Bundles d'assistance technique dans le point d'accès CBW

Objectif

Cet article explique comment accéder aux offres d'assistance technique sur votre point d'accès (AP) Cisco Business Wireless (CBW) et fournit une présentation des informations contenues dans les fichiers.

Périphériques pertinents | Version logicielle

- Cisco Business Wireless 140AC (fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)
- Cisco Business Wireless 145AC (fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)
- Cisco Business Wireless 240AC Ca (Fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)
- Cisco Business Wireless 141ACM (fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)
- Cisco Business Wireless 142ACM (fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)
- Cisco Business Wireless 143ACM (fiche technique) | 10.6.1.0 (télécharger la dernière version)

Introduction

Si votre réseau est équipé de matériel CBW, vous pouvez accéder aux offres d'assistance technique pour diagnostiquer les problèmes et les résoudre. Il existe deux types de bundles d'assistance : le bundle de support technique du point d'accès principal et l'autre qui est spécifique à la fonctionnalité du point d'accès pour chaque point d'accès ou extendeur de maillage (y compris le point d'accès principal) dans le réseau.

L'offre groupée d'assistance technique du point d'accès principal est la principale source de diagnostics. L'offre groupée spécifique à un point d'accès peut être moins

souvent nécessaire, mais peut être utile si un point d'accès spécifique présente un problème.

Continuez à lire pour savoir comment accéder aux bundles d'assistance technique et aux fichiers qu'ils contiennent !

Table des matières

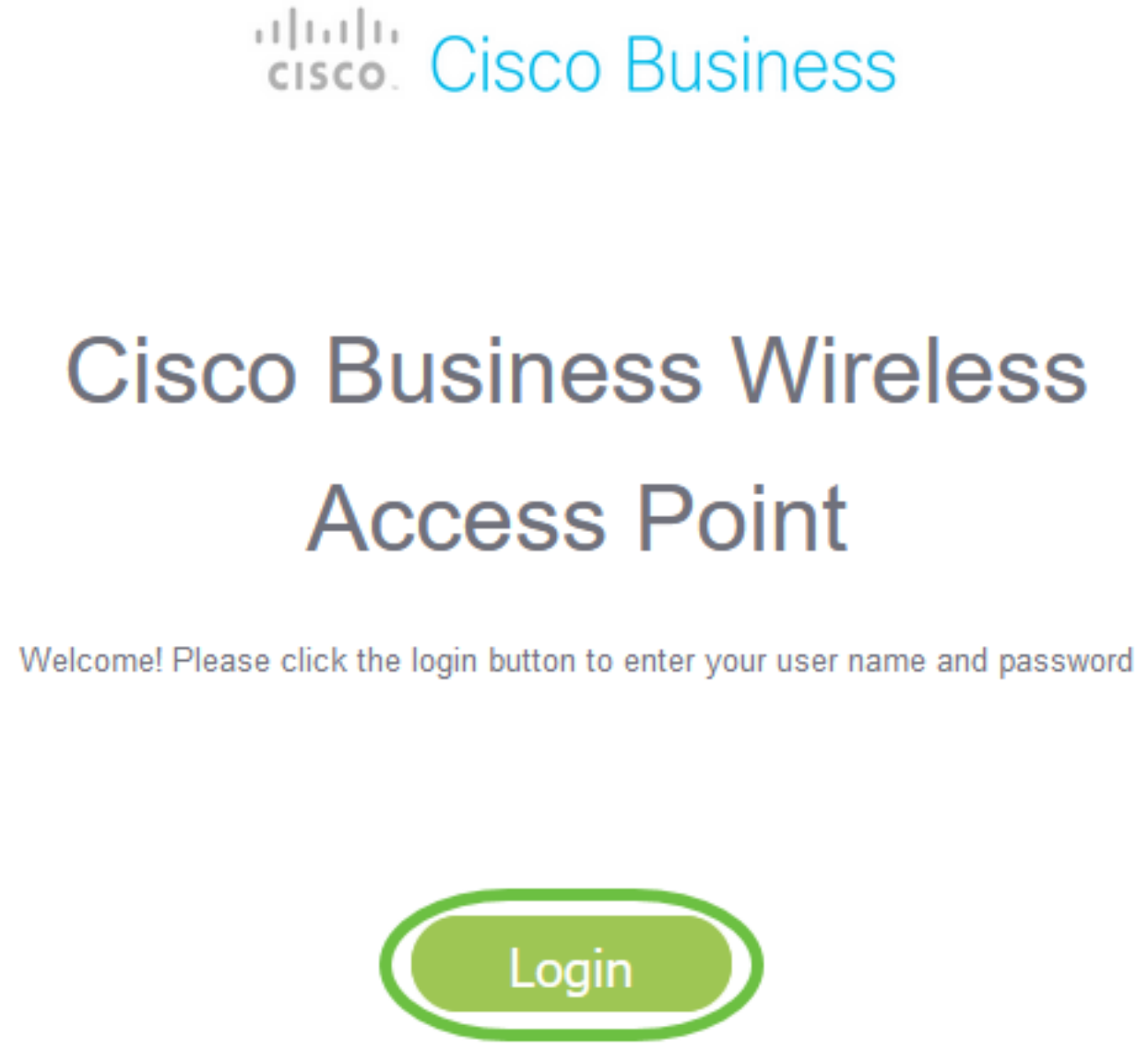
- Offre groupée d'assistance technique principale AP
- Contenu de l'offre d'assistance technique
- Offre groupée spécifique AP
- Détails de l'offre Tech Bundle

