

使用者平台連線常見問題集

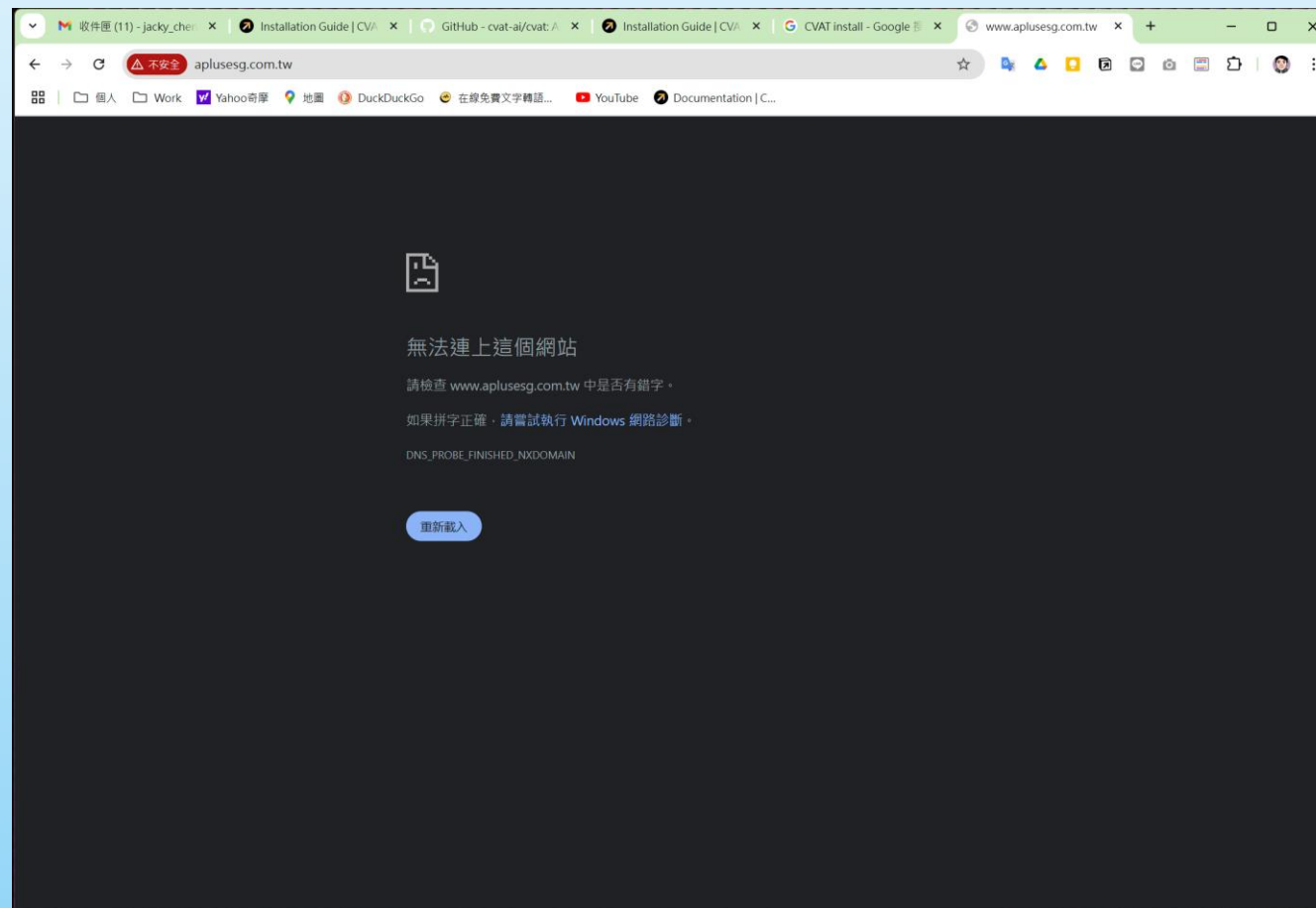


