

CER ل تالچسلا عمج ةيفيك

تايوتحملا

[قمدملا](#)

[ةيساسألا تابلطتملا](#)

[تابلطتملا](#)

[قمدمتسملا تانوكملا](#)

[ةيساسأ تامولعم](#)

[عبتتلا مزح وعبتتلا عاطخأحي حصت نيكم](#)

[تاطخالمللا نيودت و رادصاللا خسن](#)

[قبولطملا تالچسلا عمجت](#)

[كب صاخلا قمدملا بلطب تالچسلا مزح قافرا](#)

[صخلم](#)

قمدملا

مدختسي (Cisco Emergency Responder (CER) ل تالچسلا عمج ةيفيلم دنتسملا اذه فصوي
حيضوتلل عئاش ويرانيس

ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

ةيلالتلا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco ي صوت

- Cisco نم (CER) ئراوطلا ي ةباجتسالا ةدحو
- Cisco نم ثبلاو لابقتسالا ةدحو ةرادب ةصاخلا بيولا ةحفص
- Cisco نم ER ةمدخب ةصاخلا بيولا ةحفص

قمدمتسملا تانوكملا

ثدخال تارادصإلا او 7.1 رادصإلا، Cisco Emergency Responder ل ع دنتسملا اذه زكري

ةصاخ ةيفيلم عم ةئيب ي ةدوجوملا ةزهجال نم دنتسملا اذه ي ةدراولا تامولعملا عاشنإ مت
تناك اذا (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دنتسملا اذه ي ةمدختسُملا ةزهجال عيجم تادب
رما يال لمحتحملا ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ةرشابم كتكبش

ةيساسأ تامولعم

اوبلطي نأ لمحتحملا نم ام تقوي ف هنإف، CER ةلكشم ي ف TAC سندنهم عم لمعت تنك اذا
CUCM نم راثاللا ل ةفاضلاب امبر، CER نم تالچسلا كنم

Cisco Unified Communications Manager عبتتلا ةومجم لوح تامولعم ىلع لوصحلل
CUCM 9.x و 10.x و 11.x ل تاراسملا عيمجت ةيفيك ىلع عالطالا ىجري، (CUCM)

ىلع درلا ةطقن لاصتا درلش فب قلعتت ةلكشم فاشكتساب موقت، ويرانيسلا اذه يف
ةجمر ب ةهجاوو ىل صفتلا CER مداخل عيمجت كنم TAC سدنهم بلط. اهجالص او (PSAP) ماع نامأ
لاوط CER رشان نم شادأل ضراع تالجسو ةيلصفتلا (JTAPI) ةيفتاهلا Java تاقىببت
ئراوطلا عقوم فيرعت مقر ىلا (PSTN) ةلوحملا ةماعلا فتاهلا ةكبش نم رابتخا ةملاك م ةدم
(ELIN).

ىلاجاتحت، ةمهمل هذه لامكإل

- عبتتلا مزحو عبتتلا ءاطخأ حيحصت نيكممت
- تاظالملا نيودتو ةلكشملا خسنب مق
- ةبولطملا تالجسلا عيمجت
- كبا صاخلا ةمدخل بلطب تالجسلا مزح قافراب مق

عبتتلا مزحو عبتتلا ءاطخأ حيحصت نيكممت

TAC بلط CER. يف يضارتفا لكشب ىل صفتلا حيحصتلا او عبتتلا نيكممت م تي ال
تنكم، رادصلال ةخسن نأ لبق، كلذل. اهجالص او ءاطخأ ال فاشكتسال ةيلصفت تالجس
حيحصتو ىل صفت عبتت

1. وأقىببتلا لوؤسمك ام، Cisco ER ةرادا بيو ةحفص ىلا لوخدلا لىجستب مق
ئراوطلا يف ةباجتسالما ماطن لوؤسم رود تانوذأ هيدل مدختسمك

2. يضارتفا لكشب CER رشان ديدحت م تي. مداخل تاداعإ > ماطنلا ىلا لقتنا

Browser window showing Cisco Emergency Responder Administration interface.

Page Title: Cisco Emergency Responder Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Logged in as [User Name]

System ▾ ERL ▾ Phone Tracking ▾ ERL Membership ▾ User Management ▾ Reports ▾

Server Settings For CERServerGroup

Status
Ready

Select Server

- [Publisher \(primary\)](#)
- [Subscriber\(standby\)](#)

Modify Server Settings

Server Name *

Host Name

Debug Package List

<input type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input type="checkbox"/> CER_GROUP
<input type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

Trace Package List

<input type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input type="checkbox"/> CER_GROUP
<input type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

3. لكلا ديدحت قوف رقنا، جيحصتلا مزح ةمئاق مسق يف

4. لكلا ديدحت رقنا، عبتتلا مزح ةمئاق مسق يف

5: ةروصللا يف حضورم وه امك، تادادعإلا ثيدحت ىلع رقنا

Browser window showing Cisco Emergency Responder Administration interface.

