

WAAS - Dépannage WAAS préliminaire

Chapitre : Dépannage WAAS préliminaire

Cet article présente les concepts de base, la méthodologie et les directives générales de dépannage pour les problèmes qui peuvent survenir lorsque vous configurez et utilisez votre système WAAS.

- [1 Présentation de la procédure de dépannage WAAS](#)
- [2 Vérification de l'image WAAS](#)
- [3 Activation de la journalisation WAAS](#)
- [4 Exécution des diagnostics](#)
- [5 Vérification de la connectivité physique entre les périphériques WAAS homologues et les serveurs d'applications](#)
- [6 Vérification de la charge du processeur](#)
- [7 Collecte des informations de dépannage WAAS](#)
 - [7.1 Redémarrage du périphérique WAAS](#)
 - [7.2 Utilisation des commandes show](#)
 - [7.3 Génération d'un rapport système](#)
 - [7.4 Capture et analyse de paquets](#)
 - [7.4.1 Utilisation de tcpdump](#)
 - [7.4.2 Utilisation du téréal](#)
- [8 Contacter l'assistance technique Cisco](#)

Présentation de la procédure de dépannage WAAS

Co

Art

Pré

WA

Dé

Op

Dé

Pour dépanner votre système WAAS, suivez les instructions générales suivantes :

1. Maintenez une version logicielle cohérente et recommandée sur tous vos périphériques WAAS. Si les versions doivent être différentes, le Gestionnaire central doit exécuter la version la plus élevée. Reportez-vous à la section [« Vérification de l'image WAAS »](#) pour déterminer la version utilisée.
2. Reportez-vous aux [notes de version WAAS](#) de votre version logicielle pour connaître les dernières fonctionnalités, les considérations d'exploitation, les mises en garde et les modifications apportées aux commandes CLI.
3. Avant d'introduire des modifications de configuration sur le Gestionnaire central WAAS, utilisez la fonction de sauvegarde CMS pour enregistrer votre configuration. Si vous rencontrez des problèmes avec la nouvelle configuration, vous pouvez restaurer la configuration précédente. Reportez-vous à la section [Sauvegarde et restauration de votre système WAAS](#) du *Guide de configuration des services d'application WAN de Cisco*. Dépannez tout problème lié aux nouvelles modifications de configuration immédiatement après les avoir effectuées.
4. Vérifiez que votre configuration est correcte pour votre application réseau. Apportez les modifications requises au fichier running-config, puis testez la configuration. Si cela est satisfaisant, enregistrez-le dans le fichier startup-config à l'aide de la commande **copy running-config startup-config**.
5. Activez la journalisation des messages système. Reportez-vous à la section [« Activation de la journalisation WAAS »](#).
6. Exécutez l'outil de diagnostic pour vérifier la fonctionnalité et la connectivité des périphériques. Reportez-vous à la section [« Exécution des diagnostics »](#).
7. Vérifiez la connectivité physique entre les homologues WAAS et les serveurs d'applications. Reportez-vous à la section [« Vérification de la connectivité physique entre les périphériques WAAS homologues et les serveurs d'applications »](#).
8. Recueillir des informations qui définissent les symptômes spécifiques. Reportez-vous à la section [« Collecte d'informations de dépannage WAAS »](#).
9. Reportez-vous à l'un des autres articles de ce guide de dépannage WAAS pour obtenir des informations sur le dépannage de problèmes spécifiques :
 - Si le système semble avoir des problèmes matériels ou de disque, reportez-vous à l'article [Dépannage des problèmes de disque et de matériel](#).
 - Si le système ne parvient pas à recevoir le trafic, reportez-vous à l'article [Dépannage de WCCP](#). Ce problème peut également être dû à un problème de pare-feu.
 - Si le système transite le trafic au lieu de l'optimiser ou qu'il rencontre des problèmes pour optimiser des types spécifiques de trafic d'applications (HTTP, MAPI, SSL, etc.), reportez-vous aux articles [Dépannage de l'optimisation](#) et [Dépannage de l'accélération des applications](#).
 - Si le système transite plus de trafic que prévu au lieu de l'optimiser, reportez-vous à l'article [Dépannage des conditions de surcharge](#).
10. Après avoir déterminé que vos tentatives de dépannage n'ont pas résolu le problème, contactez le centre d'assistance technique Cisco (TAC) ou votre représentant du support technique. Reportez-vous à la section [« Contacter l'assistance technique Cisco »](#).

