第 9 页 | 配置对呼叫录音时是否要播放通知音。 |
| 步骤9 | 根据您的电话是否使用功能按键或软键，执行以下程序之一： <ul style="list-style-type: none"> • 配置录音功能按键，第 10 页 • 配置录音软键，第 11 页 | 为您的电话配置“录音”功能按键或软键。 |

创建录音配置文件

此程序用于创建录音配置文件。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 设备设置 > 录音配置文件。

步骤 2 单击新增。

步骤 3 在名称字段中，输入录音配置文件的名称。

步骤 4 在录音呼叫搜索空间字段中，选择包含具有为录音服务器配置的路由模式的分区的呼叫搜索空间。

步骤 5 在录音目标地址字段中，输入录音服务器的目录号码或 URL，或者 CUBE 媒体代理服务器的 URL。

步骤 6 单击保存。

配置用于录音的 SIP 配置文件

此程序用于将会议桥标识符传递到录音器并配置 SIP 配置文件。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 设备设置 > SIP 配置文件。

步骤 2 选择要用于网络的 SIP 配置文件。

步骤 3 设置适用于语音和视频呼叫的 **Early Offer** 支持字段的值。必须启用从 Unified Communications Manager 到 CUBE 媒体代理服务器的 SIP 干线以获得 Early Offer 支持，配置选项为 **Best Effort**（未插入 MTP）和必填（需要时插入 MTP）。

注释 我们建议您在必要时启用 SIP 干线（需要时插入 MTP）。

步骤 4 选中提供会议桥标识符复选框。

步骤 5 单击保存。

配置用于录音的 SIP 干线

此程序用于在 SIP 干线配置窗口中分配录音服务器信息。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 干线。

步骤 2 单击新增。

步骤 3 从干线类型下拉列表中，选择 SIP 干线。

设备协议将自动填充到 SIP，这是唯一的可用选项。

步骤 4 从干线服务类型下拉列表中，选择您要在网络中使用的服务类型。默认值为无。

步骤 5 单击下一步。

步骤 6 在 SIP 信息窗格的目标地址字段中，输入录音服务器或 CUBE 媒体代理的 IP 地址、完全限定域名或 DNS SRV。

步骤 7 从 **SIP** 信息窗格的 **SIP 配置文件** 下拉列表中，选择您要在网络中使用的 **SIP** 配置文件。

步骤 8 从录音信息窗格中，选择以下选项之一：

- 无一此干线不用于录音。
- 此干线连接到启用录音的网关。
- 此干线通过启用了录音的网关连接到其他群集。

步骤 9 单击**保存**。

注释 必须启用从 Unified Communications Manager 到媒体代理的 SIP 干线，以在用于此干线的 SIP 配置文件中提供 Early Offer 支持。配置选项是**必须**（需要时插入 MTP）和 **Best Effort**（不插入 MTP）。

配置录音的路由模式

此程序用于说明特定于录音程序的路由模式配置。您必须配置路由到录音服务器或 CUBE 媒体代理服务器的路由模式。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择**呼叫路由 > 路由/寻线 > 路由模式**。

步骤 2 单击**新增**以创建新的路由模式。

步骤 3 完成**路由模式配置**窗口中的字段。有关字段及其配置选项的更多信息，请参阅联机帮助。

步骤 4 对于呼叫录音，请填写以下字段：

- **模式**—输入与录音配置文件中的录音目标地址匹配的模式。
- **网关/路由列表**—选择指向录音服务器的 SIP 干线或路由列表。

步骤 5 单击**保存**。

配置座席电话线路进行录音

此程序用于配置座席电话线路进行录音。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择**设备 > 电话**。

步骤 2 单击**查找**。

步骤 3 选择座席的电话。

步骤 4 在左侧的“关联”窗格中，单击要查看其设置的座席的电话线路。

步骤 5 从录音选项下拉列表中，选择以下选项之一：

- 禁用呼叫录音—不在此电话线路上的呼叫进行录音。
- 启用自动呼叫录音—对此电话线路上的所有呼叫进行录音。
- 启用选择性呼叫录音—仅对此电话线路上的选定呼叫进行录音。

步骤 6 从录音配置文件下拉列表中，选择为座席配置的录音配置文件。

步骤 7 从录音媒体来源下拉列表中，选择要使用网关还是将电话作为录音媒体的首选来源。

步骤 8 如果还配置了多级优先和抢占 (MLPP)，则将忙时触发器字段至少设置为 3。

步骤 9 单击保存。

为群集启用内置桥

此程序用于让电话的内置桥进行录音，以将座席电话用作录音媒体来源。

将“内置桥”群集范围服务参数设置为“启用”时，群集中所有电话的内置默认设置都将改为“启用”。不过，如果没有为该电话选择默认选项，则电话配置窗口中个人电话的“内置桥”设置将覆盖群集范围服务参数设置。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择系统 > 服务参数。

