

Pacchetti di supporto tecnico in Access Point CBW

Obiettivo

Questo articolo spiega come accedere ai pacchetti di supporto tecnico sul punto di accesso (AP) Cisco Business Wireless (CBW) e fornisce una panoramica delle informazioni contenute nei file.

Dispositivi interessati | Versione software

- Cisco Business Wireless 140AC ([scheda tecnica](#)) | 10.6.1.0 ([scarica la versione più recente](#))
- Cisco Business Wireless 145AC ([scheda tecnica](#)) | 10.6.1.0 ([scarica la versione più recente](#))
- Cisco Business Wireless 240AC Ac([Scheda Tecnica](#)) | 10.6.1.0 ([scarica la versione più recente](#))
- Cisco Business Wireless 141ACM ([scheda tecnica](#)) | 10.6.1.0 (scarica la versione più recente)
- Cisco Business Wireless 142ACM ([scheda tecnica](#)) | 10.6.1.0 (scarica la versione più recente)
- Cisco Business Wireless 143ACM ([scheda tecnica](#)) | 10.6.1.0 (scarica la versione più recente)

Introduzione

Se la rete dispone di apparecchiature CBW, è possibile accedere ai pacchetti di supporto tecnico per diagnosticare i problemi e risolverli. Sono disponibili due tipi di pacchetti di supporto: il pacchetto di supporto tecnico per il punto di accesso principale e l'altro specifico per la funzionalità del punto di accesso per ogni punto di accesso o estensione di rete (incluso il punto di accesso principale) della rete.

Il pacchetto di supporto tecnico per il punto di accesso principale è la fonte principale di diagnostica. Il bundle specifico dell'access point potrebbe essere meno necessario, ma potrebbe essere utile se un determinato access point presenta un problema.

Continua a leggere per scoprire come accedere ai pacchetti di supporto tecnico e ai file che contengono!

Sommario

- [Pacchetto di supporto tecnico AP principale](#)
- [Contenuto del pacchetto di supporto tecnico](#)
- [Pacchetto specifico AP](#)

- [Dettagli del pacchetto tecnologico](#)

Pacchetto di supporto tecnico AP principale

Per scaricare il pacchetto di supporto tecnico integrato nell'access point principale:

Passaggio 1

Accedere all'access point primario.



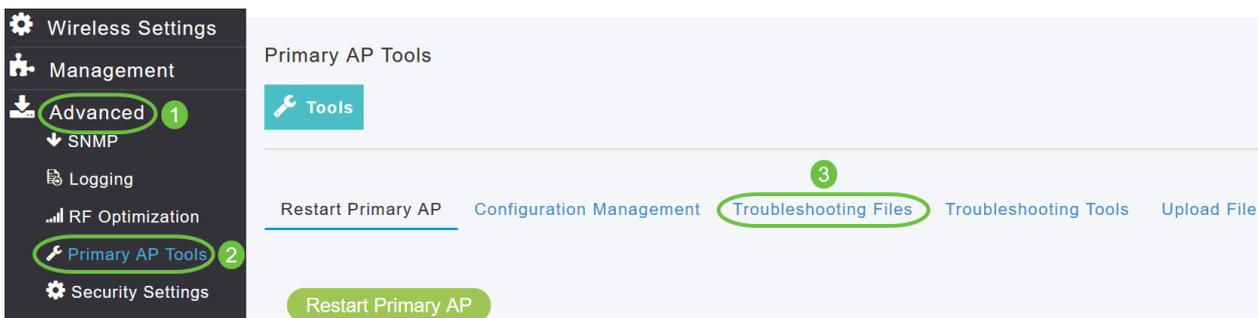
Cisco Business Wireless Access Point

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



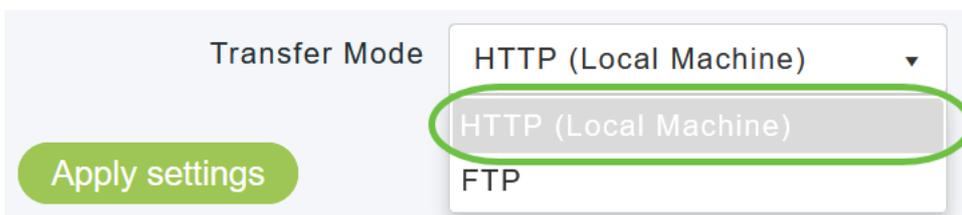
Passaggio 2

Selezionare **Avanzate > Strumenti principali PA > File** per la risoluzione dei problemi.



Passaggio 3

Scegliere la *modalità di trasferimento*. Le opzioni sono *HTTP* o *FTP*. Nell'esempio è selezionato **HTTP**.



Se si sceglie HTTP, assicurarsi di disattivare il blocco popup nelle impostazioni del

browser.

Passaggio 4

Applicare le impostazioni e fare clic su **Scarica pacchetto di supporto**.

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**

Passaggio 5

Verrà visualizzata una finestra popup per scaricare il file. Fare clic su **Sì**.



