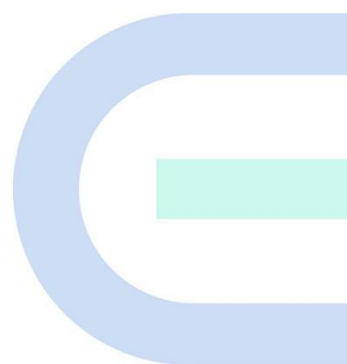


Preguntas frecuentes Acerca de Ruijie Cloud



Versión del documento: 1.0

Fecha: 21.01.2022

Copyright © 2022 Ruijie Networks

Copyright

Copyright © 2022 Ruijie Networks

Todos los derechos están reservados en este documento y en esta declaración.

Sin el consentimiento previo por escrito de Ruijie Networks, ninguna persona física o jurídica podrá reproducir, extraer, respaldar, modificar ni propagar el contenido de este documento de ninguna manera ni en ningún formato, ni lo podrá traducir a otros idiomas ni utilizar la totalidad ni ninguna parte del documento con fines comerciales.



otros logotipos de Ruijie Networks

son marcas comerciales de Ruijie Networks.

Todas las demás marcas comerciales o marcas comerciales registradas mencionadas en este documento son propiedad de sus respectivos propietarios.

Declaración de exención de responsabilidad

Los productos, servicios o características que compre están sujetos a contratos y términos comerciales, y es posible que algunos o todos los productos, servicios o características descritos en este documento no estén disponibles para que los compre o los use. A excepción del acuerdo del contrato, Ruijie Networks no hace declaraciones ni garantías explícitas o implícitas con respecto al contenido de este documento.

El contenido de este documento se actualizará de vez en cuando debido a actualizaciones de la versión del producto u otras razones, Ruijie Networks se reserva el derecho de modificar el contenido del documento sin previo aviso o notificación.

Este manual está diseñado simplemente como una guía del usuario. Ruijie Networks ha hecho todo lo posible para garantizar la exactitud y fiabilidad del contenido al compilar este manual, pero no garantiza que el contenido del manual esté completamente libre de errores u omisiones, y toda la información en este manual no constituye ninguna garantía explícita ni implícita.

Introducción

Público objetivo

Este documento está destinado a:

- Ingenieros de redes
- Soporte técnico e ingenieros de servicio
- Administradores de red

Soporte técnico

- El sitio web oficial: www.ruijienetworks.com

Historial de revisiones

Fecha	Versión	Cambiar contenido	Revisor
21.01.2022	V1.0	Primer borrador	Equipo GTAC

Índice

Preface	I
1 Devices Offline on Ruijie Cloud	6
1.1 What should I do if the Ruijie APs or Switches cannot be online on Ruijie Cloud?	6
1.2 What should I do if the Ruijie ACs or EGs cannot be online on Ruijie Cloud?	6
1.3 What should I do if the Rejee Devices cannot be online on Ruijie Cloud?	6
1.4 What's the limitations of AC management on Ruijie Cloud?	6
1.5 What can I do if I fail to use Web CLI?	7
1.6 What can I do if I fail to create the tunnel of EG?	7
2 Ruijie AP authentication FAQs	7
2.1 The AP authentication (WiFiDog) flow process	7
2.2 What should I do if I want to integrate with the third-party portal server?	9
2.3 What should I do if I fail to pop-up the portal page?	10
2.4 What should I do if I fail to do the voucher authentication?	11
2.5 Why the Facebook authentication is unavailable?	13
2.6 Whether Ruijie Cloud supports Facebook Like feature?	13
2.7 Whether Ruijie Cloud supports balance page edit?	13
2.8 What can I do if the voucher code expires but it can still be used?	13
2.9 What can I do if the data usage exceeded but it can still be used?	14
2.10 What should I do if I want another wireless client to use my voucher code?	14
2.11 What should I do if I fail to create the captive portal?	14
2.12 What should I do if I only want to enable voucher operation permissions for the account? ...	15
2.13 Why the wireless client is in group1, but it also can use other groups' voucher?	16
2.14 What should I do if I want to bind the wireless client with account?	16

2.15 What should I do if I want to pop up the portal page by visiting the https website?	16
2.16 Why the wireless clients do not need to re-authenticate or enable the seamless when they reconnect to the WiFi?	16
2.17 How many portal templates do one network support?	17
2.18 Whether the portal template supports multiple languages?	17
2.19 Whether the portal template supports customization?	17
2.20 The voucher limitation of each network.	17
2.21 The limitation of captive portal seamless configuration.	17
2.22 The limitation of SMS login.	17
3 Ruijie EG authentication FAQs	17
3.1 What should I do if EG can not show the portal template?	17
3.2 What should I do if the vouchers and accounts are not synchronized to EG?	19
3.3 What should I do if I fail to pop-up the portal page?	19
3.4 What should I do if I fail to do the voucher authentication?	21
3.5 What should I do if I fail to do the seamless?	21
3.6 What should I do if I want to pop up the portal page by visiting the https website?	21
3.7 What should I do if I want the voucher code be used by another wireless client?	22
3.8 Why can't I see the Facebook auth option in the authentication page?	23
3.9 Why can't I see the SMS auth option in the authentication page?	23
3.10 Why can't I see the post-login page after successful authentication?	23
3.11 What can I do if the voucher data usage exceeded but it still can be used?	23
3.12 What can I do if I want to use different portal templates for different SSIDs?	24
3.13 What can I do if I want to enable the seamless based on different SSIDs?	24
3.14 What should I do if I want to create the policy but the AP and users are in the same IP range?	24
3.15 What should I do if I want to change the vouchers and accounts on the EG?	25

3.16 How many seamless MACs do one voucher support?	26
3.17 Why the wireless clients do not need to re-authenticate without the seamless when they reconnect to the WiFi?	26
4 Reeye EG authentication FAQs	27
4.1 What should I do if I fail to pop-up the portal page?	27
4.2 What should I do if I fail to do the voucher authentication?	28
4.3 What can I do if the voucher code has expired but it still can be used?	29
4.4 Why cannot I see the post-login page after successful authentication?	29
4.5 What can I do if the voucher data usage exceeded but it can still use?	30
4.6 Why can't I see the Facebook auth option on the authentication page?	30
4.7 Why the speed limit policy configured on voucher does not take effect?	30
4.8 Ruijie Cloud various captive portal authentication solutions difference?	30
5 Topology FAQs	30
5.1 The principle of network topology	30
5.2 What's the limitations of topology on Ruijie Cloud?	30
5.3 What can I do if the topology shows "No Data"?	31
5.4 What can I do if there is only a EG device on the topology?	31
5.5 What can I do if some devices are missing on the topology?	31
5.6 What can I do if the virtual devices are shown on the topology?	31
5.7 What can I do if the topology does not follow the actual network changes?	32
5.8 What should I do if I want to edit the port number for the un-managed switch?	32
5.9 Whether topology will display the cameras connected to unmanaged switches?	32
6 CCTV FAQs	33
6.1 What should I do if I want to add the NVR to the topology?	33
6.2 Which manufacturers of NVRs can be added in Ruijie Cloud?	33

6.3 What information of the NVR can be displayed on the cloud?	33
6.4 What information of the NVR can be displayed on the cloud?	33
6.5 Which manufacturers of IP cameras can be recognized by Ruijie Cloud?	33
6.6 What information of the IP camera can be displayed on the Cloud?	33
6.7 Which switch mode will recognize the IP camera automatically?	34
7 Device information miss FAQs	34
7.1 What can I do if the CPU and memory information don't display on Ruijie Cloud?	34
7.2 What can I do if the wireless user information don't display on Ruijie Cloud?	35
7.3 Why the user information on the Ruijie Cloud inconsistent with the actual connected user? ...	36
8 Network Management FAQs	36
8.1 What should I do if the network sharing code is expired?	36
8.2 What should I do if I cannot find the others sharing network?	36
8.3 What should I do if I want to modify the permission for the shard network?	36
8.4 What should I do if I want to modify the time limit for the shard network?	37
8.5 What should I do if I want to know who shared the network with me?	37
8.6 What should I do if I want to cancel share the shared network?	37
8.7 What can I do i I fail to receive the shared network?	38
8.8 The limitation of hand over project?	38
8.9 Why cannot choose the Layer-2 sub-network to view the statistics?	38
9 Upgrade FAQs	38
9.1 What should I do if I want to check whether the version of devices is latest?	38
9.2 What can I do if I fail to upgrade the version?	38
10 Alarm FAQs	39
10.1 What should I do if the alarm doesn't show on the alarm list?	39

10.2 What is the alarm threshold of the CPU on Ruijie Cloud?	39
10.3 What is the alarm threshold of the memory on Ruijie Cloud?	39
10.4 Whether Ruijie Cloud will send the alarm by email?	40
10.5 Whether Ruijie Cloud will send the alarm via APP?	40
10.6 What should I do if I want to disable some alarms?	40
10.7 What should I do if I received some alarms?	40
11 Others	40
11.1 What should I do if I want to improve the wireless speed?	40
11.2 What should I do if I cannot access the internet through wireless?	41
11.3 The supported device models of Ruijie Cloud?	41

1 Dispositivos sin conexión en Ruijie Cloud

1.1 ¿Qué debo hacer si los AP o conmutadores de Ruijie no pueden estar en línea en Ruijie Cloud?

- Consulte este enlace: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



Nota

- Algunos conmutadores de núcleo de Ruijie (serie S78) necesitan introducir la contraseña de Eweb cuando se añade el SN a Ruijie Cloud.
-

1.2 ¿Qué debo hacer si los AC o EG de Ruijie no pueden estar en línea en Ruijie Cloud?

- Consulte este enlace: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



Nota

- Los AC y EG de Ruijie necesitan ingresar la contraseña de Eweb cuando añaden el SN a Ruijie Cloud.
-

1.3 ¿Qué debo hacer si los dispositivos Reyee no pueden estar en línea en Ruijie Cloud?

- Consulte este enlace: <https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=767>



Nota

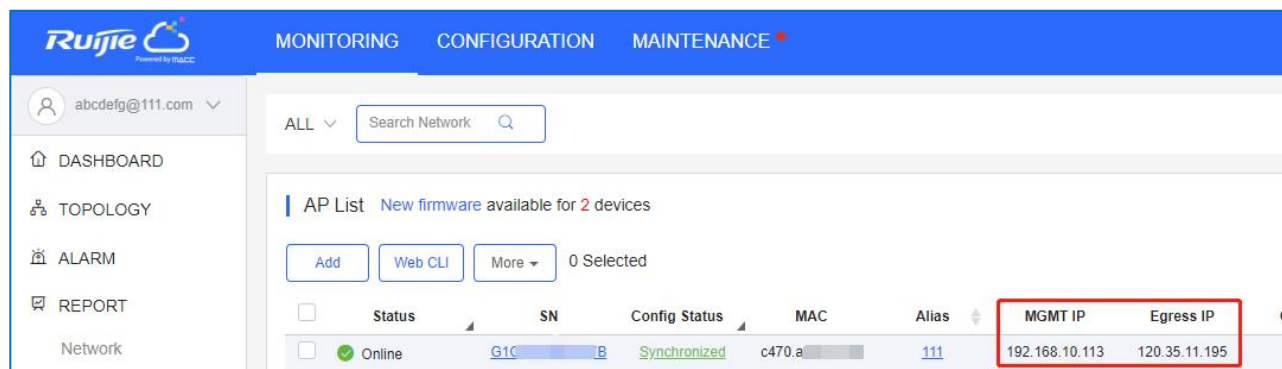
- La serie ESW de Reyee debe verificar si los puertos upd 5683, 6683, 7683, 8683 están bloqueados o no.
-

1.4 ¿Cuáles son las limitaciones de la gestión de AC en Ruijie Cloud?

- No se admite el escenario VAC.
- RRM solo se admite cuando el código de país es CN o US
- Solo los AP del grupo predeterminado de AC se pueden configurar en Ruijie Cloud.

1.5 ¿Qué puedo hacer si no puedo usar CLI web?

- (1) Compruebe si la IP de gestión es la misma que la IP de salida.



- (2) Compruebe si el puerto 22 está bloqueado por dispositivos de enlace ascendente.

- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

1.6 ¿Por qué no puedo crear el túnel del EG?

