



Информзащита
Учебный центр

ТБ Международный
ФОРУМ 2014
Технологии Безопасности



Технические способы
обеспечения гигиены
телефонной связи
в корпорации

2012 год

Построение телефонной связи в компании



- ★ Закупка АТС, исходя из критериев: количество внутренних абонентов – количество внешних линий – цена – гарантия
- ★ Монтаж АТС без привлечения специалистов
- ★ Обслуживание АТС системным администратором
- ★ Требования безопасности не учитываются

Атаки на телефонную связь



- ★ Разведка (продавцы, промышленные шпионы, хэдхантеры, журналисты)
- ★ Провокация (журналисты, конкуренты)
- ★ Давление (кредиторы, продавцы, вымогатели)
- ★ Фрод (мошенники)
- ★ Отключение от линии связи (конкуренты, преступники)



Уязвимости голосовой связи



- ★ Не прописаны в нормативных документах правила телефонной связи
- ★ Отсутствует четкая система трансляции решений руководства компании
- ★ Отсутствие индикации номера вызывающего абонента



Уязвимости голосовой связи



- ★ Нерегламентируемая переадресация вызовов
- ★ Запись переговоров не ведется, либо ведется не полностью
- ★ Фиксированная связь в офисе не интегрирована с мобильной связью
- ★ Использование личных мобильных телефонов в служебных целях



Неотложные меры



- ★ Засекречивание телефонного справочника компании
- ★ Регламент пользования телефонной связью
- ★ Четкая схема прохождения распоряжений руководства
- ★ Запрет использования личных «гаджетов» в служебных целях

Неотложные меры



- ★ Контроль переадресации вызовов, запрет произвольной переадресации
- ★ Обеспечение записи телефонных переговоров с доступом работников к записям
- ★ Технические мероприятия

Технические меры



- ★ Блокирование нежелательных входящих вызовов
- ★ Гибкие возможности для создания «черных списков» – блокирование по номеру, по маске, по населенному пункту, по времени суток
- ★ Блокирование «автоинформаторов»



Технические меры



- ★ Интеграция с CRM, соединение постоянных клиентов с закрепленным менеджером
- ★ Интеграция со СКУД, автоматическая переадресация вызовов на мобильный номер
- ★ Приоретизация абонентов

Технические меры



- ★ Контроль доступа к междугородной и международной связи
- ★ Запрет произвольной переадресации ВХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ
- ★ Запись разговора «по требованию» работника, с предоставлением файла



Вопросы?