Page Title: Cisco Emergency Responder Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Logged in as [User Name]

System ▾ ERL ▾ Phone Tracking ▾ ERL Membership ▾ User Management ▾ Reports ▾

Server Settings For CERServerGroup

Status
Ready

Select Server

- [Publisher \(primary\)](#)
- [Subscriber\(standby\)](#)

Modify Server Settings

Server Name *

Host Name

Debug Package List

<input checked="" type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input checked="" type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input checked="" type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input checked="" type="checkbox"/> CER_GROUP
<input checked="" type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

Trace Package List

<input checked="" type="checkbox"/> CER_DATABASE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_SYSADMIN
<input checked="" type="checkbox"/> CER_REMOTEUPDATE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_TELEPHONY
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PHONETRACKINGENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_AGGREGATOR
<input checked="" type="checkbox"/> CER_ONSITEALERT	<input checked="" type="checkbox"/> CER_GROUP
<input checked="" type="checkbox"/> CER_CALLENGINE	<input checked="" type="checkbox"/> CER_CLUSTER
<input checked="" type="checkbox"/> CER_PROVIDER	

6. موقتس ف CER، ف كرتشم ل ن م ةيليصفت تالچس اضيأ بلط دق TAC ناك اذا
3 ن م تاوطلال ررك م ث Select Server م سق ف (دادعتسالال عضو ف) كرتشم لال ديحتب
5 ل

ديحت اغلل قيرط نع، ةلكشم لال جاتنل اداعل دع ب ي ل ي ص ف ت لال حي حصت لال او ع بتت لال ل ي ط ع ت
ءاطخألال فاشكتسأ تاهو ويراني س كانه. ايراي تخل نو كي، ع بتت لال او حي حصت لال مزح ع ي م ج
جاتحت دق ي ت لال او، اءحالصل او ع ط ق ت م لكش ب ف ت اهلل ب ق ع ت ءاطخألال فاشكتسأ ل ث م، اءحالصل او
تقولا ن م ةل ي و ط ة ر ت فل ل ي غ ش ت لال د ي ق ي ل ي ص ف ت لال حي حصت لال او ب ق ع ت لال ك ر ت ي ل ا ه ي ف

تاظحال م لال ني و د ت و ر ا د ص لال خ س ن

ع قوم ف ي ر ع ت م ق ر ي لال PSTN ن م ة درا و ة م ل ا ك م ع ض و ك ن ك م ي، ه ب م و ق ن ي ذ ل ا و ي ر ا ن ي س لال ي ف
ر ي ف و ت ن م ن ك م ت ي ي ت ح ة م ل ا ك م لال ل ي ص ا ف ت TAC ج ا ت ح ي. ل ش ف ء ا ش ن ل (ELIN) ئ ر ا و ط لال
ا م ه ا ر م ا ل ي ص ا ف ت لال ر ي ف و ت نو كي، اءحالصل او ءاطخألال فاشكتسأ ل و ي ر ا ن ي س ي ا ي ف. ل ي ل ح ت
ق ي ق ح ت لال ة د و ق ف م لال و ا ء ح ي ح ص لال ر ي غ ت ا م و ل ع م لال ق ي ع ت د ق

