

Tech Support-Pakete in CBW Access Point

Ziel

In diesem Artikel wird erläutert, wie Sie auf die Pakete des technischen Supports an Ihrem Cisco Business Wireless Access Point (CBW) zugreifen. Darüber hinaus enthält er einen Überblick über die in den Dateien enthaltenen Informationen.

Unterstützte Geräte | Software-Version

- Cisco Business Wireless 140AC ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 ([Aktuelle Version herunterladen](#))
- Cisco Business Wireless 145AC ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 ([Aktuelle Version herunterladen](#))
- Cisco Business Wireless 240AC AC AC ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 ([Aktuelle Version herunterladen](#))
- Cisco Business Wireless 141ACM ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 (Aktuelle Version herunterladen)
- Cisco Business Wireless 142ACM ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 (Aktuelle Version herunterladen)
- Cisco Business Wireless 143ACM ([Datenblatt](#)) | 10.6.1.0 (Aktuelle Version herunterladen)

Einleitung

Wenn Sie über CBW-Geräte in Ihrem Netzwerk verfügen, können Sie auf die Tech Support-Pakete zugreifen, um Probleme zu diagnostizieren und Fehler zu beheben. Es gibt zwei Arten von Support-Paketen: das technische Supportpaket für den primären Access Point und das andere, das speziell für die AP-Funktionalität gilt, für jeden Access Point oder Mesh Extender (einschließlich des primären Access Points) im Netzwerk.

Das primäre technische Supportpaket des AP ist die wichtigste Diagnosequelle. Das AP-spezifische Paket ist möglicherweise weniger häufig erforderlich, kann jedoch nützlich sein, wenn bei einem bestimmten AP ein Problem auftritt.

Lesen Sie weiter, um herauszufinden, wie Sie auf die Tech-Support-Pakete und die darin enthaltenen Dateien zugreifen können!

Inhalt

- [Primäres AP Tech Support-Paket](#)
- [Inhalt des Tech Support-Pakets](#)
- [AP-spezifisches Paket](#)
- [Details zum Tech-Paket](#)

Primäres AP Tech Support-Paket

So laden Sie das im primären Access Point integrierte technische Support-Paket herunter:

Schritt 1

Melden Sie sich beim primären Access Point an.

