

CER オンサイトのアラート電子メールの設定およびトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[トラブルシューティング](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Emergency Responder(CER)オンサイトアラート電子メール通知を設定し、トラブルシューティングする手順について説明します。誰かが緊急コール (CER経由でルーティングされる) を発信すると、CERは緊急コールを公安応答局(PSAP)にルーティングする機能を提供し、オンサイトアラート (セキュリティ) 担当者に通知します。オンサイトのアラート担当者への通知は、IP Phoneメッセージ、Emergency Responderのエンドユーザインターフェイスに基づくWebベースのアラート、および電子メールベースのページングを使用している場合は電子メールメッセージまたはページを通じて行われます。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、CERバージョン10.5.2.13900-12に基づくものです

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

設定

ステップ1:CER Adminページ> System > CER Group Settingsに移動し、Simple Mail Transfer Protocol(SMTP)メールサーバ (メールサーバのIPまたはFQDNを使用できます) と送信元メールIDを設定します。

ソースメールIDは、オンサイトのアラート担当者にメールを送信するために使用されるメールサーバ上のアカウントの名前です。メールサーバ上に、CERからユーザへの電子メール通知専用のアカウントを作成できます。 オンサイトアラートを機能させるためにシステム管理者メールIDを設定する必要はありません。これはシステム関連のメッセージ用です。

ステップ2:CER Adminページ> ERL > Onsite Alert Settingsに移動し、Eメール通知を受信するオンサイトアラート担当者のOnsite Alert Email Addressフィールドを設定します。これは、そのユーザの電子メールアドレスです。ユーザがJohn Smithで、内部の電子メールアドレスがjsmith@<yourcompany>.comの場合は、jsmith@<yourcompany>.comと入力します。

ステップ3:CER Adminページ> ERL > Conventional ERLの順に移動し、オンサイトのアラート担当者(CER)がEmergency Response Locations(ERL)に割り当てられていることを確認します。

これは要件ではなく、特定のオンサイトアラート担当者が、それぞれのERLに関連付けられた電話から緊急コールが発信されたときに通知を受け取るようにする場合にのみ行う必要があることに注意してください。

ERLにオンサイトのアラート担当者が割り当てられていない場合は、CER Adminページ> ERL > Conventional ERL >目的のERLを選択してERL設定ページに移動し、ERLを割り当てることができます。設定ページで、オンサイトアラートユーザを[Available Onsite Alert IDs]セクションからERLセクションのオンサイトアラートIDに移動するには、オンサイトアラートユーザをクリックしてそのユーザを選択し、[Add] ボタンをクリックします。設定の変更を保存するには、Updateボタンをクリックします。

トラブルシューティング

一般的な問題

- オンサイトアラートの設定が正しく構成されていません。これは、オンサイトアラートの電子メール通知に関する問題の最も一般的な原因です。トラブルシューティングを行う最善の方法は、設定を見直してトレースを確認することです。
- CERがシンプルメール転送プロトコル(SMTP)サーバに到達できません。まず、CERの設定を確認します。次に、utils network pingコマンドを使用して、CERのコマンドラインインターフェイス(CLI)からIPアドレスまたは完全修飾ドメイン名(FQDN) (設定に応じて) にpingを実行します。SMTPサーバにpingを実行できるからといって、ネットワーク上の何かがCERからSMTPサーバへのSMTPトラフィックをブロックしないということにはならない点に注意してください。現時点でこの問題をトラブルシューティングする最善の方法は、CERからのパケットキャプチャと、CERから情報が送信され、SMTPサーバで情報が受信されたことを確認するためのSMTPサーバからのパケットキャプチャです。

トレースの設定

トラブルシューティング用に適切なトレースレベルを設定するには、CER Admin Page > System > Server Settingsに移動し、DebugとTrace Package Listの両方に対してAllを選択してから、Update Settingsをクリックして変更を保存します。

トレース読み取り

トラブルシューティングに関連するトレースはCERServerトレースです。これを見つけるには、CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Serverページに移動し、緊急コールの時間をカバーするCERServerXX.logファイル/ファイルを見つけます。

オンサイトのアラート電子メールに関連するCERServerトレースのセクションを見つけるには、「オンサイト電子メール通知の送信」を検索します。次の行が見つかります。

```
2616565: May 13 10:38:31.070 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Sending onsite email notification
```

オンサイトアラート電子メールの詳細については、次のサイトを参照してください。

```
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:
```

電子メールが正常に送信された場合は、次の行が表示されます。

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

その他のトラブルシューティング手法

CERサーバとSMTPサーバの管理は、通常、組織内の異なる個人またはグループが担当します。SMTPサーバの管理者や管理者が関与する前に、CERがメッセージを送信していることをすばやく確認するには、デスクトップで実行されるSMTPサーバアプリケーションでテストします。お気に入りの検索エンジンを使用して、偽装またはダミーのSMTPサーバを使用したクイック検索でテストするSMTPサーバを見つける必要があります。

SMTPサーバをダウンロードして実行したら、CER Adminページ> System > CER Group Settingsに移動し、SMTPサーバを実行しているPCまたはラップトップのIPアドレスを反映するようにSMTPメールサーバの設定を変更する必要があります。テスト後に、IPアドレスを社内SMTPサーバのIPアドレスに戻すことを忘れないでください。

オンサイトアラート電子メールの例

緊急コールの詳細 (CiscoERによって生成)

発信者の内線番号 : 7975

表示名 : 電話機のテスト

ゾーン/ERL:TestERL

場所 :

ポートの説明 :

通話時間 : 2015年5月13日午前10:38:31 (東部夏時間)

詳細なコール情報については、次のサイトを参照してください。 <http://TestCERServer/ceruser>

緊急コールの詳細、発信者の内線番号 : 7975表示名 : Test Phone Zone/ERL :TestERLロケーション : ポートの説明 : コール時間 : 2015年5月13日午前10:38:31 EDT

オンサイトアラート電子メールフィールドの詳細

Caller Extension:これは、911がダイヤルされた電話機の電話番号です

表示名

- CER 8.7以降では、Cisco Unified Communications Manager(CUCM)の発信者番号の回線/内線設定ページでASCII表示 (発信者ID) が設定されている場合、これを取得します。

ゾーン/ERL

- これはコールに使用されたERLであり、CER > ERL Membership > Switch PortまたはCER > ERL Membership >IP Subnetsに依存します

場所

- スイッチポートベースのトラッキングの場合、ロケーションは設定されていればELM Membership > Switch Port > Locationからプルされます。これは手動で設定することも、スイッチから自動的に取得することもできます (スイッチ上のポートに対して説明が定義されている場合)。これを行うには、Phone Tracking > LAN Switch Detailsの順に移動し、Use port description as port locationボックスにチェックマークを入れて、Saveをクリックします。これにより、電話トラッキングの実行時にスイッチから情報が取得されます (ポートごとに定義されている場合)。
- サブネットベースの追跡では、サブネットの設定時にロケーションを (各サブネットに) 設定できます。検索するには、ERL Membership > IP Subnetsの順に移動します。

ポートの説明

- これは、物理スイッチが (ポート単位で) 設定されている場合、物理スイッチのポート記述 (show run)から取得されます。サブネットベースのトラッキングを使用する場合、ポートの説明をプルするset switchは存在せず、CERはロケーションに設定されているものを使用します。

注：電子メールで使用されるURLは、バージョンによって異なる場合があります。

注：CER 8.7以降では、発信者番号が設定されている場合、CUCMの発信者番号の回線/内線設定ページにASCII表示 (発信者ID) が表示される必要があります。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。