

传奇私服设置错误导致ER3100虚拟服务器功能不生效的问题分析

一、 问题描述:

用户反馈在ER3100设备上设置虚拟服务器映射内网的一台传奇私服，出现内网用户可以登录服务器正常游戏，但是外网用户均无法正常访问服务器进入游戏。不能正确访问现象可见以下截图：



图1.1 可正常登录

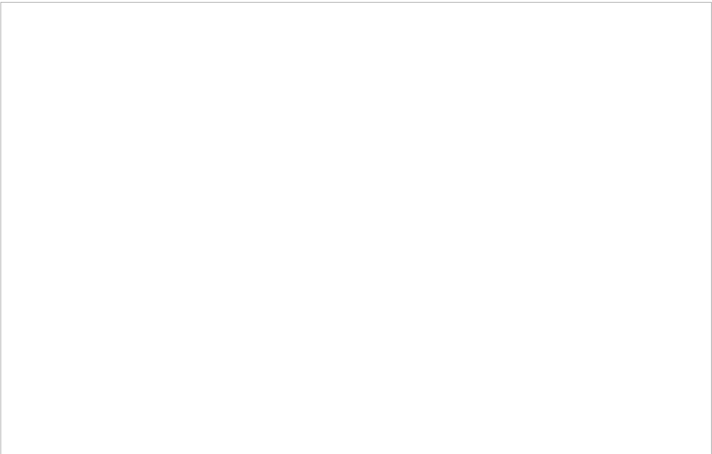


图1.2 提示输入用户名密码

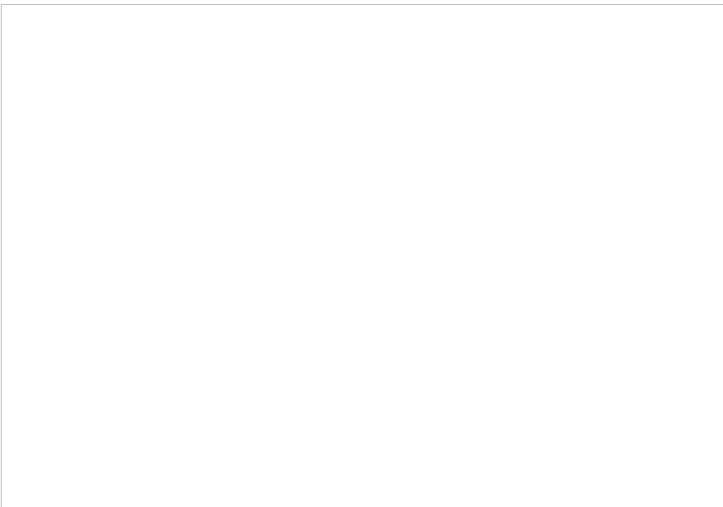


图1.3 正确输入用户名、密码后选择服务器

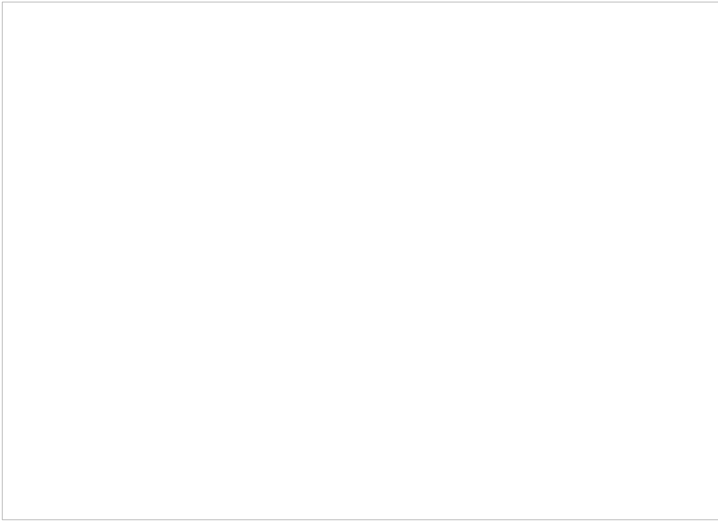


图1.4 选择服务器后无法正常进入游戏

二、 过程分析:

根据用户反馈的信息，正常访问的过程是采用客户端登陆器登陆，在提示下输入正确的用户名密码，选择服务器，就可正常进入游戏。但是故障的现象是，在输入正确的用户名、密码，选择好服务器后，游戏大门关闭，无法进入游戏。

排查故障，首先检查了设备的软件版本，看是否因为版本的原因导致，检查发现已经升级到目前最新的版本（V201R014）。

其次检查了用户的设置，没有发现不合理之处，检查私服可以正常访问外网。建议客户将设备恢复了出厂设置，只设置了“虚拟服务器”这一项功能，设置后故障依然存在，还是不能正常进入游戏环节。

之后建议用户抓包排查，期间用户反馈曾尝试将TP的某型号设备替换上就可以正常登录访问游戏。针对这一现象，给用户建议将我司设备和TP的设备分别镜像抓包，比对下报文排查。但是客户反馈之前借的TP设备已不能再申请借用。在只查看ER设备不能正常登陆的抓包文件情况下，只是发现和内网用户访问游戏的报文有异常，进一步分析有困难。

协调工程师上门去现场处理，工程师首先在私服上做常规的检查，发现服务器上的设置比较可疑，见下图示：

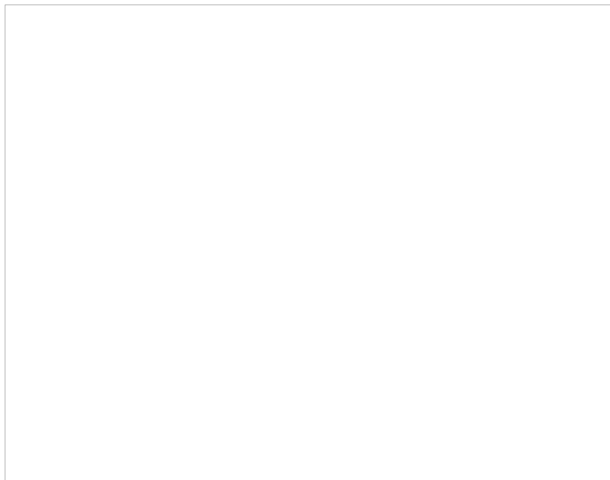


图2.1 私服设置截图

客户的WAN口IP和内网服务器的私网IP都是静态IP，但是服务器“配置向导”页面的的基本设置上勾选了动态IP地址这一栏。尝试将这个选项去掉后，虚拟服务器的设置成功，再添加上去的时候，虚拟服务器功能就又失败了。由此怀疑是在这一块的设置上可能存在问题，由于修改之后就正常了，后续用户不再配合测试，所以具体原因没有找到，无法分析。

三、 解决方法:

打开私服的HERO游戏控制器，在第一步基本设置中找到“配置向导”，在打开的界面中找到“动态IP地址”这一栏，去掉勾选。以后遇到类似的问题，也可以尝试从这一方面入手排查。