



Cisco Emergency Responder の使用方法

Cisco Emergency Responder (Cisco ER) は、ユーザが危機的な状況に迅速かつ効率的に対処できるように支援する緊急時通信システムです。電話網内で誰かが緊急コールをかけると、Cisco ER は自動的にそれを通知し、コールを最寄りの Public Safety Answering Point (PSAP; 緊急応答機関) オペレータにルーティングします。Cisco ER ユーザ Web インターフェイスで、Cisco ER が提供する内線番号を使用して発信者のロケーションを探し出すことができます。一旦、発信者のロケーションがわかれば、緊急現場に出向くか、支援人員を派遣するか、または別の方法で、会社の緊急対応ポリシーの要件に従い行動することができます。

また、Cisco ER は、システムが受信した緊急コールのレコードを保持するため、後からこの情報にアクセスすることができます。

次のトピックで、Cisco ER の使用方法について説明します。

- [Cisco Emergency Responder ユーザ Web インターフェイスへのアクセス \(P.1-2\)](#)
- [誰かが緊急コールをかけたときの動作 \(P.1-3\)](#)
- [緊急コールへの受信応答 \(P.1-4\)](#)
- [緊急コールに関する詳細情報の取得 \(P.1-6\)](#)
- [電話機検索の使用方法 \(P.1-9\)](#)
- [緊急コールの履歴の表示 \(P.1-11\)](#)

Cisco Emergency Responder ユーザ Web インターフェイスへのアクセス

Web アラートを表示し、緊急コールに関する詳細情報を取得するには、Cisco ER にログインする必要があります。

Cisco ER ユーザ Web インターフェイスにログインするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** ブラウザのロケーションフィールドに、管理者から提示された URL を入力します。

メインの Cisco ER Web インターフェイスが表示されます。

- ステップ 2** **Navigation** プルダウンメニューから **Cisco ER User** を選択し、**Go** をクリックします。

Cisco Emergency Responder User Login ページが表示されます。

- ステップ 3** ユーザ名とパスワードを入力して、**Login** をクリックします。ログインできない場合は、ユーザ名とパスワードを管理者に確認してください。

Emergency Call Alert ページが表示されます。

どのページでも、画面上部の **Logout** リンクを選択することで、Cisco ER ユーザ Web インターフェイスを終了できます。



ヒント

Cisco ER ユーザ Web ページの機能の使い方に関するヘルプを表示するには、**Help>Help for this Screen** を選択します。

誰かが緊急コールをかけたときの動作

ここでは、誰かが緊急コールをかけたときに何が起こるかを簡単に説明します。

- 誰かが緊急コールをかけます。
- Cisco ER がコールを受信し、それを該当地域の最寄りの PSAP に転送します。
- 同時に、Cisco ER は、緊急対応担当者の電話機にコールして、緊急コールを受信したことを通知し、発信者の内線番号を提示します。管理者によるシステム設定によっては、発信者の内線番号、Emergency Response Location (ERL; 緊急対応ロケーション) の名前、緊急コールの時間を示す電子メール メッセージまたは電子メール ページを受信する場合があります。
- 緊急コールに関する情報は、Emergency Call Alert ページにも表示されます。この情報には、緊急コールの日付と時間、発信者の内線番号、ERL 名、および電話機のロケーションが含まれます。ERL の実際の住所やポート名などの発信者のロケーションに関する詳細は、コール レコードをクリックすると表示されます (ポート名は、スイッチ上で特定のポートに対して設定できます)。



(注) Cisco ER は、自動追跡された電話機についてのみポート名を表示します。

- 発信者のロケーションが判明したら、会社の緊急対応ポリシーに従ってコールに対処できます。
- 発信者が緊急コールをかけるとすぐに、Cisco ER は Emergency Call Alert ページを更新します。Cisco ER が何らかの理由でリアルタイムに更新できない場合 (たとえば、一時的にサーバへの接続が切断されているためなど) でも、Emergency Call Alert ページは 30 秒以内に更新されます。



