

# **Pertanyaan yang Sering Ditanyakan (FAQs) Mengenai Ruijie Cloud**



Versi Dokumen: 1.0

Tanggal: 2022.01.21

Hak Cipta © 2022 Ruijie Networks

## Hak Cipta

Hak Cipta © 2022 Ruijie Networks

Seluruh hak cipta pada dokumen dan pernyataan ini dilindungi undang-undang.

Tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Ruijie Networks, setiap organisasi atau individual manapun tidak boleh mencetak ulang, mengutip, menyalin, mengubah, atau menyebarkan isi dokumen ini dalam bentuk atau cara apapun, atau menerjemahkan ke Bahasa lain atau menggunakan sebagian atau seluruhnya bagian dokumen ini untuk tujuan komersial.



dan logo Ruijie network lainnya merupakan merek dagang dari Ruijie Networks.

Merek dagang atau merek dagang terdaftar lainnya yang disebutkan dalam dokumen ini merupakan milik dari pemiliknya masing-masing.

## Ketentuan

Produk, layanan, atau fitur yang anda beli merupakan subjek dari syarat kontrak komersial, dan sebagian atau seluruh produk, layanan, atau fitur yang dijelaskan dalam dokumen ini mungkin tidak dapat anda beli atau gunakan. Selain persetujuan di dalam kontrak, Ruijie Networks tidak membuat pernyataan tersirat maupun tersurat atau jaminan terhadap isi dari dokumen ini.

Isi dari dokumen ini akan diperbarui dari waktu ke waktu sehubungan dengan pembaruan versi produk atau alasan lainnya, Ruijie Networks berhak untuk mengubah isi dari dokumen ini tanpa pemberitahuan atau peringatan.

Panduan ini dibuat hanya untuk panduan pengguna. Ruijie Networks mencoba sebaik mungkin untuk menjamin keakuratan dan keandalan isi dokumen ini saat membuat panduan ini, namun tidak menjamin bahwa isi dari panduan ini tidak memiliki kelalaian dan kesalahan, dan semua informasi dalam panduan ini bukan merupakan jaminan tersirat ataupun tersurat apapun.

# Kata Pengantar

## Pembaca yang Dituju

Dokumen ini ditujukan untuk:

- Teknisi jaringan
- Bantuan Teknis dan Teknisi Perbaikan
- Administrator jaringan

## Bantuan Teknis

- Situs resmi: [www.rujiijenetworks.com](http://www.rujiijenetworks.com)

## Riwayat Revisi

Tanggal	Versi	Perubahan Isi	Revisionis
2022.01.21	V1.0	Cetakan Pertama	Tim GTAC

# Isi

Kata Pengantar .....	错误! 未定义书签。
1 Perangkat Offline di Ruijie Cloud .....	错误! 未定义书签。
1.1 Apa yang harus dilakukan jika AP atau Switch Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud? .....	7
1.2 Apa yang harus dilakukan jika AC atau EG Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud? .....	7
1.3 Apa yang harus dilakukan jika Perangkat Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud? .....	7
1.4 Apa pembatasan manajemen AC pada Ruijie Cloud? .....	7
1.5 Apa yang harus dilakukan jika gagal menggunakan CLI Web? .....	8
1.6 Apa yang harus dilakukan jika gagal membuat tunnel EG? .....	8
2 FAQ autentikasi AP Ruijie .....	8
2.1 Proses flow autentikasi AP (WiFiDog) .....	8
2.2 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengintegrasikan server portal pihak ketiga? .....	10
2.3 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal? .....	11
2.4 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher? .....	12
2.5 Mengapa autentikasi Facebook tidak tersedia? .....	14
2.6 Apakah Ruijie Cloud memiliki fitur Like Facebook? .....	14
2.7 Apakah Ruijie Cloud bisa menyunting halaman saldo? .....	14
2.8 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher kedaluarsa tapi masih bisa digunakan? .....	14
2.9 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan data melebihi batas tapi masih bisa digunakan? .....	14
2.10 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher saya ingin digunakan oleh klien wireless yang lain? .....	15
2.11 Apa yang harus dilakukan jika gagal membuat captive portal? .....	15

2.12 Apa yang harus dilakukan jika saya hanya ingin mengaktifkan perizinan pengoperasian voucher untuk sebuah akun? .....	16
2.13 Mengapa klien wireless di grup1, namun tetap bisa menggunakan voucher grup lain? .....	17
2.14 Apa yang harus dilakukan jika saya ingin mengikat klien wireless dengan sebuah akun? ....	17
2.15 Apa yang harus dilakukan jika saya ingin memunculkan halaman portal ketika mengunjungi situs https? .....	17
2.16 Mengapa klien wireless tidak perlu autentikasi ulang atau mengaktifkan seamless saat terhubung kembali ke WiFi? .....	17
2.17 Berapa jumlah templat portal yang didukung dalam satu jaringan? .....	18
2.18 Apakah templat portal memiliki beragam bahasa? .....	18
2.19 Apakah templat portal bisa disesuaikan? .....	18
2.20 Pembatasan voucher tiap jaringan. ....	18
2.21 Konfigurasi seamless pembatasan captive portal. ....	18
2.22 Pembatasan login SMS. ....	18
3 FAQ autentikasi Ruijie EG .....	18
3.1 Apa yang harus dilakukan jika EG tidak bisa menampilkan templat portal? .....	18
3.2 Apa yang harus dilakukan jika voucher dan akun tidak tersinkronisasi dengan EG? .....	20
3.3 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal? .....	20
3.4 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher? .....	22
3.5 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan seamless? .....	22
3.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin memunculkan halaman portal dengan mengunjungi situs https? .....	22
3.7 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher saya ingin digunakan oleh klien wireless yang lain? .....	23
3.8 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi Facebook pada halaman autentikasi? .....	24

3.9 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi SMS pada halaman autentikasi? .....	24
3.10 Mengapa saya tidak dapat melihat halaman paska login setelah autentikasi berhasil? .....	24
3.11 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan voucher data melebihi batas namun masih bisa digunakan? .....	24
3.12 Apa yang harus dilakukan jika ingin menggunakan templat portal berbeda untuk SSID yang berbeda? .....	24
3.13 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengaktifkan seamless berdasarkan SSID yang berbeda? .....	25
3.14 Apa yang harus dilakukan jika ingin membuat kebijakan namun AP dan pengguna berada dalam rentang IP yang sama? .....	25
3.15 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah voucher dan akun pada EG? .....	26
3.16 Berapa banyak MAC seamless yang didukung oleh satu voucher? .....	26
3.17 Mengapa klien wireless tidak perlu autentikasi ulang tanpa seamless saat terhubung kembali ke WiFi? .....	27
4 FAQ autentikasi Reyee EG .....	27
4.1 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal? .....	27
4.2 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher? .....	28
4.3 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher kedaluarsa tapi masih bisa digunakan? .....	29
4.4 Mengapa saya tidak dapat melihat halaman paska login setelah autentikasi berhasil? .....	29
4.5 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan voucher data melebihi batas namun masih bisa digunakan? .....	30
4.6 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi Facebook pada halaman autentikasi? .....	30
4.7 Mengapa pembatasan kecepatan yang diatur pada voucher tidak berpengaruh? .....	30
4.8 Perbedaan berbagai solusi autentikasi captive portal Ruijie Cloud? .....	30
5 FAQ Topologi .....	30

5.1 Dasar topologi jaringan .....	30
5.2 Apa keterbatasan topologi pada Ruijie Cloud? .....	30
5.3 Apa yang harus dilakukan jika topologi menampilkan "Tidak ada Data"? .....	31
5.4 Apa yang harus dilakukan jika hanya ada satu perangkat EG pada topologi? .....	31
5.5 Apa yang harus dilakukan jika beberapa perangkat menghilang di topologi? .....	31
5.6 Apa yang dapat dilakukan jika perangkat virtual tampil di topologi? .....	32
5.7 Apa yang dapat dilakukan jika topologi tidak mengikuti perubahan pada jaringan aslinya? ....	32
5.8 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah nomor port untuk switch unmanage? .....	32
5.9 Apakah topologi akan menampilkan kamera yang terhubung ke switch unmanage? .....	32
6 FAQ CCTV .....	33
6.1 Apa yang harus dilakukan jika ingin menambahkan NVR ke dalam topologi? .....	33
6.2 Pembuat NVR mana saja yang dapat ditambahkan ke Ruijie Cloud? .....	33
6.3 Informasi NVR apa yang dapat ditampilkan di cloud? .....	33
6.4 Informasi NVR apa yang dapat ditampilkan di cloud? .....	33
6.5 CCTV merek apa yang dapat dikenal oleh Ruijie Cloud? .....	33
6.6 Informasi CCTV apa yang dapat ditampilkan di Cloud? .....	33
6.7 Switch mode apa yang dapat mengenali CCTV secara otomatis? .....	34
7 FAQ mengenai Kurangnya Informasi Perangkat .....	34
7.1 Apa yang dapat dilakukan jika informasi CPU dan memori tidak tampil di Ruijie Cloud? .....	34
7.2 Apa yang dapat dilakukan jika informasi pengguna wireless tidak tampil di Ruijie Cloud? .....	35
7.3 Mengapa informasi pada Ruijie Cloud tidak sama dengan pengguna sebenarnya yang terhubung? .....	36
8 FAQ Manajemen Jaringan .....	36
8.1 Apa yang harus dilakukan jika kode pembagian jaringan sudah kedaluarsa? .....	36

8.2 Apa yang harus dilakukan jika tidak dapat menemukan jaringan yang dibagikan oleh yang lain?	36
8.3 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah perizinan untuk jaringan yang dibagikan? .....	36
8.4 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah batas waktu untuk jaringan yang dibagikan?	37
8.5 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengetahui siapa yang membagikan jaringan? .....	37
8.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin membatalkan pembagian jaringan yang sudah dibagikan?	37
8.7 Apa yang dapat dilakukan jika gagal menerima jaringan yang dibagikan? .....	38
8.8 Apa batasan serah terima proyek? .....	38
8.9 Mengapa tidak dapat memilih sub-jaringan Layer-2 untuk melihat statistik? .....	38
9 FAQ Pembaruan .....	38
9.1 Apa yang harus dilakukan untuk memeriksa apakah perangkat sudah menggunakan versi terbaru? .....	38
9.2 Apa yang dapat dilakukan jika gagal memperbarui versi? .....	39
10 FAQ Alarm .....	39
10.1 Apa yang harus dilakukan jika alarm tidak muncul di daftar alarm? .....	39
10.2 Berapa batasan alarm untuk CPU pada Ruijie Cloud? .....	40
10.3 Berapa batasan alarm untuk memori pada Ruijie Cloud? .....	40
10.4 Apakah Ruijie Cloud akan mengirimkan alarm dengan e-mail? .....	40
10.5 Apakah Ruijie Cloud akan mengirimkan alarm melalui APP? .....	40
10.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin menon-aktifkan beberapa alarm? .....	40
10.7 Apa yang harus dilakukan jika menerima alarm? .....	40
11 Lainnya .....	<b>错误! 未定义书签。</b>
11.1 Apa yang harus dilakukan jika ingin meningkatkan kecepatan wireless? .....	41
11.2 Apa yang harus dilakukan jika tidak bisa mengakses internet melalui wireless? .....	41



11.3 Apa saja model perangkat yang didukung oleh Ruijie Cloud? .....	41
--	----

# 1 Perangkat Offline di Ruijie Cloud

## 1.1 Apa yang harus dilakukan jika AP atau Switch Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud?

- Mengacu ke tautan ini: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



### Catatan

- Beberapa switch core Ruijie (Seri S78) perlu memasukkan kata sandi Eweb ketika menambahkan nomor seri ke Ruijie Cloud.
- 

## 1.2 Apa yang harus dilakukan jika AC atau EG Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud?

- Mengacu ke tautan ini: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



### Catatan

- AC dan EG Ruijie perlu memasukkan kata sandi Eweb ketika menambahkan nomor seri ke Ruijie Cloud.
- 

## 1.3 Apa yang harus dilakukan jika Perangkat Ruijie tidak bisa online pada Ruijie Cloud?

- Mengacu ke tautan ini: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



### Catatan

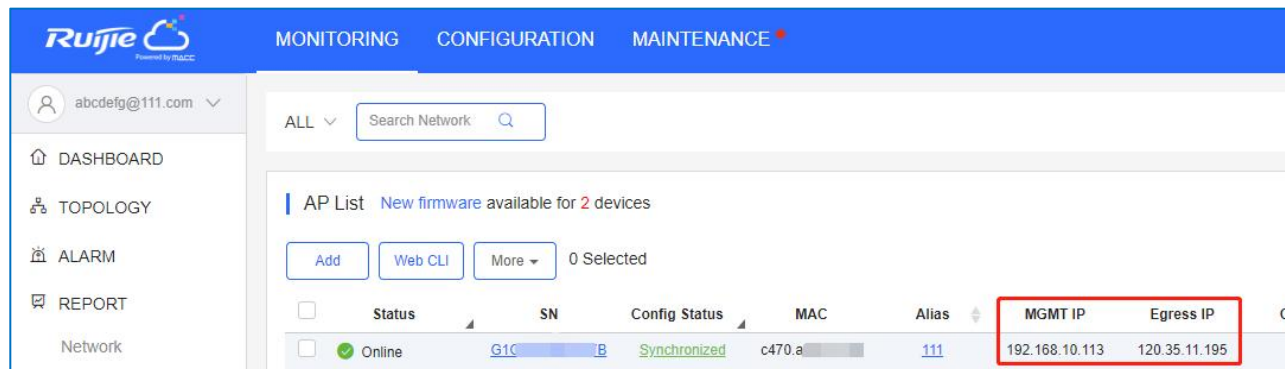
- Untuk Reyee seri ESW perlu dicek apakah port UDP 5683, 6683, 7683, 8683 diblokir atau tidak.
- 

## 1.4 Apa pembatasan manajemen AC pada Ruijie Cloud?

- Tidak mendukung skenario VAC.
- Hanya mendukung RRM saat kode negara CN atau US
- Hanya AP yang ada di grup bawaan AC yang dapat dikonfigurasi di Ruijie Cloud.