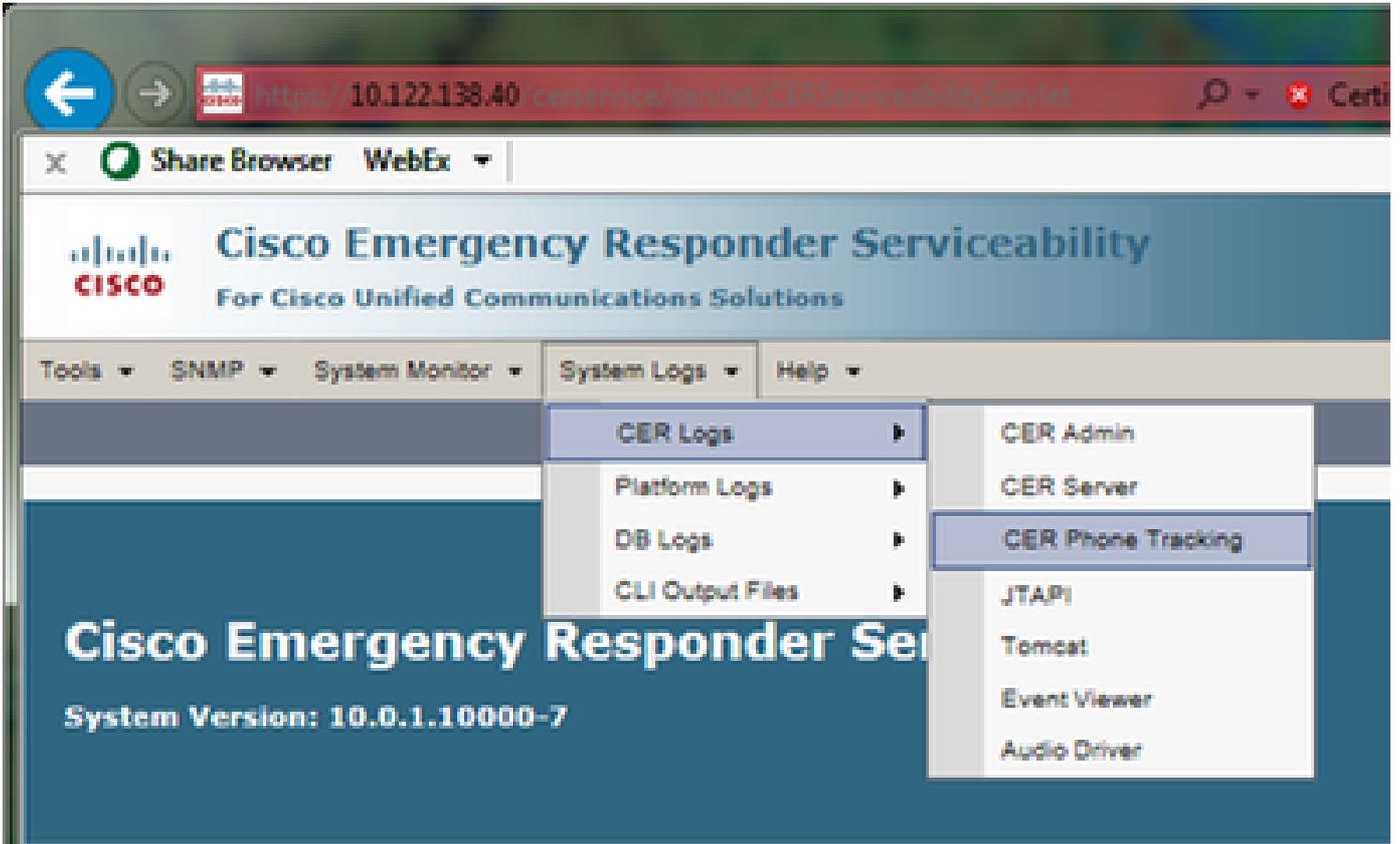
TAC: ل ت ا م و ل ع م لال ه ذ ه ل ي ج س ت ي ج ر ي، ر ا ب ت خ ل ة م ل ا ك م ل ك ل

- ل ا ص ت ا لال ة ه ج ف ت ا ه م ق ر
- ن ي ل ي ا ي ع د ي
- ة م ل ا ك م لال ء ب ت ق و
- ة م ل ا ك م لال ء ا ه ت ن ا ت ق و
- ل ش ف لال و ا ء ج ن لال و ا ل ا ص ت ا لال ة ج ي ت ن

و ا ي ن و ر ت ك ل لال د ي ر ب لال ر ب ع و ا ف ت ا ه لال ر ب ع ا م، ل ي ص ا ف ت لال ه ذ ه ب ك ي د ل TAC س د ن ه م ر ا ط خ ا ب م ق
ء ل ا ح لال ف ل م ل ي م ح ت ة ا د ا ل ل ا ل خ ن م

ء ب و ل ط م لال تالچس لال ع ي م ج ت

ت ق و لال ة ب ق ا ر م ة ا د ا م د خ ت س ت ال، ي ر خألال Cisco ن م ة د ح و م لال تال ا ص ت ا لال ت ا ج ت ن م ض ع ب س ك ع ي ل ع
ء م د خ ب ي و ء ح ف ص ن م ل ج س لال ت ا ف ل م ل ي ز ن ت ن ك م ي، CER ف. ل ج س لال ت ا ف ل م ع ي م ج ت ل ي ل ع ف لال
ق ي ب ط ت ءاطخألال فاشكتسأ ل ء ا ح ر ث كألال تالچس لال د ج و ت. م ا ظ ن لال تالچس ت ح ت، Cisco ن م ER
CER تالچس > م ا ظ ن لال تالچس ة م ئ ا ق ي ف اءحالصل او CER