步骤 2 从服务器下拉列表框中，选择运行 CallManager 服务的服务器。

步骤 3 从服务下拉列表中，选择 Cisco CallManager。

步骤 4 将启用内置桥服务参数设置为开。

步骤 5 单击保存。

为电话启用内置桥

此程序用于为单一电话启用内置桥。如果未选中默认选项，电话配置窗口中的“内置桥”设置将覆盖群集范围服务参数。

也可以使用服务参数设置跨群集的内置桥默认值。有关详细信息，请参阅：[为群集启用内置桥](#)，第 8 页。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 电话。

步骤 2 单击查找以选择座席电话。

步骤 3 从内置桥下拉列表中，选择以下选项之一：

- 开—启用内置桥。
- 关—禁用内置桥。
- 默认值—使用群集范围启用内置桥服务参数的设置。

注释 如果内置桥打开，并且您选中了需要媒体终结点复选框，录音可能会失败。

步骤 4 单击保存。

启用用于录音的网关

此程序用于配置录音网关。您必须启用 Unified Communications 网关服务。以下任务流程包含启用 Unified Communications 网关服务的高级别流程。

过程

步骤 1 在设备上配置 Unified Communications Manager IOS 服务。

步骤 2 配置 XMF 提供程序。

步骤 3 验证 Unified Communications 网关服务。

有关详细的配置步骤，包括示例，请参阅以下任一文档的“Cisco Unified Communications 网关服务”一章：

- 有关详细信息，请参阅 ASR 路由器 [Cisco Unified Border Element（企业）与协议无关的功能和设置配置指南，Cisco IOS XE 版本 35](#)。
- 有关详细信息，请参阅 ISR 路由器 [Cisco Unified Border Element 与协议无关的功能和安装配置指南，Cisco IOS 版本 15M&T](#)。

配置录音通知音

此程序用于配置呼叫录音时播放的通知音。根据法律规定，可以通过周期性通知音的形式向座席和/或主叫方发出显式通知，表明录音会话正在进行中。还可以禁用通知音。



注释 当对同一呼叫同时启用录音通知音设置和监控通知音设置时，录音通知音设置优先于监控通知音设置。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择系统 > 服务参数。

- 步骤 2** 从服务器下拉列表框中选择运行 Cisco CallManager 服务的服务器。
- 步骤 3** 从服务下拉列表中，选择 **Cisco CallManager**。
- 步骤 4** 如果想要向座席播放通知音，请将向观察目标（座席）播放录音通知音服务参数设置为 **True**。
- 步骤 5** 如果想要向客户播放通知音，请将向已连接观察方（客户）播放录音通知音服务参数的值设置为 **True**。
- 步骤 6** 单击保存。

配置录音功能按键

如果您的电话使用功能按键，请使用此程序将“录音”功能按键分配给您的电话。

过程

| | 命令或操作 | 目的 |
|-------------|-------------------------------------|------------------------|
| 步骤 1 | 配置录音的电话按键模板，第 10 页 | 配置包含“录音”按键的电话按键模板。 |
| 步骤 2 | 将电话按键模板与电话关联，第 11 页 | 将您设置的用于录音的电话按键模板关联到电话。 |

配置录音的电话按键模板

此程序用于创建包含录音功能按键的电话按键模板。

过程

- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择设备 > 设备设置 > 电话按键模板。
- 步骤 2** 单击查找以显示支持的电话模板列表。
- 步骤 3** 如果想要创建新的电话按键模板，请执行以下步骤；否则，继续下一步。
- 选择该电话型号的默认模板，然后单击复制。
 - 在电话按键模板信息字段中，输入模板的新名称。
 - 单击保存。
- 步骤 4** 如果想要将电话按键添加到现有模板，请执行以下步骤。
- 单击查找并输入搜索条件。
 - 选择一个现有模板。
- 步骤 5** 从线路下拉列表中，选择您要添加到模板的功能。
- 步骤 6** 单击保存。
- 步骤 7** 请执行以下任务之一：
- 如果您修改了已与设备关联的模板，请单击应用配置以重新启动设备。

- 如果您创建了新的软键模板，请将模板与设备关联，然后重新启动设备。

将电话按键模板与电话关联

此程序用于关联您为电话的录音按键创建的电话按键模板。

过程

- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 电话**。
- 步骤 2** 单击 **查找** 以显示配置的电话列表。
- 步骤 3** 选择要向其添加电话按键模板的电话。
- 步骤 4** 在 **电话按键模板** 下拉列表中，选择包含新功能按键的电话按键模板。
- 步骤 5** 单击 **保存**。
- 将会显示一个对话框，其中的消息指示您按下 **重置** 来更新电话设置。