(注) Cisco ER は発信者の内線番号を提供するだけで、実際の緊急コールを聞くことはできません。

緊急コールへの受信応答

緊急コールに受信応答するということは、次のことを意味しています。

- そのコールのために会社の緊急対応ポリシーに従って行動する責任を担っている。
- ポリシーに従い、発信者の物理的なロケーションに向向いたり、緊急事態の状況を電話で監視したりする必要が生じる場合があることを理解している。
- コールに受信応答すると、Cisco ER によって Emergency Call Alert ページリストからそのコールが削除され、さらに応答者の Emergency Call Alert ページだけでなくシステム内のすべてのオンサイト緊急対応担当者の Emergency Call Alert ページからそのエントリが消去されることを理解している。



(注) Cisco ER ユーザ Web インターフェイスへのアクセス権を持つすべてのセキュリティ担当者（オンサイト緊急対応担当者）に対して、Emergency Call Alert ページに同じ緊急コールが表示されます。コールに受信応答すると、Cisco ER はリストからそのコールを削除します。

コールレコードが Emergency Call Alert ページのリストから削除されても、Cisco ER によってコールに関する情報は保存されます。コール履歴を表示すると、受信応答済みの緊急コールに関する情報を確認できます（コール履歴の表示方法については、[P.1-11](#) の「[緊急コールの履歴の表示](#)」を参照してください）。また、電話機の内線番号を検索することで、発信者のロケーションに関する詳細情報を確認できます（発信者のロケーションに関する詳細を表示する方法については、[P.1-6](#) の「[緊急コールに関する詳細情報の取得](#)」を参照してください）。

始める前に

次の手順は、すでに Cisco ER にログインしており、Emergency Call Alert ページが表示されていることを前提にしています。

Cisco ER へのログイン方法については、[P.1-2](#) の「[Cisco Emergency Responder ユーザ Web インターフェイスへのアクセス](#)」を参照してください。

Cisco ER ユーザ Web サイトの任意のページから Emergency Call Alert ページを表示するには、**Web Alert** を選択します。

緊急コールに受信応答し、リストから緊急コールを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Emergency Call Alert ページで、受信応答する緊急コールの **ACKNOWLEDGE** をクリックします。

メッセージと、受信応答を確認するためのプロンプトが表示されます。

ステップ 2 **OK** をクリックします。

Cisco ER は、応答者の Emergency Call Alert ページと、システム内のすべてのオンサイト緊急対応担当者の Emergency Call Alert ページを更新し、受信応答されたコールを削除します。

緊急コールに関する詳細情報の取得

緊急コールに対処するために Emergency Call Alert ページに表示される内容より詳細な情報が必要となる場合や、後から法執行機関の担当者や他の緊急対応担当者にこれらの詳細情報を提示する必要がある場合があります (P.1-11 の「[緊急コールの履歴の表示](#)」を参照してください)。

Emergency Call Alert ページでコールレコードをクリックすると、即座に緊急コールの詳細情報を表示できます。

所在地の住所や 3 桁のエリアコードなど、表示される詳細情報はシステム管理者がシステムをどのように設定したかによって異なります。これらの詳細情報は、PSAP オペレータに対して表示される情報と同じ内容です。

これらの詳細情報に発信者の正確な物理ロケーションが示されていない場合がありますが、緊急コールの発信元エリアは示されています。詳細情報が緊急コールの発信者のロケーションを特定するために役立たないと判断した場合は、システム管理者に連絡してください。

表 1-1 に、Emergency Call Alert ページでコールレコードをクリックしたときに表示されるフィールドを示します。

表 1-1 緊急対応ロケーションに関連するフィールド

フィールド名	説明
ERL Name	システム管理者がコールのロケーションとして設定したゾーン名。
House Number	ビルの所在地住所の番号部分 (たとえば、170 West Tasman Dr. の場合は「170」)。
House Number Suffix	番地の区分番号 (/2 など) (ある場合)
Street Name	ビルの所在地住所のストリート名。
Street Suffix	ストリートのタイプ (Avenue の場合は AV など)。
Prefix Directional	ストリート名に含まれる場合は、先頭の方向表示 (たとえば、North の場合の N)。
Post Directional	ストリート名に含まれる場合は、末尾の方向表示 (たとえば、North の場合の N)。
Community Name	住所のコミュニティ名 (たとえば、市、町、地区の名前)。

表 1-1 緊急対応ロケーションに関連するフィールド（続き）

フィールド名	説明
State	2 桁の州の略記。
Main NPA	発信側の電話番号に関連付けられたメイン番号の 3 桁のエリアコード。
Customer Name	ERL に関連付けられた加入者番号。通常は、会社名。
Class of Service	ERL のサービスクラス。
Type of Service	ERL のサービスのタイプ。
Exchange	電話機にサービスを提供している電話局の Local Exchange Carrier (LEC; 地域通信事業者) 交換識別子。
Main Telephone No.	ERL に関連付けられたメインの電話番号。ERL のセキュリティオフィスの番号など。
Order Number	このレコードの作成または更新アクティビティのサービスオーダー番号。
Extract Date	レコードの作成日。
County ID	ゾーンの国識別コード（米国では、米国商務省統計局によって国に割り当てられた Federal Information Processing Standard (FIPS; 連邦情報処理標準) コード）。
Company ID	National Emergency Number Association (NENA) に登録されている会社識別コード。
Zip Code	住所の郵便番号。
Zip Code Extension	郵便番号のプラス 4 桁の数字。
Customer Code	カスタマーコード。自分のコードがわからない場合は、サービスプロバイダーから入手可能。
Comments	コメント（省略可能）。この ERL から緊急コールが発信された場合に、PSAP に対して表示することができます。
Longitude	ERL の経度。
Latitude	ERL の緯度。
Elevation	ERL の標高。

表 1-1 緊急対応ロケーションに関連するフィールド（続き）

フィールド名	説明
TAR Code	課税エリア レート コード。
Location	電話機の正確なロケーションを特定するために役立つロケーションの補足情報（自由形式）。 たとえば、このページの他の場所にあるいくつかの個別のフィールドに定義された所在地住所が繰り返して表示される場合もあります。

電話機検索の使用方法

Emergency Call Alert ページから消去されたコールについてロケーションの詳細情報を確認する必要がある場合は、電話機検索機能を使用して内線番号を検索します。発信者の内線番号がわからない場合は、Call History ページで検索できません。コール履歴の表示方法については、P.1-11 の「緊急コールの履歴の表示」を参照してください。

電話機を検索するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 メインメニューで **Phone Search** を選択します。

Locate Phone by Extension ページが表示されます。

ステップ 2 **Phone Extension** フィールドに、詳細情報を確認する発信者の内線番号を入力し、**Find** をクリックします。

画面下部に、発信者に関する詳細情報が表示されます。

表 1-1 に、電話機の内線番号を検索したときに表示されるフィールドを示します。

Emergency Call Alert ページに戻るには、メインメニューで **Web Alert** を選択します。



ヒント

- Cisco ER サーバの起動直後に緊急コールが発信された場合は、発信者のロケーション詳細情報をすぐに取得できないことがあります。その場合、この発信者の内線番号を使用した電話機検索の結果には「No matching phone for the given extension (指定された内線番号に一致する電話機がありません)」と表示されます。
- 発信者がある ERL で緊急コールを発信し、その後すぐに別の ERL に移動している場合もあります。電話機検索機能が使用される前に、Cisco ER がこの移動を登録していれば、電話機検索画面には発信者の 2 番目の ERL のロケーション詳細情報が表示されます。
- 1 つの内線番号を共有する電話機のロケーション詳細情報を表示すると、電話機検索画面には、その内線番号を共有するすべての電話機の詳細情報が表示されます。検索を絞り込むには、**Select a phone to view details** をクリックします。Last Time of Emergency Call フィールドに基づいて、詳細情報を表示する電話機を選択します。

緊急コールの履歴の表示

Cisco ER は、最近の 10,000 件の緊急コールについて履歴レコードを維持します。

場合によっては、最近のコール履歴情報を法執行機関の担当者や他の緊急対応担当者に提供する必要が生じることがあります。この情報は、報告する目的で使用される場合があります。たとえば、会社が、一定期間に受信する平均的な緊急コール数を処理するために十分なセキュリティ担当者（オンサイト緊急対応担当者）が配備されているかどうかを判断する必要がある場合があります。

緊急コールの履歴を維持することで、特定の日または特定の発信者から発信された緊急コール数、またはコールの説明に特定のキーワードを含む緊急コール数について詳細情報を表示できます。また、コールレコードの Comments フィールドにアクセスすることで、緊急事態の種類や何が行われたかなど、緊急コールについて追加情報を入力したり、表示したりできます。

コール履歴を表示するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 メインメニューで **Call History** を選択します。

Call History ページが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストとテキストフィールドを使用して、特定のコールサーチ条件を入力します。条件を追加するには **More** をクリックします。また、最後に追加された条件を削除するには **Fewer** をクリックします。



(注) 複数の条件を指定した場合は、必ず、すべての条件を満たす必要があるのか、またはいずれかの条件を満たすだけで良いのかを選択してください。たとえば、7月6日に会社のサンノゼのオフィスから発信された医療緊急コールをすべて表示する場合は、条件は次のようになります。

Find Details of calls where all of the conditions are satisfied and where Date is 07/06/2003 and where ERL Name is Exactly SanJose Building and Comments contains medical. (すべての条件を満たし、Date が 07/06/2003 で、ERL Name が SanJose Building に一致し、Comments に medical が含まれるコールの詳細情報を検索する)

ステップ 3 Find をクリックします。

指定した検索条件を満たすコールについて情報が表示されます。

情報が 1 つの画面に収まらない場合は、Cisco ER は複数ページを使用してコールをリストします。

現在のページ以外の情報を表示するには、リンクをクリックするか、または **Page** フィールドにページ番号を入力して **Page** リンクをクリックします。

ステップ 4 緊急コールについてのコメントを入力または変更するには、そのコール レコードの **Comments** フィールドで **edit** リンクをクリックします。Call Details ページが表示されます。

Call Details 画面の **Comments about the call** フィールドにコメントが表示されま

- コメントがフィールドの表示域より長い場合は、コンピュータのキーボードの右矢印と左矢印を使用して、コメントをスクロールできます。
- コメントを追加または編集するには、情報を入力して **Update** をクリックします。
- コメントを以前に保存されていた値に戻すには、**Reset** をクリックします。

ステップ 5 Close をクリックして、Call Details ページを閉じます。

表 1-2 に、緊急コールの履歴を表示したときに表示されるフィールドを示します。

表 1-2 コール履歴のフィールド

フィールド名	説明
ERL Name	システム管理者がコールのロケーションとして設定したゾーン名。
Caller's Extension	緊急コールの発信元の内線番号。
Time	緊急コールの発信時刻。
Date	緊急コールの発信日。
ELIN Used	緊急コールが切断された場合に、PSAP オペレータが緊急コールの発信者と連絡を取るために使用するコールバック番号。
Comments	コールのコメントを入力できる edit リンクを含むフィールド。コメントの入力方法の詳細については、 ステップ 4 を参照してください。



ヒント

Cisco ER は、最近の 10,000 件の緊急コールについて履歴レコードを維持します。それ以前の緊急コールのコール詳細情報を入手する必要がある場合は、システム管理者に情報の提供を要請してください。システム管理者であれば、これらのレコードを保存している可能性があります。

■ 緊急コールの履歴の表示