Problemi di registrazione telefonica con il servizio Redsky E911 a causa di una configurazione della subnet interna mancante

Sommario

Problema

Più telefoni Cisco non sono riusciti a registrarsi come dispositivi HOLD (Hosted Emergency Location Database) con il servizio Redsky E911 dopo una migrazione di posizione. I dispositivi interessati pubblicizzavano gli indirizzi IPv6 e IPv4 e, nonostante l'aggiunta di intervalli IPv6 alle impostazioni del trust IP e l'esecuzione del riavvio dei dispositivi, la registrazione di diversi telefoni ha continuato a non riuscire. Inoltre, i tentativi di eliminare la richiesta di blocco dispositivo da Redsky e di riavviare i telefoni in Webex Calling non hanno risolto gli errori di registrazione per tutti i dispositivi.

I dispositivi specifici con problemi di registrazione includono:

- 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)

Ambiente

- Implementazione di Cisco Webex Calling con integrazione del servizio E911
- Piattaforma di servizio Redsky E911 per servizi di localizzazione di emergenza
- Più telefoni IP Cisco in una configurazione di rete a doppio stack (IPv4/IPv6)
- Migrazione recente della posizione che richiede la funzionalità del servizio E911 per tutti i dispositivi
- Telefoni configurati con indirizzamento IPv4 e IPv6

Risoluzione

La risoluzione implicava l'identificazione e la configurazione degli intervalli di subnet interni mancanti nella configurazione del portale Redsky per consentire il rilevamento e la registrazione corretti dei dispositivi.

Passaggio 1: Analizza errore di registrazione

L'utente ha confermato il metodo di individuazione da utilizzare nel nuovo percorso. Il metodo di rilevamento dell'intervallo IP è il metodo selezionato, pertanto è necessario verificare che gli intervalli IP pubblici e locali utilizzati dai dispositivi siano stati configurati nel portale RedSky.

Dalle indagini è emerso che specifiche subnet interne utilizzate dai dispositivi (convalidate su IP pubblici e locali dell'hub di controllo) non erano incluse nella configurazione di Redsky, impedendo il corretto rilevamento e la registrazione dei telefoni come dispositivi BLOCCATI.

Passaggio 2: Individuazione subnet interne mancanti

Questi intervalli IP interni sono stati identificati come mancanti dalla configurazione del portale Redsky:

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

Passaggio 3: Aggiungi intervalli IP privati mancanti

Le subnet interne mancanti e gli intervalli IP privati sono stati aggiunti alla configurazione di Redsky per consentire il rilevamento e la registrazione corretti del dispositivo.

Passaggio 4: Riavvia i dispositivi interessati

Dopo aver aggiunto gli intervalli IP privati mancanti alla configurazione di Redsky, tutti i dispositivi interessati sono stati riavviati per attivare un nuovo tentativo di registrazione con il servizio E911.

Passaggio 5: Verifica registrazione riuscita

Dopo l'aggiornamento della configurazione e il riavvio del dispositivo, tutti i dispositivi che in precedenza presentavano errori sono stati registrati correttamente come dispositivi BLOCCATI nel portale Redsky, ripristinando la funzionalità E911 per la posizione.

Causa

Gli errori di registrazione sono stati causati da una configurazione incompleta della subnet interna nel portale di servizio Redsky E911. Il sistema Redsky richiede che tutte le subnet interne e gli intervalli IP privati utilizzati dai telefoni siano configurati esplicitamente nel portale per il rilevamento e la registrazione corretti dei dispositivi. Quando i telefoni hanno tentato di effettuare la registrazione da intervalli IP non inclusi nella configurazione Redsky, il processo di registrazione non è riuscito anche se i dispositivi erano configurati correttamente per reti a doppio stack e avevano indirizzi IPv6 validi. La configurazione a doppio stack dei dispositivi ha contribuito, poiché i telefoni pubblicizzavano indirizzi IPv4 e IPv6, ma la configurazione della subnet interna mancante ha impedito la corretta registrazione indipendentemente dalla versione IP utilizzata.

Contenuto correlato

- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).