

# 無線網路連線問題排除 SOP v1.1

本指南僅針對臺南市政府教育局所配發之無線設備(Aruba、Aerohive、Siraya 西拉雅)適用

## 一般使用者：

1. 確認登入用南資 e-mail xxx@tn.edu.tw 帳號(例如 user@tn.edu.tw)是否可使用，請嘗試登入 <https://mail.tn.edu.tw>，若無法登入或忘記密碼請洽貴校人事。
2. 確認 Email 密碼不能有「+」、「&」、「%」、「空白」等符號，若有請修改密碼，並成功登入再登出乙次。
3. 請確認自己的 e-mail 帳號是否同時間在 3 個以上設備使用，超過 3 個，第 4 個設備將不允許使用。
4. 檢查連線設定的 EAP 方法是否為「PEAP」，階段 2 驗證是否為「MSCHAPV2」，操作方式請參考 <http://web.tn.edu.tw/forum/?p=779> (適用 TN-Teacher 或 TN-Domain 如：TN-CHPS)
5. 請先清除網路設定，iphone 為忘記網路，重新搜尋登入乙次。
6. Win10 請參考 <http://web.tn.edu.tw/forum/?p=779>
7. 上述問題確認無誤，仍無法連線，請先詢問學校資訊組長(網管)。

## 進階使用者(資訊組長)：

1. 先完成一般使用者的檢查確認。
2. 再次清除網路設定，iphone 為忘記網路，重新搜尋登入。
3. 確認使用者連入的 WiFi 設備是否正常：
  - 確認 WiFi 設備種類，如 Aruba、Aerohive、Siraya(西拉雅)：在靠近 WiFi 設備且訊號最強的地方，確定使用者連入的 WiFi 設備機型。
  - 檢查該 WiFi 設備燈號。
  - 檢查該 WiFi 設備連線狀態：Aruba→Airwave 平台，Siraya→APC 平台，其他：透過 ping 指令檢測。
  - 其他裝置(手機或筆電)是否可透過該 WiFi 設備連線。
4. 若使用 TN-Domain(如：TN-CHPS)，請到無線網路認證管理平台(自建帳號平台)檢查帳號是否停用。
5. 收集相關資訊提供中心維護人員除錯：
  - 使用之 WiFi 設備廠牌資訊：Aruba、Aerohive、Siraya(西拉雅)或其他。
  - 上網裝置資訊：設備型號、作業系統版本。

## 無線網路連線問題排除 檢查表

### 階段 1 、自我檢查確認

無線網路簡易排除檢核表
<input type="checkbox"/> 確認使用者南資 email 帳號能正常使用
<input type="checkbox"/> 確認密碼無「+」和「&」、「%」、「空白」等符號
<input type="checkbox"/> 帳號未同時在 4 個以上設備使用
<input type="checkbox"/> 確認使用者無線設定正確 EAP 方法是否為 PEAP ， 階段 2 驗證是否為 MSCHAPV2
<input type="checkbox"/> 確認有清除網路設定，重新搜尋登入兩次以上
<input type="checkbox"/> 確認使用者透過哪個無線設備連線
<input type="checkbox"/> 確認無線設備燈號正常
<input type="checkbox"/> 其他裝置(手機、筆電)是否可透過該設備正常連線

若第一階段仍無法排除問題，請接續第 2 階段。

### 階段 2 、提供相關除錯資訊

WiFi 設備廠牌	<input type="checkbox"/> Aruba <input type="checkbox"/> Aerohive <input type="checkbox"/> Siraya(西拉雅)
WiFi 設備 IP	
使用之無線 SSID	例如: TANetRoaming 、 TN-Teacher 、 TN-CHPS
上網裝置類型	<input type="checkbox"/> 筆電/PC ,廠牌_____ <input type="checkbox"/> 行動裝置,廠牌_____
作業系統版本	_____ 例如: Windows 8 , MAC , IOS 9.3.1 , Android 6.0
使用之帳號	
問題描述	
無法使用時間	
連絡人及電話	建議提供手機以便中心能做進一步確認