

Paquetes de soporte técnico en el punto de acceso CBW

Objetivo

En este artículo se explica cómo acceder a los paquetes de asistencia técnica del punto de acceso (AP) Cisco Business Wireless (CBW) y cómo proporcionar una descripción general de la información de los archivos.

Dispositivos aplicables | Versión de software

- Cisco Business Wireless 140AC ([hoja de datos](#)) | 10.6.1.0 ([última descarga](#))
- Cisco Business Wireless 145AC ([hoja de datos](#)) | 10.6.1.0 ([última descarga](#))
- Cisco Business Wireless 240AC Ac([Ficha Técnica](#)) | 10.6.1.0 ([última descarga](#))
- Cisco Business Wireless 141ACM ([Ficha técnica](#)) | 10.6.1.0 ([Descargar última](#))
- Cisco Business Wireless 142ACM ([Ficha técnica](#)) | 10.6.1.0 ([Descargar última](#))
- Cisco Business Wireless 143ACM ([Ficha técnica](#)) | 10.6.1.0 ([Descargar última](#))

Introducción

Si dispone de equipo CBW en su red, puede acceder a los paquetes de asistencia técnica para diagnosticar problemas y solucionar los problemas. Hay dos tipos de paquetes de soporte: el paquete de soporte técnico del AP primario y el otro que es específico de la funcionalidad AP para cada AP o extensor de malla (incluido el AP primario) en la red.

El paquete de soporte técnico del AP primario es la principal fuente de diagnóstico. El agrupamiento específico de AP puede ser menos necesario pero puede ser útil si un AP específico muestra un problema.

Siga leyendo para descubrir cómo acceder a los paquetes de soporte técnico y a los archivos que contienen.

Table Of Contents

- [Paquete de soporte técnico principal de AP](#)
- [Contenido del paquete de asistencia técnica](#)
- [Paquete específico de AP](#)
- [Detalles del paquete técnico](#)

Paquete de soporte técnico principal de AP

Para descargar el paquete de soporte técnico integrado en el AP primario:

Paso 1

Inicie sesión en el AP primario.



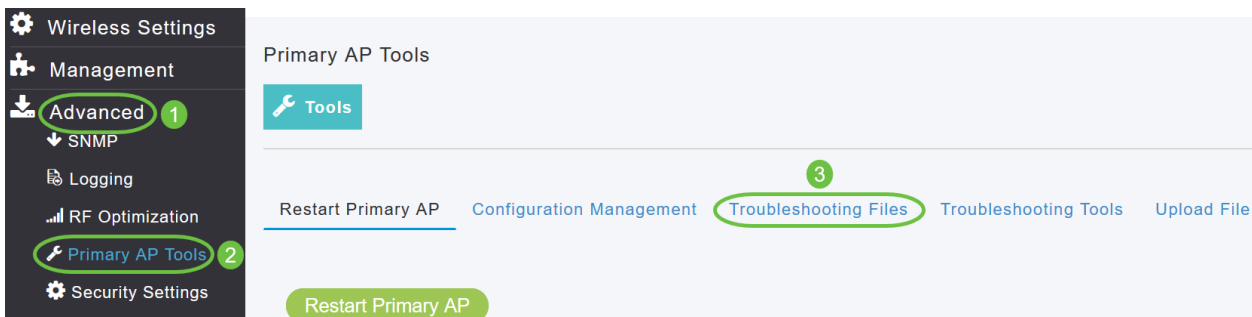
Cisco Business Wireless Access Point

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



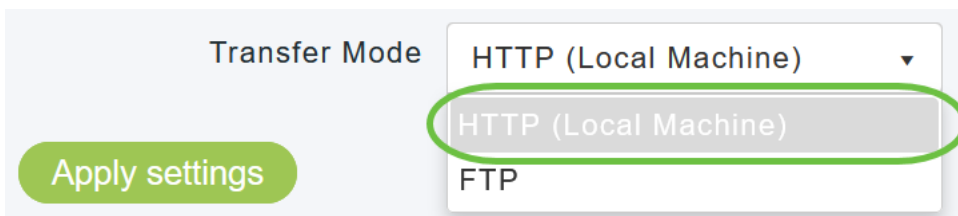
Paso 2

Vaya a **Avanzado > Herramientas de AP principal > Archivos de resolución de problemas**.



Paso 3

Elija el *modo de transferencia*. Las opciones son *HTTP* o *FTP*. En este ejemplo, se selecciona **HTTP**.



Si selecciona HTTP, asegúrese de desactivar el bloqueador de ventanas emergentes en la configuración del explorador.

Paso 4

Aplique la configuración y haga clic en **Descargar paquete de soporte**.

