



## CHAPTER 3

# 電子メール アラートのトラブルシューティング

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) で生成される電子メール アラートに関する問題の解決に役立つトピックを取り上げます。

- 「Emergency Call Alert (緊急コール アラート)」 (P.3-1)
- 「Transition Alert (移行アラート)」 (P.3-2)
- 「Tracking Failure (トラッキング エラー)」 (P.3-2)
- 「Failed To Get Provider (プロバイダーの取得に失敗しました)」 (P.3-3)
- 「Failed To Establish Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信の確立に失敗しました)」 (P.3-3)
- 「Lost Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われました)」 (P.3-4)
- 「Failed To Send Unlocated Phone Details To Remote Cisco Emergency Responder Server Group (位置未確認の電話機の詳細をリモートの Cisco Emergency Responder サーバグループに送信できませんでした)」 (P.3-4)
- 「Emergency Call Could Not Be Routed (緊急コールをルーティングできませんでした)」 (P.3-4)
- 「Calling Party Modification Failed (発信側の修正に失敗しました)」 (P.3-5)

## Emergency Call Alert (緊急コール アラート)

ユーザが 911 (緊急) コールを発信すると、Emergency Responder で電子メール アラートが生成されます。コールが発信された ERL に設定されている電子メール ID を持つオンサイト アラート (セキュリティ) 担当者全員に、Emergency Responder から電子メール アラートが送信されます (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administrative Guide』の「Configuring a Cisco Emergency Responder Server Group」を参照)。

セキュリティ担当者はそのユーザに応答します。コールの詳細については、次の URL を参照してください。

<http://<<CERServer HostName>>/ceruserreports>

911 コールが発信され、バックアップ Emergency Responder サーバがコールを処理する場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Emergency Call Alert -- Extn # 332101 (Generated by Backup Cisco ER)
Message: EMERGENCY CALL DETAILS (Generated by Emergency Responder)
Caller Extension:332101
Zone/ERL          :Z1
Location          :ddd
Call Time         :June 2, 2003 3:47:30 PM IST
```

## Transition Alert (移行アラート)

スタンバイ Emergency Responder サーバがコールの制御権を持ち、アクティブ サーバになると、Emergency Responder 管理者に Transition Alert が送信されます。この状況は、次の環境下で発生します。

- プライマリ Emergency Responder サーバが停止した場合。
- プライマリ Emergency Responder サーバで Emergency Responder サービスが停止した場合。
- プライマリおよびスタンバイの Emergency Responder サーバ間で接続が切断された場合。

管理者は原因を診断し、できるだけ早く問題を解決する必要があります。

Emergency Responder バックアップ サーバにコールの制御権がある場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Transition Alert: Cisco ER Backup is active
Message:
Backup Cisco ER <<CER HostName>> has taken control as Active Cisco ER.
Transition Time :June 2, 2003 3:57:12 PM IST
```

マスター Emergency Responder サーバにコールの制御権がある場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Transition Alert: Cisco ER Master is active
Message:
Master Cisco ER <<Emergency Responder Server HostName>> has taken control as Active Cisco ER.
Transition Time :June 2, 2003 3:57:12 PM IST
```

## Tracking Failure (トラッキング エラー)

スイッチ ポートと電話機のトラッキング プロセスの終了時、追跡できなかったデバイスがある場合は、Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に Tracking Failure に関する電子メールが送信されます。

管理者は Emergency Responder サーバのイベント ログを確認し、追跡されなかったデバイスのリストを調べる必要があります。次に、管理者は以下の点を確認し、必要な修正を行います。

1. Emergency Responder に正しい SNMP コミュニティ スtring が設定されていることを確認します。
2. デバイスが接続されていることを確認します。
3. Emergency Responder サーバのホスト名が解決可能であること、つまり検出可能であることを確認します。
4. そのデバイス (スイッチや Cisco Unified CM) で SNMP サービスがイネーブルであることを確認します。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Phone Tracking failed to track some devices
Message:
CER Phone Tracking could not get information [using SNMP] from 2 Cisco Cisco Unified CM(s)
and 1 Switch(es)
Check Event Viewer on CER Server for details.
```

## Failed To Get Provider (プロバイダーの取得に失敗しました)

設定されている Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) クラスターのいずれかに対し、Emergency Responder が登録を行えない場合、Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に Failed to Get Provider アラートが送信されます。Emergency Responder は成功するまで登録を試行し続けます。数回の再試行後、Emergency Responder から Failed to Get Provider に関する電子メールが送信されます。