系統維護商：如如研創股份有限公司

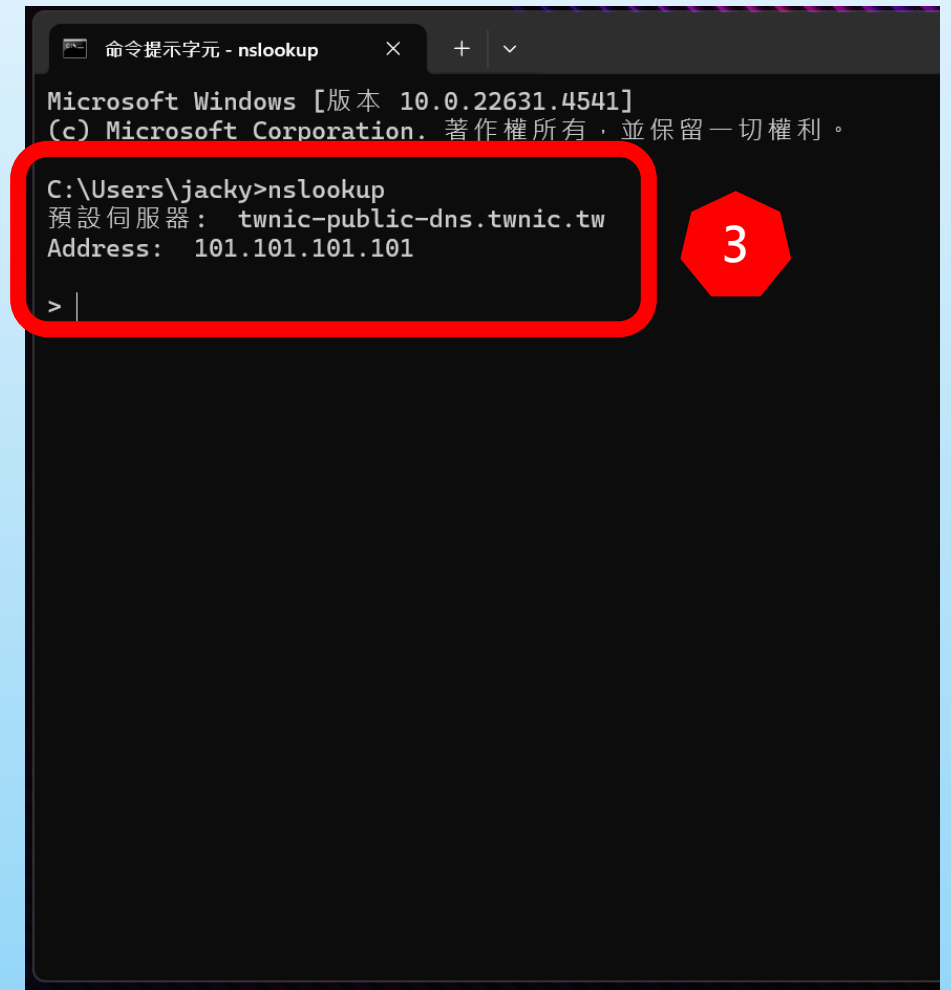