نم ةفلتخم تاعومجم TAC ب لطي دق ،ةقذب اهحالص او عاخالأ فاشك تسأ ويراني بسح يلع فتاه عبتتو ،CER مداخل نم نوبلطي دق ،تالوحملا بقعت ةلكشم ب قلعتي اميفو .تالجسلا نوبلطي دق ،يطايحتخالخس نلا لشف ةلكشم ب قلعتي اميف .ثادخالأ ضراع تالجسو ،CER لوح ليصافتلا نم ديزمل .يساسال ماظنلا تالجس > ماظنلا تالجس نم DRS تالجس ضفخ تادحو ةرادا ليلد يف [ماظنلا تالجس ةمئاق](#) مسق ةعجارم عاجرلا ،ةحاتملا ماظنلا تالجس دمتملا تاثاعبالا

Publisher لجس تافلما لىل لوصولو CER رشان لىل Cisco نم ER ةمدخ بيو ةحفص كلحي تلالخ نم ،لصفنم لكش ب CER كرتشم ب ةصاخلا لجسلا تافلما لىل لوصولا متي .طقف هسفن CER كرتشم لىل Cisco نم ER ةنايص ب ةصاخلا بيولا ةحفص لىل لوخدلا لجست

ةيليصفت تالجس (TAC) ةينفلا ةدعاسملا زكرم بلط ،هانحرط يذلا ويراني لىل ةبس نلاب طقف CER رشان نم ثادخالأ ضراعو JTAPI و CER مداخل

1.لوؤسمك اما ،CER رشان لىل Cisco نم ER ةمدخ بيو ةحفص لىل لوخدلا لجست ب مق لىل ةراوطلا بيحتسم ل ServiceAvailability رودلا تانوذأ هي دل مدختسمك وأ قي ببط لقالا

2.CER مداخل > CER تالجس > ماظنلا تالجس ددح

3.CER مداخل لجس تافلما ةحفص حتف متي

The screenshot shows the Cisco Emergency Responder Serviceability web interface. The page title is "Cisco Emergency Responder Serviceability" and it is logged in as "administrator". The main content area is titled "CER Server Log Files" and contains a table of log files. A "Download" button is visible above the table.

File Name	Last Modified	File Size
CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
CERServer04.log	Tue Aug 16 10:20:59 EDT 2016	184 KB
CERServer05.log	Sat Aug 15 12:46:46 EDT 2015	2048 KB
CERServer06.log	Thu Aug 20 07:29:54 EDT 2015	2048 KB
CERServer07.log	Tue Aug 25 02:07:01 EDT 2015	2048 KB
CERServer08.log	Sat Aug 29 20:50:54 EDT 2015	2048 KB
CERServer09.log	Thu Sep 03 15:28:03 EDT 2015	2048 KB
CERServer10.log	Tue Sep 08 10:11:13 EDT 2015	2048 KB
CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
CERServer11.log	Sun Sep 13 04:48:22 EDT 2015	2048 KB
CERServer12.log	Thu Sep 17 23:27:00 EDT 2015	2048 KB
CERServer13.log	Tue Sep 22 17:31:53 EDT 2015	2049 KB

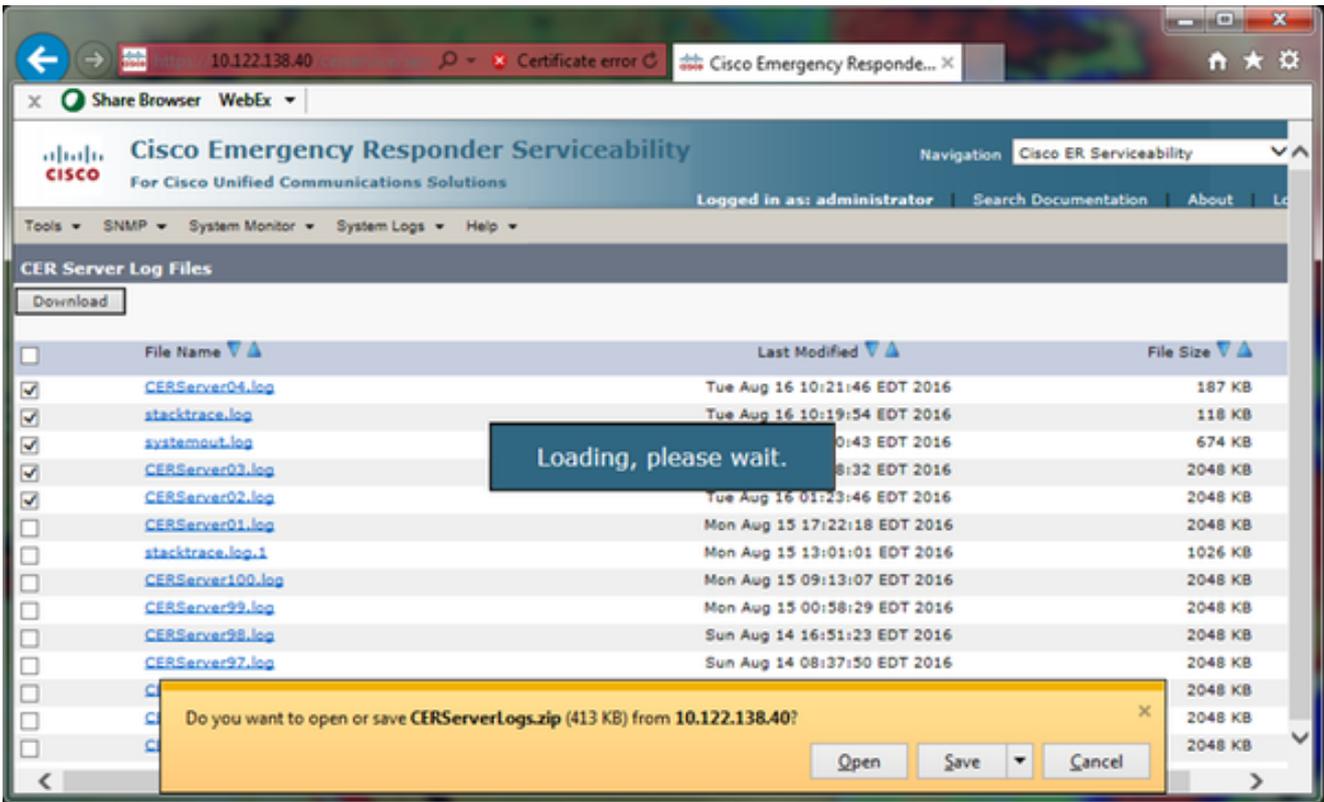
4. اتافل م زرف م تي م ث . ا ر خ و م ه ل ي د ع ت م ت ي ذ ل ا د و م ع ل ا س ا ر ي ف ل ف س ا ل م ه س ل ا ق و ف ر ق ن ا . ي ل ز ا ن ت ب ي ت ر ت ب ، خ ي ر ا ت ل ل ب س ح ل ج س ل ل .

