

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

Objectif

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

Périphériques pertinents | Version du logiciel

- 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 Ac ([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 dépanner. 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 extenseur de maillage (y compris le point d'accès principal) du réseau.

L'offre d'assistance technique du point d'accès principal est la principale source de diagnostics. L'offre groupée spécifique au point d'accès peut être moins nécessaire, mais peut être utile si un point d'accès spécifique présente un problème.

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

Table des matières

- [Offre d'assistance technique du point d'accès principal](#)
- [Contenu de l'offre d'assistance technique](#)

- [Offre groupée spécifique AP](#)
- [Détails de l'offre technique](#)

Offre d'assistance technique du point d'accès principal

Pour télécharger le bundle d'assistance technique intégré au point d'accès principal :

Étape 1

Connectez-vous au point d'accès principal.



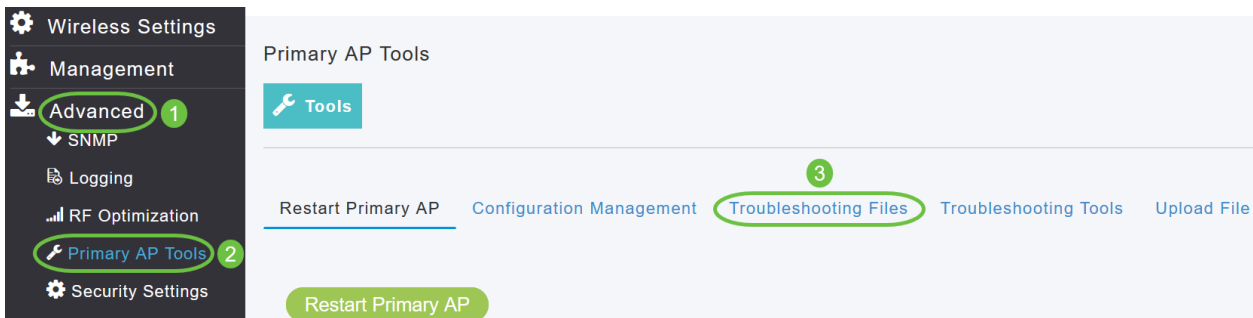
Cisco Business Wireless Access Point

Welcome! Please click the login button to enter your user name and password



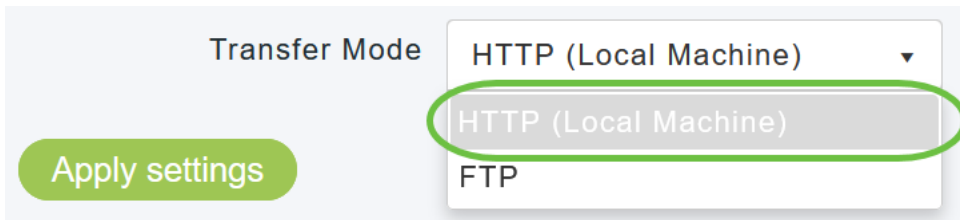
Étape 2

Accédez à **Advanced > Primary AP Tools > Troubleshooting Files**.



Étape 3

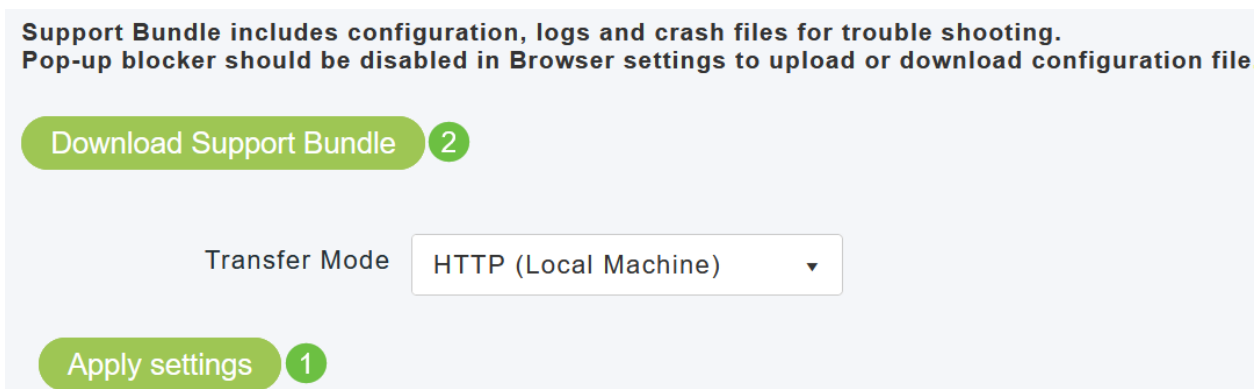
Sélectionnez le *mode de transfert*. Les options sont *HTTP* ou *FTP*. Dans cet exemple, **HTTP** est sélectionné.



