



## **Cisco Emergency Responder 8.6** **トラブルシューティングガイド**

**【注意】シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意**  
([www.cisco.com/jp/go/safety\\_warning/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/))をご確認ください。

本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。  
あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。

また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

*Cisco Emergency Responder 8.6* *トラブルシューティングガイド*。

© 2011 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.

Copyright © 2011–2012, シスコシステムズ合同会社。

All rights reserved.



## CONTENTS

はじめに	vii
概要	vii
対象読者	vii
マニュアルの構成	viii
関連資料	ix
マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート	ix
シスコ製品のセキュリティ	x
通知	x

---

### CHAPTER 1

<b>電話機に関する問題のトラブルシューティング</b>	<b>1-1</b>
電話機が検出されない	1-1
位置未確認の電話機が多すぎる	1-2
Cisco Emergency Responder に電話機が表示されなくなることがある	1-3
共有回線で誤った ERL が使用される	1-3
不適切な ERL を使用した 802.11b エンドポイント	1-4

---

### CHAPTER 2

<b>緊急コールに関する問題のトラブルシューティング</b>	<b>2-1</b>
緊急コールが Cisco Emergency Responder で代行受信されない	2-1
ELIN が PSAP に伝送されない	2-2
他の ERL からのコールにデフォルトの ERL の ELIN が使用される	2-2
緊急コールが正しい PSAP にルーティングされない	2-3
緊急コールの発信者がビジー信号を受信することや、緊急コールがルーティングされないことがある	2-3
PSAP コールバック エラー	2-4
オンサイト アラート担当者が電話機のアラートを受信できない	2-4
緊急コールの着信時にオンサイト アラート電話機の着信音が鳴らない	2-5
電話機のアラートのプロンプトが再生されない	2-5
オンサイト アラート担当者に電子メール（または呼び出し）通知が送信されない	2-5
誤った位置情報がオンサイト アラート担当者に送信される	2-6
緊急コールの履歴に関する問題	2-6

---

### CHAPTER 3

<b>電子メール アラートのトラブルシューティング</b>	<b>3-1</b>
Emergency Call Alert（緊急コール アラート）	3-1
Transition Alert（移行アラート）	3-2

Tracking Failure (トラッキング エラー) 3-2

Failed To Get Provider (プロバイダーの取得に失敗しました) 3-3

Failed To Establish Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信の確立に失敗しました) 3-3

Lost Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われました) 3-4

Failed To Send Unlocated Phone Details To Remote Cisco Emergency Responder Server Group (位置未確認の電話機の詳細をリモートの Cisco Emergency Responder サーバグループに送信できませんでした) 3-4

Emergency Call Could Not Be Routed (緊急コールをルーティングできませんでした) 3-4

Calling Party Modification Failed (発信側の修正に失敗しました) 3-5

CHAPTER 4

Web アラートのトラブルシューティング 4-1

CHAPTER 5

Cisco Emergency Responder システムおよび管理に関する問題のトラブルシューティング 5-1

パブリッシャを確認できない 5-1

ログインに関する問題のトラブルシューティング 5-2

Cisco Unified Operations Manager の使用方法 5-2

Cisco Emergency Responder スイッチとポートの設定に関する問題のトラブルシューティング 5-2

ERL Debug Tool を使用した Cisco Emergency Responder の設定の確認 5-4

パブリッシャ サーバとサブスクリバ サーバの交換 5-5

    問題のあるサブスクリバの交換 5-5

    問題のあるパブリッシャの交換 5-5

Cisco Emergency Responder Admin Utility の使用方法 5-5

    Emergency Responder Admin Utility Tool の使用方法 5-6

サブスクリバ データベースの設定のトラブルシューティング 5-6

データベースおよびエンタープライズ レプリケーションのトラブルシューティング 5-6

CHAPTER 6

Cisco Emergency Responder システムに関する問題のトラブルシューティング 6-1

Emergency Responder クラスタ内コール ルーティングの失敗 6-1

Emergency Responder が起動後に終了する 6-2

[Emergency Responder Groups In Cluster] 画面がロードされない 6-2

CHAPTER 7

Cisco Unified Communications Manager の設定に関する問題のトラブルシューティング 7-1

Emergency Responder で使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが登録されない 7-1

Emergency Responder から Cisco Unified CM が削除されない 7-2  
デバイス追加後の Cisco Emergency Responder の更新 7-2

---

**CHAPTER 8**

**Cisco Emergency Responder クラスタでの Cisco Emergency Responder グループおよびサーバの識別 8-1**

---

**CHAPTER 9**

**クラスタ間の電話機の移動 9-1**

---

**CHAPTER 10**

**Cisco Emergency Responder サーバの起動と停止 10-1**

---

**CHAPTER 11**

**ALI データのアップロードのトラブルシューティング 11-1**

ALI データ レコードの修正 11-1

NENA 2.0 および 2.1 ファイル形式の編集 11-2

NENA 3.0 ファイル形式 11-3

---

**CHAPTER 12**

**コール履歴ログの収集 12-1**

---

**CHAPTER 13**

**トレースおよびデバッグ情報の収集 13-1**

Cisco Emergency Responder の詳細なトレースおよびデバッグ情報のイネーブル化 13-1

syslog のイネーブル化 13-2

---

**CHAPTER 14**

**イベント メッセージの表示 14-1**

---

**CHAPTER 15**

**パフォーマンスの管理 15-1**

---

**CHAPTER 16**

**ネットワーク管理システムとの統合 16-1**

CDP サポートの概要 16-1

Cisco Emergency Responder サブシステム ステータスのモニタリング 16-2

syslog からの情報収集 16-2

---

**CHAPTER 17**

**データのバックアップと復元 17-1**

---

**CHAPTER 18**

**Data Migration Assistant のトラブルシューティング 18-1**

DMA のバックアップと検証の失敗 18-1

DMA のバックアップは成功するが、検証に失する 18-2

---

**CHAPTER 19**

**Linux アップグレード 071ーのトラブルシューティング 19-1**

アップグレード パッチをインストールできない 19-1

リモート ロケーションでアップグレード パッチをインストールできない 19-1  
チェックサム値の不一致 19-2  
アップグレードがキャンセルされる 19-2



## はじめに

---

この項では、このマニュアルの対象読者および構成について説明します。  
また、次のトピックについて取り上げます。

- 「概要」 (P.vii)
- 「対象読者」 (P.vii)
- 「マニュアルの構成」 (P.viii)
- 「関連資料」 (P.ix)
- 「マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート」 (P.ix)
- 「シスコ製品のセキュリティ」 (P.x)
- 「通知」 (P.x)

## 概要

この『Cisco Emergency Responder 8.6 トラブルシューティングガイド』には、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) 8.6 の理解、インストール、設定、管理に必要な情報が記載されています。

## 対象読者

ネットワーク エンジニア、システム管理者、および電気通信エンジニアはこのガイドを読み、ネットワークで Emergency Responder を適切に設定するために必要な手順を習得してください。Emergency Responder と Cisco Unified Communications Manager は緊密に連携するので、Emergency Responder を配置する前に、Cisco Unified Communications Manager に精通しておく必要があります。

セキュリティ担当者は『Cisco Emergency Responder 8.6 User Guide』をお読みください。

## マニュアルの構成

次の表にこのマニュアルの構成を示します。

トピック	説明
第 1 章「電話機に関する問題のトラブルシューティング」	ERL への電話機の割り当ておよび電話機の管理に関する問題の解決に役立つ情報について説明します。
第 2 章「緊急コールに関する問題のトラブルシューティング」	緊急コールのルーティングに関する問題の解決に役立つ情報と、コール時に提供される情報について説明します。
第 3 章「電子メール アラートのトラブルシューティング」	Emergency Responder で生成される電子メール アラートに関する問題の解決に役立つ情報について説明します。
第 4 章「Web アラートのトラブルシューティング」	Web アラート受信時の問題の解決に役立つ情報について説明します。
第 5 章「Cisco Emergency Responder システムおよび管理に関する問題のトラブルシューティング」	サーバや Web サーバの問題など、Emergency Responder システムとその管理に関する問題の解決に役立つ情報について説明します。
第 6 章「Cisco Emergency Responder システムに関する問題のトラブルシューティング」	Emergency Responder システムの通常操作で発生し得る問題の解決に役立つ情報と、Emergency Responder サーバ、グループ、クラスタに関連する設定画面について説明します。
第 7 章「Cisco Unified Communications Manager の設定に関する問題のトラブルシューティング」	Emergency Responder と Cisco Unified Communications Manager の通信時に発生し得る問題について説明します。
第 8 章「Cisco Emergency Responder クラスタでの Cisco Emergency Responder グループおよびサーバの識別」	Cisco Emergency Responder クラスタ内の Cisco Emergency Responder グループの識別に役立ちます。
第 9 章「クラスタ間の電話機の移動」	Emergency Responder クラスタの動作と、クラスタ間を移動する電話機を Emergency Responder で処理する方法を理解するのに役立つ情報について説明します。
第 10 章「Cisco Emergency Responder サーバの起動と停止」	Cisco Emergency Responder サーバの起動と停止について説明します。
第 11 章「ALI データのアップロードのトラブルシューティング」	ALI データ レコードを修正するための一般的な手順と、さまざまな NENA 形式ファイルの編集方法を説明します。
第 12 章「コール履歴ログの収集」	Emergency Responder でコール履歴ログを保守する方法と、これらのレコードのダウンロード方法を説明します。
第 13 章「トレースおよびデバッグ情報の収集」	お使いの Emergency Responder からトレース情報とデバッグ情報を収集する方法を説明します。この情報は、Emergency Responder に関する支援を Cisco TAC に要請する際に必要です。

トピック	説明
第 14 章「イベントメッセージの表示」	Emergency Responder イベントメッセージの表示方法と、Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスを使用してソフトウェアに関する問題を診断するのに役立つ情報について説明します。
第 15 章「パフォーマンスの管理」	Emergency Responder の管理方法について説明します。
第 16 章「ネットワーク管理システムとの統合」	CiscoWorks2000 またはその他の SNMP ベースのネットワーク管理システムを使用して Emergency Responder サーバの状態を管理する方法を説明します。
第 17 章「データのバックアップと復元」	Disaster Recovery System を使用したシステムデータのバックアップと復元について説明します。
第 18 章「Data Migration Assistant のトラブルシューティング」	Data Migration Assistant の動作について説明します。
第 19 章「Linux アップグレード 071 ードのトラブルシューティング」	Emergency Responder を今後のバージョンにアップグレードする際の問題を解決する方法について説明します。

## 関連資料

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder)、Cisco Unified CallManager、および Cisco Unified Communications Manager の詳細については、次のマニュアルを参照してください。

- Emergency Responder に関するすべてのマニュアルは、次の URL で入手できます。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps842/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps842/tsd_products_support_series_home.html)
- Cisco Unified Communications Manager および Cisco Unified CallManager のインストールに関するマニュアルは、次の URL で入手できます。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_installation_guides_list.html)
- Cisco Unified Communications Manager および Cisco Unified CallManager オペレーティングシステムのインストールに関するマニュアル、ならびにバックアップと復元に関するマニュアルは次の URL で入手できます。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)
- Cisco Unified Operations Manager に関する情報は、次の URL で入手できます。  
<http://www.cisco.com/en/US/products/ps6535/index.html>

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、サポートの要請、マニュアルに対するフィードバック、セキュリティ ガイドライン、推奨される別名、シスコのマニュアル全般については、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧もここに掲載されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

## シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国の法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国の法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

米国の輸出規制の詳細については、次の URL で参照できます。  
[http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear\\_data.html](http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html)

## 通知

This product includes software developed by Justin Wells and Semiotek Inc. for use in the WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>).

You may use WebMacro for use under the GNU General Public License. You may also use WebMacro under the terms of the Semiotek Public License. The terms of the Semiotek Public License are as follows:

Copyright (c) 1997, 1998, 1999, 2000, 2011 Semiotek Inc.

All rights reserved.