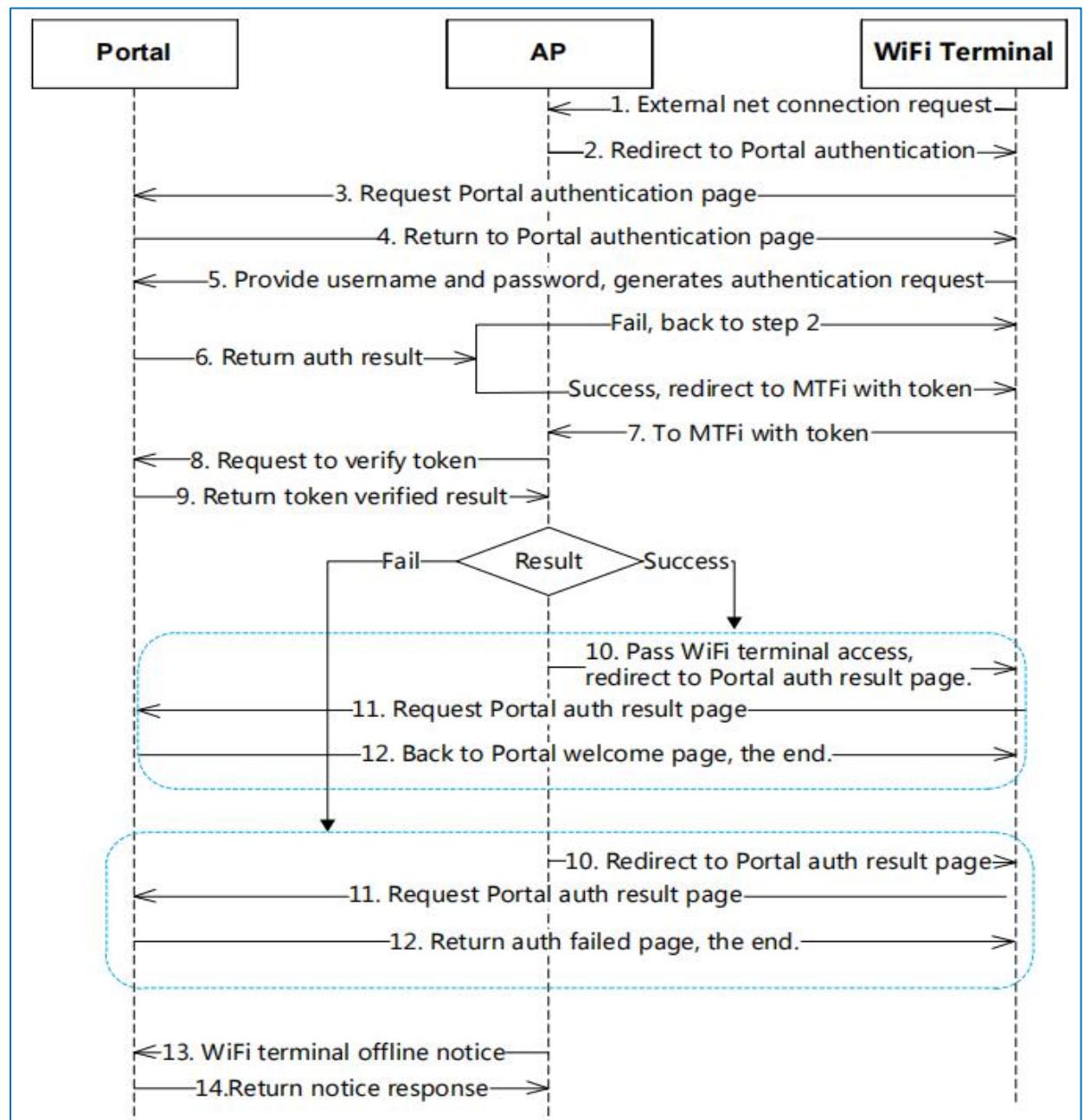
- En el mismo tenant, se pueden crear hasta 10 túneles.
- En el mismo dispositivo, se pueden crear hasta 5 túneles.
- El tiempo de caducidad del túnel es de 3 horas.

2 Preguntas frecuentes sobre la autenticación de AP de Ruijie

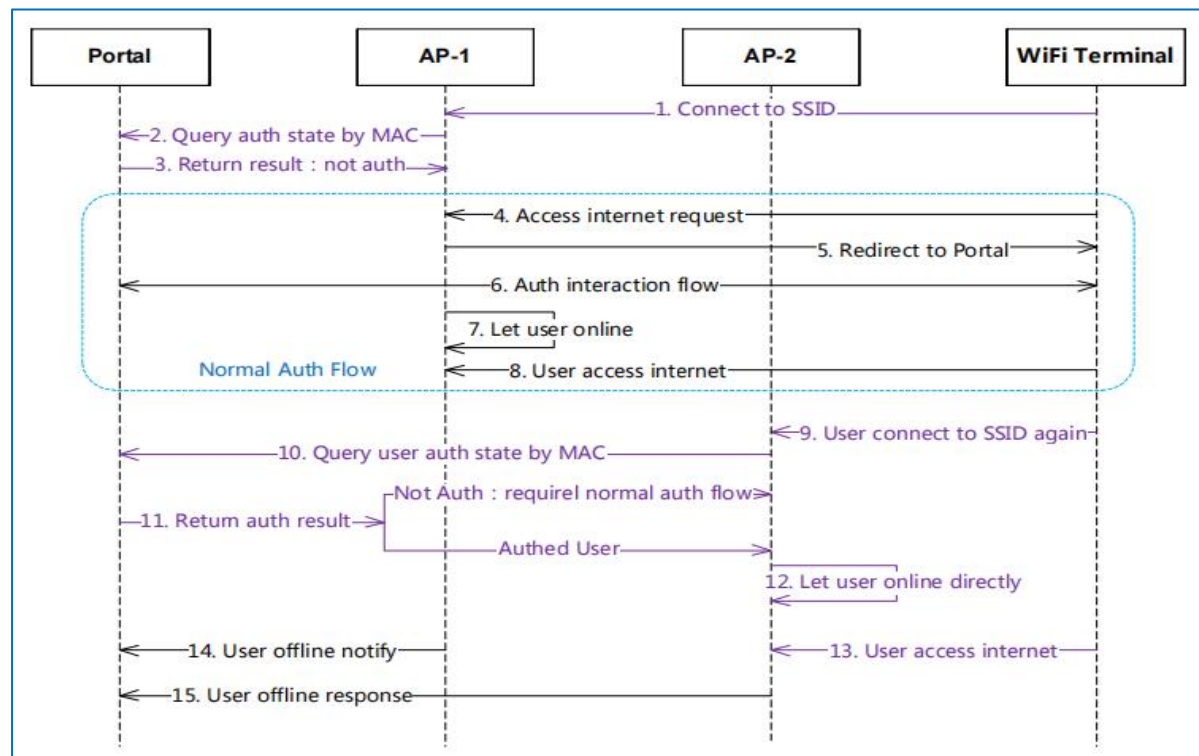
2.1 El proceso de flujo de autenticación de AP (WiFiDog)

- El WiFiDog proporciona un portal cautivo para el inalámbrico que desea abrir un punto de acceso gratuito al tiempo que evita el abuso de sus conexiones a Internet.

Flujo básico de autenticación



Flujo en línea de Mac Authentication ByPass



2.2 ¿Qué debo hacer si quiero integrarme con el servidor del portal de terceros?

- (1) Averigüe si el servidor del portal de terceros es compatible con el protocolo WiFiDog estándar.
- (2) Elija el modo de autenticación como **External Portal (portal externo)**.

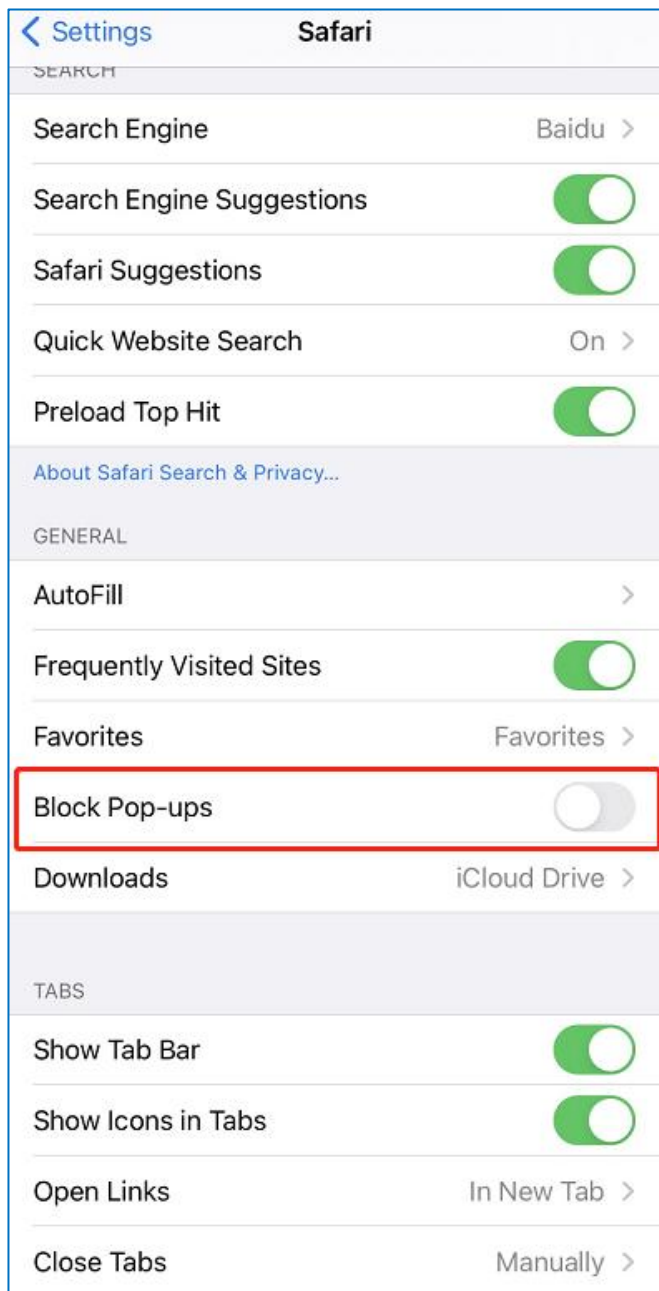
The screenshot shows the 'SSID' configuration page in the Ruijie Cloud management interface. The configuration includes:

- 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: ☒
- Mode: External Portal (highlighted with a red box)
- 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) Si desea conocer más detalles, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.3 ¿Qué debo hacer si no puedo abrir la página del portal?

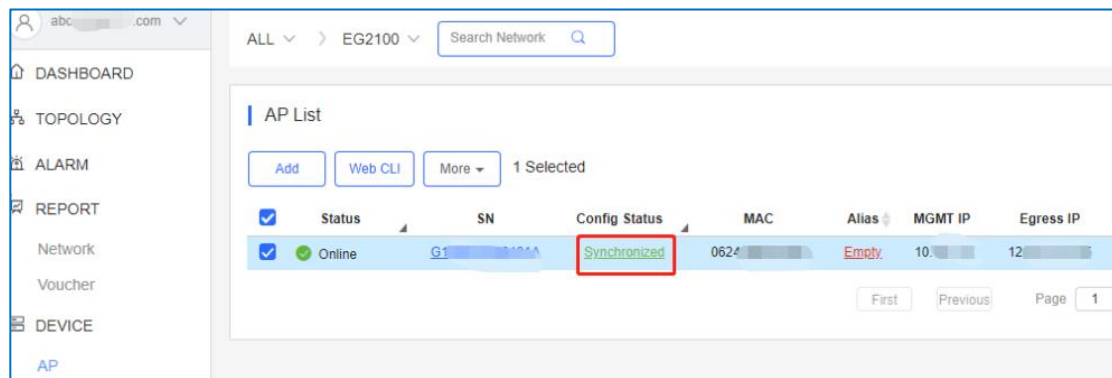
- (1) Averigüe si el cliente ha obtenido la dirección IP. De lo contrario, compruebe si la configuración de red es correcta.
- (2) Compruebe si el DNS es correcto, intente configurar el DNS común: 8.8.8.8.
- (3) Abra el navegador, introduzca manualmente <http://1.1.1.1> para verificar si la página del portal está aparecida.
- (4) Desactive el bloqueo de ventanas emergentes. El navegador puede estar configurado para bloquear ventanas emergentes para guardar datos y evitar que vea anuncios molestos cuando visite el sitio web.



