

1.1 设备未关联云平台

1.1.1 故障描述

通过云平台查看设备不在线。

1.1.2 常见原因

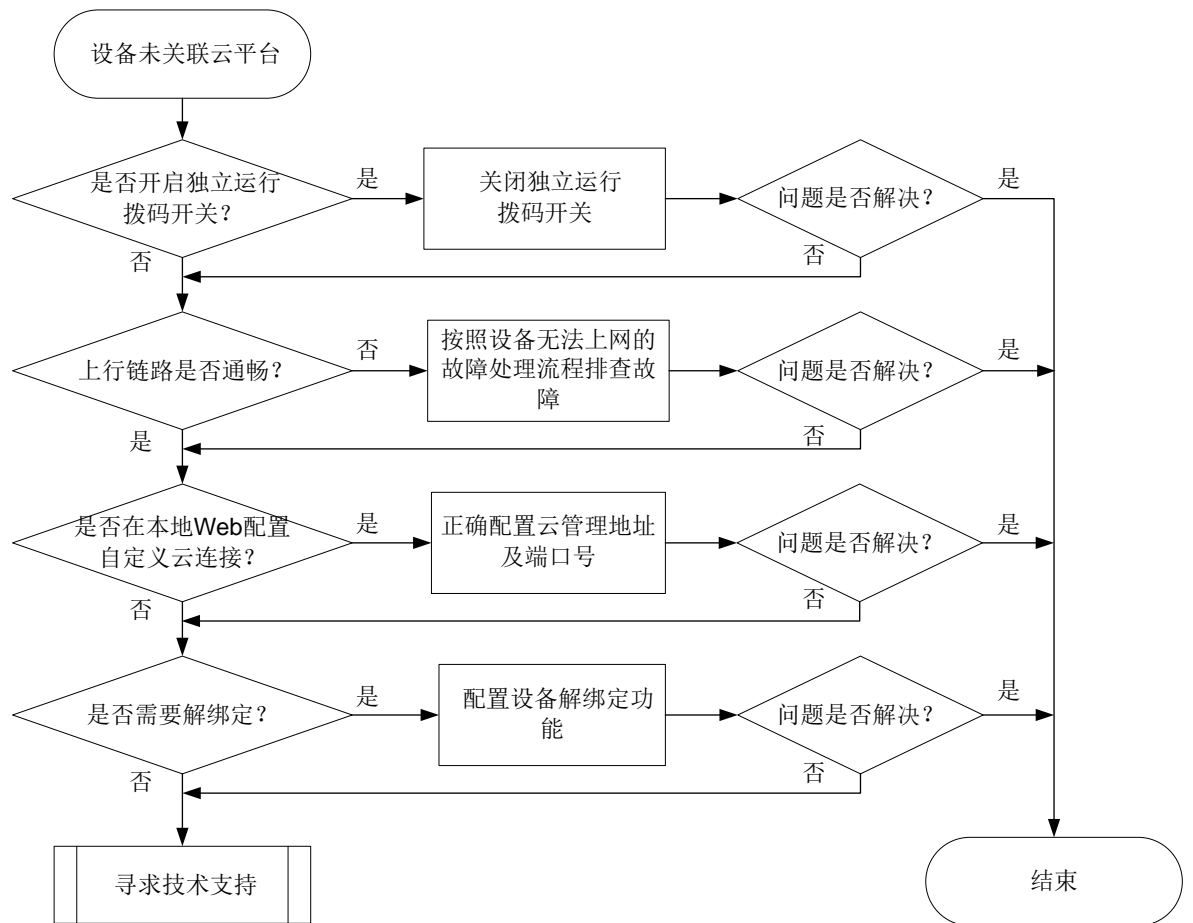
设备未关联云平台的常见原因如下：

- 云网关开启独立运行拨码开关，无法连接至云平台。
- 设备上行链路不通，无法与云简网络通信。
- 设备的本地 Web 页面配置了自定义云连接地址。
- 设备已绑定至其他云平台账号。

