

互聯中台 系統異常排查說明

互聯中台技術部

修訂履歷

版次	日期	說明	作者	備註
1.0	2019/8/26	初版	謝承諺	

目錄

目錄.....	3
文件使用說明.....	4
異常狀況.....	5
一、無法登入中台管理系統.....	5
二、 呼叫不到中台整合接口.....	6
排查步驟.....	7
一、 檢查中台web service服務.....	7
二、 檢查資料庫連線.....	8
三、 檢查防火牆設置.....	10
四、 重啟中台.....	10
五、 聯絡中台團隊.....	10

文件使用說明

中台服務未正常啟動或運行異常(ex. 無法登入中台管理系統/呼叫不到中台整合接口)，使用者可按照文件內容，進行初步的異常排除，若按照文件說明仍無法解決，建議[聯絡中台團隊](#)進行了解。

異常狀況

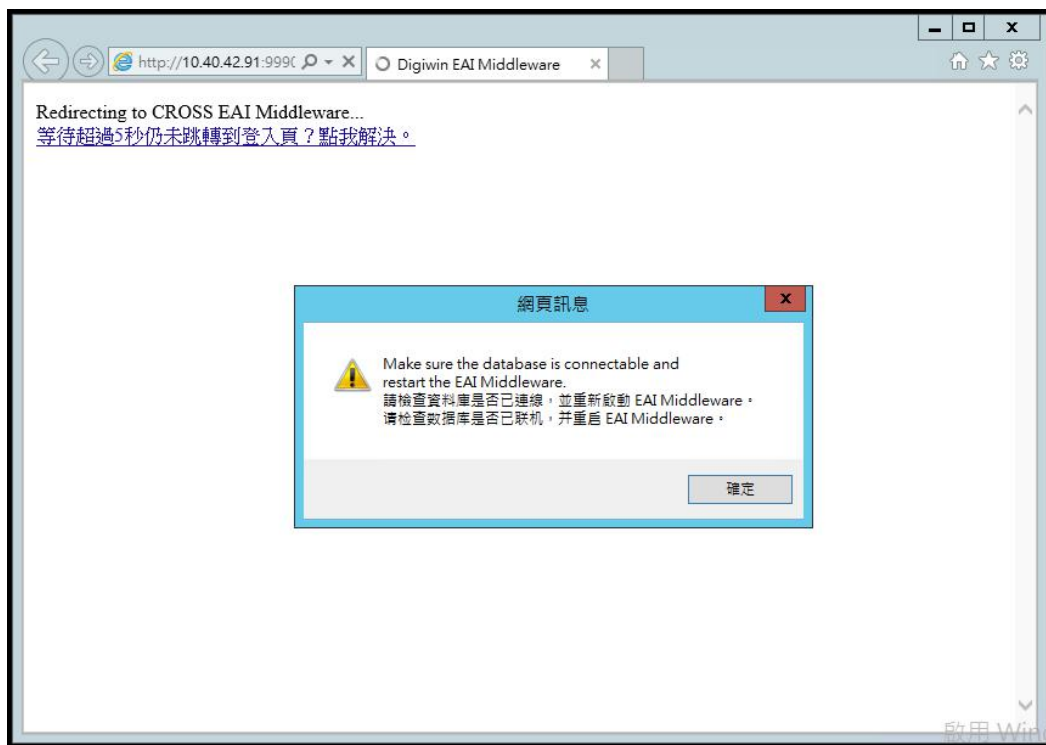
一、無法登入中台管理系統