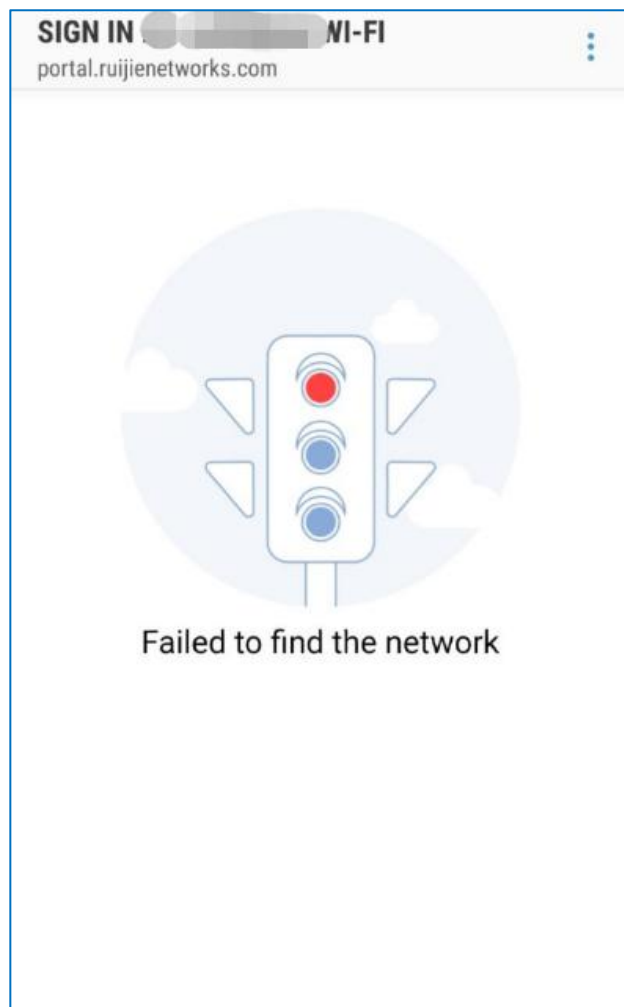
- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.4 ¿Qué debo hacer si no puedo realizar la autenticación del cupón?

- (1) Compruebe si la configuración del AP se entrega correctamente.



- (2) Compruebe los mensajes de error. Los errores comunes incluyen cuenta y contraseña incorrectas, vencimiento de la cuenta y tráfico atrasado. Puede verificar el estado de la cuenta en Ruijie Cloud.
- (3) Si sus mensajes no pudieron encontrar la red, puede intentar guardar la configuración de SSID nuevamente.



- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.5 ¿Por qué la autenticación de Facebook no está disponible?

- La autenticación de Facebook no está disponible temporalmente debido a su ajuste de política.

2.6 ¿Ruijie Cloud es compatible con la función Me gusta de Facebook?

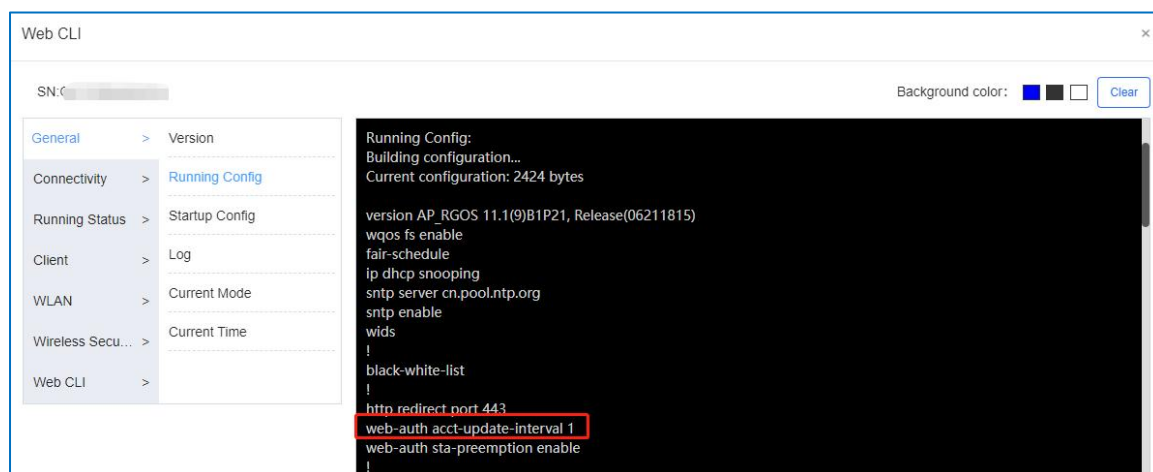
- Ruijie Cloud no es compatible con la función "Me gusta" de Facebook ahora.

2.7 ¿Ruijie Cloud admite la edición de páginas de saldo?

- No, la página de saldo solo admite mostrar la duración, los tiempos y los datos disponibles después de configurar la autenticación del portal.

2.8 ¿Qué puedo hacer si el código de cupón caduca pero aún se puede usar?

- (1) Compruebe si el código de cupón ha caducado.
- (2) Vaya a CLI web y compruebe la configuración en ejecución.



Si el AP pierde el comando, añádalo manualmente o actualice el AP a la versión más reciente.

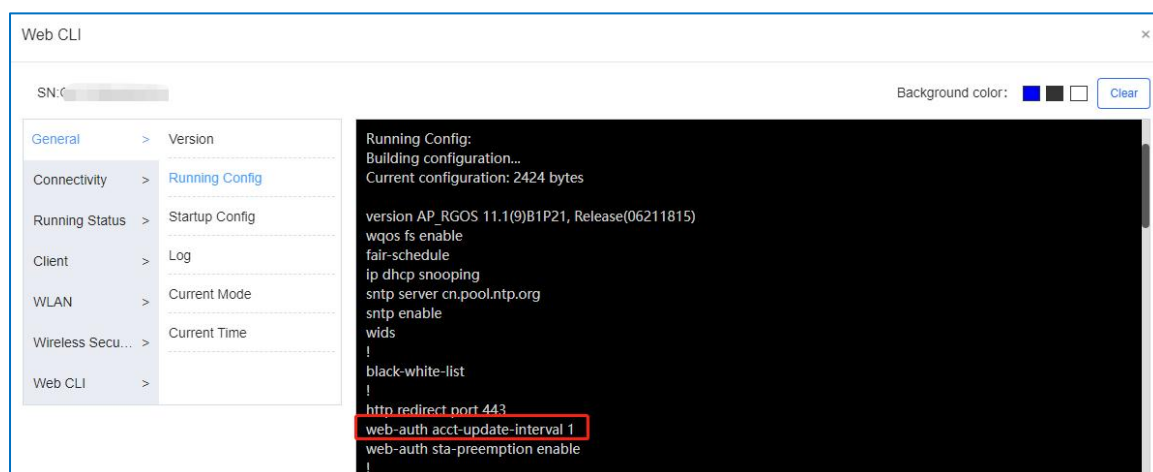
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.9 ¿Qué puedo hacer si el uso de datos se ha superado pero aún se puede usar?

- (1) Espere un minuto más. El AP enviará el registro de tráfico al servidor cada minuto.

Por ejemplo, si la cuota de datos de cupones es de 100 MB, no se excederá después de que se envíe el registro de tráfico al servidor, incluso se hayan utilizado los 99 MB. Pero al minuto siguiente, se utilizará una cuota de 100 MB. Si el AP aún envía el registro de tráfico al servidor, se utilizará una cuota de 199 MB y el servidor agotará el cupón.

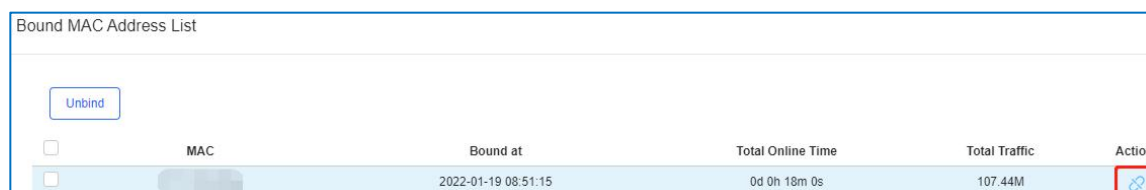
- (2) Vaya a CLI web y compruebe la configuración en ejecución.



- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.10 ¿Qué debo hacer si quiero que otro cliente inalámbrico use mi código de cupón?

- (1) Vaya a la lista de cupones y elija la MAC enlazada, luego haga clic en el botón para desenlazar la MAC.



- (2) El nuevo cliente puede conectarse al WiFi y hacer la autenticación del cupón con el mismo cupón.

2.11 ¿Qué debo hacer si no puedo crear el portal cautivo?

- (1) Intente crear un nuevo grupo de red y una plantilla de portal.

(2) Compruebe si la imagen para crear la plantilla cumple los siguientes requisitos.

a Imagen de logotipo

Resolución máxima: 750px por 300px

Tamaño máximo: 1,5M

b Imagen de fondo

Resolución máxima: 1440px por 1080px

Tamaño máximo: 1,5M

c Imagen del mensaje de bienvenida

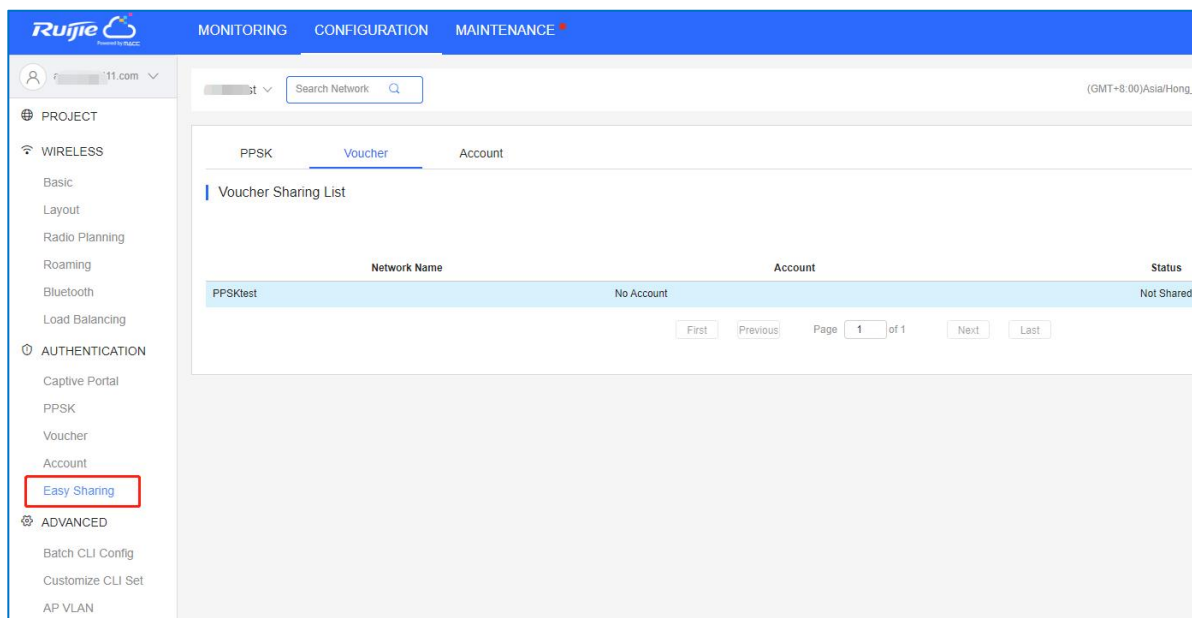
Resolución máxima: 1024px por 768px

Tamaño máximo: 1,5M

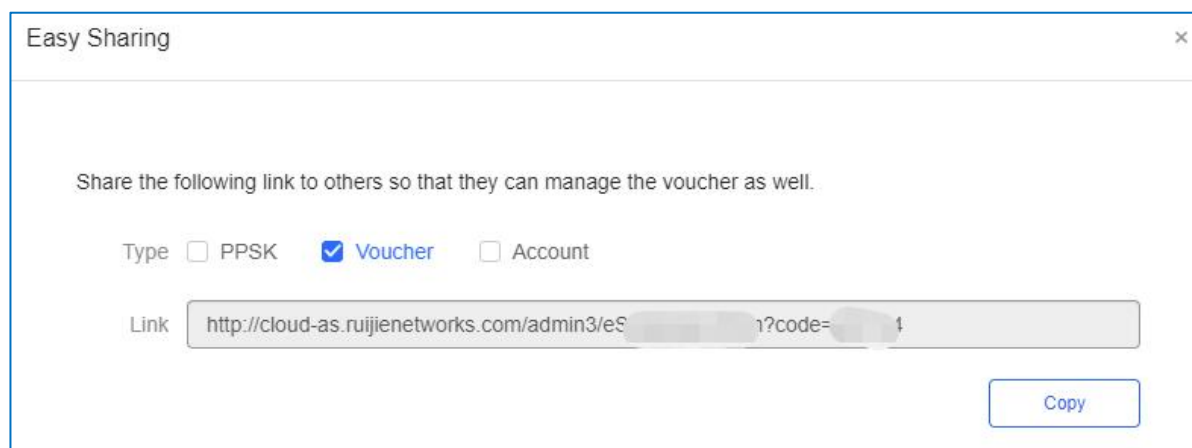
(3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

2.12 ¿Qué debo hacer si solo quiero activar los permisos de operación de cupones para la cuenta?

(1) Vaya a **Authentication > Easy Sharing > Voucher** para crear un enlace fácil de compartir, luego el receptor puede recibir el intercambio por enlace.



(2) El tipo de uso compartido fácil: PPSK, cupón y cuenta.



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 ¿Por qué el cliente inalámbrico está en el grupo 1, pero también puede usar el cupón de otros grupos?

- El código de cupón se basa en el tenant, y todo el código de cupón bajo el mismo tenant se comparte con todos.