Redistribution and use in source and binary forms, with or without modification, are permitted provided that the following conditions are met:

1. Redistributions of source code must retain the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer.
2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer in the documentation and/or other materials provided with the distribution.
3. All advertising materials mentioning features or use of this software must display the following acknowledgment: "This product includes software developed by Justin Wells and Semiotek Inc. for use in the WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>)."
4. The names "Semiotek Inc." and "WebMacro" must not be used to endorse or promote products derived from this software without prior written permission. For written permission, please contact [justin@webmacro.org](mailto:justin@webmacro.org)
5. Products derived from this software may not be called "WebMacro" nor may "WebMacro" appear in their names without prior written permission of Justin Wells.
6. Redistributions of any form whatsoever must retain the following acknowledgment: "This product includes software developed by Justin Wells and Semiotek Inc. for use in the WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>)."

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY SEMIOTEK INC. "AS IS" AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL SEMIOTEK INC. OR ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.





# CHAPTER 1

## 電話機に関する問題のトラブルシューティング

この章では、ERL への電話機の割り当ておよび電話機の管理に関する問題の解決に役立つ情報について説明します。

- 「電話機が検出されない」 (P.1-1)
- 「位置未確認の電話機が多すぎる」 (P.1-2)
- 「Cisco Emergency Responder に電話機が表示されなくなることがある」 (P.1-3)
- 「共有回線で誤った ERL が使用される」 (P.1-3)
- 「不適切な ERL を使用した 802.11b エンドポイント」 (P.1-4)

### 電話機が検出されない

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) で、Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) にホーミングしている電話機が検出されない場合、すべての Cisco Unified CM に SNMP で到達可能であり、SNMP が正しく設定されていることを確認します。Cisco Unified CM が SNMP で到達不能であっても、Emergency Responder のログにはイベントが記録されます。

Cisco Unified CM の SNMP 設定を確認するには、次の手順を実行します。

#### 手順

- ステップ 1** Emergency Responder Administration CLI にログインし、次のコマンドを使用して Cisco Unified CM サーバに ping を実行します。
- ```
utils network ping <ipaddress of CUCM>
```
- ステップ 2** Cisco Unified CM への ping に成功したら、次の方法で Cisco Unified CM の SNMP 設定が正しいことを確認します。
- Linux ベースの Cisco Unified CM (バージョン 6.0 以降) を使用している場合は、Cisco Unified CM Serviceability Web インターフェイスにログインし、SNMP Web ページを使用して SNMP コミュニティストリングの設定を確認します。
  - Windows ベースの Cisco Unified CM を使用している場合は、Cisco Unified CM でサービスを開き、次のように選択します。
- ```
[Start]>[Settings]>[Control Panel]>[Administrative Tools]>  
[Services Properties]>[SNMP]>[Properties]>[Security] タブ
```
- ステップ 3** Emergency Responder サーバで次の CLI コマンドを実行して、Cisco Unified CM に SNMP で到達可能かどうかを確認します。
- ```
utils snmp get <ccm ip-address/host name> <snmp-read-community-string> 1.3.6.1.2.1.1.2.0
```

Cisco Unified CM に SNMP で到達可能な場合、上記のコマンドの出力は次のようになります。

```
Variable = 1.3.6.1.2.1.1.2.0
value    = OBJECT IDENTIFIER <sys-oid-of-ccm>
```

## 位置未確認の電話機が多すぎる

Emergency Responder は Cisco Unified CM から登録済み電話機のリストを取得し、すべての電話機の位置確認を試行します。Emergency Responder がスイッチ ポートの背後や設定済み IP サブネット内にある電話機の位置を確認できず、その電話機が設定済みの疑似電話機ではない場合、その電話は位置未確認の電話機リストに追加されます。

位置未確認の電話機が多数ある場合は、まずスイッチ ポートと電話機の更新プロセスを実行して、Emergency Responder で問題の一部が自動的に解決されるかどうかを確認してみます。詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Running the Switch-Port and Phone Update Process」を参照してください。

Emergency Responder で電話機の位置を確認できない原因はいくつかあります。

- 複数のスイッチ ポートで電話機が CDP (Cisco Discovery Protocol) ネイバーとしてレポートされると、その電話機は位置未確認の電話機として認識されます。電話機を CDP ネイバーとしてレポートするスイッチ ポートが 1 つだけの場合、この状態は次回の電話機トラッキングで修正されます。
- Emergency Responder で定義されていないスイッチに電話機が接続されています。スイッチの定義については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Identifying the LAN Switches」を参照してください。
- 電話機がサポート対象外のデバイスに接続されています。ルータ ポート、ルータに接続されるハブ、サポート対象外のスイッチなどです。サポート対象のスイッチのリストについては、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Network Hardware and Software Requirements」を参照してください。電話機をサポート対象のデバイスに接続できない場合は、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Defining a Phone」で該当するタイプの電話機の設定方法を参照してください。
- 電話機はハブに接続され、ハブはサポート対象のスイッチ ポートに接続されていますが、そのスイッチ ポートが CDP をサポートしていません。Emergency Responder では、(サポート対象のスイッチ ポートに接続された) ハブに接続されている CDP 対応の電話機は常に検出できますが、この方法で接続されている非 CDP 電話機については、常に追跡できるわけではありません。非 CDP 電話機の場合、サポート対象のスイッチ ポートに電話機を直接接続するようにしてください。
- SNMP クエリーに応答しないなど、電話機が接続されているスイッチが現時点で到達不能です。この理由はいくつか考えられます。
  - スイッチ上の SNMP の read コミュニティ スtring が、Emergency Responder に設定されている String と一致しません。Emergency Responder の設定を修正してください。詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring the SNMP Connection」を参照してください。
  - 電話機から CAM テーブルにアクセスする必要がありますが、Emergency Responder のスイッチに対して CAM のトラッキングがイネーブルではありません。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Identifying the LAN Switches」を参照してください。
  - ネットワークが停止しているため、Emergency Responder サーバとスイッチ間で通信ができません。ネットワークが停止している原因を特定し、解決してください。

Emergency Responder で次のスイッチ ポートと電話機全体の更新プロセスが実行されるまで、到達不能なスイッチは再試行されません。ただし、個々のスイッチに対して更新プロセスを実行すると再試行されます。

- 電話機は、別の Emergency Responder グループで処理されているスイッチに移動しました。この場合、その電話機の Emergency Responder グループ名が位置未確認の電話機リストに表示されません。移動後、次の増分電話機トラッキング プロセスでも電話機の位置が確認されない場合、スイッチ ポートと電話機全体の更新プロセスが実行されるまでは、この電話機がどの Emergency Responder グループに属していても位置確認はできません。
- 電話機には CAM ベースのトラッキングが必要ですが、電話機が接続されているスイッチで CAM ベースのトラッキングがイネーブルではありません。Cisco IP SoftPhone とその他の一部の電話機モデルには、CAM ベースのトラッキングが必要です。CAM ベースのトラッキングをイネーブルにする方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Identifying the LAN Switches」を参照してください。CAM ベースのトラッキングが必要な電話機のリストについては、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Network Hardware and Software Requirements」を参照してください。

Emergency Responder で電話機の位置を確認できない問題を解決したら、影響を受けたスイッチまたはすべてのスイッチで、スイッチ ポートと電話機の更新プロセスを実行します。

- 特定のスイッチで更新プロセスを実行するには、[Phone Tracking]>[LAN Switch Details] を選択し、左側の列のスイッチを選択し、[Locate Switch Ports] を選択します。
- すべてのスイッチで更新プロセスを実行するには、[Phone Tracking]>[Run Switch-Port & Phone Update] を選択します。

#### 関連項目

- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Identifying Unlocated Phones」
- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「IP Subnet Phones」
- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Cisco Unified OS CLI Commands」

## Cisco Emergency Responder に電話機が表示されなくなることがある

Emergency Responder が電話機のトラッキング プロセスを実行中で、電話機は他の Cisco Unified CM クラスタに対してホーミング処理を実行中の場合、その電話機のレコードを保有する Cisco Unified CM クラスタはありません。したがって、Emergency Responder は電話機の存在を認識せず、Emergency Responder インターフェイスでその電話機を検索することはできません。ただし、電話機が Cisco Unified CM クラスタに正常に接続されると、次の増分電話機トラッキング プロセスでは Emergency Responder がその電話機を追跡するので、電話機は Emergency Responder インターフェイスに表示されます。

この問題は、Emergency Responder での電話機トラッキング プロセス中に、電話機がバックアップサーバからプライマリ Cisco Unified CM サーバに再接続された場合にも発生します。

## 共有回線で誤った ERL が使用される

シェアドライン アピアランスを使用する複数の電話機が、1 つの Emergency Responder グループで監視されているスイッチから、別の Emergency Responder グループで監視されているスイッチに移動した場合、Emergency Responder は緊急コール時にそれらの電話機に対して誤った ERL を割り当てることがあります。異なる Cisco Unified CM クラスタがある別のキャンパスに電話機が移動し、移動した

電話機が元の Cisco Unified CM クラスタにまだ登録されている場合、この問題が発生することがあります。また、複数の Cisco Unified CM クラスタで処理されている 1 つの大規模なキャンパス内を電話機が移動した場合にも発生することがあります。

移動した電話機は引き続き元の Cisco Unified CM クラスタに登録されているため、その電話機からの緊急コールは、元の Emergency Responder グループヘルディングされます。この場合、Emergency Responder グループは、他の Emergency Responder グループが監視しているスイッチに発信元の電話機が接続されていることを検出し、コールは H.323 クラスタ間トランクを介して適切な Emergency Responder グループに転送されます。クラスタ間トランクは発信元電話機の MAC アドレスを渡さないため、受信側の Emergency Responder グループは発信元電話機の MAC アドレスを認識しません。このため、発信者番号に基づいて、電話機を ERL に関連付ける必要があります。

受信側の Emergency Responder グループが監視しているスイッチに接続されている電話機が 1 台の場合、問題はありませぬ。しかし、受信側の Emergency Responder グループが監視しているスイッチに、シェアドライン アピアランスを使用する複数の電話機が接続されている場合、Emergency Responder は緊急コールを発信した電話機を推測する必要があります。シェアドライン アピアランスを使用するすべての電話機が同じ ERL 内にある場合、推測は成功します。電話機の ERL が複数の場合、推測に失敗する可能性があります。

#### 関連項目

- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Deploying Cisco Emergency Responder In Two Main Sites」
- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating Route Patterns for Inter-Cisco Emergency Responder-Group Communications」

## 不適切な ERL を使用した 802.11b エンドポイント

802.11b エンドポイント (802.11b で実行される Cisco Wireless IP 7920 Phone や Cisco IP SoftPhone など) は、設定済みのサブネットベースの ERL ではなく、スイッチ ポートベースの ERL を使用しています。

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) のコールルーティングでは、スイッチ ポートの関連付けが優先されます。Emergency Responder は、エンドポイント (802.11b エンドポイントを含む) に対するスイッチ ポート マッピングを検出すると、そのスイッチ ポート マッピングを使用して緊急コールをルーティングします。スイッチ ポート マッピングが検出されない場合、または対応するスイッチ ポートに ERL が設定されていない場合、Emergency Responder 1.2 はサブネット ERL 設定を使用して緊急コールをルーティングします。

次の条件が満たされていれば、Emergency Responder 8.6 はスイッチ ポートの背後にある 802.11b エンドポイントの位置を特定します。

- 接続しているアクセス ポイントまたはスイッチ ポートで、Cisco Discovery Protocol (CDP) がディセーブルです。
- 所定のスイッチに対し、Emergency Responder で CAM トラッキングがイネーブルになっています。

スイッチ ポート画面または ERL デバッグ ツール ([「ERL Debug Tool を使用した Cisco Emergency Responder の設定の確認」\(P.5-4\)](#) を参照) で、802.11b エンドポイントがスイッチ ポートに関連付けられていることを確認してください。

サブネットベースの ERL を使用して 802.11b エンドポイントを追跡することをお勧めします。そのために、スイッチ ポートとアクセス ポイントで CDP をイネーブルにし、サブネットベースの ERLS を使用して 802.11b エンドポイントからの緊急コールをルーティングします。

