



新北市政府
Education Department,
New Taipei City Government

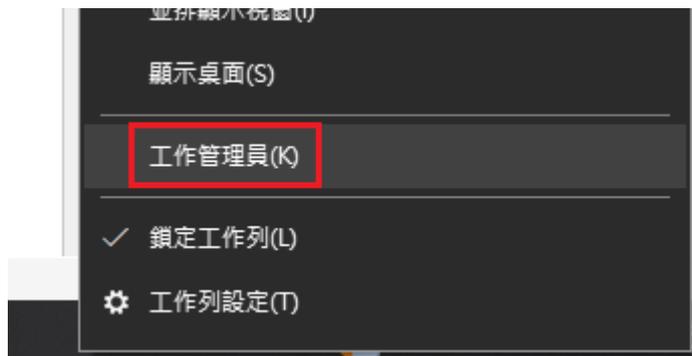
教育局

新北市政府
教育網路
SSL VPN 初始化問題
建議動作

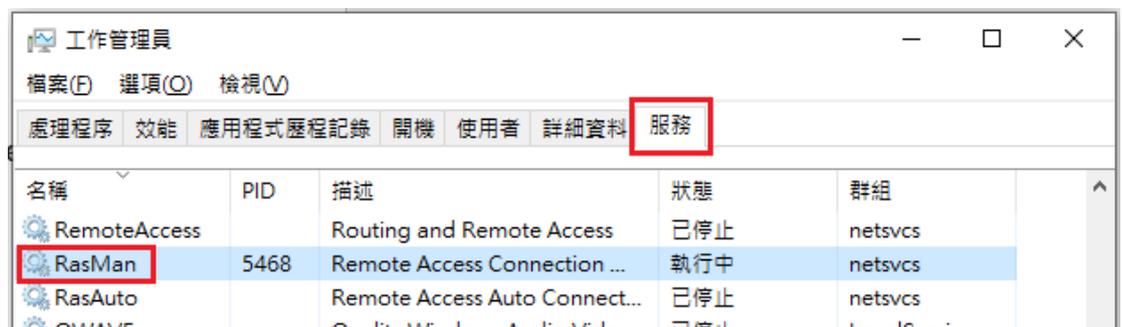
113 年 02 月 19 編制

■ Double-check the RasMan service is running, then restart the service

1. 右鍵點擊工作列，選取 工作管理員



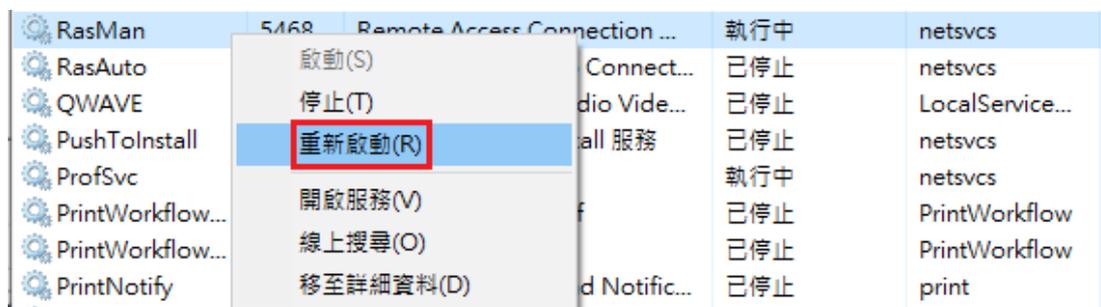
2. 選擇 服務 選項，找到 RasMan



3. 查看 RasMan 的狀態是否為 執行中



4. 右鍵點擊 RasMan，左鍵點擊 重新啟動



5. 待狀態回 執行中 後，嘗試重新連線 VPN
(若成功，則不用前往下個動作)

■ Verify that Wanarp driver is set to start automatically

1. 右鍵點擊以 系統管理員身分 執行 命令提示字元 (CMD)



2. 輸入以下命令
sc qc wanarp
3. 如果顯示以下內容，表示已設定自動執行

```
CA 選取 系統管理員: 命令提示字元
Microsoft Windows [版本 10.0.19045.3930]
(c) Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。

C:\Windows\system32>sc qc wanarp
[SC] QueryServiceConfig 成功

SERVICE_NAME: wanarp
        TYPE               : 1  KERNEL_DRIVER
        START_TYPE           : 2  AUTO_START
        ERROR_CONTROL        : 1  NORMAL
        BINARY_PATH_NAME     : System32\DRIVERS\wanarp.sys
        LOAD_ORDER_GROUP    : NDIS
        TAG                   : 0
        DISPLAY_NAME         : 遠端存取 IP ARP 驅動程式
        DEPENDENCIES         :
        SERVICE_START_NAME  :

C:\Windows\system32>
```

4. 如果不是請執行以下命令(報錯則請回到 1. 檢查是否為系統管理員)
sc config wanarp start= auto

■ Confirm there are no broken Miniport adapters on the computer

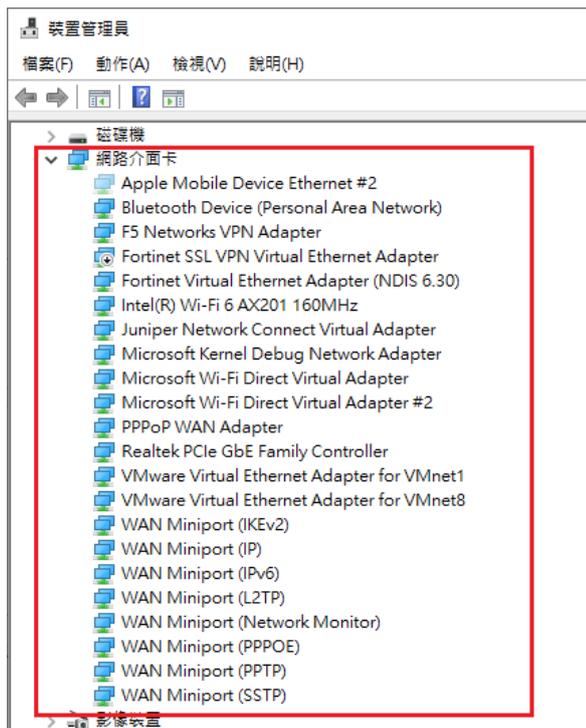
1. 在搜尋欄位搜尋 裝置管理員，並開啟



2. 點選 檢視，按下 顯示隱藏裝置(W)



3. 展開 網路介面卡 查看是否有黃色驚嘆號 <!>



■ Remove and reinstall the F5 Client Components

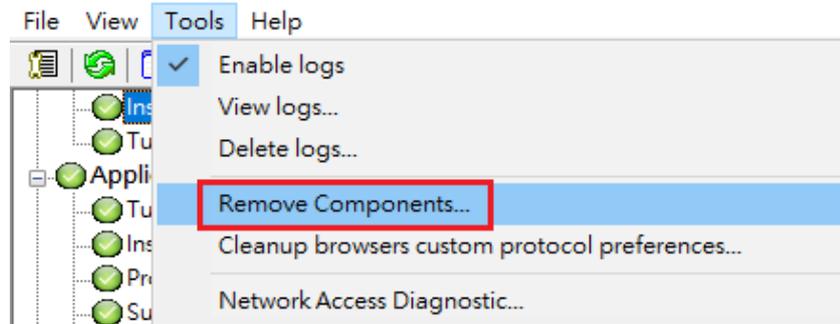
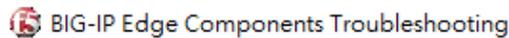
1. 下載 f5wininfo.exe

<https://drive.google.com/file/d/1PkwR1k1mBVEcZw38dfjxEmQWWPK4Q5H/view>

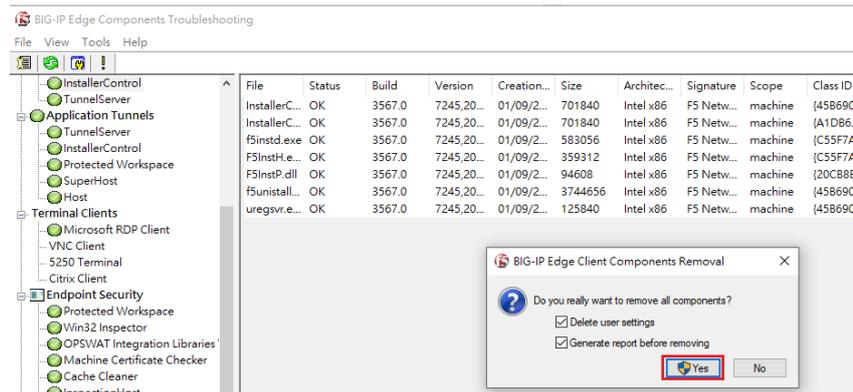
2. 開啟 f5wininfo.exe



3. 點選 Tools > Remove Components



4. 點選 Yes



5. 搜尋 網路連線，並開啟



6. 刪除相關 BIG-IP VPN 的適配器



7. 重新啟動電腦，並重新安裝 F5 VPN 的相關程式

8. 嘗試重新連線 VPN

(若成功，則不用前往下個動作)

■ Examine Windows Remote Access Services (RAS) logs

1. 右鍵點擊以 系統管理員身分 執行 命令提示字元 (CMD)



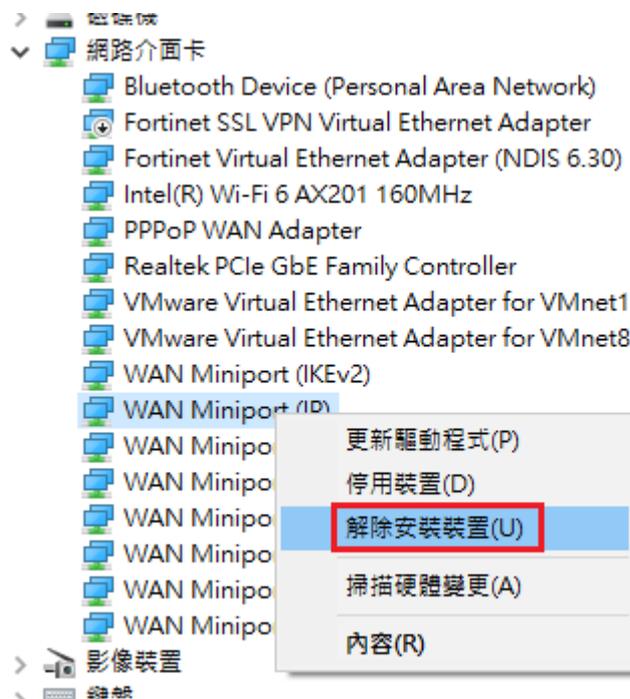
2. 輸入以下指令，啟用 RAS 日誌記錄
`netsh ras set tracing * enabled`
3. 嘗試連線 VPN
4. 輸入以下指令，關閉 RAS 日誌記錄
`netsh ras set tracing * disabled`
5. 在 `c:\windows\tracing` 資料夾中，將 日誌檔案 壓縮給相關網管人員

■ Remove and reinstall the "WAN Miniport (IP)" device and drivers

1. 在搜尋欄位搜尋 裝置管理員，並開啟



2. 展開網路介面卡，右鍵點擊 WAN Miniport (IP)，選取 解除安裝裝置



3. 掃描硬體變更



4. 應新增回 WAN Miniport (IP) 和驅動程式

5. 更新 WAN Miniport (IP)



6. 按下 自動搜尋驅動程式

← 更新驅動程式 - WAN Miniport (IP)

您要如何搜尋驅動程式？

→ 自動搜尋驅動程式

Windows 會在您的電腦中搜尋最佳可用的驅動程式，並安裝到您的裝置上。(&S)

→ 瀏覽電腦上的驅動程式

手動尋找並安裝驅動程式 (&R)。

7. 確定更新後，按下關閉

← 更新驅動程式 - WAN Miniport (IP)

適合您裝置的最佳驅動程式已安裝

Windows 判定已安裝此裝置的最佳驅動程式。Windows Update 或裝置製造商的網站上可能有更好的驅動程式。



WAN Miniport (IP)

→ 在 Windows Update 上搜尋已更新的驅動程式(S)

關閉(C)

8. 重新啟動電腦並重新連線 VPN
(若成功，則不用前往下個動作)

■ Reset the Windows TCP/IP

1. 右鍵點擊以 系統管理員身分 執行 命令提示字元 (CMD)



2. 輸入以下命令
`netsh int ip reset`
3. 重置過程完成後重新啟動電腦
4. 嘗試重新連線 VPN