

配置CER Onsite警報郵件並對其進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹配置Cisco Emergency Responder(CER)Onsite Alert電子郵件通知並對其進行故障排除的步驟。當某人發出緊急呼叫(通過CER路由)時，CER提供將緊急呼叫路由到公共安全應答點(PSAP)的能力，並向現場警報(安全)人員提供通知。通過IP電話消息、Emergency Responder終端使用者介面上的基於Web的警報以及電子郵件消息或頁面(如果使用基於電子郵件的尋呼)向現場警報人員發出通知。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本檔案中的資訊基於CER版本10.5.2.13900-12

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設)的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

步驟1. 導航到CER Admin頁面>System > CER Group Settings，並配置簡單郵件傳輸協定(SMTP)郵件伺服器(可使用郵件伺服器的IP或FQDN)和源郵件ID。

Source Mail ID是郵件服務器上用於向現場警報人員傳送郵件的帳戶的名稱。您可能希望在您的郵件伺服器上建立一個專用於從CER向使用者傳送電子郵件通知的帳戶。您無需為現場警報配置系統管理員郵件ID即可正常工作，這是與系統相關的消息。

步驟2.導航至CER Admin頁面> ERL > Onsite Alert Settings，並為任何希望接收電子郵件通知的現場警報人員配置Onsite Alert Email Address欄位。這是該使用者的電子郵件地址，如果您的使用者是John Smith，他們的內部電子郵件地址是jsmith@<yourcompany>.com，則輸入jsmith@<yourcompany>.com。

步驟3. 導航至CER Admin頁面> ERL > Conventional ERL，驗證現場警報人員是否已分配到應急響應位置(ERL)。

請注意，這不是要求，這僅在您希望特定現場警報人員從與其各自的ERL關聯的電話發出緊急呼叫時接收通知時才能完成。

如果沒有為ERL分配現場警報人員，您可以通過導航到**CER Admin page > ERL > Conventional ERL > 選擇所需的ERL以開啟ERL配置頁**來分配這些人員。在「配置」頁面上，要將現場警報使用者從「可用現場警報ID」部分移至「ERL」部分的「現場警報ID」，請按一下現場警報使用者選擇該使用者，然後按一下**Add**按鈕。要儲存配置更改，請按一下**Update**按鈕。

疑難排解

常見問題

- 未正確配置現場警報設定。這是現場警報電子郵件通知問題的最常見原因。進行故障排除的最佳方法是檢視配置並檢視跟蹤。
- CER無法訪問簡單郵件傳輸協定(SMTP)伺服器。首先檢驗CER中的配置。接下來，嘗試使用 `utils network ping` 命令從CER的命令列介面(CLI)對IP地址或完全限定域名(FQDN)執行ping(具體取決於配置)。請注意，僅僅因為您可以ping通SMTP伺服器，並不意味著網路上的某個裝置不會阻止從CER到SMTP伺服器的SMTP流量。目前，解決此問題的最佳方法是從CER和SMTP伺服器捕獲資料包，以驗證資訊是否從CER傳送並在SMTP伺服器上接收。

配置跟蹤

為了配置適當的跟蹤級別進行故障排除，請導航至**CER管理頁面>系統>伺服器設置**，並為**Debug**和**Trace Package List**選擇**All**，然後按一下**Update**設定儲存更改。

跟蹤讀取

用於故障排除的相關跟蹤是CERServer跟蹤，為了找到該跟蹤，請導航到**CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server**頁，然後查詢涵蓋緊急呼叫時間的**CERServerXX.log**檔案/檔案。

要查詢與現場警報郵件相關的CERServer跟蹤部分，請搜尋傳送現場電子郵件通知，您應找到以下行：

```
2616565: May 13 10:38:31.070 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Sending onsite email notification  
有關現場警報電子郵件的更多資訊，請參閱：
```

```
2616725: May 13 10:38:31.227 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-6-INFO:SMTPServerName : 10.10.10.10  
2616726: May 13 10:38:31.227 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-6-INFO:FromAddress : CERSourceMailID  
2616727: May 13 10:38:31.227 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Sending onsite email notification  
2616729: May 13 10:38:31.239 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-4-WARNING:Emergency call DetailsCaller  
Extension:7975Zone/ERL :TestERLLOCATION :Call Time :May 13, 2015 10:38:31 AM EDT
```

如果電子郵件成功傳送，您必須看到以下行：

2616991: May 13 10:38:40.559 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Onsite email notification sent successfully

其他疑難排解 技術

CER伺服器 and SMTP伺服器的管理通常由組織內不同的個人或團體負責。要快速驗證CER是否在涉及SMTP伺服器管理員/管理員之前傳送郵件，可以使用案頭上運行的SMTP伺服器應用程式進行測試。您必須能夠找到一個SMTP伺服器，以便使用您最喜歡的搜尋引擎對虛假或虛擬SMTP伺服器進行快速搜尋來進行測試。

下載並運行SMTP伺服器後，您需要導航到**CER Admin page > System > CER Group Settings**，並修改**SMTP Mail Server**設定，以反映運行SMTP伺服器的PC/筆記型電腦的IP地址。切記在測試後將IP地址更改回您的公司SMTP伺服器的IP地址。

現場警報電子郵件示例

緊急呼叫詳細資訊 (由CiscoER生成)

主叫方分機：7975

顯示名稱：測試電話

區域/ERL：測試ERL

位置：

埠描述：

通話時間：2015年5月13日美國東部夏令時上午10:38:31

有關詳細的呼叫資訊，請參閱 — <http://TestCERServer/ceruser>

緊急呼叫詳細資訊
呼叫方分機：7975
顯示名稱：測試電話
區域/ERL:TestERL
位置：埠
描述：通話時間：2015年5月13日美國東部夏令時上午10:38:31

現場警報電子郵件 欄位 詳細資料

主叫方分機：這是撥打911的電話的電話號碼

顯示名稱

- 如果已設定CER 8.7及更高版本，則從Cisco Unified Communications Manager(CUCM)中呼叫號碼的線路/分機配置頁面中提取ASCII顯示 (呼叫方ID)。

區域/ERL

- 這是用於呼叫的ERL，取決於**CER > ERL Membership > Switch Port**或**CER > ERL Membership > IP Subnets**

位置

- 對於基於交換機埠的跟蹤位置，如果配置了，將從**ELM成員資格>交換機埠>位置**中提取。這可手動設定，或自動從交換器拉取 (如果已為交換器上的連線埠定義說明)。為此，請導覽至**電話追蹤> LAN交換器詳細資訊**，勾選**Use port description as port location**方塊，然後按一下**Save**。電話追蹤執行時，這會從交換器取得資訊 (如果是為每個連線埠定義)。

- 對於基於子網的跟蹤，可以在配置子網時設定位置（對於每個子網）。若要查詢，請導航到 **ERL Membership > IP Subnets**。

連線埠說明

- 這是從實體交換器的連線埠說明中擷取的(show run)(如果已設定（每個連線埠）)。如果使用基於子網的跟蹤，將不會有固定的交換機從中提取埠描述，而CER將使用為位置配置的任何內容。

附註：電子郵件中使用的URL可能隨版本而更改。

附註：如果已設定CER 8.7及更高版本，則必須從CUCM中呼叫號碼的線路/分機配置頁面顯示ASCII顯示（呼叫方ID）。