Offre groupée d'assistance technique principale AP

Pour télécharger l'offre d'assistance technique intégrée au point d'accès principal :

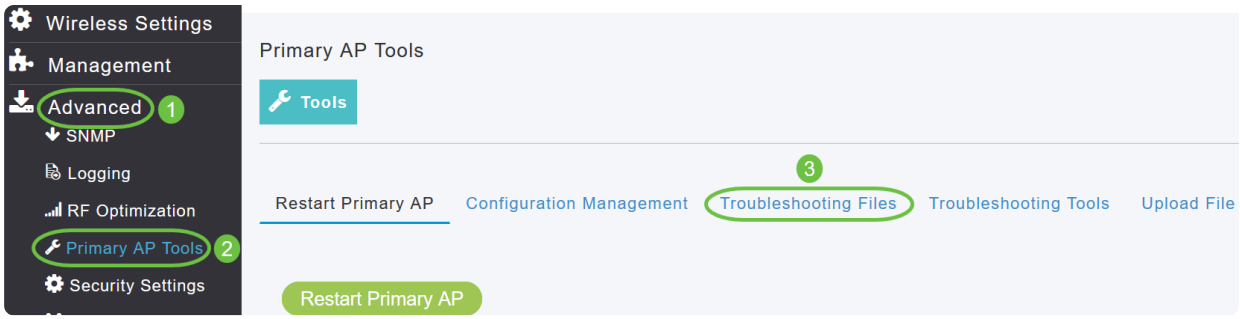
Étape 1

Connectez-vous au point d'accès principal.



Étape 2

Naviguez jusqu'à Advanced > Primary AP Tools > Troubleshooting Files.



Étape 3

Sélectionnez le mode de transfert. Les options sont HTTP ou FTP. Dans cet exemple, HTTP est sélectionné.

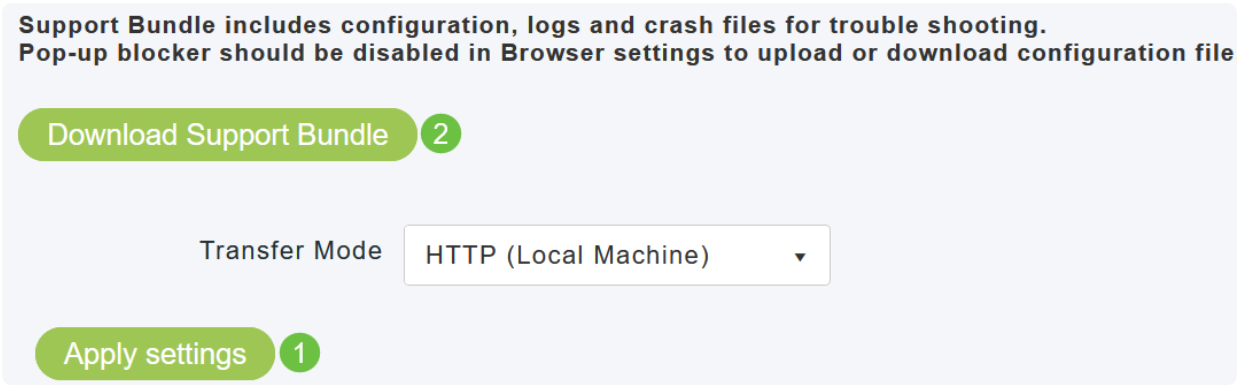


ⓘ Note:

Si vous choisissez HTTP, veillez à désactiver le bloqueur de fenêtres publicitaires intempestives dans les paramètres du navigateur.