5. ا ت ا خ ر ق ن ا و ، ر ا ب ت خ ا ل ا ة م ل ا ك م ل ي ن م ز ل ا ق ا ط ن ل ا ي ط غ ت ي ت ل ل ج س ل ل ا ت ا ف ل م ن ا ك م د د ح ل ل ض ا ل ا ن م - ا م ي ر ك ن ك . ت ا ف ل م ل ا م س ا ن م م س ا ل ك ن ي م ي ي ل ع ة د و ج و م ل ر ا ي ت خ ا ل ا . ة ل ي ل ق ن م ر ث ك ا ة ر ي ث ك ت ا ف ل م ن ي م ض ت .

The screenshot shows the same Cisco Emergency Responder Serviceability web interface. The "CER Server Log Files" table is displayed with several files selected (checked). The "Download" button is still present.

File Name	Last Modified	File Size
<input checked="" type="checkbox"/> CERServer04.log	Tue Aug 16 10:21:46 EDT 2016	187 KB
<input checked="" type="checkbox"/> stacktrace.log	Tue Aug 16 10:19:54 EDT 2016	118 KB
<input checked="" type="checkbox"/> systemout.log	Tue Aug 16 10:10:43 EDT 2016	674 KB
<input checked="" type="checkbox"/> CERServer03.log	Tue Aug 16 09:38:32 EDT 2016	2048 KB
<input checked="" type="checkbox"/> CERServer02.log	Tue Aug 16 01:23:46 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer01.log	Mon Aug 15 17:22:18 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> stacktrace.log.1	Mon Aug 15 13:01:01 EDT 2016	1026 KB
<input type="checkbox"/> CERServer100.log	Mon Aug 15 09:13:07 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer99.log	Mon Aug 15 00:58:29 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer98.log	Sun Aug 14 16:51:23 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer97.log	Sun Aug 14 08:37:50 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer96.log	Sun Aug 14 00:25:07 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer95.log	Sat Aug 13 16:22:47 EDT 2016	2048 KB
<input type="checkbox"/> CERServer94.log	Sat Aug 13 08:07:58 EDT 2016	2048 KB