2.14 ¿Qué debo hacer si quiero vincular el cliente inalámbrico con una cuenta?

- La cuenta solo admite la autenticación, pero no admite la dirección MAC de enlace.

2.15 ¿Qué debo hacer si quiero abrir la página del portal visitando el sitio web https?

- La autenticación AP admite la aparición de la página del portal visitando el sitio web https de forma predeterminada, y cualquier otra configuración adicional es innecesaria.

2.16 ¿Por qué los clientes inalámbricos no necesitan volver a autenticarse o activar el seamless (sin interrupciones) cuando se vuelven a conectar al WiFi?

- Cuando los clientes se desconectan del WiFi, el AP mantendrá el estado de autenticación del usuario "en línea" durante 5 minutos. Si los clientes se vuelven a conectar al WiFi en 5 minutos, no es necesario volver a autenticarse.

2.17 ¿Cuántas plantillas de portal admite una red?

- Teniendo en cuenta el rendimiento y la estética de diseño de la página, una red admite 50 plantillas de portal como máximo.

2.18 ¿La plantilla del portal admite varios idiomas?

- Sí, la plantilla del portal admite varios idiomas, incluido el chino (simplificado); chino (tradicional); inglés; alemán; indonesio; japonés; coreano; malayo; portugués; ruso; español; tailandés; turco; vietnamita.

2.19 ¿La plantilla del portal admite la personalización?

- La plantilla de portal admite la carga de imágenes en diferentes formatos para personalizar la página del portal y también admite la modificación del tamaño y el color de la fuente.

2.20 La limitación de cupones de cada red.

- Se pueden agregar hasta 20 000 cupones a cada red (incluida la subred) y se pueden exportar hasta 1000 cupones.

2.21 La limitación de la configuración perfecta del portal cautivo.

- Si el SSID de un portal activa el seamless (sin interrupciones), los SSID de todos los portales se activarán al mismo tiempo, y viceversa para la función de desactivación.

2.22 La limitación del inicio de sesión por SMS.

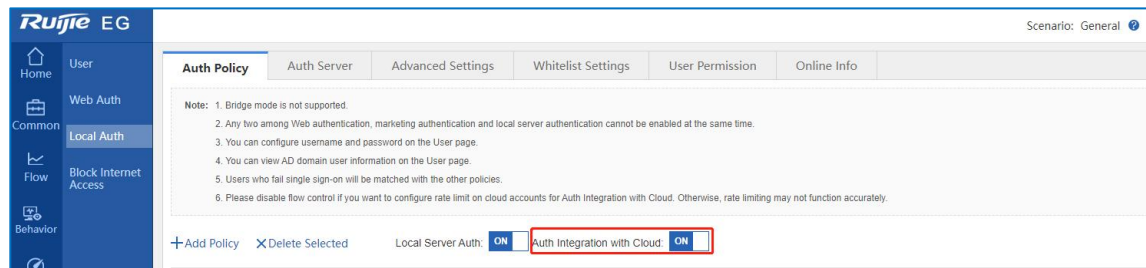
- No es compatible con los informes de números de teléfono y el control de políticas en línea.

3 Preguntas frecuentes sobre la autenticación del EG de Ruijie

3.1 ¿Qué debo hacer si el EG no puede mostrar la plantilla del portal?

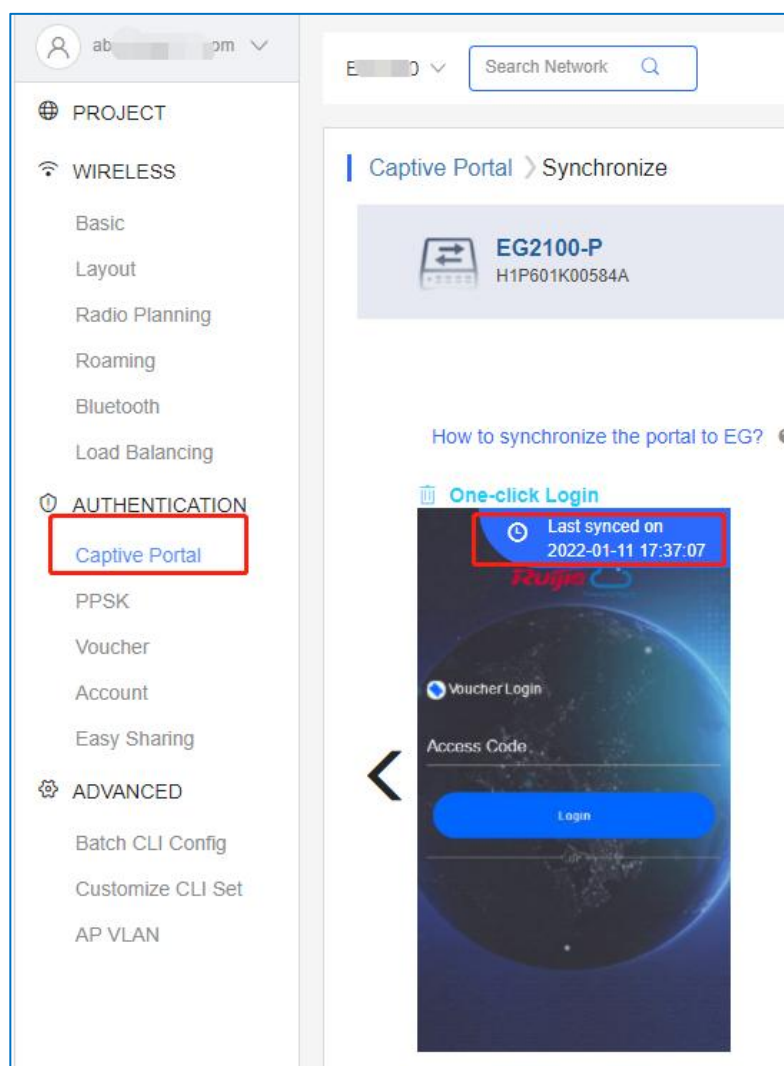
- (1) Si la versión no es la más reciente, debe actualizarla a la última versión.

- (2) Compruebe si la función está habilitada en el EG.



- (3) Compruebe si las configuraciones relacionadas son correctas en Ruijie Cloud.

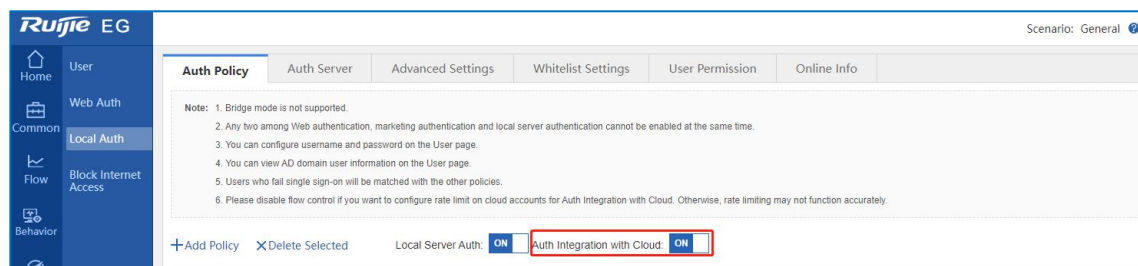
- (4) Confirme la hora de sincronización en Ruijie Cloud.



- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

3.2 ¿Qué debo hacer si los cupones y las cuentas no están sincronizados con el EG?

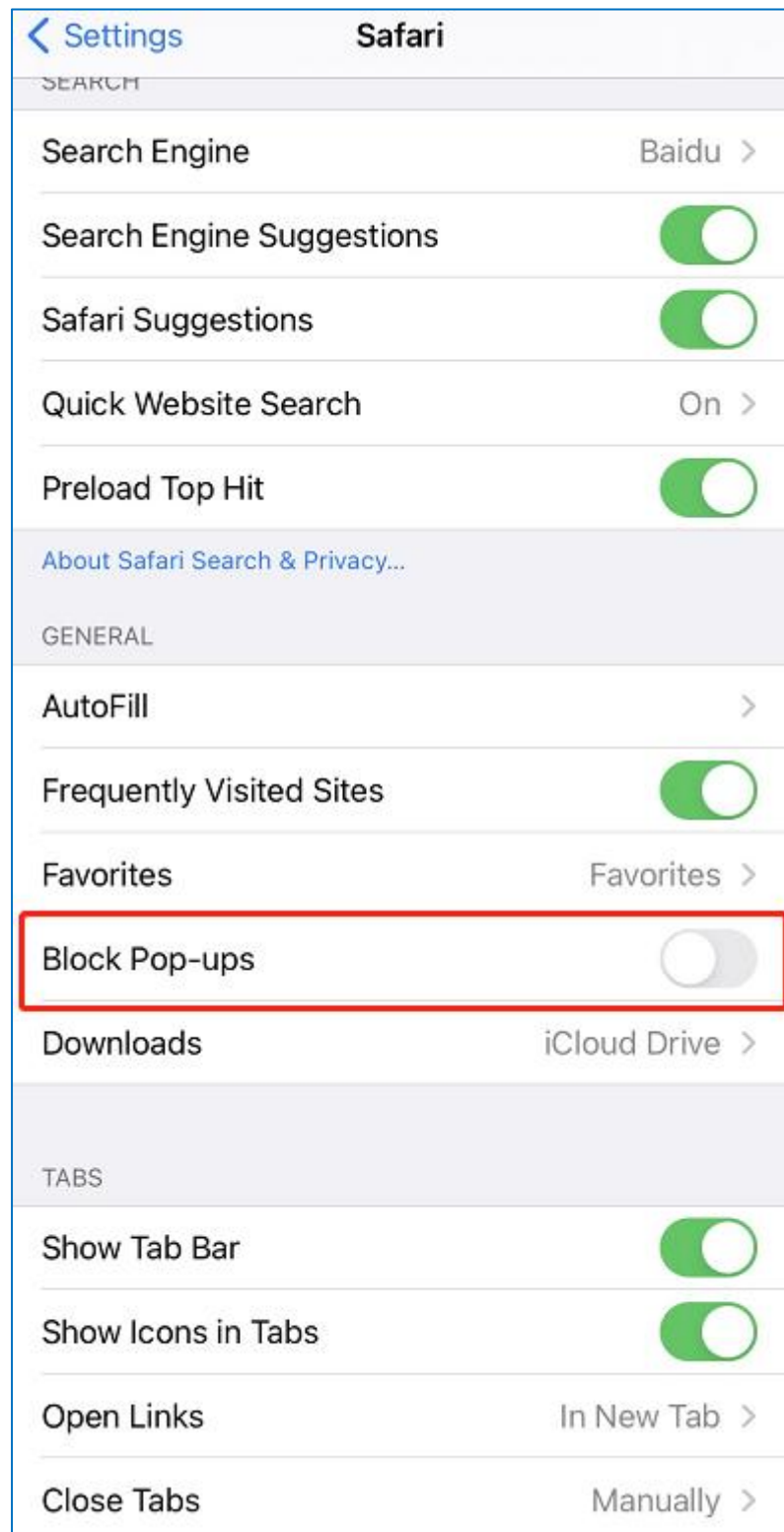
- (1) Si la versión no es la más reciente, debe actualizarla a la última versión.
- (2) Compruebe si la función está activada en el EG.



- (3) Compruebe si las configuraciones relacionadas son correctas en Ruijie Cloud.
- (4) Compruebe el estado de la cuenta en Ruijie Cloud. Si la cuenta ha caducado, los cupones y las cuentas no se sincronizarán con el EG.
- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

3.3 ¿Qué debo hacer si no puedo abrir la página del portal?

- (1) Compruebe si el cliente ha obtenido la dirección IP, si no, compruebe si la configuración de red es correcta.
- (2) Compruebe si el DNS es correcto, intente configurar el DNS común: 8.8.8.8.
- (3) Abra el navegador, introduzca manualmente http://1.1.1.1 para verificar si la página del portal está aparecida.
- (4) Desactive el bloqueo de ventanas emergentes. El navegador puede estar configurado para bloquear ventanas emergentes para guardar datos y evitar que vea anuncios molestos cuando visite el sitio web.



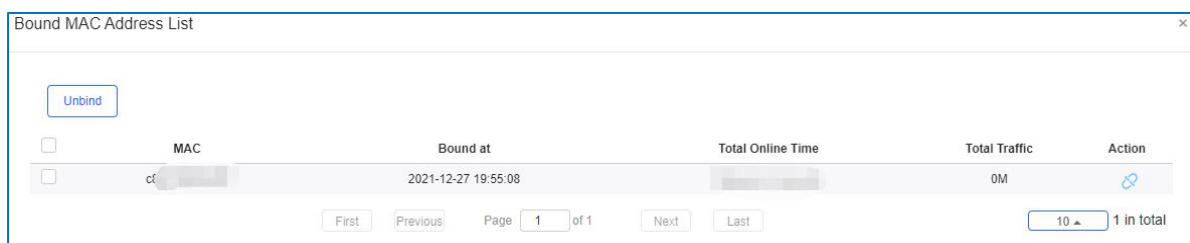
- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

3.4 ¿Qué debo hacer si no puedo realizar la autenticación del cupón?

