

# Waarschuwingen voor CER-site configureren en probleemoplossing

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Problemen oplossen](#)

## Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven om meldingen via e-mail op de website van Cisco DRI (CER) te configureren en problemen op te lossen. Wanneer iemand een noodoproep doet (die door CER wordt gestuurd), biedt CER de mogelijkheid om de noodoproep te zenden naar het alarmpunt (PSAP) en waarschuwt het personeel ter plaatse (beveiliging). Berichten aan het waakzaam personeel ter plaatse worden gedaan via een IP-telefoonbericht, een webgebaseerde waarschuwing in de eindgebruikersinterface van de noodhulpverlener en een e-mailbericht of pagina in geval van gebruik van pagina's op e-mail.

## Voorwaarden

### Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op CER versie 10.5.2.1390-12

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Configureren

**Stap 1.** Navigeer naar de **pagina CER Admin > System > CER Group Settings** en stel de Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) Mail Server (U kunt de IP of FQDN van de mailserver gebruiken) en de Source Mail-ID.

De Bron-mail-ID is de naam van een account op de mailserver die wordt gebruikt om e-mail naar

het alarmpersoneel van Onsite te versturen. Mogelijk wilt u een account op uw mailservers maken speciaal voor e-mailberichten van CER aan gebruikers. U hoeft de System Administrator Mail-id niet te configureren voor het melding ter plaatse om te kunnen functioneren, dit is nodig voor systeemmeldingen.

**Stap 2.** Navigeer naar de **CER Admin-pagina > ERL > Waarschuwingsinstellingen op de website** en stel het **veld E-mailadres** in voor elk waarschuwingpersoneel op de website dat u e-mailberichten wilt ontvangen. Dit is het e-mailadres van die gebruiker, als uw gebruiker John Smith is en hun interne e-mailadres is `jsmith@<yourcompany>.com`, dan voert u `jsmith@<yourcompany>.com` in.

**Stap 3.** Navigeer naar de **CER Admin-pagina > ERL > conventioneel ERL** en controleer of onsite alarmpersoneel is toegewezen aan noodresponscentra (ERL's).

Merk op dat dit geen vereiste is en dit mag alleen worden gedaan als u wilt dat specifiek waarschuwingpersoneel ter plaatse wordt gewaarschuwd wanneer er noodoproepen worden gedaan van telefoons die gekoppeld zijn aan hun respectievelijke ERL's.

Als er geen onsite alarmpersoneel is toegewezen aan ERL's, kunt u deze toewijzen door te navigeren naar de **CER Admin-pagina > ERL > conventioneel ERL > Selecteer het gewenste ERL om de ERL-configuratiescherm te openen**. Klik op de configuratiepagina voor de gebruiker die alert is op de website van het gedeelte Available Onsite Alert IDs naar de sectie Onsite Alert IDs voor het gedeelte ERL op de gebruiker om de gebruiker te selecteren en klik vervolgens op de knop **Add**. Klik op de knop **Update** om de configuratiewijzigingen op te slaan.

## Problemen oplossen

### Vaak voorkomende problemen

- De instellingen voor een melding ter plaatse zijn niet correct ingesteld. Dit is de meest voorkomende oorzaak van problemen met e-mailberichten ter plaatse. De beste manier om problemen op te lossen is de configuratie te herzien en de sporen te bekijken.
- CER kan de Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) server niet bereiken. Controleer eerst de configuratie in CER. Probeer vervolgens het IP-adres te pingelen of FQDN-naam (Full Qualified Domain Name, FQDN) (afhankelijk van configuratie) van de Opdracht Line Interface (CLI) van CER met **utils Network ping**-opdracht. Merk op dat enkel omdat u de server kunt pingelen op het smtp niet betekent dat iets op het netwerk het verkeer niet blokkeert van CER naar de smtp-server. Op dit moment is de beste manier om problemen op te lossen dit een pakketopname van CER, en van de SMTP server om te verifiëren dat de informatie van CER wordt verzonden en op de SMTP server ontvangen.

### Traces configureren

Om de juiste spoorniveaus voor het oplossen van problemen te configureren klikt u op de CER Admin Pagina > System > Server **Settings** en selecteert u **All** voor zowel **Debug** als **Trace Package List** en vervolgens klikt u op **Update Settings** om de wijzigingen op te slaan.