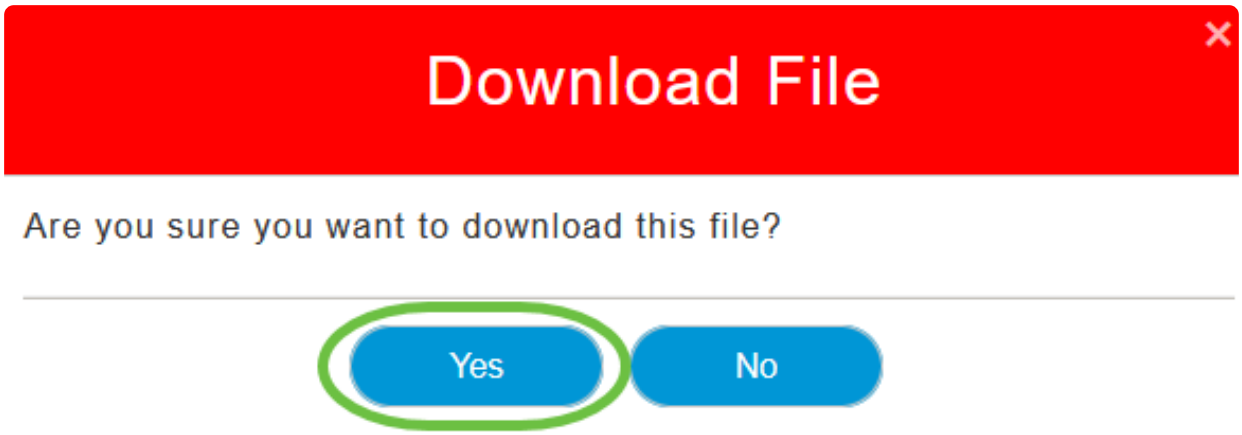
Étape 4

Appliquez les paramètres et cliquez sur Download Support Bundle.



Étape 5

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour télécharger le fichier. Cliquez sur Yes.



Contenu de l'offre d'assistance technique

Le fichier téléchargé sera au format ‘.tgz’ (tech_support.tgz). Extrayez le fichier. Vous verrez trois sous-dossiers.

1. ap-core-crash
2. ctrl
3. point d'accès interne

ap-core-crash

Stocke le coeur radio généré et les fichiers de panne des points d'accès (associés au point d'accès principal).

ctrl (Controller/Switchdriver process)

Contient des informations obligatoires sur le point d'accès principal (processus contrôleur/pilote de commutateur) telles que la configuration en cours, les journaux d'interruption.

Nom de fichier	Description
msg_acct	Ce fichier contient l'ensemble des configurations récemment appliquées (historique des commandes) sur le point d'accès principal ainsi que l'horodatage. Si la taille du fichier dépasse 1 Mo, le point d'accès principal CBW déplace les journaux vers le fichier « acct_msg2 » et commence à ajouter les nouveaux journaux dans le fichier « acct_msg ».
grosse chute	Ce fichier stocke les fichiers de plantage du point d'accès principal (switchdriver), le cas échéant.
cco_asd_dl_log	Consigne l'état de téléchargement de l'image AP. Ceci s'applique uniquement au mode Cisco.com de mise à niveau d'image. Si la taille du fichier dépasse 1 Mo, le point d'accès principal CBW déplace les journaux vers le fichier « cco_asd_dl_log1 » et commence à ajouter les nouveaux journaux dans le fichier « cco_asd_dl_log ».
cco_metadata_output	Ce fichier capture la réponse de métadonnées reçue du serveur Cisco.com (ASD). La réponse contient le nom de l'image, sa taille et sa version. Ceci s'applique uniquement au mode Cisco.com de mise à niveau d'image.
cfgsync.log	Ce fichier contient les journaux/erreurs/débogages RSYNC ainsi que l'adresse MAC AP, l'adresse IP et l'heure de la dernière synchronisation de configuration pour le dépannage. Ce fichier sera inclus dans le support technique uniquement si des journaux de synchronisation sont disponibles. Si la taille du fichier dépasse 1/8^{e} Mo, le point d'accès principal CBW déplace les journaux vers le fichier « cfgsync2.log » et commence à

