

# Configurazione e risoluzione dei problemi relativi all'e-mail di avviso in loco per la tecnologia CER

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare e risolvere i problemi relativi alle notifiche e-mail di avviso in loco per Cisco Emergency Responder (CER). Quando qualcuno fa una chiamata di emergenza (che viene instradata attraverso CER), CER offre la possibilità di instradare la chiamata di emergenza al PSAP (Public Safety Answering Point) e fornisce notifica al personale di allerta (sicurezza) in loco. Le notifiche al personale di allarme in loco vengono effettuate tramite messaggio IP Phone, un avviso basato sul Web sull'interfaccia utente di Emergency Responder e un messaggio di posta elettronica o una pagina se si utilizza il paging basato su e-mail.

## Prerequisiti

### Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

### Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è la versione 10.5.2.13900-12 di CER

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Configurazione

**Passaggio 1.** Passare alla **pagina Amministratore CER > Sistema > Impostazioni gruppo CER** e configurare il server di posta SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) (È possibile utilizzare l'IP o il FQDN del server di posta) e l'ID posta di origine.

L'ID posta di origine è il nome di un account sul server di posta utilizzato per inviare la posta al personale di gestione degli avvisi in loco. È possibile creare un account sul server di posta specifico per le notifiche e-mail da CER agli utenti. Non è necessario configurare l'ID di posta dell'amministratore di sistema per il funzionamento dell'avviso in loco, per i messaggi relativi al sistema.

**Passaggio 2.** Passare alla **pagina Amministratore CER > ERL > Impostazioni avviso in loco** e configurare il campo **Indirizzo e-mail avviso in loco** per ogni personale di avviso in loco che si desidera ricevere notifiche e-mail. Questo è l'indirizzo e-mail di quell'utente. Se l'utente è John Smith e l'indirizzo e-mail interno è jsmith@<yourcompany>.com, immettere jsmith@<yourcompany>.com.

**Passaggio 3.** Passare alla **pagina Amministratore CER > ERL > ERL convenzionale** e verificare che il personale responsabile degli avvisi in loco sia assegnato alle posizioni di risposta alle emergenze.

Si noti che non si tratta di un requisito e questa operazione deve essere eseguita solo se si desidera che il personale di sicurezza in loco specifico riceva notifiche quando vengono effettuate chiamate di emergenza dai telefoni associati ai rispettivi URL.

Se non vi sono membri del personale addetto agli allarmi in loco assegnati agli ERL, è possibile assegnarli passando alla **pagina Amministratore CER > ERL > ERL convenzionale > Selezionare l'ERL desiderato per aprire la pagina di configurazione ERL**. Nella pagina di configurazione, per spostare gli utenti degli avvisi in loco dalla sezione ID avvisi in loco disponibili agli ID avvisi in loco per la sezione ERL, fare clic sull'utente degli avvisi in loco per selezionarlo e quindi fare clic sul pulsante **Aggiungi**. Per salvare le modifiche alla configurazione, fare clic sul pulsante **Aggiorna**.

## Risoluzione dei problemi

### Problemi comuni

- Le impostazioni per gli avvisi in loco non sono configurate correttamente. Questa è la causa più comune dei problemi con le notifiche tramite posta elettronica degli avvisi in loco. Il modo migliore per risolvere i problemi è esaminare la configurazione e analizzare le tracce.
- CER non è in grado di raggiungere il server SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Verificare innanzitutto la configurazione in CER. Provare quindi a eseguire il ping tra l'indirizzo IP o il nome di dominio completo (FQDN) (a seconda della configurazione) dall'interfaccia della riga di comando (CLI) di CER con il comando **ping della rete di utilità**. Si noti che solo perché è possibile eseguire il ping del server SMTP, non significa che qualcosa sulla rete non blocchi il traffico SMTP da CER al server SMTP. Il modo migliore per risolvere il problema consiste in questo momento in un'acquisizione di pacchetti da CER e dal server SMTP per verificare che le informazioni vengano inviate da CER e ricevute sul server SMTP.

### Configura tracce

Per configurare i livelli di traccia appropriati per la risoluzione dei problemi, passare alla pagina **Amministratore CER > Sistema > Impostazioni server e Seleziona tutto per Debug e Elenco pacchetti di traccia** e quindi fare clic su **Aggiorna Impostazioni** per salvare le modifiche.

