



SANGFOR

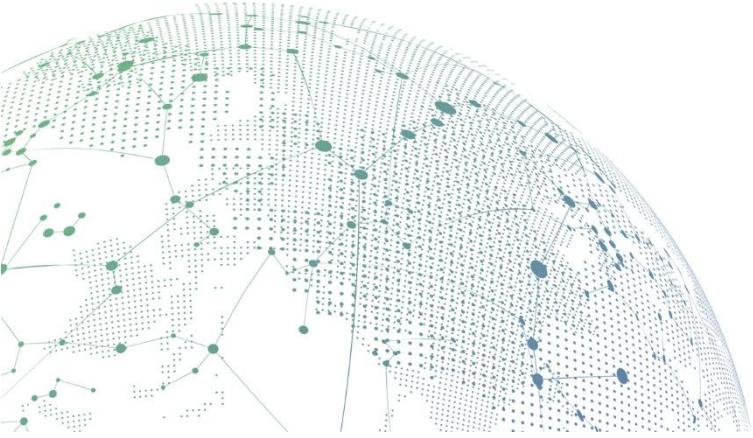


IAM

Panduan Penyelesaian Masalah

Upgrade Perangkat

Versi 12.0.18



Perubahan Catatan

Tanggal	Deskripsi Perubahan
2 Maret 2019	Rilis Dokumen Versi 12.0.18.

Daftar Isi

Bab 1 Latar Belakang.....	1
Bab 2 Pengenalan Alat.....	1
1 Unduh link.....	1
2 Pengantar.....	1
Bab 3 Masalah Umum.....	1
1 SANGFOR Updater tidak ter-extract sepenuhnya.....	1
2 Error Kata Sandi Prompt.....	1
3 Gagal mendapatkan waktu internet.....	2
4 Interupsi Konfigurasi Backup	2
5 Gagal Mengunggah Berkas.....	2
6 Tidak dapat mengekstrak Paket Upgrade	3
7 Pesan Error memiliki "tidak diizinkan untuk upgrade "	4

Bab 1 Latar Belakang

Ketika *upgrade* perangkat dengan SANGFOR_Updater, anda mungkin menghadapi beberapa masalah. Dokumen ini akan memberikan solusi untuk kesalahan yang umum terjadi.

Bab 2 Pengenalan Alat

1 Unduh link

<http://community.sangfor.com/plugin.php?id=service:download&action=tool>

2 Pengantar



SANGFOR_Updater6.0 tidak perlu diinstall, dapat digunakan setelah diekstrak sepenuhnya. Mode komunikasi: SANGFOR_Updater mencari perangkat IAM dengan mengirimkan pesan broadcast ke 255.255.255.255 udp 51111 port, SANGFOR_Updater akan terhubung ke IAM IAM's dengan tcp 51111 port untuk melakukan *upgrade*.

Bab 3 Masalah Umum

1 SANGFOR Updater tidak ter-extract sepenuhnya

Pada SANGFOR_Updater, terdapat program utama dan beberapa folder, yang perlu diekstrak sepenuhnya sebelum dapat digunakan secara normal.