Vérification de l'image WAAS

Pour afficher la version de l'image logicielle actuellement exécutée sur votre périphérique WAAS,

entrez la commande suivante :

```
wae# show version
Cisco Wide Area Application Services Software (WAAS)
Copyright (c) 1999-2009 by Cisco Systems, Inc.
Cisco Wide Area Application Services Software Release 4.1.3a (build b25 May 23 2 <-----
009)
Version: oe7341-4.1.3a.25

Compiled 10:10:47 May 23 2009 by cnbuild

System was restarted on Wed May 27 14:45:28 2009.
The system has been up for 6 weeks, 2 hours, 35 minutes, 48 seconds.
```

Cette commande fournit d'autres informations utiles, par exemple :

- Modèle de périphérique (les numéros de la première partie de la chaîne Version encodent le numéro de modèle de périphérique ; un périphérique WAE-7341 est présenté ici.)
- Temps de fonctionnement du WAE

Pour vérifier qu'aucune mise à niveau logicielle n'est en attente (en attente d'un redémarrage du périphérique), entrez la commande suivante :

```
wae# show version pending
No pending version
```

Vous devriez voir le message « Aucune version en attente ».

Activation de la journalisation WAAS

La journalisation des erreurs système générales dans le fichier disque /local1/syslog.txt est activée par défaut. Vous pouvez vérifier que la journalisation est activée en entrant la commande suivante :

```
wae# show logging
Syslog to host is disabled.

Syslog to console is disabled
Priority for console logging is set to: warning

Syslog to disk is enabled <-----
Priority for disk logging is set to: notice
Filename for disk logging is set to: /local1/syslog.txt

Syslog facility is set to *

Syslog disk file recycle size is set to 10000000
```

Pour activer la journalisation sur la console, entrez la commande de configuration globale suivante :

```
wae(config)# logging console enable
```

NOTE: La définition de la priorité de journalisation à un niveau inférieur à la notification peut

nécessiter beaucoup de CPU et générer une grande quantité de sortie. Utilisez-le judicieusement et avec parcimonie dans un environnement de production.

Les répertoires suivants sont utilisés par WAAS pour les fichiers journaux :

- /local1 — Répertoire racine de tous les fichiers journaux et emplacement de syslog.txt
- /local1/logs — Fichiers journaux de service (journaux d'administration et de transactions)
- /local1/errorlog — Fichiers journaux de service (journaux de débogage)
- /local1/errorlog/cifs — Fichiers journaux internes CIFS
- /local1/core_dir — Traiter les fichiers de vidage principaux

Vous pouvez utiliser les commandes de navigation du système de fichiers suivantes pour naviguer et afficher les fichiers journaux :

- **cd**
- **pwd**
- **rép.**
- *lignes type-tail filename* [| | **suivre**]
- **find-pattern**

Exécution des diagnostics

Le Gestionnaire central WAAS comprend un outil de diagnostic intégré qui peut vous aider à résoudre de nombreux problèmes de périphériques, notamment :

- Configuration du réseau
- Configuration de l'interface
- Connectivité aux hôtes
- Configuration WCCP
- Configuration en ligne
- Configuration TFO
- Configuration WAFS

Nous vous recommandons d'exécuter d'abord l'outil de diagnostic avant de prendre d'autres mesures de dépannage. L'outil rend compte de l'état et de la configuration de nombreuses fonctions système.