Contenuto del pacchetto di supporto tecnico

Il file scaricato sarà in formato ".tgz" (tech_support.tgz). Estrarre il file. Verranno visualizzate tre sottocartelle.

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

ap-core-crash

Memorizza il core radio generato e i file di arresto anomalo dei punti di accesso (associati al punto di accesso primario).

ctrl (processo Controller/Switchdriver)

Contiene informazioni obbligatorie sul punto di accesso primario (processo controller/driver di switching), ad esempio la configurazione in esecuzione e i registri trap.

| Nome file | Descrizione |
|------------------------------|---|
| acct_msg | <p>Questo file contiene l'insieme delle configurazioni applicate di recente (cronologia comandi) sull'access point primario insieme all'indicatore orario.</p> <p>Se le dimensioni del file superano 1 MB, l'access point primario CBW sposta i log nel file 'acct_msg2' e inizia ad aggiungere i log più recenti nel file 'acct_msg'.</p> |
| grande incidente | <p>Questo file memorizza i file di arresto anomalo del punto di accesso primario (switchdriver), se disponibili.</p> <p>Registra lo stato di download dell'immagine AP. Questa opzione è applicabile solo alla modalità Cisco.com di aggiornamento dell'immagine.</p> |
| co_asd_dl_log | <p>Se le dimensioni del file superano 1 MB, l'access point primario CBW sposta i log nel file 'cco_asd_dl_log1' e inizia ad aggiungere i log più recenti nel file 'cco_asd_dl_log'.</p> |
| co_metadata_output | <p>Questo file acquisisce la risposta ai metadati ricevuta dal server Cisco.com (ASD). La risposta contiene il nome dell'immagine, le dimensioni dell'immagine e la versione di rilascio. Questa opzione è applicabile solo alla modalità Cisco.com di aggiornamento dell'immagine.</p> |
| cfgsync.log | <p>Questo file contiene i log/gli errori/i debug RSYNC, l'indirizzo IP e l'ora dell'ultima sincronizzazione della configurazione per la risoluzione dei problemi. Questo file verrà incluso nel supporto tecnico solo se sono disponibili log di sincronizzazione.</p> <p>Se le dimensioni del file superano 1/8^{di} MB, l'access point primario CBW sposta i log nel file 'cfgsync2.log' e inizia ad aggiungere i log più recenti nel file 'cfgsync.log'.</p> |
| clifile | <p>Questo file acquisisce l'elenco dei comandi di avvio configurati nell'access point primario.</p> |
| me_image_download_server_log | <p>In questo file vengono archiviati i log di download delle immagini AP. Il pacchetto di supporto tecnico include questo file solo se viene abilitato il comando di debug "debug mob-exp</p> |

| | |
|---------------|--|
| | image-download-log enable" (disponibile solo per Case Management). |
| | Se le dimensioni del file superano 1 MB, l'access point primario CBW sposta i log nel file 'me_image_download_server_log2' e inizia ad aggiungere i log più recenti nel file 'me_image_download_server_log'. |
| messaggio | Acquisisce tutti i log dei messaggi in base al livello di log del buffer configurato sull'access point primario (processo controller/driver switch). |
| errore_indice | Questo file contiene i log relativi ai client Web Service/webauth. |
| runcfg | Questo file contiene la configurazione in esecuzione del punto di accesso primario (processo controller/switchdriver). |
| trap | Questo file mostra l'insieme di trap generate insieme al timestamp. |

ap interno

Include i log e i file di configurazione dell'access point interno (che esegue la funzionalità dell'access point primario)

| Nome file | Descrizione |
|----------------------|--|
| base_capwap_cfg_info | Questo file contiene le configurazioni obbligatorie dell'access point interno, ad esempio modalità, modello e nome dell'access point, ora di offset, IP e nome dell'access point primario, stato della WLAN. |
| config.flex | Questo file salva le configurazioni ACL, QoS e WLAN e i mapping delle VLAN WLAN. |
| config.flex.group | Questo file salva le configurazioni correlate al gruppo multicast, se configurate. |
| config.locale | Questo file contiene informazioni sul controllo dell'accesso seriale e sui dettagli di compilazione. AP inserisce i dettagli in questo file nell'immagine di Manufacturing. |
| config.rlan | Questo file contiene i valori di configurazione relativi alle configurazioni RLAN - abilitazione POE e abilitazione LAN. |
| config.mesh | Questo file contiene le configurazioni relative a Mesh nelle distribuzioni di Mesh (ad esempio, ruolo Mesh AP - RAP/MAP, nome gruppo bridge) |
| config.mesh.dhcp | Questo file salva la configurazione DHCP interna, se applicabile nelle distribuzioni Mesh. |
| config.mobexp | In questo file vengono archiviati i dettagli relativi al tipo di punto di accesso (CAPWAP AP o Mobility Express AP) e allo stato del punto di accesso VAP. |
| config.wireless | Questo file memorizza le configurazioni dei parametri Radio 2.4 GHz e 5 GHz (ad esempio, canale corrente, larghezza del canale, stato operativo). |