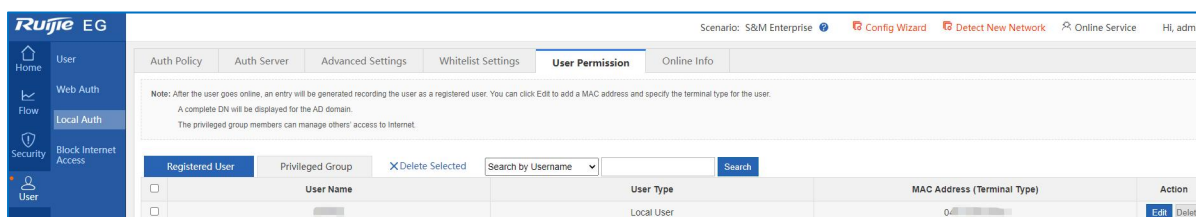
- (1) Si la versión no es la última, debe actualizarla a la última versión.
- (2) Compruebe los mensajes de error. Los errores comunes incluyen cuenta y contraseña incorrectas, vencimiento de la cuenta y tráfico atrasado. Puede verificar el estado de la cuenta en Ruijie Cloud.
- (3) Intente desvincular la MAC para el cupón y conéctelos una vez más.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

3.5 ¿Qué debo hacer si no consigo hacer el seamless (sin interrupciones)?

- (1) Si la versión no es la última, debe actualizarla a la última versión.
- (2) Compruebe si el usuario ha activado la función MAC privada.
- (3) Compruebe si la MAC en Ruijie Cloud es correcta.



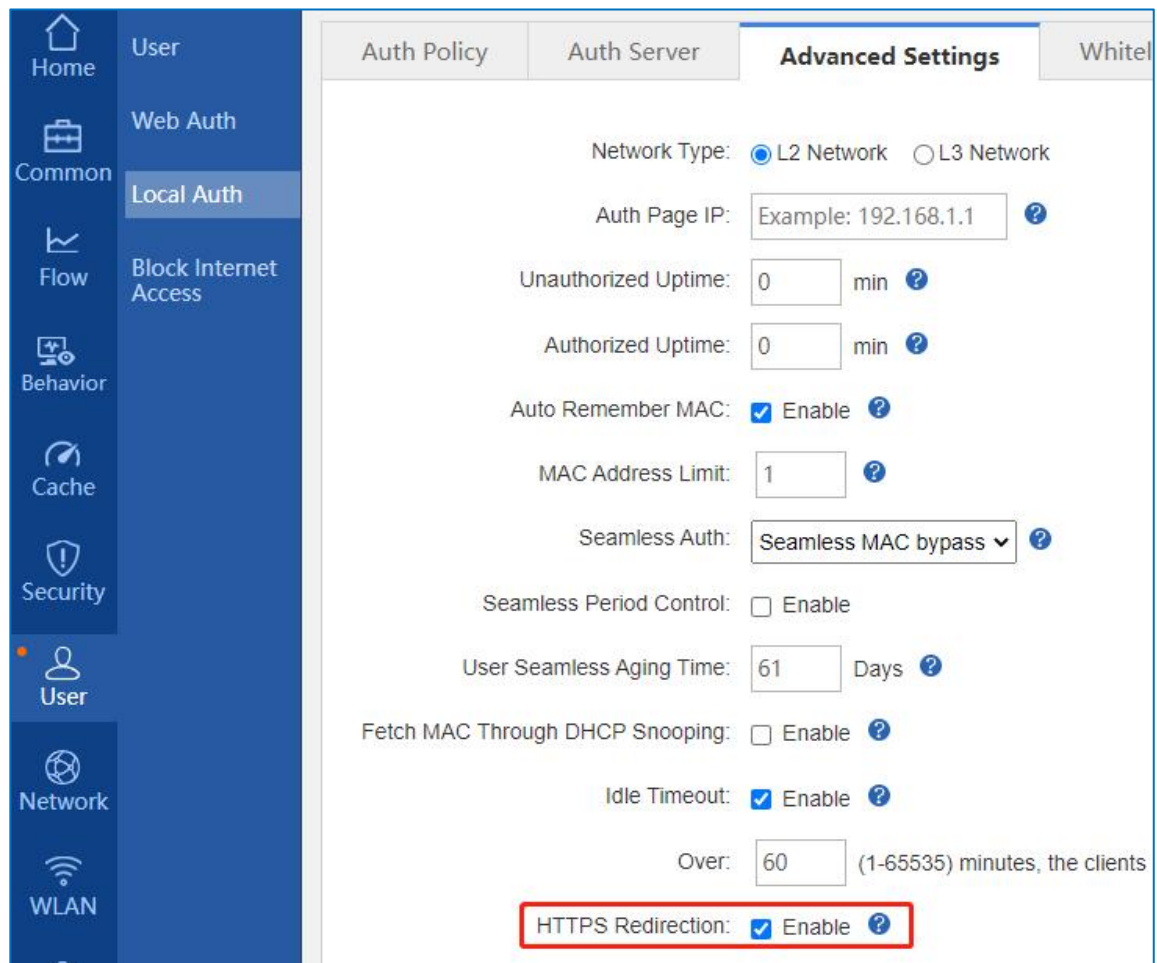
- (4) Compruebe si la MAC en el EG es correcta.



- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

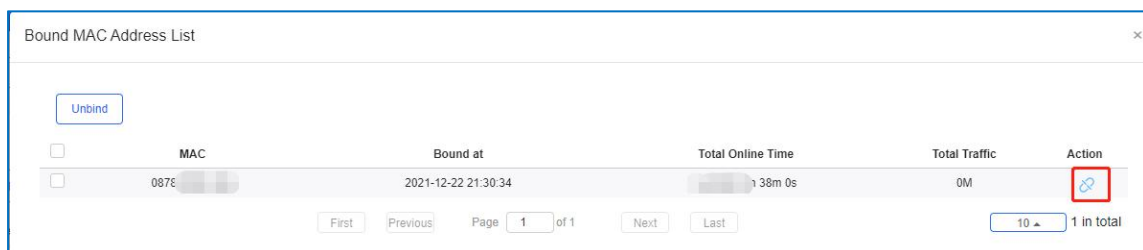
3.6 ¿Qué debo hacer si quiero abrir la página del portal visitando el sitio web https?

- (1) Acceda a la eWeb del EG.
- (2) Vaya a **User > Local Auth > Advanced Settings** y active la **HTTPS Redirection (redirección HTTPS)**.

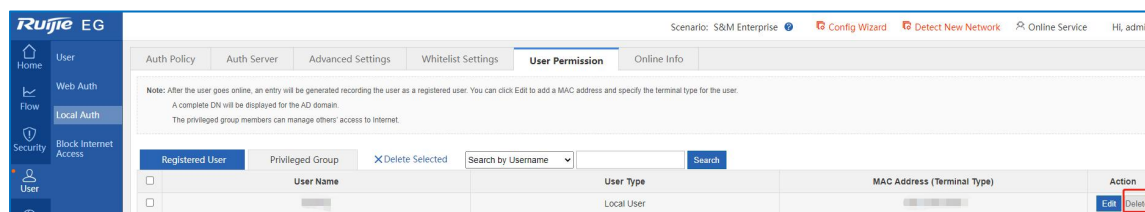


3.7 ¿Qué debo hacer si quiero que el código de cupón sea utilizado por otro cliente inalámbrico?

- (1) Desvincule el código de cupón en Ruijie Cloud.



- (2) Desvincule el código de cupón en el EG.



- (3) Cuando un nuevo cliente inalámbrico accede a Internet con un cupón, el EG y Ruijie Cloud vincularán el cupón y la dirección IP MAC automáticamente.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

3.8 ¿Por qué no puedo ver la opción de autenticación de Facebook en la página de autenticación?

- La autenticación local del EG solo admite la autenticación con un solo clic /cupón/cuenta.

3.9 ¿Por qué no puedo ver la opción de autenticación de SMS en la página de autenticación?

- La autenticación local del EG solo admite la autenticación con un solo clic /cupón/cuenta.

3.10 ¿Por qué no puedo ver la página posterior al inicio de sesión después de una autenticación correcta?

- El post-inicio de sesión configurado en Ruijie Cloud no se sincronizará con el EG. Por lo tanto, la autenticación local del EG no admite la aparición de una página posterior al inicio de sesión.

3.11 ¿Qué puedo hacer si el uso de datos del cupón se ha excedido pero aún se puede usar?

- La cuota de datos configurada en Ruijie Cloud no se sincronizará con el EG.. Por lo tanto, la autenticación local del EG no admite la limitación del uso de datos.

3.12 ¿Qué puedo hacer si quiero usar diferentes plantillas de portal para diferentes SSID?

- La plantilla de portal cautivo de Ruijie Cloud solo puede sincronizar una plantilla con el EG. Si necesita 2 SSID con 2 plantillas de portal diferentes, se recomienda que 1 SSID use el portal cautivo de Ruijie Cloud, mientras que otro use el portal local del EG.

3.13 ¿Qué puedo hacer si quiero activar el seamless (sin interrupciones) basado en diferentes SSID?

- La autenticación local sin interrupciones del EG es una configuración global, por lo que no se puede configurar en función de diferentes SSID.

3.14 ¿Qué debo hacer si quiero crear la directiva pero el AP y los usuarios están en el mismo rango de IP?

- Se recomienda que los segmentos de red IP del usuario estén separados con los segmentos de red del AP. Si no puede cambiar el rango de IP, puede añadir los AP a la lista blanca.

Ruijie EG

Home User
Common Web Auth
Local Auth
Flow Block Internet Access
Behavior
Cache
Security
User
Network
WLAN
Advanced

Auth Policy Auth Server Advanced Settings **Whitelist Settings**

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.

Whitelisted User
+ Add Whitelisted User X Delete Selected

☐	IP Address	Valid Time(min)
Show No.: 10 Total Count: 0		

Whitelisted External IP
+ Add Whitelisted External IP X Delete Selected

☐	IP Address	Valid Time(min)
Show No.: 10 Total Count: 0		

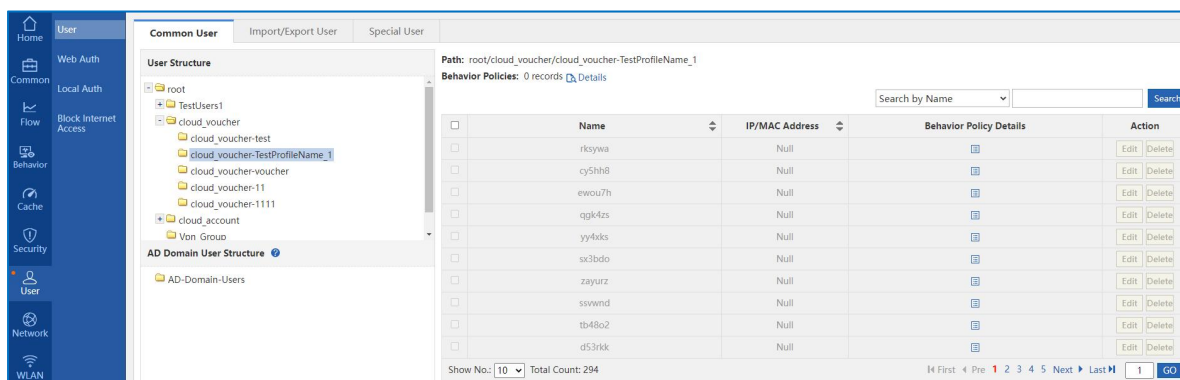
Whitelisted URL
+ Add Whitelisted URL X Delete Selected