Pour exécuter l'outil de diagnostic à partir du Gestionnaire central, procédez comme suit :

1. Dans le volet de navigation de l'interface utilisateur graphique du Gestionnaire central WAAS, sélectionnez **Mon WAN > Gérer les périphériques** (ou **Gérer les groupes de périphériques**).
2. Cliquez sur l'icône **Modifier** en regard du nom du périphérique (ou du groupe de périphériques) pour lequel vous souhaitez effectuer des tests de diagnostic.
3. Dans le volet de navigation, sélectionnez **Dépannage > Tests de diagnostic**. La fenêtre Outil de diagnostic s'affiche.
4. Cochez la case en regard de chaque test de diagnostic à exécuter ou cochez la case en haut pour exécuter tous les tests.
5. Cliquez sur **Exécuter**.
6. Affichez les résultats du test dans la partie inférieure de la fenêtre. Vous devrez peut-être

faire défiler la fenêtre pour afficher tous les résultats.

Pour les tests échoués, les messages d'erreur décrivent le problème et fournissent les solutions recommandées. Vous pouvez trouver des descriptions de messages d'erreur dans la commande [test](#) dans la *référence des commandes des services d'application de réseau étendu Cisco*.

Vous pouvez réexécuter les mêmes tests de diagnostic et actualiser les résultats en cliquant sur l'icône **Actualiser** dans la barre des tâches.

Pour imprimer les résultats, cliquez sur l'icône **Imprimer** dans la barre des tâches.

Pour exécuter les tests de diagnostic à partir de l'interface de ligne de commande, utilisez la commande EXEC **test**.

Vérification de la connectivité physique entre les périphériques WAAS homologues et les serveurs d'applications

Pour vérifier la connectivité physique du périphérique WAAS homologue, procédez comme suit :

1. Vérifiez toutes les connexions de câble sur le commutateur ou le routeur qui peuvent affecter le périphérique WAAS.
2. Utilisez la commande **ping** pour envoyer une requête d'écho ICMP au périphérique WAE homologue.

```
wae# ping 10.1.1.2
PING 10.1.1.2 (10.1.1.2) 56(84) bytes of data.
64 bytes from 10.1.1.2: icmp_seq=1 ttl=37 time=83.9 ms
64 bytes from 10.1.1.2: icmp_seq=2 ttl=37 time=80.6 ms
64 bytes from 10.1.1.2: icmp_seq=3 ttl=37 time=79.2 ms
64 bytes from 10.1.1.2: icmp_seq=4 ttl=37 time=79.3 ms
64 bytes from 10.1.1.2: icmp_seq=5 ttl=37 time=79.4 ms

--- 10.1.1.2 ping statistics ---
5 packets transmitted, 5 received, 0% packet loss, time 3997ms
rtt min/avg/max/mdev = 79.274/80.538/83.904/1.793 ms
```

Si un périphérique se trouve à un saut et que vous ne parvenez pas à atteindre le périphérique, envoyez une requête ping à la passerelle intermédiaire. Si la passerelle n'est pas accessible, entrez la commande **show ip routes** et vérifiez que la route correcte est affichée. Par exemple, saisissez :

```
wae# show ip routes
Destination          Gateway             Netmask
-----
10.10.10.1           0.0.0.0            255.255.255.255
10.43.62.4          0.0.0.0            255.255.255.255
10.43.62.0          0.0.0.0            255.255.255.192
10.10.10.0          0.0.0.0            255.255.255.0
0.0.0.0             10.43.62.1        0.0.0.0
```

Si nécessaire, entrez une route statique pour la passerelle.

Vous pouvez utiliser une commande ping similaire pour vérifier la connectivité entre le périphérique du centre de données WAAS et les hôtes du serveur d'applications.

