

# Konfigurieren und Fehlerbehebung bei CER-Warnungs-E-Mail vor Ort

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Fehlerbehebung](#)

## Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Konfigurieren und Beheben von Cisco Emergency Responder (CER)-E-Mail-Warnmeldungen vor Ort beschrieben. Wenn jemand einen Notruf tätigt (der über CER weitergeleitet wird), bietet CER die Möglichkeit, den Notruf an die Notrufabfragestelle (Public Safety Answering Point, PSAP) weiterzuleiten, und informiert das bauseitige Warnpersonal. Benachrichtigungen an das Warnpersonal vor Ort erfolgen über eine IP-Telefonnachricht, eine webbasierte Warnmeldung über die Endbenutzeroberfläche des Emergency Responder und eine E-Mail-Nachricht oder -Seite, wenn E-Mail-basiertes Paging verwendet wird.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf CER-Version 10.5.2.13900-12.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

## Konfigurieren

**Schritt 1:** Navigieren Sie zur **Seite CER-Admin > System > CER Group Settings**, und konfigurieren Sie den SMTP-Mail-Server (Simple Mail Transfer Protocol) (Sie können die IP-Adresse oder den FQDN des Mail-Servers verwenden) sowie die Quell-Mail-ID.

Die Quell-E-Mail-ID ist der Name eines Kontos auf dem Mailserver, das zum Senden von E-Mails an Mitarbeiter von Warnmeldungen vor Ort verwendet wird. Sie können ein Konto auf Ihrem Mail-Server speziell für E-Mail-Benachrichtigungen von CER an Benutzer erstellen. Sie müssen die E-Mail-ID des Systemadministrators für die Funktion der Vor-Ort-Warnung nicht konfigurieren. Dies gilt für systembezogene Nachrichten.

**Schritt 2.** Navigieren Sie zur **Seite "CER Admin" > ERL > Onsite Alert Settings**, und konfigurieren Sie das Feld **"Onsite Alert Email Address" (E-Mail-Adresse für Vor-Ort-Warnmeldungen)** für alle Mitarbeiter, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten möchten. Dies ist die E-Mail-Adresse dieses Benutzers. Wenn Ihr Benutzer John Smith ist und seine interne E-Mail-Adresse `jsmith@<IhrUnternehmen>.com` lautet, geben Sie `jsmith@<IhrUnternehmen>.com` ein.

**Schritt 3:** Navigieren Sie zur **CER-Admin-Seite > ERL > Conventional ERL**, und vergewissern Sie sich, dass Notfalleinsatzkräfte (Emergency Response Locations, ERLs) vor Ort zugewiesen sind.

Beachten Sie, dass dies keine Voraussetzung ist. Dies sollte nur geschehen, wenn bestimmte Mitarbeiter vor Ort benachrichtigt werden sollen, wenn Notrufe von Telefonen getätigt werden, die ihren jeweiligen ERLs zugeordnet sind.

Wenn den ERLs kein Warnpersonal vor Ort zugewiesen ist, können Sie diese zuweisen, indem Sie auf der **Seite CER-Verwaltung > ERL > Konventionelles ERL > die gewünschte ERL auswählen, um die ERL-Konfigurationsseite zu öffnen**. Um Warnungs-Benutzer vor Ort aus dem Abschnitt "Verfügbare Vor-Ort-Warnungs-IDs" auf die Vor-Ort-Warnungs-IDs für den ERL-Abschnitt zu verschieben, klicken Sie auf den Warnungs-Benutzer vor Ort, um diesen Benutzer auszuwählen, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Um die Konfigurationsänderungen zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren**.

## Fehlerbehebung

### Häufige Probleme

- Die Einstellungen für die Warnung vor Ort sind nicht richtig konfiguriert. Dies ist die häufigste Ursache für Probleme mit E-Mail-Warnmeldungen vor Ort. Die beste Möglichkeit zur Fehlerbehebung besteht darin, die Konfiguration zu überprüfen und sich die Ablaufverfolgungen anzusehen.
- CER kann den SMTP-Server (Simple Mail Transfer Protocol) nicht erreichen. Überprüfen Sie zunächst die Konfiguration in CER. Versuchen Sie anschließend, über die Befehlszeilenschnittstelle (CLI) von CER mit dem Befehl `utils network ping` einen Ping an die IP-Adresse oder den vollqualifizierten Domännennamen (Fully Qualified Domain Name, FQDN) zu senden (abhängig von der Konfiguration). Beachten Sie, dass nur, weil Sie den SMTP-Server pingen können, dies nicht bedeutet, dass etwas im Netzwerk den SMTP-Verkehr vom CER zum SMTP-Server nicht blockiert. Derzeit besteht die beste Methode zur Fehlerbehebung darin, ein Paket von CER und vom SMTP-Server zu erfassen, um sicherzustellen, dass die Informationen von CER gesendet und vom SMTP-Server empfangen werden.

### Traces konfigurieren

Um die entsprechenden Ablaufverfolgungsebenen für die Fehlerbehebung zu konfigurieren,

navigieren Sie zu CER Admin Page > System > Server **Settings**, und wählen Sie **All** für **Debug** und **Trace Package List** aus, und klicken Sie dann auf **Update** Settings, um die Änderungen zu speichern.