☐	Whitelisted URL
Show No.: 10 Total Count: 0	

Whitelisted MAC
+ Add Whitelisted MAC X Delete Selected

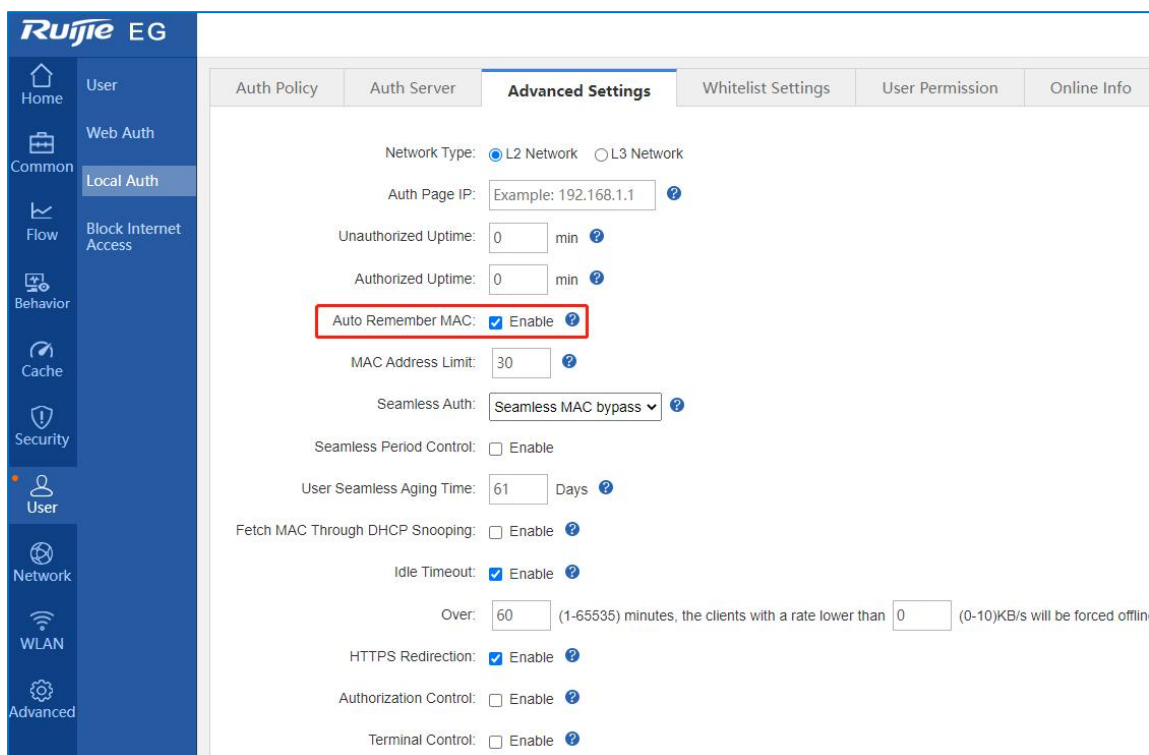
3.15 ¿Qué debo hacer si quiero cambiar los cupones y las cuentas en el EG?

- No puede editar los cupones o las cuentas en el EG, pero puede cambiarlo editándolo en Ruijie Cloud.



3.16 ¿Cuántos MAC sin interrupciones admiten un cupón?

- Un cupón admite 30 MAC como máximo. El número de direcciones MAC puede ser recordado por cada cuenta. Pero la dirección MAC más allá de la limitación no se autenticará.



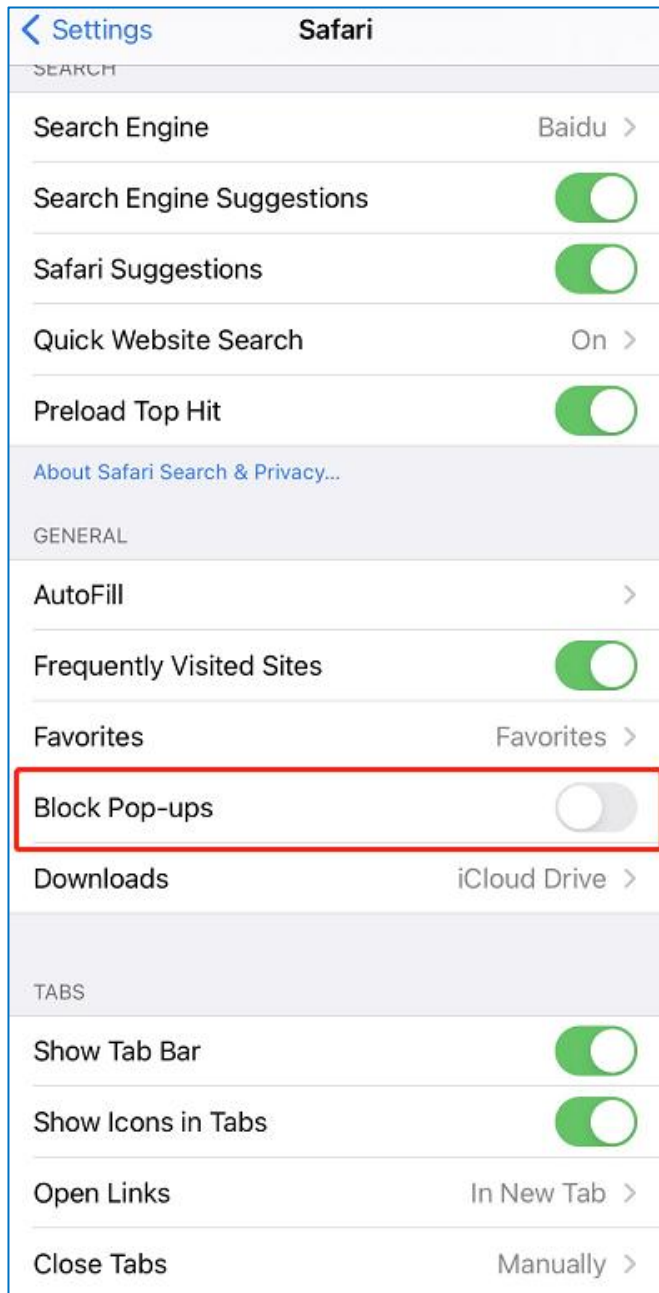
3.17 ¿Por qué los clientes inalámbricos no necesitan volver a autenticarse sin el seamless (sin interrupciones) cuando se vuelven a conectar al WiFi?

- Cuando los clientes se desconectan del WiFi, el EG mantendrá el estado de autenticación del usuario durante 5 minutos. Si los clientes se vuelven a conectar al WiFi en 5 minutos, no es necesario volver a autenticarse.

4 Preguntas frecuentes sobre la autenticación del EG de Reyee

4.1 ¿Qué debo hacer si no puedo abrir la página del portal?

- (1) Compruebe si el cliente ha obtenido la dirección IP, si no, compruebe si la configuración de red es correcta.
- (2) Compruebe si el DNS es correcto, intente configurar el DNS común: 8.8.8.8.
- (3) Abra el navegador, introduzca manualmente `http://1.1.1.1` para verificar si la página del portal está aparecida.
- (4) Desactive el bloqueo de ventanas emergentes. El navegador puede estar configurado para bloquear ventanas emergentes para guardar datos y evitar que vea anuncios molestos cuando visite el sitio web.



- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

4.2 ¿Qué debo hacer si no puedo realizar la autenticación del cupón?

- (1) Compruebe si la configuración del EG se entrega correctamente.
- (2) Compruebe los mensajes de error. Los errores comunes incluyen cuenta y contraseña incorrectas, vencimiento de la cuenta y tráfico atrasado. Puede verificar el estado de la cuenta en Ruijie Cloud.
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

4.3 ¿Qué puedo hacer si el código de cupón ha caducado pero aún se puede usar?

- (1) Compruebe si el cupón ha caducado.
- (2) Vaya a Ruijie Cloud y active **User Offline Detection**.

Cloud Portal Auth Only supported on P50 and higher versions

Note

1. The Voucher/Account portal authentication on gateway does not support speed limit and flow quota limit that defined on profile.
2. The Voucher/Account portal authentication on gateway does not support flow usage display.
3. Only One-click/Voucher/Account/SMS authentications are supported on the gateway (Facebook auth is not supported).

Auth ☒ After you enable Cloud Portal Auth, it will be synced to the Reyee EG automatically.

Portal Escape ☐

Auth IP/Range +

Seamless Online ☒

User Offline Detection ☒ Only supported on P56 and higher versions

- (3) Verifique la versión del EG, esta función solo es compatible con P56 o una versión superior.
- (4) Intente desconectarse y volver a conectarse al WiFi y verifique si se puede acceder a Internet o no.
- (5) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

4.4 ¿Por qué no puedo ver la página posterior al inicio de sesión después de una autenticación correcta?

- (1) Compruebe si la URL posterior al inicio de sesión se ha configurado en Ruijie Cloud.
- (2) Desactive el bloqueo de ventanas emergentes. El navegador puede estar configurado para bloquear el mensaje emergente para guardar datos y protegerlo de ver anuncios molestos cuando visita el sitio web.
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

4.5 ¿Qué puedo hacer si el uso de datos del cupón se ha superado pero aún se puede usar?

- La autenticación del portal de cupón en el EG de Reyee no admite el límite de capacidad de flujo definido en el perfil.

4.6 ¿Por qué no puedo ver la opción de autenticación de Facebook en la página de autenticación?

- Solo se admiten las autenticaciones de un solo clic/cupón/cuenta/SMS en la puerta de enlace (no se admite la autenticación de Facebook).

4.7 ¿Por qué no se aplica la política de límite de velocidad configurada en el cupón?

- La autenticación del portal de cupón en el EG de Reyee no admite el límite de velocidad definido en el perfil, debe configurar la política de límite de velocidad en el EG.

4.8 Diferencia de las distintas soluciones de autenticación de portal cautivo de Ruijie Cloud

- Consulte este enlace:
<https://community.ruijienetworks.com/forum.php?mod=viewthread&tid=1826>

5 Preguntas frecuentes sobre topología

5.1 El principio de topología de red

- Asegúrese de que los dispositivos estén en línea en Ruijie Cloud y de que la CLI web esté disponible.
- Necesita un dispositivo de nodo raíz, que puede ser un conmutador de núcleo o EG.
- Calcule todos los dispositivos conectados a través del nodo raíz y actualice la topología; los datos requeridos son MAC, ARP y Routing, etc.

5.2 ¿Cuáles son las limitaciones de la topología en Ruijie Cloud?

- No se puede acceder a la CLI web del dispositivo.
- Hay un EG en la red, pero no admite el comando show MAC o la versión no es la última.

-
- Múltiples conmutadores (en el mismo nivel) + productos que no son Ruijie que sirven como salida.
 - Conmutador de núcleo + conmutador de acceso + AP (el conmutador de núcleo ejecuta OSPF y no tiene entradas de enrutamiento estáticas, por lo que su tabla de enrutamiento está incompleta).
 - Dispositivo sin conexión, cambio de puerto, modificación de ruta estática, agregación o eliminación de dispositivos, etc.
 - Los conmutadores forman una red por VSU.
 - Los conmutadores forman una red por VRRP.
 - Solo tienen AP en el grupo de red.

5.3 ¿Qué puedo hacer si la topología muestra "Sin datos"?

- (1) Si solo hay un AP en la red, no se puede mostrar la topología.
- (2) El dispositivo de salida no es el dispositivo Ruijie y no tiene un conmutador de núcleo.
- (3) Intente actualizar manualmente la topología.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

5.4 ¿Qué puedo hacer si solo hay un dispositivo EG en la topología?

- (1) Si la versión no es la más reciente, debe actualizarla a la última versión.
- (2) Si la CLI web no está disponible, tampoco se pueden mostrar otros dispositivos.
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

5.5 ¿Qué puedo hacer si faltan algunos dispositivos en la topología?

- (1) Mostrar mac/mostrar arp/mostrar ruta ip (show mac/show arp/show ip route) del dispositivo. Los resultados de estos 3 comandos incluyendo "S*" harán que el dispositivo se pierda.
- (2) Existen protocolos de enrutamiento dinámico como OSPF en la topología.
- (3) Los conmutadores de la topología se configuran con VSU.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

5.6 ¿Qué puedo hacer si los dispositivos virtuales se muestran en la topología?

- (1) El dispositivo no está en Ruijie Cloud ni está desconectado.

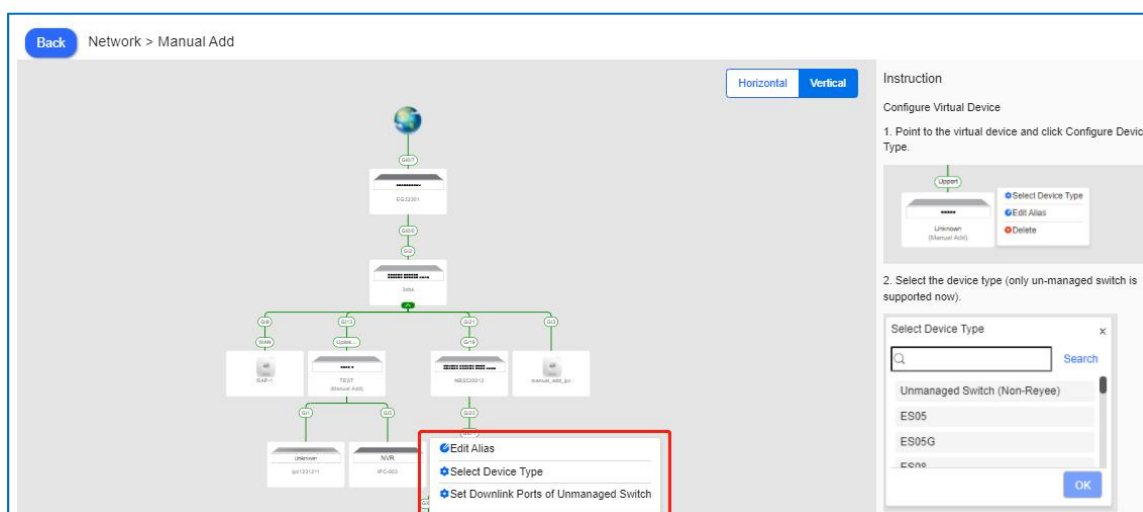
- (2) El dispositivo no es el dispositivo Ruijie.
- (3) Si el dispositivo es un conmutador no administrado, se recomienda editar el nombre y el puerto manualmente.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

5.7 ¿Qué puedo hacer si la topología no sigue los cambios de red reales?