配置录音软键

如果您的电话使用软键，可以遵照此程序将“录音”软键添加到电话。“录音”软键仅在具有功能硬键模板的 Cisco Chaperone 电话的呼叫状态为“已连接”时可用。

过程

| | 命令或操作 | 目的 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 步骤 1 | 配置录音的软键模板，第 11 页 | 配置包含“录音”软键的软键模板。 |
| 步骤 2 | 执行下列程序之一： <ul style="list-style-type: none"> • 将软键模板与电话关联，第 12 页 • 将软键模板与通用设备配置关联，第 12 页 | 将软键模板与电话直接关联，或者与通用设备配置关联。然后，您可以将通用设备配置与一组电话关联。 |

配置录音的软键模板

过程

- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 设备设置 > 软键模板**。
- 步骤 2** 执行以下步骤以创建新的软键模板；否则，继续下一步。
- 单击 **新增**。
 - 选择默认模板，然后单击 **复制**。

- c) 在软键模板名称字段中输入模板的新名称。
- d) 单击保存。

步骤 3 执行以下步骤以将软键添加到现有模板。

- a) 单击**查找**并输入搜索条件。
- b) 选择所需的现有模板。

步骤 4 选中**默认软键模板**复选框以将此软键模板指定为默认软键模板。

注释 如果将软键模板指定为默认软键模板，则除非先删除默认指定，否则无法删除该模板。

步骤 5 从右上角的**相关链接**下拉列表中选择**配置软键布局**，然后单击**转至**。

步骤 6 从**选择要配置的呼叫状态**下拉列表中，选择想要软键显示的呼叫状态。

步骤 7 从**未选择的软键**列表中，选择要添加的软键，然后单击向右箭头将该软键移至**所选软键**列表。使用向上和向下箭头更改新软键的位置。

步骤 8 要在其他呼叫状态中显示软键，请重复上一步。

步骤 9 单击**保存**。

步骤 10 请执行以下任务之一：

- 如果您修改了已与设备关联的模板，请单击**应用配置**以重新启动设备。
- 如果您创建了新的软键模板，请将模板与设备关联，然后重新启动设备。有关详细信息，请参阅将软键模板添加到通用设备配置和将软键模板与电话关联部分。

将软键模板与电话关联

通过将包含“录音”软键的软键模板与电话直接关联，执行此程序可将“录音”软键分配给电话。

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择**设备 > 电话**。

步骤 2 单击**查找**以选择要添加软键模板的电话。

步骤 3 从**软键模板**下拉列表中，选择包含新软键的模板。

步骤 4 单击**保存**。

步骤 5 按**重置**以更新电话设置。

将软键模板与通用设备配置关联

此程序旨在将软键模板与通用设备配置关联，从而将录音软键添加到电话。

过程

| | 命令或操作 | 目的 |
|-----|-----------------------|----|
| 步骤1 | 将软键模板添加到通用设备配置，第 13 页 | |
| 步骤2 | 将通用设备配置添加到电话，第 13 页 | |

将软键模板添加到通用设备配置

过程

-
- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 设备设置 > 通用设备配置**。
- 步骤 2** 执行以下步骤可创建新的通用设备配置，并将软键模板与之关联；否则，继续下一步。
- 单击**新增**。
 - 在**名称**字段中输入通用设备配置的名称。
 - 单击**保存**。
- 步骤 3** 执行以下步骤，将软键模板添加到现有的通用设备配置。
- 单击**查找**并输入搜索条件。
 - 单击现有的通用设备配置。
- 步骤 4** 在**软键模板**下拉列表中，选择包含您想要使其可用的软键的软键模板。
- 步骤 5** 单击**保存**。
- 步骤 6** 请执行以下任务之一：
- 如果您修改了已与设备关联的通用设备配置，请单击**应用配置**以重新启动设备。
 - 如果您创建了新的通用设备配置，请将配置与设备关联，然后重新启动设备。
-

将通用设备配置添加到电话

过程

-
- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 电话**。
- 步骤 2** 单击**查找**并选择电话设备以添加软键模板。
- 步骤 3** 从**通用设备配置**下拉列表中，选择包含新软键模板的通用设备配置。
- 步骤 4** 单击**保存**。
- 步骤 5** 单击**重置**以更新电话设置。
-

呼叫录音流程示例

对于基于网络的呼叫录音和基于 IP 电话的呼叫录音用例的呼叫流程示例，请参阅以下 URL 的基于网络和基于电话的录音的呼叫录音示例：

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cucm/configExamples/cucm_b_recording-use-cases.html

