

H3C ワイヤレス製品 トラブルシューティングガイド(V7)

Copyright(C)2019New H3C Technologies Co.,Ltd.All rights reserved.

本書のいかなる部分も、New H3C Technologies Co.,Ltd.の書面による事前の同意なしに、いかなる形式または手段によっても複製または送信することはできません。

New H3C Technologies Co.,Ltd.の商標を除き、本書に記載されているすべての商標は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

本ドキュメントの情報は、予告なく変更されることがあります。

内容

Web のトラブルシューティング.....	7
Web ログインの失敗.....	7
症状.....	7
解決策.....	7
ソフトウェアアップグレード後の機能エラー.....	8
症状.....	8
解決策.....	8
ハードウェアのトラブルシューティング.....	10
PoE スイッチを電源とする一部の AP の予期しないリブート.....	10
症状.....	10
解決策.....	10
コンソールに出力がなく、電源 LED が消灯している.....	10
症状.....	10
解決策.....	10
電源投入後、端末画面に出力が表示されない.....	11
症状.....	11
解決策.....	11
ネットワークポートの接続障害.....	11
症状.....	11
解決策.....	11
電源アダプタと PoE-MH ポート避雷器を組み合わせた AP の電源障害.....	12
症状.....	12
解決策.....	12
ファイバーポート リンク障害.....	12
症状.....	12
解決策.....	12
AP からの無線信号が弱い.....	13
症状.....	13
解決策.....	13
ソフトウェアのトラブルシューティング.....	14
ローカル転送がイネーブルの場合、AP が AC から切断されました.....	14
症状.....	14
解決策.....	14
マスター/バックアップ AC のスイッチバック障害.....	15
症状.....	15
解決策.....	15
リモートポータル認証を使用した時に、ポータル認証ページが開かない.....	15
症状.....	15
解決策.....	15
AP は最大 2 つのメッシュリンクしか確立できません.....	16
症状.....	16
解決策.....	16
メッシュリンクが頻繁に ON/OFF する.....	16
症状.....	16
解決策.....	17
メッシュリンク障害.....	17
症状.....	17
解決策.....	17

高速ローミング障害	17
症状	17
解決策	17
クライアントが AP 間をローミングし続ける	18
症状	18
解決策	18
クライアントが別の AP にアクティブにローミングできない	18
症状	18
解決策	18
クライアントがオフラインになった後、AP に再度関連付けることができない	19
症状	19
解決策	19
クライアントが認証ステータスのままである	20
症状	20
解決策	20
ローカル 802.1X 認証の失敗	20
症状	20
解決策	21
ローカル MAC および PSK 認証が使用されている場合、クライアントをオンラインにできない	21
症状	21
解決策	21
自動 AP が無効になっているため、AP と AC の関連付けに失敗する	22
症状	22
解決策	22
デバイス以外の問題のトラブルシューティング	23
FIT AP が IP アドレスを取得できない	23
症状	23
解決策	23
クライアントは、強い信号ではなく弱い信号の AP と関連付けられ、より近い AP と関連付けられます。	23
症状	23
解決策	23
WMM(Wi-Fi Multimedia)はパケットをフラグメント化できません	24
症状	24
解決策	24
WirelessZeroConfigure が有効になっているときにワイヤレス接続をコンフィギュレーションできない	24
症状	24
解決策	24
Web インターフェースから AC にログインできない	25
症状	25
解決策	25
自動 AP 設定の変更に失敗しました	25
症状	25
解決策	25
デバイス起動のトラブルシューティング	26
デバイスの起動時に文字化けしたり、出力されない	26
症状	26
解決策	26
システム起動エラー	27
症状	27
解決策	27

はじめに

この文書では、H3C アクセスコントローラの一般的なソフトウェアおよびハードウェアの問題のトラブルシューティングについて説明します。

一般的なガイドライン

❗ 重要:

問題によってコンフィギュレーションが失われないようにするには、機能のコンフィギュレーションが完了するたびにコンフィギュレーションを保存します。コンフィギュレーションを回復するには、コンフィギュレーションを定期的にリモートサーバーにバックアップします。

アクセスコントローラのトラブルシューティングを行う場合は、次の一般的なガイドラインに従ってください。

- 問題の原因を特定するには、次のようなシステムおよびコンフィギュレーション情報を収集します。
 - **症状、障害が発生した時間、およびコンフィギュレーション。**
 - ネットワークダイアグラム、ポート接続、障害ポイントなどのネットワークポロジ情報。
 - メッセージおよび診断情報をログに記録します。この情報の収集の詳細については、「ログと動作情報の収集」を参照してください。
 - 故障の物理的証拠:
 - **ハードウェアの写真。**
 - カード、電源、およびファンのステータス LED の状況。
 - **実行した手順(再コンフィギュレーション、ケーブルのスワップ、再起動など)。**
 - **トラブルシューティングプロセス中に実行されたコマンドの出力。**
- 安全を確保するために、ハードウェアコンポーネントを交換またはメンテナンスするときは、静電気防止用リストストラップを着用してください。
- ハードウェアの交換が必要な場合は、リリースノートを使用してハードウェアとソフトウェアの互換性を確認してください。

ログおよび操作情報の収集

❗ 重要:

デフォルトでは、information center は有効になっています。この機能が無効になっている場合は、info-center enable コマンドを使用して、ログメッセージを収集する機能を有効にする必要があります。