1.1.3 故障处理步骤

设备未关联云平台的故障处理流程如下：

图1-1 设备未关联云平台的故障处理流程图



- (1) 检查云网关是否开启独立运行拨码开关。

部分型号云网关的前面板带有拨码开关，如果开启了独立运行拨码开关，云网关将无法在云简网络上线，请确保云网关的独立运行拨码开关处于关闭状态。如果已经关闭独立运行开关，请继续执行步骤(2)。

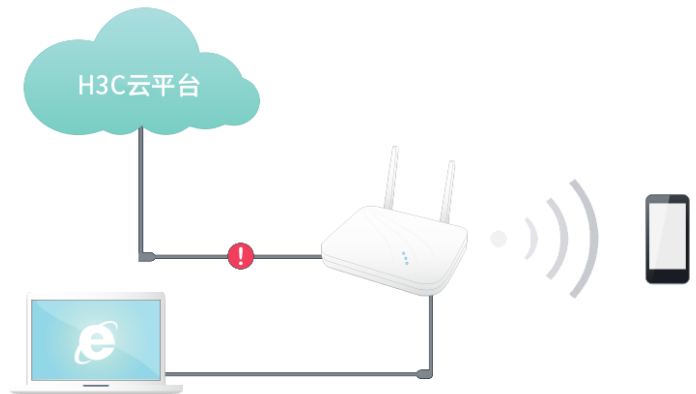
(2) 检查设备上行链路是否畅通，若设备不通外网，则无法关联至云平台。

有两种方式查看设备上行链路是否畅通：

- 查看本地 Web 的主页组网图，上行链路出现感叹号说明上行链路不通，没有感叹号说明畅通。

图1-2 主页组网图查看到上行链路不通

未连接云平台



- 在本地 Web 页面的<高级功能>页面，通过上行链路检测功能，检测设备是否能够与云平台联通。

图1-3 上行链路检测功能

上行链路检测

检测域名	H3C云平台	
端口号	80	1-65535区间的数值
检测间隔	20	秒 (范围1-3600)

确定 取消

- 若上行链路不通，请检查网络配置，保证设备可以连接外网。
- 若上行链路通常，则执行步骤(3)。

(3) 在本地 Web 页面的<高级功能>页面检查是否配置了自定义的云连接地址，云平台管理配置是否正确，下图为正确配置。需要注意的是，所有上行设备均不能禁止 H3C 云平台的端口号，否则设备无法连接至云平台。

图1-4 云管理功能

云管理

云连接地址

TCP 端口号 1-65535区间的数值
请不要禁止此端口号，否则设备不能连接至云平台。

- 若云管理功能配置不正确，请按照上图修改配置。
- 若云管理配置正确，则执行步骤(4)。

(4) 判断是否需要解绑定。

把设备添加到云平台上时，如果提示设备已经绑定至其他云平台账户，则需要
在原账户解绑设备，再绑定至现账户。登录原账户，删除设备完成解绑，在无
法登录原账户的场景，可以在现账户使用设备解绑定功能将设备从原账户解
绑。

设备解绑定的配置步骤如下：

- 在现云平台中的[网络管理/设置/设备解绑]中，输入设备的序列号，获取解
绑码。

图1-5 云平台获取解绑码

设备解绑

说明：设备解绑功能，以产品实际支持情况为准
一天内最多只能解绑5次

解绑步骤：
1、输入解绑设备的序列号后复制获取到的解绑码
2、在该设备的命令控制台中系统视图下执行已复制的命令
3、回到当前页面点击刷新按钮查看解绑结果

设备序列号

- 在本地 Web 页面的<高级功能>页面找到设备解绑定功能，输入解绑码，点
击<确定>按钮完成解绑。此时可以在现云平台账户添加设备。

图1-6 本地 Web 页面输入解绑码

设备解绑定

解绑码 

如果未提示设备绑定至其他云平台账户，则继续执行步骤(5)。

- (5) 如以上方法均无法解决问题，请获取系统日志，并联系我们。