## 1.5 Apa yang harus dilakukan jika gagal menggunakan CLI Web?

- (1) Cek apakah MGMT IP sama dengan Egress IP.



- (2) Periksa apakah port 22 diblokir oleh perangkat uplink.

- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 1.6 Mengapa gagal membuat tunnel EG?

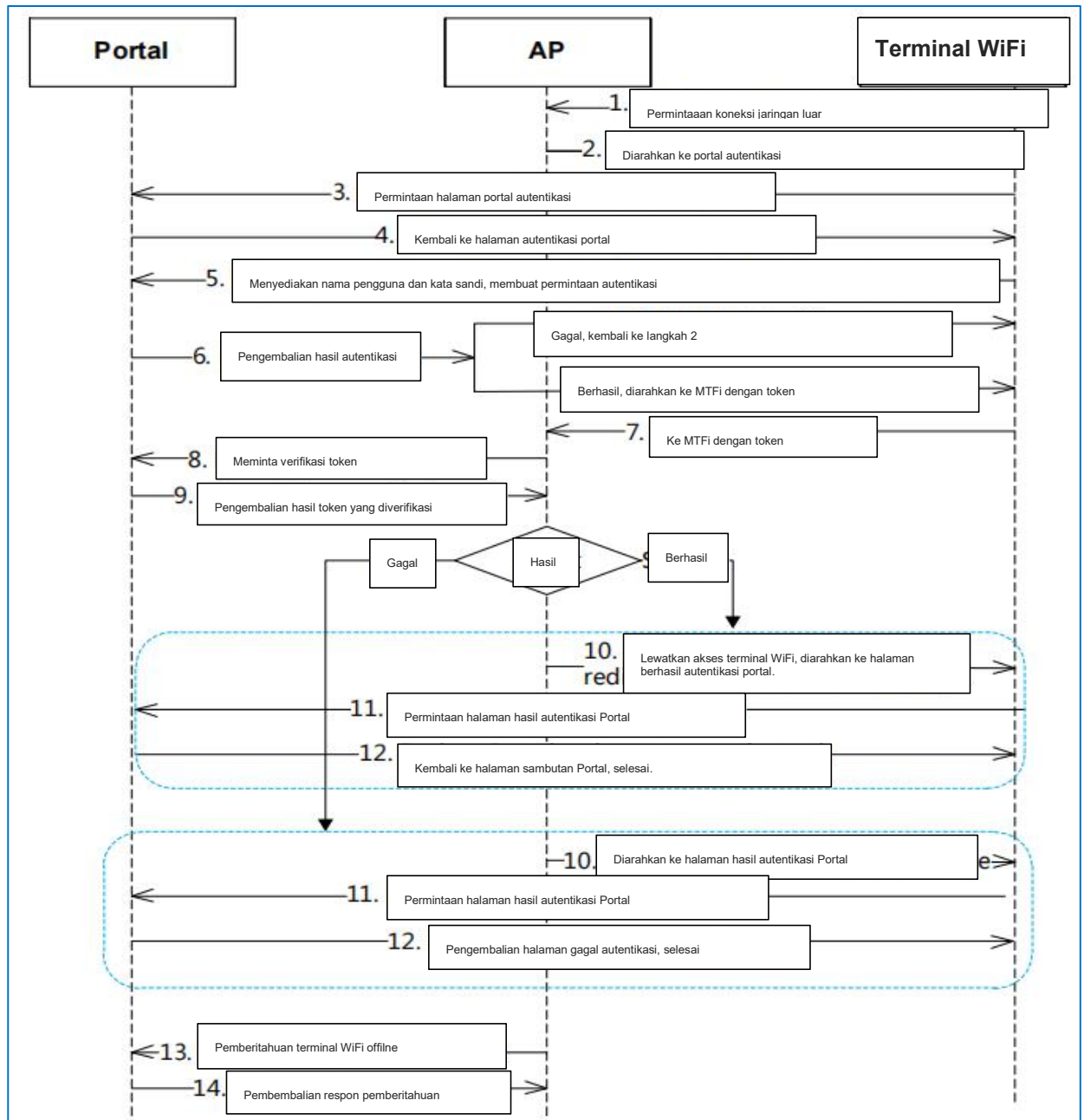
- Di tenant yang sama, tunnel yang dapat dibuat hingga 10 tunnel.
- Pada perangkat yang sama, tunnel yang dapat dibuat hingga 5 tunnel.
- Waktu kedaluarsa tunnel adalah 3 jam.

# 2 FAQ autentikasi AP Ruijie

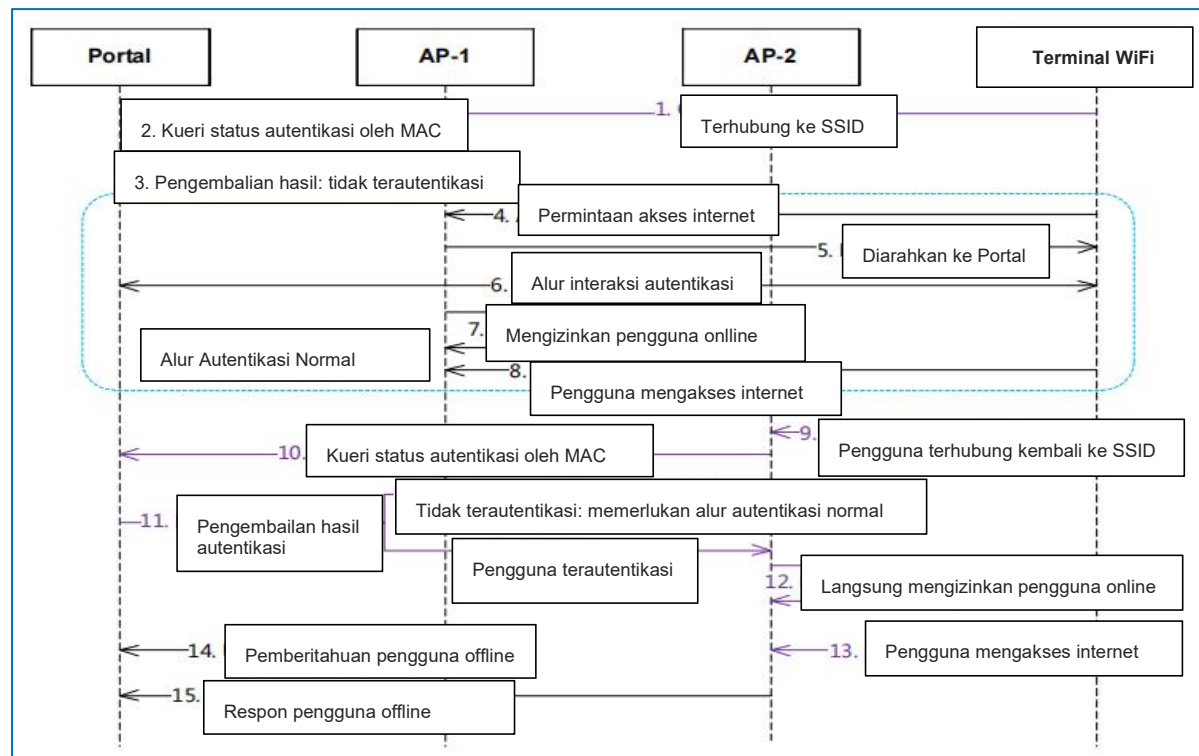
## 2.1 Proses flow autentikasi AP (WiFiDog)

- WiFiDog menyediakan captive portal untuk wireless yang digunakan sebagai layanan hotspot dengan tetap menjaga penggunaan koneksi Internet.

Alur autentikasi dasar



Alur ByPass Online autentikasi Mac



## 2.2 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengintegrasikan server portal pihak ketiga?

- (1) Pastikan apakah server portal pihak ketiga memiliki protokol standar WiFiDog.
- (2) Pilih mode autentikasi **External portal**.

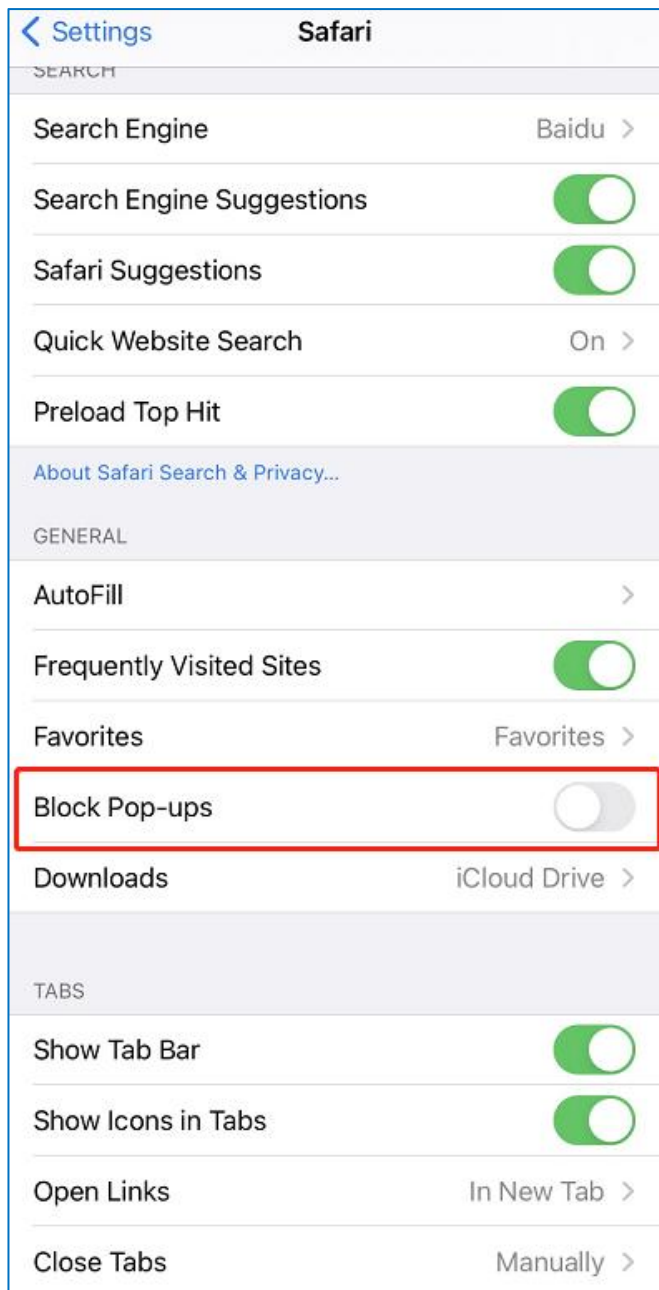
The screenshot shows the 'SSID' configuration page in the Ruijie Cloud interface. The 'Mode' dropdown menu is highlighted with a red rectangle and is set to 'External Portal'. Other visible settings include:

- WLAN ID: 2
- SSID: TEST
- Encryption Mode: Open
- Hidden: No
- Forward Mode: Bridge
- VLAN ID: 1
- Radio: ☒ Radio1(2.4GHz) ☒ Radio2(5GHz) ☐ Radio3 (2.4GHz or 5GHz)
- Wi-Fi6: ☒
- 5G-Prior Access: ☐
- Speed Limit per Client: ☐
- Speed Limit by SSID: ☐
- Auth: ☒
- Portal Server URL:
- Portal IP:
- Portal Port(Optional):
- Gateway ID(Optional):
- Seamless Online: ☐ Enable(Available only when Auth server supports the function)
- Idle Client Timeout: ☐

- (3) Jika ingin mengetahui lebih detail, silahkan Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 2.3 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal?

