

吴先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 暂时没有复现连接无线自动断网问题的环境, 无法收取相关日志, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

V0-H 升级到 V2020-L 后, 连接 e-wifi (使用 AD 认证, 无需动态口令), 无线连接后 5 分钟自动掉线重连。

新安装的 V2020-L 连接同一 wifi 无掉线重连现象。

问题总结:

暂时没有复现连接无线自动断网问题的环境, 无法收取相关日志, 用户同意暂时归档案例, 等待后续收集相关日志后再上传分析。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 15 日 16:43

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

感谢电话沟通。

当您可以复现连接 E-wifi 后自动断开的问题时, 请您按照上一封邮件提供的收取日志方法, 在故障机上收取相关日志, 然后上传到 sftp 服务器, 我们会及时分析处理。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 14 日 9:58

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

最近两次收集的 WLAN 连接自动断网收集的日志不正确, 请您重新收集。具体操作如下:

- 1) 请找一台故障计算机, **新建一个文件夹 c:\dot3trace, 将两个邮件附件下载到 c:\dot3trace, 并把后缀.txt 改为.bat**
- 2) 以管理员权限打开 cmd 命令行, 运行 dot3bootstart.bat, 运行情况如下:

```
管理员: 命令提示符

状态: 正在运行
跟踪文件: C:\dot3trace\net.etl
附加: 关闭
循环: 启用
最大大小: 2048 MB
报告: 关闭

C:\dot3trace>reg add HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\WMI\Autologger\net_dot3 /v
/d 2 /F
操作成功完成。

C:\dot3trace>reg add HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\WMI\Autologger\ds_security
ORD /d 2 /F
操作成功完成。

C:\dot3trace>
```

3) 重启计算机

4) 计算机重新启动后，用户登录等待无线连接成功后出现自动掉线的情况，然后以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 dot3bootstop.bat，等待数据合并完成，需要几分钟

```
管理员: 命令提示符 - dot3bootstop.bat

Microsoft Windows [版本 10.0.17763.2114]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>cd\

C:\>cd dot3trace

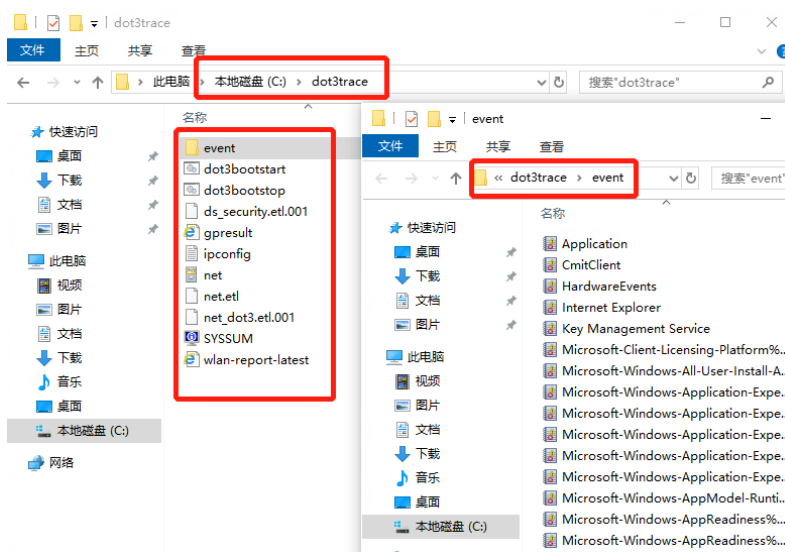
C:\dot3trace>dot3bootstop.bat

C:\dot3trace>logman stop "net_dot3" -ets
命令成功结束。

C:\dot3trace>logman stop "ds_security" -ets
命令成功结束。

C:\dot3trace>netsh trace stop
正在合并跟踪 ... 完成
正在生成数据集...
```

请确认 c:\dot3trace 文件夹中会生成以下文件：



- 5) 结束后将 c:\dot3trace 压缩后上传到 sftp 服务器。
- 6) 使用日志收集工具收集相关系统日志并上传到 sftp 服务器。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 9 月 10 日 15:15
收件人: '吴毓杰' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

