CER 현장 알림 이메일 구성 및 문제 해결

목차

[소개](#)
[사전 요구 사항](#)
[요구 사항](#)
[사용되는 구성 요소](#)
[구성](#)
[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CER(Emergency Responder) Onsite Alert Email 알림을 구성하고 문제를 해결하는 단계에 대해 설명합니다. CER를 통해 라우팅되는 긴급 통화를 발신하는 경우 CER에서는 긴급 통화를 PSAP(Public Safety Answering Point)로 라우팅하는 기능을 제공하고 현장 경보(보안) 담당자에게 알림을 제공합니다. 현장 알림 담당자에 대한 알림은 IP Phone 메시지, Emergency Responder 최종 사용자 인터페이스에 대한 웹 기반 알림, 이메일 기반 페이징을 사용하는 경우 이메일 메시지 또는 페이지를 통해 이루어집니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 CER 버전 10.5.2.13900-12를 기반으로 합니다

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

1단계. CER Admin(**CER 관리) 페이지 > System(시스템) > CER Group Settings(CER 그룹 설정)로 이동하고 SMTP(**Simple Mail Transfer Protocol) 메일 서버(메일 서버의 IP 또는 FQDN을 사용할 수 있음) 및 소스 메일 ID를 구성합니다.

Source Mail ID(소스 메일 ID)는 현장 경보 담당자에게 메일을 보내는 데 사용되는 메일 서버의 계정 이름입니다. CER에서 사용자에게 보내는 이메일 알림을 위해 메일 서버에 계정을 만들 수 있습니다. 시스템 관련 메시지를 위한 현장 경고문이 작동하기 위해 시스템 관리자 메일 ID를 구성할 필요가 없습니다.

2단계. CER Admin(CER 관리) 페이지 > ERL > Onsite Alert Settings(현장 알림 설정)로 이동하고 이메일 알림을 받고자 하는 현장 알림 담당자에 대해 Onsite Alert Email Address(현장 알림 이메일 주소) 필드를 구성합니다. 해당 사용자의 이메일 주소입니다. 사용자가 John Smith이고 내부 이메일 주소가 jsmith@<yourcompany>.com이면 jsmith@<yourcompany>.com을 입력합니다.

3단계. CER Admin(CER 관리) 페이지 > ERL > Conventional ERL로 이동하여 현장 경보 인력이 ERL(Emergency Response Location)에 할당되었는지 확인합니다.

이는 필수 사항이 아니며, 해당 ERL과 연결된 전화기에서 긴급 통화가 이루어질 때 특정 현장 알림 담당자가 알림을 받도록 하려는 경우에만 수행해야 합니다.

ERL에 지정된 온사이트 경고 인력이 없을 경우 **CER Admin(CER 관리) 페이지 > ERL > Conventional ERL > Select the want ERL to open the ERL configuration(ERL 컨피그레이션 페이지를 열려면 원하는 ERL 선택)으로** 이동하여 **할당할** 수 있습니다. 컨피그레이션 페이지에서 Available Onsite Alert IDs(사용 가능한 온사이트 경고 ID) 섹션에서 ERL(ERL) 섹션에 대한 온사이트 경고 IDs(온사이트 경고 ID)로 온사이트 경고 사용자를 이동하려면 온사이트 경고 사용자를 클릭하여 해당 사용자를 선택한 다음 **Add(추가)** 버튼을 클릭합니다. 컨피그레이션 변경 사항을 저장하려면 **Update(업데이트)** 버튼을 클릭합니다.

문제 해결

일반적인 문제

- 현장 경고에 대한 설정이 올바르게 구성되지 않았습니다. 이는 온사이트 알림 이메일 알림의 가장 일반적인 문제 원인입니다. 문제를 해결하는 가장 좋은 방법은 구성을 검토하고 추적을 살펴보는 것입니다.

- CER에서 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 서버에 연결할 수 없습니다. 먼저 CER에서 컨피그레이션을 확인합니다. 그런 다음 utils network ping 명령을 사용하여 CER의 CLI(Command Line Interface)에서 IP 주소 또는 FQDN(Fully Qualified Domain Name, 정규화된 도메인 이름)을 **ping해** 봅니다. SMTP 서버를 ping할 수 있다고 해서 네트워크의 어떤 항목이 CER에서 SMTP 서버로 향하는 SMTP 트래픽을 차단하지 않는다는 것은 아닙니다. 이 때 이 문제를 해결하는 가장 좋은 방법은 CER에서 패킷을 캡처하고 SMTP 서버에서 해당 정보를 CER에서 보내고 SMTP 서버에서 받았는지 확인하는 것입니다.