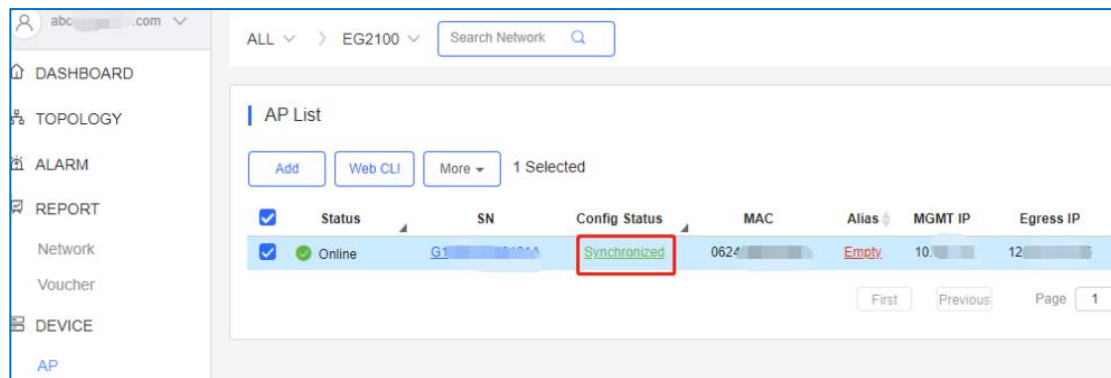
- (1) Periksa apakah klien telah mendapatkan alamat IP. Jika tidak, periksa apakah konfigurasi jaringan sudah benar.
- (2) Periksa apakah DNS sudah benar, coba konfigurasi menjadi DNS umum: 8.8.8.8.
- (3) Buka peramban, masukkan `http://1.1.1.1` secara manual untuk memeriksa apakah muncul halaman portal.
- (4) Matikan Block pop-ups. Peramban mungkin diatur untuk memblokir pop-up untuk menghemat data dan mencegah anda melihat iklan yang mengganggu saat anda mengunjungi suatu situs.



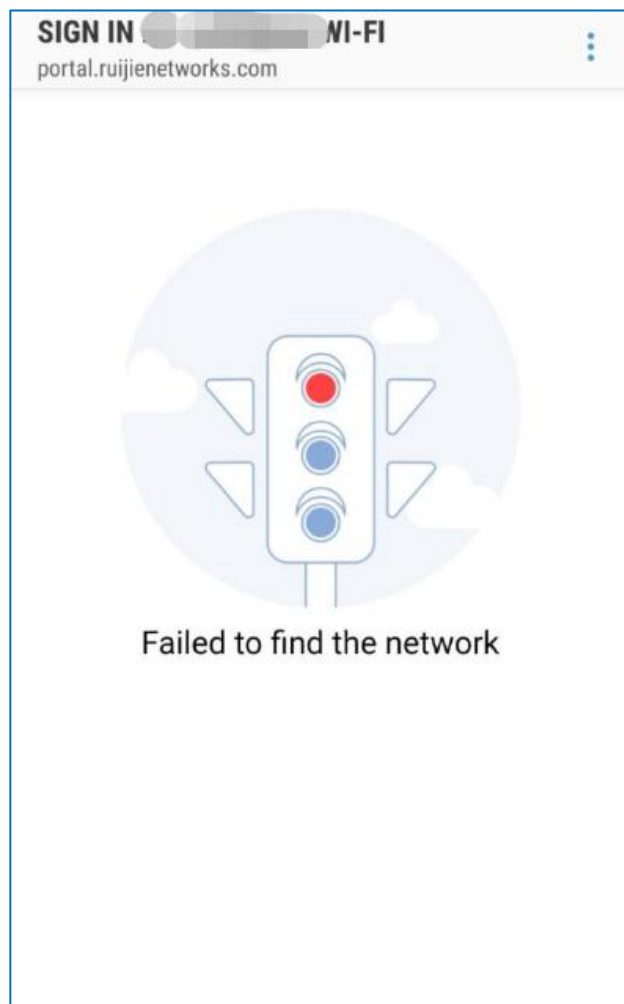
- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 2.4 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher?

- (1) Periksa apakah konfigurasi AP berhasil terkirim.



- (2) Periksa peringatan kesalahan. Kesalahan umum termasuk kata sandi dan akun salah, akun kedaluarsa dan trafik terlambat. Anda dapat memeriksa status akun di Ruijie Cloud.
- (3) Jika memberikan peringatan failed to find the network, anda dapat kembali mencoba untuk menyimpan konfigurasi SSID.



- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)



## 2.5 Mengapa autentikasi Facebook tidak tersedia?

- Autentikasi Facebook untuk sementara tidak tersedia karena penyesuaian kebijakan Facebook.

## 2.6 Apakah Ruijie Cloud memiliki fitur Like Facebook?

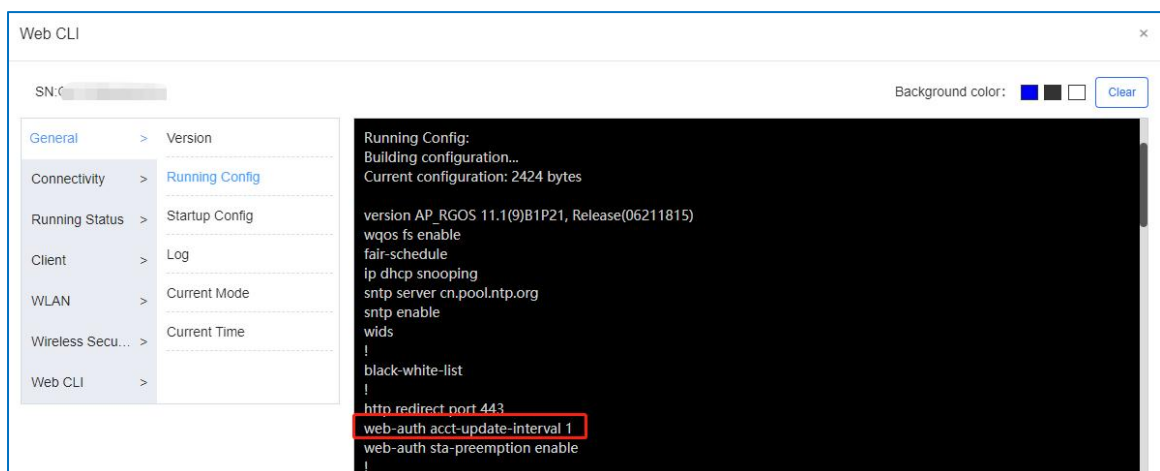
- Saat ini Ruijie Cloud tidak memiliki fitur "Like" Facebook.

## 2.7 Apakah Ruijie Cloud bisa menampilkan halaman saldo?

- Tidak, halaman saldo hanya dapat menampilkan durasi yang ada, waktu dan data setelah autentikasi portal terkonfigurasi.

## 2.8 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher kedaluarsa tapi masih bisa digunakan?

- (1) Periksa apakah kode voucher kedaluarsa.
- (2) Kunjungi Web CLI dan periksa Running Config.



Jika AP tidak mengenali perintah, tambahkan secara manual atau perbarui AP ke versi terbaru.

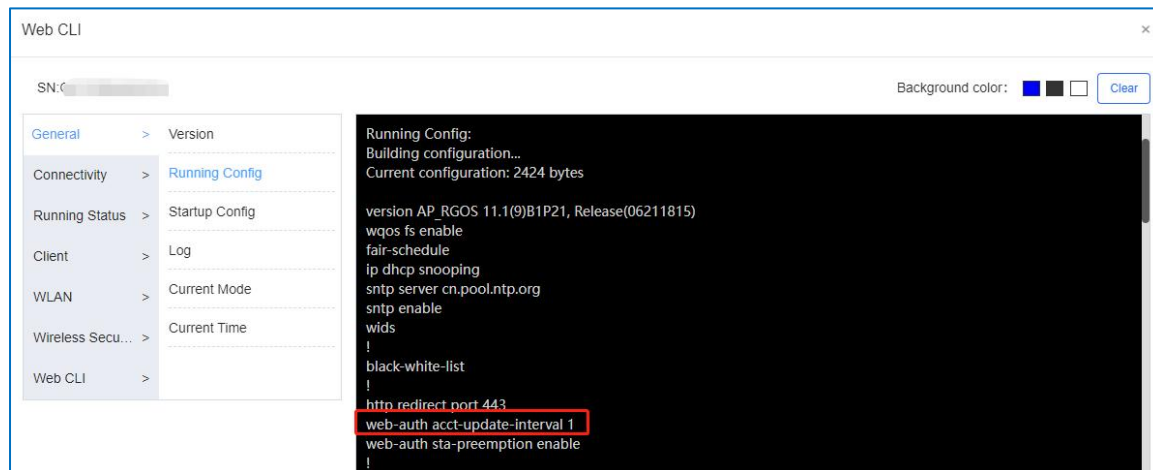
- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 2.9 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan data melebihi batas tapi masih bisa digunakan?

- (1) Tunggu selama satu menit. AP akan mengirim log trafik ke server setiap menit.

Sebagai contoh, jika kuota voucher data 100MB, tidak akan melebihi batas hingga log trafik dikirim ke server bahkan jika sudah terpakai 99MB. Tapi di menit selanjutnya, kuota 100MB telah digunakan. Jika AP tetap mengirim log trafik ke server, kuota 199MB akan digunakan dan server akan membuat voucher tersebut habis.

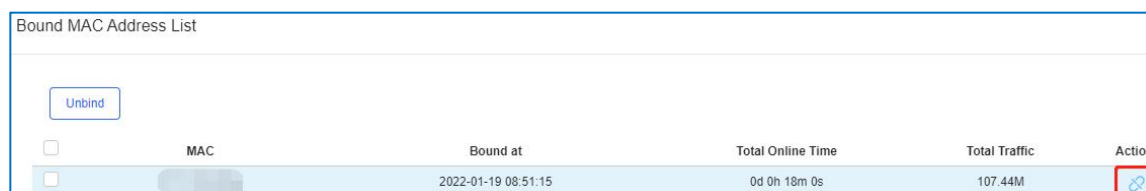
- (2) Kunjungi Web CLI lalu periksa running configuration.



- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 2.10 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher saya ingin digunakan oleh klien wireless yang lain?

- (1) Kunjungi voucher list, lalu pilih bound MAC, lalu klik tombol tersebut untuk melepaskan MAC.



- (2) Klien baru dapat terhubung ke WiFi dan melakukan autentikasi voucher dengan menggunakan voucher yang sama.

## 2.11 Apa yang harus dilakukan jika gagal membuat captive portal?

- (1) Coba buat grup jaringan dan templat portal baru.
- (2) Periksa apakah gambar untuk membuat templat portal memenuhi persyaratan berikut.

