Probleme mit der Telefonregistrierung beim Redsky E911-Service aufgrund einer fehlenden internen Subnetzkonfiguration

Inhalt

Problem

Mehrere Cisco Telefone konnten nach einer Standortmigration nicht als HELD-Geräte (Hosted Emergency Location Database) beim Redsky E911-Service registriert werden. Die betroffenen Geräte meldeten IPv6- und IPv4-Adressen, und obwohl sie IPv6-Bereiche zu den IP Trust-Einstellungen hinzugefügt und Geräte neu gestartet haben, ist die Registrierung mehrerer Telefone weiterhin fehlgeschlagen. Darüber hinaus konnten die Registrierungsfehler nicht für alle Geräte behoben werden, wenn versucht wurde, die HELD-Anforderung des Geräts von Redsky zu löschen und Telefone in WebEx Calling neu zu starten.

Folgende Geräte haben Registrierungsprobleme:

- BC:AB:F5:DA:44:A5 (IPv6: 2620:107:9098:4403:beab:f5ff:feda:44a5)
- BC:AB:F5:DA:40:9D (IPv6: 2620:107:9098:4403:beab:f5ff:feda:409d)
- BC:AB:F5:DA:20:CD (IPv6: 2620:107:9098:4403:beab:f5ff:feda:20cd)
- BC:AB:F5:DA:4D:E4 (IPv6: 2620:107:9098:4403:beab:f5ff:feda:4de4)
- AC:7E:8A:B7:D0:35 (IPv6: 2620:107:9098:4404:ae7e:8aff:feb7:d035)
- BC:AB:F5:DA:47:90 (IPv6: 2620:107:9098:4405:beab:f5ff:feda:4790)
- 7C:62:E7:CF:A1:3C (IPv6: 2620:107:9098:4405:7e62:e7ff:fecf:a13c)
- BC:AB:F5:DA:44:CC (IPv6: 2620:107:9098:4405:beab:f5ff:feda:44cc)

Umwelt

- Bereitstellung von Cisco WebEx Calling mit E911-Dienstintegration
- Redsky E911 Serviceplattform für Notfall-Standortdienste
- Mehrere Cisco IP-Telefone in einer Dual-Stack-Netzwerkkonfiguration (IPv4/IPv6)
- Aktuelle Standortmigration, die eine E911-Servicefunktion für alle Geräte erfordert
- Telefone mit IPv4- und IPv6-Adressierung

Auflösung

Die Lösung bestand darin, fehlende interne Subnetzbereiche in der Konfiguration des Redsky Portals zu identifizieren und zu konfigurieren, um eine ordnungsgemäße Geräteerkennung und -registrierung zu ermöglichen.

Schritt 1: Überprüfung der fehlgeschlagenen Registrierung

Der Benutzer bestätigte die Erkennungsmethode, die für den neuen Standort verwendet werden soll. Die ausgewählte Methode ist die IP-Bereichserkennungsmethode. Daher müssen Sie überprüfen, ob die von den Geräten verwendeten öffentlichen und lokalen IP-Bereiche im RedSky-Portal konfiguriert wurden.

Die Untersuchung ergab, dass bestimmte von den Geräten verwendete interne Subnetze (Validated on Control Hub Public and Local IPs) nicht in die Redsky-Konfiguration aufgenommen wurden, sodass die Telefone nicht ordnungsgemäß als HELD-Geräte erkannt und registriert wurden.

Phase 2: Identifizieren fehlender interner Subnetze

Diese internen IP-Bereiche fehlten in der Konfiguration des Redsky Portals:

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

Schritt 3: Fehlende private IP-Bereiche hinzufügen

Die fehlenden internen Subnetze und privaten IP-Bereiche wurden der Redsky-Konfiguration hinzugefügt, um eine ordnungsgemäße Geräteerkennung und -registrierung zu ermöglichen.

Schritt 4: Betroffene Geräte neu starten

Nachdem die fehlenden privaten IP-Bereiche zur Redsky-Konfiguration hinzugefügt wurden, wurden alle betroffenen Geräte neu gestartet, um einen neuen Registrierungsversuch beim E911-Dienst auszulösen.

Schritt 5: Überprüfung der erfolgreichen Registrierung

Nach der Aktualisierung der Konfiguration und dem Neustart des Geräts wurden alle zuvor ausgefallenen Geräte erfolgreich als HELD-Geräte im Redsky Portal registriert, wodurch die E911-Funktionalität für den Standort wiederhergestellt wurde.

Ursache

Die Registrierungsfehler wurden durch eine unvollständige interne Subnetzkonfiguration im Redsky E911-Serviceportal verursacht. Das Redsky-System erfordert, dass alle internen Subnetze und privaten IP-Bereiche, die von den Telefonen verwendet werden, explizit im Portal konfiguriert werden, damit eine ordnungsgemäße Geräteerkennung und -registrierung möglich ist. Wenn Telefone versuchten, sich aus IP-Bereichen zu registrieren, die nicht in der Redsky-Konfiguration enthalten waren, schlug der Registrierungsvorgang fehl, obwohl die Geräte ordnungsgemäß für Dual-Stack-Netzwerke konfiguriert waren und über gültige IPv6-Adressen verfügten. Die Dual-Stack-Konfiguration der Geräte trug dazu bei, da die Telefone sowohl IPv4- als auch IPv6-Adressen meldeten. Die fehlende interne Subnetzkonfiguration verhinderte jedoch eine erfolgreiche Registrierung unabhängig von der verwendeten IP-Version.

Verwandte Inhalte

- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.