Nom de fichier	Description
	ajouter les journaux plus récents dans le fichier « cfgsync.log ».
clifile	Ce fichier capture la liste des commandes de démarrage configurées sur le point d'accès principal.
me_image_download_server_log	Ce fichier stocke les journaux de téléchargement des images AP. L'offre d'assistance technique inclut ce fichier uniquement si nous activons la commande debug « debug mob-exp image-download-log enable » (disponible uniquement pour la gestion des dossiers). Si la taille du fichier dépasse 1 Mo, le point d'accès principal CBW déplace les journaux vers le fichier « me_image_download_server_log2 » et commence à ajouter les nouveaux journaux dans le fichier « me_image_download_server_log ».
message	Capture tous les journaux de messages en fonction du niveau de journalisation de tampon configuré sur le point d'accès principal (processus contrôleur/pilote de commutateur).
nginx_error	Ce fichier contient des journaux associés aux clients de service Web/webauth.
runcfg	Ce fichier contient la configuration en cours du point d'accès principal (processus contrôleur/pilote de commutateur).
interruption	Ce fichier affiche l'ensemble des déroutements générés avec l'horodatage.

point d'accès interne

Inclut les journaux et les fichiers de configuration du point d'accès interne (qui exécute la fonctionnalité du point d'accès principal)

Nom de fichier	Description
base_capwap_cfg_info	Ce fichier contient les configurations obligatoires du point d'accès interne telles que le mode AP, le modèle AP, le nom AP, l'heure de décalage, l'IP et le nom du point d'accès principal, l'état WLAN.
config.flex	Ce fichier enregistre les ACL, la QoS, les configurations WLAN et les mappages WLAN VLAN.
config.flex.mgroup	Ce fichier enregistre les configurations associées au groupe de multidiffusion si elles sont configurées.
config.local	Ce fichier contient des informations sur la vérification de l'accès série, les détails de la build. Le point d'accès remplit les détails de ce fichier dans l'image Fabrication.
config.rlan	Ce fichier contient les valeurs de configuration relatives aux réseaux locaux virtuels (PoE enable et LAN enable).
config.mesh	Ce fichier contient les configurations liées au maillage dans les déploiements maillés (par exemple, le rôle de point d'accès maillé - RAP/MAP, le nom du groupe de ponts)
config.mesh.dhcp	Ce fichier enregistre la configuration DHCP interne, le cas échéant, dans les déploiements maillés.
config.mobexp	Ce fichier stocke les détails du type AP (CAPWAP AP AP ou Mobility Express AP), l'état p2p du VAP.
config.wireless	Ce fichier stocke les configurations des paramètres radio 2,4 GHz et 5 GHz (par exemple, canal actuel, largeur de canal, état de fonctionnement).
journal_panne	Ce fichier contient les journaux de plantage de l'AP interne si disponible.
HEURE_WLC_ME	Affiche l'horodatage du point d'accès principal.
méinfo	Ce fichier contient les statistiques de mémoire du point d'accès interne.
messages	Capture tous les journaux de messages du point d'accès interne.
messages.0	Si le fichier de messages est plus volumineux, l'offre groupée technique inclut le fichier « messages.0 ».
status (état)	Ce fichier affiche l'état du système de fichiers /proc, y compris le numéro de thread, le PID, la mémoire verrouillée, etc.
vrrp-ip	Le fichier contient des informations clés de l'AP principal telles que l'IP de l'AP principal, l'ID de VLAN, le mode d'affectation d'IP (statique ou dynamique), l'AP principal préféré suivant.
vrrp-ip.txt.saved	Le fichier contient des informations clés de l'AP principal telles que l'IP de l'AP principal, l'ID de VLAN, le mode d'affectation d'IP (statique ou dynamique), l'AP principal préféré suivant.

