



ANYSEC 安全网关常见问题

# ANYSEC 安全网关 常见问题



版权所有：深圳市中科网威科技有限公司

深圳市中科网威科技有限公司 值班手机：13510693536 总机：0755-83658009 传真：0755-83656609  
地址：深圳市福田区梅华路 105 号福田国际电子商务产业园 1 栋 601 服务中心电话：0755-83658229

## 基本配置篇

### 1、设备无法登陆

设备的登陆方式为：<http://ip:8080> 或 <https://ip:8443>

(1) 原因：IP 输入错误

解决方法：重新确认 IP 地址；

(2) 原因：未加端口号或端口号输入错误

解决方法：重新确认并添加端口号；

(3) 原因：电脑未添加该网段的 IP 地址（使用内网 IP 登陆）

解决方法：在电脑上添与登陆 IP 相同网段的 IP 地址；

(4) 原因：8080 端口号被封

解决方法：改用 8443；

(5) 如果申请过简域，使用简域登陆：<http://简域名.secros.net:8080> 或 <https://简域名.secros.net:8443>；

(6) 改用 IE 浏览器登陆。

### 2、设备能 ping 通外网，但无法上网

(1) 检查设备的防火墙策略是否禁用数据包；

(2) 检查电脑的 DNS 配置是否正确；

(3) 检查设备内网接口工作模式是否是 NAT 模式。

### 3、公司内网上不了外网

(1) 检查策略有没有数据包，若有，则检查外网接口和内网接口是否是 NAT 模式，设备的工作模式是否是路由 NAT 模式；

(2) 若没有数据包，则重新走向导。

### 4、接口 ping 不通，灯不亮

(1) 更换一个新的电源或插座重试；

(2) 将设备断电重启；

(3) 重启无效后，联系中科网威售后处返厂检修。

### 5、如何保存设备配置？

方法 1：点击右上角保存，当提示保存成功即可；

方法 2：系统管理—维护—保存—点确定即可。

### 6、如何备份设备配置？

系统管理—维护—备份配置，然后备份相对应的配置，如：系统备份、点点

通平台备份、证书备份、以及其它备份等。

## 7、如何还原配置（不含出厂设置）？

系统管理--维护--还原配置--还原相对应的配置。注意：备份的是什么类型的就还原什么类型的，一般情况下是系统配置。

## 8、忘记设备的登陆 IP 和用户名密码怎么办？

- (1) S 型号的设备：在电脑设置 192.168.0.0 网段的 IP (192.168.0.99 除外)，用网线一端连接电脑，另一端连接设备 LAN 口，点击电脑开始--运行--输入 cmd--输入 ping 192.168.0.99 -t，用笔芯或其它可替代物品，戳一下设备上的 reset 键，即可恢复设备 LAN 口 IP、用户名及密码的出厂默认值。(注：出厂默认值：WAN 口 IP:192.168.1.99, LAN 口 IP:192.168.0.99, 用户名：admin，密码：anysec。Reset 键只能暂时恢复设备的出厂默认值，登陆设备后配置完成需保存，否则断电后设备数据将恢复到重置前。)
- (2) M、T 型号的设备：使用串口线连接设备（波特率为 9600），然后重启设备，在重启过程中看到提示按 I 键后按下键盘上的 I 键即可恢复到出厂设置的用户名和密码（用户名：admin，密码：anysec）；用串口线连接设备，使用登用户名为 admin，密码为 anysec 登陆，可以查看到接口的 IP 地址。

## 9、如何清除黑名单中的 IP？

系统管理--管理员--黑名单，删除在黑名单里的 IP。

## 10、如何修改登陆端口号？

系统管理--管理员--设置，然后修改相对应服务的端口即可，需要注意的是，端口不可重复。

## 11、如何修改管理员密码？

系统管理--管理员，找到需要修改的相应的管理员，点击后面一个锁的标志，进入后输入旧密码，然后再输入两次新密码即可。

## 12、DHCP 中如何进行静态绑定？

网络管理--DHCP--静态绑定--新建后填写相对应的 IP 和 MAC 地址。

## 13、如何添加静态路由？

网络管理--路由--静态路由，点击新建，填写目的网段，掩码，以及网关。

注意：接口一定要选对。

#### 14、如何配置 Secros 简域？

将客户信息（区号、公司名称）发给中科网威技术工程师去申请简域名以及密码，收到简域名以及密码后，找到网络管理--DNS--SecROS 简域，填写对应的简域名和密码，再将服务状态勾上，点确定直至提示简域注册成功即可。

