



Cisco Emergency Responder の準備

次のトピックでは、Cisco Emergency Responder (Cisco ER) ユーザのさまざまな役割について説明します。ここでは、ソフトウェアの使用方法を説明しますが、それを通して、Cisco ER を組織の緊急応答ニーズに適応させるために、さまざまなポリシーや手順を決定する必要があることを理解できます。

- 「Cisco Emergency Responder 用のオンサイト アラート (セキュリティ) 担当者の配備」 (P.10-1)
- 「ERL 管理者の役割について」 (P.10-2)
- 「ネットワーク管理者の役割について」 (P.10-3)
- 「Cisco Emergency Responder システム管理者の役割について」 (P.10-4)

Cisco Emergency Responder 用のオンサイト アラート (セキュリティ) 担当者の配備

すでに緊急応答ポリシーや手順が規定されている場合があります。Cisco ER をこれらのポリシーおよび手順に適応させて、必要に応じて手順を更新するように緊急応答チーム (オンサイト アラートまたはセキュリティ担当者) と連携する方法を検討してください。

Cisco ER の次の側面についてこれらの担当者のトレーニングを検討します。

- Cisco ER Web インターフェイスの使用法。これらのトピックに関する情報については、Cisco ER ユーザ Web インターフェイスのオンライン ヘルプを参照してください。オンライン ヘルプには、PDF 形式のユーザ ガイドが含まれています。これを印刷して、ユーザに配布できます。ユーザ ガイドの情報は、オンライン ヘルプの情報と同じです。次の分野でユーザを訓練します。
 - ユーザ Web インターフェイスへのログイン方法。
 - 画面でのアラートの表示方法。
 - コールのロケーションに関する詳細情報の取得方法。サマリー情報には、発信者の実際の内線、PSAP が緊急発信者の番号として取得する電話番号である ELIN、スイッチ ポートと関連付けられている電話のロケーション、および ALI のロケーション フィールドが含まれます。ユーザは ALI 全体を表示できます。
 - コールを確認し、コメントを追加する方法。これらの手順のルールを作成し、緊急応答チームで一貫した行動が取られるようにします。
 - 緊急コール履歴の緊急コールの検索方法。
- 緊急コール通知の受信方法の説明。
 - Web アラートは、Cisco ER ユーザ Web インターフェイスにログインしている全員に表示されます。

■ ERL 管理者の役割について

- ERL からの緊急コールが発生すると、ERL に割り当てられているすべての担当者に電話がかかります。このコールには発信者の内線に関する情報が含まれます。
- 担当者の電子メール アドレスを設定した場合、電子メールも送信されます。メールには、ERL 名と電話のロケーションが含まれます。電子メールアドレスが、電子メールベースのポケットベルの場合、ポケットベルが使用されます。ポケットベルは、デスクにいないユーザに情報を提供する最も効率的な方法です。

スタンバイ Cisco ER サーバが緊急コールを処理する場合、オンサイト アラート担当者全員にコールが通知され、スタンバイ サーバがコールを処理することが伝えられます。これらの通知への応答方法を決定します。

- 使用している ERL の名前と電話のロケーションを説明します。これは、緊急発信者のロケーションを特定するために担当者が取得する主要情報です。
- 組織の緊急コールへの応答ポリシーを説明します。まだ作成していない場合は、緊急応答チームとともに、受け入れ可能なポリシーを作成します。

関連項目

- 「Cisco Emergency Responder 用のスタッフの準備」(P.1-20)

ERL 管理者の役割について

表 10-1 は ERL 管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者がこれらの作業をすることもできます。