表1に、操作ログおよびステータス情報の格納に使用されるファイルのタイプを示します。これらのファイルは、FTP、TFTP または USB を使用してエクスポートできます。

ログ情報を簡単に見つけるには、一貫したルールを使用してファイルを分類し、名前を付けます。たとえば、ログ情報ファイルを別のフォルダに保存します。

表1 ログおよび操作情報

カテゴリ	ファイル名の形式	内容
共通ログ	logfileX.log	コマンド実行および操作ログメッセージ。
診断ログ	diagfileX.log	デバイス動作に関する診断ログメッセージ。次の項目が含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> エラー発生時に影響があるパラメータ設定です。 カード起動エラーに関する情報。 通信異常時の MPU とインターフェースカード間のハンドシェイク情報
動作統計	ファイルベース名.gz	機能モジュールの現在の動作統計(次の項目を含む): <ul style="list-style-type: none"> デバイスのステータス。 CPU ステータス。 メモリステータス。 コンフィギュレーションステータス。 ソフトウェアエントリ ハードウェアエントリ

注:

共通ログファイルおよび診断ログファイルの場合、ファイルがいっぱいになると、システムによって自動的に.gz ファイルに圧縮されます。

共通ログメッセージの収集

1. ログバッファからログファイルに共通ログメッセージを保存します。

```
<Sysname> logfile save
The contents in the log file buffer have been saved to the file
cfa0:/logfile/logfile1.log
```

logbuffer の内容はデフォルトでは 1 日に 1 回、logfile というディレクトリーにある logfilen.log というファイルに前回との差分が追記されます。従って追記される前に reboot するとログバッファの内容は logfile に反映されずに消えてしまいます。そのため、この操作を実行してください。

2. デバイス上のログファイルを識別します。

```
<Sysname> dir cfa0:/logfile/
Directory of cfa0:/logfile
  0 -rw-      21863 Jul 11 2016 16:00:37  logfile1.log
```

```
1021104 KB total (421552 KB free)
```

3. FTP、TFTP、または USB を使用して、目的の宛先にファイルを転送します(詳細は表示されません)。

診断ログメッセージの収集

1. 診断ログファイルバッファから診断ログファイルへ診断メッセージを保存します。

```
<Sysname> diagnostic-logfile save
The contents in the diagnostic log file buffer have been saved to the file
cfa0:/diagfile/diagfile1.log
```

2. デバイス上の診断ログファイルを識別します。

```
<Sysname> dir cfa0:/diagfile/
Directory of cfa0:/diagfile
  0 -rw-      161321 Jul 11 2016 16:16:00  diagfile1.log

1021104 KB total (421416 KB free)
```

3. FTP、TFTP、または USB を使用して、目的の宛先にファイルを転送します(詳細は表示されません)。

動作統計の収集

動作統計をファイルに保存するか、画面に表示して動作統計を収集できます。

動作統計を収集する場合は、次の注意事項に従ってください。

- 可能な場合は、コンソールポートの代わりにネットワークポートまたは管理ポートを使用してデバイスにログインします。ネットワークポートおよび管理ポートは、コンソールポートよりも高速です。
- 動作統計の収集中はコマンドを実行しないでください。
- 動作統計をファイルに保存して情報を保持することをお勧めします。

動作統計を収集するには、次の手順に従います

1. 画面に動作統計を表示する場合は、出力画面間の一時停止を無効にします。動作統計をファイルに保存する場合は、この手順をスキップします。

```
<Sysname> screen-length disable
```

2. 複数の機能モジュールの動作統計を収集します。

```
<Sysname> display diagnostic-information
Save or display diagnostic information (Y=save, N=display)? [Y/N] :
```

3. プロンプトで、動作統計の保存または表示を選択します。

#動作統計を保存するには、プロンプトで y と入力し、保存先のファイルパスを指定します。

```
Save or display diagnostic information (Y=save, N=display)? [Y/N] : Y
Please input the file name(*.tar.gz) [flash:/diag.tar.gz] :cfa0:/diag.tar.gz
Diagnostic information is outputting to cfa0:/diag.tar.gz.
```

```
Please wait...
```

```
Save successfully.
```

```
<Sysname> dir cfa0:/
```

```
Directory of cfa0:
```

```
...
```

```
  6 -rw-      898180 Jun 26 2016 09:23:51  diag.tar.gz
```

```
1021808 KB total (259072 KB free)
```

#画面に動作統計を表示するには、プロンプトで n と入力します。

動作統計はポート数の多い機種ほど多く数千行に及びますので目安として 40 分程度、コンソール画面に表示されますので推奨できません。

```
Save or display diagnostic information (Y=save, N=display)? [Y/N]:n
```

```
=====
=====display clock=====
```