由于此案例目前仍然在等待日志收集阶段, 经 TAM 与您沟通, 您同意降为 P2 处理, 此案例优先级已改为 P2。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 10 日 11:47

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

在排查 WLAN 无线连接自动掉线问题, 请您按照以下方式收集日志:

- 1) 请找一台故障主机, **新建一个文件夹 c:\dot3trace, 将两个邮件附件下载到 c:\dot3trace, 并把后缀.txt 改为.bat**
- 2) 以**管理员**运行 dot3bootstart.bat, 然后重启主机
- 3) 主机启动后, 等待无线连接成功后出现掉线的情况, 然后以管理员运行 dot3bootstop.bat, 等待数据合并完成, 需要几分钟
- 4) 结束后将 c:\dot3trace 压缩后上传到 sftp 服务器。
- 5) 使用日志收集工具收集相关系统日志并上传到 sftp 服务器。

另外, 刚才给网络驻场苏晓波沟通了, 他表示不太清楚 Radius 服务端的配置情况, 如需日志, 需要找他的领导协调。

请您协调沟通 Radius 服务器相关信息:

如使用哪家产品具体设备, 关于 wifi 认证的相关配置、需要在 Radius 服务端查找故障机的 wifi 连接到断开期间的日志信息等。

如果方便, 请在测试主机重启的过程中, 在 Radius 服务器上一起抓包, 将抓包一并上传。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 9 日 16:38

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

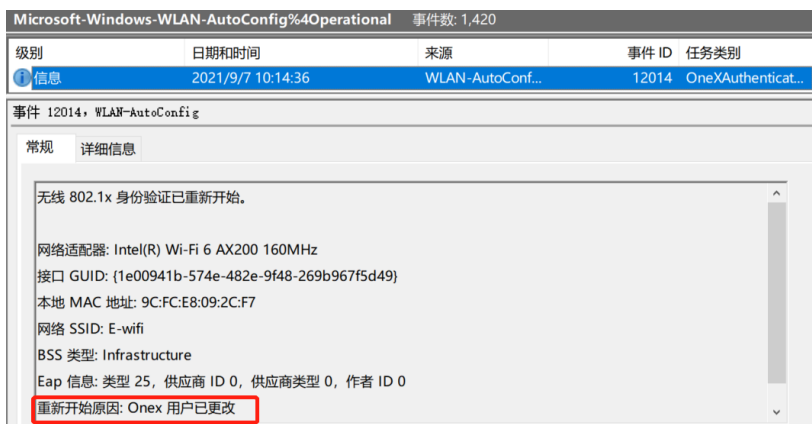
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

感谢电话沟通, 关于无线连接 e-wifi 出现掉线情况, 相关的日志分析如下:

根据您提供的信息, 查看 9 月 7 号 10:15 分左右的无线连接信息, 由于域用户登录系统, 无线网络 802.1x 身份验证重新开始。



但是认证超时失败, 导致无线网络断开。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/7 10:15:34	WLAN-AutoConf...	12014	OneXAuthenticat...

事件 12014, WLAN-AutoConfig

常规 详细信息

无线 802.1x 身份验证已重新开始。

网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz
 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49}
 本地 MAC 地址: 9C:FC:E8:09:2C:F7
 网络 SSID: E-wifi
 BSS 类型: Infrastructure
 Eap 信息: 类型 25, 供应商 ID 0, 供应商类型 0, 作者 ID 0
 重新开始原因: Onex 身份验证超时

Microsoft-Windows-WLAN-AutoConfig%4Operational 事件数: 1,420

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2021/9/7 10:15:36	WLAN-AutoConf...	11006	MsmSecurity

事件 11006, WLAN-AutoConfig

常规 详细信息

无线安全性失败。

网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz
 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49}
 本地 MAC 地址: 9C:FC:E8:09:2C:F7
 网络 SSID: E-wifi
 BSS 类型: Infrastructure
 对等 MAC 地址: 06:0D:9E:17:A2:AD
 原因: 802.1x 身份验证没有在配置的时间内完成

