



スイッチ

ワイヤレス

クラウド

マニュアル

故障・トラブル対応用

目次

- クラウド | への接続問題>>>>>>>>>>> 42
 - 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
- クラウド | 認証の問題>>>>>>>>>>> 44
 - 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

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

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
```

ステップ4 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

ステップ1 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。

注 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。

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

ステップ1 APの設定が同期されているか確認

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。

ステップ3 アップリンクネットワークの接続を確認します。

ユーザー認証ページでエラーが発生した場合

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。

マップ? 該当情報またはログを収集して下さい。

注意

Copyright © 2021 All rights reserved

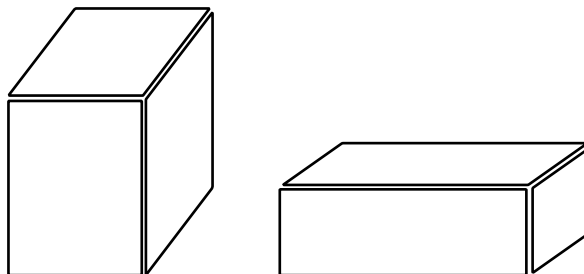
クラウド | ネット共有とハンドオーバー>>>

※説明 ネットワーク共有とハンドオーバーに関する追加説明は下記となります。

- (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。
- (V) 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。

2. 問題例②

対象製品
AP180以外



場面描写
Sense description

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。

へ

ありがとうございました

THANK YOU