2 Error Kata Sandi Prompt



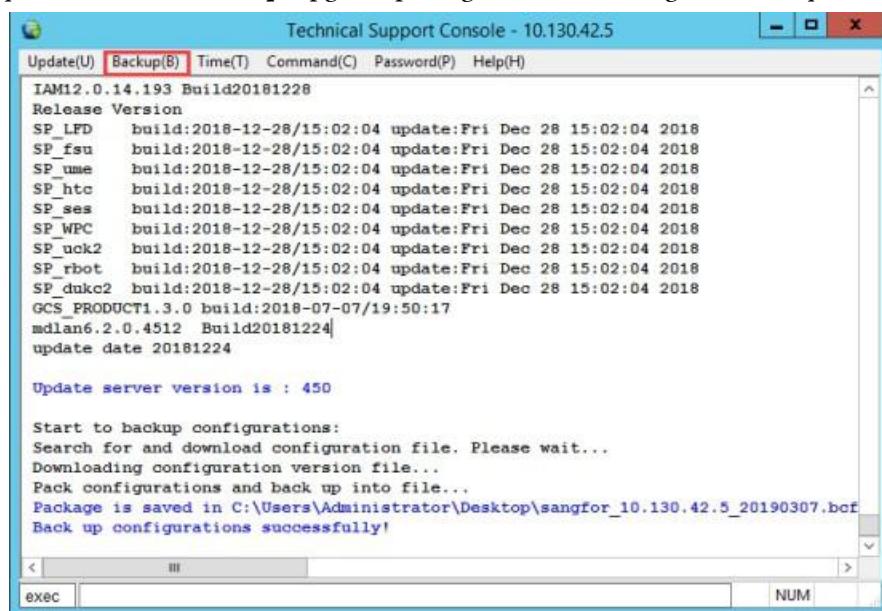
SANGFOR_Updater hanya dapat menggunakan sandi akun “admin” untuk terhubung, jadi silahkan masukkan password akun “admin”.

3 Gagal mendapatkan waktu internet

Sangfor updater selanjutnya akan mendeteksi waktu kadaluarsa *upgrade*. Jika upgrade licese kadaluarsa, tidak dapat dilakukan untuk mengupgrade perangkat. Karena itu, PC perlu sinkronisasi waktu via internet untuk memastikan *upgrade* licenst tidak expired. Jika komputer dengan SANGFOR_Updater terinstal tidak memiliki koneksi internet, sinkronisasi waktu akan gagal, jadi pastikan komputer dengan SANGFOR_Updater dapat mengakses internet.

4 Interupsi Konfigurasi Backup

Ketika SANGFOR_Updater terhubung ke perangkat IAM, akan ada fungsi deteksi *heartbeat*. Ketika IAM membuat file konfigurasi yang melebihi waktu *heartbeat*, SANGFOR_Updater akan menentukan bahwa koneksi telah terputus dari perangkat. Pada kasus ini, pertama tekan F10 pada halaman SANGFOR_Updater, lalu klik **Backup**, upgrade perangkat setelah konfigurasi *backup* selesai.



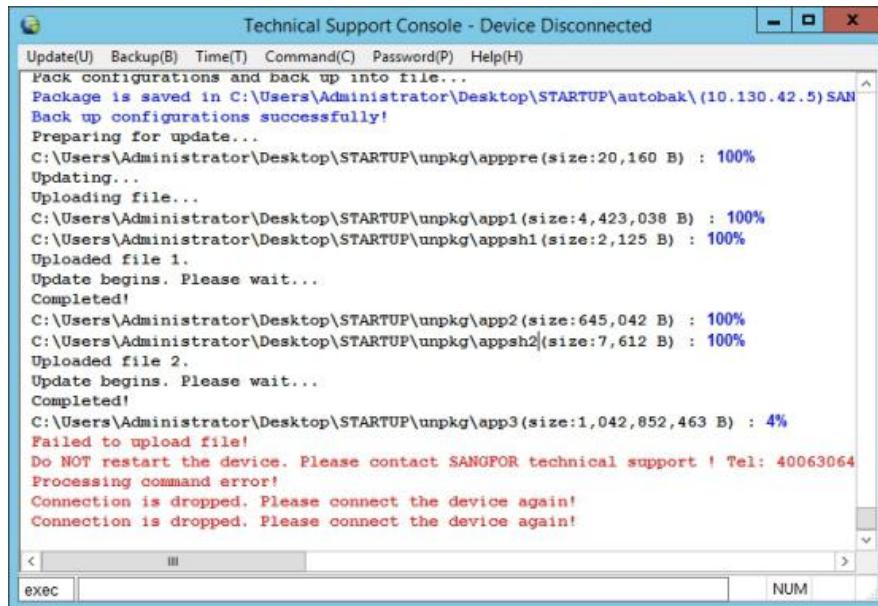
```
Technical Support Console - 10.130.42.5
Update(U) Backup(B) Time(T) Command(C) Password(P) Help(H)
IAM12.0.14.193 Build20181228
Release Version
SP_LFD    build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_fsu   build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_ume   build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_htc   build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_ses   build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_WPC   build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_uck2  build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_rbot  build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
SP_dukc2 build:2018-12-28/15:02:04 update:Fri Dec 28 15:02:04 2018
GCS_PRODUCT1.3.0 build:2018-07-07/19:50:17
mdlan6.2.0.4512 Build20181224
update date 20181224

Update server version is : 450

Start to backup configurations:
Search for and download configuration file. Please wait...
Downloading configuration version file...
Pack configurations and back up into file...
Package is saved in C:\Users\Administrator\Desktop\sangfor_10.130.42.5_20190307.bcf
Back up configurations successfully!
```