#### 関連項目

『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring IP Subnet-based ERLs」



## CHAPTER 2

# 緊急コールに関する問題のトラブルシューティング

この章では、緊急コールのルーティングに関する問題の解決に役立つトピックと、コール時に提供される情報について取り上げます。

- 「緊急コールが Cisco Emergency Responder で代行受信されない」 (P.2-1)
- 「ELIN が PSAP に伝送されない」 (P.2-2)
- 「他の ERL からのコールにデフォルトの ERL の ELIN が使用される」 (P.2-2)
- 「緊急コールが正しい PSAP にルーティングされない」 (P.2-3)
- 「緊急コールの発信者がビジー信号を受信することや、緊急コールがルーティングされないことがある」 (P.2-3)
- 「PSAP コールバック エラー」 (P.2-4)
- 「オンサイト アラート担当者が電話機のアラートを受信できない」 (P.2-4)
- 「オンサイト アラート担当者に電子メール（または呼び出し）通知が送信されない」 (P.2-5)
- 「誤った位置情報がオンサイト アラート担当者に送信される」 (P.2-6)
- 「緊急コールの履歴に関する問題」 (P.2-6)

## 緊急コールが Cisco Emergency Responder で代行受信されない

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) が緊急コールを代行受信しない場合、お使いの Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) の設定、または Emergency Responder 設定の表現が間違っている可能性があります。

- 緊急コール番号 (911) は Phone パーティション内にあり、E911CSS コーリング サーチ スペースを使用します。Emergency Responder のインストール時にこの番号が識別されたことを確認します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Installing Cisco Emergency Responder 8.6 on a New System」を参照)。その結果、ユーザは緊急番号にダイヤルできるようになります。Cisco Unified CM でこの番号を設定する方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Emergency Call Route Points」を参照してください。
- スタンバイ Emergency Responder サーバのルート ポイント (912) は E911 パーティション内にあり、E911CSS コーリング サーチ スペースを使用します。Cisco Unified CM でこの番号を設定する方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Emergency Call Route Points」を参照してください。Emergency Responder 設定で、この番号がスタンバイ サーバのルート ポイントとして定義されるよう指定します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Installing Cisco Emergency Responder 8.6 on a New System」を参照)。

- PSAP コールバック ルート ポイント パターン (913XXXXXXXXXX) は、E911 パーティション内にあり、E911CSS コーリング サーチ スペースを使用します。Cisco Unified CM でこの番号を設定する方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Emergency Call Route Points」を参照してください。Emergency Responder 設定で、この番号が PSAP コールバック ルート ポイント パターンとして定義され、ストリッププレフィクス (913) も識別されるよう指定します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Group Telephony Settings For the Cisco Emergency Responder Server」を参照)。
- すべての ELIN ルート パターンは E911 パーティション内にあります。Cisco Unified CM でこれらの番号を設定する方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Route Patterns for ERLs」を参照してください。
- すべての電話機と CTI ポート (デバイスと回線の両方) は Phone パーティション内にあり、PhoneCSS コーリング サーチ スペースを使用します。追加のパーティションを使用することはできませんが、それらのパーティションには、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Setting Up Cisco Emergency Responder to Handle Emergency Calls」で説明されているパーティション例と同じ方法で、Emergency Responder パーティションおよびコーリング サーチ スペースとの関係性を設定する必要があります。
- サービス プロバイダー ネットワークへのすべてのゲートウェイは、E911CSS コーリング サーチ スペースを使用します。詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring the Calling Search Space for the Gateways Used to Connect to the PSAP」を参照してください。
- 設定されている Cisco Unified CM バージョン (JTAPI jar) が適切です。Cisco Unified CM バージョンを確認するには、次の手順を実行します。
  1. Emergency Responder Admin Utility Web サイトにログインします。
  2. [Update]>[CCM Version] を選択します。
  3. [Status] セクションで、[Current Version of CCM] を確認します。

## ELIN が PSAP に伝送されない

ELIN が PSAP に伝送されず、PSAP に対する緊急コールのルーティングに PRI 接続を使用している場合、ゲートウェイの設定を確認します。本社の番号などの固定番号ではなく、実際の発信者番号 (ELIN) が送信されるように、PRI を設定する必要があります。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Obtain CAMA or PRI Trunks to the PSTN」を参照してください。

## 他の ERL からのコールにデフォルトの ERL の ELIN が使用される

発信元の ERL に割り当てられている ELIN ではなく、デフォルトの ERL に定義されている ELIN が緊急コールに割り当てられる場合、次の点を確認してください。

- Cisco Unified CM で、使用されるはずの ELIN のルート パターンについて確認します。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Route Patterns for ERLs」を参照してください。
- Emergency Responder の ERL 定義で、その ERL に対して ELIN が正しく設定されていることを確認します。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Setting Up an Individual ERL and Its Automatic Location Information (ALI)」を参照してください。

ERL のルート パターンが失敗すると、Emergency Responder ではデフォルト ERL に定義されているルート パターンが使用されます。

## 緊急コールが正しい PSAP にルーティングされない

緊急コールが PSAP にルーティングされない場合、発信元の ERL およびデフォルト ERL に使用されているルート パターンが設定されていること、および正しいパーティションとコーリング サーチ スペースを使用していることを確認します（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Route Patterns for ERLs」を参照）。ゲートウェイのパーティションとコーリング サーチ スペースが正しいことを確認します（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring the Calling Search Space for the Gateways Used to Connect to the PSAP」を参照）。

緊急コールはローカル ネットワークから送出されますが、正しい PSAP にルーティングされない場合、問題の原因と考えられる次の点を確認してください。

- 電話機に割り当てられた ERL に対して正しい ELIN を割り当てるよう、Emergency Responder が設定されていますか。緊急コールは ELIN に基づいてルーティングされるため、誤った ELIN を割り当てると、コールは正しくルーティングされません。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating ERLs」を参照してください。
- ELIN が正しい場合、ELIN のルート パターンは適切なゲートウェイを使用するように設定されていますか。誤ったゲートウェイを選択すると、目的の PSAP に接続できないサービス プロバイダー ネットワークの部分にコールがルーティングされる可能性があります。ゲートウェイの要件を判断するには、サービス プロバイダーにお問い合わせください。

『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』で次のトピックを参照してください。

- 緊急コールのルーティングと PSAP コールバックの有効化を実現するための ELIN 番号の設定
- 2 つ以上の PSAP がある 1 つのメイン サイトでの Cisco Emergency Responder の配置
- サービス プロバイダーの ALI データベースに、ELIN の正しい情報が格納されていますか。外部ネットワークでの緊急コールは、ローカル ネットワークの情報ではなく、サービス プロバイダーのデータベースの情報に基づいてルーティングされます。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Exporting ERL Information」を参照してください。
- 緊急コールの電話機は、元のスイッチ ポートをサポートする Emergency Responder グループとは異なる Emergency Responder グループがサポートする Cisco Unified CM クラスタに登録されていますか。その場合、Emergency Responder クラスタの設定が正しくない可能性があります。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』で次のトピックを参照してください。
  - 「Installing Cisco Emergency Responder 8.6 on a New System」
  - 「Creating Route Patterns for Inter-Cisco Emergency Responder Group Communications」
  - 「Configuring Group Telephony Settings For the Cisco Emergency Responder Server」



**(注)** コールは PSAP に到達するものの、PSAP が発信者と通話できない場合、リモート Emergency Responder グループの Cisco Unified CM に、ローカル Emergency Responder グループの Cisco Unified CM がゲートウェイとして定義されていることを確認します。

## 緊急コールの発信者がビジー信号を受信することや、緊急コールがルーティングされないことがある

発信者が緊急コール番号に発信したときにビジー信号が聞こえる場合、または緊急コールがルーティングされないことがある場合、スタンバイ Emergency Responder サーバの設定に問題がある可能性があります。

- プライマリ Emergency Responder サーバのみを設定している場合は、スタンバイ Emergency Responder サーバをインストールします。プライマリ サーバの CPU 使用率が 100 % に達すると、Emergency Responder は緊急コールを処理できなくなります。この場合、スタンバイ サーバがあればコールを処理できます。
- スタンバイ サーバのルート ポイント設定を確認します。緊急コール ルート ポイントのコール転送の設定で、この番号にコールが転送されるように指定します。Cisco Unified CM の設定については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Emergency Call Route Points」を参照してください。Emergency Responder の設定については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Group Telephony Settings For the Cisco Emergency Responder Server」を参照してください。

## PSAP コールバック エラー

PSAP オペレータが、発信者 ID に指定されている ELIN を使用して緊急コールの発信者にコールバックしようとしたときに、この問題が発生することがあります。

**症状** PSAP は、元の緊急コール内線番号に到達できないことがあります。

**推奨処置** Emergency Responder は、発信者の実際の内線番号と、ユーザが ERL に定義した ELIN とのマッピングをキャッシュに保存します。ERL に定義した ELIN の数よりもコール数が多いと、Emergency Responder はこれらの番号を再利用する必要があるため、元の発信者の内線番号は上書きされます。元の発信者の内線番号を判断するには、コール履歴を確認します。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「What Happens When an Emergency Call Is Made」を参照してください。

上記に問題がない場合は、Cisco Unified CM および Emergency Responder で PSAP コールバック ルート ポイントの設定を確認し（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Emergency Call Route Points」および『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Group Telephony Settings For the Cisco Emergency Responder Server」を参照）、Cisco Unified CM で ELIN トランスレーション パターンを確認します（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating the Translation Patterns for ELINs」を参照）。

**症状** オンサイト アラート（セキュリティ）担当者は、PSAP からコールバックを受けます。

**推奨処置** 緊急コールに関する ELIN と内線番号間のマッピングがキャッシュ内で期限切れになると、Emergency Responder はデフォルト ERL のオンサイト アラート担当者に PSAP コールバックをルーティングします。デフォルトの有効期限は 3 時間ですが、これよりも長い、または短い期限を設定することもできます。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Cisco Emergency Responder Group Settings」を参照してください。

## オンサイト アラート担当者が電話機のアラートを受信できない

ERL で緊急コールが発信されたときに、オンサイト アラート担当者が電話機のアラートを受信できない場合、すべての電話機と CTI ポート（デバイスと回線の両方）が Phone パーティション内にあり、PhoneCSS コーリング サーチ スペースを使用していることを確認します。追加のパーティションを使用することはできますが、それらのパーティションには、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Setting Up Cisco Emergency Responder to Handle Emergency Calls」で説明されているパーティション例と同じ方法で、Emergency Responder パーティションおよびコーリング サーチ スペースとの関係性を設定する必要があります。

さらに、Cisco Unified CM クラスタの Emergency Responder 設定が正しいことも確認します。Emergency Responder 設定では、Cisco Unified CM で CTI ポートとして定義したテレフォニー ポートの正しい開始アドレスが表示され、テレフォニー ポートに正しい番号が指定されている必要があります。コールを発信するには、この番号が 0 より大きい値でなければなりません。Emergency Responder では、この CTI ポートを使用してオンサイト アラート担当者へのコールを発信します。

Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスの Event Viewer に「No port to place call」というメッセージが表示される場合、オンサイト アラート担当者に対するすべてのコールの開始に必要な数の CTI ポートが定義されていません。そのため、追加のポートを定義する必要があります。Event Viewer にアクセスするには、Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスにログインし、[Tools]>[Event Viewer] を選択します。

## 緊急コールの着信時にオンサイト アラート電話機の着信音が鳴らない

緊急コールの着信時にオンサイト アラート電話機の着信音が鳴らない場合、次の問題が発生している可能性があります。

**症状** 緊急コールの着信時にオンサイト アラート電話機の着信音が鳴りません。

**考えられる原因** 電話機の Do Not Disturb (DND) 機能がイネーブルの場合、および Emergency Responder に Cisco Unified CM 6.x が設定されている場合、オンサイト アラート電話機の着信音は鳴りません。

**推奨処置** オンサイト アラート電話機では、DND をイネーブルにしないでください。

## 電話機のアラートのプロンプトが再生されない

電話機のアラートのプロンプトが再生されない場合、次の問題が発生している可能性があります。

**症状** コールが CTI ポートから発信された場合、オンサイト アラート電話機ではプロンプトは再生されません。

**説明** この問題は、複数の回線に単一の CTI ポートが設定されている場合に発生する可能性があります。オンサイト アラートの通知コールがこのような 1 つまたは複数の回線を介して発信された場合、その回線からのプロンプトは再生されない可能性があります。