### Lettura traccia

Le tracce rilevanti per la risoluzione dei problemi sono CERServer trace. Per scoprirlo, passare a **CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server page** e trovare il file **CERServerXX.log** che copre l'ora della chiamata di emergenza.

Per trovare la sezione della traccia di CERServer relativa all'e-mail di avviso on-site, cercare di inviare l'e-mail di notifica on-site è necessario trovare la riga:

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

Per ulteriori informazioni sull'avviso tramite posta elettronica in loco, consultare:

```
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
```

Se l'e-mail è stata inviata correttamente, è necessario visualizzare questa riga:

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

## Altri problemi Tecniche

L'amministrazione del server CER e del server SMTP è spesso di responsabilità di diversi individui o gruppi all'interno di un'organizzazione. Per verificare rapidamente che CER invii messaggi prima di coinvolgere l'amministratore/gli amministratori del server SMTP è possibile eseguire il test con un'applicazione server SMTP in esecuzione sul desktop. È necessario essere in grado di trovare un server SMTP da testare con una ricerca rapida utilizzando il motore di ricerca preferito per un server SMTP falso o fittizio.

Una volta scaricato ed eseguito il server SMTP, sarà necessario passare alla **pagina Amministratore CER > Sistema > Impostazioni gruppo CER** e modificare le impostazioni del **server di posta SMTP** in modo da riflettere l'indirizzo IP del PC/laptop che esegue il server SMTP. Ricordarsi di ripristinare l'indirizzo IP del server SMTP aziendale dopo il test.

## Esempio di e-mail di notifica on-site

### DETTAGLI DELLE CHIAMATE DI EMERGENZA (generate da CiscoER)

Estensione chiamante: 7975

Nome visualizzato : Telefono test

Zone/ERL : TestERL

Percorso:

Descrizione porta:

Ora chiamata: 13 mag 2015 10:38:31 AM EDT

Per informazioni dettagliate sulle chiamate, visitare il sito Web all'indirizzo:

<http://TestCERServer/ceruser>

Dettagli chiamata di emergenza Estensione chiamante:7975 Nome visualizzato: Test Phone  
Zone/ERL :TestERL LOCATION: Descrizione porta: Ora chiamata: 13 mag 2015 10:38:31 AM  
EDT

## E-mail di notifica on-site Campo Dettagli

**Estensione chiamante:** è il numero della directory del telefono in cui è stato composto 911

## Nome visualizzato

- CER 8.7 e versioni successive estrae il display ASCII (ID chiamante) dalla pagina di configurazione linea/estensione del numero di chiamata in Cisco Unified Communications Manager (CUCM), se impostato.

## Zona/ERL

- Questa è la ERL usata per la chiamata e dipende da **CER > Appartenenza ERL > Porta switch** o **CER > Appartenenza ERL > Subnet IP**

## Posizione

- Per il rilevamento basato sulla porta dello switch, il percorso viene estratto da **Appartenenza ELM > Porta dello switch > Percorso**, se configurato. La porta può essere configurata manualmente o estratta automaticamente dallo switch (se è stata definita una descrizione per la porta sullo switch). A tale scopo, selezionare **Phone Tracking > LAN Switch Details** (Traccia telefonica > Dettagli switch LAN), selezionare la casella **Use port description as port location** (Usa descrizione porta come percorso porta) e fare clic su **Save** (Salva). In questo modo, le informazioni vengono estratte dallo switch (se definito per ciascuna porta) quando è in esecuzione la traccia telefonica.
- Per il rilevamento basato sulla subnet, la posizione può essere impostata (per ogni subnet) quando si configura la subnet. Per individuarlo, selezionare **ERL Membership > IP Subnet** (Appartenenza URL > Subnet IP).

## Descrizione porta

- Questo viene ricavato dalla descrizione della porta dello switch fisico (show run), se configurato (per porta). Se si utilizza il rilevamento basato su subnet, non sarà disponibile alcun switch impostato da cui estrarre la descrizione della porta e CER utilizzerà qualsiasi elemento configurato per la posizione.

**Nota:** L'URL utilizzato nell'e-mail può variare a seconda della versione.

**Nota:** In CER 8.7 e versioni successive è necessario visualizzare ASCII Display (ID chiamante) dalla pagina di configurazione di linea/estensione del numero chiamante in CUCM, se impostato.