5 Gagal Mengunggah Berkas

Ketika Anda melihat error berikut:



The screenshot shows a window titled "Technical Support Console - Device Disconnected". The menu bar includes "Update(U)", "Backup(B)", "Time(T)", "Command(C)", "Password(P)", and "Help(H)". The main area displays a log of the update process:

```
Pack configurations and back up into file...
Package is saved in C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\autobak\ (10.130.42.5) SAN
Back up configurations successfully!
Preparing for update...
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\apppre (size:20,160 B) : 100%
Updating...
Uploading file...
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\app1 (size:4,423,038 B) : 100%
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\appsh1 (size:2,125 B) : 100%
Uploaded file 1.
Update begins. Please wait...
Completed!
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\app2 (size:645,042 B) : 100%
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\appsh2 (size:7,612 B) : 100%
Uploaded file 2.
Update begins. Please wait...
Completed!
C:\Users\Administrator\Desktop\STARTUP\unpkg\app3 (size:1,042,852,463 B) : 4%
Failed to upload file!
Do NOT restart the device. Please contact SANGFOR technical support ! Tel: 40063064
Processing command error!
Connection is dropped. Please connect the device again!
Connection is dropped. Please connect the device again!
```

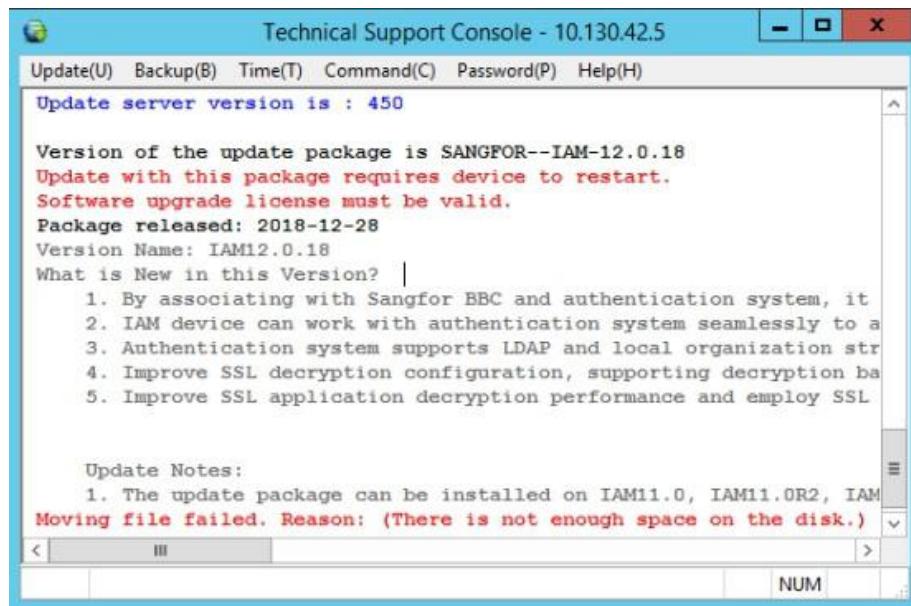
Coba meng-upgrade perangkat Anda menggunakan **lingkungan jaringan kabel**. Ganti komputer atau unduh ulang **SANGFOR_Updater** untuk *upgrade*.