17:26:39 UTC Wed 03/21/2018

```
=====
=====display version=====
H3C Comware Software, Version 7.1.064, Alpha 5220P11
Copyright (c) 2004-2018 New H3C Technologies Co., Ltd. All rights reserved.
H3C WX3820H uptime is 0 weeks, 5 days, 6 hours, 17 minutes
Last reboot reason : User soft reboot
```

```
Boot image: cfa0:/boot.bin
Boot image version: 7.1.064, Alpha 5220P11
  Compiled Feb 01 2018 16:00:00
System image: cfa0:/system.bin
System image version: 7.1.064, Alpha 5220P11
  Compiled Feb 01 2018 16:00:00
```

```
Slot 1
Uptime is 0 week, 5 days, 6 hours, 17 minutes
with 1 1000MHz Multi-core Processor
8160M bytes DDR3
16M bytes NorFlash Memory
4002M bytes CFCARD Memory
```

```
Hardware Version is Ver.A
CPLD Version is 004
Basic Bootrom Version is 5.06
Extend Bootrom Version is 5.12
[Subslot 0]WX3820H Hardware Version is Ver.A
```

```
=====display system internal version=====
H3C WX3820H V500R001B64D016SP2011
Comware V700R001B64D016SP2001
```

```
=====display device verbose=====
Slot No.  Subslot No.  Board Type      Status    Max Ports
1          0           WX3820H        Normal    18
```

```
Slot 1
Status: Normal
Type: WX3820H
Hardware: A
Driver: 5.12
CPLD: 004
```

...

ドキュメントに関するフィードバック

製品ドキュメントに関するコメントを info@h3c.com に電子メールで送信できます。
ご意見ありがとうございました

Web のトラブルシューティング

このセクションでは、Web に関する一般的な問題のトラブルシューティング情報を提供します。

Webログインの失敗

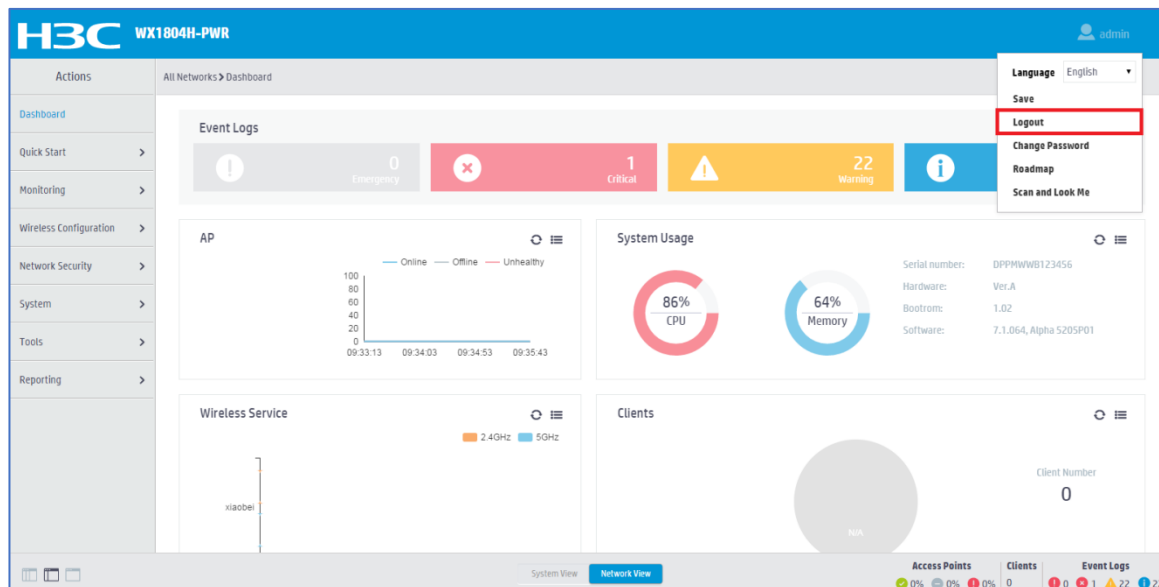
症状

ユーザーが Web インターフェースにログインすると、Web ユーザーの最大数に達したことを示すエラーメッセージが表示されました。ただし、display web users コマンドの出力には、オンラインになっている Web ユーザーが 1 人だけであるか、オンラインになっている Web ユーザーが 1 人もいないことが示されました。

解決策

この症状は、他のユーザーがブラウザを直接閉じて Web インターフェースからログアウトしなかったときに発生します。Web インターフェースからログアウトするには、Web インターフェースの右上隅にある **Logout** をクリックする必要があります(図1を参照)。

図1 Web インターフェースからのログアウト



この問題を解決するには、次の手順に従います

1. すべてのオンライン Web ユーザーを強制的にログオフするには、free web users all コマンドを実行します。

2. Web インターフェースに再度ログインします。
3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ソフトウェアアップグレード後の機能エラー

症状

AC ソフトウェアのアップグレード後、PC は AC に正常に ping し、Telnet を介して AC にログインできます。ただし、図2に示すように、Web インターフェースに再度ログインすると、機能エラーが表示されました。