狀況A、中台管理系統網頁 (<http://中台服務器IP:9990/CROSS>) 顯示「無法顯示此網頁」。



請[檢查中台web_service服務](#)，若服務正常運行請[檢查防火牆設置](#)。

狀況B、中台管理系統網頁顯示『請檢查資料庫是否已連線，並重新啟動EAI Middleware』。



請[檢查資料庫連線](#)。

二、呼叫不到中台整合接口

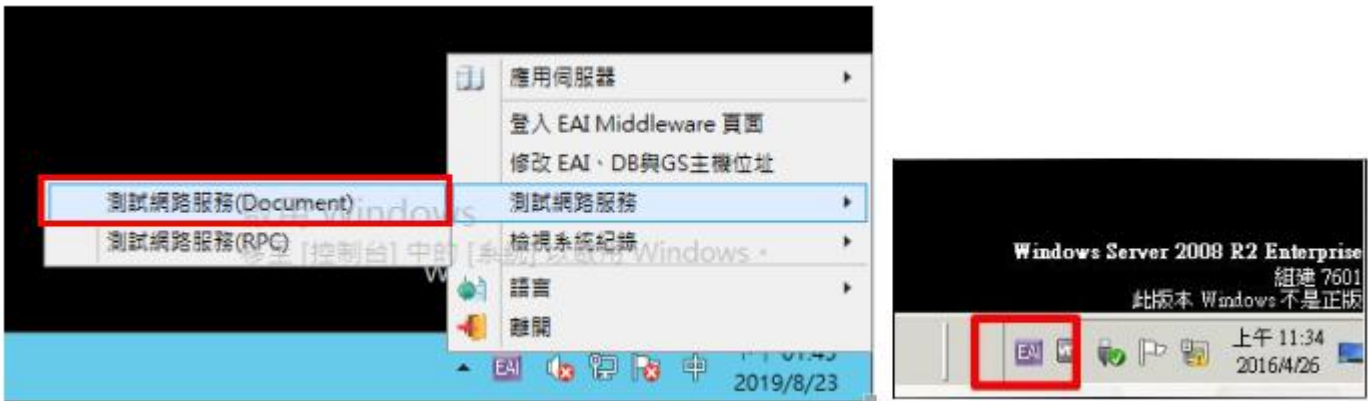
狀況：產品間整合呼叫不到中台整合接口。

請[檢查中台web_service服務](#)。

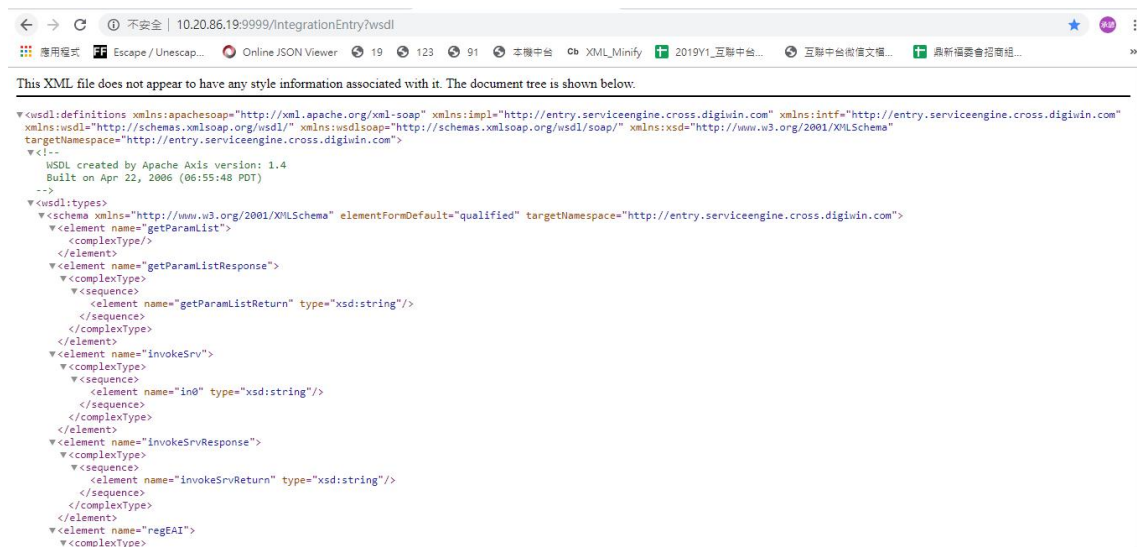
排查步驟

一、檢查中台web service服務

對右下角紫色的 EAI 的 ICON→右鍵→測試網路服務→測試網路服務(Document)或在中台伺服器 Browser輸入網址http://中台伺服器IP:9999/IntegrationEntry?wsdl