表 10-1 Cisco Emergency Responder ERL 管理者の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
新規または変更されたスイッチポートに ERL を割り当てる。	スイッチがネットワークに追加されるか、追加ポート付きのモジュールが既存のスイッチに追加された場合、新しいポートに ERL を割り当てます。	「スイッチポートの設定」(P.4-53)
必要に応じて ERL を作成する。	事業の拡大に伴って、必要に応じて新しい ERL を作成します。電話管理者とともに ERL の ELIN を取得し、ネットワーク管理者とともに Cisco ER で定義された新しいスイッチを取得します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「ERL の作成」(P.4-32) • 「スイッチポートの設定」(P.4-53)
ALI データをエクスポートし、サービスプロバイダーに提出する。	ALI データに変更を加えた場合、ERL を追加または削除した場合、または ERL に割り当てた ELIN を変更した場合（追加、削除など）は、ALI をエクスポートし、サービスプロバイダーに再提出します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「ERL 情報のエクスポート」(P.4-40) • 「サービスプロバイダー向け ALI 情報のエクスポート」(P.4-41) • 「ERL の作成」(P.4-32) • 「ALI 提出要件に関するサービスプロバイダーとの交渉」(P.1-19)
手動で定義された電話を監査する。	手動で行われた電話定義を定期的にチェックして、各電話が正しい ERL に割り当てられていることを確認します。電話管理者とともに、これらの電話に関わる追加、移動、または変更の通知を取得します。必要に応じて電話を追加します。	<ul style="list-style-type: none"> • 「電話機の手動での定義」(P.4-60)

表 10-1 Cisco Emergency Responder ERL 管理者の反復的な作業 (続き)

反復的な作業	説明	詳細情報
位置未確認の電話機リストを監査する。	位置未確認の電話機リストを定期的に監査し、ネットワーク管理者とともに、Cisco ER が電話機の位置を確認できない理由を突き止め、問題を解決します。	<ul style="list-style-type: none"> 「位置未確認の電話機の特記」(P.4-58) 「位置未確認の電話機が多すぎる」(P.11-2)
新しいオンサイト担当者の追加、古い担当者の削除、電話番号の更新を行う。	オンサイトのアラート担当者が追加されたら、彼らを Cisco ER で定義し、適切な ERL に割り当てます。同様に、担当者が削除されたら、ERL から削除し、次に Cisco ER から削除します。電話番号、電子メールアドレス、その他の連絡先情報が変更された場合は、これらを更新します。	<ul style="list-style-type: none"> 「セキュリティ担当者 (オンサイト アラート担当者) の指定」(P.4-31) 「ERL の作成」(P.4-32)
追跡対象の IP サブネットの IP サブネットを追加する。	Cisco ER で検出する必要のある新しい IP サブネットがある場合は、次の作業を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> 新しい IP サブネットの地理的ロケーションをカバーする ERL を設定します。 新しい IP サブネットおよび適切なマスクを設定し、この IP サブネットを作成された ERL に割り当てます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「IP サブネットベースの ERL の設定」(P.4-37)

関連項目

- 「ERL の使用」(P.4-28)
- 「電話機の管理」(P.4-52)
- 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」(P.11-1)

ネットワーク管理者の役割について

表 10-2 はネットワーク管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者がこれらの作業をすることもできます。

表 10-2 Cisco Emergency Responder ネットワーク管理者の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
新しいスイッチを追加する。	ネットワークに追加するスイッチを Cisco ER の設定に追加します。Cisco ER で定義されていない IP アドレスのスイッチは新規と見なされます。	<ul style="list-style-type: none"> 「LAN スwitchの指定」(P.4-47) 「スイッチ ポートおよび電話機更新プロセスの実行 (手動)」(P.4-51)
古いスイッチを削除する。	ネットワークから削除するスイッチを Cisco ER の設定から削除します。Cisco ER の設定に存在しないスイッチは問題の原因になりませんが、Cisco ER によるスイッチへの接続の試みがタイムアウトにならないと次のスイッチに移動しないため、電話の追跡に要する時間が長くなります。	<ul style="list-style-type: none"> 「LAN スwitchの指定」(P.4-47)

表 10-2 Cisco Emergency Responder ネットワーク管理者の反復的な作業 (続き)

