

Configuración y solución de problemas de alerta de CER in situ

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para configurar y resolver problemas de notificaciones de correo electrónico de alerta in situ de Cisco Emergency Responder (CER). Cuando alguien realiza una llamada de emergencia (que se enruta a través de CER), CER ofrece la capacidad de dirigir la llamada de emergencia al punto de respuesta de seguridad pública (PSAP) y proporciona notificaciones al personal de alerta in situ (seguridad). Las notificaciones al personal de alertas in situ se realizan a través de un mensaje de teléfono IP, una alerta basada en Web en la interfaz de usuario final de Emergency Responder y un mensaje de correo electrónico o una página si se utiliza la localización basada en correo electrónico.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en la versión 10.5.2.13900-12 de CER

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configurar

Paso 1. Navegue hasta la **página CER Admin > System > CER Group Settings** y configure el Servidor de correo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol, Protocolo simple de transferencia de correo) (Puede utilizar la IP o FQDN del servidor de correo) y el ID de correo de origen.

La ID de correo de origen es el nombre de una cuenta en el servidor de correo que se utiliza para

enviar correo al personal de Alerta in situ. Es posible que desee crear una cuenta en su servidor de correo específicamente para las notificaciones de correo electrónico de CER a los usuarios. No es necesario configurar la ID de correo del administrador del sistema para que la alerta in situ funcione, esto es para los mensajes relacionados con el sistema.

Paso 2. Navegue hasta la **página CER Admin > ERL > Onsite Alert Settings** y configure el campo **Onsite Alert Email Address** para cualquier personal de alerta in situ al que le gustaría recibir notificaciones por correo electrónico. Esta es la dirección de correo electrónico de ese usuario. Si su usuario es Juan Pérez y su dirección de correo electrónico interna es jsmith@<suempresa>.com, debe introducir jsmith@<suempresa>.com.

Paso 3. Navegue hasta la **página CER Admin > ERL > Convencional ERL** y verifique que el personal de alerta in situ esté asignado a las **Ubicaciones de Respuesta de Emergencia (ERL)**.

Tenga en cuenta que esto no es un requisito, y solo debe hacerse si desea que personal de alerta específico in situ reciba notificaciones cuando se realicen llamadas de emergencia desde teléfonos asociados con sus respectivas ERL.

Si no hay personal de alerta in situ asignado a las ERL, puede asignarlas en la **página CER Admin > ERL > Convencional ERL > Seleccione la ERL deseada para abrir la página de configuración de ERL**. En la página de configuración, para mover los usuarios de alertas in situ de la sección Available Onsite Alert IDs a la sección Onsite Alert IDs for the ERL, haga clic en el usuario de alertas in situ para seleccionar ese usuario y luego haga clic en el botón **Add**. Para guardar los cambios de configuración, haga clic en el botón **Update**.

Troubleshoot

Problemas Comunes

- La configuración de la alerta in situ no es correcta. Esta es la causa más común de problemas con las notificaciones de alertas por correo electrónico in situ. La mejor manera de resolver problemas es revisar la configuración y observar los rastros.
- CER no puede alcanzar el servidor de Protocolo simple de transferencia de correo (SMTP). Primero verifique la configuración en CER. A continuación, intente hacer ping a la dirección IP o al nombre de dominio completo (FQDN) (según la configuración) desde la interfaz de línea de comandos (CLI) de CER con el comando **utils network ping**. Tenga en cuenta que el simple hecho de poder hacer ping al servidor SMTP no significa que algo en la red no bloquee el tráfico SMTP desde CER al servidor SMTP. En este momento, la mejor manera de resolver este problema es una captura de paquetes desde CER y desde el servidor SMTP para verificar que la información se envía desde CER y se recibe en el servidor SMTP.

Configurar seguimientos

Para configurar los niveles de seguimiento apropiados para la resolución de problemas, navegue hasta la **Página de administración de CER > Sistema > Configuración del servidor y Seleccione Todo para Depurar y Lista de paquetes de seguimiento** y luego haga clic en **Actualizar configuración para guardar los cambios**.