**推奨処置** この問題を回避するには、Emergency Responder に設定する Cisco Unified CM で、1 つの CTI ポートにつき 1 回線のみを指定します。

## オンサイト アラート担当者に電子メール（または呼び出し）通知が送信されない

オンサイト アラート担当者の電子メールアドレスを設定（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Onsite Alert Settings」を参照）しても、その担当者が電子メールまたは電子メールベースのページを受信できない場合、Emergency Responder 設定で SMTP の設定を確認します。SMTP サーバアドレスと発信元メール ID が正しいことを確認し（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Cisco Emergency Responder Group Settings」を参照）、SMTP サーバにそのメール ID のアカウントがあることを確認します。

## 誤った位置情報がオンサイト アラート担当者に送信される

オンサイト アラート（セキュリティ）担当者に送信される緊急コールの位置情報に誤りがある場合、次の問題の可能性を検討してください。

- ERL の ALI データは正しいですか。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating ERLs」を参照してください。
- スイッチ ポートの電話位置データは正しいですか。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Switch Ports」を参照してください。
- 電話が接続されるスイッチ ポートには、正しい ERL が割り当てられていますか。これらの条件に該当しない場合、次の2つの問題が考えられます。
  - 誰かがスイッチの配線を変更したため、以前は正しかった設定が無効になりました。配線を別のポートに移動すると、ERL の割り当てが無効になる可能性があります。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Data Integrity and Reliability Considerations」を参照してください。
  - ワイヤリング クローゼットは保護されており、単に ERL の割り当てが間違っています。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Switch Ports」を参照してください。
- （任意の永続的 ERL にデフォルトの ERL を使用していないという前提で）コールの発信元はデフォルトの ERL でしたか。この場合、次の問題が発生している可能性があります。
  - 電話機はサポート対象外のポートに接続され、手動電話機として定義されていません。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Defining a Phone」を参照してください。
  - 電話機はサポート対象外であり、手動電話機として定義されていません。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Defining a Phone」を参照してください。
  - 電話機はサポートされていますが、Emergency Responder で位置を確認できませんでした。この問題を解決できない場合、状況によっては手動で電話機を ERL に割り当てる必要があります。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Too Many Unlocated Phones」を参照してください。
- コールは手動で定義した電話機の内線番号から発信されましたか。その場合、おそらく電話が移動されたために、誤った ERL が割り当てられている可能性があります。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Defining a Phone」を参照してください。

## 緊急コールの履歴に関する問題

緊急コール履歴情報を表示（『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Viewing the Emergency Call History」を参照）する際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** 緊急コール情報は、コール履歴にすぐには表示されません。

**推奨処置** Emergency Responder では、15 秒ごとにコール履歴情報がデータベースに書き込まれます。そのため、コール履歴情報を表示できるのは、15 秒後の可能性があります。

**症状** コール履歴には、コールに使用された ELIN とルート パターンは表示されません。

コールを PSAP にルーティングできなかった場合、ELIN またはルート パターンは表示されません。コールをルーティングできなかった理由を確認して判断してください。『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Emergency Calls Not Routed to the Correct PSAP」を参照してください。





## CHAPTER 3

# 電子メール アラートのトラブルシューティング

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) で生成される電子メール アラートに関する問題の解決に役立つトピックを取り上げます。

- 「Emergency Call Alert (緊急コール アラート)」 (P.3-1)
- 「Transition Alert (移行アラート)」 (P.3-2)
- 「Tracking Failure (トラッキング エラー)」 (P.3-2)
- 「Failed To Get Provider (プロバイダーの取得に失敗しました)」 (P.3-3)
- 「Failed To Establish Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信の確立に失敗しました)」 (P.3-3)
- 「Lost Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われました)」 (P.3-4)
- 「Failed To Send Unlocated Phone Details To Remote Cisco Emergency Responder Server Group (位置未確認の電話機の詳細をリモートの Cisco Emergency Responder サーバグループに送信できませんでした)」 (P.3-4)
- 「Emergency Call Could Not Be Routed (緊急コールをルーティングできませんでした)」 (P.3-4)
- 「Calling Party Modification Failed (発信側の修正に失敗しました)」 (P.3-5)

## Emergency Call Alert (緊急コール アラート)

ユーザが 911 (緊急) コールを発信すると、Emergency Responder で電子メール アラートが生成されます。コールが発信された ERL に設定されている電子メール ID を持つオンサイト アラート (セキュリティ) 担当者全員に、Emergency Responder から電子メール アラートが送信されます (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administrative Guide』の「Configuring a Cisco Emergency Responder Server Group」を参照)。

セキュリティ担当者はそのユーザに応答します。コールの詳細については、次の URL を参照してください。

<http://<<CERServer HostName>>/ceruserreports>

911 コールが発信され、バックアップ Emergency Responder サーバがコールを処理する場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Emergency Call Alert -- Extn # 332101 (Generated by Backup Cisco ER)
Message: EMERGENCY CALL DETAILS (Generated by Emergency Responder)
Caller Extension:332101
Zone/ERL          :Z1
Location          :ddd
Call Time         :June 2, 2003 3:47:30 PM IST
```

## Transition Alert (移行アラート)

スタンバイ Emergency Responder サーバがコールの制御権を持ち、アクティブサーバになると、Emergency Responder 管理者に Transition Alert が送信されます。この状況は、次の環境下で発生します。

- プライマリ Emergency Responder サーバが停止した場合。
- プライマリ Emergency Responder サーバで Emergency Responder サービスが停止した場合。
- プライマリおよびスタンバイの Emergency Responder サーバ間で接続が切断された場合。

管理者は原因を診断し、できるだけ早く問題を解決する必要があります。

Emergency Responder バックアップ サーバにコールの制御権がある場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Transition Alert: Cisco ER Backup is active
Message:
Backup Cisco ER <<CER HostName>> has taken control as Active Cisco ER.
Transition Time :June 2, 2003 3:57:12 PM IST
```

マスター Emergency Responder サーバにコールの制御権がある場合、次のようなアラートが送信されます。

```
Subject: Transition Alert: Cisco ER Master is active
Message:
Master Cisco ER <<Emergency Responder Server HostName>> has taken control as Active Cisco ER.
Transition Time :June 2, 2003 3:57:12 PM IST
```

## Tracking Failure (トラッキングエラー)

スイッチポートと電話機のトラッキングプロセスの終了時、追跡できなかったデバイスがある場合は、Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に Tracking Failure に関する電子メールが送信されます。

管理者は Emergency Responder サーバのイベントログを確認し、追跡されなかったデバイスのリストを調べる必要があります。次に、管理者は以下の点を確認し、必要な修正を行います。

1. Emergency Responder に正しい SNMP コミュニティストリングが設定されていることを確認します。
2. デバイスが接続されていることを確認します。
3. Emergency Responder サーバのホスト名が解決可能であること、つまり検出可能であることを確認します。
4. そのデバイス（スイッチや Cisco Unified CM）で SNMP サービスがイネーブルであることを確認します。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Phone Tracking failed to track some devices
Message:
CER Phone Tracking could not get information [using SNMP] from 2 Cisco Cisco Unified CM(s)
and 1 Switch(es)
Check Event Viewer on CER Server for details.
```

## Failed To Get Provider (プロバイダーの取得に失敗しました)

設定されている Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) クラスターのいずれかに対し、Emergency Responder が登録を行えない場合、Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に Failed to Get Provider アラートが送信されます。Emergency Responder は成功するまで登録を試行し続けます。数回の再試行後、Emergency Responder から Failed to Get Provider に関する電子メールが送信されます。

このメッセージには、次の例のように、問題の解決方法に関する情報が含まれています。

```
Subject: Failed to get JTAPI Provider for Cisco Unified CM <<CCM IP/Host Name>> (Generated
by Backup Cisco ER)
Message:
Please check the following:
1) Check if the Cisco Unified CM is connected to the CER server.
2) Check if the configured Call Manager is running a version supported by the CER server.
3) Check if the given login credentials are correct:
    CTI Manager Host Name:<<CCM IP/HostName>>
```

## Failed To Establish Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信の確立に失敗しました)

Emergency Responder サーバが一定の期間 Phone Tracking Engine との通信を確立できない場合、この電子メールアラートが Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に送信されます。Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止すると、この問題が発生する可能性があります。管理者は次の手順を実行する必要があります。

1. Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止している場合は、そのサービスを開始します。
2. Emergency Responder サーバのホスト名にアンダースコア ( \_ ) が含まれていないことを確認します。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Server failed to establish communication with CER Phone Tracking Engine.
Message:
CER Server could not communicate with CER Phone Tracking Engine.
```

## Lost Communication With Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine (Cisco Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われました)

Emergency Responder サーバと Emergency Responder Phone Tracking Engine との通信が失われた場合、この電子メールアラートが Emergency Responder から Emergency Responder 管理者に送信されます。この問題が最も発生しやすいのは、Emergency Responder サーバの動作中に Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスが停止した場合です。

管理者は Emergency Responder Phone Tracking Engine サービスを再開する必要があります。

次に、Tracking Failure アラートの例を示します。

```
Subject: CER Server lost communication with CER Phone Tracking Engine
Message:
CER Server could not communicate with CER Phone Tracking Engine.
```

## Failed To Send Unlocated Phone Details To Remote Cisco Emergency Responder Server Group (位置未確認の電話機の詳細をリモートの Cisco Emergency Responder サーバグループに送信できませんでした)

サーバグループに対するエントリの送信プロセスがすでに実行中であるために、Emergency Responder がそのサーバグループに位置未確認エントリを送信できない場合、このアラートが送信されます。

このアラートはまれにしか発生しません。このアラートが発生するのは、Emergency Responder サーバが複数の Emergency Responder サーバグループで検出された場合です。この問題を解決するには、古い設定のサーバグループを確認し、そのサーバグループを削除します。

```
Subject: CER Server failed to send Unlocated Phones details to Remote CER Server Group.
Message:
CER Server failed to send Unlocated Phones to Remote CER Server Group. Please ensure that
the CER servers are not found under more than one CER Server Group.
CER Servers in Remote Server Group:<< CERServer HostNames >>
```

## Emergency Call Could Not Be Routed (緊急コールをルーティングできませんでした)

ERL に設定されている一部のルートパターンに緊急コールをルーティングできない場合、Emergency Responder からシステム管理者に電子メールが送信されます。

件名 : Emergency call could not be routed using some route patterns (CERServer:<server hostname>)

メッセージ本文 : Emergency call from: <Caller Extn> could not be routed using some Route Patterns. Check Event Log.

Event Log には次のメッセージが表示されます。

Emergency call from <extn> could not be routed using the following route patterns

```
<RoutePattern1>
<RoutePattern2>
*****
```

Call Routed to <RoutePattern-X>

Please check the availability of the above routes. Also, check for the following error conditions:

1. If FAC and/or CMC are configured on the route patterns used for Cisco ER, please disable them.
2. If the "Calling Party Number Modification" flag on the CER user page in the Cisco Unified CM is not enabled, please enable it.

#### ソリューション

1. Cisco Unified CM 4.2 または 4.3 を実行している場合、Emergency Responder ユーザ ページの [Calling Party Number] チェックボックスがオンであることを確認します。
2. Cisco Unified CM 5.x または Cisco Unified CM 6.x を実行している場合、ルートが使用可能であることを確認します。
3. Emergency Responder Application User を「Standard CTI Allow Calling Number Modification」ユーザ グループに追加します。

## Calling Party Modification Failed（発信側の修正に失敗しました）

発信側の修正に失敗した場合、Emergency Responder からシステム管理者に次の電子メールが送信されます。

件名 : Emergency Calling Party Modification Failed (Emergency Responder Server: <server>)

メッセージ本文 : Emergency call from :<Caller Extn> cannot be routed with calling party modification. Check Event Log.

Event Log には次のメッセージが表示されます。

Emergency Call from <Caller Extn> has been routed to default ERL because the calling party modification failed.

Please make sure that the checkbox "Enable Calling Party Number Modification: is checked on the Cisco Unified CM user page for the CER user. PSAP callbacks MAY NOT work correctly. The CER service will need to be restarted once the flag is checked on the Cisco Unified CM User page.