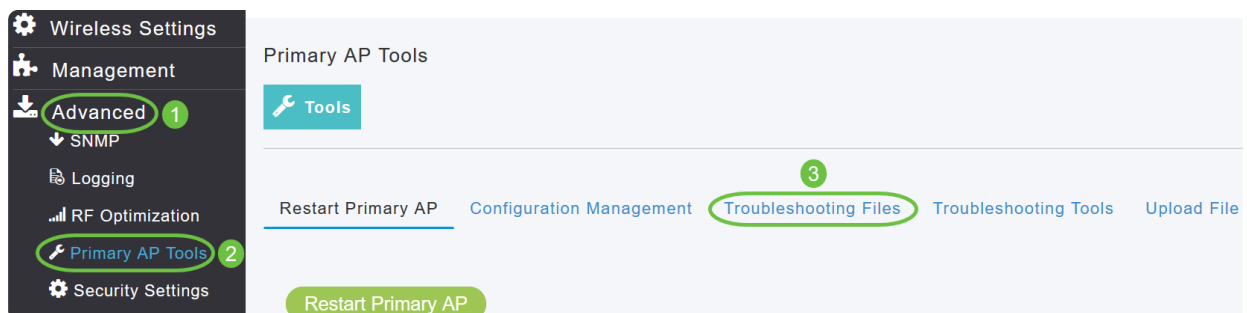
Cisco Business Wireless Access Point

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



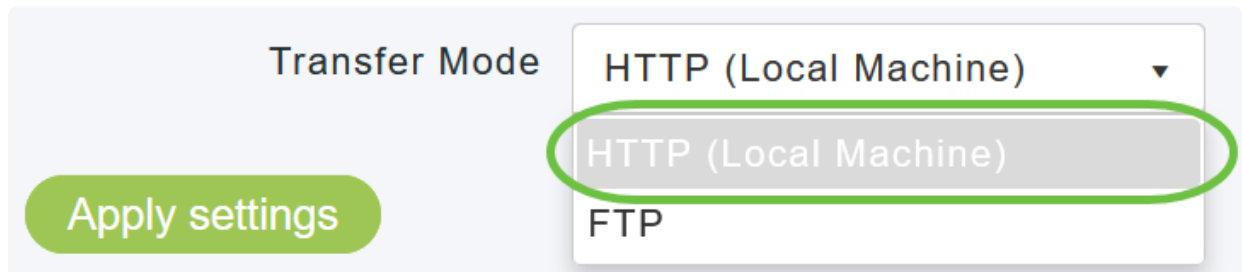
Schritt 2

Navigieren Sie zu Advanced > Primary AP Tools > Troubleshooting Files.



Schritt 3

Wählen Sie den Übertragungsmodus aus. Die Optionen sind HTTP oder FTP. In diesem Beispiel ist HTTP ausgewählt.



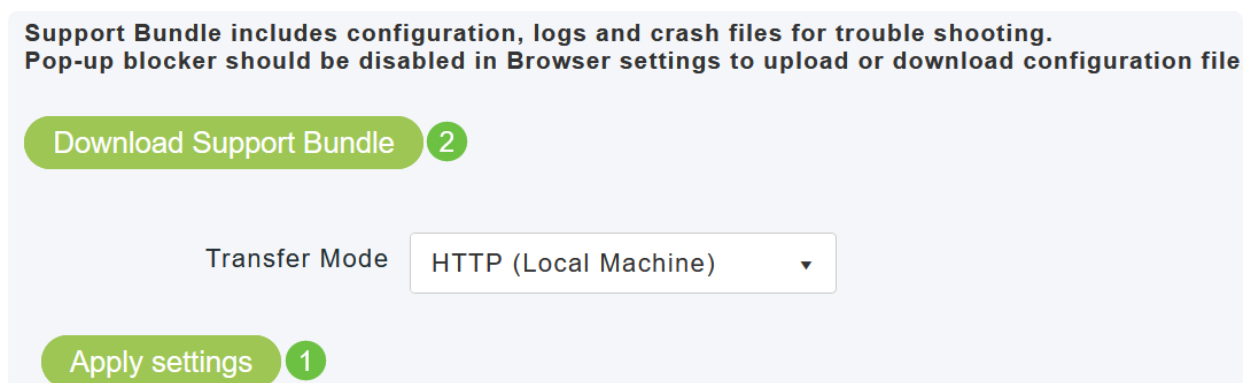
The screenshot shows a 'Transfer Mode' dropdown menu. The current selection is 'HTTP (Local Machine)'. A green oval highlights the 'HTTP (Local Machine)' option in the dropdown list. Below it, the 'FTP' option is visible. To the left of the dropdown is a green button labeled 'Apply settings'.

Note:

Wenn Sie HTTP auswählen, stellen Sie sicher, dass Sie den Popublocker in den Browsereinstellungen deaktivieren.

Schritt 4

Wenden Sie die Einstellungen an, und klicken Sie auf Support-Paket herunterladen.