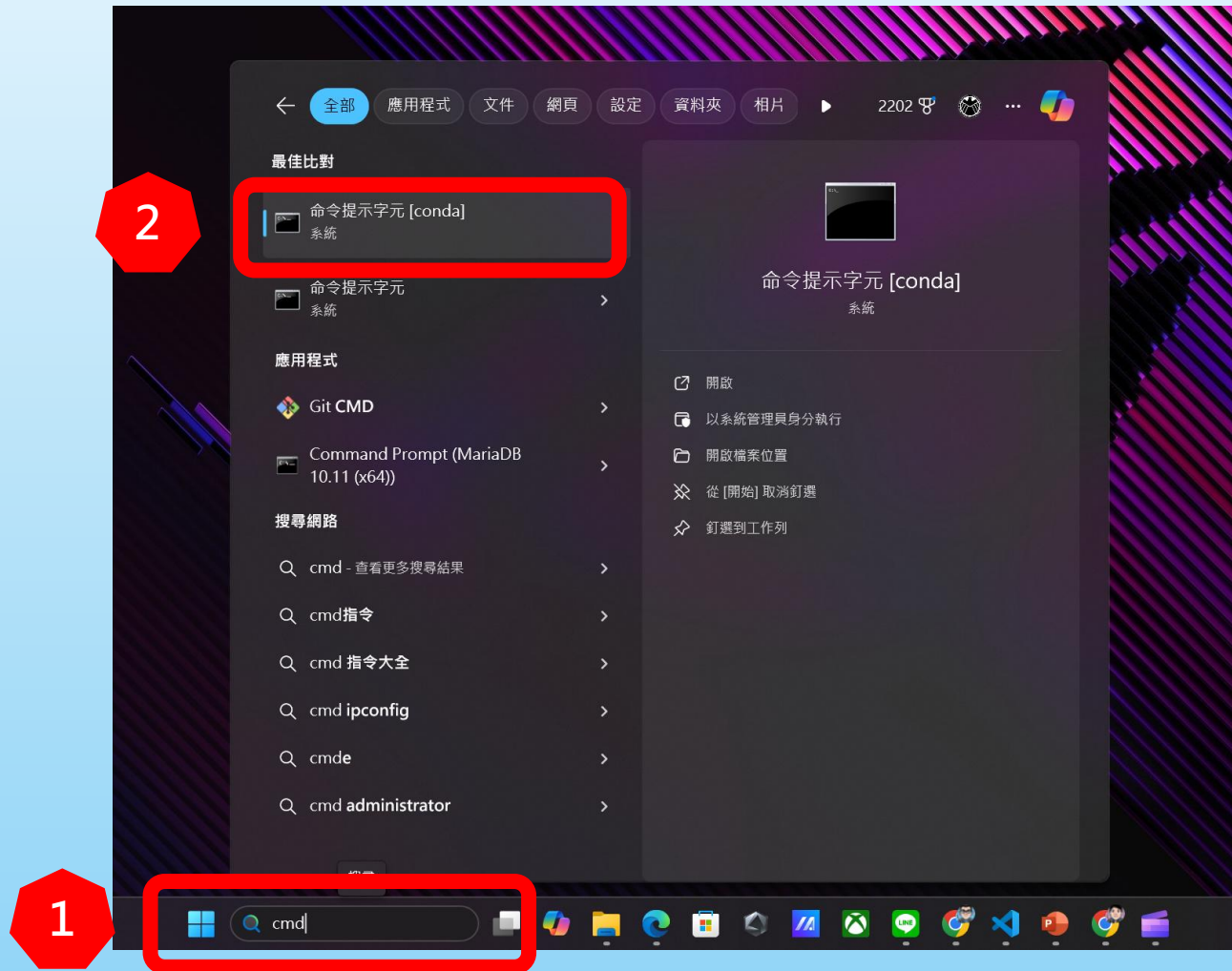
平台系統網路商：service@arcare.com.tw