Jika beban jaringan tinggi atau banyak packet loss, silakan gunakan hubungkan langsung PC dengan perangkat IAM untuk upgrade.

6 Tidak dapat mengekstrak Paket Upgrade

Ketika Anda melihat *error* sebagai berikut, tolong bersihkan partisi dimana tempat **SANGFOR_Updater** lokasi program untuk memastikan bahwa **SANGFOR_Updater** memiliki cukup ruang penyimpanan untuk mengekstrak paket *upgrade*.

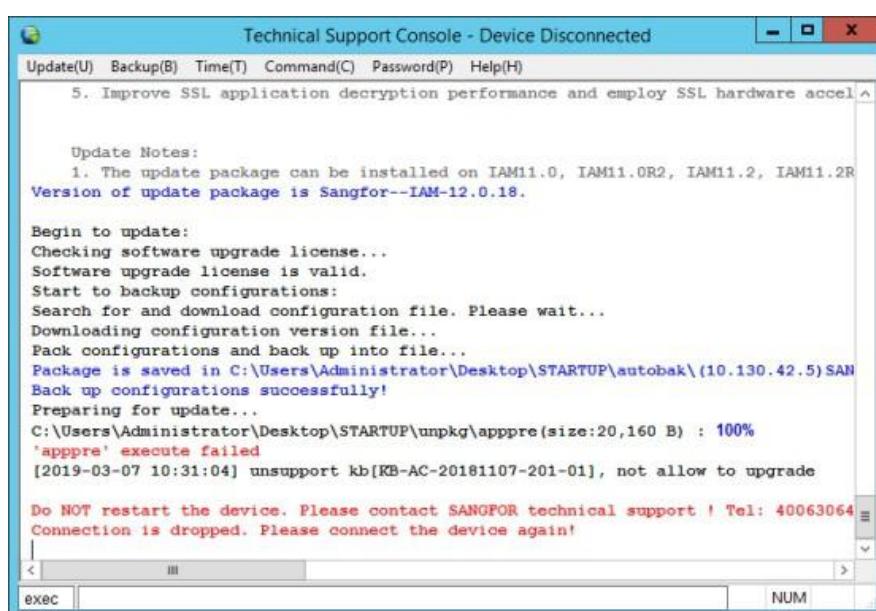




7 Pesan Error memiliki "tidak diizinkan untuk upgrade"

Biasanya ada paket kustom atau nomor paket KB di informasi prompt, yang berarti bahwa

Perangkat berisi paket *patch* atau paket kustom. Pada kasus ini, silakan hubungi dukungan untuk pemrosesan.





SANGFOR

Hak cipta (c) Sangfor Technologies Inc. Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang menyebarluaskan atau memproduksi ulang sebagian dari atau seluruh dokumen ini
tanpa persetujuan tertulis dari Sangfor Technologies Inc.
SANGFOR adalah merek dagang dari Sangfor Technologies Inc. Semua merek dagang dan
nama dagang lain yang disebutkan dalam dokumen ini adalah milik dari pemegangnya
masing-masing.
Segala upaya telah dilakukan dalam mempersiapkan dokumen ini untuk memastikan
keakuratan konten, namun semua pernyataan, informasi, dan rekomendasi dalam dokumen
ini bukan merupakan jaminan dalam bentuk apa pun, tersurat maupun tersirat. Informasi
dalam dokumen ini dapat berubah tanpa pemberitahuan. Untuk mendapatkan versi terbaru,
hubungi pusat layanan internasional SANGFOR Technologies Inc.