

# 配置CER現場警報郵件並排除故障

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[疑難排解](#)

---

## 簡介

本文檔介紹配置思科緊急響應程式(CER)現場警報電子郵件通知並排除其故障的步驟。當有人撥打緊急電話(透過CER路由)時，CER提供將緊急呼叫路由到公共安全應答點(PSAP)的能力，並向現場警報(安全)人員提供通知。透過IP電話消息、Emergency Responder最終使用者介面上的基於Web的警報以及電子郵件消息或頁面(如果使用基於電子郵件的尋呼)向現場警報人員發出通知。

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

本文檔中的資訊基於CER 10.5.2.13900-12版

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設)的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 設定

第1步：導航到CER管理頁面>系統> CER組設定，配置簡單郵件傳輸協定(SMTP)郵件伺服器(您可以使用郵件伺服器的IP或FQDN)和源郵件ID。

Source Mail ID是郵件伺服器上用於向現場警報人員傳送郵件的帳戶名稱。您可能希望在郵件伺服器上建立一個帳戶，專門用於從CER傳送給使用者的電子郵件通知。您無需配置系統管理員郵件ID即可使現場警報正常工作，這是與系統相關的消息。

第2步：導航到CER管理頁面> ERL >現場警報設定，為您希望接收電子郵件通知的任何現場警報人員配置現場警報郵件地址欄位。這是該使用者的電子郵件地址，如果您的使用者是John Smith，而他們的內部電子郵件地址是jsmith@<yourcompany>.com，則您需要輸入jsmith@<yourcompany>.com。

第3步：導航到CER Admin頁面> ERL > Conventional ERL，確認現場警報人員已分配到應急響應位置(ERL)。

請注意，這不是一項要求，只有當您希望特定現場警報人員從與其相應ERL關聯的電話發出緊急呼叫時接收通知時，才應執行此操作。

如果沒有為ERL分配現場警報人員，您可以透過導航到CER Admin page > ERL > Conventional ERL > Select the desired ERL to open the ERL configuration page來分配現場警報人員。在「配置」頁上，要將現場警報使用者從「可用現場警報ID」部分移到「ERL現場警報ID」部分，請按一下現場警報使用者選擇該使用者，然後按一下增加按鈕。要儲存配置更改，請按一下Update按鈕。

## 疑難排解

### 常見問題

- 未正確配置現場警報設定。這是現場警示電子郵件通知最常見的問題。最好的故障排除方法是檢視配置並檢視跟蹤。
- CER無法訪問簡單郵件傳輸協定(SMTP)伺服器。首先檢驗CER中的配置。然後，嘗試使用 `utils network ping` 命令從CER的命令列介面(CLI)對IP地址或完全限定域名(FQDN) ( 具體取決於配置 ) 執行ping操作。請注意，僅僅因為您可以ping通SMTP伺服器，並不意味著網路上的某個裝置不會阻止從CER到SMTP伺服器的SMTP流量。目前，排除此故障的最佳方法是從CER和SMTP伺服器捕獲資料包，以驗證資訊是從CER傳送並在SMTP伺服器上接收的。

### 配置跟蹤

要配置用於故障排除的適當跟蹤級別，請導航到CER管理頁>系統>伺服器設定，並為Debug和Trace Package List選擇All，然後按一下Update Settings儲存更改。

### 追蹤讀取

用於故障排除的相關跟蹤是CERerver跟蹤，為找出該跟蹤，請導航到CER可服務性>系統日誌> CER日誌> CER伺服器頁並查詢涵蓋緊急呼叫時間的CERerverXX.log檔案/檔案。

要查詢CERServer跟蹤中與現場警報郵件相關的部分，請搜尋傳送現場電子郵件通知，您應該找到以下行：

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

有關現場警報電子郵件的更多資訊，請參閱：

```
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:
```

如果成功傳送電子郵件，您必須看到以下行：

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

## 其他疑難排解技巧

CER伺服器和SMTP伺服器的管理通常由組織內的不同個人或團體負責。要快速驗證CER在涉及SMTP伺服器的管理員/管理員之前傳送消息，您可以使用案頭上運行的SMTP伺服器應用程式進行測試。您必須能夠找到要測試的SMTP伺服器，並使用您最喜愛的搜尋引擎對虛假或虛擬SMTP伺服器進行快速搜尋。

下載並運行SMTP伺服器後，您需要導航到CER管理頁>系統> CER組設定，修改SMTP郵件伺服器設定以反映運行SMTP伺服器的PC/筆記型電腦的IP地址。測試完成後，請記得將IP地址改回公司SMTP伺服器的IP地址。

## 現場警報電子郵件示例

### 緊急呼叫詳細資訊 ( 由CiscoER生成 )

呼叫方分機：7975

顯示名稱：測試電話

區域/ERL：TestERL

位置：

埠描述：

通話時間：2015年5月13日早上10:38:31東部夏令時間

有關詳細呼叫資訊，請參閱— <http://TestCERServer/ceruser>

緊急呼叫詳細資訊  
呼叫方分機：7975  
顯示名稱：測試電話  
區域/ERL：TestERL  
位置：埠  
說明：呼  
叫時間：2015年5月13日上午10:38:31東部夏令時間

## 現場警報電子郵件欄位詳細資訊

呼叫方分機：這是撥打911的電話的電話號碼

顯示名稱

- CER 8.7及更高版本從思科統一通訊管理器(CUCM)的主叫號碼的線路/分機配置頁面獲取ASCII顯示 ( 主叫方ID ) ( 如果已設定 )。

## 區域/ERL

- 這是用於呼叫的ERL，取決於CER > ERL Membership > Switch Port或CER > ERL Membership > IP Subnets

## 位置

- 對於基於交換機埠的跟蹤位置，系統會從ELM Membership > Switch Port > Location提取（如果已配置）。此操作可手動配置，也可從交換機中自動提取（如果為交換機上的埠定義了描述）。為此，請導航到電話跟蹤> LAN交換機詳細資訊，選中將埠說明用作埠位置框，然後按一下儲存。這樣會在電話追蹤執行時從交換器（如果為每個連線埠定義）擷取資訊。
- 對於基於子網的跟蹤，可以在配置子網時設定（針對每個子網）位置。要查詢，請導航到ERL Membership > IP Subnets。

## 連線埠描述

- 此值取自實體交換器的連線埠說明(show run)(如果已設定（每個連線埠）)。如果使用基於子網的跟蹤，則不會設定交換機來提取埠描述，並且CER會使用為位置配置的任何內容。

---

注意：電子郵件中使用的URL可能會因版本而異。

---

---

注意：如果已設定CUCM，則CER 8.7及更高版本必須從CUCM中呼叫號碼的線路/分機配置頁面顯示ASCII顯示（呼叫方ID）。

---

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。