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

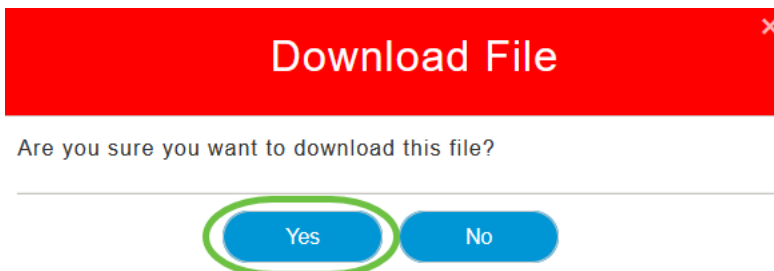
Étape 4

Appliquez les paramètres et cliquez sur **Download Support Bundle**.



Étape 5

Une fenêtre contextuelle apparaît 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. Internal-ap

ap-core-crash

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

ctrl (processus contrôleur/pilote de commutateur)

Contient les informations de point d'accès principal obligatoire (processus contrôleur/pilote de commutateur) telles que la configuration en cours, les journaux de déROUTement.

Nom de fichier	Description
acct_msg	<p>Ce fichier contient un ensemble de configurations récemment appliquées (historique des commandes) sur le point d'accès principal avec horodatage.</p> <p>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 journaux plus récents dans le fichier acct_msg.</p>
grand accident	<p>Ce fichier stocke les fichiers de crash du point d'accès principal (switchdriver), le cas échéant.</p> <p>Conserve l'état de téléchargement de l'image AP. Ceci s'applique uniquement au mode de mise à niveau d'image Cisco.com.</p>
cco_asd_dl_log	<p>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 journaux plus récents dans le fichier cco_asd_dl_log.</p> <p>Ce fichier capture la réponse aux métadonnées reçue du serveur Cisco.com (ASD). La réponse contient le nom de l'image, la taille de l'image, la version de publication. Ceci s'applique uniquement au mode de mise à niveau d'image Cisco.com.</p>
sortie_métadonnées_cco	<p>Ce fichier contient les journaux/erreurs/débogages RSYNC, ainsi que l'adresse MAC AP, l'adresse IP et l'heure de dernière synchronisation de configuration pour le dépannage. Ce fichier sera inclus dans le support technique uniquement si des journaux de synchronisation sont disponibles.</p>
cfgsync.log	<p>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 ajouter les nouveaux journaux dans le fichier cfgsync.log.</p>

clifile	<p>Ce fichier capture la liste des commandes de démarrage configurées sur le point d'accès principal.</p> <p>Ce fichier stocke les journaux de téléchargement de l'image AP. L'offre d'assistance technique inclut ce fichier uniquement si nous activons " commande debug mob-exp image-download-log enable " debug (uniquement disponible pour Case Management).</p>
me_image_download_server_log	<p>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 journaux plus récents dans le fichier me_image_download_server_log.</p>
msg	<p>Capture tous les journaux de messages en fonction du niveau de journalisation de la mémoire tampon configuré sur le point d'accès principal (processus contrôleur/pilote de commutateur).</p>
erreur_nginx	<p>Ce fichier contient des journaux relatifs aux clients de service Web/d'authentification Web.</p>
runcfg	<p>Ce fichier contient la configuration en cours du point d'accès principal (processus contrôleur/pilote de commutateur).</p>
alerte	<p>Ce fichier affiche l'ensemble des interruptions générées avec l'horodatage.</p>

Internal-ap

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
info_capwap_cfg_base	<p>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'adresse IP et le nom du point d'accès principal, l'état WLAN.</p>
config.flex	<p>Ce fichier enregistre la liste de contrôle d'accès, la qualité de service, les configurations WLAN et les mappages VLAN WLAN.</p>
config.flex.mgroup	<p>Ce fichier enregistre les configurations associées au groupe multidiffusion si elles sont configurées.</p>
config.local	<p>Ce fichier contient des informations sur la vérification de l'accès série, des détails de build. AP remplit les détails de ce fichier dans l'image Fabrication.</p>
config.rlan	<p>Ce fichier contient les valeurs de configuration RLAN : POE enable et LAN enable.</p>
config.mesh	<p>Ce fichier contient les configurations liées au maillage</p>