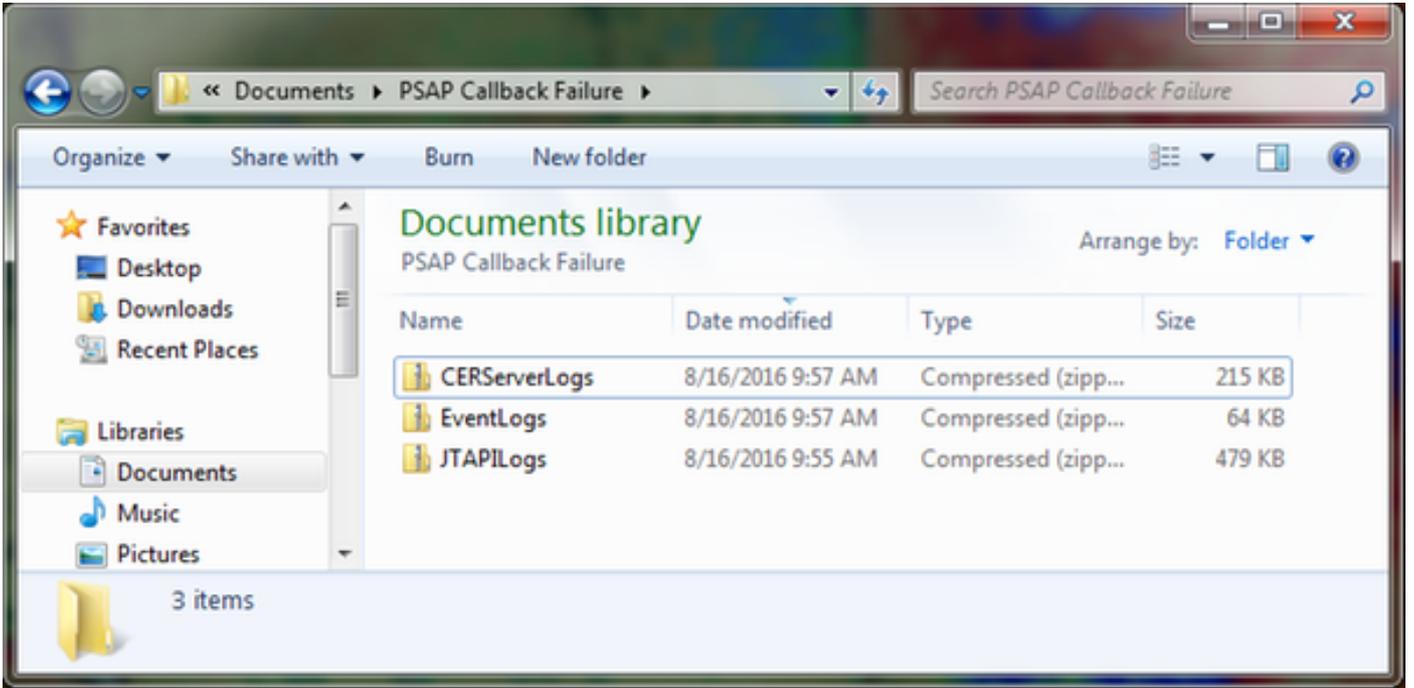
6. CERServerLogs.zip في شرا فلمك ددحمل تافللم مزحب CER موقوي .ليزنت قوف رقنا
ك.تافل مميظنت لى ع ظافحلل ديدج ليلد ي ف ظفح .هلليزنتل ضرعتسملل دحاو



7. فلم ليزنتل 6 لى 4 نم تاوطخل رركو ،JTAPI > CER تالچس > ماظنل تالچس ددح
JTAPILogs.zip.

8. ليزنتل 6 لى 4 نم تاوطخل رركو ،ثادحأل ضرع > CER تالچس > ماظنل تالچس ددح
EventLog.zip. فلم

