

Guida analisi problemi connettività SiteManager

Tra le novità introdotte nella versione di firmware 7.1, è stata implementata una funzione di analisi "Troubleshooting" per una veloce e facile diagnostica dei problemi di connettività Internet e/o conflitti di rete.

Per accedere alla funzione di diagnostica è sufficiente collegare un PC alla porta DEV1 (o UPLINK) del SiteManager, impostando nella scheda di rete del PC un IP della stessa famiglia assegnata alla rete Macchina, di default 10.0.0.1

(Fig.1) e selezionare la voce Troubleshoot per avviare la diagnostica.



Supporto tecnico:





Nel caso che il tecnico non sia abilitato ad accedere al Setup del dispositivo, è possibile avviare la diagnostica senza digitare Username e Password, collegando il PC alla presa DEV1 o Uplink1 del SiteManager e dal proprio Browser digitando il seguente comando: <u>https://IPsitemanager/tshoot</u>, dove come IPsitemanager va inserito l'indirizzo IP assegnato alla porta DEV1 o Uplink1 a seconda di dove colleghiamo il cavo di rete del PC.

Nel nostro caso di esempio, collegando il PC alla porta DEV1, digiteremo nel Browser il seguente comando: <u>https://10.0.0.1/tshoot</u> (Fig.2)

Collecting status. Please wait	Арр	🕒 Impos	tazioni	G Google	GM4	GM5	GM6	🎢 Virtual GM	Google Traduttore	GM3	LØ Secomea License Port
								Collecting sta	tus. Please wait		

Nota: Se dal Browser viene evidenziato un errore inerente il Certificato https, procedere confermando l'eccezione (fig.3)

E' possible visualizzare il contenuto della pagina anche nei formati JSON e TXT tramite la seguente sintassi, ad esempio per permettere ad un PC o HMI di prelevare le informazioni e poi presentarle in un formato desiderato

https://IPsitemanager/tshoot?json

https://IPsitemanager/tshoot?text



Supporto tecnico:



Al termine della scansione di Troubleshoot si otterrà una schermata con i risultati dell'analisi effettuata (Fig.4).



Fig.4 Risultati analisi Troubleshoot

La schermata di analisi ottenuta offre le indicazioni sullo stato della connessione verso il GateManager, della Porta DEV e UPLINK oltre alle informazioni sulla rotte (Routes), in particolare del default gateway, e sullo stato degli ingressi e delle uscite digitali





Le indicazioni sono visualizzate con tre colori che indicano il grado di attenzione richiesto (fig.5)



- **VERDE**, quando le indicazioni visualizzate sono corrette.
- **GIALLO**, quando le indicazioni necessitano di una verifica o di un eventuale modifica
- **ROSSO**, quando ci sono dei problemi che vanno necessariamente corretti al fine di garantire un corretto collegamento.

Nell'esempio di Troubleshoot come in Fig.4 è mostrata una visualizzazione in giallo inerente il Secondary DNS (Fig.6)



Fig.6 Visualizzazione colore Secondary DNS Server

Come indicato nella legenda dei colori, il giallo indica la presenza di un dato che richiede una verifica e, eventualmente la modifica. In questo caso la mancanza del DNS secondario non è un problema che influisce negativamente sulla connettività del SiteManager al Server per cui la sua visualizzazione è contrassegnata con il colore Giallo.





Esempri problemi connettività

Un problema frequente che puo' capitare si ha quando l'indirizzo IP della rete Macchina (DEV1) è della stessa famiglia della rete uplink1 "Conflict with Uplink Address", in questo caso, attraverso il programma di Teleassistenza LinkManager non si riesce ad accedere ai dispositivi (Fig.7)



Fig.7 Conflict with Uplink address

In questa circostanza l'analisi tramite Troubleshoot evidenzierà nella sezione "Network Interfaces" le due reti in conflitto (Fig.8)