Lectura de seguimiento

Los seguimientos relevantes para la resolución de problemas son el seguimiento del servidor CERS y, para averiguarlo, navegue hasta **CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server** page y encuentre el archivo/archivos **CERServerXX.log** que cubren la hora de la llamada de emergencia.

Para encontrar la sección de la traza de CERServer que se relaciona con el correo electrónico de alerta in situ, busque el envío de notificaciones de correo electrónico in situ, debe encontrar la línea:

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

Puede encontrar más información relacionada con el correo electrónico de alerta in situ:

```
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
```

Si el correo electrónico se envió correctamente, debe ver esta línea:

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

Otros problemas Técnicas

La administración del servidor CER y del servidor SMTP es a menudo responsabilidad de diferentes individuos o grupos dentro de una organización. Para verificar rápidamente que CER envía mensajes antes de involucrar al administrador/administradores del servidor SMTP, puede probar con una aplicación de servidor SMTP que se ejecute en su escritorio. Debe ser capaz de encontrar un servidor SMTP para probar con una búsqueda rápida usando su motor de búsqueda favorito para un servidor SMTP falso o ficticio.

Una vez que haya descargado y ejecutado el servidor SMTP, deberá navegar hasta la **página CER Admin > System > CER Group Settings** y modificar la configuración del **Servidor de correo SMTP** para reflejar la dirección IP del PC/Laptop que ejecuta el servidor SMTP. Recuerde cambiar la dirección IP a la dirección IP de su servidor SMTP corporativo después de la prueba.

Ejemplo de correo electrónico de alerta in situ

DETALLES DE LA LLAMADA DE EMERGENCIA (generado por CiscoER)

Extensión del llamante: 7975

Nombre para mostrar: teléfono de prueba

Zona/ERL: TestERL

Ubicación:

Descripción del puerto:

Hora de llamada: 13 de mayo de 2015 10:38:31 AM EDT

Para obtener información detallada sobre la llamada, consulte: <http://TestCERServer/ceruser>

Detalles de la llamada de emergencia Extensión de la persona que llama:7975 Nombre para mostrar:Zona de teléfono de prueba/ERL:TestERL UBICACIÓN: Descripción del puerto: Hora de llamada: 13 de mayo de 2015 10:38:31 AM EDT

Correo electrónico de alerta in situ Campo Detalles

Extensión de la persona que llama: se trata del número de directorio del teléfono donde se marcó el 911

Mostrar nombre:

- CER 8.7 y posterior extrae la pantalla ASCII (ID de la persona que llama) de la página de configuración de la línea/extensión del número que llama en Cisco Unified Communications Manager (CUCM), si está establecida.

Zona/ERL

- Esta es la ERL que se utilizó para la llamada y depende de **CER > Pertenencia a ERL > Puerto del switch** o **CER > Pertenencia a ERL > Subredes IP**

Ubicación

- Para el seguimiento basado en el puerto del switch, la ubicación se extrae de **Afiliación del ELM > Puerto del switch > Ubicación**, si está configurada. Esto se puede configurar manualmente o extraer automáticamente del switch (si se define una descripción para el puerto en el switch). Para hacerlo, navegue hasta **Phone Tracking > LAN Switch Details**, marque la casilla **Use port description as port location** y haga clic en **Save**. Esto extrae la información del switch (si está definida para cada puerto) cuando se ejecuta el seguimiento del teléfono.
- Para el seguimiento basado en subred, la ubicación se puede definir (para cada subred) al configurar la subred. Para encontrar, navegue hasta **Pertenencia ERL > Subredes IP**.

Descripción del puerto

- Esto se extrae de la descripción del puerto del switch físico (show run), si está configurado (por puerto). Si utiliza el seguimiento basado en la subred, no habrá ningún switch configurado del cual extraer la descripción del puerto y CER usará lo que esté configurado para la ubicación.

Nota: La URL utilizada en el correo electrónico puede cambiar en función de la versión.

Nota: CER 8.7 y posteriores deben mostrar la visualización de ASCII (ID de la persona que llama) desde la página de configuración de la línea/extensión del número que llama en CUCM, si está establecida.