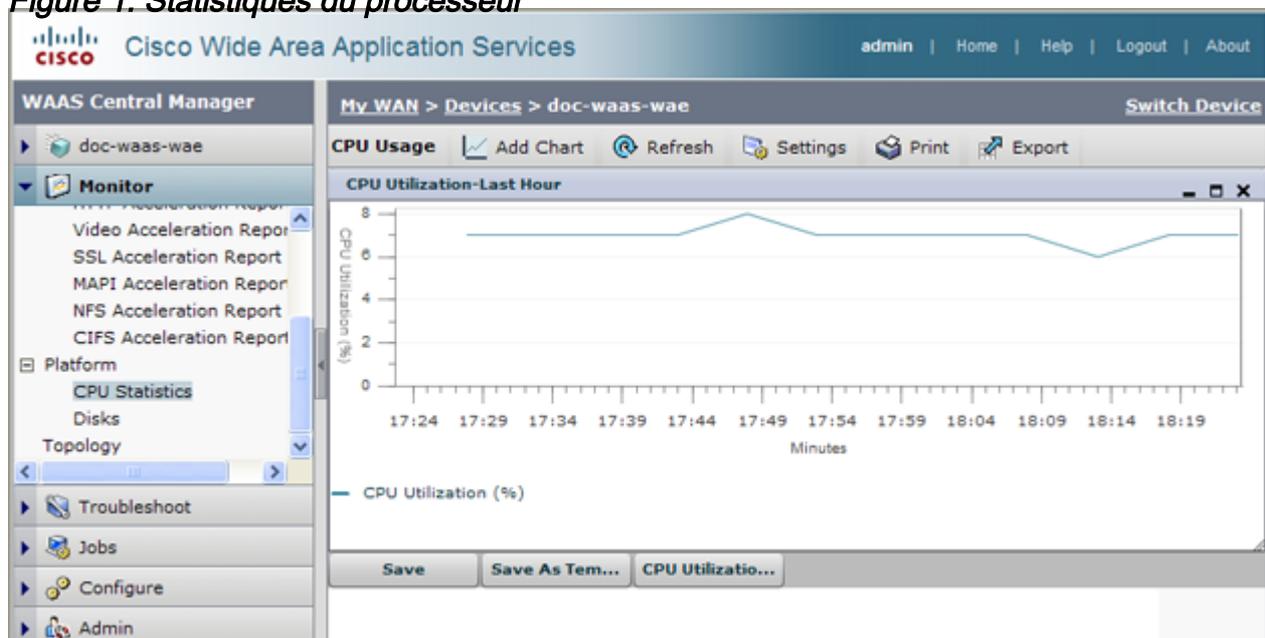
Notez que les pare-feu peuvent bloquer le trafic ICMP et que le trafic ICMP ne suit pas le chemin de redirection WCCP. Par conséquent, l'utilisation de la commande **ping** ne vérifie pas la redirection ou l'accélération. Vous pouvez également utiliser un outil tiers qui exécute une requête ping basée sur TCP.

Vérification de la charge du processeur

Pour vérifier la charge CPU d'un périphérique WAAS, procédez comme suit :

1. Dans le volet de navigation de l'interface utilisateur graphique du Gestionnaire central WAAS, sélectionnez **Mon WAN > Gérer les périphériques**.
2. Cliquez sur l'icône **Edit** en regard du nom du périphérique sur lequel vous voulez vérifier la charge du processeur.
3. Dans le volet de navigation, sélectionnez **Monitor > Platform > CPU Statistics**.

Figure 1. Statistiques du processeur



Vous pouvez ajuster la période du graphique, car la valeur par défaut est Dernière heure. Pour ajuster la période, cliquez sur l'icône **Paramètres** dans la barre des tâches et choisissez un autre cadre horaire, tel que Dernier jour ou Semaine dernière.

Il est courant qu'un périphérique WAAS affiche des pics ou même des durées plus longues d'utilisation élevée du CPU pendant les périodes d'activité utilisateur élevées. Lorsque le processeur reste à un niveau élevé pendant de longues périodes, il peut être indiqué de procéder à un dépannage ou à un redimensionnement du périphérique.

