

Pacotes de suporte técnico no access point CBW

Objetivo

Este artigo explicará como acessar os pacotes de suporte técnico no Access Point (AP) Cisco Business Wireless (CBW) e fornecerá uma visão geral das informações nos arquivos.

Dispositivos aplicáveis | Versão do software

- Cisco Business Wireless 140AC ([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 ([Baixe o mais recente](#))
- Cisco Business Wireless 145AC ([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 ([Baixe o mais recente](#))
- Cisco Business Wireless 240AC Ac([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 ([Baixe o mais recente](#))
- Cisco Business Wireless 141ACM ([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 (Baixe o mais recente)
- Cisco Business Wireless 142ACM ([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 (Baixe o mais recente)
- Cisco Business Wireless 143ACM ([Data Sheet](#)) | 10.6.1.0 (Baixe o mais recente)

Introduction

Se tiver equipamento CBW na rede, você pode acessar os pacotes de suporte técnico para diagnosticar problemas e solucionar problemas. Há dois tipos de pacotes de suporte: o pacote de suporte técnico de AP primário e o outro que é específico para a funcionalidade de AP para cada AP ou extensor de malha (incluindo o AP primário) na rede.

O pacote de suporte técnico AP primário é a principal fonte de diagnósticos. O pacote específico do AP pode ser menos comumente necessário, mas pode ser útil se um AP específico estiver apresentando um problema.

Continue lendo para descobrir como acessar os pacotes de suporte técnico e os arquivos que eles contêm!

Table Of Contents

- [Pacote principal de suporte técnico AP](#)
- [Conteúdo do pacote de suporte técnico](#)
- [Pacote específico de AP](#)
- [Detalhes do pacote técnico](#)

Pacote principal de suporte técnico AP

Para fazer o download do pacote de suporte técnico integrado ao AP primário:

Passo 1

Faça login no AP primário.



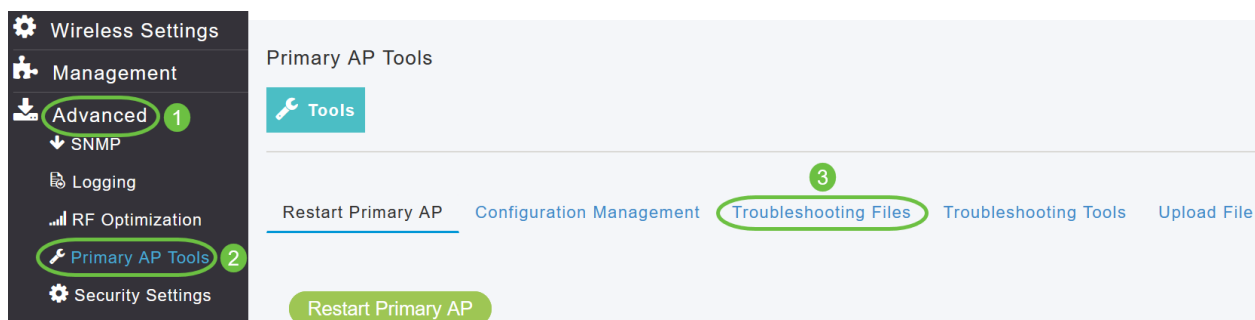
Cisco Business Wireless Access Point

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



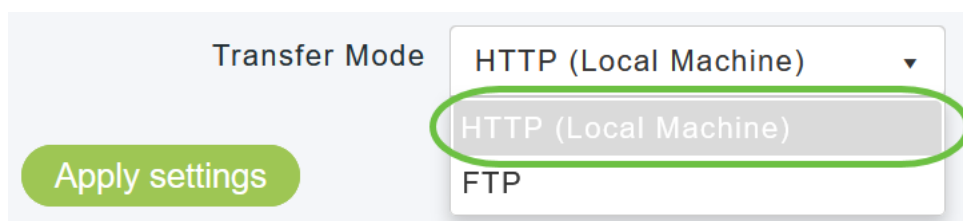
Passo 2

Navegue até **Advanced > Primary AP Tools > Troubleshooting Files**.



Etapa 3

Escolha o *modo de transferência*. As opções são *HTTP* ou *FTP*. Neste exemplo, **HTTP** está selecionado.



Se você escolher HTTP, certifique-se de desabilitar o bloqueador de pop-up nas configurações do navegador.

Passo 4

Aplique as configurações e clique em **Baixar pacote de suporte**.