a Gambar Logo

Resolusi maksimal: 750px kali 300px

Ukuran maksimal: 1.5M

b Gambar latar

Resolusi maksimal: 1440px kali 1080px

Ukuran maksimal: 1.5M

c Gambar pesan sambutan

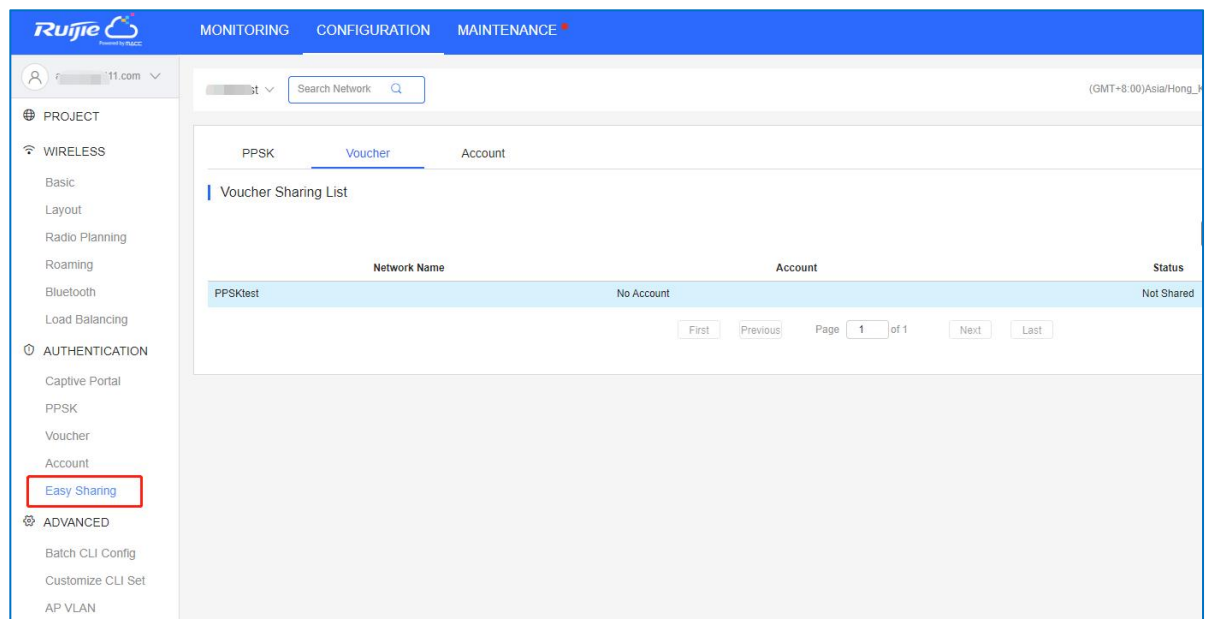
Resolusi maksimal: 1024px kali 768px

Ukuran maksimal: 1.5M

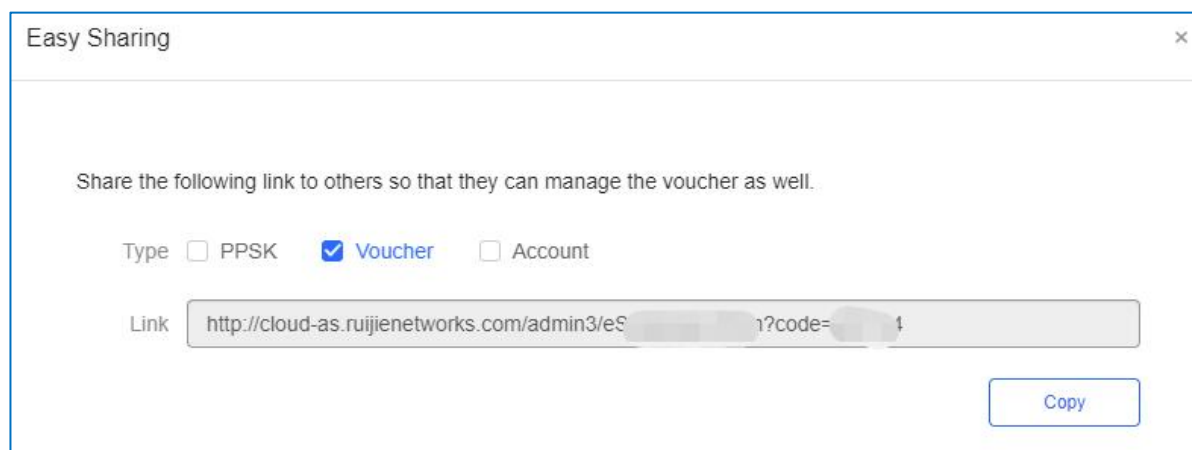
- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 2.12 Apa yang harus dilakukan jika saya hanya ingin mengaktifkan perizinan pengoperasian voucher untuk sebuah akun?

- (1) Kunjungi **Authentication > Easy Sharing > Voucher** untuk membuat tautan pembagian mudah, kemudian penerima dapat menerima pembagian melalui tautan.



- (2) Tipe pembagian mudah: PPSK, Akun dan Voucher.



Easy Sharing

Share the following link to others so that they can manage the voucher as well.

Type ☐ PPSK ☒ Voucher ☐ Account

Link

Copy

### 2.13 Mengapa klien wireless di grup1, namun tetap bisa menggunakan voucher grup lain?

- Kode voucher berdasarkan tenant, dan semua kode voucher yang berada di bawah tenant yang sama dibagikan ke semua orang.

### 2.14 Apa yang harus dilakukan jika saya ingin mengikat klien wireless dengan sebuah akun?

- Akun hanya bisa autentikasi, tapi tidak bisa mengikat MAC address.

### 2.15 Apa yang harus dilakukan jika saya ingin memunculkan halaman portal ketika mengunjungi situs https?

- Sejak awal autentikasi AP mendukung pop-up halaman portal dengan mengunjungi situs https, tidak memerlukan konfigurasi lain.

### 2.16 Mengapa klien wireless tidak perlu autentikasi ulang atau mengaktifkan seamless saat terhubung kembali ke WiFi?

- Saat klien terputus dari WiFi, AP akan tetap menyimpan status “online” autentikasi pengguna selama 5 menit. Jika klien terhubung kembali ke WiFi dalam 5 menit, tidak diperlukan autentikasi ulang.

## **2.17 Berapa jumlah templat portal yang didukung dalam satu jaringan?**

- Mengingat performa dan desain estetis portal, satu jaringan maksimal mendukung 50 templat portal.

## **2.18 Apakah templat portal memiliki beragam bahasa?**

- Ya, templat portal memiliki beragam Bahasa termasuk Bahasa China (Yang disederhanakan); China (Tradisional); Inggris; Jerman; Indonesia; Jepang; Korea; Malaysia; Portugis; Rusia; Spanyol; Thailand; Turki; Vietnam.

## **2.19 Apakah templat portal bisa disesuaikan?**

- Templat portal mendukung pengunggahan gambar dalam berbagai format untuk penyesuaian halaman portal, dan juga bisa merubah ukuran dan warna huruf.

## **2.20 Pembatasan voucher tiap jaringan.**

- Hingga 20000 voucher dapat ditambahkan ke tiap jaringan (termasuk sub jaringan), dan hingga 1000 voucher dapat diunduh.

## **2.21 Konfigurasi seamless pembatasan captive portal.**

- Jika portal SSID mengaktifkan seamless, semua portal SSID akan aktif secara bersamaan, berlaku juga sebaliknya jika menon-aktifkan seamless.

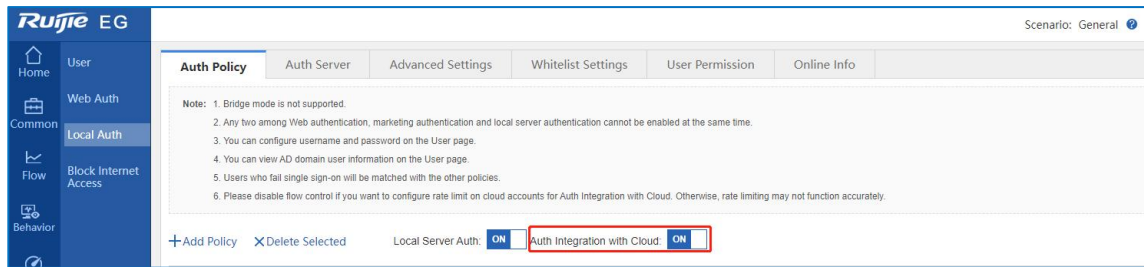
## **2.22 Pembatasan login SMS.**

- Tidak mendukung pelaporan nomor telepon dan pengaturan kebijakan online.

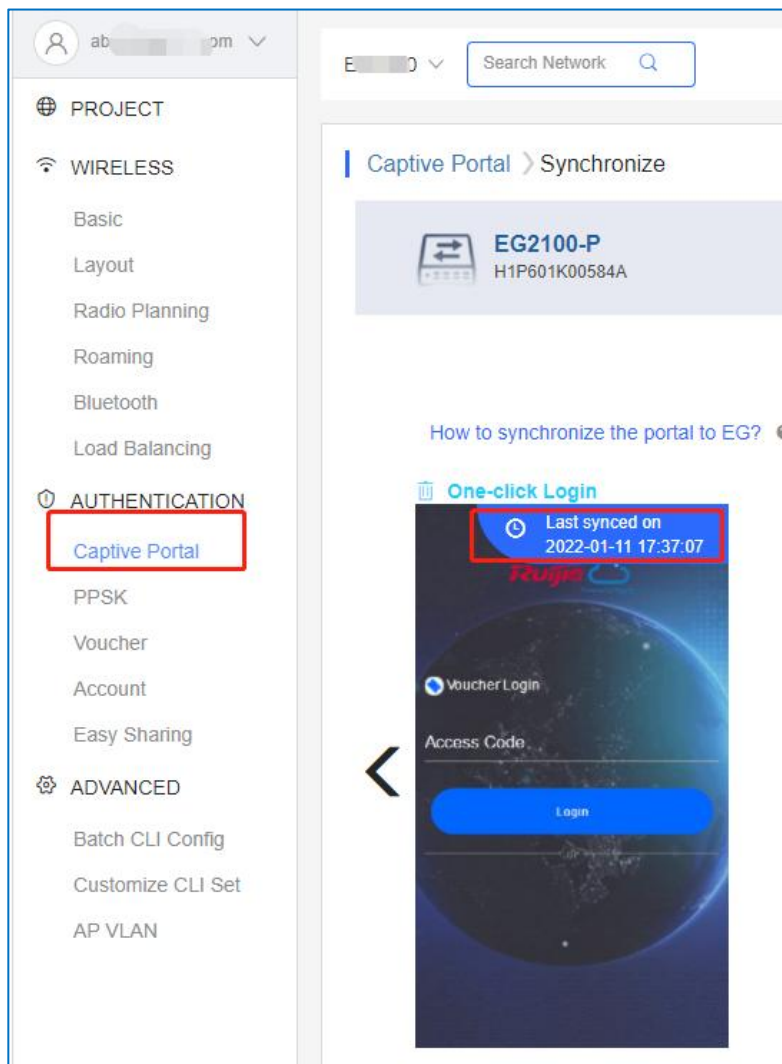
# **3 FAQ autentikasi Ruijie EG**

## **3.1 Apa yang harus dilakukan jika EG tidak bisa menampilkan templat portal?**

- (1) Jika versi yang digunakan bukan versi terbaru, anda perlu memperbaruinya ke versi terbaru.
- (2) Periksa apakah fiturnya diaktifkan di EG.



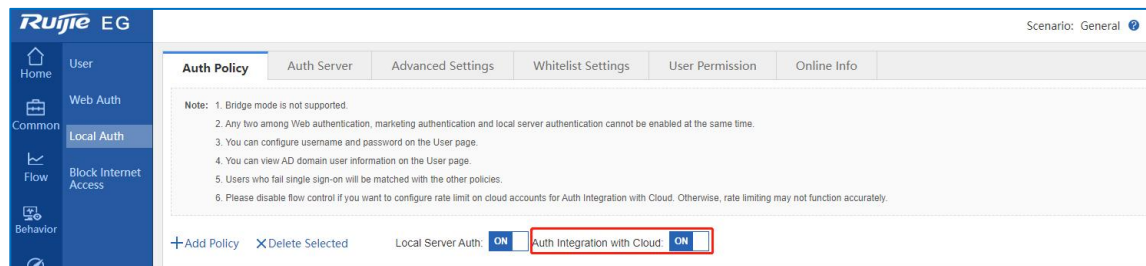
- (3) Periksa apakah konfigurasi yang berhubungan sudah benar pada Ruijie Cloud.
- (4) Pastikan sinkronisasi waktu dengan Ruijie Cloud.



- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 3.2 Apa yang harus dilakukan jika voucher dan akun tidak tersinkronisasi dengan EG?