Cisco Unified CM Administration（シスコ ユニファイド CM アドミニストレーション）で、Emergency Responder ユーザ ページの [Enable Calling Party Number Modification] ボックスをオンにします。このフラグをイネーブルにした後、変更内容を反映するために Emergency Responder サービスを再起動します。





## CHAPTER 4

# Web アラートのトラブルシューティング

---

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) で生成される Web アラートに関する問題の解決に役立つトピックを取り上げます。Web アラートの受信時に次の問題が発生する可能性があります。

**症状** Web アラートは 30 秒ごとに更新を続けます。この問題を確認するには、ブラウザでステータスを確認します。このモードでは、ステータスに更新までの残り時間（秒）が表示されます。

**推奨処置** 同じクライアントマシンで別の Web アラート画面が開いているかどうかを確認します。リアルタイム モードで 1 台のクライアント マシンから操作できるのは 1 つのブラウザのみです。それ以外のブラウザは削除します。





## CHAPTER 5

# Cisco Emergency Responder システムおよび管理に関する問題のトラブルシューティング

この章では、サーバや Web サーバの問題など、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) システムとその管理に関する問題の解決に役立つトピックを取り上げます。

- 「パブリッシャを確認できない」 (P.5-1)
- 「ログインに関する問題のトラブルシューティング」 (P.5-2)
- 「Cisco Unified Operations Manager の使用方法」 (P.5-2)
- 「Cisco Emergency Responder スイッチとポートの設定に関する問題のトラブルシューティング」 (P.5-2)
- 「ERL Debug Tool を使用した Cisco Emergency Responder の設定の確認」 (P.5-4)
- 「パブリッシャ サーバとサブスクリバ サーバの交換」 (P.5-5)
- 「Cisco Emergency Responder Admin Utility の使用方法」 (P.5-5)
- 「データベースおよびエンタープライズ レプリケーションのトラブルシューティング」 (P.5-6)
- 「Cisco Emergency Responder システムに関する問題のトラブルシューティング」 (P.5-7)
- 「Cisco Unified Communications Manager の設定に関する問題のトラブルシューティング」 (P.5-8)

## パブリッシャを確認できない

インストール時にパブリッシャを確認できない場合、以下の点を確認します。

1. パブリッシャのホスト名が正しいこと、およびホスト名でパブリッシャに到達可能であることを確認します。
2. パブリッシャ サーバとサブスクリバ サーバが同じバージョンの Emergency Responder を実行していることを確認します。
3. 入力したデータベースのパスワードが正しいことを確認します。これは、インストール時に [Database Access Security Configuration] ページで指定したパスワードです。
4. パブリッシャでサブスクリバが正しく設定されていることを確認します。

## ログインに関する問題のトラブルシューティング

Emergency Responder へのログイン時に、次のような問題が発生することがあります。

**症状** Emergency Responder Administration Web サイトにログインできません。

**推奨処置** CLI にログインし、**utils service list** コマンドを実行します。ステータス「Cisco IDS」が STARTED かどうかを確認します。STARTED ではない場合、**utils service start service name** コマンドを使用してサービスを開始します。

**症状** Netscape Navigator を使用して複数の Emergency Responder セッションを開くことができません。

**推奨処置** Netscape/Mozilla Navigator は、複数のウィンドウで同じセッション ID を使用します。そのため、異なる ID を使用して Emergency Responder にログインしようとする問題が発生します。通常、システム管理者としてログインすると、複数のウィンドウを開くことができます。Internet Explorer を使用し、(既存のセッションから新しいウィンドウを開くのではなく) 新しい IE インスタンスを開始して別の IE セッションを開いた場合、IE は異なるセッション ID を使用します。そのため、異なる ID を使用してログインできます (たとえば、ユーザと管理者として、LAN スイッチ管理者と ERL 管理者としてなど)。

### 関連項目

- 「ERL Debug Tool を使用した Cisco Emergency Responder の設定の確認」(P.5-4)

## Cisco Unified Operations Manager の使用方法

Emergency Responder システムの状態を継続的にモニタするには、Cisco Unified Operations Manager を使用します。

Cisco Unified Operations Manager を使用できるように Emergency Responder を設定する方法については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring Test ERLs」を参照してください。

Cisco Unified Operations Manager のインストールおよび使用方法については、次のマニュアルを参照してください。

<http://www.cisco.com/en/US/products/sw/escowork/index.html>

## Cisco Emergency Responder スイッチとポートの設定に関する問題のトラブルシューティング

Emergency Responder でスイッチまたはスイッチ ポートを設定する際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** Emergency Responder は Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) の情報を使用して設定されていますが、電話機が検出されません。

**推奨処置** ネットワークで Cisco Unified CM サーバに到達可能であることを確認します。次に、スイッチと Cisco Unified CM サーバに対して SNMP read コミュニティストリングが正しく設定されていることを確認します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring the SNMP Connection」を参照)。その後、スイッチポートと電話機の更新プロセスを手動で実行します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Running the Switch-Port and Phone Update Process」を参照)。CLI ベースの `utils snmp` コマンドを使用して、Cisco Unified CM に SNMP で到達可能かどうかを確認します。

**症状** Emergency Responder に設定されているスイッチが Emergency Responder で表示されません。

**推奨処置** サポート対象のスイッチを Emergency Responder に追加し、追加後にそのスイッチで電話機のトラッキングを実行すると、スイッチにイーサネットポートのリストを表示できます。Emergency Responder にこれらのポートのリストが表示されない場合は、Emergency Responder でスイッチの SNMP 設定を確認します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Configuring the SNMP Connection」を参照)。さらに、ネットワーク経由でスイッチに到達可能であることも確認します。スイッチで特定の電話機のトラッキングプロセスを再試行します (スイッチの詳細情報を表示しているときに、[Locate Switch Ports] をクリックします。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「LAN Switch Details」を参照してください)。問題が解決されない場合は、そのスイッチがサポート対象であることを確認します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Network Hardware and Software Requirements」を参照)。Event Viewer のエラーメッセージも確認します。

**症状** 一部の電話機がスイッチポートリストに表示されません。

**推奨処置** 設定済みの IP サブネットまたは疑似電話機内に電話機があるかどうかを確認します。いずれの場所でも見つからなかった場合、その電話機は位置未確認の電話機として認識されます。電話機の位置を確認できない理由のリストについては、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Too Many Unlocated Phones」を参照してください。

**症状** Emergency Responder の設定からスイッチを削除できません。

**推奨処置** 電話機のトラッキングプロセスが進行中の場合、スイッチは削除できません。プロセスの終了後に削除を再試行してください。上記に問題がない場合は、Emergency Responder Cisco ER サーバが実行されていない可能性があります。コントロールセンターを確認し、サーバを再起動します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Starting and Stopping a Cisco Emergency Responder Server」を参照)。

**症状** スイッチポートの詳細の読み込みまたは書き出しに失敗します。

**推奨処置** スイッチポートの読み込みまたは書き込みが失敗する場合、次の理由が考えられます。第1に、スイッチポートと電話機の更新プロセスが終了していません (完了するまで待ってください)。第2に、Emergency Responder サーバが実行されていません (コントロールセンターを使用して再起動します。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Starting and Stopping a Cisco Emergency Responder Server」を参照してください)。第3に、Emergency Responder サーバの初期化が完了していません (初期化されるまで待ってください)。

**症状** 一部のスイッチ ポート設定の読み込みに失敗します。

**推奨処置** スイッチ ポート設定を読み込むには、そのスイッチが Emergency Responder で設定されていなければならない。Emergency Responder はまずスイッチ ポートと電話機の更新プロセスを使用して、スイッチ上のポートを検出する必要があります。Emergency Responder で未検出のポートの設定を読み込もうとすると、設定の読み込みに失敗します。このプロセスの詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Running the Switch-Port and Phone Update Process」を参照してください。ポート設定を読み込むことができないスイッチでこのプロセスを実行してから、読み込みを再試行してください。

**症状** 他の Emergency Responder グループからこの Emergency Responder グループに移動し、その後再び元のグループに戻った電話機は、引き続きこの Emergency Responder グループのスイッチ ポートの詳細に表示されます。

**推奨処置** このような電話機は、次のスイッチ ポートと電話機全体の更新プロセスが実行されるまで、スイッチ ポートの詳細から削除されません。これが問題の場合、そのスイッチ（またはすべてのスイッチ）でプロセスを手動実行できません。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Manually Running the Switch-Port and Phone Update Process」を参照してください。

## ERL Debug Tool を使用した Cisco Emergency Responder の設定の確認

ERLs Debug Tool は電話機の内線番号を検索条件として使用し、電話機の緊急コールのルーティングに現在使用されている ERL を表示します。

この診断ツールを使用して、ERL の作成時および ERL の割り当てフェーズでの Emergency Responder の設定を確認し、コールが誤った ERL に発信される問題を解決します。

たとえば、手動設定した電話機として ERL\_1 を設定したとします。ただし、設定を誤った IP サブネットがこの電話機の IP アドレスと一致し、ERL\_2 と関連付けられています。この場合、Debug Tool を使用して設定の問題を検出し、修正できます。

ERL Debug Tool を使用するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** [Tools]>[ERL Debug Tool] を選択します。
- Emergency Responder で [ERL Debug Tool] ページが表示されます。
- ステップ 2** 特定の電話のリストを表示するには、[Find Phones] フィールドで検索条件を選択し、[Find] をクリックします。
- Emergency Responder に、その電話機で緊急コールのルーティングに現在使用されている ERL が表示されます。
- ステップ 3** 設定が正しくない場合、必要に応じて修正します。
- 



(注) Emergency Responder には最大 1,000 レコードが表示されます。

---

## パブリッシャ サーバとサブスクリバ サーバの交換

問題のあるパブリッシャ サーバまたはサブスクリバ サーバを交換する必要がある場合、以下のうちの該当する手順を実行します。

- 「問題のあるサブスクリバの交換」(P.5-5)
- 「問題のあるパブリッシャの交換」(P.5-5)

### 問題のあるサブスクリバの交換

問題のあるサブスクリバを交換するには、Emergency Responder 管理画面に移動し、そのサブスクリバを削除します。パブリッシャの新しい Emergency Responder サブスクリバをインストールします (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Installing Cisco Emergency Responder 8.6 on a New System」を参照)。



(注) 交換後のサブスクリバ サーバで同じホスト名を使用しない場合、パブリッシャ サーバの Emergency Responder 管理画面を使用して問題のあるサブスクリバを削除する必要があります。

### 問題のあるパブリッシャの交換

パブリッシャを復元できるのは、Emergency Responder の一部として使用できる Disaster Recovery System でパブリッシャをバックアップした場合だけです。『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Backing Up and Recovering Data」を参照してください。

問題のあるパブリッシャを交換するには、次の手順を実行します。

#### 手順

- ステップ 1** 以前に使用していたのと同じホスト名を使用して、同じバージョンの Emergency Responder Publisher をサーバにインストールします。
- ステップ 2** インストール時には同じ設定オプションを選択します (Cisco Unified CM のバージョンなど)。
- ステップ 3** Disaster Recovery System を使用して、古い設定データを復元します。

## Cisco Emergency Responder Admin Utility の使用方法

Emergency Responder Admin Utility Tool を使用して、次のタスクを実行できます。

- Emergency Responder クラスタ データベース ホストの詳細情報を更新する
- CCM バージョンをアップグレードする

詳細については、「Emergency Responder Admin Utility Tool の使用方法」(P.5-6) を参照してください。

## Emergency Responder Admin Utility Tool の使用方法

Emergency Responder Admin Utility Tool を使用するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Emergency Responder Admin Utility Web インターフェイスにログインします。
- ステップ 2** メニュー バーを使用して、実行するタスクを選択します。
- a. サブスクリイバ サーバが示すパブリッシャを変更するには、[Update]>[Publisher] を選択します。
  - b. Cisco Unified CM バージョンを更新するには、[Update]>[CCM Version] を選択します。
  - c. パブリッシャ サーバとサブスクリイバ サーバの両方でクラスタ設定を更新するには、[Cluster]>[DBHost] を選択します。



**(注)** このアクションでは、このサーバグループの Emergency Responder クラスタ DB の詳細のみが更新されます。この Emergency Responder クラスタ内の他のサーバは自動更新されません。

- ステップ 3** 変更内容を保存するには、パブリッシャ サーバとサブスクリイバ サーバの両方を再起動します。
- 

## サブスクリイバ データベースの設定のトラブルシューティング

(DB レプリケーションとは別の) サブスクリイバに関する問題がある場合、パブリッシャとサブスクリイバを設定し直すには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** サブスクリイバ サーバの Emergency Responder Admin Utility Web インターフェイスにログインします。
- ステップ 2** [Update]>[Publisher] を選択します。
- ステップ 3** 同じパブリッシャのホスト名、IP アドレス (すでに指定済み)、およびデータベース アクセス セキュリティ パスワードを指定します。
- ステップ 4** [Go] をクリックします。