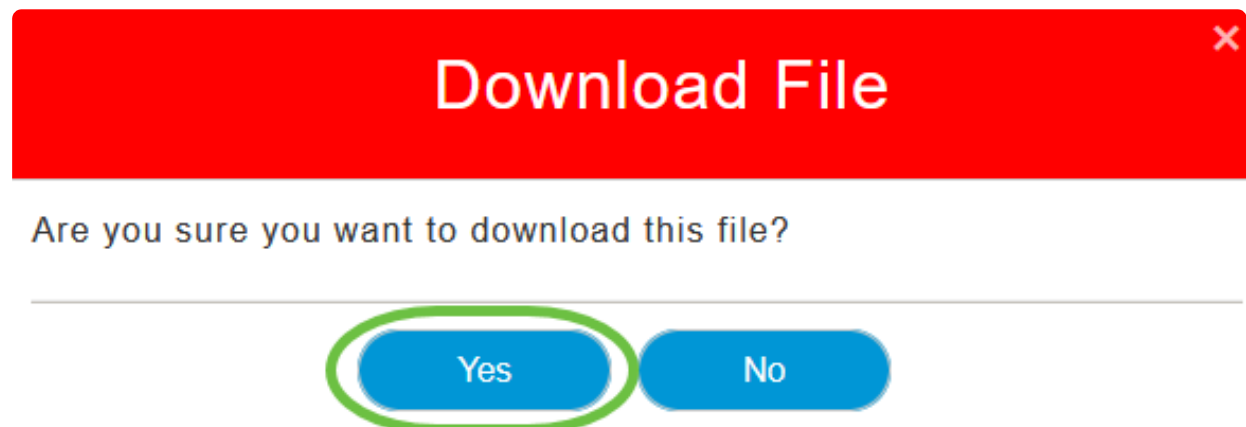


The screenshot shows a section for downloading a support bundle. At the top, it says: 'Support Bundle includes configuration, logs and crash files for trouble shooting. Pop-up blocker should be disabled in Browser settings to upload or download configuration file'. Below this is a green button labeled 'Download Support Bundle' with a green circle containing the number '2' next to it. Below the button is a 'Transfer Mode' dropdown menu with 'HTTP (Local Machine)' selected. At the bottom is a green button labeled 'Apply settings' with a green circle containing the number '1' next to it.

Schritt 5

Ein Popup-Fenster wird angezeigt, in dem Sie die Datei herunterladen können. Klicken

Sie auf Ja.



Inhalt des Tech Support-Pakets

Die heruntergeladene Datei hat das Format ".tgz" (tech_support.tgz). Extrahieren Sie die Datei. Es werden drei Unterordner angezeigt.

- 1 AP-Core-Absturz
- 2 Strg
- 3 intern-ap

AP-Core-Absturz

Speichert die generierten Funkkern- und Absturzdateien der Access Points (die dem primären Access Point zugeordnet sind).

Strg (Controller-/Switchdriver-Prozess)

Enthält obligatorische primäre AP-Informationen (Controller-/Switchtreiber-Prozess) wie laufende Konfiguration und Trap-Protokolle.

Dateiname	Beschreibung
acct_msg	Diese Datei enthält eine Reihe kürzlich angewendeter Konfigurationen (Befehlsverlauf) auf dem primären Access Point sowie einen Zeitstempel. Wenn die Dateigröße 1 MB überschreitet, verschiebt der primäre CBW-AP die Protokolle in die Datei "acct_msg2" und hängt die neueren Protokolle in der Datei "acct_msg" an.
großer Crash	In dieser Datei werden die Absturzdateien des primären Access Points (Switch-Treiber) gespeichert, sofern verfügbar.
cco_asd_dl_log	Protokolliert den Download-Status des AP-Images. Dies gilt nur für den Image-Upgrade-Modus Cisco.com. Wenn die Dateigröße 1 MB überschreitet, verschiebt der primäre CBW-AP die Protokolle in die Datei "cco_asd_dl_log1" und hängt die neueren Protokolle in die Datei "cco_asd_dl_log" an.
cco_metadaten_output	Diese Datei erfasst die vom Cisco.com (ASD)-Server empfangene Metadatenantwort. Die Antwort enthält den Bildnamen, die Bildgröße und die Releaseversion. Dies gilt nur für den Image-Upgrade-Modus Cisco.com.
cfgsync.log	Diese Datei enthält die RSYNC-Protokolle/-Fehler/-Fehlerbehebungen sowie AP MAC, die IP-Adresse und die letzte Konfigurationssynchronisierungszeit für die Fehlerbehebung. Diese Datei wird im technischen Support gebündelt, wenn Synchronisierungsprotokolle verfügbar sind. Wenn die Dateigröße 1/8 MB überschreitet, verschiebt der primäre CBW-AP die Protokolle in die Datei "cfgsync2.log" und hängt die