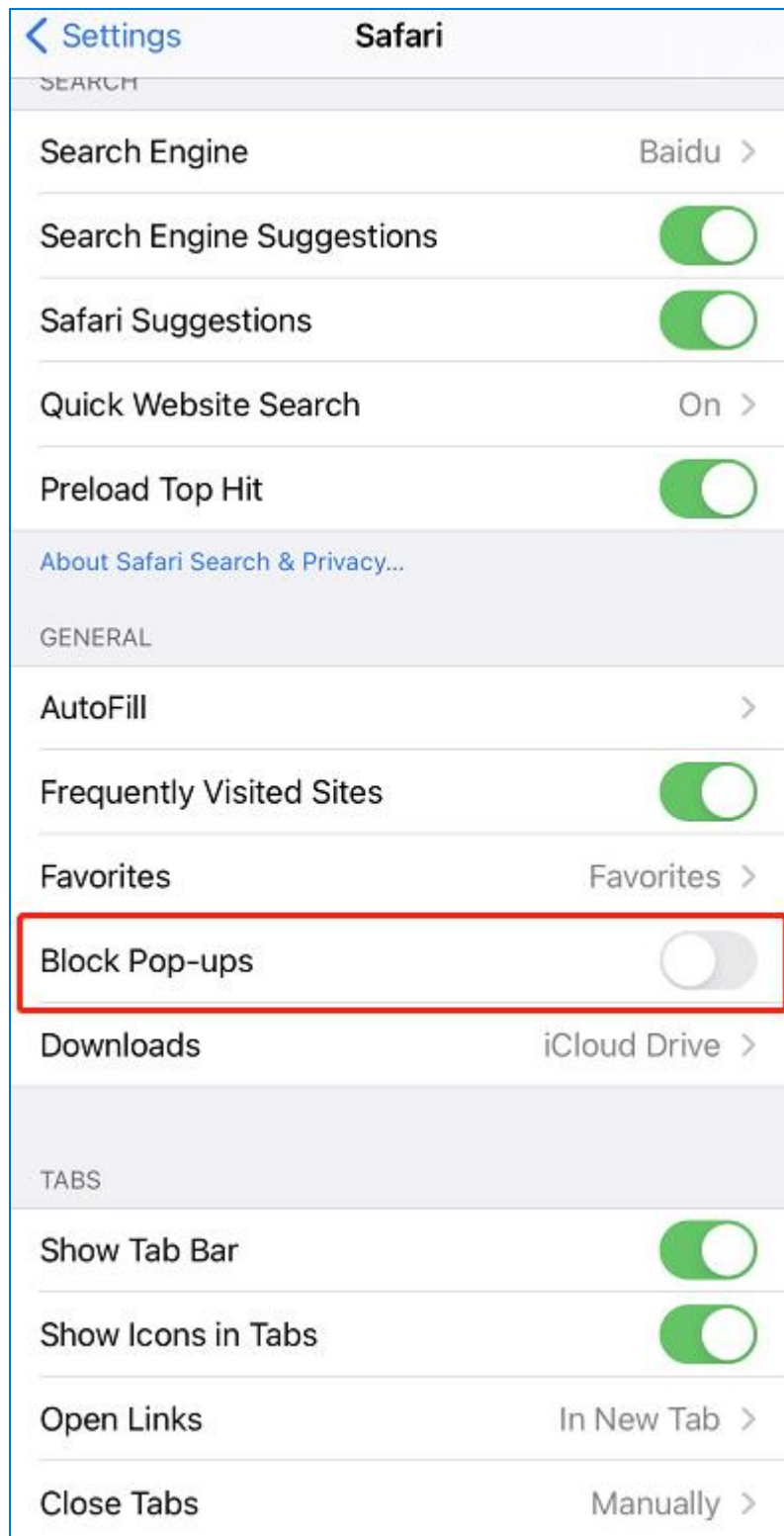
- (1) Jika versi yang digunakan bukan versi terbaru, anda perlu memperbaruinya ke versi terbaru.
- (2) Periksa apakah fiturnya diaktifkan di EG.



- (3) Periksa apakah konfigurasi yang berhubungan sudah benar pada Ruijie Cloud .
- (4) Periksa status akun pada Ruijie Cloud. Jika akun sudah kedaluarsa, voucher dan akun tidak akan tersinkronisasi dengan EG.
- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 3.3 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal?

- (1) Periksa apakah klien telah mendapatkan alamat IP. Jika tidak, periksa apakah konfigurasi jaringan sudah benar.
- (2) Periksa apakah DNS sudah benar, coba konfigurasi menjadi DNS umum: 8.8.8.8.
- (3) Buka peramban, masukkan <http://1.1.1.1> secara manual untuk memeriksa apakah muncul halaman portal.
- (4) Matikan Block pop-ups. Peramban mungkin diatur untuk memblokir pop-up untuk menghemat data dan mencegah anda melihat iklan yang mengganggu saat anda mengunjungi suatu situs.



- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

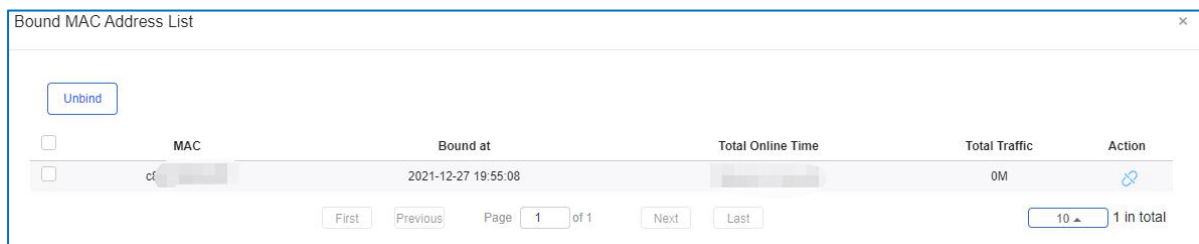


### 3.4 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher?

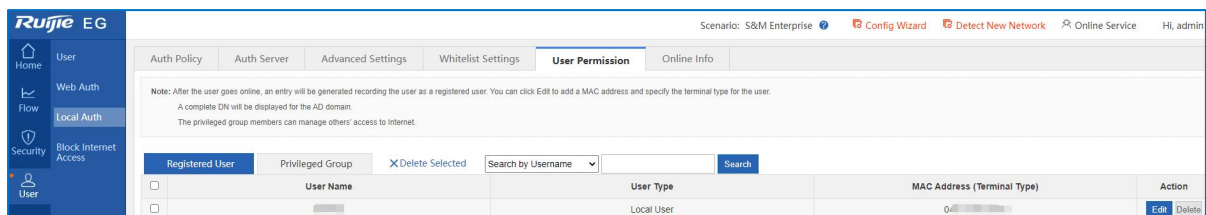
- (1) Jika versi yang digunakan bukan versi terbaru, anda perlu memperbaruinya ke versi terbaru.
- (2) Periksa pengingat kesalahan. Kesalahan umum termasuk kata sandi dan akun salah, akun kedaluarsa dan trafik terlambat. Anda dapat memeriksa status akun di Ruijie Cloud.
- (3) Coba lepaskan MAC dari voucher hubungan kembali.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 3.5 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan seamless?

- (1) Jika versi yang digunakan bukan versi terbaru, anda perlu memperbaruinya ke versi terbaru.
- (2) Periksa apakah pengguna mengaktifkan fitur MAC pribadi.
- (3) Periksa apakah MAC pada Ruijie Cloud sudah benar.



- (4) Periksa apakah MAC pada EG sudah benar.



- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 3.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin memunculkan halaman portal dengan mengunjungi situs https?

- (1) Kunjungi Eweb EG.
- (2) Kunjungi **User > Local Auth > Advanced Settings** kemudian aktifkan **HTTPS Redirection**.

The screenshot shows the 'Advanced Settings' tab for 'Local Auth' in the Ruijie Cloud interface. The 'HTTPS Redirection' checkbox is checked and highlighted with a red box. Other settings include Network Type (L2 Network), Auth Page IP (Example: 192.168.1.1), Unauthorized Uptime (0 min), Authorized Uptime (0 min), Auto Remember MAC (checked), MAC Address Limit (1), Seamless Auth (Seamless MAC bypass), Seamless Period Control (unchecked), User Seamless Aging Time (61 Days), Fetch MAC Through DHCP Snooping (unchecked), Idle Timeout (checked), and Over (60 minutes).

### 3.7 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher saya ingin digunakan oleh klien wireless yang lain?

- (1) Lepaskan pengikatan MAC terhadap kode voucher pada Ruijie Cloud.

The screenshot shows the 'Bound MAC Address List' dialog box. It contains a table with columns: MAC, Bound at, Total Online Time, Total Traffic, and Action. The 'Unbind' button is highlighted with a red box. The table shows one entry with MAC 087E, Bound at 2021-12-22 21:30:34, Total Online Time 1 38m 0s, and Total Traffic 0M.

- (2) Lepaskan pengikatan MAC terhadap kode voucher pada EG.

The screenshot shows the 'User Permission' page in the Ruijie EG interface. It displays a table with columns: Registered User, Privileged Group, User Name, User Type, MAC Address (Terminal Type), and Action. The 'Delete' button in the Action column is highlighted with a red box. The table shows one entry with User Name, User Type Local User, and MAC Address.

- (3) Saat klien wireless baru mengakses internet menggunakan voucher, saat itu EG dan Ruijie Cloud mengikat voucher dan MAC alamat IP secara otomatis.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### **3.8 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi Facebook pada halaman autentikasi?**

- Autentikasi lokal EG hanya mendukung autentikasi satu-klik/ voucher/ akun.

### **3.9 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi SMS pada halaman autentikasi?**

- Autentikasi lokal EG hanya mendukung autentikasi satu-klik/ voucher/ akun .

### **3.10 Mengapa saya tidak dapat melihat halaman paska login setelah autentikasi berhasil?**

- Halaman paska login yang dikonfigurasi di Ruijie cloud tidak akan tersinkronisasi dengan EG. Sehingga autentikasi lokal EG tidak mendukung pop-up halaman paska login.

### **3.11 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan voucher data melebihi batas namun masih bisa digunakan?**

- Kuota data yang dikonfigurasi di Ruijie cloud tidak akan tersinkronisasi dengan EG. Sehingga autentikasi lokal EG tidak mendukung pembatasan penggunaan data.

### **3.12 Apa yang harus dilakukan jika ingin menggunakan templat portal berbeda untuk SSID yang berbeda?**

- Templat captive portal Ruijie Cloud hanya dapat sinkronisasi satu templat captive portal dengan EG. Jika anda memerlukan 2 SSID 2 templat portal berbeda, disarankan salah satu SSID menggunakan captive portal Ruijie Cloud, sementara yang lainnya menggunakan portal lokal EG.

### 3.13 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengaktifkan seamless berdasarkan SSID yang berbeda?

- Autentikasi lokal seamless EG merupakan konfigurasi keseluruhan, sehingga tidak dapat dikonfigurasi berdasarkan SSID berbeda.

### 3.14 Apa yang harus dilakukan jika ingin membuat kebijakan namun AP dan pengguna berada dalam rentang IP yang sama?

- Disarankan agar segmen jaringan IP pengguna terpisah dengan segmen jaringan AP. Jika tidak dapat mengubah rentang IP, anda dapat menambahkan AP ke whitelist.

The screenshot displays the Ruijie EG Web Management Interface. On the left is a blue sidebar with navigation icons and labels: Home, User, Web Auth, Local Auth, Block Internet Access, Flow, Behavior, Cache, Security, User, Network, WLAN, and Advanced. The main content area has a top navigation bar with tabs: Auth Policy, Auth Server, Advanced Settings, and Whitelist Settings (which is selected). Below the tabs, there is a section for Whitelist Settings with the following text:

**Whitelisted User:** This user is allowed to access Internet without authentication. No AD will be pushed to  
**Whitelisted External IP:** All users are allowed to access this external IP address. Up to 50 IP addresses are  
**Whitelisted URL:** All users are allowed to access this URL. Up to 100 URLs are supported. You can configu  
**Whitelisted MAC:** This MAC address is allowed to access Internet without authentication. No AD will be p  
**Blacklisted MAC:** This MAC address is not allowed to access Internet. Up to 100 MAC addresses are supp  
**Temporary Blacklist:** You can configure valid time for whitelisted users, whitelisted external IP addresses, v  
**Tip:** Local authentication and Web authentication cannot both be enabled.

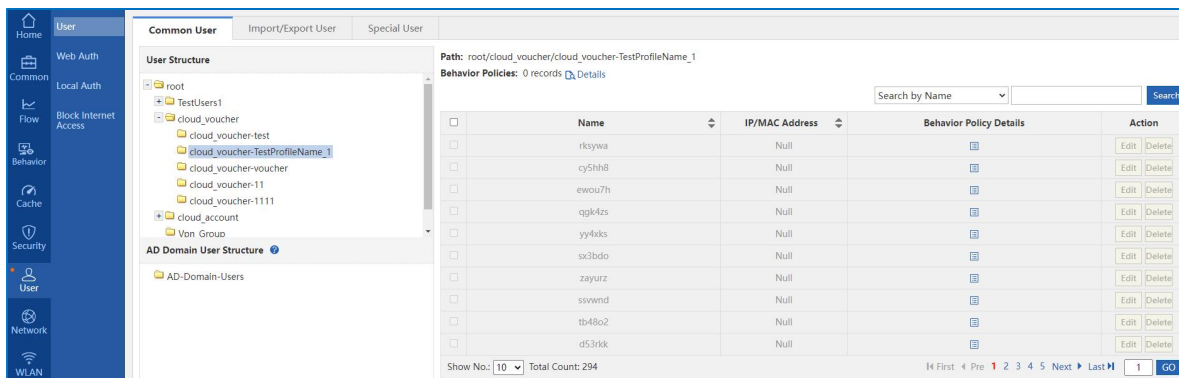
Below this text are three sections for configuring whitelists:

- Whitelisted User**  
+ Add Whitelisted User X Delete Selected  
Table with columns: ☐, IP Address, Valid Time(min)  
Show No.: 10 Total Count: 0
- Whitelisted External IP**  
+ Add Whitelisted External IP X Delete Selected  
Table with columns: ☐, IP Address, Valid Time(min)  
Show No.: 10 Total Count: 0
- Whitelisted URL**  
+ Add Whitelisted URL X Delete Selected  
Table with columns: ☐, Whitelisted URL  
Show No.: 10 Total Count: 0

At the bottom, the **Whitelisted MAC** section is highlighted with a red box. It includes the text: + Add Whitelisted MAC X Delete Selected.