この設定手順には時間がかかることがあります。

---

## データベースおよびエンタープライズ レプリケーションのトラブルシューティング

Informix Dynamic Server (IDS) データベースのトラブルシューティングには、次の CLI コマンドを使用します。

- **utils service list** : IDS サービスが実行中かどうかを確認するために使用されます。
- **show tech dbstateinfo** : データベースに関する問題のデバッグに役立つ DB の状態情報を表示します。
- **show tech dbinuse** : 現在使用されているデータベースを表示します。

- **show tech dbintegrity** : データベースの整合性情報を表示します。
- **show tech database** : データベースのすべてのテーブルのコンテンツを含む 1 つの .csv ファイルを作成します。

エンタープライズ レプリケーションのトラブルシューティングには、次の CLI コマンドを使用します。

- **utils dbreplication status** : データベース レプリケーションのステータスを表示するために使用されます。
- **utils dbreplication reset** : パブリッシャとサブスクリバ間のデータベース レプリケーションをリセットし、再起動します。
- **utils dbreplication repair** : レプリケーション サーバ (パブリッシャとサブスクリバ) 上のデータを比較し、データの不統一を列挙したレポートを作成し、データの不統一を修復します。また、何らかの理由で .rhosts ファイルが破損した場合、このコマンドは、そのファイルを再構築してレプリケーションの修復も試行します。

ログを使用してデータベースに関する問題を解決するには、Emergency Responder Serviceability Web サイトまたは CLI を使用してログをダウンロードします。

次のログは、データベースに関連する問題をデバッグするための情報を提供します。

- Install/Upgrade ログ : /var/log/install/
- Install DB ログ : /var/log/active/er/trace/dbl/sdi/
- CERDbMon ログ : /var/log/active/er/trace/dbl/sdi/cerdbmon/
- CLI ログ : /var/log/active/platform/log/

**症状** DNS を使用してサブスクリバをインストールした後にレプリケーションの起動に失敗し、CLI コマンド **utils dbreplication status** でレプリケーションが動作していないと表示されます。

**考えられる原因** .rhosts で、サブスクリバの FQDN (完全修飾ドメイン名) ではなく、サブスクリバのホスト名が指定されています。

**推奨処置** レプリケーションの問題を修復するには、CLI コマンド **utils dbreplication repair** を使用します。このコマンドは、破損した .rhosts ファイルを再構築して、レプリケーションの修復を試行します。





## CHAPTER 6

# Cisco Emergency Responder システムに関する問題のトラブルシューティング

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) システムの通常操作で発生し得る問題の解決に役立つ情報と、Emergency Responder サーバ、グループ、クラスタに関連する設定画面について説明します。

- 「Emergency Responder クラスタ内コール ルーティングの失敗」 (P.6-1)
- 「Emergency Responder が起動後に終了する」 (P.6-2)
- 「Emergency Responder が起動後に終了する」 (P.6-2)
- 「[Emergency Responder Groups In Cluster] 画面がロードされない」 (P.6-2)

## Emergency Responder クラスタ内コール ルーティングの失敗

クラスタ間でコールをルーティングする際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** Emergency Responder クラスタ内コール ルーティングが失敗するか、Emergency Responder で電話機が正しく検出されません。

**推奨処置** Emergency Responder クラスタ内のすべての Emergency Responder サーバをホスト名で検出できること、およびそれらの全サーバに他のすべての Emergency Responder サーバからネットワーク上で到達可能であることを確認します。

**推奨処置** すべての Emergency Responder サーバが Emergency Responder クラスタ DB ホストに到達可能であること、およびクラスタ DB パスワードがクラスタ内のすべてのサーバで同じであることを確認します。

## Emergency Responder が起動後に終了する

Emergency Responder を起動する際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** Emergency Responder が起動後に終了します。

**考えられる原因** すでに使用中の TCP ポートを使用するように Emergency Responder が設定されています。

**推奨処置** Windows Event Viewer で、「Cisco CER could not open socket at port *peer-tcp-port*, Exiting」というメッセージがないか確認します。このメッセージが表示される場合は、別の TCP ポートを使用するように Emergency Responder グループの設定を変更します。『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Configuring a Cisco Emergency Responder Server Group」を参照してください。

## [Emergency Responder Groups In Cluster] 画面がロードされない

クラスタ内の Emergency Responder グループの操作中、次のような問題が発生することがあります。

**症状** [Emergency Responder Groups in Cluster] 画面がロードされず、「Cannot connect to cluster DB host」というエラーが表示されます。

**推奨処置** クラスタ DB ホストをホスト名で検出できることを確認します。

指定したクラスタ db ホスト パスワードが、クラスタ内のすべての Emergency Responder サーバグループで同じであることを確認します。

詳細については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「8.6 Cisco Emergency Responder Cluster and Cluster DB Host」を参照してください。

### 関連項目

- 「Cisco Emergency Responder クラスタでの Cisco Emergency Responder グループおよびサーバの識別」(P.8-1)
- 「Cisco Emergency Responder サーバの起動と停止」(P.10-1)
- 「イベント メッセージの表示」(P.14-1)
- 「パフォーマンスの管理」(P.15-1)
- 「データのバックアップと復元」(P.17-1)



## CHAPTER 7

# Cisco Unified Communications Manager の設定に関する問題のトラブルシューティング

この章では、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) が Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) と通信する際に発生し得る問題の解決に役立つトピックを取り上げます。

- 「Emergency Responder で使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが登録されない」 (P.7-1)
- 「Emergency Responder から Cisco Unified CM が削除されない」 (P.7-2)
- 「デバイス追加後の Cisco Emergency Responder の更新」 (P.7-2)

緊急コールの失敗に伴うその他の問題と現象については、「緊急コールに関する問題のトラブルシューティング」 (P.2-1) を参照してください。

## Emergency Responder で使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが登録されない

Emergency Responder の操作で、次のような問題が発生することがあります。

**症状** 使用するために設定したルート ポイントと CTI ポートが Emergency Responder に登録されません。

**推奨処置** ルート ポイントと CTI ポートに Cisco Unified CM/Cisco Emergency Responder ユーザが関連付けられていることを確認します (『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Creating a Cisco Emergency Responder Cisco Unified CallManager User」を参照)。Cisco Unified CM サーバで CTI Manager (または Windows ベースの Cisco Unified CM サーバで DC Directory) が正しく実行されていることを確認します。

## Emergency Responder から Cisco Unified CM が削除されない

Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM を削除する際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** Cisco Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM を削除しようとしても削除できず、Emergency Responder に「Phone tracking in progress」というメッセージが表示されます。

**推奨処置** 電話機のトラッキングプロセスの進行中は、Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM サーバを削除できません。削除プロセスが終了してからもう一度やり直してください。

## デバイス追加後の Cisco Emergency Responder の更新

Emergency Responder が Emergency Responder クラスタを使用してプロバイダーを作成する前に、Emergency Responder で使用する Cisco Unified CM ユーザを作成する必要があります。また、CTI ポートおよびルートポイントを作成し、そのユーザに割り当てる必要があります。Emergency Responder には、プロバイダーの作成時にユーザに関連付けられている CTI ポートとルートポイントのみが登録されます。したがって、Emergency Responder の起動後に追加したユーザは Emergency Responder に登録されません。

Cisco Unified CM で Emergency Responder ユーザにデバイスを追加する場合、次のいずれかの方法を使用して、Emergency Responder でプロバイダーを強制的に再作成することができます。

- Emergency Responder サーバを再起動します。
- Emergency Responder 設定から Cisco Unified CM サーバを削除し、再入力します。
- Emergency Responder 設定で Cisco Unified CM サーバのバックアップ CTI Manager 設定を変更し、[Update] をクリックします。この操作によって Emergency Responder はプロバイダーから強制的にログオフされ、プロバイダーが再作成されます。
- Cisco Unified CM でユーザ名を変更するか、新しいユーザを作成して、すべてのデバイスをそのユーザに関連付けます。その後、新しいユーザが使用されるように、Emergency Responder 設定を更新します。



## CHAPTER 8

# Cisco Emergency Responder クラスタでの Cisco Emergency Responder グループおよびサーバの識別

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) サーバの管理インターフェイスに接続している場合、[System]>[Cisco ER Group Settings] を選択すると、このサーバおよび Emergency Responder グループのスタンバイ サーバの詳細を表示できます。

同じ Emergency Responder クラスタ内にある Emergency Responder グループとそれらの Emergency Responder サーバを識別することもできます。クラスタ内の他の Emergency Responder グループを表示するには、[System]>[Cisco ER Groups in Cluster] を選択します。[Emergency Responder Groups in Cluster] ページで表示したいグループを選択すると、そのグループに属する Emergency Responder サーバが Emergency Responder に表示されます。これらのサーバの詳細を表示するには、いずれかのサーバで実行されている Emergency Responder Administration インターフェイスにログインし、[System]>[Cisco ER Groups in Cluster] を選択し、グループのリストから表示するグループを選択します。

Emergency Responder グループをアンインストールする必要がある場合は、まずこのページを使用して Emergency Responder クラスタからそのグループを削除します。グループを削除するには、システム管理者としてログインする必要があります。クラスタからグループを削除すると、Emergency Responder Cluster DB からそのグループのエントリが削除されるだけで、Emergency Responder がグループ サーバから削除されるわけではありません。

詳細については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Cisco Emergency Responder Server Groups in Cluster」を参照してください。





## CHAPTER 9

# クラスタ間の電話機の移動

---

次のシナリオは、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) クラスタの動作と、クラスタ間を移動する電話機を Emergency Responder で処理する方法を示しています。

- Server Group A (SGA) には、SGA 以外に移動する電話機 (Phone\_1) があります。
  - Emergency Responder は Server Group B (SGB) で Phone\_1 を検出します。
  - SGA の [Unlocated Phones] ページに SGB の電話機が表示されます。
- SGB の両方の Emergency Responder サーバ (パブリッシャとサブスクリバ) が停止した後も、SGA には引き続き SGB の Phone\_1 が表示されます。
  - この間に Phone\_1 から発信されたコールは SGB にリダイレクトされ、Emergency Responder は、SGB 内に Emergency Responder サーバがない場合と同じ手順でこの緊急コールをルーティングします。
  - また、両方の SGB Emergency Responder サーバが停止している場合、Phone\_1 は SGB 内の他の電話機と同様に扱われます。
- Phone\_1 が Server Group C (SGC) に移動した場合：
  - 次の増分電話機トラッキングが SGA で実行され、続いて SGC でも実行されると、Phone\_1 が検出されます。
  - [Unlocated Phones] ページで、Phone\_1 と SGC の関連付けが変更されます。
- Phone\_1 が元の SGA に戻ると、この Phone\_1 は次の増分電話機トラッキングで検出され、対応するスイッチポートの下に表示されます。





## CHAPTER 10

# Cisco Emergency Responder サーバの起動と停止

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) をインストールすると、Emergency Responder サーバがコンピュータの電源投入時またはリブート時に自動的に起動するように設定されます。ただし、コンピュータの電源オフやリブートを使用しなくても、Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスを介して Emergency Responder サーバを停止し、再起動することができます。たとえば、問題のデバッグを試みる場合にこの操作が役立つことがあります。

Emergency Responder サーバを起動または停止するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスにログインし、[Tools]>[Control Center] を選択します。
- [Control Center Services] ページが開き、すべての Emergency Responder サービスとそれぞれの現在のステータスが表示されます。
- ステップ 2** サービス名の左側にあるオプション ボタンをクリックし、[Start]、[Stop]、または [Restart] をクリックして、サービスで目的のアクションを実行します。最新情報で画面を更新するには、[Refresh] をクリックします。



(注) ボタンは、そのアクションを実行可能な場合にのみ表示されます。たとえば、[Start] は、サービスが現在停止している場合にのみ表示されます。



(注) Cisco Tomcat および Cisco IDS サービスは、Control Center から開始または停止できません。これらのサービスを開始または停止するには、**utils service** コマンドを使用します。詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』を参照してください。