出現下圖畫面代表中台服務正常運行中

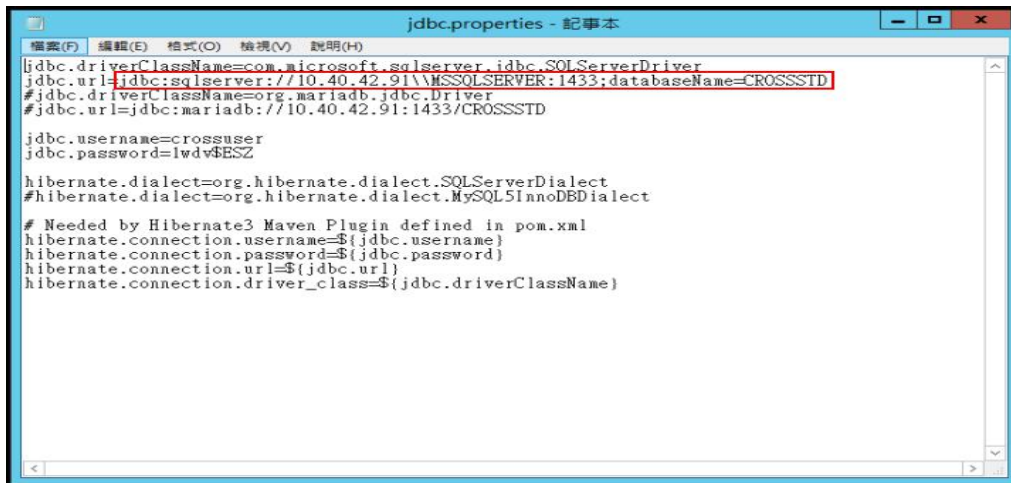


若服務未正常運行，請[檢查資料庫連線](#)。

二、檢查資料庫連線

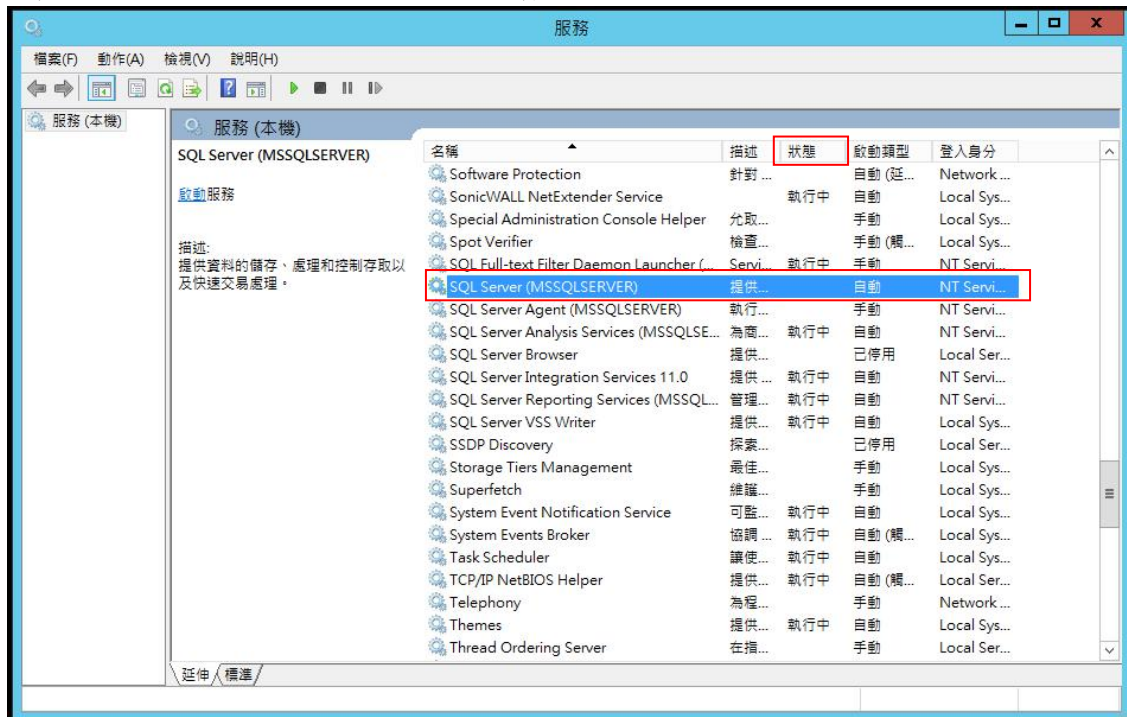
(1) 確認中台資料庫位置

打開連線設定檔(中台安裝路徑\CROSS\server\default\deploy\CROSS.war\WEB-INF\jdbc.properties)確認資料庫所在位置。



