

Risoluzione dei problemi di caricamento dei dati ALI di Emergency Responder

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Impossibile caricare il database ALI nel provider di servizi](#)

[Soluzione](#)

[Correggi record di dati ALI](#)

[Modifica indirizzo IP di Cisco Unified Communications Manager](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere gli errori di dati durante il caricamento di record ALI (Automatic Location Information) al provider di servizi, la procedura generale per la correzione di record di dati ALI e come modificare i vari tipi di file formattati NENA (National Emergency Number Association).

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Emergency Responder (Cisco ER) 7.x.

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.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

ALI è l'informazione che collega un numero di identificazione del luogo di emergenza (ELIN) a un luogo e viene utilizzata per indirizzare le chiamate di emergenza da tale ELIN al corretto centro di risposta per la sicurezza pubblica locale (PSAP). PSAP è l'organizzazione che riceve le chiamate di emergenza (ad esempio, l'operatore 911). Le informazioni presentate al PSAP per consentire al PSAP di individuare il chiamante di emergenza sono denominate ALI. In Cisco ER, è necessario compilare i dati ALI per ogni indirizzo di risposta di emergenza (ERL) e inviare i dati ALI al provider di servizi per l'inclusione nel database ALI.

Periodicamente, è necessario esportare i dati ALI e inviarli al provider di servizi. Cisco ER consente di esportare i dati ALI in diversi formati NENA.

Nota: per il numero base 911 in Nord America, se un chiamante chiama il numero 911, la chiamata viene indirizzata a un PSAP, denominato anche operatore 911. Il PSAP è responsabile della comunicazione con il chiamante e dell'organizzazione della risposta di emergenza appropriata, ad esempio l'invio della polizia, dei vigili del fuoco o delle squadre di ambulanza.

Impossibile caricare il database ALI nel provider di servizi

All'esportazione iniziale da parte di Cisco ER del file NENA Standard Formatted per ALI Data Exchange, viene esportato con un FOC (codice funzione, o "Funzione di cambiamento") di "I" come previsto. In tutte le esportazioni successive, esporta i file non modificati come "C" (per assicurare che le modifiche vengano aggiornate).

Purtroppo, al primo tentativo di esportazione, è stato utilizzato un formato NENA "NENA 3.0", e questo formato non era consentito dall'interfaccia del provider di servizi che stanno utilizzando per caricare le informazioni nel PSAP.

Di conseguenza, tutti i successivi tentativi di caricamento hanno avuto esito negativo, con un errore di 712, messaggio di errore "Record inesistente per modifica".

Soluzione

Per risolvere questo problema, è necessario ripristinare l'esportazione ALI di Cisco ER ai valori predefiniti (come se non avesse mai eseguito un'esportazione in precedenza). Di conseguenza, il file esportato deve essere dotato di un FOC di "I" e il caricamento nel PSAP deve avere esito positivo.

Se si modifica il codice cliente nel record ALI, Cisco ER genera due record durante l'esportazione del file ALI:

- Un record Delete per rimuovere l'ALI con il vecchio codice
- Un record Insert per aggiungere l'ALI con il nuovo codice

Questa sequenza di eliminazione/inserimento viene generata solo la prima volta che si esporta ALI dopo aver modificato il codice. È necessario assicurarsi di inviare il file di esportazione al provider di servizi.

Nota: ad esempio, se il codice è 000 e lo si modifica in 111 seguito da un'esportazione, si otterrà

una "I" e una "D".

Correggi record di dati ALI

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Nell'interfaccia Web di Cisco ER, modificare i campi errati per i record ERL/ALI non riusciti. Ad esempio, se il suffisso di via è un'abbreviazione inaccettabile, modificarlo in un'abbreviazione accettabile. Salvare tutte le modifiche.
2. Se uno dei record errati è nuovo, è necessario modificare la funzione di database per i record. Poiché Cisco ER ha già esportato questi record, Cisco ER li etichetterà come aggiornamenti anziché come nuovi inserimenti. Tuttavia, poiché il caricamento di questi record non è riuscito, il database del provider di servizi li visualizzerà come nuovi.
3. Aprite il file di esportazione ALI in un editor di testo e modificate il codice funzione per i record da correggere. Utilizzare un editor che non aggiunga formattazione o altri caratteri aggiuntivi. Modifica dei formati di file di NENA 2.0 e 2.1 Modifica dei formati di file di NENA 3.0
4. Completare questi passaggi per inviare il file modificato al provider di servizi: Selezionare **Strumenti > Esporta record PS-ALI**. Cisco ER apre la pagina Esporta record PS-ALI. Nel campo Select the NENA Format (Selezionare il formato NENA), selezionare il formato richiesto dal provider di servizi dall'elenco a discesa. Nel campo File da esportare immettere il nome del file da esportare. Nel campo Nome società immettere il nome della società. Cisco ER incrementa automaticamente il contatore ciclico ogni volta che si esportano dati. Non è necessario modificare questo contatore a meno che non si stia ripetendo o correggendo un'esportazione precedente. Tuttavia, una modifica del numero di sequenza non influisce sui dati inseriti nel file se si esegue nuovamente un'esportazione. Per modificare i campi di stato dei record, è necessario modificare manualmente il file di esportazione. Fare clic su **Esporta**. Cisco ER crea il file di esportazione e indica il numero di record esportati. Fare clic su **Download** per scaricare il file sul computer locale. Per chiudere la finestra Esporta record ALI, fare clic su **Chiudi**. Utilizzare il metodo utilizzato dal provider di servizi per trasmettere il file al provider di servizi.

Modifica indirizzo IP di Cisco Unified Communications Manager

Se si modifica l'indirizzo IP di Cisco Unified Communications Manager (CUCM), apportare le seguenti modifiche in Cisco ER:

1. Andare a **Phone Tracking > Dettagli su Cisco Unified Communications Manager** in Cisco ER.
2. Eliminare il vecchio indirizzo IP e aggiungerne uno nuovo.
3. Andare a **Phone Tracking > SNMP settings** (Tracciamento telefono) in Cisco ER.
4. Modificare l'indirizzo IP di CUCM.
5. Riavviare il servizio Cisco ER sul server Cisco ER.

Informazioni correlate

- [Pianificazione per Cisco Emergency Responder](#)
- [In Emergency Responder, i chiamanti di emergenza ricevono a intermittenza un segnale occupato e le chiamate di emergenza a volte non sono instradate](#)

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)