Collecte des informations de dépannage WAAS

Les sections suivantes recommandent des méthodes de collecte d'informations pertinentes pour le problème qui se produit et qui sont nécessaires avant de contacter le centre d'assistance technique Cisco (TAC).

Redémarrage du périphérique WAAS

Ne redémarrez pas le périphérique WAAS sauf s'il est absolument nécessaire. Certaines informations importantes pour le dépannage de votre problème peuvent ne pas survivre à un

redémarrage. Essayez de recueillir le plus d'informations possible avant de redémarrer.

Utilisation des commandes show

Vous pouvez utiliser plusieurs commandes **show** en mode Exec pour recueillir des informations spécifiques aux symptômes observés sur votre périphérique. Dans la plupart des cas, vous pouvez collecter les informations nécessaires au dépannage du périphérique en entrant la commande **copy tech-support**. Cette commande exécute de nombreuses commandes **show** utiles pour le dépannage et regroupe les résultats dans un seul fichier. Vous pouvez rediriger le résultat de la commande **copy tech-support** vers un fichier disque, un serveur FTP ou un serveur TFTP. La syntaxe de la commande est comme suit :

```
copy tech-support {disk filename | ftp {hostname | ip-address} remotedirectory remotefilename | tftp {hostname | ip-address} remotefilename}
```

Par exemple, pour copier le résultat de la commande dans un fichier disque sur le système local, spécifiez la commande comme suit :

```
wae# copy tech-support disk ts-report.txt
```

Les autres commandes **show** utiles sont les suivantes :

- **show alarms** : Affiche les alarmes.
- **show accélérateur** : Affiche l'état de l'accélérateur d'application.
- **show license** : Affiche l'état de la licence.
- **show statistics connection** : Affiche des statistiques pour toutes les connexions TCP.
- **show statistics tfo** : Affiche les statistiques TFO.
- **show interface** : Affiche les informations et l'état de l'interface. Vérifiez que la vitesse et le mode bidirectionnel correspondent au commutateur.

- Pour les déploiements WCCP, utilisez les commandes suivantes sur le WAE :
 - **show wccp gre**
 - **show wccp routers**
 - **show wccp wide-area-engine**
 - **show wccp flows**
 - **show egress-méthodes**

- Pour les déploiements WCCP, utilisez les commandes suivantes sur le routeur ou le commutateur (pour chaque groupe de services, le cas échéant) :
 - **show ip wccp**
 - **show ip wccp interfaces detail**
 - **show ip wccp service**
 - **show ip wccp service détail**

- Pour les déploiements WCCP, utilisez les commandes suivantes sur le routeur ou le commutateur lors de l'utilisation du hachage :
 - **show tcam count**
 - **show mls stat**
 - **show mls netflow table detail**

- **show mls netflow ip count**
 - **show mls netflow ip sw-install count**
 - **show mls netflow ip sw-install detail**
 - **show fm interface *nom_interface***
- Pour les déploiements WCCP, utilisez les commandes suivantes sur le routeur ou le commutateur lors de l'utilisation du masquage :
 - **show ip wccp *service* masque**
 - **show ip wccp *service* fusionner**
 - **show tcam interface *interface_name* acl {in | out} ip**
 - **show tcam interface *interface_name* acl {in | out} détails ip**

Génération d'un rapport système

Un rapport système (sysreport) est un rapport complet dont vous aurez besoin avant de contacter l'assistance technique de Cisco. Vous pouvez générer un rapport sysen en exécutant la commande [copy sysreport](#). Le rapport système contient les résultats de nombreuses commandes et journaux du système, notamment les commandes show, les statistiques réseau, les graphiques, le contenu des journaux, les paramètres de configuration, les statistiques, etc. La génération d'un rapport système peut prendre un certain temps et sa taille peut être comprise entre 30 et 100 Mo ou plus. Le rapport du système contient beaucoup plus d'éléments que ceux inclus dans la commande **copy tech-support** et est généralement nécessaire lors de la prise de contact avec le support technique de Cisco.