図2 Function error



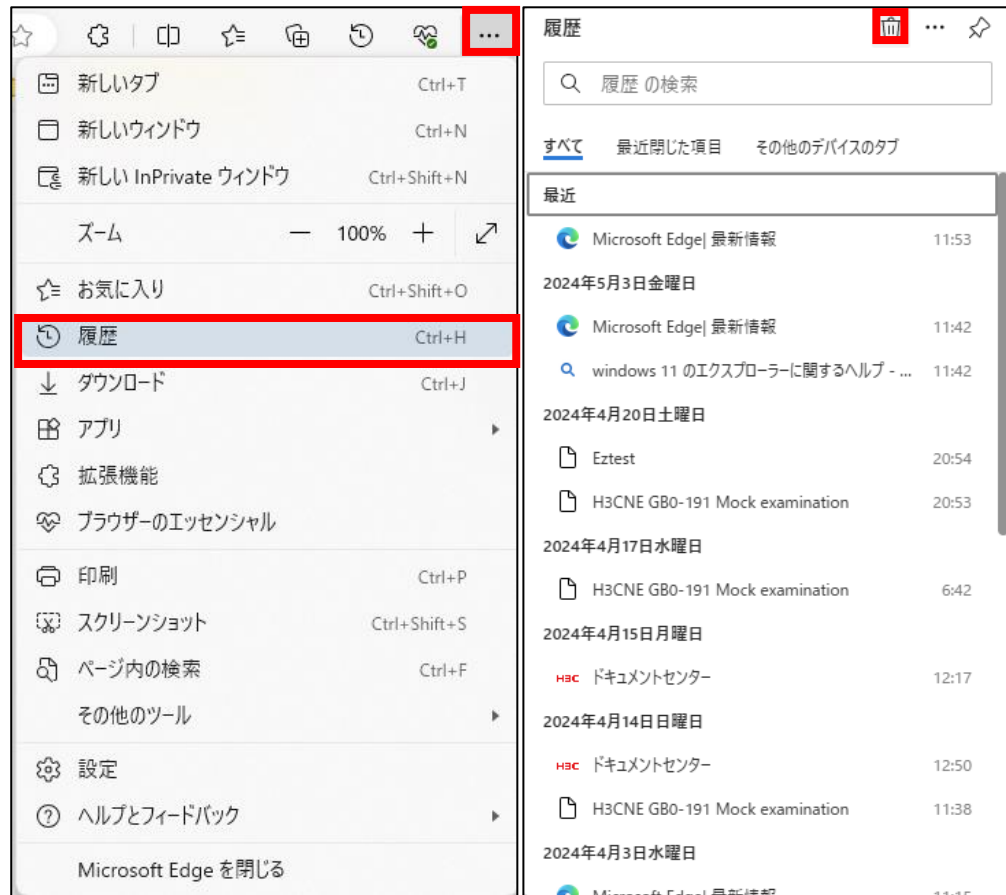
解決策

この問題は、キャッシュがクリアされていないことが原因です。キャッシュされた情報は、ソフトウェアアップグレード後の新しいソフトウェアバージョンの Web 情報と互換性がない可能性があります。

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ブラウザを起動します。
2. Edge の場合、ブラウザ画面の右上の設定ボタンをクリックします。
3. 履歴メニューを選択します。
4. 履歴の右上のごみ箱ボタンをクリックします。
5. 閲覧データをクリアページでキャッシュをクリアするには、次のタスクを実行します(図3を参照)。
 - a. 閲覧の履歴を選択します。
 - b. Cookie 及びサイトのデータを選択します。
 - c. キャッシュされた画像とファイルを選択します。
6. 今すぐクリアをクリックします。
7. Web インターフェースに再度ログインします。
8. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

図3 Edge の設定ページ



ハードウェアのトラブルシューティング

ここでは、ハードウェアに関する一般的な問題のトラブルシューティングについて説明します。

PoEスイッチを電源とする一部のAPの予期しないリブート

症状

PoE スイッチによって電力供給される一部の AP は自動的に再起動し、AC から切断されました。

解決策

この症状は、AP に電力を供給する PI がシャットダウンされたときに発生します。合計電力消費量が、PoE スイッチが供給できる最大電力を超えると、スイッチは自動的に低いプライオリティになって特定のポートを切断します。

次のログ情報は、スイッチの電源状態を示しています。

```
#Apr 6 11:26:44:368 2000 YXY-WLAN-04 DRV_DEM/5/POE WARNING:- 1 -Power budget exceeded
#Apr 6 11:26:44:418 2000 YXY-WLAN-04 DRV_DEM/5/POE WARNING:- 1 -Poe function of
Ethernet1/0/6 is disabled.
```

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. より多くの PoE スイッチを使用して AP に電力を供給するか、PoE モジュールを使用して一部の AP に個別に電力を供給します。
ネットワークを計画するときは、電力消費を考慮することをお勧めします。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

コンソールに出力がなく、電源LEDが消灯している

症状

AP に電源アダプタだけで電力が供給されている場合、コンソールに出力が表示されず、AP の電源 LED が消灯しています。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. 電源アダプタの入力電圧がシステムの要件を満たしていることを確認します。
2. AP を調べて、AP が破損していないことを確認します。

AP が破損していると、内部コンポーネントが破損し、AP の電源を入れることができなくなります。

3. AP が濡れておらず、動作温度が必要な温度であることを確認します。
屋内 AP を屋外で使用すると、AP が濡れたり、環境温度が要件を満たすことができないため、電源をオンにできません。屋外で屋内 AP を使用しないことをお勧めします。
4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

電源投入後、端末画面に出力が表示されない

症状

AP の電源投入後、端末のシリアルポートが AP の RJ-45 イーサネットポートに接続されている場合、端末画面に出力が表示されませんでした。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. 端末のシリアルポートが AP のコンソールポートに接続されていることを確認します。コンソールケーブルが AP のネットワークポートに接続されている場合は、コンソールポートに再接続します。
2. 端末で次のシリアルポート設定が設定されていることを確認します。
 - ボーレート: 9600bps
 - データビット: 8
 - パリティ: なし。
3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ネットワークポートの接続障害