### Overnemen sporen

De relevante sporen voor het oplossen van problemen zijn het CERServer-spoor en om het te

weten te komen, navigeer naar **CER-servicemodule > Systeemvastlegging > CER-pagina** en vind de **CERSverXX.log**-bestand/bestanden die het tijdstip van de noodoproep bestrijken.

Om het gedeelte van het CERServer-spoor te vinden dat betrekking heeft op het per e-mail ter plaatse verzonden, moet u de regel vinden:

```
2616565: May 13 10:38:31.070 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Sending onsite email notification  
Meer informatie over e-mail ter plaatse is te vinden op:
```

```
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
```

Als de e-mail succesvol is verstuurd, dient u deze regel te zien:

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

## Andere probleemoplossing Technieken

Het beheer van de CER-server en de MTP-server valt vaak onder de verantwoordelijkheid van verschillende individuen of groepen binnen een organisatie. Om snel te verifiëren dat CER berichten verstuurt alvorens de beheerder/beheerders van de server te omvatten kunt u testen met een MTP servertoepassing die op uw desktop loopt. U moet in staat zijn om een server te vinden die op een krappe zoekmachine kan worden getest met uw favoriete zoekmachine voor een nep of een dummy server die op een smid zit.

Nadat u de TCP-server hebt gedownload en uitgevoerd, moet u naar **CER Admin-pagina > Systeem > CER Group Settings** navigeren en de instellingen van de **TCP-mailserver** wijzigen om het IP-adres van de PC/Laptop te weerspiegelen die de TCP-server runt. Vergeet niet het IP-adres na het testen naar het IP-adres van uw MTP-server te wijzigen.

## Waarschuwingsvoorbeeld op website

CALL-DETAILS VOOR NOODGEVALLEN (gegenereerd door CiscoER)

Uitbreiding programma: 7975  
Naam weergeven: Test-telefoon  
Zone/ERL: TestERL  
Locatie:  
Poortbeschrijving:  
Gesprekstijd: 13 mei 2015 10:38:31

Raadpleeg voor meer informatie over oproepen: <http://TestCERServer/ceruser>

Uitbreiding van de oproeproutering voor noodgevallen:7975 Weergavenaam :Test Phone  
Zone/ERL :TestERL LOCATION : Poortbeschrijving: Gesprekstijd: 13 mei 2015 10:38:31

## E-mail op website Veld Details

**Uitbreiding programma:** Dit is het telefoonnummer van de telefoon waar 911 werd geselecteerd

### Naam weergeven

- CER 8.7 en gebruikt later de ASCII Display (Nummerherkenning) van de lijn-/verlengingsconfiguratiepagina van het oproepende nummer in Cisco Unified Communications Manager (CUCM), als deze is ingesteld.

### Zone/ERL

- Dit is het ERL dat werd gebruikt voor de oproep en is afhankelijk van **CER > ERL Membership > Switch Port** of **CER > ERL Membership > IP Subnets**

### Location (Locatie)

- Voor Switch Port-gebaseerde tracking Location wordt afgeleid uit **ELM Membership > Switch Port > Lock**, indien geconfigureerd. Dit kan handmatig worden ingesteld, of automatisch uit de switch worden getrokken (als er een beschrijving is gedefinieerd voor de poort op de switch). Om dit te doen, navigeer dan naar **Phone Tracking > LAN Switch Details**, controleer de **havenbeschrijving als** havenplaatsvak en klik op **Opslaan**. Dit trekt de informatie van de switch (als het voor elke haven wordt bepaald) wanneer telefoon het volgen loopt.
- Voor Subnet gebaseerd volgen kan de plaats (voor elk subnet) worden ingesteld wanneer u Subnet vormt. navigeren naar **ERL Membership > IP Subnets** om deze te vinden.

### Poortbeschrijving

- Dit wordt getrokken uit de havenbeschrijving van de fysieke switch (show run), als deze is geconfigureerd (per poort). Als u op Subnet gebaseerde tracking gebruikt, is er geen ingestelde switch om de beschrijving van de poort aan te trekken, en gebruikt CER alles wat is ingesteld voor de locatie.

**Opmerking:** De URL die in de e-mail wordt gebruikt, kan afhankelijk van de versie veranderen.

**Opmerking:** CER 8.7 en moet later ASCII Display (Nummerherkenning) van de lijn/extensie configuratie-pagina van het oproepende nummer in CUCM weergeven, als dit is ingesteld.