ةروصلال ي ف تاميلىعتك ،تافللم ايجمتة يلمع نألآ تلمتكا



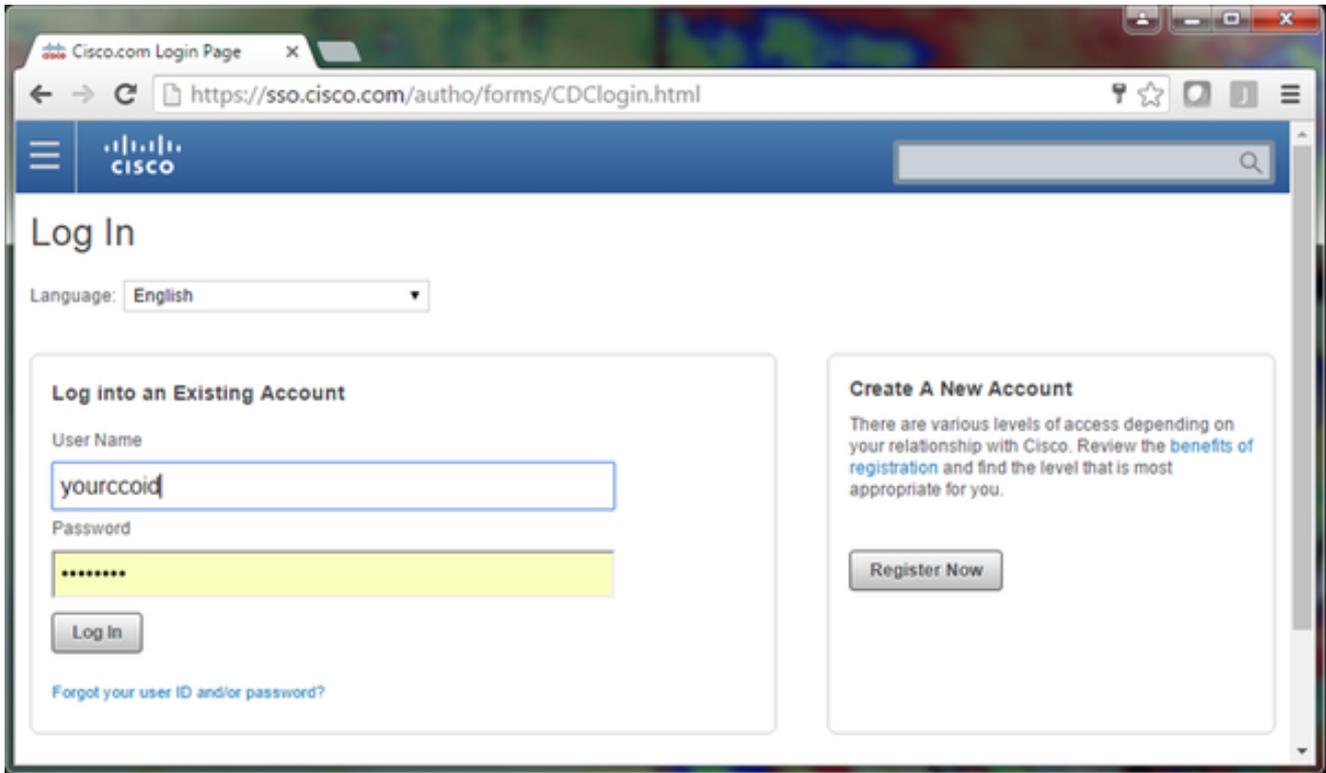
كَب صاخلا ةمدخلال بلطب تالچسلا مزح قافرا

مزحلا هذه قافرا بجي، شادحالا ضراع لچس مزحو JTAPI و CER مداخ ليزنتب تمق نا دعب نالا كَب صاخلا ةمدخلال بلطب.

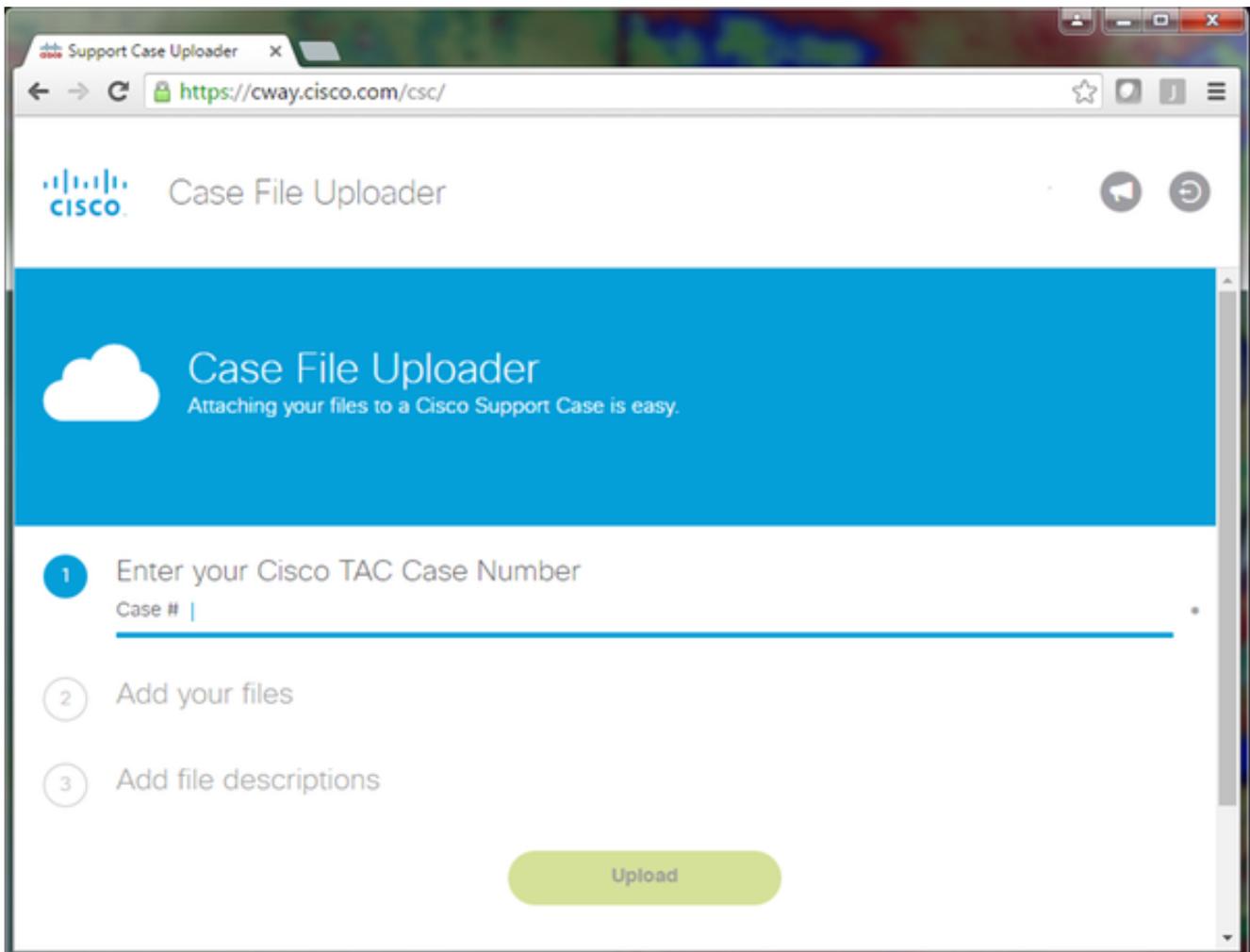
ديربلا ربع لقننتلل يفكي امب ةريغص نوكت دق تافلما هذه نا نم مغرلا يلع نيمختلا نم دحي و عرسا نوكي ةلاخال فلم ليحمت ةادا مادختسا نإف، ينورتكلالا