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

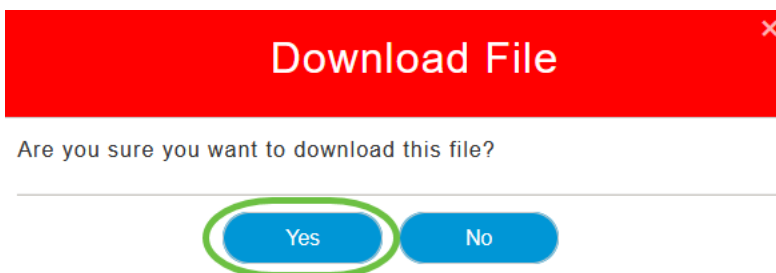
Download Support Bundle **2**

Transfer Mode HTTP (Local Machine) ▼

Apply settings **1**

Etapa 5

Uma janela pop-up será exibida para baixar o arquivo. Clique em Sim.



Conteúdo do pacote de suporte técnico

O arquivo baixado será no formato '.tgz' (tech_support.tgz). Extraia o arquivo. Você verá três subpastas.

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

ap-core-crash

Armazena o núcleo de rádio gerado e os arquivos de travamento dos APs (que estão associados ao AP primário).

ctrl (processo controlador/driver de switch)

Contém informações de AP primário obrigatório (processo controlador/controlador de comutação), como configuração de execução, registros de interceptação.

nome do arquivo	Descrição
acct_msg	Este arquivo contém um conjunto de configurações aplicadas recentemente (histórico de comandos) no AP

	<p>primário junto com carimbo de data e hora.</p> <p>Se o tamanho do arquivo exceder 1 MB, o AP principal do CBW move os logs para o arquivo 'acct_msg2' e começa a anexar os logs mais recentes no arquivo 'acct_msg'.</p>
acidente	<p>Esse arquivo armazena os arquivos de travamento do AP primário (switchdriver), se disponíveis.</p> <p>Registra o status de download da imagem do AP. Isso se aplica somente ao modo de atualização de imagem do Cisco.com.</p>
cco_asd_dl_log	<p>Se o tamanho do arquivo exceder 1 MB, o AP primário CBW move os logs para o arquivo "cco_asd_dl_log1" e começa a anexar os logs mais recentes no arquivo "cco_asd_dl_log".</p> <p>Este arquivo captura a Resposta de Metadados recebida do Servidor Cisco.com (ASD). A resposta contém o nome da imagem, o tamanho da imagem e a versão da versão. Isso se aplica somente ao modo de atualização de imagem do Cisco.com.</p>
cco_metadados_output	<p>Este arquivo contém os logs/erros/depurações do RSYNC junto com o MAC do AP, o endereço IP e o tempo de sincronização da última configuração para solução de problemas. Este arquivo será incluído no suporte técnico apenas se os registros de sincronização estiverem disponíveis.</p>
cfgsync.log	<p>Se o tamanho do arquivo exceder 1/8 MB, o AP primário CBW moverá os logs para o arquivo 'cfgsync2.log' e começará a anexar os logs mais recentes no arquivo 'cfgsync.log'.</p>
clifile	<p>Esse arquivo captura a lista de comandos de inicialização configurados no AP primário.</p> <p>Esse arquivo armazena os logs de download da imagem do AP. O pacote de suporte técnico inclui esse arquivo somente se ativarmos o comando debug "debug mob-exp image-</p>
me_image_download_server_log	<p>download-log enable" (disponível somente para o Gerenciamento de casos).</p> <p>Se o tamanho do arquivo exceder 1 MB, o AP principal do CBW move os</p>

	logs para o arquivo 'me_image_download_server_log2' e começa a anexar os logs mais recentes no arquivo 'me_image_download_server_log'.
msg	Captura todos os registros de mensagens com base no nível de registro de buffer configurado no AP primário (processo de controlador/controlador de switch).
nginx_error	Este arquivo contém logs relacionados a clientes de serviço Web/webauth.
runcfg	Este arquivo contém a configuração em execução do AP primário (processo controlador/driver de switch).
armadilha	Este arquivo mostra o conjunto de armadilhas geradas junto com o carimbo de data e hora.

internal-ap

Inclui os registros e os arquivos de configuração do AP interno (que executa a funcionalidade do AP primário)

nome do arquivo	Descrição
base_capwap_cfg_info	Este arquivo contém as configurações obrigatórias do AP interno, como modo AP, modelo AP, nome do AP, hora de deslocamento, IP e nome do AP primário, status da WLAN.
config.flex	Esse arquivo salva as configurações de ACL, QoS, WLAN e WLAN VLAN Mappings.
config.flex.mgroup	Esse arquivo salva as configurações relacionadas ao grupo Multicast, se configurado.
config.local	Este arquivo tem informações sobre a verificação de acesso serial, detalhes da compilação. O AP preenche os detalhes neste arquivo na imagem de fabricação.
config.rlan	Este arquivo contém as configurações relacionadas à RLAN - valores de configuração habilitados para POE e LAN.
config.mesh	Este arquivo contém as configurações relacionadas à malha em Implantações de malha (por exemplo, função AP de malha - RAP/MAP, nome do grupo de ponte)
config.mesh.dhcp	Esse arquivo salva a configuração DHCP interna, se aplicável, em Implantações de malha.
config.mobexp	Este arquivo armazena detalhes do tipo de AP (CAPWAP AP ou Mobility Express AP), status de VAP p2p.
config.wireless	Esse arquivo armazena as configurações dos parâmetros de rádio 2,4 GHz e 5 GHz (digamos, canal atual, largura do canal, estado operacional).
crash_log	Esse arquivo contém os registros de travamento do AP interno, se disponível.
ME_WLC_TIME	Exibe o timestamp do AP primário.
meminfo	Este arquivo contém as estatísticas de memória do AP

