

1.1 无线终端无法接入

1.1.1 故障描述

无线终端可以搜索到设备上配置的无线服务，但无法接入无线服务。

1.1.2 常见原因

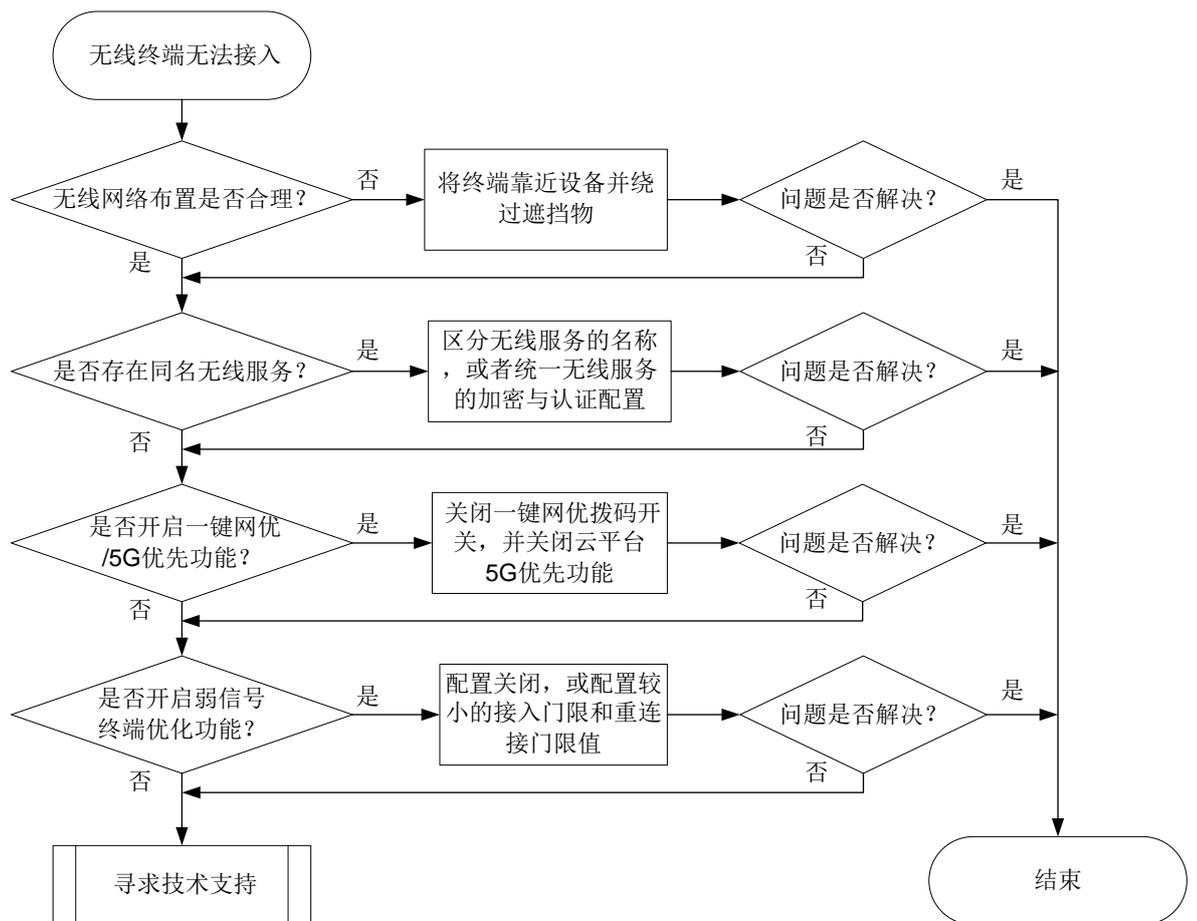
终端无法接入的常见原因如下：

- 无线网络布置不合理。
- 无线功能配置不合理。
- 设备故障。

1.1.3 故障处理步骤

无线终端无法接入的故障处理步骤如下：

图1-1 无线终端无法接入的故障处理流程图



(1) 检查无线网络布置是否合理。

- 如果无线终端离设备过远，或者二者中间有遮挡物，会导致无线网络信号强度低，请尝试将终端靠近设备并绕过遮挡物。
- 如果无线终端的 Wi-Fi 功能无故障，且无线网络信号强度高，请继续执行步骤 [\(2\)](#)。