Avant de générer un rapport système, utilisez la commande **test** pour exécuter les tests de diagnostic afin que ces informations soient incluses dans le rapport système. Lors de la génération d'un rapport système sur un Gestionnaire central (ou un Gestionnaire central de secours), vous devez d'abord effectuer une sauvegarde de base de données à l'aide de la commande **cms database backup**.

Pour générer un rapport sysreport et le stocker sur un serveur FTP, utilisez la forme suivante de la commande : **copy sysreport ftp *server-ip remote-directory remote-file-name***

Exemple :

```
wae# copy sysreport ftp 10.10.10.5 /reports waelreport
```

Lors de la génération d'un rapport système, n'utilisez aucune option de commande qui limite le rapport à une période spécifique, car cela pourrait empêcher l'inclusion d'informations même dans cette période.

Capture et analyse de paquets

La capture de paquets (parfois appelée « dump TCP ») est utile pour résoudre les problèmes de connectivité avec le périphérique WAAS ou pour surveiller les activités suspectes. Le périphérique WAAS peut suivre les informations de paquets pour le trafic réseau qui les traverse. Les attributs du paquet sont définis par une liste de contrôle d'accès. Le périphérique WAAS met en mémoire tampon les paquets capturés et vous pouvez copier le contenu mis en mémoire tampon dans un fichier ou sur un serveur distant. Vous pouvez également afficher les informations de paquet capturées sur votre console ou votre terminal.

Deux utilitaires de capture de paquets sont disponibles : **tcpdump** et **téthérée**. Ces commandes

nécessitent des privilèges d'administrateur.

Par défaut, ces commandes capturent uniquement les 64 premiers octets de chaque paquet. Nous vous recommandons d'utiliser l'option **-s 1600** pour capturer des données de paquets complètes.

Si vous voulez effectuer de grandes traces, utilisez **tcpdump** pour créer des captures de paquets en continu dans plusieurs fichiers. (L'option **-C** définit la taille maximale de chaque fichier capturé en Ko et l'option **-M** définit le nombre maximal de fichiers journaux à créer.)

Si vous avez besoin de filtrer les paquets capturés, utilisez **téthérée** avec l'option de filtre de lecture **-R**. Vous pouvez utiliser **tcpdump** pour créer une capture de paquets volumineuse, puis utiliser **téthéal** contre le fichier capturé pour effectuer le filtrage.

Soyez prudent lorsque vous utilisez **tcpdump** dans un environnement WCCP, car les filtres **tcpdump** ne sont pas visibles dans le wrapper GRE. Vous devrez utiliser du **téréthéal** si vous en avez besoin.

Avec les deux commandes, utilisez l'option **-i any** pour capturer toutes les interfaces, ou des sessions Telnet séparées pour capturer sur des interfaces distinctes. Utilisez **^c** (CTRL+c) pour arrêter la capture de paquets.

Il existe plusieurs outils d'analyse de paquets que vous pouvez utiliser pour analyser les fichiers de capture de paquets après les avoir capturés :

- [Wireshark](#): Un outil d'analyse de paquets gratuit avec des fonctionnalités étendues (recommandé sur Ethereal).
- [Éthérée](#) : Un autre outil gratuit d'analyse de paquets avec des fonctionnalités étendues.
- Microsoft Netmon : Incluse avec le logiciel serveur Windows.
- Sniffer Pro

Utilisation de tcpdump

Pour obtenir la syntaxe complète de **tcpdump**, reportez-vous à [tcpdump](#) dans le *Guide de référence des commandes des services d'application de réseau étendu Cisco*.