症状

AP の電源をオンにした後、AP のネットワークポートが他のデバイスに接続できなくなりました。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ネットワークケーブルがネットワークポートに接続されていることを確認します。ネットワークケーブルがコンソールポートに接続されている場合は、ネットワークポートに再接続します。
2. ケーブル長が必要な長さ 100m(328.08 フィート)以内であることを確認します。ケーブル長が制限を超える場合は、ネットワークケーブルを交換してください。

3. ネットワークケーブルがストレートケーブルまたはクロスケーブルであることを確認します。

電源アダプタとPoE-MHポート避雷器を組み合わせたAPの電源障害

症状

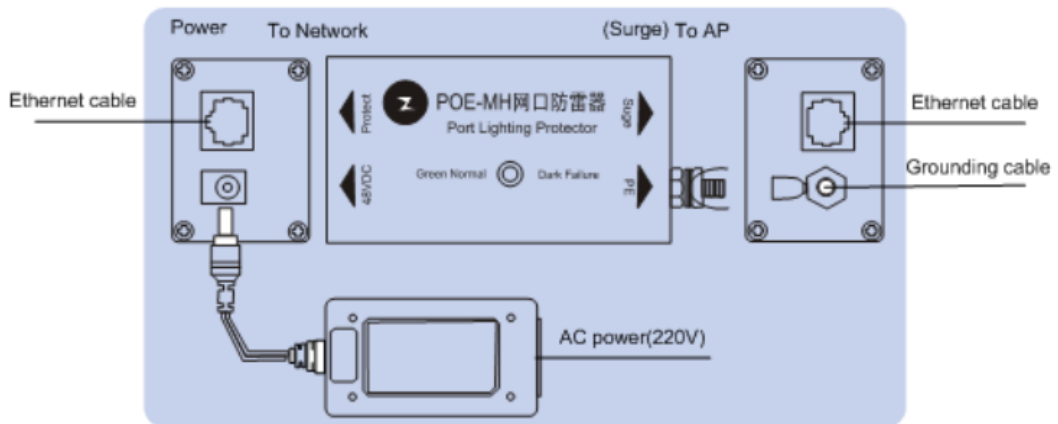
AP は、電源アダプタと PoE-MH ポート避雷器を介して電源を入れることはできませんでした。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. 電源用のネットワークケーブルが PoE-MH ポート避雷器の RJ-45(#2)に正しく接続されていることを確認します。

電源アダプタに接続する電源ポートを除いて、PoE-MH ポート避雷器には RJ-45(#1)と RJ-45(#2)の 2つの RJ-45 イーサネットポートがあります。RJ-45(#1)は電源ポートと同じ側にあり、RJ-45(#2)は反対側にあります。ネットワークケーブルは RJ-45(#2)に接続する必要があります。



2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ファイバーポート リンク障害

症状

トランシーバモジュールがファイバーポートに挿入されると、ファイバーポートが正しく動作せず、出力異常が端末画面に表示されました。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. デバイスを再起動します。
2. トランシーバモジュールの Rx ポートと Tx ポートが、それぞれピア側の Rx ポートと Tx ポートに接続されていることを確認します。
3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

APからの無線信号が弱い

症状

AP の無線信号強度が弱い。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. 内部アンテナと外部アンテナが AP 用に正しく設定されていることを確認します。
2. アンテナが AP に安全に取り付けられ、2.4GHz および 5GHz のアンテナがアンテナポートに正しく接続されていることを確認します。
3. AP の最大電力を最大に設定するには、max-power コマンドを使用します。
4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ソフトウェアのトラブルシューティング

ここでは、ソフトウェアに関する一般的な問題のトラブルシューティングについて説明します。

ローカル転送がイネーブルの場合、APがACから切断されました。

症状

次のメッセージに示すように、ローカル転送がイネーブルになってから約 30 秒後に、AP の状態が Run から Idle に変化します。

```
%Aug 11 10:25:04:225 2016 H3C CWS/4/CWS_AP_DOWN: CAPWAP tunnel to AP 2610i went down.  
Reason: Failed to retransmit message.
```

```
%Aug 11 10:25:04:273 2016 H3C APMGR/6/APMGR_AP_OFFLINE: AP 2610i went offline. State  
changed to Idle.
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. AP に送信される設定ファイルで、AP のアップリンクイーサネットインターフェースの PVID を VLAN1 に設定します。

```
wlan ap-group default-group  
vlan 1  
ap-model WA6638-JP  
radio 1  
radio enable  
service-template h3c-sales vlan 100  
radio 2  
radio enable  
service-template h3c-support vlan 100  
radio 3  
radio enable  
service-template h3c-lobby vlan 110  
gigabitethernet 1  
ten-gigabitethernet 1  
port link-type trunk  
port trunk permit vlan all  
port trunk pvid vlan 1
```


2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

マスター/バックアップACのスイッチバック障害 症状

マスターAC が回復しても、AP とクライアントはバックアップ AC に関連付けられたままです。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. マスターAC への接続プライオリティを7に設定します。
AC がスイッチバックをサポートするのは、マスターAC への接続プライオリティが7 の場合だけです。