	Network Interfaces
	DEV1
Linkstate	Link Detected
Linkinfo	speed=10Mbps duplex=FDX
MAC Address	00:00:42:00:06:06
Current IP Address	192.168.26.10
Current Netmask	255.255.255.0 - overlaps with UPLINK
IP Address Mode	Always Static - No DHCP servers located (yet)
	UPLINK
Linkstate	Link Detected
Linkinfo	speed=100Mbps duplex=FDX
MAC Address	00:00:42:00:06:07
Current IP Address	192.168.26.96
Current Netmask	255.255.255.0 - overlaps with DEV1
IP Address Mode	DHCP
Default Gateway IP Address	192.168.26.5
DHCP Server	192.168.26.251
Primary DNS Server	192,168.26.251
Secondary DNS Server	0.0.0.0
Probe Type	Any
Probe TCP Port	443
Probe Hosts	[gm6.gate-manager.it 212.35.193.130] - gm6.gate-manager.it: DNS lookup failed - 212.35.193.130 (TCP port 443): OK - 212.35.193.130: reachable (via ICMP on UPLINK)
	Fig 8 Conflict With Unlink Address

Supporto tecnico:





Un altro caso di malfunzionamento del SiteManager si ha quando l'IP assegnato alla rete Uplink1 è già in uso nella rete del cliente, ad esempio una stampante o un PC; in questo caso quando i due dispositivi sono presenti contemporaneamente nella rete il SiteManager conflitto entra in di rete е spesso si connette/disconnette senza un motivo apparente. Anche in questo caso il la diagnostica di Troubleshoot puo' essere di aiuto (Fig.9)

← → C (* barps://10.0.0.1/tshoot	Q %
	Network Interfaces
1	DEV1
Linkstate	Link Detected
Linkinfo	speed=100Mbps duplex=FDX
MAC Address	00:C0:A2:00:06:06
Current IP Address	10.0.0.1
Current Netmask	255.255.255.0
IP Address Mode	Always Static - No DHCP servers located (yet)
	UPLINK
Linkstate	Link Detected
Linkinfo	speed=100Mbps duplex=FDX
MAC Address	00:C0:A2:00:06:07
Current IP Address	192.168.26.92 - duplicate with MAC AC:22:08:19:58:50
Current Netmask	255.255.2
IP Address Mode	Fixed - No DHCP servers located (yet)
Default Gateway IP Address	192.168.26.5
Primary DNS Server	192.168.26.251 - Cannot be reached (via DNS on UPLINK)
Secondary DNS Server	8.8.8.8 - Cannot be reached (via DNS on UPLINK)
Probe Type	Any
Probe TCP Port	443
Probe Hosts	[gm6.gate-manager.it 212.35.193.130] - gm6.gate-manager.it: DNS lookup failed - 212.35.193.130 (TCP port 443): Unknown - 212.35.193.130: unreachable (via ICMP on UPLINK)

Fig.9 Indirizzo IP di Uplink duplicato



Supporto tecnico:



Un altro caso frequente di problemi inerenti la connettività del SiteManager si ha quando l'indirizzo IP di Gateway fornito dal cliente non è corretto, in questo caso la pagina di setup indicherà la mancata connessione al Server Secomea: "Connection Failed" (Fig.10)

SiteMan	ager		
SETUP • Syste	m GateManager VPN Routing	Maintenance Status Log • HELP	
	About • Trouble	eshoot	
	SiteManager 1029 - S	etup Assistant	
1. GateManager:	gm6.gate-manager.it 212.35.19	3.130 Connection failed	Fix
2. Uplink port:	192.168.26.96/24 (Fixed)	Up	Edit
3. Uplink2 (Mobile broad)	band):	Not Installed	Edit
4. DEV port:	10.0.0.1/24 [default]		Edit
5. Device Agents:		No agents defined	Fix
6. Chat / Scratchpad:			Edit
7. Admin Password:		Using default password (MAC address)	Fix

Fig.10 IP Gateway errato o non raggiungibile

In questo caso la diagnostica evidenzierà il seguente errore (Fig.11)

