Problemen met telefoonregistratie met Redsky E911-service vanwege ontbrekende interne subnetconfiguratie

Inhoud

uitgifte

Meerdere Cisco-telefoons konden zich niet registreren als HELD (Hosted Emergency Location Database)-apparaten bij de Redsky E911-service na een locatiemigratie. De getroffen apparaten adverteerden IPv6- en IPv4-adressen, en ondanks het toevoegen van IPv6-bereiken aan IP Trust-instellingen en het uitvoeren van opnieuw opstarten van apparaten, bleven verschillende telefoons de registratie mislukken. Bovendien hebben pogingen om het verzoek van Redsky te verwijderen en telefoons opnieuw op te starten in Webex Calling de registratiefouten voor alle apparaten niet opgelost.

De specifieke apparaten die registratieproblemen ondervinden, zijn onder meer:

- 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)

milieu

- Cisco Webex Calling-implementatie met E911-serviceintegratie
- Redsky E911 serviceplatform voor noodlocatiediensten
- Meerdere Cisco IP-telefoons in een dual-stack (IPv4/IPv6) netwerkconfiguratie
- Recente locatiemigratie waarvoor E911-servicefunctionaliteit voor alle apparaten vereist is
- Telefoons geconfigureerd met zowel IPv4- als IPv6-adressering

resolutie

De resolutie betrof het identificeren en configureren van ontbrekende interne subnetbereiken in de Redsky-portaalconfiguratie om de juiste detectie en registratie van apparaten mogelijk te maken.

Stap 1: Onderzoek registratiefout

De gebruiker heeft bevestigd dat de detectiemethode op de nieuwe locatie moet worden gebruikt. De IP-bereikdetectiemethode is de geselecteerde methode, daarom moet u valideren dat openbare en lokale IP-bereiken die door apparaten worden gebruikt, zijn geconfigureerd in RedSky-portal.

Uit onderzoek bleek dat specifieke interne subnetten die door de apparaten (Gevalideerd op Control Hub Public en Local IPs) werden gebruikt niet in de Redsky-configuratie waren opgenomen, waardoor de juiste detectie en registratie van de telefoons als VASTGEHOUDEN apparaten werd voorkomen.

Stap 2: Identificeer ontbrekende interne subnetten

Deze interne IP-bereiken zijn geïdentificeerd als ontbrekend in de Redsky-portaalconfiguratie:

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

Stap 3: Ontbrekende privé-IP-bereiken toevoegen

De ontbrekende interne subnetten en privé-IP-bereiken werden toegevoegd aan de Redsky-configuratie om de juiste detectie en registratie van het apparaat mogelijk te maken.

Stap 4: Betrokken apparaten opnieuw opstarten

Nadat de ontbrekende privé-IP-bereiken aan de Redsky-configuratie waren toegevoegd, werden alle getroffen apparaten opnieuw opgestart om een nieuwe registratiepoging met de E911-service te activeren.

Stap 5: controleer of de inschrijving geslaagd is

Nadat de configuratie-update en het apparaat opnieuw zijn opgestart, zijn alle eerder falende apparaten met succes geregistreerd als VASTGEHOUDEN apparaten in de Redsky-portal, waardoor de E911-functionaliteit voor de locatie is hersteld.

Oorzaak

De registratiefouten werden veroorzaakt door een onvolledige interne subnetconfiguratie in het Redsky E911-serviceportaal. Het Redsky-systeem vereist dat alle interne subnetten en privé-IP-bereiken die door de telefoons worden gebruikt, expliciet in het portaal worden geconfigureerd voor de juiste detectie en registratie van apparaten. Toen telefoons probeerden te registreren vanaf IP-bereiken die niet in de Redsky-configuratie waren opgenomen, mislukte het registratieproces, hoewel de apparaten correct waren geconfigureerd voor dual-stack netwerken en geldige IPv6-adressen hadden. De dual-stack configuratie van de apparaten was een bijdragende factor, omdat de telefoons reclame voor zowel IPv4 en IPv6-adressen, maar de ontbrekende interne subnet configuratie verhinderd succesvolle registratie, ongeacht de IP-versie gebruikt.

Gerelateerde inhoud

- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.