(2) 查看现场是否存在 SSID 相同但加密和认证配置不同的无线服务。

如果存在同名但加密和认证配置不同的无线服务时，终端可能会尝试接入错误的无线服务，此时会接入失败。可以通过云平台或本地 Web 页面查看设备的无线服务配置，也可以通过无线终端搜索其他设备是否存在同名的无线服务。

图1-2 云平台上查看设备的无线服务

分支：我的网络 场所：测试场景

Wi-Fi配置 | 射频配置 | 网络优化

无线服务配置 (部分云AP款型仅支持配置序号1-7的无线服务，支持情况详见《版本说明》)

全开启服务
 全关闭服务
 隐藏SSID
 显示SSID
 定时任务
 [仅显示开启的无线服务](#)

<input type="checkbox"/>	序号	SSID	服务状态	隐藏SSID	加密状态	自动SSID	认证状态
<input type="checkbox"/>	1	H3C_WIFI_1	开启	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	2	H3C_WIFI_2	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	3	H3C_WIFI_3	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	4	H3C_WIFI_4	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	5	H3C_WIFI_5	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	6	H3C_WIFI_6	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	7	H3C_WIFI_7	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	8	H3C_WIFI_8	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	9	H3C_WIFI_9	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭
<input type="checkbox"/>	10	H3C_WIFI_10	关闭	关闭	关闭	关闭	关闭

图1-3 本地 Web 页面上查看设备的无线服务



- 如果存在同名但加密和认证配置不同的无线服务，请依据实际情况区分无线服务的名称，或者统一无线服务的加密与认证配置。
- 如果不存在同名但加密与认证配置不同的无线服务，请继续执行步骤(3)。

(3) 确认是否开启一键网优拨码开关或云平台 5G 优先功能。

说明

- 云网关的一键网优/5G 优先功能仅对自身射频生效，不对云 AP 的射频生效。
- 仅部分型号的云网关和云 AP 支持云平台 5G 优先功能。
- 拨码开关的优先级更高。

部分自身具备射频功能的云网关，前面板带有拨码开关。开启一键网优拨码开关时，如果云网关自身的射频同时开启了 5GHz 和 2.4GHz 频段，云网关会拒绝支持双频的终端接入 2.4GHz，使终端接入 5GHz 频段。此时终端可能被 2.4GHz 射频拒绝，但未能成功接入 5GHz 射频。

云平台的 5G 优先功能与一键网优拨码开关相同，云 AP 可以通过云平台开启本功能。

云平台 5G 优先功能具体查看步骤如下：

- 在[网络管理/配置/云 AP/无线配置/网络优化]中，查看云 AP 是否开启 5G 优先功能。

图1-4 云平台上云 AP 开启 5G 优先功能



- 。在[网络管理/配置/云网关/无线配置]中，查看云网关是否开启 5G 优先功能。

图1-5 云平台上云网关开启 5G 优先功能

分支：我的网络 场所：测试场景 ▾ 设备切换：880 ▾

Wi-Fi配置

云优先 ON

无线服务配置 Radio配置

无线服务配置 ▲

高级配置 ▼

⚠ 说明：当开启云优先模式时，该配置仅对场所内支持的设备生效。

5GHz优先： 开启 关闭

- 如果开启一键网优拨码开关或云平台 5G 优先功能，请配置关闭再尝试接入。
 - 如果未开启/关闭一键网优拨码开关或云平台 5G 优先功能后仍无法接入，请继续执行步骤(4)。
- (4) 确认是否开启弱信号终端优化功能。
- 弱信号终端优化功能会使得信号较弱的终端无法接入。当前仅支持通过本地 Web 页面配置本功能。

图1-6 本地 Web 页面查看弱信号终端优化功能

射频配置

2.4GHz 状态 开启 关闭

信道 auto(1) ▼

弱信号终端优化 开启 关闭

禁止弱信号接入门限 15 范围1~30dB ?

客户端重连接门限 10 范围0~29dB ?

5GHz 状态 开启 关闭

信道 auto(157) ▼

弱信号终端优化 开启 关闭

禁止弱信号接入门限 15 范围1~30dB ?

客户端重连接门限 10 范围0~29dB ?

- 如果开启弱信号终端优化功能，请配置关闭，或配置较小的接入门限和重连接门限值，再尝试接入。
- 如果未开启/关闭如果开启弱信号终端优化功能后仍无法接入，请继续执行步骤(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。