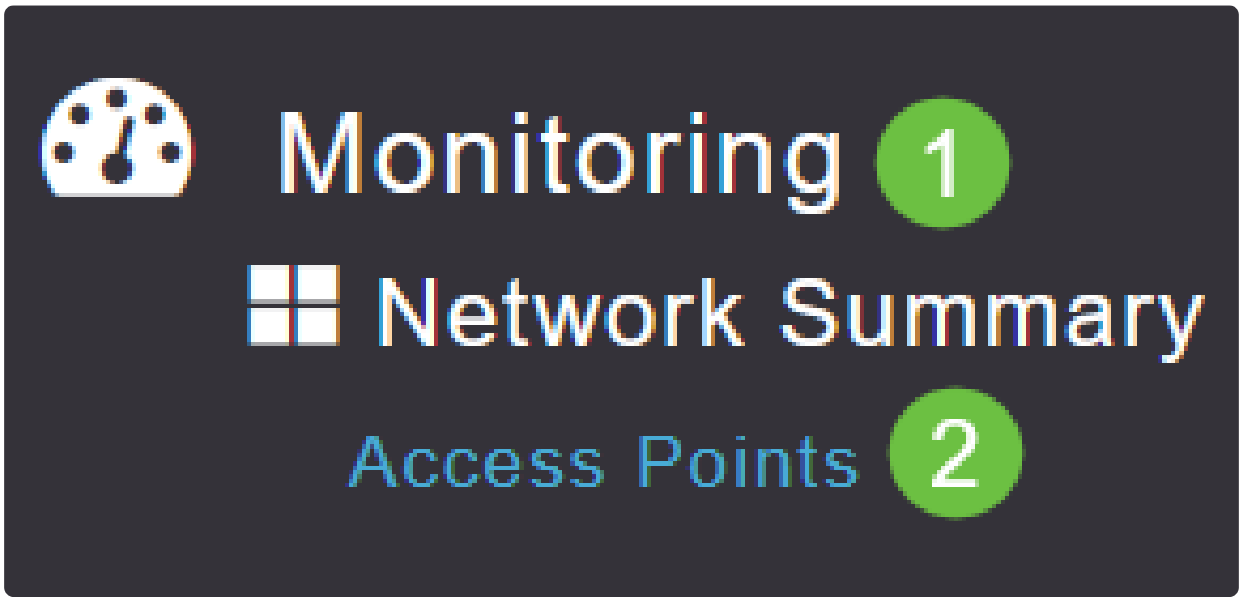
Offre groupée spécifique AP

Chaque point d'accès/extendeur de maillage, y compris le point d'accès principal, dispose également d'un bundle d'assistance technique spécifique à la fonctionnalité du point d'accès.

Pour y accéder :

