

Fuzhou, ISC

Rev 1.3



- 1. クラウドに接続ができない 42
- 2. 機器がOffline状態 42
- 3. データの一部が消えた 43
- 4. Web CLIが使えない 43

- 1. ポップアップしない44
- 2. ユーザー認証ページでエラー44
- クラウド | ネット共有とハンドオーバー>>>> 45
- クラウド | 故障・問題例≫≫≫≫≫≫≫≫ 46
  - 1. 問題例① 46
  - 2. 問題例② 47

#### 1. クラウドに接続ができない

APのネットワークは正常に機能していますがクラウドに接続ができない場合

◎手順 トラブルシューティングの流れ

#### <sub>ステップ1</sub>] IPアドレスを確認します

devicereg.ruijienetworks.comにpingを実行し、機器がCloudにアクセスできることや、解析したipアドレスが34.84.145.155であるかを確認します。他の機器のポート(ファイアウォールなどの開放設定ポート) TCP port 80 and442やUDP port 3478 and 3479をアップリンクポートにします。

#### ステップ2] ACS機器のURLを確認

ACS機器のURLが正しく設定されているか確認します。

#### <sub>ステップ3</sub>シリアル番号を確認

機器のSN(シリアル番号)を確認し、show versionコマンドを実行して、クラウドに追加されたSNとの整 合性を確認します。

注意 ほかのご不明がございましたら、当社までご連絡下さい。

#### 2. 機器がOffline状態

機器がOffline状態になっている場合

◎●手順 トラブルシューティングの流れ

#### ステップ1 **ネットワークをチェック**

ネットワークをチェックし、クラウド上の機器ログを調べて機器がオフライン状態になった理由(再起動、 ネットワークの問題など)を確認します。

#### ステップ2 Pingコマンドラインを実施します

機器に接続して、devicreg.ruijienetworks.comにpingを実行し、機器のネットワーク接続が正常であることや、pingが正常に通っているか確認します。



#### 3. データの一部が消えた

クラウド機器の詳細データの一部が消えました。

#### ◎手順 トラブルシューティング流れ

#### ステップ1 欠落している機器のデータを確認し、CPUやメモリ使用率、トラ フィック情報、端末情報などをログを通じて収集します。

#### ステップ2 AP機器側のlogに関する設定が正しいか確認します。

log\_mng set up HTTP log\_mng set uu http:// 34.85.97.211/macclog/log/upload log\_mng set upd 300 log\_mng set log-server http:// 34.85.97.211

#### ステップ3 EG機器側のlogに関する設定が正しいか確認します。

cloud-diagnosis enable cloud-diagnosis server http://rylog-japan.ruijienetworks.com/ service/api/rgdev/nbm/config/config.json cloud-diagnosis sync-server http://rylog-japan.ruijienetworks.com/service api/rgdev/nbm/version/sync

#### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_機器側とログサーバーのネットワーク接続を確認します。

#### 4. Web CLIが使えない

Cloudのダウンリンク設定が遅い、またはWeb CLIが利用できない場合

◎●手順 トラブルシューティング流れ

注

<sub>【ステップ1】</sub>機器のアップリンクネットワークが正常であるか確認します。

#### (ステップ2) 機器のアップリンクudpポート3478および3479がblockされている か確認します。

意 Stunの問題について、ご不明がございましたら、当社までご連絡下さい。

### 1. ポップアップしない

ユーザー認証ページが自動的にポップアップしない場合

#### 🗞 手順 トラブルシューティング流れ

#### ステップ1) APの設定が同期されているか確認

お客様のアカウントにログインしまたは共有ネットワークに接続し、APの設定が同期されているか確認しま す。また、APリストの同期状態がSynchronizedになっているか確認してから、Web CLIに接続して設定を 確認します。

#### ステップ2] 複数の携帯電話の端末で関連付けてみてます。

ー部の端末のポップアップウインドウ機能が無効になったか確認します。ポップアップウインドウが自動的 に表示されない端末の場合、ブラウザとの互換性の問題(IE11など)が存在する可能性があるため、ポップ アップウインドウ機能の検証のために、手動でブラウザを開いてみて下さい。

#### 

まず認証機能をオフにし、ネットワークが正常に機能していることを確認してから 認証機能をオンにします。

#### 2. ユーザー認証ページでエラー

ユーザー認証ページでエラーが発生した場合

◎●手順 トラブルシューティングの流れ

(ステップ1) 機器の設定が正しいか、SSIDに関連付けられたPortalテンプレート があるか確認します。

#### ステップ2 該当情報またはログを収集して下さい。 このステップは当社までご連絡下さい。当社はお客様のアカウント情報故障が発生した機器のSNネット ワークのグループ化、関連付けられたSSIDお客様の現場の状況と、どの手順までトラブルシューティングを

注意

サポー

ユーザー認証時間が経過したとしても、インターネットにアクセスできる場合、機器側のコマンドが欠落て います:web-auth acct-update-interval 1 認証サーバーに異常が発生した場合は、当社へご連絡して下さい。

## クラウド|ネット共有とハンドオーバー>>>>

- (I) ネットワーク共有を設定すると、共有権限(読み取り専用と読み取り/書き込み)を設定することができます。 読み取り専用になった場合、共有ネットワークの追加や編集、削除などの操作を行うことはできません。
- (II) ネットワーク共有を設定すると、共有期限を設定でき、時間が経過すると、共有されたネットワークを再び操作 することはできません。
- (III) ネットワーク経由で共有されたリンクは一度だけ有効であり、受信されると、無効になり、再び共有することはできません。
- (Ⅳ) ネットワークにおけるハンドオーバーの場合、別のテナント(Tenant)に移行し、且つそのテナントを指定す る必要があります。
- (∨) 複数回のハンドオーバーの間にネットワークパケットロスが発生した場合は、アフターサービス係へ連絡しトラ ブルシューティングを行う必要があります。

## 1. 問題例①







☆ 問題例②について次のページで解説します。

#### 2. 問題例②

| <u>対象製品</u><br>AP180以外 |  |
|------------------------|--|
|------------------------|--|

RG-AP180以外の機器はMACCモードであり、クラウド に接続せず、スタンドアロンはFAT APモードで一定期 間使用します。一定時間使用してからクラウドに接続す ると、クラウドに接続する前後の設定が競合(例: NAT モードでのSSID設定とip nat outsideインターフェー スの競合)することがあります。

> 解決策 Solution

まず当社へご連絡下さい。 当社はカスタムポリシーに基づいて、NATモードでの SSID設定を行います。

☆ これで完了となります、ありがとうございます。

# ありがとうございました THANK YOU