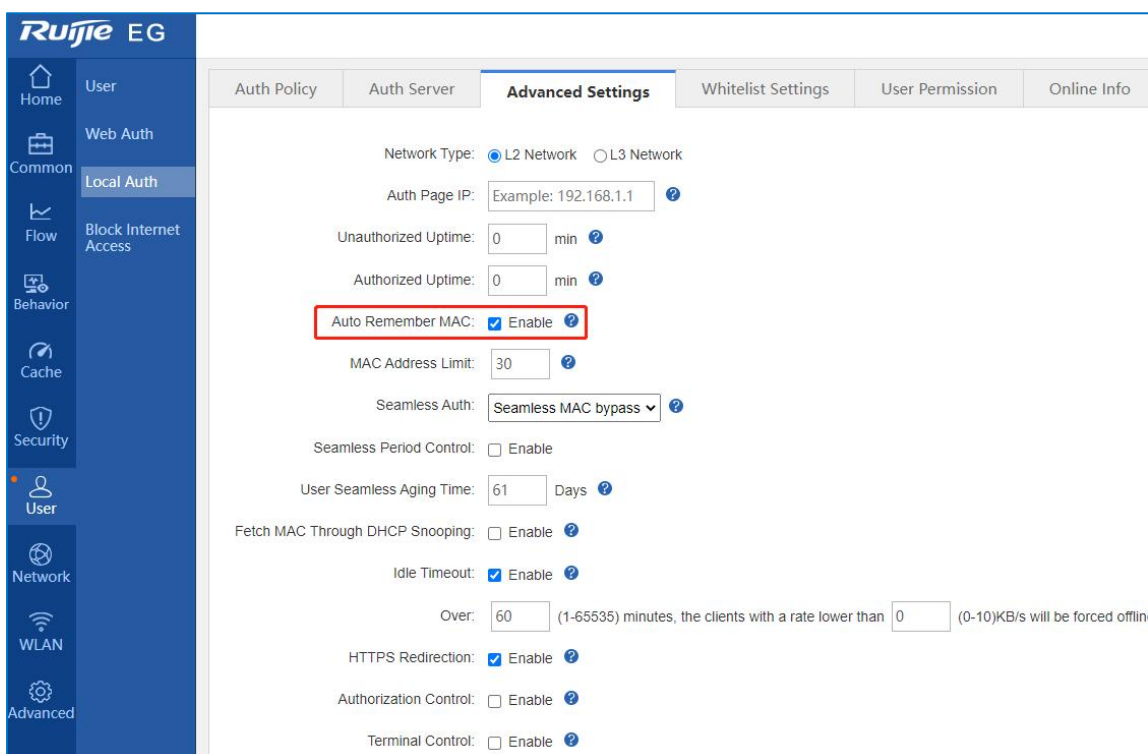
### 3.15 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah voucher dan akun pada EG?

- Anda tidak dapat mengubah voucher atau akun pada EG, namun anda dapat mengubahnya di Ruijie Cloud.



### 3.16 Berapa banyak MAC seamless yang didukung oleh satu voucher?

- Satu voucher maksimal mendukung 30 MAC. Jumlah MAC address dapat disimpan oleh tiap akun. Namun MAC address di luar pembatasan tidak akan diautentikasi.



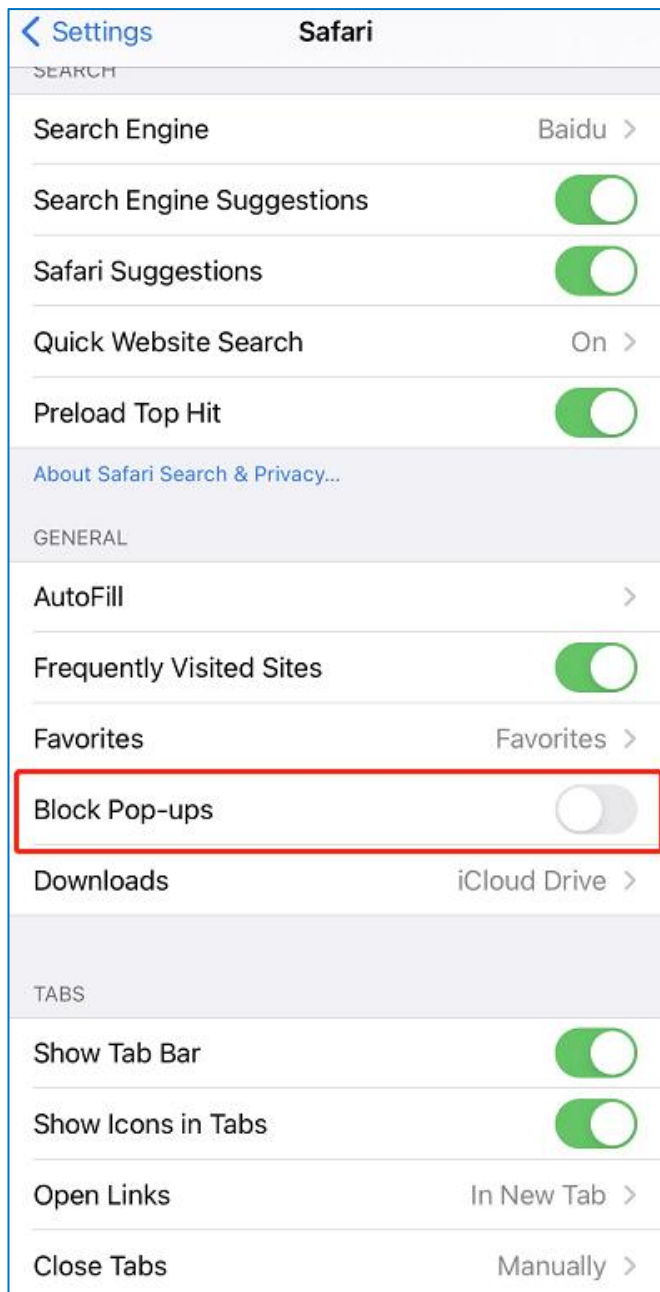
### **3.17 Mengapa klien wireless tidak perlu autentikasi ulang / seamless saat terhubung kembali ke WiFi?**

- Saat klien terputus dari WiFi, EG akan tetap menyimpan status autentikasi pengguna selama 5 menit. Jika klien terhubung kembali ke WiFi dalam 5 menit, tidak diperlukan autentikasi ulang.

## **4 FAQ autentikasi Reyee EG**

### **4.1 Apa yang harus dilakukan jika gagal memunculkan halaman portal?**

- (1) Periksa apakah klien telah mendapatkan alamat IP. Jika tidak, periksa apakah konfigurasi jaringan sudah benar.
- (2) Periksa apakah DNS sudah benar, coba konfigurasi menjadi DNS umum: 8.8.8.8.
- (3) Buka peramban, masukkan <http://1.1.1.1> secara manual untuk memeriksa apakah muncul halaman portal.
- (4) Matikan Block pop-ups. Peramban mungkin diatur untuk memblokir pop-up untuk menghemat data dan mencegah anda melihat iklan yang mengganggu saat anda mengunjungi suatu situs.



- (5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

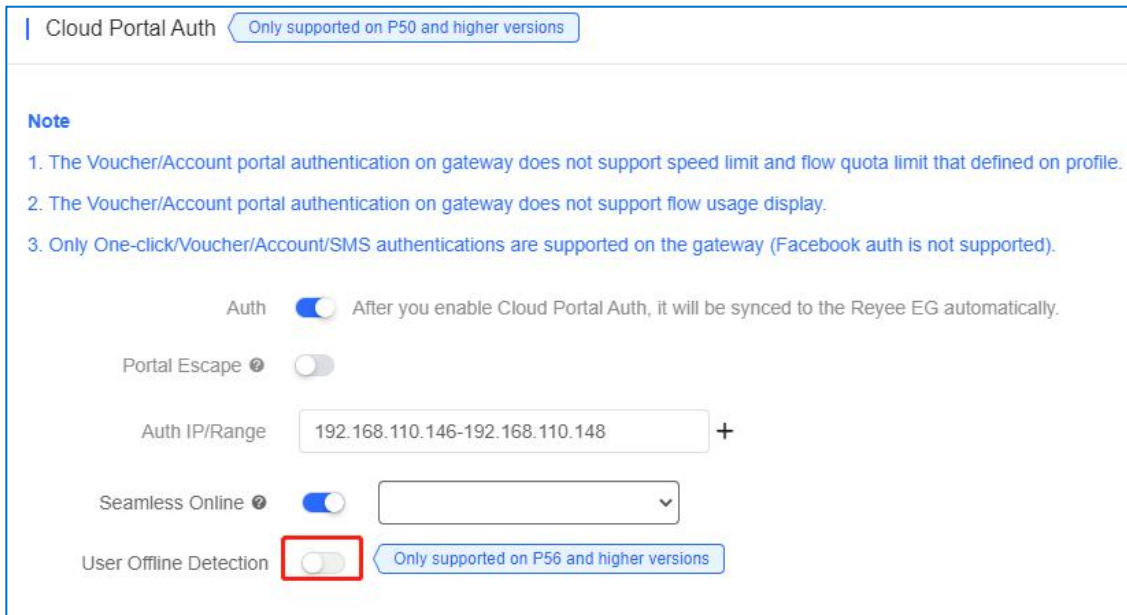
## 4.2 Apa yang harus dilakukan jika gagal melakukan autentikasi voucher?

- (1) Periksa apakah konfigurasi EG berhasil terkirim.
- (2) Periksa pengingat kesalahan. Kesalahan umum termasuk kata sandi dan akun salah, akun kedaluarsa dan trafik terlambat. Anda dapat memeriksa status akun di Ruijie Cloud.

- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 4.3 Apa yang harus dilakukan jika kode voucher kedaluarsa tapi masih bisa digunakan?

- (1) Periksa apakah voucher sudah kedaluarsa.  
(2) Kunjungi Ruijie cloud dan aktifkan **User Offline Detection**.



- (3) Periksa versi EG, fitur ini hanya didukung pada versi P56 atau lebih tinggi.  
(4) Coba putuskan dari WiFi kemudian hubungkan kembali lalu periksa apakah internet bisa diakses atau tidak.  
(5) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### 4.4 Mengapa saya tidak dapat melihat halaman paska login setelah autentikasi berhasil?

- (1) Periksa apakah URL paska login telah dikonfigurasi di Ruijie Cloud.  
(2) Matikan Block pop-ups. Peramban mungkin diatur untuk memblokir pop-up untuk menghemat data dan mencegah anda melihat iklan yang mengganggu saat anda mengunjungi suatu situs.  
(3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)



#### **4.5 Apa yang harus dilakukan jika penggunaan voucher data melebihi batas namun masih bisa digunakan?**

- Autentikasi voucher portal pada Reyee EG tidak mendukung pembatasan flow kuota yang ditentukan pada profil.

#### **4.6 Mengapa saya tidak dapat melihat opsi autentikasi Facebook pada halaman autentikasi?**

- Hanya autentikasi satu-klik/Voucher/Akun/SMS yang didukung oleh gateway (Tidak mendukung autentikasi Facebook).

#### **4.7 Mengapa pembatasan kecepatan yang diatur pada voucher tidak berpengaruh?**

- Autentikasi voucher portal pada Reyee EG tidak mendukung pembatasan kecepatan yang ditentukan pada profil. Anda perlu mengonfigurasi kebijakan pembatasan kecepatan pada EG.

#### **4.8 Perbedaan berbagai solusi autentikasi captive portal Ruijie Cloud?**

- Mengacu ke tautan ini:  
<https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=1826>

## **5 FAQ Topologi**

### **5.1 Dasar topologi jaringan**

- Pastikan perangkat online di Ruijie Cloud dan CLI Web tersedia.
- Memerlukan perangkat root, bisa EG atau switch core.
- Hitung semua perangkat yang terhubung ke perangkat root dan perbarui topologi; data yang diperlukan adalah mac, arp, dan routing, dll.

### **5.2 Apa keterbatasan topologi pada Ruijie Cloud?**

- Tidak dapat mengakses CLI Web.
- Terdapat EG di dalam jaringan namun tidak mendukung perintah show MAC atau versinya bukan yang terbaru.
- Beberapa switch (pada tingkat yang sama) + produk yang bukan Ruijie bekerja sebagai egress.

- Switch core + switch akses + AP (switch core menjalankan OSPF dan tidak memiliki routing statik, sehingga tabel routing-nya tidak lengkap).
- Perangkat offline, port berubah, perubahan routing statik, penambahan atau penghapusan perangkat, dll.
- Switch membentuk sebuah jaringan melalui VSU.
- Switch membentuk sebuah jaringan melalui VRRP.
- Hanya memiliki AP pada grup jaringan.

### **5.3 Apa yang harus dilakukan jika topologi menampilkan "Tidak ada Data"?**

- (1) Jika hanya terdapat satu AP dalam jaringan, topologi tidak dapat ditampilkan.
- (2) Perangkat egress bukan perangkat Ruijie dan tidak memiliki switch core.
- (3) Coba muat-ulang topologi secara manual.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### **5.4 Apa yang harus dilakukan jika hanya ada satu perangkat EG pada topologi?**

- (1) Jika versi yang digunakan bukan versi terbaru, anda perlu memperbaruinya ke versi terbaru.
- (2) Jika CLI web tidak tersedia, perangkat lain juga tidak dapat ditampilkan.
- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

### **5.5 Apa yang harus dilakukan jika beberapa perangkat menghilang di topologi?**

- (1) Show mac/show arp/show ip route dari perangkat. Hasil dari 3 perintah tersebut termasuk di dalamnya "S\*" akan membuat perangkat menghilang.
- (2) Protokol routing dinamis seperti OSPF terdapat di dalam topologi.
- (3) Switch yang ada di dalam topologi dikonfigurasi dengan VSU.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 5.6 Apa yang dapat dilakukan jika perangkat virtual tampil di topologi?

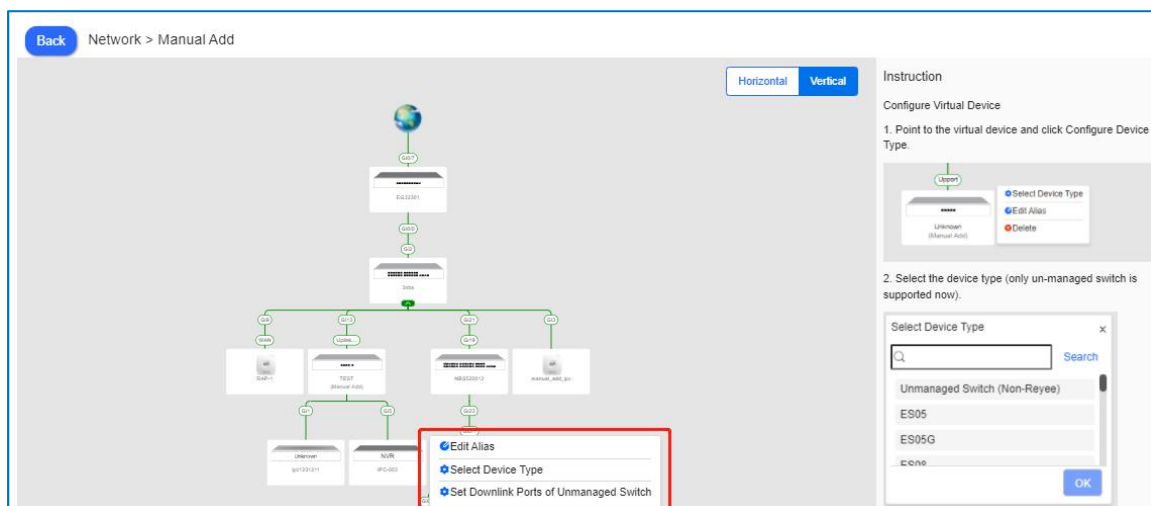
- (1) Perangkat tidak berada dalam Ruijie Cloud atau sedang offline.
- (2) Perangkatnya bukan merupakan perangkat Ruijie.
- (3) Jika perangkatnya merupakan switch unmanage, disarankan untuk menyunting nama dan port-nya secara manual.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 5.7 Apa yang dapat dilakukan jika topologi tidak mengikuti perubahan pada jaringan aslinya?

- Pembaruan topologi memerlukan pemicu secara manual setelah data ARP dan MAC pada switch diperbarui; Jika tidak diperbarui, hasil penghitungan topologi terakhir akan tetap ditampilkan, yang mana berbeda dengan yang aslinya.

## 5.8 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah nomor port untuk switch unmanage?

- Untuk switch unmanage, topologi bisa melakukan edit alias, select device type dan set downlink port.



## 5.9 Apakah topologi akan menampilkan kamera yang terhubung ke switch unmanage?

- Ya, topologi akan menampilkan CCTV yang terhubung ke switch unmanage.

## 6 FAQ CCTV

### 6.1 Apa yang harus dilakukan jika ingin menambahkan NVR ke dalam topologi?

- Tambahkan alamat IP ke Ruijie Cloud
- Tambahkan nama pengguna/kata sandi NVR ke Ruijie Cloud
- Pastikan NVR menyala

### 6.2 Pembuat NVR mana saja yang dapat ditambahkan ke Ruijie Cloud?

- Hikvision, Dahua, Tiandy, Uniview dan Huawei dapat ditambahkan ke Ruijie Cloud.

### 6.3 Informasi NVR apa yang dapat ditampilkan di cloud?

- Informasi meliputi Status, IP, Vendor, nama pengguna, port Switch terhubung dengan, jumlah kamera dan waktu pembaruan akan ditampilkan di Ruijie Cloud.

### 6.4 Informasi NVR apa yang dapat ditampilkan di cloud?

- Percepatan pengenalan (berdasarkan MAC IPC) IPC di bawah switch manage ESW/NBS. Vendor yang didukung: Dahua, Hikvision, Honeywell, TE Connectivity, dan Tiandy.
- Kamera terhubung dengan switch ESW atau NBS, dengan flow stabil 30-mnt ke Ruijie Cloud.
- Mendapatkan info IPC dengan masuk ke NVR: Ruijie Cloud dapat mengakses NVR untuk mendapatkan info IPC melalui tunnel.

### 6.5 CCTV merek apa yang dapat dikenal oleh Ruijie Cloud?

- Ruijie Cloud akan mengenali CCTV berdasarkan trafik port secara otomatis.

### 6.6 Informasi CCTV apa yang dapat ditampilkan di Cloud?

- Informasi meliputi Status, MAC, IP, port Switch terhubung dengan dan kecepatan Uplink/Downlink akan ditampilkan di Ruijie Cloud.

## 6.7 Switch mode apa yang dapat mengenali CCTV secara otomatis?

- Reyeer seri NSW dan NBS akan dikenali oleh CCTV secara otomatis.

# 7 FAQ mengenai Kurangnya Informasi Perangkat

## 7.1 Apa yang dapat dilakukan jika informasi CPU dan memori tidak tampil di Ruijie Cloud?

- (1) Jika perangkatnya AP, periksa konfigurasi.

Web CLI

SN:1234942512345

General > Version

Connectivity > Running Config

Running Status > Startup Config

Client > Log

WLAN > Current Mode

Wireless Secu... > Current Time

Web CLI >

```
free-url url *.facebook.net
free-url url *.fbcdn.net
enable service web-server http
enable service web-server https
webmaster level 0 username admin password 7 08113a1c182e0043185e6f
macc wis enable
macc dot1x syslog enable
macc webauth syslog enable
macc syslog enable
macc syslog keyword WLAN|STAMG
log_mng set up HTTP
log_mng set uu http://34.87.93.12/macclog/log/upload
log_mng set upd 300
log_mng set log-server http://34.87.93.12
no service password-encryption
```

- (2) Jika perangkatnya EG atau AC, periksa konfigurasi.

Web CLI

SN:H1P601K00584A

General > Version

Connectivity > Running Config

Running Status > Startup Config

Client > Log

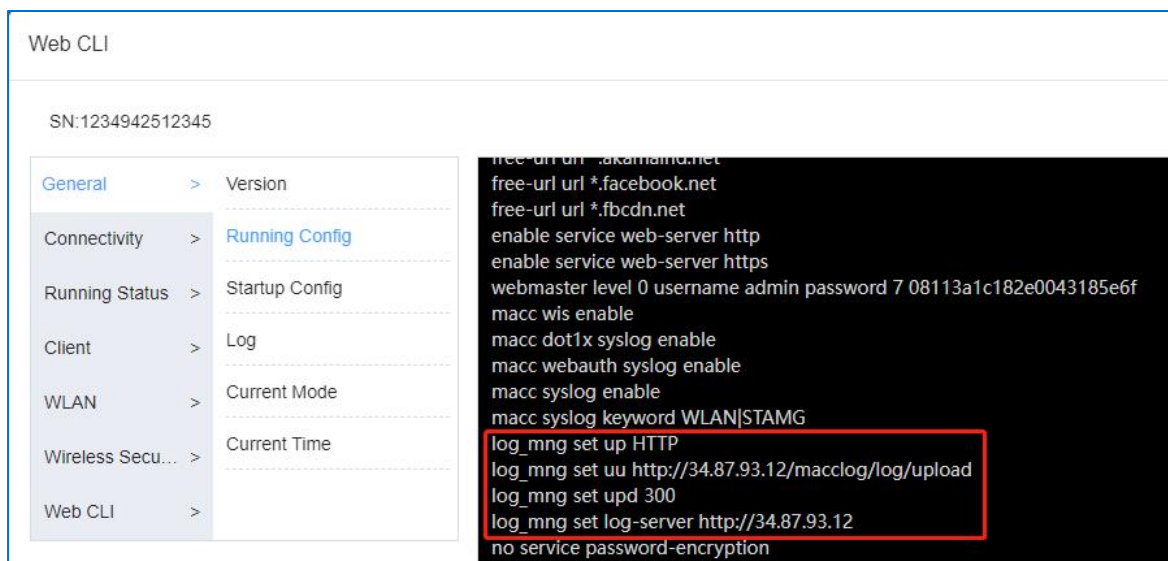
Web CLI > Current Time

```
rule enable
relate server _PWD_AUTH
relate first-type pwd
voucher enable
one-click enable
account enable
portal portal1
!
app-auth wx-state tup
app-auth proxy-option https
cloud-diagnosis enable
cloud-diagnosis server http://cloud-as.ruijienetworks.com/service/api/rgdev/nbm/config/config.json
cloud-diagnosis sync-server http://cloud-as.ruijienetworks.com/service/api/rgdev/nbm/version/sync
ip session filter 0
flow-pre-mgr enable
flow-pre-mgr protocol-enable
!
```

- (3) Periksa apakah uplink memblokir port 80.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 7.2 Apa yang dapat dilakukan jika informasi pengguna wireless tidak tampil di Ruijie Cloud?

- (1) Periksa konfigurasi AP.



- (2) Periksa apakah uplink memblokir port 80.
- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 7.3 Mengapa informasi pada Ruijie Cloud tidak sama dengan pengguna sebenarnya yang terhubung?

- AP akan mengunggah informasi pengguna ke Ruijie Cloud setiap menit, jadi hal tersebut normal jika terkadang informasinya tidak sama.

## 8 FAQ Manajemen Jaringan

### 8.1 Apa yang harus dilakukan jika kode pembagian jaringan sudah kedaluarsa?

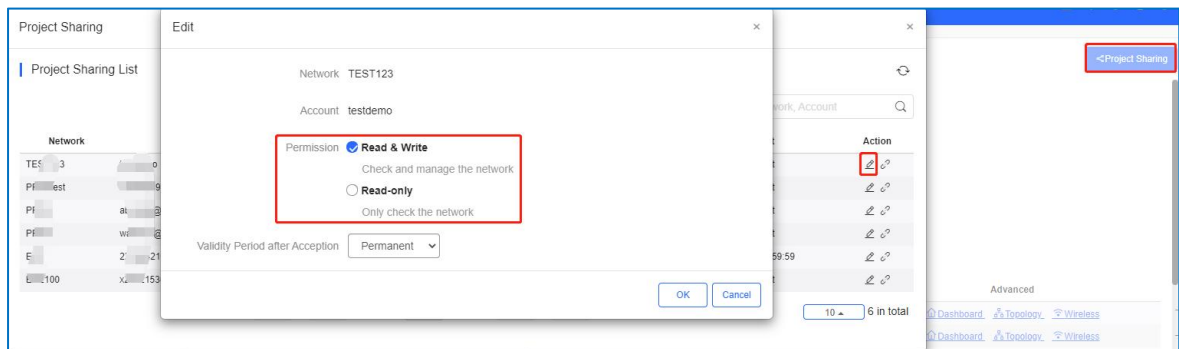
- Kode pembagian jaringan hanya dapat diterima sekali. Sekali diterima, kodenya akan menjadi tidak sah dan kode baru perlu dibuat.

### 8.2 Apa yang harus dilakukan jika tidak dapat menemukan jaringan yang dibagikan oleh yang lain?

- Pembagian jaringan akan menghilang secara otomatis setelah kedaluarsa dan perlu pembagian kembali.