Support Bundle includes configuration, logs and crash files for trouble shooting.
Pop-up blocker should be disabled in Browser settings to upload or download configuration file

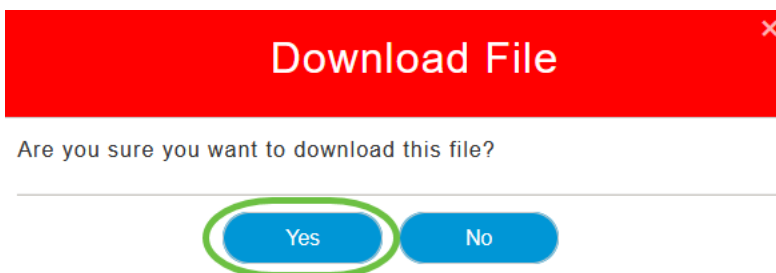
Download Support Bundle 2

Transfer Mode HTTP (Local Machine) ▼

Apply settings 1

Paso 5

Aparecerá una ventana emergente para descargar el archivo. Haga clic en Sí



Contenido del paquete de asistencia técnica

El archivo descargado tendrá el formato ".tgz" (tech_support.tgz). Extraiga el archivo. Verá tres subcarpetas.

1. ap-core-crash
2. ctrl
3. internal-ap

ap-core-crash

Almacena el núcleo de radio generado y los archivos de desperfecto de los AP (que están asociados con el AP primario).

ctrl (proceso controlador/controlador de switch)

Contiene información obligatoria de AP primario (proceso controlador/controlador de switch) como configuración en ejecución, registros de trampas.

Nombre del archivo	Descripción
acct_msg	Este archivo contiene un conjunto de configuraciones aplicadas recientemente (historial de comandos)

	<p>en el AP primario junto con la indicación de fecha y hora.</p> <p>Si el tamaño del archivo supera 1 MB, el AP primario de CBW mueve los registros al archivo "acct_msg2" y comienza a añadir los registros más recientes en el archivo "acct_msg". Este archivo almacena los archivos de desperfecto del AP primario (switchdriver) si están disponibles.</p> <p>Registra el estado de descarga de la imagen AP. Esto sólo se aplica a la actualización del modo de imagen de Cisco.com.</p>
accidente	
cco_asd_dl_log	<p>Si el tamaño del archivo supera 1 MB, el AP primario de CBW mueve los registros al archivo 'cco_asd_dl_log1' y comienza a añadir los registros más recientes en el archivo 'cco_asd_dl_log'.</p> <p>Este archivo captura la respuesta de metadatos recibida del servidor de Cisco.com (ASD). La respuesta contiene el nombre de la imagen, el tamaño de la imagen y la versión de lanzamiento. Esto sólo se aplica a la actualización del modo de imagen de Cisco.com.</p>
cco_metadata_output	<p>Este archivo contiene los registros/errores/depuraciones RSYNC junto con AP MAC, dirección IP y última hora de sincronización de configuración para la resolución de problemas. Este archivo se incluirá en soporte técnico sólo si hay registros de sincronización disponibles.</p>
cfgsync.log	<p>Si el tamaño del archivo supera 1/8th MB, el AP primario de CBW mueve los registros al archivo 'cfgsync2.log' y comienza a añadir los registros más recientes en el archivo 'cfgsync.log'.</p>
clifile	<p>Este archivo captura la lista de comandos de inicio configurados en el AP primario. Este archivo almacena los registros de descarga de la imagen AP. El paquete de soporte técnico incluye este archivo sólo si habilitamos el comando debug "debug mob-exp image-download-log</p>
me_image_download_server_log	<p>enable" (sólo disponible para Case Management).</p> <p>Si el tamaño del archivo supera 1 MB, el AP primario de CBW mueve los registros al archivo</p>

msg	'me_image_download_server_log2' y comienza a añadir los registros más recientes en el archivo 'me_image_download_server_log'. Captura todos los registros de mensajes basados en el nivel de registro del búfer configurado en el AP principal (proceso controlador/controlador de switch).
nginx_error	Este archivo contiene registros relacionados con los clientes del servicio web/webauth.
runcfg	Este archivo contiene la configuración en ejecución del AP primario (proceso controlador/controlador del switch).
trampa	Este archivo muestra el conjunto de trampas generadas junto con la marca de tiempo.

internal-ap

Incluye los registros y archivos de configuración del AP interno (que ejecuta la funcionalidad del AP principal)

Nombre del archivo	Descripción
base_capwap_cfg_info	Este archivo contiene las configuraciones obligatorias del AP interno tales como el modo AP, el modelo AP, el nombre AP, la hora de desplazamiento, la dirección IP y el nombre del AP primario, el estado de WLAN.
config.flex	Este archivo guarda ACL, QoS, configuraciones de WLAN y asignaciones de VLAN de WLAN.
config.flex.mgroup	Este archivo guarda las configuraciones relacionadas con el grupo Multicast si está configurado.
config.local	Este archivo contiene información sobre la comprobación de acceso en serie, detalles de compilación. AP rellena los detalles en este archivo en la imagen de fabricación.
config.rlan	Este archivo contiene los valores de configuración relacionados con RLAN - POE enable y LAN enable.
config.mesh	Este archivo contiene las configuraciones relacionadas con la malla en las implementaciones de malla (por ejemplo, función AP de malla - RAP/MAP, nombre del grupo de puentes)
config.mesh.dhcp	Este archivo guarda la configuración DHCP interna si corresponde en Implementaciones de malla.
config.mobexp	Este archivo almacena los detalles del tipo de AP (CAPWAP AP o Mobility Express AP), el estado de VAP p2p.
config.wireless	Este archivo almacena las configuraciones de los parámetros de Radio 2,4 GHz y 5 GHz (digamos Canal actual, ancho del canal, estado operativo).
crash_log	Este archivo contiene los registros de desperfecto del AP interno si está disponible.
ME_WLC_TIME	Muestra la marca de tiempo del AP primario.
meminfo	Este archivo contiene las estadísticas de memoria del AP interno.
mensajes	Captura todos los registros de mensajes del AP

messages.0	interno. Si el archivo de mensajes es más grande, el paquete técnico incluye el archivo "messages.0".
estado	Este archivo muestra el estado del sistema de archivos /proc incluyendo el número de subproceso, PID, memoria bloqueada, etc.
vrrp-ip	El archivo contiene información clave del AP principal como IP de AP principal, ID de VLAN, Modo de asignación de IP (estático o dinámico), Siguiendo AP primario preferido.
vrrp-ip.txt.save	El archivo contiene información clave del AP principal como IP de AP principal, ID de VLAN, Modo de asignación de IP (estático o dinámico), Siguiendo AP primario preferido.

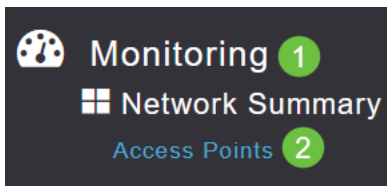
Paquete específico de AP

Cada punto de acceso/extensor de malla, incluido el AP primario, también tiene un paquete de soporte técnico específico para la funcionalidad del punto de acceso.

Para acceder a ella:

Paso 1

Vaya a **Supervisión > Puntos de acceso**.



Paso 2

Haga clic en un punto de acceso.

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

Paso 3

Haga clic en el botón **Inicio**.

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

Paso 4

Una vez creado el paquete, el botón *Descargar* estará disponible. Haga clic en Descarga.

Asegúrese de que las ventanas emergentes están permitidas en el explorador.

Aspectos a recordar:

- El paquete de soporte técnico se puede generar solamente para un AP a la vez.
- Inhabilite el bloqueador de ventanas emergentes en la configuración de su navegador para descargar el paquete de soporte técnico para el AP.
- *El estado del soporte técnico* muestra el estado de la generación del paquete de soporte. Los valores de estado pueden ser uno de los siguientes:
 - *No iniciado*: la generación del paquete no se activa. Este es el estado predeterminado.
 - *En curso*: la generación de paquetes está en curso.
 - *Completed* - La generación del paquete está completa y se puede descargar mediante *Download*.

Detalles del paquete técnico

El archivo descargado tendrá el formato '.tgz' y la dirección MAC Ethernet AP se agregará al nombre del archivo (tech_support_AP<EthernetMAC>.tgz). Una vez extraídos los archivos, habrá un conjunto de subarchivos en formato '.tgz'.

Al extraer los subarchivos, tendrá los siguientes archivos:

Nombre del archivo	Descripción
.cerebro.error.log	Este archivo registra los errores/depuraciones estándar del proceso de cerebro CAPWAP que se ejecuta en el AP y muestra el estado/configuración del controlador inalámbrico.
.dream.log	Este archivo captura las depuraciones del proceso del cerebro CAPWAP que se ejecutan en el AP.
.info	Este archivo muestra el modelo AP, la arquitectura AP, la versión AP, la placa AP.
.messages	Este archivo registra todos los mensajes del AP (incluyendo los registros de inicio, servicios sistemáticos, registros de proceso CAPWAP). Añade el archivo "messages.0" mientras se crea el archivo .messages (si está presente).
.startlog	Este archivo contiene los registros de arranque iniciales del AP (incluye la versión de Linux, el procesador utilizado, los registros de carga del firmware).
.syslogs	Este archivo registra los mensajes basándose en la configuración del nivel de registro de syslog aplicada al AP. (Nivel Predeterminado: Error)
.tech_support	Este archivo muestra el resultado de los comandos show fundamentales disponibles en AP (incluyendo la versión AP, las estadísticas de memoria AP y el proceso activo que se ejecuta en AP, las WLANs empujadas al AP, los archivos de memoria/crash, la configuración en ejecución y la configuración de malla para los Extensores de malla). Estos archivos ayudan a solucionar cualquier problema relacionado con el AP subordinado.

Conclusión

¡Eso es todo! Utilice los paquetes de soporte técnico de su CBW AP para diagnosticar y resolver cualquier problema en su red.