由于缺少内部子网配置，Redsky E911服务的电话注册问题

目录

问题

位置迁移后，多个思科电话无法注册为Redsky E911服务的HELD（托管紧急位置数据库）设备。受影响的设备正在通告IPv6和IPv4地址，尽管将IPv6范围添加到IP信任设置并执行设备重启，但多部电话仍无法注册。此外，尝试从Redsky删除设备HELD请求并在Webex Calling中重新启动电话并不能解决所有设备的注册失败问题。

遇到注册问题的特定设备包括：

- 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)

环境

- Cisco Webex Calling部署与E911服务集成
- 用于紧急定位服务的雷德斯基E911服务平台
- 双堆栈(IPv4/IPv6)网络配置中的多个Cisco IP电话

- 最近的位置迁移需要所有设备的E911服务功能
- 配置了IPv4和IPv6编址的电话

分辨率

解决方法涉及在Redsky门户配置中识别和配置缺失的内部子网范围，以实现正确的设备发现和注册。

步骤 1：调查注册失败

用户已确认要在新位置上使用的发现方法。IP范围发现方法是所选方法，因此您需要验证设备使用的公共IP范围和本地IP范围已在RedSky门户中配置。

调查发现，设备（在控制中心公共及本地IP上验证）使用的特定内部子网未包含在Redsky配置中，导致无法将电话正确发现并注册为HELD设备。

步骤 2：确定缺少的内部子网

此内部IP范围在Redsky门户配置中被识别为缺失：

```
10.46.253.103
10.46.254.10
```

步骤 3：添加缺少的私有IP范围

缺失的内部子网和专用IP范围已添加到Redsky配置中，以实现正确的设备发现和注册。

步骤 4：重新启动受影响的设备

将丢失的专用IP范围添加到Redsky配置后，所有受影响的设备均被重新启动，以触发对E911服务的新注册尝试。

步骤 5：验证注册成功

在配置更新和设备重新启动后，所有以前发生故障的设备都在Redsky门户中成功注册为HELD设备，从而恢复位置的E911功能。

原因

注册失败是由Redsky E911服务门户中的内部子网配置不完整造成的。Redsky系统要求在门户中明确配置电话使用的所有内部子网和专用IP范围，以便正确发现和注册设备。当电话尝试从Redsky配置中未包含的IP范围注册时，注册过程会失败，即使设备已正确配置为双堆栈网络并具有有效的IPv6地址。设备的双协议栈配置是一个起作用的因素，因为电话同时通告IPv4和IPv6地址，但缺少内部子网配置导致无法成功注册，无论使用的IP版本如何。

相关内容

- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。