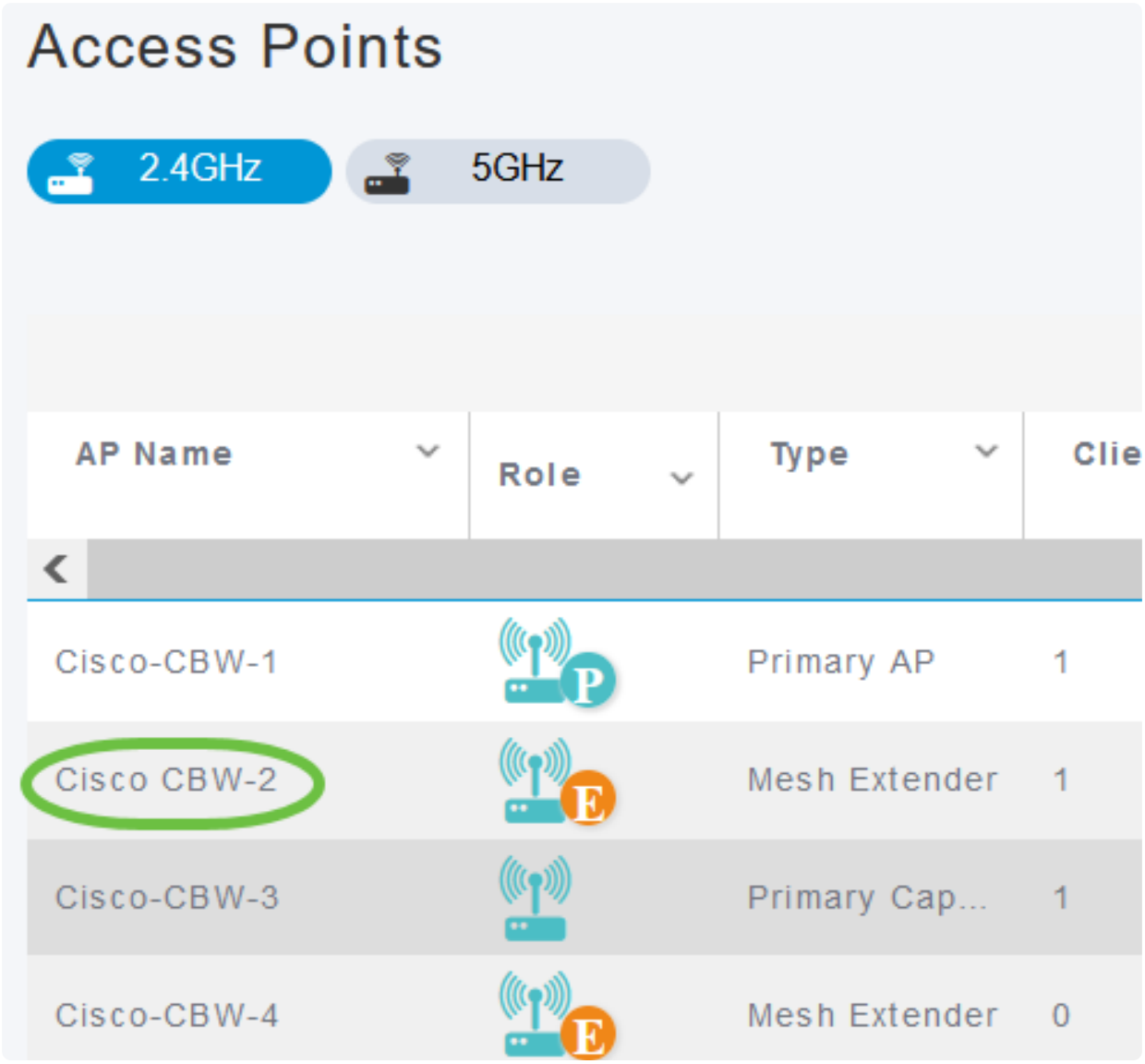
Étape 1

Accédez à Surveillance > Points d'accès.