(2) 檢查SQL Server服務是否正常運行

進入資料庫伺服器的Windows服務->SQL Server (MSSQLSERVER)->檢查狀態是否為「執行中」，若非執行中，則右鍵SQL Server (MSSQLSERVER)->啟動。

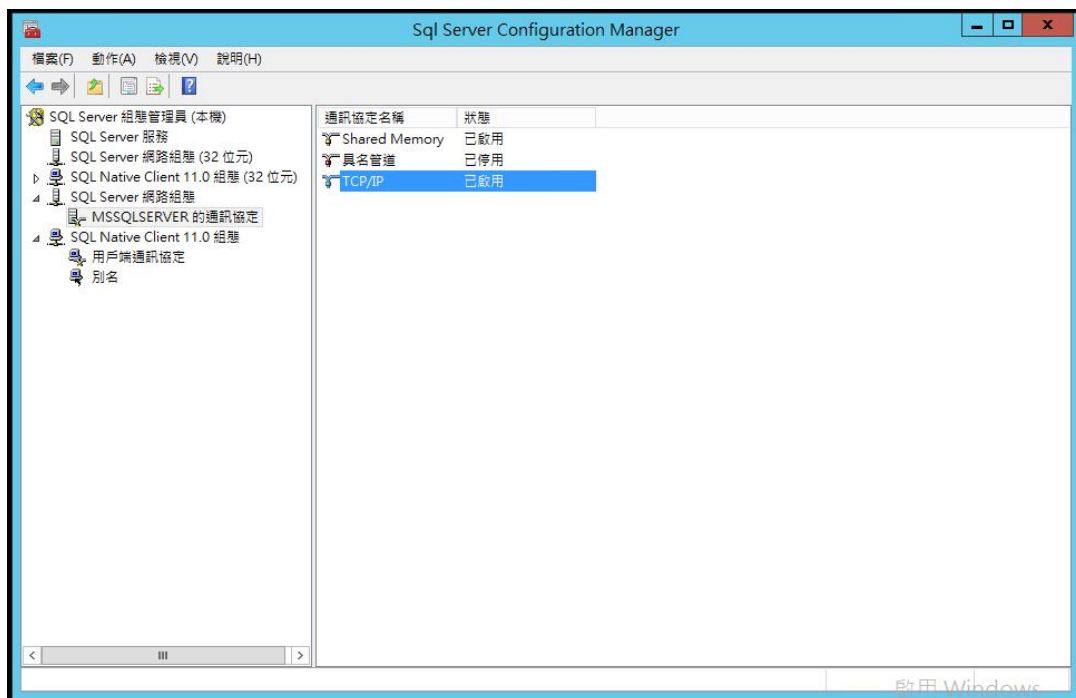


(3) 檢查SQL Server TCP/IP設定

開始→所有程式→打開SQL Server組態管理員。



選擇SQL Server 網路組態→MSSQLSERVER的通訊協定→檢查TCP/IP狀態，若為「已停用」則右鍵→啟用，並重啟中台。



※按照上述步驟仍無法登入中台管理系統網頁，請[聯絡中台團隊](#)協助。

三、檢查防火牆設置

確認中台伺服器防火牆是否有允許埠號9990-9999的輸入規則，若防火牆有阻擋，請新增允許埠號9990-9999的輸入規則。

四、重啟中台

請參考文件『互聯中台服務重啟標準流程.pdf』重啟中台服務。

五、聯絡中台團隊

連絡窗口：http://dweai_portal.digiwin.com/index.html#contactinfo