

Configurer et dépanner l'e-mail d'alerte CER sur site

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurer](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de configuration et de dépannage des notifications par e-mail d'alerte sur site de Cisco Emergency Responder (CER). Lorsqu'une personne passe un appel d'urgence (acheminé via le CER), le CER offre la possibilité d'acheminer l'appel d'urgence vers le point de réponse de sécurité publique (PSAP) et informe le personnel d'alerte sur site (sécurité). Les notifications au personnel d'alerte sur site sont effectuées via un message de téléphone IP, une alerte Web sur l'interface utilisateur de l'Emergency Responder et un message électronique ou une page si vous utilisez la radiomessagerie par courrier électronique.

Conditions préalables

Exigences

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur la version 10.5.2.13900-12 du CER

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configurer

Étape 1 : accédez à la page CER Admin > System > CER Group Settings et configurez le serveur de messagerie SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) (vous pouvez utiliser l'adresse IP ou le nom de domaine complet du serveur de messagerie), ainsi que l'ID de messagerie source.

L'ID du message source est le nom d'un compte sur le serveur de messagerie utilisé pour envoyer des messages au personnel d'alerte sur site. Vous pouvez créer un compte sur votre serveur de messagerie spécifiquement pour les notifications par e-mail de CER aux utilisateurs. Vous n'avez pas besoin de configurer l'ID de messagerie de l'administrateur système pour que l'alerte sur site fonctionne, cela concerne les messages liés au système.

Étape 2. Accédez à la page CER Admin > ERL > Onsite Alert Settings et configurez le champ Onsite Alert Email Address pour tout membre du personnel d'alerte sur site qui souhaite recevoir des notifications par e-mail. Il s'agit de l'adresse e-mail de cet utilisateur. Si votre utilisateur est John Smith et que son adresse e-mail interne est jsmith@<votreentreprise>.com, vous devez entrer jsmith@<votreentreprise>.com.

Étape 3. Accédez à la page CER Admin > ERL > Conventional ERL et vérifiez que le personnel d'alerte sur site est affecté aux sites d'intervention d'urgence (ERL).

Notez que ceci n'est pas obligatoire et ne doit être effectué que si vous souhaitez que des alertes spécifiques sur site reçoivent des notifications lorsque des appels d'urgence sont passés à partir de téléphones associés à leurs ERL respectifs.

Si aucun personnel d'alerte sur site n'est affecté aux ERL, vous pouvez les affecter en accédant à la page CER Admin > ERL > Conventional ERL > Select the desirable ERL to open the ERL configuration page. Sur la page de configuration, afin de déplacer les utilisateurs d'alertes sur site de la section ID d'alertes sur site disponibles vers les ID d'alertes sur site de la section ERL, cliquez sur l'utilisateur d'alertes sur site pour le sélectionner, puis cliquez sur le bouton Ajouter. Pour enregistrer les modifications de configuration, cliquez sur le bouton Update.

Dépannage

Problèmes courants

- Les paramètres d'alerte sur site ne sont pas configurés correctement. Il s'agit de la cause la plus fréquente des problèmes liés aux notifications par e-mail d'alerte sur site. Le meilleur moyen de dépanner est de revoir la configuration et d'examiner les traces.
- CER ne parvient pas à atteindre le serveur SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Vérifiez d'abord la configuration dans CER. Ensuite, essayez d'envoyer une requête ping à l'adresse IP ou au nom de domaine complet (FQDN) (selon la configuration) à partir de l'interface de ligne de commande (CLI) de CER à l'aide de la commande `utils network ping`. Notez que le simple fait de pouvoir envoyer une requête ping au serveur SMTP ne signifie pas qu'un élément du réseau ne bloque pas le trafic SMTP entre CER et le serveur SMTP. À ce stade, le meilleur moyen de résoudre ce problème est une capture de paquets à partir de CER et du serveur SMTP pour vérifier que les informations sont envoyées à partir de CER et reçues sur le serveur SMTP.

Configurer les suivis

Afin de configurer les niveaux de suivi appropriés pour le dépannage, accédez à la page CER

Admin > System > Server Settings et Select All for Debug and Trace Package List, puis cliquez sur Update Settings pour enregistrer les modifications.