表 10-1 では、[Control Center Services] ページに表示されるアイコンの意味について説明します。

表 10-1 Cisco Emergency Responder の Control Center のアイコン

アイコン	意味
	Emergency Responder サーバまたは Emergency Responder Phone Tracking Engine が起動し、正常に機能しています。
	Emergency Responder サーバまたは Emergency Responder Phone Tracking Engine が管理者によって停止されました。

詳細については、『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Control Center」を参照してください。



## CHAPTER 11

# ALI データのアップロードのトラブルシューティング

定期的に、ALI データを書き出し、サービス プロバイダーに送信する必要があります。ALI データは、ローカル ネットワークから正しい PSAP に緊急コールをルーティングし、緊急コールの位置に関する情報を PSAP に提供するために使用されます。

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) では、多様な NENA 形式で ALI データを書き出すことができます。使用すべき形式については、サービス プロバイダーにお問い合わせください。

アップロード プロセス時に、一部の ALI データ レコードが正しくアップロードされないことがあります。お使いのサービス プロバイダーは、エラーのリストを提供できなければなりません。また、サービス プロバイダーのデータ アップロード ソフトウェアの使用時に、エラーが表示されることがあります。ユーザは誤りのあるレコードを修正し、ALI データの書き出しファイルを再送信する必要があります。レコードを修正するには、場合によってはエラーのレコードを手動で編集する必要があります。

ここでは、ALI データ レコードを修正するための一般的な手順と、多様な NENA 形式ファイルの編集方法について説明します。

- 「ALI データ レコードの修正」(P.11-1)
- 「NENA 2.0 および 2.1 ファイル形式の編集」(P.11-2)
- 「NENA 3.0 ファイル形式」(P.11-3)

## ALI データ レコードの修正

ALI レコードをサービス プロバイダーにアップロードするときに表示されることがあるデータ エラーを修正するには、次の手順を実行します。

### はじめる前に

NENA またはサービス プロバイダーから、NENA Doc 02-010『*Recommended Formats and Protocols for Data Exchange*』を入手してください。この文書で、さまざまな NENA 形式が詳細に説明されています。

### 手順

- ステップ 1** エラー レポートをよく読み、発生した問題について判断します。
- ステップ 2** Emergency Responder Web インターフェイスで、失敗した ERL/ALI レコードのエラーに含まれていたフィールドを変更します。たとえば、[Street Suffix] の短縮表記が受け入れられなかった場合、受け入れられる表記に変更します。すべての変更を保存します。
- ステップ 3** もう一度 ALI データを書き出します (オンライン ヘルプを参照)。

**ステップ 4** エラー状態のレコードが新規のレコードだった場合、レコードのデータベース関数を変更する必要があります。Cisco Emergency Responder はすでにこれらのレコードを書き出した後なので、Emergency Responder では新規の挿入ではなく更新としてラベル付けされます。ただし、これらのレコードはアップロード時に失敗したため、サービス プロバイダーのデータベースでは新規と見なされます。

テキスト エディタで ALI 書き出しファイルを開き、修正するレコードの関数コードを変更します。書式設定や他の余計な文字を追加しないエディタを使用してください。ファイルの編集の詳細については、次の項を参照してください。

- 「NENA 2.0 および 2.1 ファイル形式の編集」(P.11-2)
- 「NENA 3.0 ファイル形式」(P.11-3)

**ステップ 5** 編集したファイルをサービス プロバイダーに送信します。

---

## NENA 2.0 および 2.1 ファイル形式の編集

NENA 2.0 および 2.1 ファイル形式には次の特徴があります。

- レコードは固定長です。
- フィールドは特定の順序です。
- 使用しないフィールドはスペースを入力して埋めます。
- レコードの末尾にはアスタリスク (\*) が示されます。

NENA Doc 02-010『*Recommended Formats and Protocols for Data Exchange*』を使用して、各フィールドのバイト位置と長さを判断します。ファイルを編集する場合、レコード長を長くしないでください。追加した余計なスペースは削除します。アイテムの長さがフィールドの長さ未満の場合、フィールドにスペースをパディングします。フィールドに応じて、右側または左側にパディングします。

ファイルには 1 つのヘッダーと 1 つのトレーラー レコードが含まれます。これらのレコードの間に ALI データ レコードが含まれます。

表 11-1 に、編集することが多いフィールドについて説明します。他のフィールドを変更するには、Cisco Emergency Responder Web インターフェイスを使用する必要があります。

表 11-1 NENA 2.0 および 2.1 の一般的なフィールド

フィールド	説明
Function Code	<p>位置：バイト 1。</p> <p>長さ：1 文字。</p> <p>説明：レコードのデータベース関数。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>I</b>：新しい ALI レコードを挿入します</li> <li>• <b>C</b>：既存のレコードを変更します。C を使用するには、レコードのアップロードに 1 回は成功している必要があります。アップロードに成功したことがないレコードを修正する場合、C を I に変更します。</li> <li>• <b>D</b>：レコードを削除します。Emergency Responder は、Emergency Responder 設定から ALI を削除した後に作成される書き出しファイルに、削除レコードを 1 回生成します。このレコードを再生成する必要がある場合は、以前の書き出しファイルからカットアンドペーストし、レコードカウントを調整するか、Emergency Responder で ALI を再作成して保存し、そのデータを書き出してから ALI を削除し、もう一度データを書き出します。</li> </ul>
Cycle Counter (シーケンス番号)	<p>位置：バイト 62 ～ 67。</p> <p>長さ：6 文字。</p> <p>説明：サービス プロバイダーに送信するファイルのシーケンス番号 (1、2、3 など)。番号は右寄せにし、先頭にスペースを付加します。サービス プロバイダーによっては、このフィールドを無視することがあります。</p>
Record count	<p>位置：トレーラー レコードのバイト 62 ～ 70。</p> <p>長さ：9 文字。</p> <p>説明：サービス プロバイダーに送信するファイルに含まれるレコードの合計数 (1、2、3 など)。数値は右寄せにし、先頭にスペースを付加します。</p>

## NENA 3.0 ファイル形式

NENA 3.0 ファイル形式には次の特徴があります。

- レコードは可変長です。
- フィールドはタグとデータの組み合わせであり、任意の順序にすることができます。
- 使用しないフィールドは含まれません。タグの有無は次の影響があります。
  - タグを含めない場合、その要素の前の値が何であっても、その値は未変更のままです。
  - タグの値が空の場合、その要素の前の値は削除されます。
  - タグに空ではない値が含まれる場合、要素の値はその新しい値に変更されます。
- タグはバーティカル バー (|) で区切られます。
- レコードの末尾は事前に定義した文字で示されます。

各フィールドのタグ名と値を決定するには、NENA Doc 02-010『*Recommended Formats and Protocols for Data Exchange*』を参照してください。値がフィールドの最大長を超えないようにしてください。余計なスペースをパディングする必要はありません。

ファイルには 1 つのヘッダーと 1 つのトレーラー レコードが含まれます。これらのレコードの間に ALI データ レコードが含まれます。

表 11-2 に、編集することが多いフィールドについて説明します。他のフィールドを変更するには、Emergency Responder Web インターフェイスを使用する必要があります。

表 11-2 NENA 3.0 の一般的なフィールド

フィールド	説明
Function Code	<p>タグ : FOC。</p> <p>説明 : レコードのデータベース関数。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>I</b> : 新しい ALI レコードを挿入します (FOCI)。</li> <li>• <b>C</b> : 既存のレコードを変更します (FOCC)。C を使用するには、レコードのアップロードに 1 回は成功している必要があります。アップロードに成功したことがないレコードを修正する場合、C を I に変更します。</li> <li>• <b>D</b> : レコードを削除します (FOCD)。Emergency Responder は、Emergency Responder 設定から ALI を削除した後に作成される書き出しファイルに、削除レコードを 1 回生成します。このレコードを再生成する必要がある場合は、以前の書き出しファイルからカットアンドペーストし、レコードカウントを調整するか、Emergency Responder で ALI を再作成して保存し、そのデータを書き出してから ALI を削除し、もう一度データを書き出します。</li> </ul>
Cycle Counter (シーケンス番号)	<p>タグ : CYC。</p> <p>説明 : サービス プロバイダーに送信するファイルのシーケンス番号 (CYC1、CYC2 など)。サービス プロバイダーによっては、このフィールドを無視することがあります。</p>
Record count	<p>タグ : ヘッダー レコードとトレーラー レコードの REC。</p> <p>説明 : サービス プロバイダーに送信するファイルに含まれるレコードの合計数 (REC1、REC2 など)。</p>



## CHAPTER 12

# コール履歴ログの収集

---

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) では、処理された各緊急コールのエントリを含め、大量のコール履歴ログが保守されます。コール履歴情報は、管理インターフェイスとユーザ インターフェイスから表示できます。

Emergency Responder では、発信された緊急コールの履歴がデータベースに保存されます。プライマリ Emergency Responder サーバ (パブリッシャ) がアクティブではない場合、緊急コールはバックアップ Emergency Responder サーバ (サブスライバ) によって処理されます。これら両方のサーバがアクティブになると、レプリケーションによって両方のコール履歴レコードは同期されます。そのため、コール履歴はどちらの Emergency Responder サーバでも表示できます。

コール履歴レコードをダウンロードするには、コール履歴を表示するテーブルの上部にある [Download] ボタンをクリックします。これらのレコードは Excel (.xls) 形式でダウンロードできます。





## CHAPTER 13

# トレースおよびデバッグ情報の収集

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) で発生した問題についてシスコ テクニカル サポートに問い合わせをすると、トレースおよびデバッグ情報を収集するよう求められることがあります。

トレースおよびデバッグ情報の収集は Emergency Responder のパフォーマンスに影響を与えるので、トレースとデバッグはシスコから要請された場合のみ有効にしてください。生成される情報は、シスコが製品の問題を解決するために使用されます。

詳細については、次の項を参照してください。

- 「Cisco Emergency Responder の詳細なトレースおよびデバッグ情報のイネーブル化」 (P.13-1)
- 「syslog のイネーブル化」 (P.13-2)

## Cisco Emergency Responder の詳細なトレースおよびデバッグ情報のイネーブル化

Emergency Responder の詳細なトレースおよびデバッグ情報をイネーブルにするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Emergency Responder Web インターフェイスで、[Cisco ER Group]>[Server Settings] を選択します。Emergency Responder で [Server Settings] ページが開きます。
- ステップ 2** 左側の列から、デバッグまたはトレース情報を収集する必要があるサーバを選択します。そのサーバの設定が Emergency Responder に表示されます。
- ステップ 3** デバッグ パッケージとトレース パッケージのセクションまでスクロールし、シスコ テクニカル サポートから求められたパッケージを選択します。  
各セクションのリストは同様です。シスコから求められたリストのパッケージを選択するようにしてください。[Debug] リストで選択したパッケージでは、トレース情報と追加のデバッグ データが生成されます。シスコからすべてのパッケージを選択するように求められた場合、適切なリストで [Select All] をクリックします。  
使用できるパッケージには次が含まれます。
  - CER\_DATABASE : データベース サブシステム。データベース アクセス コードで生成されるログ情報を含みます。
  - CER\_REMOTEUPDATE : リモート更新サブシステム。サーバ間の更新を管理します。

- CER\_PHONETRACKINGENGINE : 電話機のトラッキング サブシステム。電話機のトラッキングとスイッチ ポートおよび電話機の更新プロセスを実行します。
- CER\_ONSITEALERT : オンサイト アラート担当者に通知するためのオンサイト アラート サブシステム。
- CER\_CALLENGINE : コール エンジン サブシステム。コールのルーティングとプロセスを行います。
- CER\_SYSADMIN : システム管理者 Web インターフェイス サブシステム。
- CER\_TELEPHONY : 電話機サブシステム。Cisco Unified CM とのインタラクションに使用されます。
- CER\_AGGREGATOR : アグリゲータ モジュールは、電話機のトラッキング エンジンを使用したすべての Emergency Responder サーバ通信とデータ処理に対応します。このモジュールには、クラスタ、Administration、Cisco IP SoftPhone、コール ルーティングなど、サブシステムの追跡したデータの検索とルックアップが含まれます。
- CER\_GROUP : Emergency Responder サーバ グループ サブシステム。グループ内のサーバ間の通信に使用されます。
- CER\_CLUSTER : サーバ クラスタ サブシステム。クラスタ内の Emergency Responder グループ間の通信に使用されます。