| | |
|--------------------------|--|
| registro_arresto anomalo | Questo file contiene i registri di arresto anomalo del punto di accesso interno, se disponibili. |
| ORA_WLC | Visualizza l'indicatore orario del punto di accesso primario. |
| meminfo | Questo file contiene lo stato della memoria del punto di accesso interno. |
| messaggi | Acquisisce tutti i log dei messaggi dell'access point interno. |
| messaggi.0 | Se il file dei messaggi è più grande, il bundle tecnico include il file "messages.0". |
| stato | Questo file visualizza lo stato del file system /proc, incluso il numero di thread, PID, memoria bloccata e così via. Il file contiene le informazioni principali dell'access point primario, ad esempio l'indirizzo IP primario, l'ID della VLAN, la modalità di assegnazione dell'indirizzo IP (statico o dinamico) e l'access point primario preferito successivo. |
| vrp-ip | Il file contiene le informazioni principali dell'access point primario, ad esempio l'indirizzo IP primario, l'ID della VLAN, la modalità di assegnazione dell'indirizzo IP (statico o dinamico) e l'access point primario preferito successivo. |
| vrp-ip.txt.saved | Il file contiene le informazioni principali dell'access point primario, ad esempio l'indirizzo IP primario, l'ID della VLAN, la modalità di assegnazione dell'indirizzo IP (statico o dinamico) e l'access point primario preferito successivo. |

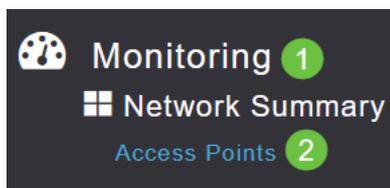
Pacchetto specifico AP

Ogni access point/mesh extender, incluso l'access point principale, dispone anche di un pacchetto di supporto tecnico specifico per la funzionalità dei punti di accesso.

Per accedervi:

Passaggio 1

Passare a **Monitoraggio > Access Point**.



Passaggio 2

Fare clic su un punto di accesso.

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 |

Passaggio 3

Fare clic sul pulsante **Start**.

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 |

Passaggio 4

Una volta creato il bundle, il pulsante *Download* diventa disponibile. Fare clic su Download (Scarica).

Assicurarsi che nel browser siano consentiti popup.

Elementi da ricordare:

- Il pacchetto di supporto tecnico può essere generato per un solo access point alla volta.
- Disabilitare il blocco popup nelle impostazioni del browser per scaricare il pacchetto di supporto tecnico per l'access point.
- *Stato supporto tecnico* visualizza lo stato della generazione del pacchetto di supporto. I valori di stato possono essere i seguenti:
 - *Non avviato* - Generazione bundle non attivata. Questo è lo stato predefinito.
 - *In corso*. È in corso la generazione del bundle.
 - *Completato* - La generazione del bundle è completa e può essere scaricata tramite *Download*.

Dettagli del pacchetto tecnologico

Il file scaricato sarà in formato '.tgz' e al nome del file verrà aggiunto l'indirizzo MAC Ethernet AP (tech_support_AP<EthernetMAC>.tgz). Una volta estratti i file, vi sarà una serie di sottofile in formato .tgz.

Durante l'estrazione dei sottofile, saranno disponibili i seguenti file:

| Nome file | Descrizione |
|------------------|---|
| .brav.errore.log | Questo file registra gli errori/i debug standard del processo del cervello CAPWAP in esecuzione nell'access point e visualizza lo stato/la configurazione del driver wireless. |
| brav.log | Questo file acquisisce i debug del processo del cervello CAPWAP in esecuzione nell'access point. |
| .info | Questo file mostra il modello, l'architettura, la versione e la scheda AP del punto di accesso. |
| messaggi | Questo file registra tutti i messaggi dell'access point (compresi i log di avvio, i servizi di sistema, i log di processo CAPWAP). Aggiunge il file "messages.0" durante la creazione del file .messages (se presente). |
| startlog | Questo file contiene i log di avvio iniziali dell'access point (include la versione Linux, il processore utilizzato e i log di caricamento del firmware). |
| syslogs | Questo file registra i messaggi in base alla configurazione del livello di registrazione syslog applicata all'access point. (Livello predefinito: Errore) |
| supporto tecnico | Questo file visualizza l'output dei comandi show fondamentali disponibili nell'access point (tra cui la versione dell'access point, lo stato della memoria dell'access point e il processo attivo in esecuzione nell'access point, le WLAN sottoposte a push nell'access point, i file core/crash, la configurazione in esecuzione e la configurazione mesh per gli estensori Mesh). Questo file aiuta a risolvere i problemi relativi all'access point subordinato. |

Conclusioni

È tutto! Utilizzare i pacchetti di supporto tecnico dell'access point CBW per diagnosticare e risolvere eventuali problemi della rete.