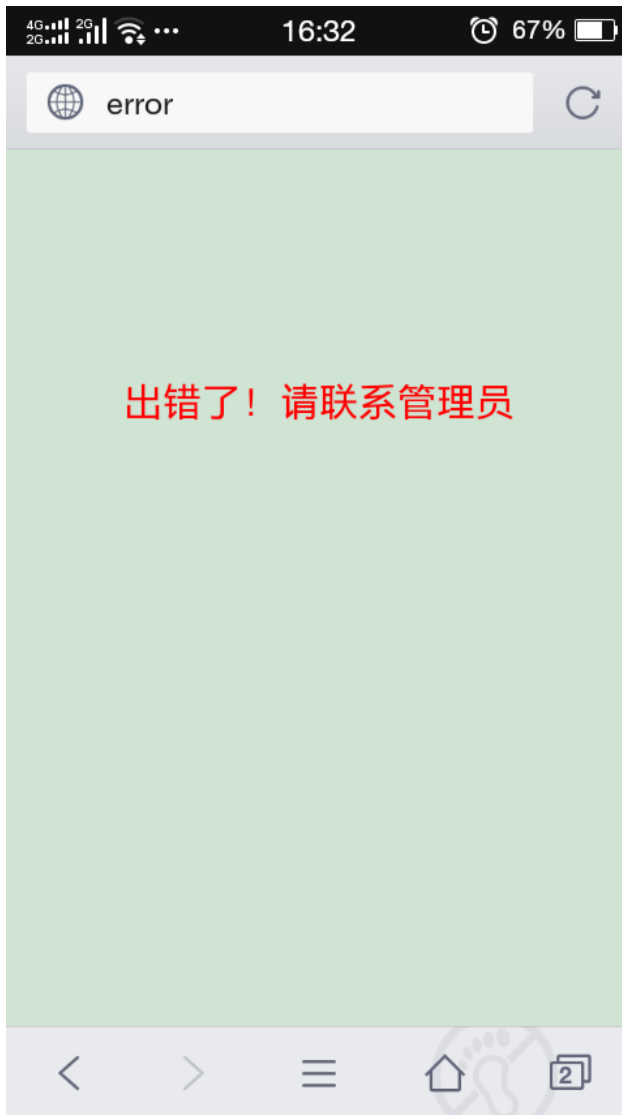


知 iMC产品 某局点微信认证认证时调不出微信客户端问题处理案例

微信认证 iMC 杨银波 2016-12-28 发表

客户现场使用iMC EIA7.2E0408进行微信认证，手机弹出portal页面后点击“一键连接WiFi”认证失败，没有调出微信客户端，而是提示“出错了，请联系管理员”，如下图所示：



一键连接WiFi失败，提示“出错了，请联系管理员”

通过了解客户现场情况，之前是在EIA 7.2E0406上做的定制开发版微信认证，而客户近期进行了iMC升级，升级之后使用的是EIA本身自带的微信认证功能。通过查看iMC发现用户的终端信息已经在【终端信息管理】中有了记录。由于不同方案后台的处理流程不同，所以升级后再次微信认证就会报错。解决方法就是将之前所有关于此终端的信息清除掉，然后再重新认证。

请按照以下步骤操作：

- 1.在iMC页面用户-终端管理-终端设备管理中将所有终端的记录删除；
- 2.重新连接网络，进行一键连WiFi认证；
- 3.在在线用户列表中查看用户，确认在线状态正常；

- 1.从EIA 7.2E0408版本开始iMC本身支持微信认证配置，请确认现场在portal端口组下调用的是iMC自带的微信认证页面；
- 2.在升级iMC时请确认清楚升级前后iMC的版本，尤其是有定制开发功能时需要确保升级前后是否对功能有影响；