1. <https://cway.cisco.com/csc> ىلا حفصت

2. رورم ةملاك و مدختسم مساب لوخدلا لچس. لوخدلا ليحست ةحفص ىلا كهيجوت ةداعإ متت
ةروصلا يف حضوم وه امك، CCO



3:ةوصول ال ي ف حضورم وه امك ،ةالاحل فلم لي محت ةأداى لى كلقني اذهو



• ةمدخل بلط مقرر لخدأ

• EventLog.zip و JTAPILogs.zip و CERerverLog.zip تافل م فضا

• لى صوتل ةديج ةصرف هذه .ةثال ل تافل م ل كل دحاو فلم فصول ةفاضل
:لاثل م لى بس لى ع ، TAC س دنهم عم كب ةصاخلا ةلكش م لى سن تاطحال م

```
PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN 555-555-0100 failed
Call start: 8/16 9:35 AM
Call end: 8/16 9:36 AM
Caller heard fast busy
```

• لى ماحت قوف رقنا

4. لى ماحت نا ، ةروصل لى ف حصوصم وه امك . لى ماحت ةلاح ةلاح لى فلم لى ماحت ةادأ ضرعت
لى ماحت لى لامتكا

The screenshot shows the Cisco Case File Uploader interface. At the top, the browser address bar displays the URL: <https://cway.cisco.com/csc/?requestID=>. The page title is "Case File Uploader".

The main content area shows the "Upload Status (3 of 3)" with a large green circle indicating "100%" completion. Below this, the upload details for "JTAPILogs.zip" are listed:

- Name: JTAPILogs.zip
- Description: PSAP callback from 555-555-1212 to ELIN ...
- Category: log_values
- Status: COMPLETED
- Type: application/x-zip-compressed
- Size: 478.9 KB
- Elapsed: 1.3s

Below the details, there is a section for "0 Files In Progress" with an "Add More" button. The "3 Files Complete" section contains a table with the following data:

File Name	Progress	Elapsed (3.9s)
✓ EventLogs.zip	(63.1 KB / 63.1 KB) (100.0%)	1.5s
✓ CERServerLogs.zip	(214.4 KB / 214.4 KB) (100.0%)	1s
✓ JTAPILogs.zip	(478.9 KB / 478.9 KB) (100.0%)	1.3s

5. ضرعت سمل اذفان قالغ

أدا لالخ نم اوس ،ةلكشملا خسن تاظالم كب صاخلا TAC سندنهمل تمدق كنأ نم دكأت ،اربخأ فتاهلا لعل وأ ،ينورتكللال ديربلا ربع وأ ،ليمحتلا

صخلم

تايلمع نيكمت انيطغ دقل .TAC ل CER نم لجسلا تافلم عمج ةيفيك وتلل تم لعت دقل بيولا ءحفص نم لجسلا تافلم عيمجتو ،ةلكشملا جاتنإ ءءاعو ،بقعتلاو اءاخألا حيحصت ،كب صاخلا ءمدخل بلطل لءاف لكشب تافلملا قافراو ،Cisco ER نم ER ءمدخب ءصاخلا .كيدل TAC سندنهمل عم ءلكشملا جاتنإ ءءاع تافلملا ليصوتو

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوءو تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل