

用户自助平台找回密码时提示“找回密码失败，报文响应超时”的案例分析

iMC

张明磊 2018-12-05 发表

组网及说明

无特殊组网

问题描述

客户在用户自助平台通过短信方式找回密码时，页面提示“找回密码失败，报文响应超时”，但其实已经收到了密码短信。如下图所示：



【H3C智能管理中心】接入帐号名：h3cly，密码：123456。注：请连接“NSJYJ_GUEST”并选择服务类型“来访人员”

过程分析

查看前台日志，发现日志中记录，短信已经发送成功，但是第三方短信平台返回发送结果耗时过长，用了大概16s钟。

而iMC侧如果5s内未收到回应则认为是超时，因此虽然短信已经发送成功，但前台还是提示了报文超时。

```
2018-12-05 09:31:42 [DEBUG] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.acm.note.func.NoteMgrImpl::b] mobile phone note content is: 【H3C智能管理中心】接入帐号名：h3cly，密码：123456。注：请连接“NSJYJ_GUEST”并选择服务类型“来访人员”
```

```
2018-12-05 09:31:42 [INFO ] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.acm.note.func.NoteMgrImpl::a] Send Message by plat ,the number is :13316556479
```

```
2018-12-05 09:31:58 [INFO ] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.acm.SendSMS::sendSms] 处理成功!!
```

```
2018-12-05 09:31:58 [DEBUG] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.res.smsc.func.SmscCfgMgrImpl::send NoteByThird] Send Message success!
```

```
2018-12-05 09:31:58 [INFO ] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.acm.note.func.NoteMgrImpl::a] Send Message success!
```

```
2018-12-05 09:31:58 [INFO ] [http-nio-80-exec-17] [com.imc.acm.servlet.SendNoteServlet::doGet] return: 1
```

解决方法

- 1、首先排查下现场网络，查看是否是因为网络问题导致
- 2、建议客户联系第三方短信平台确认问题