反復的な作業	説明	詳細情報
SNMP read コミュニティが変更された場合に更新する。	定義されたスイッチの read コミュニティストリングを変更する場合は、Cisco ER の SNMP 設定を更新する必要があります。設定が更新されるまで、Cisco ER はスイッチに接続された電話を追跡できません。	<ul style="list-style-type: none"> 「SNMP 接続の設定」(P.4-44)
Cisco Unified CM サーバを更新または削除する。	ネットワークに Cisco Unified CM クラスタが追加または削除された場合は、クラスタをサポートする Cisco ER グループの設定を更新します。ネットワーク管理者にはこれらの更新を行う権限がありますが、組織は Cisco ER システム管理者に主な責任を割り当てる可能性があります。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」(P.4-25)
ERL 割り当てをチェックする。	ERL デバッグ ツールを使用して、選択された電話に正しい適切な ERL が使用されているかどうかをチェックします。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder Admin Utility の使用」(P.11-19)

関連項目

- 「Cisco Emergency Responder のスイッチの設定」(P.4-43)
- 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」(P.11-1)

Cisco Emergency Responder システム管理者の役割について

表 10-3 はシステム管理者が担当する反復的な作業のリストです。システム管理者は、「ERL 管理者の役割について」(P.10-2) と「ネットワーク管理者の役割について」(P.10-3) で説明した ERL 管理者とネットワーク管理者の一部またはすべての作業を担当することがあります。

表 10-3 Cisco Emergency Responder システム管理者の反復的な作業

反復的な作業	説明	詳細情報
Cisco ER グループを追加する。	電話がネットワークに追加されると、追加の Cisco ER グループが必要になることがあります。これらをインストールおよび定義して、電話設定を行います。 電話管理者とともに、Cisco Unified CM の必要な作業を完了します。	<ul style="list-style-type: none"> 「新しいシステムへの Cisco Emergency Responder 8.5 のインストール」 (P.2-13) 「Cisco Emergency Responder サーバグループの設定」 (P.4-21) 「Cisco Emergency Responder サーバのグループ テレフォニー設定」 (P.4-22) 「Cisco Emergency Responder サーバの設定」 (P.4-24) 「Cisco Emergency Responder ライセンス ファイルのアップロード」 (P.4-24) 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」 (P.4-25)
システムを監視し、問題を解決する。	発生した問題が解決するよう支援します。必要に応じて、ネットワーク管理者、ERL 管理者、および電話管理者と協力します。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder のトラブルシューティング」 (P.11-1)
新しい Cisco ER ユーザを作成し、古いユーザを削除する。	オンサイト アラート担当者に変更があった場合や、Cisco ER システム、ネットワーク、および ERL 管理者に変更が合った場合は、必要に応じて追加または削除します。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder ユーザの管理」 (P.4-9)
Cisco Unified CM サーバを追加または削除する。	ネットワークに Cisco Unified CM クラスタが追加または削除された場合は、クラスタをサポートする Cisco ER グループの設定を更新します。システム管理者にはこれらの更新を行う権限がありますが、組織は Cisco ER ネットワーク管理者に主な責任を割り当てる可能性があります。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Unified Communications Manager クラスタの指定」 (P.4-25)
Cisco ER で生成された電子メールアラートを監視する。	電子メール ID がサーバグループ設定で設定されている場合、Cisco ER は緊急のエラーに関する電子メールアラートを送信します。エラーを理解し、適切な措置を講じて問題を解決する必要があります。 電子メールアラートの理解と問題の解決方法については「電子メールアラートのトラブルシューティング」 (P.11-10) を参照してください。	<ul style="list-style-type: none"> 「Cisco Emergency Responder サーバグループの設定」 (P.4-21)

関連項目

- 「サーバおよびサーバグループの設定」 (P.4-21)
- 「電子メールアラートのトラブルシューティング」 (P.11-10)