**ステップ 4** [Update] をクリックして、変更内容の保存とアクティブ化を行います。

要求されたトレースおよびデバッグ情報の生成が Emergency Responder で開始されます。



(注) Emergency Responder のトレースは、Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスまたは CLI を使用して収集できます。

**ステップ 5** デバッグおよびトレース情報の収集を完了したら、デバッグとトレースを無効にする選択を行ったセクションごとに、[Clear All] をクリックします。次に [Update] をクリックして変更を完了します。

#### 関連項目

- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Server Settings for CERServerGroup」
- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「Serviceability Web Interface For Cisco Emergency Responder」
- 『Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide』の「CLI」

## syslog のイネーブル化

トレースおよびデバッグ情報を収集するには、Emergency Responder の syslog をイネーブルにする必要があります。

Emergency Responder の syslog をイネーブル化する方法については、「[syslog からの情報収集](#) (P.16-2) を参照してください。



## CHAPTER 14

# イベント メッセージの表示

---

Emergency Responder Serviceability Web インターフェイスを使用して、ソフトウェアに関する問題の診断に役立つ Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) イベント メッセージを表示できます。

Emergency Responder イベントの表示については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Using the Event Viewer」を参照してください。

[Find and List Events] ページの詳細については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Event Viewer」を参照してください。





# CHAPTER 15

## パフォーマンスの管理

---

サポート対象の Cisco MCS Unified CM Appliance プラットフォームとその Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) の拡張性については、『*Release Notes for Cisco Emergency Responder 8.6*』を参照してください。

Emergency Responder が WAN リンク上のスイッチを管理している場合、Emergency Responder のパフォーマンスに影響が出ることがあります。Emergency Responder は管理対象のスイッチに SNMP 要求を送信する必要があるため、WAN の遅延は SNMP タイムアウトの原因になり、電話機とスイッチの変更を追跡するために必要な時間が増加する可能性があります。場合によっては、SNMP パラメータの調整が必要です。詳細については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Configuring the SNMP Connection」を参照してください。





# CHAPTER 16

## ネットワーク管理システムとの統合

CiscoWorks2000 またはその他の SNMP ベースのネットワーク管理システムを使用して、Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) サーバのステータスをリモートで管理できます。CiscoWorks2000 は標準のシスコ ネットワーク管理システムですが、Emergency Responder には付属していません。CiscoWorks2000、Campus Manager、および Topology Service の詳細については、次の URL にあるマニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/netmgmtsw/tsd\\_products\\_support\\_category\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/netmgmtsw/tsd_products_support_category_home.html)

次のトピックでは、Emergency Responder とネットワーク管理システムとの統合に役立つ情報について説明します。

- 「CDP サポートの概要」 (P.16-1)
- 「Cisco Emergency Responder サブシステム ステータスのモニタリング」 (P.16-2)
- 「syslog からの情報収集」 (P.16-2)

### CDP サポートの概要

Emergency Responder は、アクティブなインターフェイス上で Cisco Discovery Protocol (CDP) を使用して、指定されたマルチキャストアドレス宛てに CDP メッセージを定期的に送信します。これらのメッセージには、デバイスの識別、インターフェイス名、システム機能、SNMP エージェントアドレス、存続可能時間などの情報が含まれます。CDP をサポートするすべてのシスコ デバイスは、この定期的なメッセージをリッスンして Emergency Responder サーバの位置を確認できます。

CiscoWorks2000 Server は CDP から提供される情報を使用して、Emergency Responder サーバ、Campus Manager アプリケーション、および Topology Service を検出し、Emergency Responder サーバを表示するトポロジ マップを作成できます。

Emergency Responder サーバは、CDP メッセージの送信のほか、CDP をサポートする電話機の位置確認に CDP を使用します。スイッチに対する SNMP クエリーを介して Emergency Responder がこの情報を入手できるように、スイッチで CDP をイネーブルにしておく必要があります。

表 16-1 に、Emergency Responder ハードウェア プラットフォームの SNMP OID を示します。

表 16-1 Cisco Emergency Responder ハードウェア プラットフォーム OID

ハードウェア プラットフォーム	SNMP OID
Cisco MCS-7815-I	1.3.6.1.4.1.9.1.582
Cisco MCS-7825-H	1.3.6.1.4.1.9.1.583
Cisco MCS-7825-I	1.3.6.1.4.1.9.1.746
Cisco MCS-7835-H	1.3.6.1.4.1.9.1.584

表 16-1 Cisco Emergency Responder ハードウェア プラットフォーム OID (続き)

ハードウェア プラットフォーム	SNMP OID
Cisco MCS-7835-I	1.3.6.1.4.1.9.1.585
Cisco MCS-7845-H	1.3.6.1.4.1.9.1.586
Cisco MCS-7845-I	1.3.6.1.4.1.9.1.587

## Cisco Emergency Responder サブシステム ステータスのモニタリング

Emergency Responder は SYSAPPL-MIB をサポートします。これにより、CiscoWorks2000 またはサードパーティの SNMP ブラウザを使用して、次の Emergency Responder コンポーネントに関する情報にリモート アクセスできます。

- Cisco Emergency Responder サーバ
  - CERServer.exe
- Cisco PhoneTrackingEngine
  - CERPhoneTracking.exe
- MSQ Server 関連のサービス

SYSAPPL-MIB は SNMP を使用します。Emergency Responder では次の SYSAPPL-MIB テーブルをサポートしています。

- SysApplInstallPkgTable : メーカー、製品名、インストールされているバージョン、インストールした日付、位置などのアプリケーション情報を提供します。これは、関連する [Application Administration Web] ページ (適用される場合) にアクセスする部分 URL です。
- SysApplRunTable : アプリケーションの起動時間と実行時のステータスが記述されます。
- SysApplInstallElmtTable : 個々のアプリケーション要素、または関連する実行可能要素が記述されます。これは SysApplInstallPkgTable に定義されているアプリケーションから構成されます。
- SysApplElmtRunTable : ホスト システムで現在実行されているプロセス、または実行可能要素が記述されます。

## syslog からの情報収集

Cisco Syslog Collector を使用するように Emergency Responder を設定できます。

Cisco Syslog Collector と Cisco Syslog Analyzer は、Resource Management Essentials パッケージの一部として、CiscoWorks2000 と共に提供されます。また、Emergency Responder からの syslog 出力を、他のネットワーク管理システムに流用することもできます。

Cisco Syslog Collector は、Emergency Responder にレポートされるメッセージの共通システム ログを保守します。

Cisco Syslog Analyzer は、すべてのイベントを効率的に制御および表示するため、読み取りや解釈が容易で、システム メンテナンスと問題解決にも簡単に利用できます。

Cisco Syslog Collector のインストールと設定については、CiscoWorks2000 のマニュアルを参照してください。

syslog をイネーブルするには、次の手順を実行します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** [System]>[Cisco ER Group Settings] を選択します。  
Emergency Responder で [Emergency Responder Group Settings] ページが開きます。
  - ステップ 2** [Enable Syslog] で [enable] を選択します。
  - ステップ 3** [Syslog Server] フィールドにサーバの完全修飾 DNS 名を入力します (server.domain.com など)。
  - ステップ 4** [Update Settings] をクリックして、変更を保存します。  
Emergency Responder でただちに syslog へのメッセージの書き込みが開始されます。
- 

#### 関連項目

詳細については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Cisco Emergency Responder」を参照してください。





# CHAPTER 17

## データのバックアップと復元

---

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) 8.6 では、Disaster Recovery System を使用してシステム データのバックアップと復元を行います。

Disaster Recovery System の使用方法については、『*Cisco Emergency Responder 8.6 Administration Guide*』の「Configuring the Cisco Emergency Responder 8.6 Disaster Recovery System」を参照してください。

### 関連項目

[「コール履歴ログの収集」\(P.12-1\)](#)





# CHAPTER 18

## Data Migration Assistant のトラブルシューティング

Data Migration Assistant (DMA) は 2 つのフェーズで動作します。第 1 フェーズの Database では、次のフォルダが tar ファイルにバックアップされます。

- export
- import
- etc
- nena\_msag\_records

第 2 フェーズでは、バックアップ Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) のコンテンツが Emergency Responder 8.6 データベース スキーマに照らして検証されます。

次のトピックでは、DMA に関する問題の解決に役立つ情報について説明します。

- [「DMA のバックアップと検証の失敗」 \(P.18-1\)](#)
- [「DMA のバックアップは成功するが、検証に失する」 \(P.18-2\)](#)

### DMA のバックアップと検証の失敗

DMA のバックアップ中、次のような問題が発生することがあります。

**症状** DMA のバックアップと検証に失敗しました。

**推奨処置** 次のチェック リストを確認します。

- MSDE が実行されているかどうかを確認します。データベースが動作していない場合、バックアップは失敗します。
- バックアップ対象のノードが Subscriber ノードではなく Publisher ノードであることを確認します。Subscriber ノードでは DMA バックアップを実行できません。
- CSA が実行されていないことを確認します。CSA が実行されている場合、停止してからバックアップを開始します。

## DMA のバックアップは成功するが、検証に失する

DMA のバックアップ中、次のような問題が発生することがあります。

**症状** DMA のバックアップは成功しますが、検証に失敗します。

**推奨処置** 次のチェック リストを確認します。

- CSA が実行されていないことを確認します。CSA が実行されている場合、停止してからバックアップを開始します。CSA が DMA 操作に干渉します。
- 以降の分析について、データ検証ログを収集します。この場合、Emergency Responder 8.6 へのマイグレートが成功するには、データベースに含まれるデータを事前に変更する必要があることがあります。

DMA ログは次の場所にあります。

- exportdb.log と migrateCERCSV.log は C:\CiscoWebs\DMA\Bin にあります
- installdbwl.log、installdbwl.log.err、instaldbccm.log、instaldbccm.log.err、および dbl\_INSTALLDBxxxxxx.txt は C:\Program Files\Cisco\Trace\DBL にあります
- ログ ファイルは C:\Program Files\Cisco\Trace\DMA にあります

検証ログ ファイルは次のとおりです。

- exportdb.log
- installdbwl.log
- installdbwl.log.err
- dbl\_INSTALLEDBxxxxxx.txt



## CHAPTER 19

# Linux アップグレ 071ードのトラブルシューティング

Emergency Responder 8.6 から Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) の今後のバージョンにアップグレードする際、特定の問題が発生することがあります。ここでは、このような問題の原因と推奨されるアクションについて説明します。

## アップグレード パッチをインストールできない

アップグレード パッチをインストールする際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** [Install / Upgrade] メニューの最初のページでアップグレード パッチの詳細を入力した後に、「No valid upgrade options found」というエラー メッセージが表示されます。

**推奨処置** パブリッシャのアップグレード前に、サブスクリバはアップグレードしないでください。Emergency Responder サーバグループをアップグレードする場合は、必ずパブリッシャを最初にアップグレードする必要があります。

**推奨処置** 実際に指定したローカルまたはリモートパスに、有効で署名付きの ISO イメージが含まれ、拡張子が .sgn.iso であることを確認します。

## リモート ロケーションでアップグレード パッチをインストールできない

リモート ロケーションでパッチをインストールする際、次のような問題が発生することがあります。

**症状** [Install / Upgrade] メニューの最初のページでリモートの場所にあるアップグレード パッチの詳細を入力すると、「Incorrect user name/password」というエラー メッセージが表示されます。

**推奨処置** リモートの SFTP/FTP の場所について入力したユーザ名とパスワードが正しいことを確認します。

## チェックサム値の不一致

ISO イメージの処理で、次のような問題が発生することがあります。

**症状** ISO イメージを Emergency Responder サーバにダウンロードしましたが、チェックサム値が一致しません。

**推奨処置** Cisco.com から新しく ISO イメージをダウンロードし、もう一度アップグレードを試行します。

## アップグレードがキャンセルされる

アップグレードの実行中、次のような問題が発生することがあります。

**症状** アップグレードはキャンセルされましたが、システムをリブートするように求める警告メッセージが表示されます。

**推奨処置** アップグレード中に、Emergency Responder サーバ上の特定のサービス（アップグレードがキャンセルされたタイミングによって決まります）が停止した可能性があります。この場合、サーバをリブートすることが強く推奨されます。