	interno.
mensagens	Captura todos os registros de mensagens do AP interno.
mensagens.0	Se o arquivo de mensagens for maior, o pacote técnico inclui o arquivo "messages.0".
status	Este arquivo exibe o status do sistema de arquivos /proc, incluindo o nº de thread, PID, memória bloqueada, etc.
vrrp-ip	O arquivo contém informações importantes do AP primário, como IP do AP primário, ID da VLAN, Modo de atribuição de IP (estático ou dinâmico), Próximo AP primário preferencial.
vrp-ip.txt.saved	O arquivo contém informações importantes do AP primário, como IP do AP primário, ID da VLAN, Modo de atribuição de IP (estático ou dinâmico), Próximo AP primário preferencial.

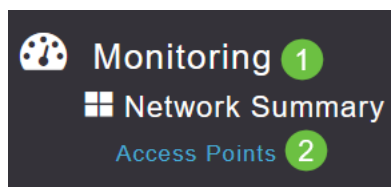
Pacote específico de AP

Cada extensor de malha/ponto de acesso, incluindo o AP principal, também tem um pacote de suporte técnico específico para a funcionalidade do ponto de acesso.

Para acessá-lo:

Passo 1

Navegue até **Monitoring > Access Points**.



Passo 2

Clique em um ponto de acesso.

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

Etapa 3

Clique no botão **Iniciar**.

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	
Tech Support Status	Not Started

Passo 4

Depois que o pacote for criado, o botão *Download* ficará disponível. Clique em *Download*.

Certifique-se de que os pop-ups sejam permitidos no navegador.

Coisas para lembrar:

- O pacote de suporte técnico pode ser gerado para apenas um AP por vez.
- Desative o bloqueador de pop-up nas configurações do navegador para baixar o pacote de suporte técnico para o AP.
- *Status do suporte técnico* exibe o status da geração do pacote de suporte. Os valores de status podem ser um dos seguintes:
 - *Não iniciado* - A geração do pacote não é acionada. Esse é o status padrão.
 - *Em andamento* - A geração do pacote está em andamento.
 - *Concluído* - A geração do pacote está completa e pode ser baixada usando o *Download*.

Detalhes do pacote técnico

O arquivo baixado será no formato '.tgz' e o endereço MAC Ethernet do AP será anexado ao nome do arquivo (tech_support_AP<EthernetMAC>.tgz). Depois que os arquivos forem extraídos, haverá um conjunto de subarquivos no formato '.tgz'.

Ao extrair os subarquivos, você terá os seguintes arquivos:

nome do arquivo	Descrição
.brain.error.log	Esse arquivo registra os erros/depurações padrão do processo cerebral CAPWAP em execução no AP e exibe o status/configuração do driver wireless.
.brain.log	Esse arquivo captura depurações do processo cerebral CAPWAP em execução no AP.
.info	Este arquivo mostra o modelo AP, a arquitetura AP, a versão AP, a placa AP.
.messages	Esse arquivo registra todas as mensagens do AP (incluindo os registros de inicialização, serviços sistemados, registros de processo CAPWAP). Anexa o arquivo "messages.0" ao criar o arquivo .messages (se presente).
.startlog	Este arquivo contém os registros de inicialização do AP (inclui a versão Linux, o processador usado, os registros de carregamento do firmware).
.syslogs	Esse arquivo registra as mensagens com base na configuração do nível de registro syslog aplicada ao AP. (Nível padrão: Erro)
.tech_support	Esse arquivo exibe a saída dos comandos show fundamentais disponíveis no AP (incluindo a versão do AP, as estatísticas de memória do AP e o processo ativo em execução no AP, WLANs enviadas para o AP, os arquivos de núcleo/travamento, a configuração em execução e a configuração de malha para os extensores de malha). Esses arquivos ajudam na solução de problemas relacionados ao AP subordinado.

Conclusão

É isso aí! Use os pacotes de suporte técnico em seu AP CBW para diagnosticar e solucionar problemas na rede.