	dans les déploiements de maillage (par exemple, rôle de point d'accès maillé - RAP/MAP, nom du groupe de ponts)
config.mesh.dhcp	Ce fichier enregistre la configuration DHCP interne, le cas échéant, dans les déploiements de maillage.
config.mobexp	Ce fichier stocke les détails du type AP (CAPWAP AP ou Mobility Express AP), de l'état p2p 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).
crash_log	Ce fichier contient les journaux de panne du point d'accès interne, le cas échéant.
TEMPS_WLC_ME	Affiche l'horodatage du point d'accès principal.
meminfo	Ce fichier contient les statistiques de mémoire de l'AP interne.
messages	Capture tous les journaux de messages du point d'accès interne.
messages.0	Si le fichier de messages est plus volumineux, le bundle technique inclut " fichier de " messages.0.
status (état)	Ce fichier affiche l'état du système de fichiers /proc, y compris le nombre de threads, le PID, la mémoire verrouillée, etc.
vrrp-ip	Le fichier contient des informations clés du point d'accès principal, telles que l'adresse IP du point d'accès principal, l'ID de VLAN, le mode d'affectation IP (statique ou dynamique), le point d'accès principal préféré suivant.
vrrp-ip.txt.save	Le fichier contient des informations clés du point d'accès principal, telles que l'adresse IP du point d'accès principal, l'ID de VLAN, le mode d'affectation IP (statique ou dynamique), le point d'accès principal préféré suivant.

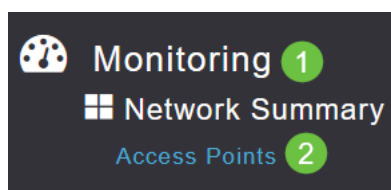
Offre groupée spécifique AP

Chaque extenseur de point d'accès/maillage, y compris le point d'accès principal, dispose également d'une offre 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.

Access Points


2.4GHz 5GHz

AP Name	Role	Type	Clie
Cisco-CBW-1		Primary AP	1
Cisco CBW-2		Mesh Extender	1
Cisco-CBW-3		Primary Cap...	1
Cisco-CBW-4		Mesh Extender	0

Étape 3

Cliquez sur le bouton **Démarrer**.

GENERAL



AP Name
Cisco-CBW-2

Location
default location

MAC Address: 4c: 68

Base Radio MAC: 4c: e0

IP Address: 10.10.10.2

Ethernet Speed: 1000 Mbps

Model / Domain: CBW141ACM-B / 802.11bg:-A 802.11a:-B

Parent MAC: 01:0 :3e

Nearest APs

- Cisco-CBW-1(Link-SNR: 81)
- Cisco-CBW-3(Link-SNR: 78)
- 6C:71:0D:54:01:38(Link-SNR: 71)

Power status: PoE/Full Power

Serial Number: ABC1415LFU1

Groups: AP Group: default-group

Max Capabilities: 802.11n 2.4GHz,802.11ac 5GHz
Spatial Streams : 2 (2.4GHz), 2 (5.0GHz)
Max. Data Rate : 144 Mbps(2.4GHz), 867 Mbps(5.0GHz)

Tech Support: **Start** Download

Tech Support Status: Not Started

Étape 4

Une fois le bundle créé, le bouton *Télécharger* devient disponible. Cliquez sur

Download.

Assurez-vous que les fenêtres contextuelles sont autorisées dans le navigateur.

À retenir :

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

Détails de l'offre technique

Le fichier téléchargé sera au format .tgz et l'adresse MAC Ethernet du point d'accès 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 disposez des fichiers suivants :

Nom de fichier	Description
.cerveau.error.log	Ce fichier consigne les erreurs/débugages standard du processus cérébral CAPWAP exécuté dans le point d'accès et affiche l'état/la configuration du pilote sans fil.
.cerveau.log	Ce fichier capture les débugages du processus cérébral CAPWAP exécuté dans l'AP.
.info	Ce fichier montre le modèle AP, l'architecture AP, la version AP, la carte AP.
.messages	Ce fichier enregistre tous les messages du point d'accès (y compris les journaux de démarrage, les services système et les journaux de processus CAPWAP). Ajoute " 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 (inclut la version Linux, le processeur utilisé, les journaux de chargement du micrologiciel).
.syslogs	Ce fichier enregistre les messages en fonction de la configuration du niveau de journalisation syslog appliquée au point d'accès. (Niveau par défaut: Erreur)
.tech_support	Ce fichier affiche la sortie des commandes show fondamentales disponibles dans AP (y compris la version AP, les statistiques de mémoire AP et le processus actif exécuté dans AP, les WLAN poussés vers AP, les fichiers

de noyau/plantage, la configuration en cours et la configuration maillée pour les extenseurs de maillage). Ces fichiers permettent de résoudre les problèmes liés au point d'accès subordonné.

Conclusion

C'est tout ! Utilisez les bundles d'assistance technique de votre point d'accès CBW pour diagnostiquer et résoudre les problèmes de votre réseau.