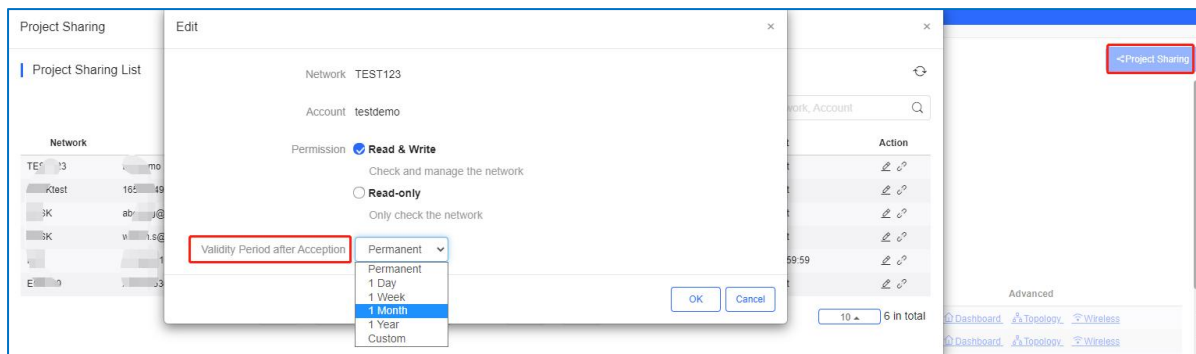
### 8.3 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah perizinan untuk jaringan yang dibagikan?

- Kunjungi **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** untuk menyunting perizinan jaringan yang dibagikan.



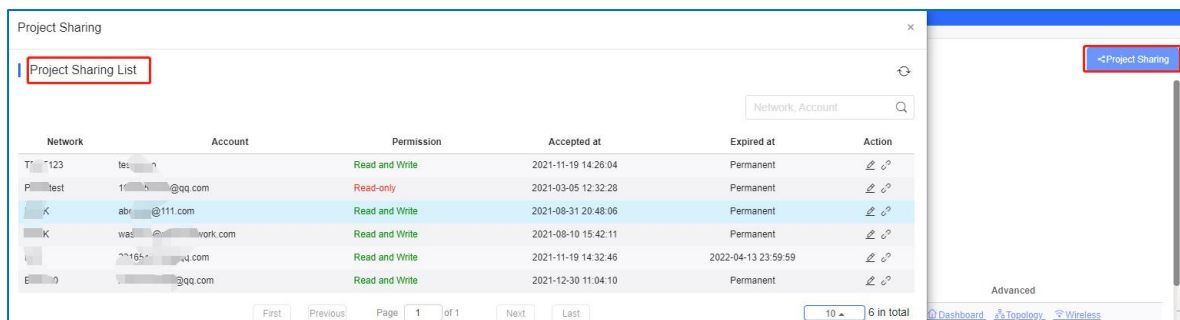
### 8.4 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengubah batas waktu untuk jaringan yang dibagikan?

- Kunjungi **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** untuk menyunting batas waktu.



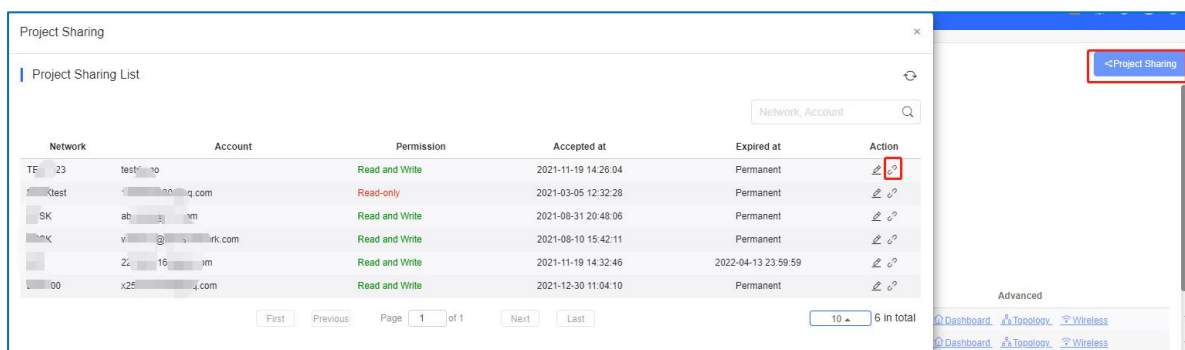
## 8.5 Apa yang harus dilakukan jika ingin mengetahui siapa yang membagikan jaringan?

- Kunjungi **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** untuk memeriksa siapa yang membagikan jaringan dengan anda.



## 8.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin membatalkan pembagian jaringan yang sudah dibagikan?

- Kunjungi **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** untuk memeriksa siapa yang membagikan jaringan dengan anda.





## 8.7 Apa yang dapat dilakukan jika gagal menerima jaringan yang dibagikan?

- (1) Terdapat 2 cara untuk membagikan jaringan kepada akun lain: Web Ruijie Cloud dan APP. Hanya tautan web saja yang dapat diterima oleh web dan hanya tautan APP yang dapat diterima oleh APP.
- (2) Ruijie Cloud meliputi cloud-as dan cloud-eu, akun di cloud-as tidak dapat menerima kode pembagian dari cloud-eu.
- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## 8.8 Apa batasan serah terima proyek?

- Proyek yang akan dipindah-tangankan sub-proyeknya tidak boleh lebih dari 100.

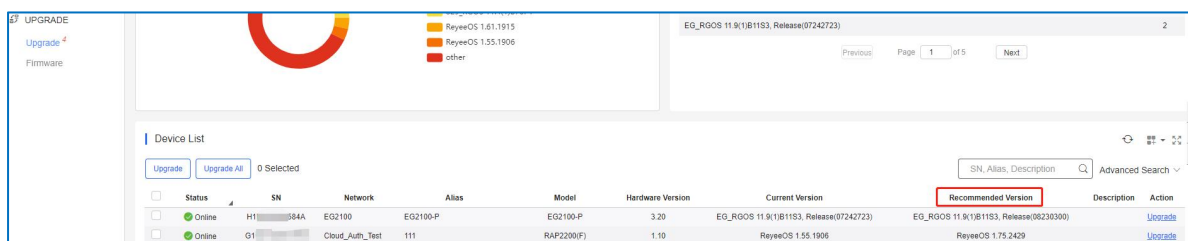
## 8.9 Mengapa tidak dapat memilih sub-jaringan Layer-2 untuk melihat statistik?

- Hanya sub akun jaringan layer-1 dapat melihat statistic di Analisis.

# 9 FAQ Pembaruan

## 9.1 Apa yang harus dilakukan untuk memeriksa apakah perangkat sudah menggunakan versi terbaru?

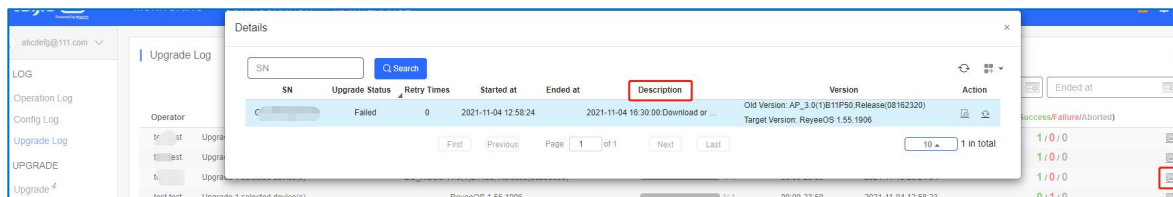
- Kunjungi **Upgrade > Device list > Recommended Version**. Jika versi yang direkomendasikan berwarna hitam, maka versi yang digunakan adalah versi terbaru.



## 9.2 Apa yang dapat dilakukan jika gagal memperbarui versi?

- (1) Coba unduh firmware dari situs resmi dan perbarui lagi secara lokal, pastikan apakah firmware bisa berhasil digunakan.

- (2) Periksa log pembaruan di Ruijie Cloud. Kunjungi **Upgrade Log**, klik **Details**, alasan kegagalan pembaruan akan muncul di daftar tersebut.



- (3) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)



#### Catatan

- Jika terdapat EG dan AP pada jaringan yang sama, Perbarui EG terlebih dahulu, AP akan diperbarui hanya jika EG berhasil diperbarui.

## 10 FAQ Alarm

### 10.1 Apa yang harus dilakukan jika alarm tidak muncul di daftar alarm?

- Kunjungi **Alarm List** dan pilih **Cleared** alarm.

Network	SN	Type	Level	Cleared	Content	Generated at	Cleared on	Updated at	Action
<input type="checkbox"/>	EG2100	G1M03U600181A	Device offline alarm	Major	Yes	2022-01-12 01:44:14	2022-01-12 01:46:12	2022-01-12 01:46:11	-
<input type="checkbox"/>	EG2100	G1M03U600181A	Device offline alarm	Major	Yes	2022-01-12 00:57:14	2022-01-12 00:57:33	2022-01-12 00:57:33	-
<input type="checkbox"/>	EG2100	G1M03U600181A	Device offline alarm	Major	Yes	2022-01-03 17:02:14	2022-01-03 17:03:21	2022-01-03 17:03:21	-
<input type="checkbox"/>	EG2100	H1P601K00584A	Device offline alarm	Major	Yes	2021-12-29 16:50:16	2021-12-29 17:03:48	2021-12-29 17:03:48	-

### 10.2 Berapa batasan alarm untuk CPU pada Ruijie Cloud?

- Batasan alarm CPU:

EG/AC: 50%

AP:85%

### 10.3 Berapa batasan alarm untuk memori pada Ruijie Cloud?

- Batasan alarm memori:

EG/AC: 50%

AP:85%

## 10.4 Apakah Ruijie Cloud akan mengirimkan alarm dengan e-mail?

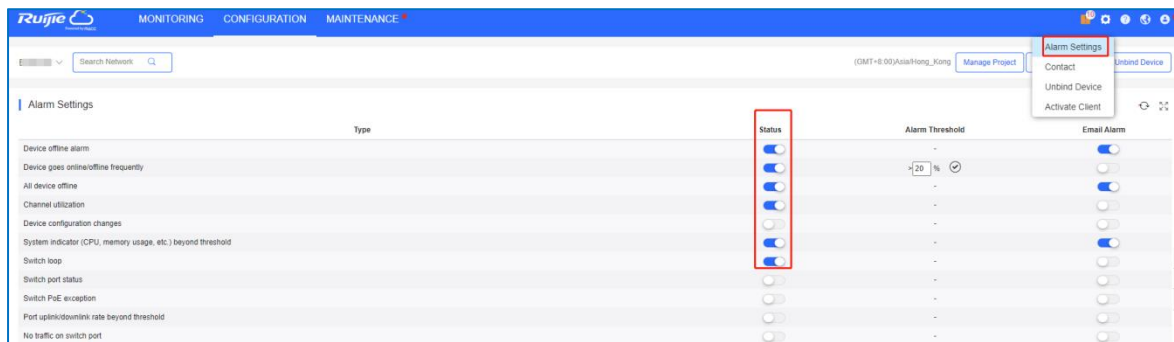
- Ya, Ruijie Cloud akan mengirim pesan alarm melalui email.

## 10.5 Apakah Ruijie Cloud akan mengirimkan alarm melalui APP?

- Tidak, Ruijie Cloud tidak akan mengirim pesan alarm melalui APP.

## 10.6 Apa yang harus dilakukan jika ingin menon-aktifkan beberapa alarm?

- Kunjungi **Alarm settings**, non-aktifkan alarm yang tidak anda butuhkan.



## 10.7 Apa yang harus dilakukan jika menerima alarm?

- Jika masalah alarm selesai, alarm akan menghilang secara otomatis.

# 11 Lainnya

## 11.1 Apa yang harus dilakukan jika ingin meningkatkan kecepatan wireless?

- (1) Coba pilih lokasi terbaik. Lokasinya sebaiknya tidak ada dinding atau benda lain antara terminal dan AP.
- (2) Optimisasi konfigurasi perangkat, pilih kanal terbaik dan sesuaikan bandwidth.
- (3) Coba perbarui perangkat.

- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## **11.2 Apa yang harus dilakukan jika tidak bisa mengakses internet melalui wireless?**

- (1) Pastikan koneksi fisik dengan uplink dalam kondisi baik.
- (2) Hubungkan komputer dengan AP secara langsung untuk memeriksa koneksi. Jika tidak ada internet, anda perlu memeriksa uplink.
- (3) Periksa apakah pengguna mendapatkan IP address, jika tidak mendapatkan alamat IP, periksa konfigurasi DHCP.
- (4) Jika masalah masih belum selesai, anda bisa Chat Langsung dengan Bantuan Teknis kami untuk meminta bantuan: [Ruijie Support](#)

## **11.3 Apa saja model perangkat yang didukung oleh Ruijie Cloud?**

- Mengacu ke tautan ini:  
[http://cloud-as.ruijienetworks.com/wiki/c/Other\\_\\_Operation\\_Tip\\_\\_Supported\\_Models](http://cloud-as.ruijienetworks.com/wiki/c/Other__Operation_Tip__Supported_Models)