Status		Not connected since last reboo
Server	[gm6.gate-manager.it 212.35.193,130] - gm6.gate-manager.it (TCP port 1 address unreachable - 212.35.193.130 (TCP port 11444): IP 4	444): IP address unreachable - gm6.gate-manager.it (TCP port 443): IP address unreachable - gm6.gate-manager.it (TCP port 80): I ddress unreachable - 212.35.193.130 (TCP port 443): IP address unreachable - 212.35.193.130 (TCP port 80): IP address unreachable
Domain Token		Clienti.DIRE
Web Proxy Address		
Appliance Name		Test Troubleshootin
Active Uplink		UPLIN
		etwork Interfaces
		ntvi
Linkstate		International Activity of the
Linkinfo		speed=100Mbns duries=E0
MAC Address		00-00-42-00-05-0
Current IP Address		10.00
Current Netmask		255.255.255
IP Address Mode		Always Static - No DHCP servers located (ver
		UPI INK
Linkstate		Link Detecte
Linkinfo		speed=100Mbps_duplex=FD
MAC Address		00:C0:A2:00:06:0
Current IP Address		192.168.26.9
Current Netmask		255.255.255
IP Address Mode		Fixed - One DHCP server 192.168.26.251 availabl
Default Gateway IP Address		192,169,26,1 + cannot be reached (via 1CMP on UPLIN
Primary DNS Server		192.168.26.25
Secondary DNS Server		0.0.0
Probe Type		An
Probe TCP Port		44
Probe Hosts	[gm6.gate-manager.it 212.35.193.130] - gm6.gate-manager.it (TCP por	:443): IP address unreachable - gm6.gate-manager.it: unreachable (via ICMP on UPLINK) - 212.35.193.130 (TCP port 443): IP address unreachable - 212.35.193.130: unreachable (via ICMP on UPLINK
Probe State		Unknow
		Pautar
		Route default
	Type	default
	Network	defeate defeate
	Network	0.0.0
	Gateway 192.168.26	1 - cannot be reached (via ICMP on UPLINK)
	1 CONTRACT	

Fig.11 IP Gateway non corretto

Supporto tecnico:





Nel caso che gli indirizzi IP di DNS siano errati, in questo caso la pagina di setup indicherà la mancata connessione al Server Secomea: DNS Failure (Fig.12)

SETUP • System GateManager VPN Routing Maintenance Status Log • HELP About • Troubleshoot					
SiteManager 1029 - Setup Assistant					
1. GateManager:	gm6.gate-manager.it 212.35.193.130	DNS failure	Fix		
2. Uplink port:	192.168.26.96/24 (Fixed)	Up	Edit		
3. Uplink2 (Mobile broadband):		Not Installed	Edit		
4. DEV port:	10.0.0.1/24 [default]		Edit		
5. Device Agents:		No agents defined	Fix		
6. Chat / Scratchpad:			Edit		
7. Admin Password:		Using default password (MAC address)	Fix		



In questo caso la diagnostica evidenzierà il seguente errore (Fig.13)

	Network Interfaces
	DEV1
Linkstate	Link Detecte
Linkinfo	speed=100Mbps duplex=FD
MAC Address	00:C0:A2:00:06:0
Current IP Address	10.0.0
Current Netmask	255.255.255
IP Address Mode	Always Static - No DHCP servers located (yet
	UPLINK
Linkstate	Link Detecte
Linkinfo	speed=100Mbps duplex=FD.
MAC Address	00:C0:A2:00:06:0
Current IP Address	192.168,26.9
Current Netmask	255.255.255.
IP Address Mode	Fixed - One DHCP server 192.168.26.251 availabl
Default Gateway IP Address	192.168.26.
Primary DNS Server	192.168.26.223 - Cannot be reached (via DNS on UPLINK
Secondary DNS Server	192.168.26.222 - Cannot be reached (via DNS on UPLINK
Probe Type	An
Probe TCP Port	44
Probe Hosts	[gm6.gate-manager.it 212.35.193.130] - gm6.gate-manager.it: DNS lookup failed - 212.35.193.130 (TCP port 443): OK - 212.35.193.130: reachable (via ICMP on UPLINK

Fig.13 IP DNS non corretti

Supporto tecnico:

