

知 iMC-EIA E0510访客短信认证页面点击“获取”后页面报错，提示“60503：获取密码失败”

iMC 杨海严 2020-01-04 发表

组网及说明

不涉及

问题描述

现场iMC-EIA E0510刚部署好，普通portal认证正常，但是配置访客注册的短信认证，手机portal页面，点击“获取”后页面报错，提示“60503：获取密码失败”。

网址为“http://192.168.1.25”的网页显示：

抱歉，遇到一些问题，请联系管理员。(60503,60503: 获取密码失败。原因：未知错误，详情请查看运行时日志文件。)

确定

过程分析

普通portal认证能正常，说明设备侧和EIA侧的portal/radius配置正确。继续排查：

(1) 排查访客配置，包括访客管理员、访客服务、访客策略等都已设置

失效访客保留时长(天) *	7	?
短信开户获取密码间隔时长(秒) *	60	?
短信开户重置密码	启用	▼
访客预注册	允许	▼
允许同一电话被多个访客使用	是	▼ ?
预注册访客关联已存在的用户	允许	▼ ?
缺省访客用户分组	未分组	👤 ?
预注册访客密码策略控制	启用	▼
非指定管理员扫描二维码审批访客	允许	▼

确定

用户 > 访客服务

增加 删除 刷新

<input type="checkbox"/>	服务名	状态	服务描述	服务后缀	业务分组	默认访客服务
<input type="checkbox"/>	portal短信服务	可申请			未分组	是

增加 修改 删除

<input type="checkbox"/>	账号名	用户姓名	用户分组	访客管理员类型	访客最大有效时长	所管理的访客分组	发送审批提醒短信	发送审批提醒电子邮件	默认访客管
<input type="checkbox"/>	yj	杨海严	未分组	访客管理员	14天		否	否	是

预注册访客自动转正	允许	<input checked="" type="checkbox"/> 对“二维码开户与认证”有效
访客密码通知方式	<input checked="" type="checkbox"/> 发送密码通知短信	<input type="checkbox"/> 发送密码通知电子邮件
访客预注册后显示二维码	是	?
访客生效方式	手工指定生效时间	
缺省访客有效时长 *	2	天
访客密码有效时长	1	天 ?
访客密码生成规则 *	6	位 数字 ?
访客在线数量限制缺省值 *	1	
访客在线数量限制最大值 *	1	

快捷开户

(2) 查看组件未过期，另外自助服务平台和restful接口（访客管理员通过restful接口创建访客）都能正常访问

(3) 接入用户中新建手机号的账号测试，短信认证成功，说明对接短信平台正常

(4) 查看前台日志调试级别日志：

```
2019-12-17 12:56:53 [INFO ] [http-nio-8080-exec-6]
[com.imc.acm.servlet.SendNoteServlet::sendNotifyPwdNote] http-request-parameter acmUserName is [测试手机号]
2019-12-17 12:56:53 [ERROR] [http-nio-8080-exec-6] [com.imc.acm.servlet.SendNoteServlet::sendNotifyPwdNote] send note failed, 接入用户“ 测试手机号 ”不存在，无法向其发送短信。
2019-12-17 12:56:53 [INFO ] [http-nio-8080-exec-6] [com.imc.acm.servlet.SendNoteServlet::doGet] return: 67002
2019-12-17 12:56:53 [INFO ] [http-nio-8080-exec-5] [com.imc.ssv.common.util.FuncUtil::requestJSerServlet] the response: 67002
with URL: http://127.0.0.1:8080/imc/acmSendNote?t=1&un=13422135187
2019-12-17 12:56:53 [ERROR] [http-nio-8080-exec-5] [com.imc.ssv.usermng.service.UamGuestMgrImpl::addGuest] java.lang.NullPointerException
java.lang.NullPointerException
    at com.imc.ssv.usermng.service.UamGuestMgrImpl.addGuest(UamGuestMgrImpl.java:247)
    at
com.imc.ssv.common.servlet.GuestSimpRegServlet.guestSimpReg(GuestSimpRegServlet.java:263)
前台日志提示短信认证页面输入的手机号号的接入用户不存在，无法发送短信，另外有java空指针的报错。
```

经确认：需要升级EIA版本即可。

版本说明书中相关说明：

[一般]问题现象：短信认证无法使用。

·问题产生条件：使用过一次短信认证，三天内没有重启过jserver服务，用接入用户的手机号码做短信认证。

解决方法

临时规避方法：重启jserver后测试正常

解决方案：升级版本EIA E0510H13/E0510H16