录音交互和限制

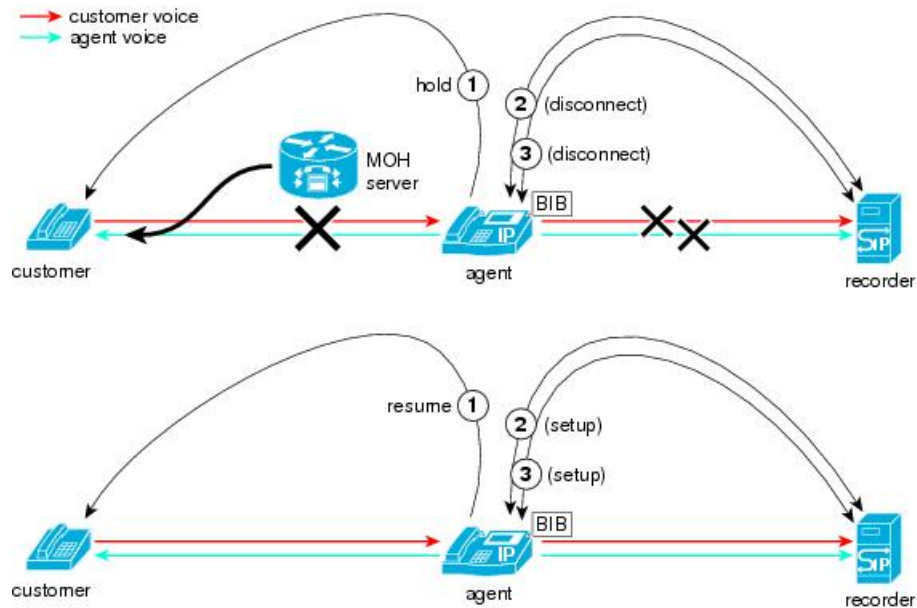
| 功能 | 交互和限制 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 监听提示音 | 对于被录音和监听的呼叫，录音提示音优先于对已录音和监听呼叫的监听提示音。如果同时配置了二者，并且呼叫同时被录音和监听，则仅播放录音提示音。 |
| 多级优先与预占 | 如果您配置了多级优先和预占 (MLPP)，则您录音的座席电话线路上的忙时触发器设置必须至少设置为 3。 |
| 安全提示音 | <p>如果配置了安全提示音，则开始安全呼叫时会向两个呼叫参与者播放安全提示音，无论是否配置有录音提示音。</p> <p>如果同时配置了安全提示音和录音提示音且呼叫是安全的，则安全提示音会在呼叫开始时播放一次，后跟录音提示音。</p> <p>如果同时配置了安全提示音、录音提示音和监听提示音，并且呼叫受到保护、录音和监听，则安全提示音播放一次，后跟录音提示音。监听提示音不播放。</p> |
| 客户语音门户 | 通过客户语音门户路由的座席-客户呼叫可使用座席电话作为录音来源进行录音。 |
| SIP 代理服务器 | 如果使用网关作为录音来源，则不能在 Unified Communications Manager 与网关之间放置 SIP 代理服务器。 |
| 忙时呼叫完成率 | 每个录音会话向忙时呼叫完成 (BHCC) 率增加了两个呼叫，对 CTI 资源的影响很小。 |
| 采用 Media Sense 进行选择性录音 | <p>如果配置了选择性录音，Media Sense 服务器将不会在转接过程中对咨询呼叫进行录音。例如，如果在对座席和客户之间的呼叫进行录音，座席发起了到第二个座席的转接，则在转接呼叫之前，两个座席之间的咨询呼叫不会被录音。</p> <p>要确保对咨询呼叫进行录音，在咨询呼叫开始时，座席必须按下“录音”软键。</p> |

| 功能 | 交互和限制 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 在已验证的电话上录音 | 要对已验证电话上的呼叫进行录音，请在 Cisco Unified CM 服务参数页面，将 已验证电话录音 字段设置为 允许录音 。默认值为 不允许录音 。使用非安全录音器时，Unified Communications Manager 允许对已验证电话上的呼叫进行录音。对于安全录音器，仅当录音器支持安全实时传输协议 (SRTP) 回退时，才允许进行录音。 |
| 选择和加入会议中自动录音呼叫的编解码器锁定 | 当录音启用并且在 Unified Communications Manager 中执行选择和加入会议操作时，瘦客户端控制协议 (SCCP) 电话会通告一个单一编解码器。 |

录音呼叫不会存续代理保留

录音呼叫在代理保留呼叫时中断，并在代理继续呼叫时重新建立。

图 3: 录音呼叫不会存续代理保留



当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。