



セキュア コールのモニタリングと録音の設定

この章は、次の内容で構成されています。

- 「セキュア コールのモニタリングと録音の概要」(P.16-1)
- 「セキュア コールのモニタリングと録音の設定」(P.16-2)

セキュア コールのモニタリングと録音の概要

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できます。

- スーパーバイザは、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。
- コール モニタリング要求の結果として、元のコールのコール セキュリティが影響を受けたりダウングレードされたりすることはありません。
- エージェントのデバイスの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、モニタリング コールを続行できます。
- エージェントとお客様間の元のコールは、モニタリング コールとは異なる暗号鍵を使用している必要があります。モニタリングセッションでは、スーパーバイザに送信する前に、最初に新しい鍵でエージェントとお客様の混合音声暗号化されます。



(注)

認証された電話機でのセキュアな録音はサポートされていません。

セキュア コールのモニタリングと録音の設定

セキュア コールのモニタリングと録音を設定するには、次の手順を使用します。

表 16-1 セキュア コールのモニタリングと録音の設定

	手順	注
ステップ 1	エージェントおよびスーパーバイザの電話機にセキュア機能をプロビジョニングします。	「電話機のセキュリティ設定用チェックリスト」(P.6-3) を参照してください。
ステップ 2	<p>次の設定を使用してセキュア SIP トランクを作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [デバイスセキュリティモード(Device Security Mode)] を [暗号化(Encrypted)] に設定します。 • [送信セキュリティステータス(Transmit Security Status)] チェックボックスをオンにします。 • [SRTPを許可(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。 	詳細については、「SIP トランク セキュリティ プロファイルの設定」の章を参照してください。
ステップ 3	<p>非セキュアなモニタリングおよび録音の場合と同様に、モニタリングおよび録音を設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントの電話機にビルトインブリッジを設定します。 • エージェントの電話機の DN ページを使用して、[録音オプション(Recording Option)] を設定します ([自動コール録音が有効(Automatic Call Recording Enabled)] または [アプリケーションから呼び出されたコール録音が有効(Application Invoked Call Recording Enabled)])。 • レコーダ用のルートパターンを作成します。 • コール録音プロファイルを DN に追加します。 • 必要に応じて、モニタリングと録音のトーンをプロビジョニングします。 	詳細な手順については、『Cisco Unified Communications Manager 機能およびサービス ガイド』の「モニタリングと録音」の章を参照してください。