#### 15、Secros 简域注册不成功

首先测试判断设备是否连接外网成功，如果测试连接成功，再看 DNS 配置是否为当地正确的 DNS，最后到 Secros 简域，点确定，即可重新注册，直到提示注册成功。

#### 16、Secros 简域无法访问

- (1) 检查电脑 DNS 配置是否与运营商提供的一致；
- (2) 检查 Secros 简域名及设备名称是否正确；
- (3) 检查简域是否停止服务了，重新激活简域；
- (4) 检查设备 WAN 口 IP 是否为公网 IP，若不是，简域将检测不到。

#### 17、如何定义被屏蔽的网站？

如屏蔽淘宝网，格式为：\*.taobao.\*。

#### 18、上网很卡很慢

登陆设备--网络管理--会话--高级选项--TCPMSS 设置修改到 1300。

#### 19、网页打不开，只能访问部分网页

根据运营商重新配置 DNS。

#### 20、禁止分部访问总部某个 IP

在总部设备上做防火墙 VPN->LAN 的策略。

#### 21、端口映射后无法访问目标设备

- (1) 目标设备端口未开启
- (2) 关闭目标设备防火墙

#### 22、如何使用设备进行流量监控？

在流量监控定义好监控规则，在防火墙引用。

## 23、用户无法删除

需要将用户从用户组中拉出来才能删除。

## 点点通篇

### 1、总部和分部均使用单臂模式如何建立 VPN 连接？

总部的定义设备要选择设备后 NAT 规则，在总部策略中心填设备的接口的 IP 地址，分部策略中心填总部的固定公网 IP 地址。（注：使用该模式建立 VPN 时总部必须有固定 IP。）

### 2、VPN 丢包严重

原因：数据量大于 VPN 被分配的流量导致丢包

解决方法：增大带宽；

原因：跨运营商导致的

解决方法：在总部做一条策略，将到达分部的数据走相同的运营商线路。

### 3、VPN 分部经常掉线

检查总部、分部的接口工作模式是否为 NAT；

检查总部、分部的接口设置是否为相应的运营商。

### 4、分部连接不到总部，VPN 断线

DNS 无法解析，更改 DNS，重新上线设备；

在总部重新上线简域；

清理设备缓存，重新上线设备；

### 5、隧道建立后能 ping 通对端网关，但无法 ping 通对端内部主机

该主机开启了防火墙，关闭防火墙即可。

### 6、VPN 只有单方向可连接，如总部可以连接到分部，分部连接不到总部

重新连接链路，重启设备，清空缓存再重新上线策略。

### 7、VPN 无法建立

设备无法上线

解决方法：检查设备名、设备 ID、通讯密码及隧道策略寻址方式是否正确，若

使用简域寻址，检查简域是否填写正确；

总部使用小区网络，无法建立隧道

解决方法：把管理平台建立在分部；

总部主机不能 ping 通分部设备

解决方法：DNS 解析问题，将 DNS 改成运营商 DNS 即可；或子网掩码定义错误，修改子网掩码。

## 移动客户端篇

### 1、客户端如何安装

根据自己的系统在中科网威公司网站上下载客户端（[www.anysec.com](http://www.anysec.com)）；

### 2、客户端日志提示虚拟网卡安装失败

在客户端点击“管理”--卸载旧的虚拟网卡--重新安装虚拟网卡。

### 3、客户端用户登录显示密码不正确或忘记用户名密码

在总部设备上找到相应的用户，修改密码，然后在客户端重新登录。

### 4、客户端连接不上总部设备

#### (1) 客户端发送报文超时

原因：设备客户端服务没有开启，或 UDP 端口被封了

解决方法：开启设备客户端服务，或更换 UDP 端口；

#### (2) 客户端连上 ping 不通

原因：总部设备没有定义子网掩码

解决方法：在总部设备定义正确的子网掩码；

#### (3) 只有部分用户能使用客户端连接 VPN

原因：不能连接的用户没有加入用户组

解决方法：将用户加入移动客户端所引用的用户组；

#### (4) 提示服务器拒绝访问

原因：账号已被使用

解决方法：新建一个用户；

#### (5) 客户端无法认证

解决方法：重新激活简域；

#### (6) 客户端无法解析简域

解决方法：重新设置电脑 DNS 及设备 DNS；或卸载客户端重新安装；

#### (7) 在 WIN8 系统安装移动客户端显示连接断开

解决方法：关闭 360 等软件，修改客户端兼容性，以管理员身份登录后重新连接；



(8) 客户端显示无法连接

解决方法：查看总部的移动客户端及子网隧道配置是否正确；

(9) 客户端一直连接不了，或连接成功不能使用

解决方法：检查设备总共有几个客户端，是否超出设备标配的用户数。