

# Configurar e solucionar problemas do alerta no local do CER

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Troubleshooting](#)

---

## Introdução

Este documento descreve as etapas para configurar e solucionar problemas de notificações de e-mail de alerta no local do Cisco Emergency Responder (CER). Quando alguém faz uma chamada de emergência (que é roteada por meio do CER), o CER oferece a capacidade de rotear a chamada de emergência para o Public Safety Answpoint (PSAP) e fornece notificação para o pessoal de alerta no local (segurança). As notificações para o pessoal de alerta no local são feitas através de uma mensagem de telefone IP, um alerta baseado na Web na interface de usuário final do Emergency Responder e uma mensagem de e-mail ou página se estiver usando paging baseado em e-mail.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas na versão CER 10.5.2.13900-12

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Configurar

Etapa 1. Navegue até a página CER Admin > Sistema > Configurações do Grupo CER e configure o Servidor de Correio SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) (Você pode usar o IP ou o

FQDN do servidor de correio) e o ID do Correio de Origem.

A ID de correio de origem é o nome de uma conta no servidor de correio que é usada para enviar correio à equipe de Alerta no local. Você pode criar uma conta no seu servidor de e-mail especificamente para notificações de e-mail do CER para os usuários. Você não precisa configurar o ID de correio do administrador do sistema para que o alerta no local funcione, isto é para mensagens relacionadas ao sistema.

Etapa 2. Navegue até a página CER Admin > ERL > Configurações de alerta no local e configure o campo Endereço de e-mail de alerta no local para qualquer equipe de alerta no local que você gostaria de receber notificações por e-mail. Este é o endereço de e-mail desse usuário. Se o usuário for John Smith e o endereço de e-mail interno for `jsmith@<suaempresa>.com`, você deverá digitar `jsmith@<suaempresa>.com`.

Etapa 3. Navegue até a página CER Admin > ERL > Conventional ERL e verifique se o pessoal de alerta no local está atribuído aos Locais de Resposta de Emergência (ERLs).

Observe que isso não é um requisito, e isso só deve ser feito se você desejar que uma equipe de alerta no local receba notificações quando chamadas de emergência forem feitas de telefones associados às suas respectivas ERLs.

Se não houver pessoal de alerta no local atribuído às ERLs, você poderá atribuí-las navegando até a página de Administração de CER > ERL > ERL Convencional > Selecione a ERL desejada para abrir a página de configuração de ERL. Na página de configuração, para mover os usuários de alerta no local da seção IDs de alerta disponíveis no local para as IDs de alerta no local da seção ERL, clique no usuário de alerta no local para selecionar esse usuário e, em seguida, clique no botão Adicionar. Para salvar as alterações de configuração, clique no botão Update.

## Troubleshooting

### Problemas comuns

- As configurações de alerta no local não estão definidas corretamente. Essa é a causa mais comum de problemas com notificações de e-mail de alerta no local. A melhor maneira de solucionar problemas é revisar a configuração e observar os rastreamentos.
- O CER não pode acessar o servidor SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Primeiro verifique a configuração no CER. Em seguida, tente executar um ping do endereço IP ou do FQDN (Fully Qualified Domain Name, Nome de domínio totalmente qualificado) (dependendo da configuração) a partir da CLI (Command Line Interface, Interface de linha de comando) do CER com o comando `utils network ping`. Observe que o simples fato de você poder fazer ping no servidor SMTP não significa que algo na rede não bloqueie o tráfego SMTP do CER para o servidor SMTP. Neste momento, a melhor maneira de solucionar esse problema é uma captura de pacote do CER e do servidor SMTP para verificar se as informações são enviadas do CER e recebidas no servidor SMTP.

### Configurar Rastreamentos

Para configurar os níveis de rastreamento apropriados para a solução de problemas, navegue até a página CER Admin > System > Server Settings e Select All para a Debug e a Trace Package List e clique em Update Settings para salvar as alterações.