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/7 10:15:37	WLAN-AutoConf...	8003	AcmConnection

事件 8003, WLAN-AutoConfig

常规 详细信息

WLAN 自动配置服务已成功从无线网络断开。

网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz
 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49}
 连接模式: 使用配置文件自动连接
 配置文件名称: E-wifi
 SSID: E-wifi
 BSS 类型: Infrastructure
 原因: 网络被驱动程序断开连接。

接下来又开始重新连接无线网络，最终连接成功。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/7 10:15:39	WLAN-AutoConf...	8000	AcmConnection
事件 8000, WLAN-AutoConfig				
<div> <div>常规</div> <div>详细信息</div> </div> <div> <p>WLAN 自动配置服务已开始连接无线网络。</p> <p>网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49} 连接模式: 使用配置文件自动连接 配置文件名称: E-wifi SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure</p> </div>				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/7 10:15:42	WLAN-AutoConf...	12012	OneXAuthenticat...
事件 12012, WLAN-AutoConfig				
<div> <div>常规</div> <div>详细信息</div> </div> <div> <p>无线 802.1x 身份验证成功。</p> <p>网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49} 本地 MAC 地址: 9C:FC:E8:09:2C:F7 网络 SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure 标识: INTRANET\KFZX-huangwl01 用户: INTRANET</p> </div>				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/7 10:15:42	WLAN-AutoConf...	8001	AcmConnection
事件 8001, WLAN-AutoConfig				
<div> <div>常规</div> <div>详细信息</div> </div> <div> <p>WLAN 自动配置服务已成功连接到无线网络。</p> <p>网络适配器: Intel(R) Wi-Fi 6 AX200 160MHz 接口 GUID: {1e00941b-574e-482e-9f48-269b967f5d49} 连接模式: 使用配置文件自动连接 配置文件名称: E-wifi SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure PHY 类型: 802.11ac</p> </div>				

从相关日志分析看，主要出现在用户使用域帐户登录，触发重新进行 802.1x 安全验证时，出现验证超时失败，系统自动断开网络。

您这边出现这个情况是在 V0-H 升级到 V2020-L 的计算机上出现，而新的 V2020-L 系统的计算机未出现此情况，建议您做以下测试：

- 1) 在升级到 V2020-L 的计算机上删除当前的无线连接配置，创建新的无线连接配置，测试是否会出现此问题。
- 2) 也请您确认从 802.1x 认证服务器端查看相关认证和 wifi 连接断开的日志及详细说明，当前 802.1x 服务端的认证配置近期是否有变化。

3) 需要抓取用户登录时 802.1x 重新认证出现超时失败的过程记录, 相关的抓取方法整理后发送给您。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 9 月 7 日 13:56
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 %
CMIT:0001132

吴先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

V0-H 升级到 V2020-L 后, 连接 e-wifi (使用 AD 认证, 无需动态口令), 无线连接后 5 分钟自动掉线重连。

新安装的 V2020-L 连接同一 wifi 无掉线重连现象。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

已经收到您上传的 procmon 日志，请您再收集以下信息并上传到 sftp 服务器。

1) 使用 CMGELogCollector 收集此问题计算机的相关系统日志。

2) 使用**管理员权限**打开 **cmd 命令行**，执行以下命令：

```
netsh wlan show wlanreport
```

将生成的 wlanreport 报告所在目录下的所有文件压缩后上传，即

C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WlanReport 目录下的所有文件。

3) 尝试删除当前的 wifi 连接配置，重新建立新的 wifi 连接，观察 wifi 连接情况。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。

(5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 9 月 7 日 10:31
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04742-P6B4M5] % |P2|ICBC|无线连接后 5 分钟自动掉线 % 初次响应
CMIT:0001132

吴毓杰 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。我是技术支持工程师 危亮 。很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-04742-P6B4M5 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中, 您可以选择“全部回复”。