このメッセージには、次の例のように、問題の解決方法に関する情報が含まれています。

```
Subject: Failed to get JTAPI Provider for Cisco Unified CM <<CCM IP/Host Name>> (Generated
by Backup Cisco ER)
Message:
Please check the following:
1) Check if the Cisco Unified CM is connected to the CER server.
2) Check if the configured Call Manager is running a version supported by the CER server.
3) Check if the given login credentials are correct:
    CTI Manager Host Name:<<CCM IP/HostName>>
```

## Failed To Establish Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信の確立に失敗しました)

Emergency Responder サーバが一定の期間 Phone Tracking Engine との通信を確立できない場合、この電子メールアラートが Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に送信されます。Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止すると、この問題が発生する可能性があります。管理者は次の手順を実行する必要があります。

1. Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止している場合は、そのサービスを開始します。
2. Emergency Responder サーバのホスト名にアンダースコア ( \_ ) が含まれていないことを確認します。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Server failed to establish communication with CER Phone Tracking Engine.
Message:
CER Server could not communicate with CER Phone Tracking Engine.
```

## Lost Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われました)

Emergency Responder サーバと Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われた場合、この電子メール アラートが Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に送信されません。この問題が最も発生しやすいのは、Emergency Responder サーバの動作中に Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止した場合です。

管理者は Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスを再開する必要があります。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Server lost communication with CER Phone Tracking Engine
Message:
CER Server could not communicate with CER Phone Tracking Engine.
```

## Failed To Send Unlocated Phone Details To Remote Cisco Emergency Responder Server Group (位置未確認の電話機の詳細をリモートの Cisco Emergency Responder サーバグループに送信できませんでした)

サーバグループに対するエントリの送信プロセスがすでに実行中であるために、Emergency Responder がそのサーバグループに位置未確認エントリを送信できない場合、このアラートが送信されます。

このアラートはまれにしか発生しません。このアラートが発生するのは、Emergency Responder サーバが複数の Emergency Responder サーバグループで検出された場合です。この問題を解決するには、古い設定のサーバグループを確認し、そのサーバグループを削除します。

```
Subject: CER Server failed to send Unlocated Phones details to Remote CER Server Group.
Message:
CER Server failed to send Unlocated Phones to Remote CER Server Group. Please ensure that
the CER servers are not found under more than one CER Server Group.
CER Servers in Remote Server Group:<< CERServer HostNames >>
```

## Emergency Call Could Not Be Routed (緊急コールをルーティングできませんでした)

ERL に設定されている一部のルートパターンに緊急コールをルーティングできない場合、Emergency Responder からシステム管理者に電子メールが送信されます。

件名 : Emergency call could not be routed using some route patterns (CERServer:<server hostname>)

メッセージ本文 : Emergency call from: <Caller Extn> could not be routed using some Route Patterns.Check Event Log.

Event Log には次のメッセージが表示されます。

Emergency call from <extn> could not be routed using the following route patterns

```
<RoutePattern1>
<RoutePattern2>
*****
```

Call Routed to <RoutePattern-X>

Please check the availability of the above routes. Also, check for the following error conditions:

1. If FAC and/or CMC are configured on the route patterns used for Cisco ER, please disable them.
2. If the "Calling Party Number Modification" flag on the CER user page in the Cisco Unified CM is not enabled, please enable it.

#### ソリューション

1. Cisco Unified CM 4.2 または 4.3 を実行している場合、Emergency Responder ユーザ ページの [Calling Party Number] チェックボックスがオンであることを確認します。
2. Cisco Unified CM 5.x または Cisco Unified CM 6.x を実行している場合、ルートが使用可能であることを確認します。
3. Emergency Responder Application User を「Standard CTI Allow Calling Number Modification」ユーザ グループに追加します。

## Calling Party Modification Failed（発信側の修正に失敗しました）

発信側の修正に失敗した場合、Emergency Responder からシステム管理者に次の電子メールが送信されます。

件名 : Emergency Calling Party Modification Failed (Emergency Responder Server: <server>)

メッセージ本文 : Emergency call from :<Caller Extn> cannot be routed with calling party modification. Check Event Log.

Event Log には次のメッセージが表示されます。

Emergency Call from <Caller Extn> has been routed to default ERL because the calling party modification failed.

Please make sure that the checkbox "Enable Calling Party Number Modification: is checked on the Cisco Unified CM user page for the CER user. PSAP callbacks MAY NOT work correctly. The CER service will need to be restarted once the flag is checked on the Cisco Unified CM User page.

Cisco Unified CM Administration（シスコ ユニファイド CM アドミニストレーション）で、Emergency Responder ユーザ ページの [Enable Calling Party Number Modification] ボックスをオンにします。このフラグをイネーブルにした後、変更内容を反映するために Emergency Responder サービスを再起動します。