추적 구성

트러블슈팅에 적합한 추적 레벨을 구성하려면 CER Admin Page(CER 관리 페이지) > System(시스템) > Server **Settings(**서버 **설정)로** 이동하여 Debug(**디버그)** 및 **Trace Package List(추적 패키지 목록)**에 대해 **All(모두)을 선택한** 다음 Update(업데이트)**Novere Settings(설정)를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.**

추적 읽기

트러블슈팅에 관련된 추적은 CERerver 추적이며, 이를 찾으려면 CER Serviceability(CER 서비스 가용성) > **System Logs(시스템 로그) > CER Logs(CER 로그) > CER Server(CER 서버)** 페이지로 이동하여 긴급 통화 시간을 포함하는 CERerverXX.log 파일/파일을 찾습니다.

현장 경보 이메일과 관련된 CERServer 추적 섹션을 찾으려면, 현장 이메일 알림 전송을 검색하면 다음 라인이 표시됩니다.

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

온사이트 경보 이메일과 관련된 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

```
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
```

이메일이 성공적으로 전송된 경우 다음 행이 표시되어야 합니다.

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

기타 문제 해결 기술

CER 서버 및 SMTP 서버의 관리는 조직 내에서 서로 다른 개인 또는 그룹의 책임인 경우가 많습니다. SMTP 서버의 관리자/관리자가 관여하기 전에 CER에서 메시지를 전송하는지 신속하게 확인하려면 데스크톱에서 실행되는 SMTP 서버 응용 프로그램으로 테스트할 수 있습니다. 페이크 또는 더미 SMTP 서버에 대해 즐겨찾기 검색 엔진을 사용하여 빠른 검색으로 테스트할 SMTP 서버를 찾을 수 있어야 합니다.

SMTP 서버를 다운로드하여 실행한 후에는 CER Admin(**CER 관리) 페이지 > System(시스템) > CER Group Settings(CER 그룹 설정)로** 이동하여 SMTP 서버를 실행하는 PC/노트북의 IP 주소를 반영하도록 SMTP **Mail Server**(SMTP 메일 서버) 설정을 수정해야 합니다. 테스트 후 IP 주소를 회사 SMTP 서버의 IP 주소로 다시 변경해야 합니다.

현장 알림 이메일 예

긴급 통화 세부 정보(CiscoER에 의해 생성됨)

발신자 내선 번호: 7975
표시 이름: 테스트 전화
영역/ERL: TestERL
위치:
포트 설명:
통화 시간: 2015년 5월 13일 오전 10시 38분 31초 EDT

자세한 통화 정보는 다음을 참조하십시오. — http://TestCERServer/ceruser

긴급 통화 세부 정보 발신자 내선 번호: 7975 표시 이름: 테스트 전화 영역/ERL : TestERL 위치: 포트 설명: 통화 시간: 2015년 5월 13일 오전 10시 38분 31초 EDT

현장 알림 이메일 필드 세부사항

발신자 내선 번호: 911에 전화를 건 전화기의 디렉터리 번호입니다

표시 이름

- CER 8.7 이상에서는 CUCM(Cisco Unified Communications Manager)에 있는 발신 번호의 회선/내선 구성 페이지에서 ASCII 표시(발신자 ID)를 가져옵니다(설정된 경우).

영역/ERL

- 통화에 사용된 ERL이며 **CER > ERL Membership(ERL 구성원) > Switch Port(스위치 포트) 또는 CER > ERL Membership(ERL 구성원) >IP Subnets(IP 서브넷)에** 따라 달라집니다

위치

- Switch Port based tracking Location(스위치 포트 기반 추적 위치)은 **ELM Membership(ELM 멤버십) > Switch Port(스위치 포트) > Location(위치)**(구성된 경우)에서 가져옵니다. 이는 수동으로 구성할 수도 있고, 스위치에서 자동으로 가져올 수도 있습니다(스위치의 포트에 대한 설명이 정의된 경우). 이렇게 하려면 **Phone Tracking(전화기 추적) > LAN Switch Details(LAN 스위치 세부사항)**로 이동하고 **Use port description as port location(포트 설명**을 **포트 위치로 사용) 상자**를 선택하고 **Save(저장)**를 클릭합니다. 그러면 전화기 추적이 실행될 때 스위치에서 정보를 가져옵니다(각 포트에 대해 정의된 경우).

- 서브넷 기반 추적의 경우 서브넷을 구성할 때 (각 서브넷에 대해) 위치를 설정할 수 있습니다. 찾으려면 ERL Membership(ERL 멤버십) **> IP Subnets(IP 서브넷)로 이동합니다**.

포트 설명

- 이는 물리적 스위치가 구성된 경우(포트당) 물리적 스위치의 포트 설명(show run)에서 가져옵니다. 서브넷 기반 추적을 사용하는 경우 포트 설명을 가져올 설정된 스위치가 없으며 CER은 위치에 대해 구성된 모든 것을 사용합니다.

  참고: 이메일에 사용되는 URL은 버전에 따라 달라질 수 있습니다.

  참고: CER 8.7 이상에서는 CUCM에서 발신 번호의 회선/내선 구성 페이지에서 ASCII Display (Caller ID)(설정된 경우)를 표시해야 합니다.