

配置CER现场警报邮件并排除故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[故障排除](#)

简介

本文档介绍配置Cisco Emergency Responder(CER)现场警报邮件通知并对其进行故障排除的步骤。当某人发出紧急呼叫(通过CER路由)时,CER提供将紧急呼叫路由到公共安全应答点(PSAP)的能力,并向现场警报(安全)人员提供通知。通过IP电话消息、Emergency Responder最终用户界面上的基于Web的警报以及电子邮件消息或页面(如果使用基于电子邮件的寻呼)向现场警报人员发出通知。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息基于CER版本10.5.2.13900-12

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

配置

步骤1: 导航到CER Admin页面> System > CER Group Settings,并配置简单邮件传输协议(SMTP)邮件服务器(您可以使用邮件服务器的IP或FQDN)和源邮件ID。

Source Mail ID是邮件服务器上用于向现场警报人员发送邮件的帐户的名称。您可能希望在邮件服务器上创建一个帐户,专门用于从CER向用户发送电子邮件通知。您无需配置系统管理员邮件ID,现场警报便能正常工作,这是系统相关消息。

第2步: 导航到CER Admin页面> ERL >现场警报设置,并为要接收邮件通知的任何现场警报人员配置现场警报邮件地址字段。这是该用户的电子邮件地址,如果您的用户是John Smith,而他们的内部电子邮件地址是jsmith@<yourcompany>.com,则可以输入jsmith@<yourcompany>.com。

步骤3.导航到CER Admin页面> ERL >传统ERL，验证现场警报人员是否已分配到紧急响应位置(ERL)。

请注意，这不是要求，并且仅在您希望特定现场警报人员从与其各自的ERL关联的电话发出紧急呼叫时接收通知时才应执行此操作。

如果没有为ERL分配现场警报人员，您可以通过导航到**CER Admin page > ERL > Conventional ERL > Select the desired ERL**以打开**ERL配置页面**来分配这些人员。在配置页面上，要将现场警报用户从Available Onsite Alert IDs部分移至ERL部分的Onsite Alert IDs，请点击现场警报用户以选择该用户，然后点击**Add**按钮。要保存配置更改，请点击**Update**按钮。

故障排除

常见问题

- 现场警报的设置配置不正确。这是现场警报邮件通知问题的最常见原因。进行故障排除的最佳方法是检查配置并查看跟踪。
- CER无法访问简单邮件传输协议(SMTP)服务器。首先检验CER中的配置。然后尝试使用utils network ping命令从CER的命令行界面(CLI)ping IP地址或完全限定域名(FQDN)(具体取决于配置)。请注意，仅仅因为您可以ping通SMTP服务器，并不意味着网络上的某个设备不会阻止从CER到SMTP服务器的SMTP流量。目前，对此问题进行故障排除的最佳方法是从CER和SMTP服务器捕获数据包，以验证信息是否从CER发送并在SMTP服务器上接收。

配置跟踪

要配置适当的跟踪级别进行故障排除，请导航到**CER Admin Page > System > Server Settings**，并为**Debug**和**Trace Package List**选择**Select All**，然后单击**Update Settings**以保存更改。

跟踪读取

用于故障排除的相关跟踪是CERServer跟踪，为了找到该跟踪，请导航到**CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server**页，并查找涵盖紧急呼叫时间的**CERServerXX.log**文件/文件。

要查找与现场警报邮件相关的CERServer跟踪部分，请搜索发送现场邮件通知，您应找到以下行：

```
2616565: May 13 10:38:31.070 EDT %CER-CER_ONSITEALERT-7-DEBUG:Sending onsite email notification  
有关现场警报邮件的更多信息，请访问：
```

```
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
```

如果邮件成功发送，您必须看到以下行：

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

successfully

其他故障排除 技术

CER服务器和SMTP服务器的管理通常由组织内不同的个人或团体负责。要在涉及SMTP服务器管理员/管理员之前快速验证CER是否发送了邮件，可以使用桌面上运行的SMTP服务器应用程序进行测试。您必须能够找到SMTP服务器，以使用您常用的搜索引擎对伪装或虚拟SMTP服务器进行快速搜索。

下载并运行SMTP服务器后，您需要导航到**CER Admin page > System > CER Group Settings**，并修改**SMTP Mail Server**设置，以反映运行SMTP服务器的PC/笔记本电脑的IP地址。测试后，切记将IP地址改回公司SMTP服务器的IP地址。

现场警报电子邮件示例

紧急呼叫详细信息 (由CiscoER生成)

主叫方分机 : 7975

显示名称 : 测试电话

Zone/ERL:TestERL

地点 :

端口说明:

呼叫时间 : 2015年5月13日美国东部夏令时上午10:38:31

有关详细的呼叫信息，请参阅 — <http://TestCERServer/ceruser>

紧急呼叫详细信息
主叫方分机 : 7975
显示名称 : 测试电话
区/ERL:TestERL
LOCATION:端口说明:
呼叫时间 : 2015年5月13日美国东部夏令时上午10:38:31

现场警报电子邮件 字段 详细信息

Caller Extension:这是拨打911的电话号码

显示名称

- 如果已设置CER 8.7及更高版本，则从Cisco Unified Communications Manager(CUCM)中呼叫号码的线路/分机配置页面中提取ASCII显示 (呼叫方ID)。

区域/ERL

- 这是用于呼叫的ERL，取决于**CER > ERL Membership > Switch Port**或**CER > ERL Membership > IP Subnets**

位置

- 对于基于交换机端口的跟踪位置，如果配置了，将从**ELM成员>交换机端口>位置**中提取。可以手动配置，也可以从交换机自动提取 (如果为交换机上的端口定义了描述)。为此，请导航到**电话跟踪> LAN交换机详细信息**，选中**将端口描述用作端口位置框**，然后单击**保存**。当电话跟踪运行时，这会从交换机获取信息 (如果为每个端口定义了该信息)。
- 对于基于子网的跟踪，可以在配置子网时设置位置 (对于每个子网)。要查找，请导航到**ERL**

Membership > IP Subnets。

端口说明

- 这是从物理交换机的端口描述提取的(show run)，如果已配置（每个端口）。如果使用基于子网的跟踪，将不会设置交换机来提取端口描述，并且CER使用为位置配置的任何内容。

注意：电子邮件中使用的URL可能因版本而异。

注意：如果已设置CER 8.7及更高版本，则必须从CUCM中主叫号码的线路/分机配置页面显示ASCII显示（主叫方ID）。