

A decorative graphic is located in the bottom left corner of the page. It features a grid of squares in shades of gray, with one square highlighted in red. This graphic is partially overlaid by the dark gray banner containing the title text.

H3Cテクニカルサポートへのお問い合わせガイド

サポートに必要な情報(テクニカルサポート宛にメールでご連絡ください)

【H3C カスタマーサービスE-mail テンプレート】

【送付先】

[TO: h3cts@h3c.com](mailto:h3cts@h3c.com)

[CC: &TS-INTL-JPN@h3c.com](mailto:&TS-INTL-JPN@h3c.com)

会社名&担当者名:

プロジェクト名 (オプション) : ***office Network Reconstruction Project

問題説明: S5130S Switch interface fails to go up

※オペレーションログ: Record the process of the operation, or the process log of the failure.

※Diag診断ログ: diagnostic information in failure time

※ログファイル: log information in failure time

※ネットワークトポロジー: ***

※製品モデル: S5130S-28P-EI

※シリアル番号: 219801A1N59186Q0XXXX

※ソフトウェアバージョン: Version 7.1.064, Release 5223

※緊急性:

※記号のついた項目は必須ですが、最低限シリアル番号は調べてご記入ください。シリアル番号は以下のコマンドでも確認できます。

<H3C>system-view

[H3C] **display device manuinfo**

サポートに必要な情報の記入例

項目	詳細
基本情報	例: 株式会社XXX 川口支店他社製品との接続問題
製品モデル	例: H3C MSR-3620
問題の説明	例: XX社XXルータとのPPPOEセッションが接続失敗
ネットワーク情報	ネットワーク構成図、接続の説明など
製品のシリアル番号	収集方法: 1. デバイスの外装の Karton の前面にあるバーコード。 2. デバイスの背面に貼り付けられたバーコード。 3. display device manuinfo を使用し、コマンドラインで表示します。
背景	故障現象、機器台数、異常が発生する前の操作
診断ファイル	取得方法は「 H3C 製品 障害情報収集クイックガイド_V1.0 」を参考にしてください

AP現地調査の報告書見本

報告日	報告者
現象	詳細
最初に現象が発生した日時	月 日 時 ~ 月 日 時
過去の状況	<input type="checkbox"/> 過去に同様の状況が発生(日時) <input type="checkbox"/> 今回が初めて
症状(くわしく記載してください)	<input type="checkbox"/> SSIDが見つからない <input type="checkbox"/> つながらない端末がある <input type="checkbox"/> 全ての端末が繋がらない (頻度：) <input type="checkbox"/> 使用中にたびたび切れる端末がある <input type="checkbox"/> 全ての端末がたびたび繋がらない (頻度：) <input type="checkbox"/> IP情報が得られない <input type="checkbox"/> DNSの名前解決ができない <input type="checkbox"/> インターネットにアクセスできない <input type="checkbox"/> インターネットアクセスの速度が遅い <input type="checkbox"/> LANに接続した端末では上記問題が現れない <input type="checkbox"/> LANでも同様の情報が現れる
症状の現れる端末の種類	<input type="checkbox"/> Windows7 <input type="checkbox"/> Windows8 <input type="checkbox"/> Windows10 <input type="checkbox"/> Windows11 <input type="checkbox"/> Macbook <input type="checkbox"/> iPad <input type="checkbox"/> Chromebook 出来れば症状の現れる端末のMACアドレス () ※クラウドのネットワーク管理ツールで端末の状況を確認するためには端末のMACアドレスが必要
症状の現れない端末の種類	<input type="checkbox"/> Windows7 <input type="checkbox"/> Windows8 <input type="checkbox"/> Windows10 <input type="checkbox"/> Windows11 <input type="checkbox"/> Macbook <input type="checkbox"/> iPad <input type="checkbox"/> Chromebook
症状の現れたアクセスポイント	MACアドレス：
端末での受信電波強度(dBm)	dBm
インターネットアクセス速度	ダウンロード Mbps アップロード Mbps

AP現地調査の報告書見本(続き)

報告日	報告者
現象	詳細
その他気づいたこと	
必要な情報	AP/ACのDiagnostic情報 <AC>display diagnostic-information の出力 <AP>display diagnostic-information の出力
応急措置	AC/APのdiagnostic情報取得後、APをrebootさせる(経過時間の目安は2分以下) ※Rebootさせると回復する可能性があるのは、接続したままで移動した端末のセッション情報が残っていて、新たな接続ができない可能性があるため
応急措置後の状況	<input type="checkbox"/> 回復した <input type="checkbox"/> 相変わらず不具合がある(この場合、APの上位装置に問題がある可能性が高い)
応急措置後の状況に応じた対応	引き続きAC、コアスイッチ、ルーター、プロバイダーからの障害情報の確認などを継続して問題解決につなげる
参考情報	クラウドに日本語ドキュメントがありますので、参考にして頂きたいと存じます。 URL: https://knowledge-jp.h3c.com/TechDoc/index
問題解決できない場合	H3Cのサポートへ必要事項を記入し、メールにて伝えてください

H3C

www.h3c.com