

知 WX6103下用户反映无法打开portal页面

wlan接入 Portal 余志彬 2012-04-18 发表

WX6103下用户反映无法打开portal页面

问题现象:

某客户反映用户突然portal页面无法打开,一天之内投诉量高达200多个。一直运行很好,突然之间portal页面无法打开。但设备显示有300多用户在线,其上下线均正常。现场人员核实,发现同一AP下,两台PC,一台可以正常认证,其获取地址为111.6.65.112。而另一台PC则无法打开portal页面,其获取地址为111.6.69.250。获取地址正常。

处理思路:

- 1、将问题PC禁用网卡和重启
- 2、将IE浏览器恢复缺省设置,检查其安全选项
- 3、释放地址重新获取
- 4、抓包、debugging信息收集分析
- 5、将客户端地址进行portal free-rule,测试是否可以上网
- 6、客户端ping测试DNS和portal服务器地址,检查是否可以ping通
- 7、客户端ping测试AC管理地址以及互联设备NE40地址,检查是否可以ping通

原因分析:

处理思路执行至第五步,问题依旧,将客户端地址进行portal free-rule发现客户端依旧无法上网,怀疑路由出现问题。第六步和第七步进一步证实了路由存在问题,DNS和portal服务器都无法ping通,且AC对端设备NE40也无法ping通。由于客户端到AC路由没有问题。因此很有可能是NE40回程路由出现问题,但回程路由:

```
ip route-static 111.6.64.0 255.255.248.0 211.142.101.194
```

也没有问题,且存在300多个用户在线。

但进一步核查NE40路由表,发现:111.6.68.0/22从NE40上联链路通过ospf学习到,由于学习到的ospf路由优先级比静态路由优先级高,因此导致部分静态路由失效。

最终原因是由于网管中心地址段规划错误,同时规划给多台设备,导致问题的出现。

处理结果:

删除其他NE40上配的相关静态路由,确保ip route-static 111.6.64.0 255.255.248.0 211.142.101.194完全生效后,问题解决