Problemas de registro de telefone com o serviço Redsky E911 devido à falta de configuração de sub-rede interna

Contents

Problema

Vários telefones Cisco falharam ao registrar como dispositivos HELD (Hosted Emergency Location Database) com o serviço Redsky E911 após uma migração de local. Os dispositivos afetados estavam anunciando endereços IPv6 e IPv4, e apesar de adicionar intervalos IPv6 às configurações de IP Trust e executar reinicializações de dispositivo, vários telefones continuaram a falhar no registro. Além disso, as tentativas de excluir a solicitação de dispositivo HELD do Redsky e reinicializar telefones no Webex Calling não resolveram as falhas de registro de todos os dispositivos.

Os dispositivos específicos que tiveram problemas de registro incluíram:

- 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:fev7: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

- Implantação do Cisco Webex Calling com integração de serviço E911
- Plataforma de serviço Redsky E911 para serviços de localização de emergência
- Vários telefones IP da Cisco em uma configuração de rede de pilha dupla (IPv4/IPv6)
- Migração recente de local que requer funcionalidade de serviço E911 para todos os dispositivos
- Telefones configurados com endereçamento IPv4 e IPv6

Resolução

A resolução envolvia a identificação e a configuração de intervalos de sub-rede internos ausentes na configuração do portal Redsky para permitir a descoberta e o registro adequados do dispositivo.

Passo 1: Investigar falha de registro

O usuário confirmou que o Método de Descoberta será usado no novo local. O método de descoberta de intervalo de IP é o método selecionado, portanto, você precisa validar se os intervalos de IP público e local usados pelos dispositivos foram configurados no portal RedSky.

A investigação revelou que sub-redes internas específicas usadas pelos dispositivos (Validadas nos IPs públicos e locais do Control Hub) não foram incluídas na configuração Redsky, impedindo a descoberta e o registro adequados dos telefones como dispositivos HELD.

Passo 2: Identificar sub-redes internas ausentes

Esses intervalos de IP internos foram identificados como ausentes na configuração do portal Redsky:

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

Passo 3: Adicionar Intervalos de IP Privados Ausentes

As sub-redes internas ausentes e os intervalos de IP privado foram adicionados à configuração Redsky para permitir a descoberta e o registro apropriados do dispositivo.

Passo 4: Reinicializar dispositivos afetados

Depois de adicionar os intervalos de IP privado ausentes à configuração Redsky, todos os dispositivos afetados foram reinicializados para disparar uma nova tentativa de registro com o serviço E911.

Passo 5: Verificar o sucesso do registro

Após a atualização da configuração e a reinicialização do dispositivo, todos os dispositivos que falhavam anteriormente foram registrados com êxito como dispositivos HELD no portal Redsky, restaurando a funcionalidade E911 para o local.

Causa

As falhas de registro foram causadas por uma configuração de sub-rede interna incompleta no portal de serviço Redsky E911. O sistema Redsky requer que todas as sub-redes internas e intervalos de IP privados usados pelos telefones sejam configurados explicitamente no portal para a descoberta e o registro adequados do dispositivo. Quando os telefones tentaram se registrar a partir de intervalos de IP não incluídos na configuração Redsky, o processo de registro falhou, mesmo que os dispositivos estivessem configurados corretamente para a rede de pilha dupla e tivessem endereços IPv6 válidos. A configuração de pilha dupla dos dispositivos foi um fator contribuinte, pois os telefones estavam anunciando endereços IPv4 e IPv6, mas a configuração de sub-rede interna ausente impediu o registro bem-sucedido, independentemente da versão de IP usada.

Conteúdo relacionado

- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.