```
<Master_AC> system-view  
[Master_AC] wlan ap ap1 model WA6638-JP  
[Master_AC-wlan-ap-ap1] priority 7
```
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

リモートポータル認証を使用した時に、ポータル認証 ページが開かない

症状

オンラインになった後、クライアントがポータル認証をトリガーできないか、ポータル認証ページが開きません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. クライアントが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。
 - **クライアントの IP アドレス**は、ポータル認証用の VLAN に存在します。存在しない場合は、DHCP サーバーを再設定してください。
 - **クライアントのゲートウェイアドレス**は、ポータル認証が有効になっている AC インターフェースの IP アドレスです。有効になっていない場合は、クライアントのゲートウェイアドレスを再コンフィギュレーションしてください。
 - クライアントは、ルーティングエラーの原因になる別のネットワークカードを使用していません。DOS でクライアントのルーティング設定を変更できます。
2. AC でポータル認証が正しく設定されていることを確認します。
 - クライアントが関連付けるサービステンプレートに、正しいポータルサービス名と認証タイプが設定されていること。

- AC は、正しいサーバーIP アドレス、URL、およびフリールールで設定されています。
- 3. ポータルサーバーが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。
 - ポータルサーバーに設定されているクライアント IP アドレスとパスワードは、AC に設定されているものと同じです。
 - ポータルサーバーに設定されている IP アドレス範囲とポータル認証用の VLAN は、同じネットワークセグメント内にあります。
- 4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

APは最大2つのメッシュリンクしか確立できません。

症状

AP が、最大 2 つのメッシュリンクしか確立できませんでした。

解決策

この症状は、メッシュ設定が正しくないことが原因です。デフォルトでは、AP は最大 2 つのメッシュリンクを確立できます。

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. AP 無線がメッシュポリシーにバインドされているかどうかを確認します。

AP 無線がメッシュポリシーにバインドされている場合は、次の作業を実行します。

 - a. `undo mesh-policy` コマンドを使用して、メッシュポリシーから無線のバインドを解除します。
 - b. メッシュポリシービューで `link-maximum-number` コマンドを使用して、実際の状況に応じて無線上のメッシュリンクの最大数を設定します。
 - c. `mesh-policy` コマンドを使用して、無線をメッシュポリシーにバインドします。

AP 無線がメッシュポリシーにバインドされていない場合は、次の作業を実行します。

 - a. メッシュポリシーを作成するには、システムビューで `wlan mesh-policy` コマンドを使用します。
 - b. 実際の条件に従って無線のメッシュリンクの最大数を設定するには、メッシュポリシービューで `link-maximum-number` コマンドを使用します。
 - c. メッシュポリシーに無線をバインドするには、`mesh-policy` コマンドを使用します。
 - d. 無線をイネーブルにするには、`radio enable` コマンドを使用します。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

メッシュリンクが頻繁にON/OFFする

症状

メッシュリンクは頻繁に ON/OFF します。

解決策

この問題を解決するには、各 AP に対して STP を有効にしてループを回避します。AP が 2 つしかない場合は、両方の AP に対して STP を有効または無効にできます。

メッシュリンク障害

症状

MPP と AC 間の CAPWAP トンネルが正常に動作し、イネーブルにされたメッシュプロファイルが関連する MAP および MPP 無線にバインドされているにもかかわらず、MAP は MPP とのメッシュリンクを確立できません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. MPP でプローブ要求送信機能がディセーブルになっており、MAP でイネーブルになっていることを確認します。
2. MPP と MAP が同じチャネルを使用していることを確認します。
3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

高速ローミング障害

症状

クライアントは AC 間で高速ローミングできません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. クライアントが高速ローミングをサポートしていることを確認します。クライアントが RSN+802.1x 認証を使用し、FA に送信される再アソシエーションメッセージが PMK ID を伝送する場合、クライアントは高速ローミングをサポートします。

※Robust Security Network Information Element(RSN IE)

2. モビリティグループが各 AC 上に作成され、RUN 状態になっていることを確認します。
3. サービステンプレートに CCMP 暗号スイート、WPA2、および 802.1X 認証が設定されていることを確認します。
4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

クライアントがAP間をローミングし続ける

症状

クライアントが AP 間をローミングし続ける。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. クライアントのローミングイニシアチブを減らします。
ローミングイニシアチブの変更は、インテルネットワークカードでのみサポートされています。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

クライアントが別のAPにアクティブにローミングできない

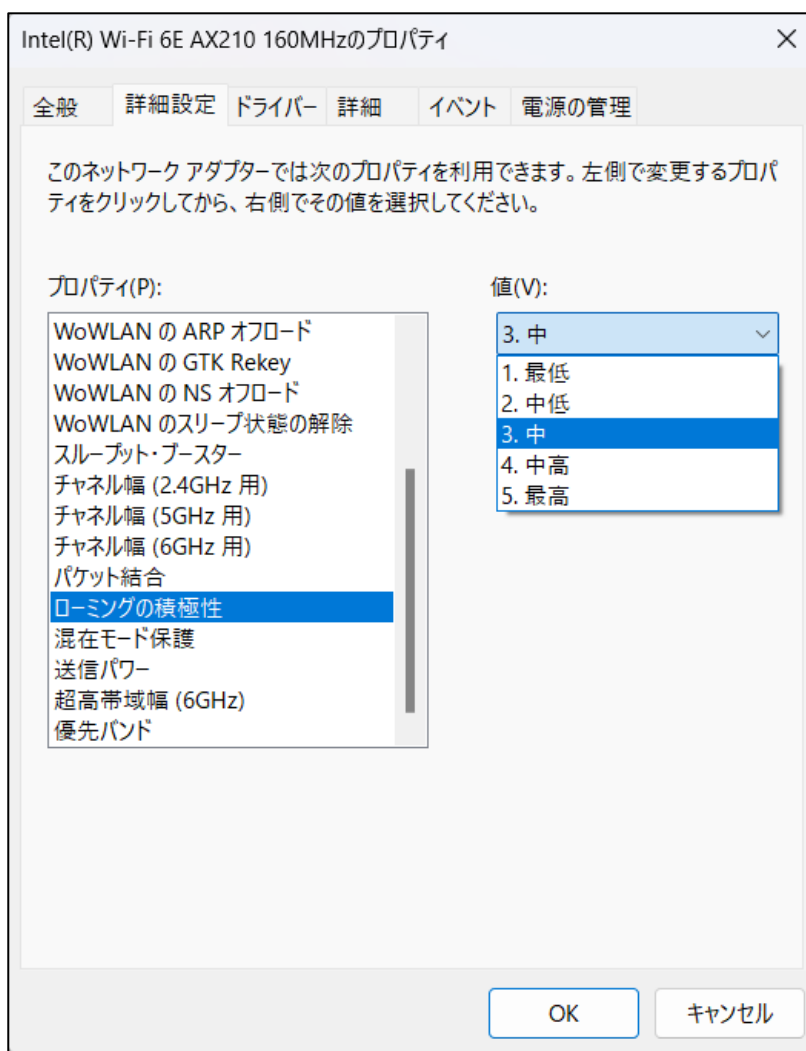
症状

クライアントは、より強い信号強度を持つ別の AP にアクティブにローミングできません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. クライアントのローミングイニシアチブを増加させます。
ローミングイニシアチブの変更は、インテルネットワークカードでのみサポートされています。



2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

クライアントがオフラインになった後、APに再度関連付けることができない

症状

802.1x 認証が ACS と一緒に使用されている場合、クライアントはオフラインになった後、再度 AP との関連付けに失敗します。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ACS で System Configuration > Global Authentication Setup を選択します。
2. Enable Fast Reconnect をオフにします。

図5 グローバル認証の設定

3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

クライアントが認証ステータスのままである

症状

すべての 802.1x 設定およびユーザー名とパスワードが正しいにもかかわらず、クライアントは認証ステータスのままです。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. `undo dot1x handshake enable` コマンドを使用して、オンラインユーザーハンドシェイク機能をディセーブルにします。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ローカル802.1X認証の失敗

症状

クライアントがローカル 802.1X 認証に失敗する。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ポートセキュリティがグローバルにイネーブルになっているかどうかを調べるには、`debugging port-security` コマンドを使用します。イネーブルになっていない場合は、**port-security enable** コマンドを使用して、ポートセキュリティをグローバルにイネーブルにします。
2. ポートモードが AC で **bridge** に設定されていること、および AC に有効な PKI 証明書があることを確認します。
3. クライアントが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。
4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

ローカルMACおよびPSK認証が使用されている場合、クライアントをオンラインにできない

症状

正しいユーザー名とパスワードが指定されていても、ローカル MAC および PSK 認証が使用されている場合、クライアントはオンラインになりません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ローカルユーザーに設定されているユーザー名が、MAC 認証に設定されているユーザー名と同じであることを確認します。異なる場合は、**mac-authentication user-name-format** コマンドを使用して、MAC 認証のユーザー名を変更します。
2. ローカルユーザーに設定されたユーザー名に大文字が含まれていないことを確認します。