華碩聯絡窗口：bonniehw_chang@asus.com

Q1.出現『無法連上這個網站』錯誤



如何執行nslookup指令？



在『命令提示視窗』執行『nslookup』指令

步驟1. 輸入nslookup進入查詢狀態

步驟2. 輸入以下指令查詢

server www.aplusesg.com

出現左方標註回應內容表示服務正常

```
命令提示字元 - nslookup
Microsoft Windows [版本 10.0.22631.4541]
(c) Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。
C:\Users\jacky>nslookup
預設伺服器: twnic-public-dns.twnic.tw
Address: 101.101.101.101

> server www.aplusesg.com
預設伺服器: www.aplusesg.com
Address: 103.124.73.231

> |
```

```
> server 3.3.3.3
預設伺服器: [3.3.3.3]
Address: 3.3.3.3

> server www.aplusesg.com
DNS request timed out.
  timeout was 2 seconds.
DNS request timed out.
  timeout was 2 seconds.
DNS request timed out.
  timeout was 2 seconds.
DNS request timed out.
  timeout was 2 seconds.
*** 找不到伺服器 www.aplusesg.com 的位址: Timed out
```

重複五次且每次間隔2秒，如均出現左方標註回應內容，表示該服務疑似異常



在『命令提示視窗』執行『nslookup』指令

- 出現服務異常解決建議如下：

1. 請聯繫IT服務人員協助更改合適的DNS服務器。

如有困難可聯繫本平台客服：

平台系統網路商：service@arcare.com.w

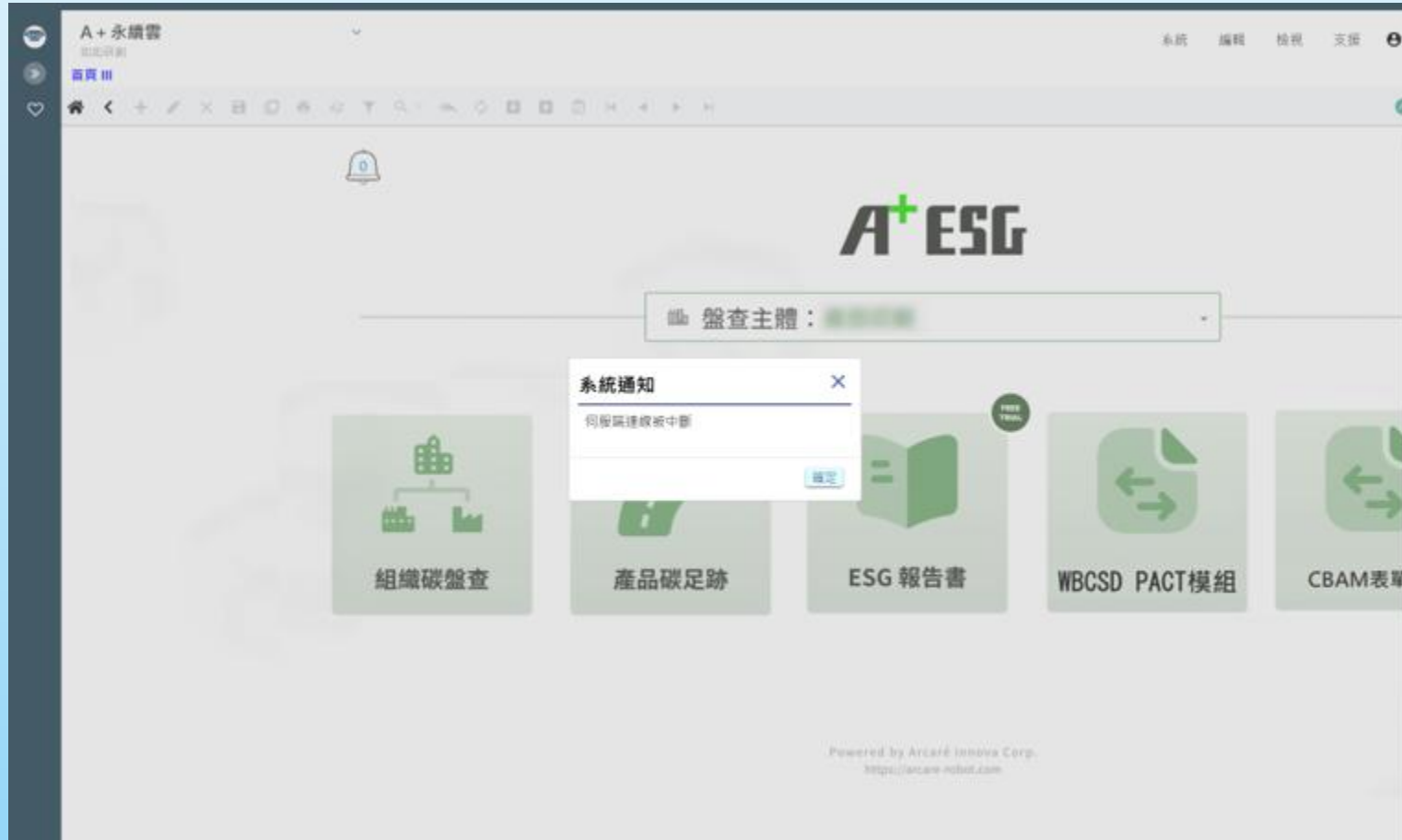
華碩聯絡窗口：bonniehw_chang@asus.com

- 如果服務正常但仍無法連上進入畫面建議如下：

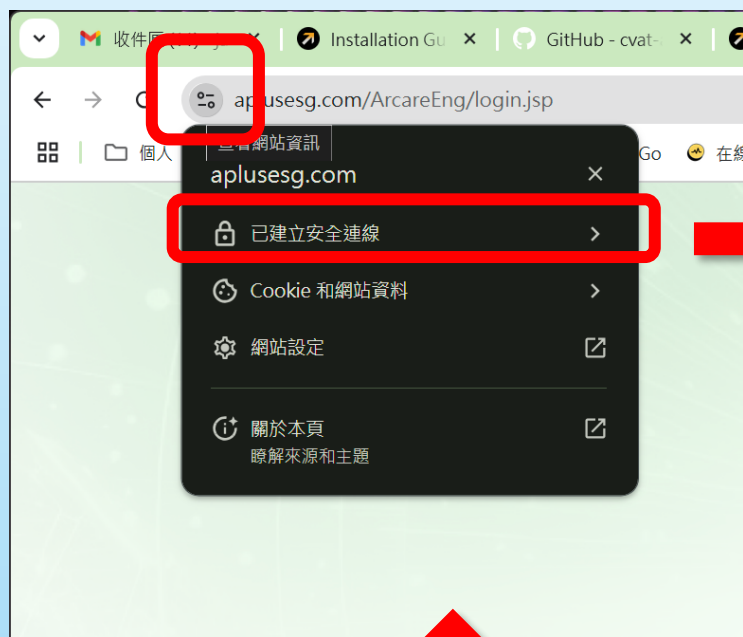
1. 請IT服務人員檢查防火牆是否有安全限制策略阻擋服務。



Q2. 『伺服器連線被中斷』而登入失敗！



a. 檢查憑證是否正常？



一般名稱必
與網址相同

如果畫面出現異常圖示，或警示訊息，
代表可能憑證異常，則會造成連線失敗！

今天日期必須在發行
日期與到期日之間

a. 檢查憑證是否正常？

- 憑證異常處理方式：
 - 利用瀏覽器『重新瀏覽』按鍵重複幾次
 - 清除瀏覽器快取

如有困難可聯繫本平台客服：

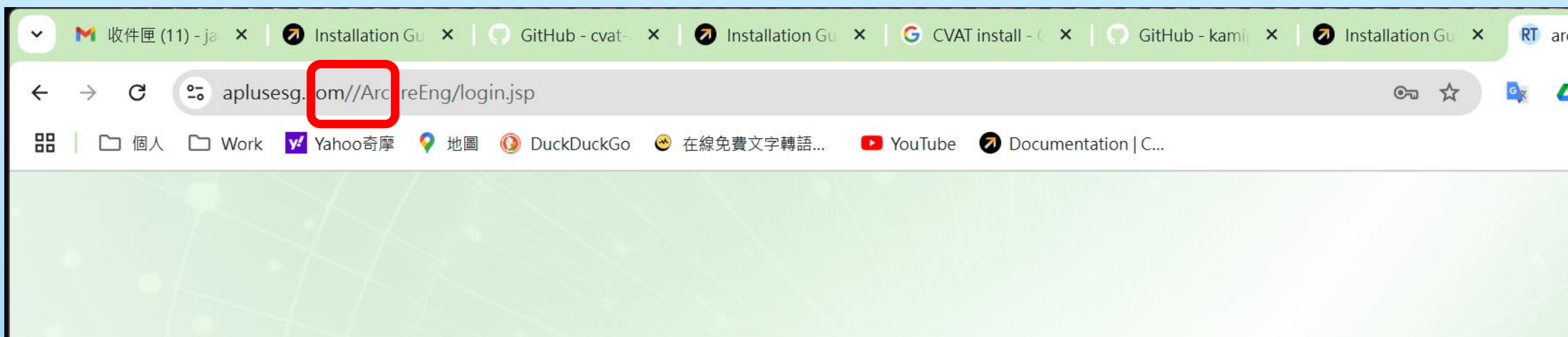
平台系統網路商：service@arcare.com.w

華碩聯絡窗口：bonniehw_chang@asus.com



b. 網址異常

- 網址中出現『//』符號



b.網址異常

- 如果網址中出現『//』符號建議如下：
 1. 請更換為『/』（網址：<https://www.aplusesg.com/ArcareEng/login.jsp>）
 2. 將首頁網址記錄於『我的最愛』方便後續使用



c.網頁開啟太慢、檔案上傳下載太慢

- 建議處理方式如下：

1. 更換網路，由於電信公司網路使用人數不同，網路設計與建置方式也不同，可能直接影響網路效能，尤其是跨國際網路。
2. 如需技術人員協助可聯繫本平台客服人員，聯繫前請先取得網路資訊以提供客服人員服務參考。

平台系統網路商：service@arcare.com.w
華碩聯絡窗口：bonniehw_chang@asus.com



c.網頁開啟太慢、檔案上傳下載太慢

- 查詢DNS服務是否正常？

步驟1. 輸入nslookup進入查詢狀態

步驟2. 輸入以下指令查詢

server www.aplusesg.com

```
Microsoft Windows [版本 10.0.17134.1]
(c) Microsoft Corporation。著者保留所有權利。

C:\Users\jacky>nslookup
預設伺服器:  twnic-public-dns.twnic.tw
Address:  101.101.101.101

> server www.aplusesg.com
預設伺服器:  www.aplusesg.com
Address:  103.124.73.231

> |
```



c.網頁開啟太慢、檔案上傳下載太慢

- 查詢服務是否可以連線？

利用以下指令查詢
ping 103.124.73.254

```
Microsoft Windows [版本 10.0.22631.4541]  
(c) Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。  
  
C:\Users\jacky>ping 103.124.73.254  
  
Ping 103.124.73.254 (使用 32 位元組的資料):  
回覆自 103.124.73.254: 位元組=32 時間=17ms TTL=55  
回覆自 103.124.73.254: 位元組=32 時間=7ms TTL=55  
回覆自 103.124.73.254: 位元組=32 時間=6ms TTL=55  
回覆自 103.124.73.254: 位元組=32 時間=6ms TTL=55  
  
103.124.73.254 的 Ping 統計資料:  
    封包: 已傳送 = 4, 已收到 = 4, 已遺失 = 0 (0% 遺失),  
    大約的來回時間 (毫秒):  
        最小值 = 6ms, 最大值 = 17ms, 平均 = 9ms  
  
C:\Users\jacky>
```



c.網頁開啟太慢、檔案上傳下載太慢

- 查詢連線效能：

利用以下指令查詢
`tracert 103.124.73.254`

```
Microsoft Windows [版本 10.0.22631.4541]
(c) Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。

C:\Users\jacky>tracert 103.124.73.254

在上限 30 個躍點上
追蹤 103-124-73-254.twcc.ai [103.124.73.254] 的路由：

 1    <1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.50.1
 2     3 ms     2 ms     1 ms     h254.s98.ts.hinet.net [168.95.98.254]
 3     3 ms     2 ms     2 ms     168-95-83-94.tpdb-3332.hinet.net [168.95.83.94]
 4     6 ms     6 ms     6 ms     220-128-2-78.tpdn-3032.hinet.net [220.128.2.78]
 5     *        *        *        要求等候逾時。
 6     5 ms     7 ms     4 ms     220-128-17-229.tchn-3312.hinet.net [220.128.17.229]
 7     5 ms     7 ms     6 ms     211-72-83-213.hinet-ip.hinet.net [211.72.83.213]
 8     6 ms     7 ms     6 ms     tc-a1.twaren.net [211.73.76.169]
 9     6 ms     4 ms     4 ms     211.79.59.14
10     7 ms    14 ms     6 ms     103-124-73-254.twcc.ai [103.124.73.254]

追蹤完成。

C:\Users\jacky>
```

中間有『*』無妨，如持續到最後都為『*』則可能網路有異常

