# Problèmes d'enregistrement du téléphone avec le service Redsky E911 en raison d'une configuration de sous-réseau interne manquante

## Table des matières

## Problème

Plusieurs téléphones Cisco n'ont pas pu s'enregistrer en tant que périphériques HELD (Hosted Emergency Location Database) auprès du service Redsky E911 après une migration de site. Les périphériques concernés annonçaient des adresses IPv6 et IPv4. Malgré l'ajout de plages IPv6 aux paramètres IP Trust et le redémarrage des périphériques, plusieurs téléphones n'ont toujours pas pu s'enregistrer. En outre, les tentatives de suppression de la requête HELD du périphérique de Redsky et le redémarrage des téléphones dans Webex Calling n'ont pas résolu les échecs d'enregistrement de tous les périphériques.

Les périphériques spécifiques rencontrant des problèmes d'enregistrement étaient les suivants :

- BC:AB:F5:DA:44:A5 (IPv6: 2620:107:9098:4403:beab:f5ff:feda:44a5)
- BC:AB:F5:DA:40:9D (IPv6: 2620:107:9098:403: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: 2620:107:9098:404: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: 2620:107:9098:405:7e62:e7ff:fecf:a13c)
- BC:AB:F5:DA:44:CC (IPv6: 2620:107:9098:4405:beab:f5ff:feda:44cc)

## Environnement

- Déploiement de Cisco Webex Calling avec intégration du service E911
- Plate-forme de service Redsky E911 pour services de localisation d'urgence
- Plusieurs téléphones IP Cisco dans une configuration réseau à double pile (IPv4/IPv6)
- Migration d'emplacement récente nécessitant la fonctionnalité de service E911 pour tous les périphériques
- Téléphones configurés avec l'adressage IPv4 et IPv6

# Résolution

La résolution impliquait l'identification et la configuration des plages de sous-réseaux internes manquantes dans la configuration du portail Redsky pour permettre la détection et l'enregistrement appropriés des périphériques.

## Étape 1: Examiner l'échec enregistrement

L'utilisateur a confirmé la méthode de détection à utiliser sur le nouvel emplacement. La méthode de détection de plage IP est la méthode sélectionnée. Vous devez donc valider que les plages IP publiques et locales utilisées par les périphériques ont été configurées dans le portail RedSky.

L'enquête a révélé que des sous-réseaux internes spécifiques utilisés par les périphériques (validés sur les adresses IP publiques et locales du concentrateur de contrôle) n'étaient pas inclus dans la configuration Redsky, ce qui empêche la détection et l'enregistrement corrects des téléphones en tant que périphériques en attente.

## Étape 2: Identifier les sous-réseaux internes manquants

Ces plages IP internes ont été identifiées comme manquantes dans la configuration du portail Redsky :

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

### Étape 3: Ajouter les plages d'adresses IP privées manquantes

Les sous-réseaux internes manquants et les plages IP privées ont été ajoutés à la configuration Redsky pour permettre une détection et un enregistrement corrects des périphériques.

### Étape 4: Redémarrer les périphériques affectés

Après avoir ajouté les plages IP privées manquantes à la configuration Redsky, tous les périphériques concernés ont été redémarrés pour déclencher une nouvelle tentative d'enregistrement avec le service E911.

### Étape 5: Vérifier la réussite de l'inscription

Après la mise à jour de la configuration et le redémarrage du périphérique, tous les périphériques précédemment défaillants ont été enregistrés comme périphériques HELD sur le portail Redsky, ce qui a permis de restaurer la fonctionnalité E911 pour l'emplacement.

## Motif

Les échecs d'enregistrement sont dus à une configuration de sous-réseau interne incomplète dans le portail de service Redsky E911. Le système Redsky exige que tous les sous-réseaux internes et les plages IP privées utilisés par les téléphones soient explicitement configurés dans le portail pour une détection et un enregistrement corrects des périphériques. Lorsque des téléphones ont tenté de s'enregistrer à partir de plages IP non incluses dans la configuration Redsky, le processus d'enregistrement a échoué, même si les périphériques étaient correctement configurés pour la mise en réseau à double pile et avaient des adresses IPv6 valides. La configuration à double pile des périphériques a été un facteur contributif, car les téléphones annonçaient à la fois des adresses IPv4 et IPv6, mais la configuration de sous-réseau interne manquante a empêché un enregistrement réussi, quelle que soit la version IP utilisée.

## Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

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.