Les options **tcpdump** les plus utiles sont les suivantes :

- **-i interface** : Interface dans laquelle vous voulez capturer des paquets, par exemple :
 - lo : localhost
 - eth0 : GigabitEthernet 1/0
 - eth1 : GigabitEthernet 2/0
 - eth2 : Port en ligne 1/1/wan
 - eth3 : InlinePort 1/1/lan
 - eth4 : Port en ligne 1/0/wan
 - eth5 : InlinePort 1/0/lan
 - tous les modèles: Tous les ports Ethernet disponibles. N'oubliez pas que l'interface « any » ne peut pas capturer en mode de promiscuité, de sorte qu'il peut manquer certains paquets sortants. Pour plus d'informations, consultez la page de manuel Linux sur **tcpdump(8)**. Note: Cette option n'est pas disponible sur WAAS version 4.1.5 et ultérieure.
 - Liaison0 : Interface logique qui combine toutes les interfaces physiques.
- **-s snaplen** : Taille maximale capturée pour chaque paquet.

- `-w fichier` : Nom du fichier dans lequel les paquets capturés seront écrits sous leur forme brute.
- `-C compteur` : Taille maximale du fichier de capture, spécifiée en milliers d'octets. Si l'option `-M` est également spécifiée, des fichiers de capture supplémentaires sont créés.
- `-M num` : Nombre maximal de fichiers journaux créés par substitution lorsque la taille maximale du fichier est atteinte. Indique le nombre de fichiers de capture à effectuer avant d'arrêter la capture.
- `-D` : Supprime la liste des interfaces disponibles pour la capture.

L'exemple suivant capture tous les paquets vers le fichier `packets1.cap` :

```
wae# tcpdump -i bond0 -s 1600 -w packets1.cap
```

Utilisation du téréal

Pour obtenir la syntaxe complète du téréal, reportez-vous à la section [téréal](#) dans la *référence des commandes des services d'application de réseau étendu Cisco*.

Les options de téréal utiles sont les suivantes :

- `-R read_filter` : Le filtrage peut être très utile. Utilisez la même syntaxe de filtrage que celle que vous utiliseriez avec Ethereal ou Wireshark, afin que vous puissiez utiliser l'un de ces outils pour vous aider à composer un filtre. Le protocole `tcpdump` est également utile pour la conversion de fichiers et le filtrage d'un fichier de capture de paquets déjà capturé (par exemple, depuis `tcpdump`).
- `-F output_filetype` : Le type de fichier par défaut est un fichier `libpcap` ; toutefois, les options suivantes sont disponibles :
 - `libpcap` - `libpcap` (`tcpdump`, Ethereal, etc.)
 - `rh6_1libpcap` - RedHat Linux 6.1 `libpcap` (`tcpdump`)
 - `suse6_3libpcap` - SuSE Linux 6.3 `libpcap` (`tcpdump`)
 - `modlibpcap` - modification de `libpcap` (`tcpdump`)
 - `nokialibpcap` - Nokia `libpcap` (`tcpdump`)
 - `lanalyzer` - Novell LANalyzer
 - `ngsniffer` - Network Associates Sniffer (DOS)
 - `snoop` - Snoop Sun
 - `netmon1` - Microsoft Network Monitor 1.x
 - `netmon2` - Microsoft Network Monitor 2.x
 - `ngwsniffer_1_1` - Network Associates Sniffer (Windows) 1.1
 - `ngwsniffer_2_0` - Network Associates Sniffer (Windows) 2.00x
 - `nettl` - Trace réseau HP-UX
 - `visuel` - capture du trafic des réseaux visuels
 - `5 vues` - Capture de 5 vues performante
 - `niobserverv9` - Network Instruments Observer version 9

Les exemples suivants présentent différentes options utilisées pour le filtrage et la conversion :

Pour convertir un format de fichier à un autre, utilisez une commande similaire à celle-ci :

```
wae# tethereal -r test-netmon.cap -F libpcap -w test-libpcap.cap
```

Pour utiliser un filtre de lecture pour l'indicateur SYN, utilisez une commande similaire à celle-ci :

```
wae# tethereal -R "tcp.flags.syn eq 1"
```

