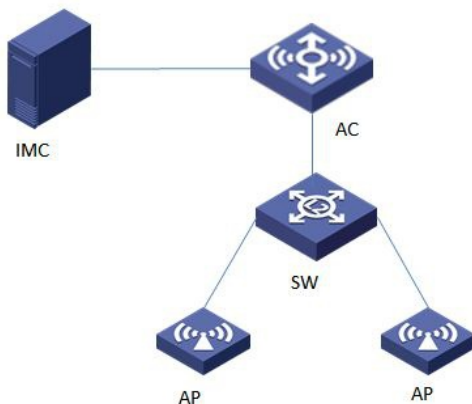


## 某局点苹果手机portal认证页面账号输入异常问题处理的经验案例

Portal 陈少华 2017-03-08 发表

某局点使用无线控制器WX5540E+WA2620I做无线覆盖，并配合IMC做远程portal认证。无线用户终端需要通过portal认证后才能正常上网。



客户反馈iPhone款型手机个别终端页面弹出后无法正常输入账号，导致无法正常进行portal认证，影响正常的上网体验。

根据现场描述，iPhone部分终端portal认证页面可以正常弹出，但portal页面上的文本框无法正常输入，即点击输入框后输入账号不成功，页面文本框显示空白。经过现场多次测试后又新增一种portal页面弹出后，点击文本框后手机键盘无法正常显示。由于正常的portal认证AC起的作用是终端访问外网时重定向到IMC服务器上，现场portal页面已经正常弹出，说明重定向已经正常。而自动弹页面其实是IOS自带浏览器Safari会在后台访问苹果的域名触发重定向。问题出现的现象是无法输入文本框，是应用层的东西，尚未到portal后续流程。怀疑与输入法有关，通过现场和实验室测试：

- 1、卸载第三方输入法即正常
- 2、调整IOS系统自带输入法为默认即正常
- 3、使用其他版本IOS系统即正常即调整浏览器Safari版本

确认问题与IOS版本（浏览器Safari）和第三方浏览器兼容性问题。经过大量测试，目前发现苹果终端系统IOS9配合搜狗、讯飞输入法时会出现这个问题。

苹果和第三方输入法应用层兼容性问题无法通过调整我司网络层设备或通过改动portal页面来解决。可以通过下面几种方法规避：

- 1、卸载第三方输入法、或将系统自带输入法调整为默认输入法



2. 使用第三方浏览器
3. 升级第三方输入法版本//前提是新版本输入法已修复了这个兼容性问题。
4. 升级IOS版本