- La actualización de la topología debe activarse manualmente después de actualizar las entradas ARP y MAC del conmutador; si no se actualiza, se seguirá mostrando el resultado del último cálculo de la topología, que es diferente del real.

5.8 ¿Debo hacerlo si quiero editar el número de puerto del conmutador no administrado?

- Para el conmutador no administrado, la topología admite el alias de edición, seleccione el tipo de dispositivo y establezca el puerto de enlace descendente.



5.9 ¿La topología mostrará las cámaras conectadas a conmutadores no administrados?

- Sí, la topología mostrará las cámaras conectadas a conmutadores no administrados.

6 Preguntas frecuentes sobre CCTV

6.1 ¿Qué debo hacer si quiero añadir el NVR a la topología?

- Añada la dirección IP a Ruijie Cloud
- Añada el nombre de usuario/contraseña de NVR a Ruijie Cloud
- Asegúrese de que el NVR esté disponible

6.2 ¿Qué fabricantes de NVR se pueden añadir en Ruijie Cloud?

- Hikvision, Dahua, Tiandy, Uniview y Huawei se pueden añadir en Ruijie Cloud.

6.3 ¿Qué información del NVR se puede mostrar en la nube?

- La información que incluye Estado, IP, Proveedor, Nombre de usuario, Conexión del puerto del conmutador, Cantidad de la cámara y Tiempo de actualización se mostrará en Ruijie Cloud.

6.4 ¿Qué información del NVR se puede mostrar en la nube?

- Acelere el reconocimiento (según la MAC de la IPC) de la IPC bajo conmutadores gestionados ESW/NBS. Proveedores compatibles: Dahua, Hikvision, Honeywell, TE Connectivity y Tiandy.
- La cámara está conectada con el conmutador ESW o NBS, con un flujo estable de 30 minutos a Ruijie Cloud.
- Obtenga información de la IPC iniciando sesión en NVR: Ruijie Cloud puede acceder a NVR para obtener información relacionada con IPC por túnel.

6.5 ¿Qué fabricantes de cámaras IP pueden ser reconocidos por Ruijie Cloud?

- Ruijie Cloud reconocerá las cámaras IP en función del tráfico del puerto automáticamente.

6.6 ¿Qué información de la cámara IP se puede mostrar en la nube?

- La información que incluye Estado, MAC, IP, puerto de conmutación conectado y velocidad de enlace ascendente/descendente se mostrará en Ruijie Cloud.

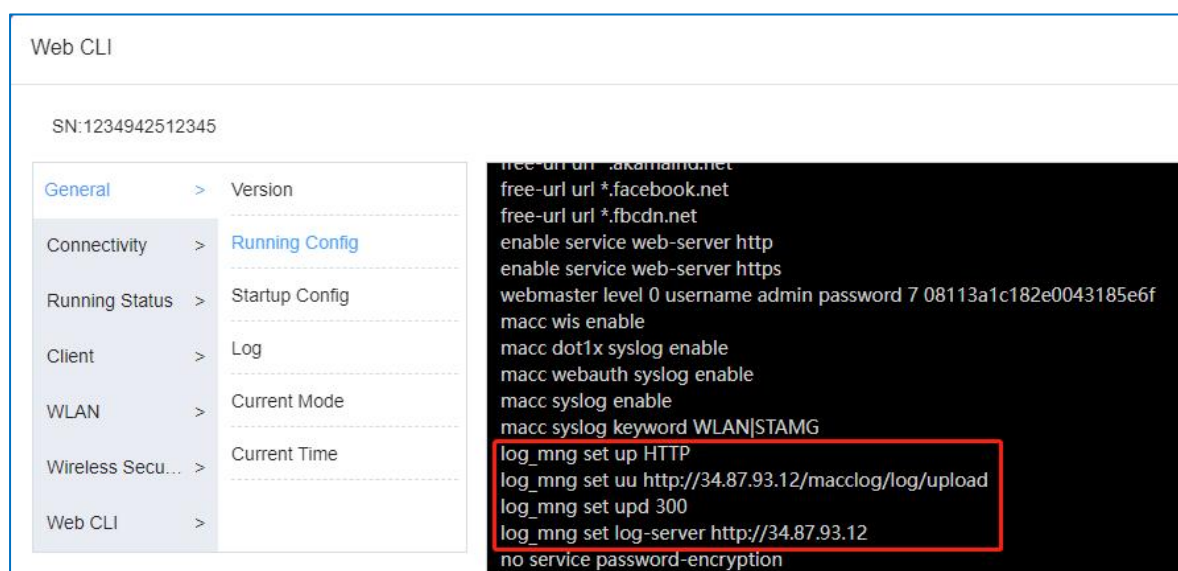
6.7 ¿Qué modo de conmutación reconocerá la cámara IP automáticamente?

- Las series NSW y NBS de Reyee reconocerán la cámara IP automáticamente.

7 Preguntas frecuentes sobre la información del dispositivo que faltan

7.1 ¿Qué puedo hacer si la información de la CPU y la memoria no se muestra en Ruijie Cloud?

- (1) Si el dispositivo es un AP, compruebe la configuración.