## Nachverfolgung

Die relevanten Ablaufverfolgungen für die Fehlerbehebung sind die CERServer-Ablaufverfolgung. Um dies herauszufinden, navigieren Sie zu **CER Serviceability > System Logs > CER Logs > CER Server** und suchen Sie die Datei/Dateien **CERServerXX.log**, die die Zeit des Notrufs abdecken.

Um den Abschnitt der CERServer-Ablaufverfolgung zu finden, der sich auf die Benachrichtigungs-E-Mail vor Ort bezieht, suchen Sie nach dem Versenden der Benachrichtigung per E-Mail, und finden Sie die folgende Zeile:

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

Weitere Informationen zu Warnmeldungen vor Ort finden Sie unter:

```
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:7975Zone/ERL :TestERLLOCATION :Call Time :May 13, 2015 10:38:31 AM EDT
```

Wenn die E-Mail erfolgreich gesendet wurde, muss folgende Zeile angezeigt werden:

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

## Andere Fehlerbehebung Techniken

Die Administration des CER-Servers und des SMTP-Servers liegt oft in der Verantwortung verschiedener Personen oder Gruppen innerhalb einer Organisation. Um schnell zu überprüfen, ob CER Nachrichten sendet, bevor Sie den Administrator/die Administratoren des SMTP-Servers einbeziehen, können Sie mit einer SMTP-Serveranwendung testen, die auf Ihrem Desktop ausgeführt wird. Sie müssen in der Lage sein, einen SMTP-Server zu finden, um mit einer Schnellsuche nach einem gefälschten oder Dummy-SMTP-Server zu testen.

Nachdem Sie den SMTP-Server heruntergeladen und ausgeführt haben, müssen Sie zur **CER-Admin-Seite > System > CER Group Settings (System > CER-Gruppeneinstellungen)** navigieren und die **SMTP Mail Server**-Einstellungen ändern, um die IP-Adresse des PCs/Laptops wiederzugeben, auf dem der SMTP-Server ausgeführt wird. Denken Sie daran, die IP-Adresse nach dem Test wieder in die IP-Adresse Ihres Unternehmens-SMTP-Servers zu ändern.

## Beispiel für E-Mail-Benachrichtigung vor Ort

NOTRUFDETAILS (von CiscoER generiert)

Anruferdurchwahl: 7975

Anzeigename: Testtelefon

Zone/ERL: TestERL  
Standort:  
Portbeschreibung:  
Anrufzeit: 13.05.2015 10:38:31 Uhr EDT

Detaillierte Anrufinformationen finden Sie unter: <http://TestCERServer/ceruser>

Details zu Notrufen Anruferdurchwahl: 7975 Anzeigename: Test Phone Zone/ERL:TestERL  
STANDORT: Portbeschreibung: Anrufzeit: 13.05.2015 10:38:31 Uhr EDT

## Warnungs-E-Mail vor Ort Feld Details

**Anruferdurchwahl:** Dies ist die Nummer im Telefonverzeichnis, in dem die 911 gewählt wurde.

### Anzeigename

- CER 8.7 und höher ruft die ASCII-Anzeige (Anrufer-ID) von der Leitungs-/Durchwahlkonfigurationsseite der anrufenden Nummer in Cisco Unified Communications Manager (CUCM) ab, wenn diese Einstellung aktiviert ist.

### Zone/ERL

- Dies ist die ERL, die für den Anruf verwendet wurde und von **CER > ERL Membership > Switch Port** or **CER > ERL Membership > IP Subnets** abhängt.

### Location (Standort)

- Für die auf dem Switch-Port basierende Nachverfolgung wird Location (Standort) von **ELM Membership > Switch Port > Location (ELM-Mitgliedschaft > Switch-Port > Standort)** abgezogen, falls konfiguriert. Dies kann manuell konfiguriert oder automatisch vom Switch durchgeführt werden (wenn eine Beschreibung für den Port am Switch definiert ist). Navigieren Sie dazu zu **Phone Tracking > LAN Switch Details (Telefonüberwachung > LAN-Switch-Details)**, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Use port description as port location (Portbeschreibung als Portstandort verwenden)**, und klicken Sie auf **Save (Speichern)**. Dieser Befehl ruft die Informationen vom Switch ab (sofern für jeden Port definiert), wenn die Telefonüberwachung ausgeführt wird.
- Für die auf dem Subnetz basierende Nachverfolgung kann der Standort (für jedes Subnetz) festgelegt werden, wenn Sie das Subnetz konfigurieren. Um zu suchen, navigieren Sie zu **ERL Membership > IP Subnets**.

### Portbeschreibung

- Dies ergibt sich aus der Portbeschreibung des physischen Switches (show run), falls dieser konfiguriert ist (pro Port). Wenn Sie die Subnet-basierte Nachverfolgung verwenden, gibt es keinen Switch, von dem die Portbeschreibung abgerufen werden kann, und der CER verwendet alle für den Standort konfigurierten Parameter.

**Anmerkung:** Die in der E-Mail verwendete URL kann sich je nach Version ändern.

**Anmerkung:** CER 8.7 und höher müssen die ASCII-Anzeige (Anrufer-ID) von der Leitungs-/Erweiterungskonfigurationsseite der anrufenden Nummer in CUCM anzeigen, wenn diese

Einstellung aktiviert ist.