

ネットワーク・トラブルシューティング 101

ステップ 1 : ネットワーク設定の種類の特定

まず、Tigo の Cloud Connect (クラウドコネクト) またはMMU (マネジメントユニット) のネットワーク接続のハードウェアを特定する必要があります。最も簡単なネットワーク設定は、イーサネットケーブル接続です。

1. ネットワークルーター
2. ルーターからCloudConnect / MMUに接続されたイーサネットケーブル
3. Cloud Connect / MMU

従来とは異なるネットワーク設定には、Cloud Connect / MMUをWi-Fiルーターによってブロードキャストされるワイヤレス信号に接続することを目的としたサードパーティのデバイスが含まれる場合があります。この種のセットアップの例を次に示します。

1. Wi-Fi ルーター
2. ワイヤレスアダプターWireless Adapter (e.g. Netgear or Linksys)
3. アダプタからCloudConnect / MMUに接続されたイーサネットケーブル
4. Cloud Connect / MMU

ステップ 2 : 問題の診断

次の手順にてネットワークテストを行います。

1. MENUを押してからENTERを押します。
2. 矢印キーを使用して「3. NETWORK」を見つけ、ENTERを押します
3. もう一度矢印キーを使用して「3.2. TEST」を見つけ、ENTERを押し、ネットワークテストを開始します。
4. ディスプレイに表示されるメッセージを記録し、下図を参照します。

表示	説明	対処方法
Connecting....	Tigo のサーバーにアクセスしようとしています。	
Success	Cloud Connect / MMUがサーバーに正常にアクセスしました。	
Error Checking	Cloud Connect / MMUはサーバーに接続できず、問題の原因を診断しています。	
Cable unplugged	ケーブルが検出されません。	ケーブル接続を確認し、ネットワークテストを再開してください。
Check proxy svr	Cloud Connect / MMUは、HTTPSプロキシサーバーを介してWebにアクセスするように構成されており、アクセスできないか、サイトにプロキシサーバーがありません。	Cloud Connect / MMUのプロキシ設定を確認してください。 サイトにプロキシがある場合は、「*.tigoenergy.com」へのアクセスが許可されていることを確認してください。 ネットワークテストを再開してください。 サイトにプロキシがない場合（Cloud Connect / MMUおよびほとんどのネットワークではデフォルトでオフになっています）、次のようにプロキシをオフにします。 3.4 “Set Proxy” の“Are you sure?”にて、『はい』の場合はEnterキーを押します。『いいえ』の場合は、MENUを押します。
No Default GW	デフォルトゲートウェイがありません。DHCPサーバーが応答していない（ルーターなど）か、固定IP構成エントリが存在しません（固定IPセットアップが必要なネットワークにのみ適用されます）。	ルータでのケーブル接続を確認してください。ルーターの構成により、Cloud Connect / MMUがネットワークにアクセスできることを確認してください。ネットワークテストを再開してください。
Cannot ping GW	デフォルトゲートウェイはPing に応答しませんでした。ルーターの構成によっては問題ない場合があります。	ルータでのケーブル接続を確認してください。ネットワークテストを再開してください。。
Cannot ping DNS	パブリックDNSサーバー（8.8.8.8）が応答していません。インターネットに接続できない可能性があることを示します。ルーターの構成によっては問題ない場合があります。	ルーターからモデムへのケーブル接続を確認してください。その他のデバイスがインターネットに接続されていない場合は、サービスプロバイダーにお問い合わせください。モデムまたはルーターに問題がある可能性があります。
Cannot ping Tigo	TigoデータセンターとICMPパケットを通信できません。ルーターの構成によっては問題ない場合があります。	TigoEnergyのテクニカルサポートチームに連絡してください。 電話+1.844.805.8550、 Eメールsupport@tigoenergy.com

ステップ3 : 現在の問題を解決する

Cloud Connect / MMUに「Error（エラー）」というメッセージしか表示されない場合、または上記の対処方法がわからない場合は、次の手順を実行してCloud Connect / MMUをインターネットに再接続してください。

1. Cloud Connect / MMUにある端子を外してイーサネットケーブルに問題がないことを確認し、ラップトップまたはデスクトップコンピューターに接続します。コンピュータでワイヤレスインターネット通信がオフになっていることを確認して、ケーブル経由でのみネットワークに接続できていることを確認してください。あまり頻繁に使用しないウェブサイト（news.google.comなど）を閲覧してみてください。新しいWebサイトを閲覧できる場合は、イーサネットケーブルが使用可能であることを確認できます。
2. イーサネットケーブルをCloud Connect / MMUから取り外し、10秒待ってから再度接続します。次の手順に従って、Cloud Connect / MMUのIPアドレスを更新します。
 1. MENUを押してからENTERを押します。
 2. 矢印キーを使用して「3. NETWORK」を見つけ、Enterキーを押します。
 3. 矢印キーを使用して「3.5. RENEW」を見つけ、Enterキーを押します。
 4. リクエストが成功した場合は、新しいIPアドレスが表示されます。
 5. ネットワークテストを再度実行し、結果として「SUCCESS（成功）」が得られるかどうかを確認します。そうでない場合は、次の手順に進みます。
3. Cloud Connect / MMUの電源を抜き、10秒待ってから再度接続します。これにより、ユニットが完全に再起動します。ネットワークテストを再実行してください。エラーが発生した場合は、次の手順に進みます。

ステップ4 : ネットワーク全体を再起動

場合によっては、Cloud Connect / MMUのネットワーク内のすべてのデバイスを完全に再起動する必要があります。これは、次の手順で実行されます。

1. 電源を抜いてルータの電源抜いてから10秒間待ち、再度接続し再起動します。次の手順に進む前に、ユニットのライトが安定するのを待ちます。
2. インターネットがCloud Connect / MMUに中継するその他機器（ワイヤレスネットワークブリッジやワイヤレスアダプターなど）がある場合は、ルーターのライトが安定したら、それら機器を再起動してください。これらのデバイスのいずれかがない場合は、次の手順に進みます。
3. Cloud Connect / MMUを再起動し（電源を抜いて数秒待ってから再度接続します）、表示されるまで待ちます。
4. ネットワークテストを再度実行して、ディスプレイに表示を待ちます。表示されたメッセージを記録してください。すぐに「SUCCESS（成功）」になる場合は、Cloud Connect / MMUがインターネットに再接続されていることを示しています。

解決されない場合は、Tigo テクニカルサポートへお問い合わせください。support@tigoenergy.com