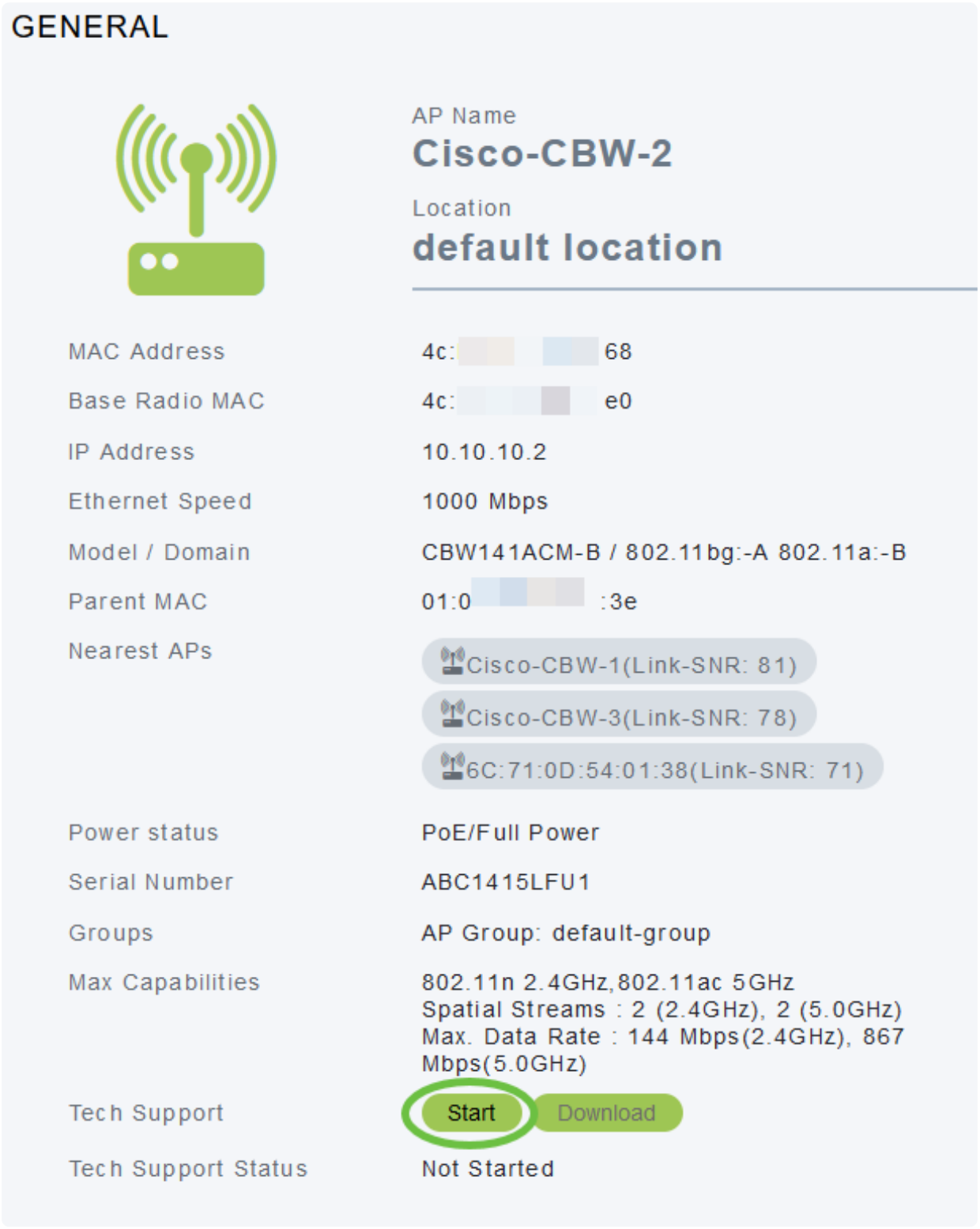
Étape 2

Cliquez sur un point d'accès.



Étape 3

Cliquez sur le bouton Démarrer.



Étape 4

Une fois le bundle créé, le bouton Download (Télécharger) devient disponible. Cliquez sur Download.

> ⓘ Note:
>
> Assurez-vous que les fenêtres publicitaires intempestives sont autorisées dans le navigateur.

À retenir :

- L'offre d'assistance technique peut être générée pour un seul point d'accès à la fois.
- Désactivez le bloqueur de fenêtres publicitaires intempestives dans les paramètres de votre navigateur pour télécharger l'offre groupée d'assistance technique pour le point d'accès.
- État du support technique affiche l'état de la génération du bundle de support. Les valeurs d'état peuvent être l'une des suivantes :
  - Non démarré - La génération du bundle n'est pas déclenchée. Il s'agit du statut par défaut.
  - En cours - La génération du bundle est en cours.
  - Terminé - La génération de l'offre groupée est terminée et peut être téléchargée à l'aide du téléchargement.

Détails de l'offre Tech Bundle

Le fichier téléchargé sera au format « .tgz » et l'adresse MAC Ethernet AP sera ajoutée au nom du fichier (tech_support_AP<EthernetMAC>.tgz). Une fois les fichiers extraits, il y aura un ensemble de sous-fichiers au format « .tgz ».

Lors de l'extraction des sous-fichiers, vous obtiendrez les fichiers suivants :

Nom de fichier	Description
.brain.error.log	Ce fichier enregistre les erreurs/débogages standard du processus cérébral CAPWAP s'exécutant dans le point d'accès et affiche l'état/la configuration du pilote sans fil.
.brain.log	Ce fichier capture les débogages du processus cérébral CAPWAP s'exécutant dans le point d'accès.

Nom de fichier	Description
.info	Ce fichier montre le modèle AP, l'architecture AP, la version AP, la carte AP.
.messages	Ce fichier consigne tous les messages du point d'accès (y compris les journaux de démarrage, les services système, les journaux de processus CAPWAP). Ajoute le fichier « messages.0 » lors de la création du fichier .messages (le cas échéant).
.startlog	Ce fichier contient les journaux de démarrage initiaux de l'AP (y compris la version Linux, le processeur utilisé, les journaux de chargement du microprogramme).
.syslogs	Ce fichier consigne les messages en fonction de la configuration du niveau de journalisation syslog appliquée au point d'accès. (Niveau par défaut : Erreur)
.support_technique	Ce fichier affiche le résultat des commandes show fondamentales disponibles dans le point d'accès (y compris la version du point d'accès, les statistiques de mémoire du point d'accès et le processus actif s'exécutant dans le point d'accès, les WLAN envoyés au point d'accès, les fichiers de base/crash, la configuration en cours et la configuration de maillage pour les extendeurs de maillage). Ce fichier aide à dépanner tout problème lié au point d'accès subordonné.

Conclusion

Voilà! Utilisez les offres groupées d'assistance technique sur votre point d'accès CBW pour diagnostiquer et dépanner tout problème sur votre réseau.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.