```
[Sysname-luser-00-14-6c-72-29-5c]display this
#
local-user 00-14-6c-72-29-5c
  password simple 00-14-6c-72-29-5c
  authorization-attribute level 3
  service-type lan-access
```

大文字が存在する場合は、`mac-authentication user-name-format` コマンドを使用して小文字の MAC 認証ユーザー名を指定し、パスワードをユーザー名と同じに設定します。

3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

自動APが無効になっているため、APとACの関連付けに失敗する

症状

デバッグメッセージは、AC が AP パケットを受信できるが、それら进行处理できないことを示しています。

```
*Aug 11 15:26:16:766 2016 H3C CWS/7/RCV_PKT: Received discovery request from AP: IP address=180.10.1.67, MAC address=c4ca-d98e-c350, serial ID=219801A0CLC11B000010.
```

```
*Aug 11 15:26:16:767 2016 H3C CWS/7/ERROR: Failed to process discovery request from AP with serial ID 219801A0CLC11B000010:
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. 自動 AP 機能をイネーブルにするには、**wlan auto-ap enable** コマンドを使用します。
デフォルトでは、自動 AP 機能はディセーブルです。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

デバイス以外の問題のトラブルシューティング

ここでは、デバイス以外の一般的な問題のトラブルシューティングについて説明します。

FIT APがIPアドレスを取得できない

症状

適切な AP は、クライアントが DHCP サーバーから IP アドレスを取得し、ネットワークリソースを使用できるようにする必要があります。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. アップリンクネットワークが到達可能かどうかを確認します。
 - a. FIT AP が AC と通信でき、スタティック IP アドレスを使用して AC に接続できることを確認します。
 - b. DHCP サーバーを PC と交換し、FIT AP を別の PC と交換します。2 つの PC にスタティック IP アドレスを設定します。
 - c. 2 台の PC の ARP エントリをクリアします。PC1 は PC2 に ping できませんが、PC2 は PC1 に ping できます。アップリンクネットワークが到達可能であることを示します。
2. パケットをキャプチャして、ダウンリンクネットワークの問題を特定し、解決します。
3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