Lecture De Trace

Les traces pertinentes pour le dépannage sont la trace CERServer et pour le découvrir, accédez à la page CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server et recherchez le fichier/les fichiers CERServerXX.log qui couvrent l'heure de l'appel d'urgence.

Afin de trouver la section de la trace CERServer qui se rapporte à l'e-mail d'alerte sur site, recherchez l'envoi d'une notification par e-mail sur site, vous devriez trouver la ligne :

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

Vous trouverez plus d'informations sur les e-mails d'alerte sur site :

```
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:
```

Si l'e-mail a bien été envoyé, la ligne suivante doit s'afficher :

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

Autres techniques de dépannage

L'administration du serveur CER et du serveur SMTP incombe souvent à différents individus ou groupes au sein d'une organisation. Pour vérifier rapidement que CER envoie des messages avant d'impliquer l'administrateur/les administrateurs du serveur SMTP, vous pouvez tester une application de serveur SMTP qui s'exécute sur votre bureau. Vous devez être capable de trouver un serveur SMTP pour effectuer une recherche rapide à l'aide de votre moteur de recherche favori pour trouver un serveur SMTP factice ou factice.

Une fois que le serveur SMTP est téléchargé et en cours d'exécution, vous devez accéder à la page CER Admin > System > CER Group Settings et modifier les paramètres du serveur de messagerie SMTP afin de refléter l'adresse IP de l'ordinateur/ordinateur portable exécutant le serveur SMTP. N'oubliez pas de redéfinir l'adresse IP sur l'adresse IP de votre serveur SMTP

d'entreprise après le test.

Exemple d'e-mail d'alerte sur site

DÉTAILS DE L'APPEL D'URGENCE (généré par CiscoER)

Poste de l'appelant : 7975

Nom d'affichage : Téléphone test

Zone/ERL : TestERL

Emplacement:

Description du port :

Heure d'appel : 13 mai 2015 10:38:31 HAE

Pour obtenir des informations détaillées sur les appels, consultez le site :

<http://TestCERServer/ceruser>

Détails de l'appel d'urgence Poste de l'appelant :7975 Nom complet : Test Phone Zone/ERL :
TestERL LOCATION : Port Description : Call Time : May 13, 2015 10:38:31 AM EDT

Détails du champ E-mail d'alerte sur site

Poste de l'appelant : il s'agit du numéro de répertoire du téléphone sur lequel le numéro 911 a été composé

Nom d'affichage

- CER 8.7 et versions ultérieures extrait l'affichage ASCII (ID de l'appelant) de la page de configuration de ligne/poste du numéro appelant dans Cisco Unified Communications Manager (CUCM), si cette option est définie.

Zone/ERL

- Il s'agit de l'ERL qui a été utilisé pour l'appel et qui dépend de CER > Appartenance ERL > Port de commutateur ou CER > Appartenance ERL > Sous-réseaux IP

Emplacement

- Pour le suivi basé sur le port de commutateur, l'emplacement est extrait de Appartenance ELM > Port de commutateur > Emplacement, si configuré. Il peut être configuré manuellement ou retiré automatiquement du commutateur (si une description est définie pour le port sur le commutateur). Pour ce faire, accédez à Phone Tracking > LAN Switch Details, cochez la case Use port description as port location et cliquez sur Save. Les informations sont extraites du commutateur (si elles sont définies pour chaque port) lors de l'exécution du suivi du téléphone.
- Pour le suivi par sous-réseau, l'emplacement peut être défini (pour chaque sous-réseau) lorsque vous configurez le sous-réseau. Afin de trouver, naviguez à Appartenance ERL >

Sous-réseaux IP.

Description du port

- Ceci est tiré de la description du port du commutateur physique (show run), s'il est configuré (par port). Si vous utilisez le suivi basé sur les sous-réseaux, il n'y aura pas de commutateur défini à partir duquel extraire la description du port, et CER utilise tout ce qui est configuré pour l'emplacement.

Remarque : l'URL utilisée dans l'e-mail peut varier en fonction de la version.

Remarque : CER 8.7 et versions ultérieures doivent afficher l'affichage ASCII (ID de l'appelant) à partir de la page de configuration de ligne/poste du numéro appelant dans CUCM, si cette option est définie.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.