Pour utiliser un filtre de lecture pour des hôtes spécifiques (et regarder à l'intérieur des paquets GRE), utilisez une commande similaire à celle-ci :

```
wae# tethereal -s 1600 -w dump1.cap -R "ip.addr eq 2.43.183.254 and ip.addr eq 2.43.182.165"
```

Note: La commande téthérée comporte des restrictions d'utilisation que vous devez connaître :

- Un filtre défini à l'aide de l'option -R est ignoré lorsqu'il est combiné à l'option -w (écriture dans un fichier) dans WAAS 4.1.1 et 4.1.3. Pour filtrer le trafic capturé et écrire dans un fichier disque, utilisez l'option -f pour spécifier un filtre de capture. Ce problème est résolu dans la version 4.1.5.
- Lorsque vous utilisez l'option -a pour imprimer un trafic important vers l'écran, il peut être beaucoup plus long que la durée d'arrêt automatique pour afficher les informations à l'écran. Attendez la fin de la commande. L'affichage de la sortie sur la console peut prendre beaucoup plus de temps que via telnet ou SSH, donc l'affichage de la console n'est pas recommandé.
- Lorsque vous utilisez l'option -f avec l'expression de filtre « host » ou « not host », le mauvais trafic peut être capturé avec WCCP GRE encapsulé ou le trafic VLAN. Avec le trafic GRE WCCP, le téreal ne voit que l'adresse IP la plus externe et non l'adresse IP d'origine dans les paquets encapsulés. Ajoutez le mot clé « proto 47 » dans l'expression de filtre -f pour capturer le trafic correct. En outre, pour le trafic VLAN, ajoutez le mot clé « vlan » dans l'expression de filtre -f pour permettre à la commande d'analyser correctement le trafic VLAN.
- Lorsque vous utilisez l'option -a filesize avec l'option -R, le téreal peut s'arrêter de manière inattendue et imprimer le message « Memory limit is up » avant d'atteindre la taille de fichier d'arrêt automatique spécifiée. Dans ce cas, la limite de mémoire maximale de la commande a été atteinte avant la limite de taille du fichier d'arrêt automatique.

Contactez l'assistance technique Cisco

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème après avoir utilisé les suggestions de dépannage dans les articles de ce wiki, contactez le centre d'assistance technique (TAC) de Cisco pour obtenir de l'aide et des instructions supplémentaires. Avant d'appeler, préparez les informations suivantes pour aider votre ingénieur TAC à vous aider le plus rapidement possible :

- Date de réception du matériel WAAS
- Numéro de série du châssis
- Type de logiciel et numéro de version (si possible, entrez la commande **show version**)
- Informations sur le contrat de maintenance ou la garantie
- Une bonne description du problème, notamment :
 - Quel est le problème et quels sont les symptômes visibles de l'utilisateur ?
 - Où et quand cela se produit
 - Messages d'erreur, alertes et alarmes vus
 - Étapes à suivre pour dupliquer le problème
- Expliquer brièvement les étapes que vous avez déjà suivies pour isoler et résoudre le

problème

- Résultat du test de diagnostic (voir la section [« Exécution des diagnostics »](#))
- Sauvegarde de base de données du Gestionnaire central (utilisez la commande **cms database backup**)
- Informations collectées dans la section [« Collecte d'informations de dépannage WAAS »](#).
- Diagrammes de topologie, y compris les diagrammes de réseau/câblage et les diagrammes logiques
- Toute autre preuve du problème, comme les captures de paquets, les journaux de transactions, les fichiers principaux, la sortie de la commande show WCCP des routeurs/commutateurs et des WAE, et d'autres fichiers journaux.

Vous pouvez joindre le TAC de l'une des manières suivantes :

- [Créer une demande de service en ligne](#)
- [Appelez le TAC aux numéros de téléphone de cette page.](#)
- [Contactez le centre d'assistance Cisco Small Business](#)