クライアントは、強い信号ではなく弱い信号の AP と関連付けられ、より近い AP と関連付けられます。

症状

信号カバレッジが重複する複数の AP が存在する WLAN では、クライアントは、信号が強く距離が短い AP ではなく、信号が弱い AP と関連付けられます。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. AP が均等に分散され、クライアントが AP に均等に関連付けられていることを確認します。
2. クライアントとの関連付けに障害が発生した場合は、ロードバランシングをディセーブルにします。

ベストプラクティスとして、トラフィックベースのロードバランシングではなくセッションベースのロードバランシングを使用してください。特に、APに関連付けられているクライアントの最大数が暗号化とセキュリティの設定によって制限されている場合に使用してください。

3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

WMM(Wi-Fi Multimedia)はパケットをフラグメント化できません

症状

AP では、CAPWAP 制御パケットまたはデータパケットの最大フラグメントサイズが 256 に設定されています。クライアントが AP に関連付けられた後、AP からクライアントに ping するために-s 500 を指定して ping コマンドを実行します。出力には、パケットがフラグメント化されていないことが示されています。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. **wmm disable** コマンドを使用して、WMM を無効にします。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

Wireless Zero Configurationが有効になっているときにワイヤレス接続をコンフィギュレーションできない

症状

クライアントでワイヤレス NIC を有効にしてワイヤレスサービスリストを更新すると、ワイヤレス接続コンフィギュレーションの失敗を示すメッセージが表示されます。

ただし、PC の Wireless Zero Configuration は有効になっています。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. ワイヤレス NIC 上のクライアント管理ソフトウェアおよび INode などのその他の関連クライアント管理ソフトウェアをアンインストールまたはシャットダウンします。
2. Wireless Zero Configuration を有効にします。

3. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

WebインターフェースからACにログインできない

症状

クライアントは Web インターフェースで AC にログインできませんが、AC に ping して AC に telnet できます。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. Windows ファイアウォールを無効にします。
2. AC に Telnet 接続します。
3. AC 設定を調べ、**ip http enable** コマンドを使用して HTTP サービスをイネーブルにします。
4. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

自動AP設定の変更に失敗しました

症状

自動 AP の設定が変更できません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. 自動 AP を手動 AP に変換するには、**wlan auto-ap persistent** コマンドを使用します。
システムは自動 AP の変更をサポートしていません。
2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。

デバイス起動のトラブルシューティング

ここでは、デバイスの起動に関する一般的な問題のトラブルシューティングについて説明します。

デバイスの起動時に文字化けしたり、表示されない 症状

起動中に文字化けしたり、端末画面に出力が表示されない。

解決策

この問題を解決するには、次の手順に従います

1. デバイスとログインソフトウェアのシリアルポート速度設定が同じであることを確認します。
2. メモリモジュールを取り外し、コネクタをクリーニングしてから、メモリモジュールを取り付け直します。

デバイスがメモリモジュールの取り外しをサポートしていない場合は、H3C サポートに連絡して問題を解決してください。

3. BootWare メニューにアクセスし、Ctrl+U を押し、1 と入力して RAM テストを実行します。
 - システムが BootWare の基本セグメントの損傷を促す場合は、「システム起動時エラー」を参照して問題を解決してください。
 - システムがメモリモジュールの破損を促す場合は、H3C サポートに連絡してメモリモジュールを交換してください。

```
=====<BASIC-ASSISTANT
MENU>=====
|<1> RAM Test |
|<0> Exit To Main Menu |
=====
=====
Enter your choice(0-1): 1
Warning:Test Memory will take a long time? [Y/N]Y
Memory test.....
509607936 bytes memory test ok.
Memory test succeeded.
```

システム起動エラー

症状

デバイスを起動できません。

解決策

デバイスの起動エラーは、通常、パイロット展開中またはソフトウェアアップグレード後に発生します。この問題を解決するには、次の手順に従います。

1. デバイスの電源を入れ直し、出力情報を確認します。

System image is starting...というメッセージが表示された場合は、H3C サポートに連絡してください。

System image is starting...メッセージが表示されない場合、デバイスは BootWare のロードに失敗しています。考えられる BootWare のロード失敗の理由は次のとおりです。

- BootWare が破損しています。
 - 起動時にデバイスに情報が表示されなかったり、文字化けが発生する場合は、基本的な BootWare セグメントが破損しています。H3C Support に連絡して BootWare を ROM に書き込みます。
 - 基本的な BootWare メニューが表示されている場合は、拡張 BootWare セグメントが破損しています。BootWare イメージファイルを使用して BootWare を更新してください。
- スタートアップソフトウェアイメージが破損しているか、移動されています。

この問題を解決するには、拡張 BootWare メニューにアクセスして、新しいスタートアップソフトウェアイメージを指定またはダウンロードします。
- ファイルシステムが破損しています。

この問題を解決するには、ファイルシステムをフォーマットし、ソフトウェアイメージを再度ダウンロードします。

2. 問題が解決しない場合は、H3C サポートに連絡してください。