## Rastrear Leitura

Os rastreamentos relevantes para a solução de problemas são o rastreamento do CERServer e, para localizá-lo, navegue até a página CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server e localize o arquivo/arquivos CERServerXX.log que cobrem o tempo da chamada de emergência.

Para localizar a seção do rastreamento do CERServer relacionada ao e-mail de alerta no local, procure por envio de notificação por e-mail no local e encontre a linha:

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

Mais informações relacionadas ao e-mail de alerta no local podem ser encontradas em:

```
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:
```

Se o e-mail tiver sido enviado com êxito, você deverá ver esta linha:

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

## Outras Técnicas de Solução de Problemas

A administração do servidor CER e do servidor SMTP são frequentemente de responsabilidade de diferentes indivíduos ou grupos dentro de uma organização. Para verificar rapidamente se o CER envia mensagens antes de envolver o administrador/administradores do servidor SMTP, você pode testar com um aplicativo de servidor SMTP que seja executado em seu desktop. Você deve ser capaz de encontrar um servidor SMTP para testar com uma pesquisa rápida usando seu mecanismo de pesquisa favorito para um servidor SMTP falso ou fictício.

Depois de fazer o download e a execução do servidor SMTP, você precisará navegar para a

página CER Admin > Sistema > Configurações do grupo CER e modificar as configurações do servidor de e-mail SMTP para refletir o endereço IP do PC/notebook que está executando o servidor SMTP. Lembre-se de alterar o endereço IP de volta para o endereço IP do servidor SMTP corporativo após o teste.

Exemplo de e-mail de alerta no local

#### DETALHES DE CHAMADAS DE EMERGÊNCIA (Gerados pelo CiscoER)

Ramal do chamador: 7975

Nome para Exibição: Telefone para Teste

Zona/ERL : TestERL

Local:

Descrição da porta:

Horário da Chamada: 13 de maio de 2015, 10h38min31s EDT

Para obter informações detalhadas sobre a chamada, consulte — <http://TestCERServer/ceruser>

Detalhes da chamada de emergência Ramal do chamador:Nome para exibição 7975 :Zona de telefone de teste/ERL :TestERL LOCAL : Descrição da porta : Hora da chamada : 13 de maio de 2015 10:38:31 AM EDT

Detalhes do campo E-mail de alerta no local

Ramal do chamador: este é o número de diretório do telefone em que o número 911 foi discado

Nome de exibição

- O CER 8.7 e posterior obtém a Exibição ASCII (ID do chamador) da página de configuração de linha/ramal do número chamador no Cisco Unified Communications Manager (CUCM), se estiver definido.

Zona/ERL

- Este é o ERL que foi usado para a chamada e depende de CER > Associação ERL > Porta do Switch ou CER > Associação ERL >Sub-redes IP

Local

- Para Porta de Switch, o local de rastreamento baseado é extraído de Associação ELM > Porta de Switch > Local, se configurado. Isso pode ser configurado manualmente ou retirado automaticamente do switch (se uma descrição for definida para a porta no switch). Para fazer isso, navegue até Phone Tracking > LAN Switch Details, marque a caixa Use port description as port location e clique em Save. Isso extrai as informações do switch (se estiverem definidas para cada porta) quando o rastreamento do telefone é executado.
- Para rastreamento baseado em sub-rede, o local pode ser definido (para cada sub-rede)

quando você configura a sub-rede. Para localizar, navegue para ERL Membership > IP Subnets.

#### Descrição da porta

- Ele é extraído da descrição de porta do switch físico (show run), se estiver configurado (por porta). Se você usar o rastreamento baseado em sub-rede, não haverá switch definido para extrair a descrição da porta e o CER usará o que estiver configurado para o local.

---

Observação: o URL usado no e-mail pode ser alterado dependendo da versão.

---

Nota: CER 8.7 e posterior devem exibir Exibição ASCII (ID do chamador) da página de configuração de linha/ramal do número chamador no CUCM, se estiver definido.

---

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.