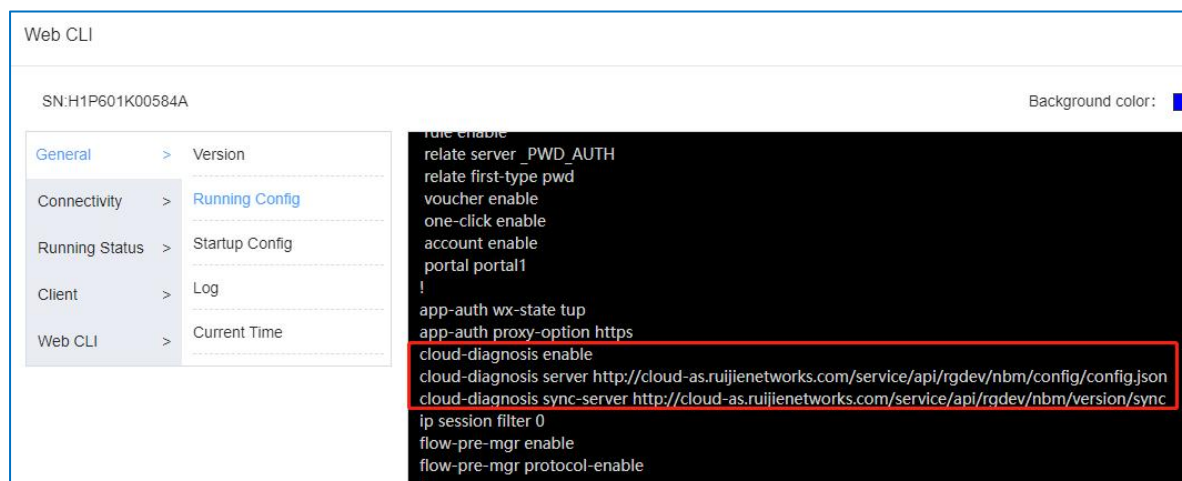
Web CLI

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/maclog/log/upload
log_mng set upd 300
log_mng set log-server http://34.87.93.12
no service password-encryption
```

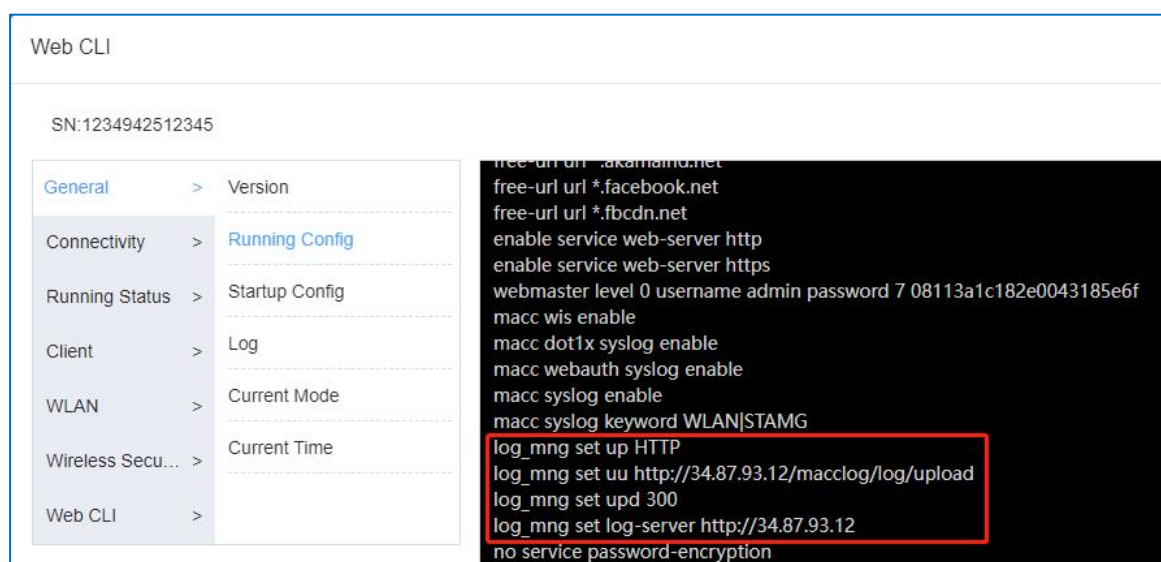
- (2) Si el dispositivo es un EG o AC, compruebe la configuración.



- (3) Compruebe si el enlace ascendente ha bloqueado el puerto 80.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

7.2 ¿Qué puedo hacer si la información del usuario inalámbrico no se muestra en Ruijie Cloud?

- (1) Compruebe la configuración del AP.



- (2) Compruebe si el enlace ascendente ha bloqueado el puerto 80.
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

7.3 ¿Por qué la información del usuario en Ruijie Cloud es incoherente con el usuario conectado real?

- El AP cargará la información del usuario en Ruijie Cloud cada minuto, por lo que es normal que se produzcan incoherencias a veces.

8 Preguntas frecuentes sobre la administración de redes

8.1 ¿Qué debo hacer si el código de uso compartido de red ha caducado?

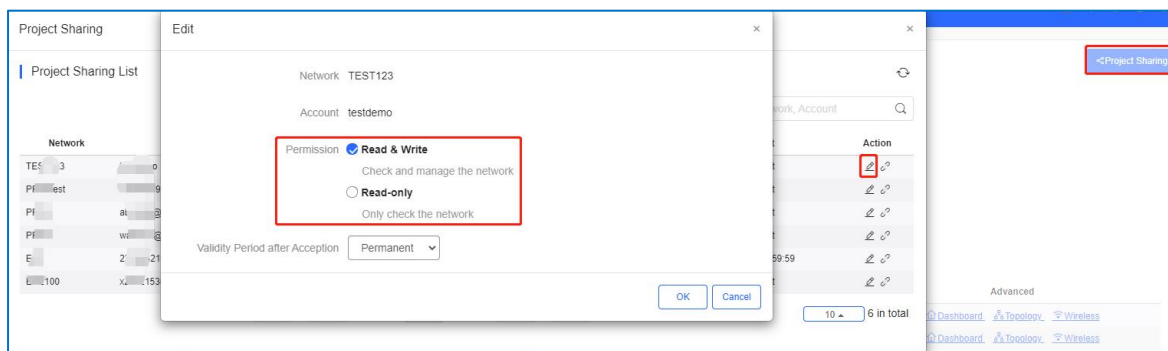
- El código de uso compartido de red solo se puede recibir una vez. Una vez recibido, el código no será válido y se debe generar un nuevo código.

8.2 ¿Qué debo hacer si no puedo encontrar la red compartida de los demás?

- El uso compartido de la red desaparecerá automáticamente después de que caduque y deba compartirse nuevamente.

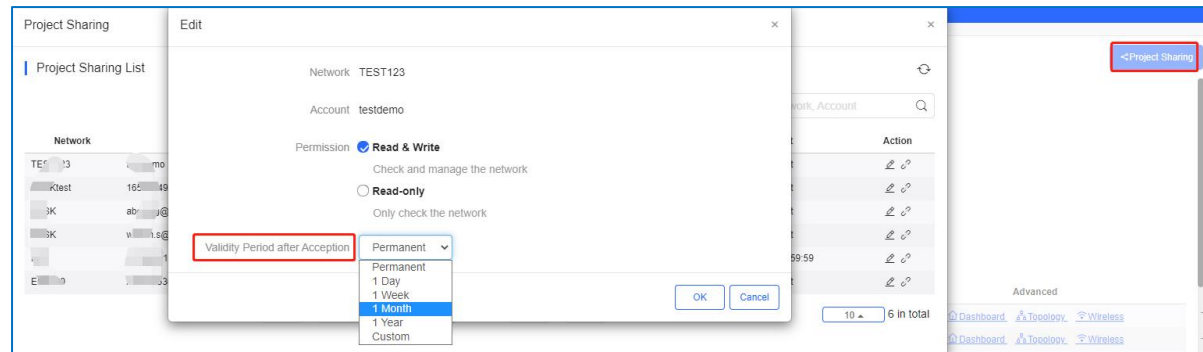
8.3 ¿Qué debo hacer si quiero modificar el permiso para la red compartida?

- Vaya a **Project Management > Project Sharing > Project Sharing** para editar el permiso de la red compartida.



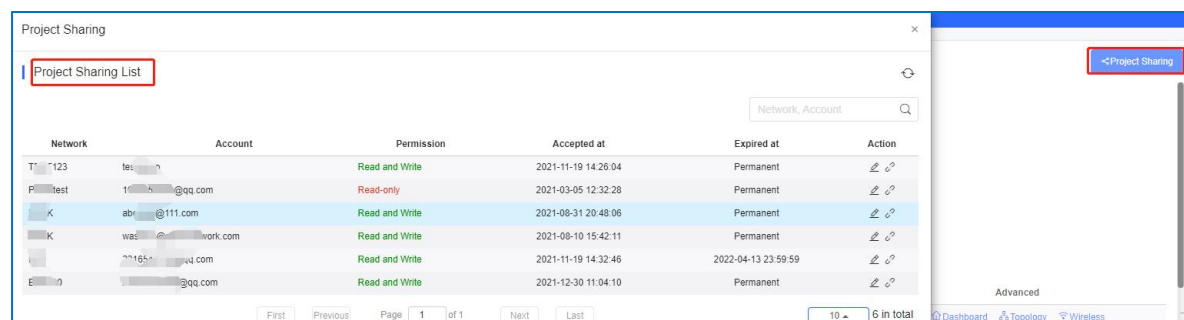
8.4 ¿Qué debo hacer si quiero modificar el límite de tiempo para la red compartida?

- Vaya a **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** para editar el límite de tiempo.



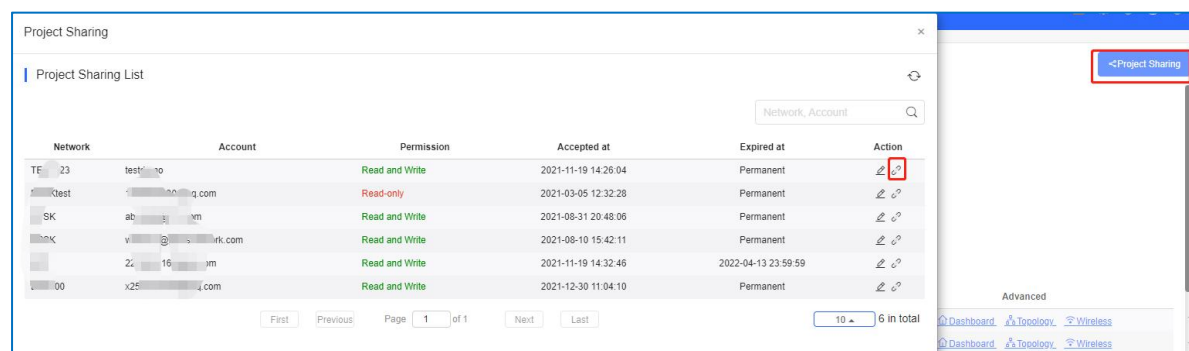
8.5 ¿Qué debo hacer si quiero saber quién compartió la red conmigo?

- Vaya a **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** para comprobar quién compartió la red con usted.



8.6 ¿Qué debo hacer si quiero cancelar compartir la red compartida?

- Vaya a **Project Management > Project Sharing > Project Sharing List** para comprobar quién compartió la red con usted.



8.7 ¿Qué puedo hacer si no recibo la red compartida?

- (1) Hay 2 formas de compartir la red con otras cuentas: Ruijie Cloud Web y APP. El enlace web solo se puede recibir por web y el enlace APP solo se puede recibir por APP.
- (2) Ruijie Cloud incluye cloud-as y cloud-eu, la cuenta en cloud-as no puede recibir el código compartido de cloud-eu.
- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

8.8 ¿La limitación del proyecto de entrega?

- El proyecto a entregar debe tener menos de 100 subproyectos.

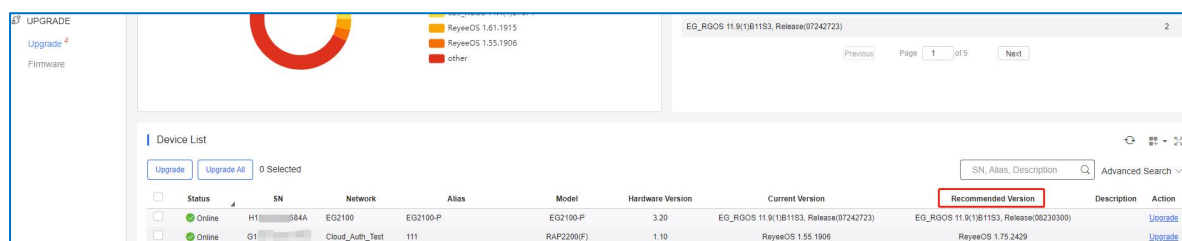
8.9 ¿Por qué no puede elegir la subred de capa 2 para ver las estadísticas?

- Solo la subcuenta de la red de capa 1 puede ver las estadísticas en Análisis.

9 Preguntas frecuentes sobre la actualización

9.1 ¿Qué debo hacer si quiero comprobar si la versión de los dispositivos es la más reciente?

- Vaya a **Upgrade > Device list > Recommended Version**. Si la versión recomendada es negra, la versión actual es la más reciente.

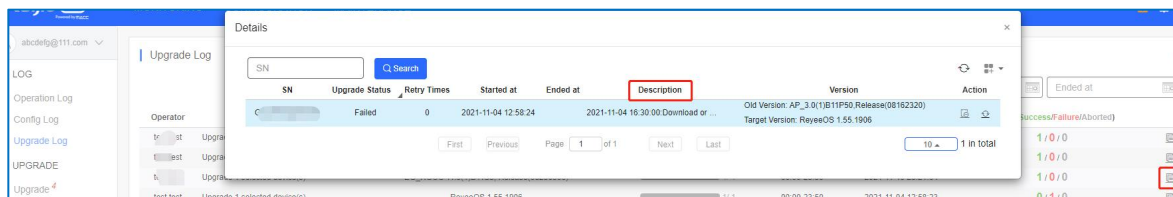


Status	SN	Network	Alias	Model	Hardware Version	Current Version	Recommended Version	Description	Action
Online	H1111111111111111	EQ2100	EQ2100-P	EQ2100-P	3.20	EG_RGOS 11.9(1B11S3, Release(07242723))	EG_RGOS 11.9(1B11S3, Release(06230300))		Upgrade
Online	G1111111111111111	Cloud_Auth_Test	111	RAP2200(F)	1.10	ReyeeOS 1.55.1906	ReyeeOS 1.75.2429		Upgrade

9.2 ¿Qué puedo hacer si no puedo actualizar la versión?

- (1) Intente descargar el firmware del sitio web oficial y actualícelo localmente, confirme si el firmware se puede actualizar correctamente.

- (2) Compruebe el registro de actualización en Ruijie Cloud. Vaya a **Upgrade Log**, haga clic en **Details**, el motivo de la actualización fallida se mostrará en la lista.



- (3) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)



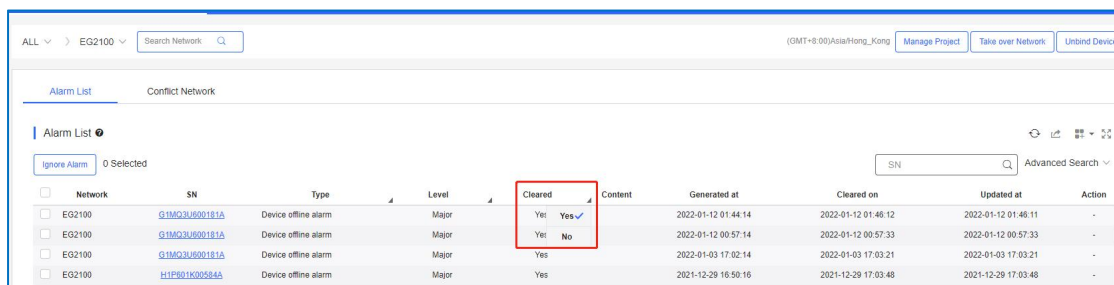
Nota

Si hay EG y AP en la misma red, actualice el EG primero de forma predeterminada, el AP se actualizará solo después de que la actualización del EG se realice correctamente.

10 Preguntas frecuentes sobre alarmas

10.1 ¿Qué debo hacer si la alarma no aparece en la lista de alarmas?

- Vaya a la **Alarm List** y elija la alarma **Cleared**.



10.2 ¿Cuál es el umbral de alarma de la CPU en Ruijie Cloud?

- Umbral de alarma de la CPU:
EG/AC: 50%
AP: 85%

10.3 ¿Cuál es el umbral de alarma de la memoria en Ruijie Cloud?

- Umbral de alarma de la memoria:
EG/AC: 50%
AP: 85%

10.4 ¿Ruijie Cloud enviará la alarma por correo electrónico?

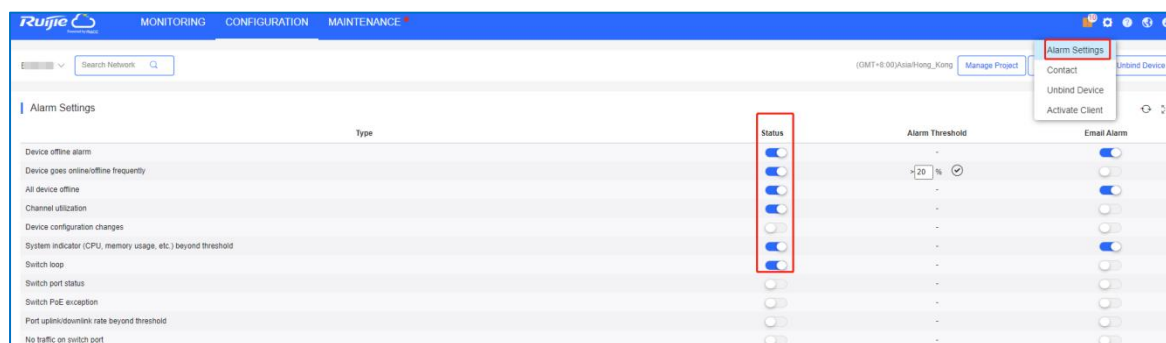
- Sí, Ruijie Cloud enviará el mensaje de alarma por correo electrónico.

10.5 ¿Ruijie Cloud enviará la alarma a través de la aplicación?

- No, Ruijie Cloud no enviará el mensaje de alarma a través de la aplicación.

10.6 ¿Qué debo hacer si quiero desactivar algunas alarmas?

- Vaya a **Alarm settings**, desactive la alarma que no necesita.



10.7 ¿Qué debo hacer si recibo algunas alarmas?

- Si se resuelve el problema de la alarma, la alarma se borrará automáticamente.

11 Otros

11.1 ¿Qué debo hacer si quiero mejorar la velocidad inalámbrica?

- (1) Trate de elegir la mejor ubicación. La ubicación no debe ser una pared u otros objetos entre el terminal y el AP.
- (2) Optimice la configuración del dispositivo, elija el mejor canal y ajuste el ancho de banda.
- (3) Intente actualizar el dispositivo.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

11.2 ¿Qué debo hacer si no puedo acceder a Internet a través de la red inalámbrica?

- (1) Asegúrese de que la conexión física para el enlace ascendente sea la adecuada.
- (2) Conecte la computadora con el AP directamente para verificar la conexión. Si no hay Internet, debe verificar el enlace ascendente.
- (3) Compruebe si el usuario obtiene la dirección IP, si no puede obtener la dirección IP, compruebe la configuración del servidor DHCP.
- (4) Si el problema aún no se puede resolver, puede iniciar un chat en vivo con nuestro ingeniero de soporte para obtener ayuda: [Soporte de Ruijie](#)

11.3 ¿Los modelos de dispositivos compatibles de Ruijie Cloud?

- Consulte este enlace:
http://cloud-as.ruijienetworks.com/wiki/c/Other__Operation_Tip__Supported_Models