Dateiname	Beschreibung
	neueren Protokolle in die Datei "cfgsync.log" an.
Cliffile	Diese Datei erfasst die Liste der konfigurierten Startbefehle des primären Access Points.
me_image_download_server_log	In dieser Datei werden die Download-Protokolle des AP-Abbilds gespeichert. Das Paket für den technischen Support enthält diese Datei nur, wenn der Debug-Befehl "debug mob-exp image-download-log enable" aktiviert ist (nur für das Ticket-Management verfügbar). Wenn die Dateigröße 1 MB überschreitet, verschiebt der primäre CBW-Zugangspunkt die Protokolle in die Datei "me_image_download_server_log2" und beginnt, die neueren Protokolle in die Datei "me_image_download_server_log" anzuhängen.
Msg	Erfasst alle Nachrichtenprotokolle basierend auf der am primären Access Point konfigurierten Buffer-Logging-Ebene (Controller-/Switch-Treiber-Prozess).
nginx_error	Diese Datei enthält Protokolle für Webdienst-/Webauth-Clients.
Runcfg	Diese Datei enthält die aktuelle Konfiguration des primären Access Points (Controller-/Switch-Treiberprozess).
trap	Diese Datei zeigt den Satz der generierten Traps zusammen mit dem Zeitstempel an.

intern-ap

Umfasst die Protokolle und Konfigurationsdateien des internen Access Points (der die primäre AP-Funktion ausführt)

Dateiname	Beschreibung
base_capwap_cfg_info	Diese Datei enthält die obligatorischen Konfigurationen des internen Zugangspunkts, z. B. Zugangspunktmodus, Zugangspunktmodell, Zugangspunktname, Offsetstunde, primäre Zugangspunktadresse und -name, WLAN-Status.
config.flex	Diese Datei speichert ACL, QoS, WLAN-Konfigurationen und WLAN-VLAN-Zuordnungen.
config.flex.mgroup	Diese Datei speichert die Multicast-Gruppenkonfigurationen, sofern konfiguriert.
config.local	Diese Datei enthält Informationen zur seriellen Zugriffsprüfung und Details zur Erstellung. AP füllt die Details in dieser Datei im Fertigungsabbild aus.
config.rlan	Diese Datei enthält die RLAN-bezogenen Konfigurationen - PoE-Aktivierungswerte und LAN-Aktivierungswerte.
config.mesh	Diese Datei enthält die Mesh-bezogenen Konfigurationen in Mesh-Bereitstellungen (z. B. Mesh-AP-Rolle - RAP/MAP, Bridge-Gruppenname).
config.mesh.dhcp	Diese Datei speichert die interne DHCP-Konfiguration, falls diese in Mesh-Bereitstellungen vorhanden ist.
config.mobexp	In dieser Datei werden Details zum AP-Typ (CAPWAP oder Mobility Express AP) und zum VAP p2p-Status gespeichert.
config.wireless	Diese Datei speichert die Konfigurationen von Radio 2,4 GHz und 5 GHz Parameter (sagen wir Aktueller Kanal, Kanalbreite, Betriebszustand).
Absturzprotokoll	Diese Datei enthält die Absturzprotokolle des internen Access Points, sofern verfügbar.
ME_WLC_ZEIT	Zeigt den Zeitstempel des primären Access Points an.
Meminfo	Diese Datei enthält den Speicherstatus des internen Zugangspunkts.
Nachrichten	Erfasst alle Nachrichtenprotokolle des internen WAP.
Nachrichten.0	Wenn die Nachrichtendatei größer ist, enthält das Tech-Paket die Datei "messages.0".
status	Diese Datei zeigt den Status des /proc-Dateisystems an, einschließlich Anzahl von Threads, PID, gesperrtem Speicher usw.
vrrp-ip	Die Datei enthält wichtige Informationen des primären Access Points wie die primäre AP-IP-Adresse, die VLAN-ID, den Modus der IP-Zuweisung (statisch oder dynamisch) und den nächst bevorzugten primären Access Point.
vrrp-ip.txt.saved	Die Datei enthält wichtige Informationen des primären Access Points wie die primäre AP-IP-Adresse, die VLAN-ID, den Modus der IP-Zuweisung (statisch oder dynamisch) und den

Dateiname	Beschreibung
	nächst bevorzugten primären Access Point.

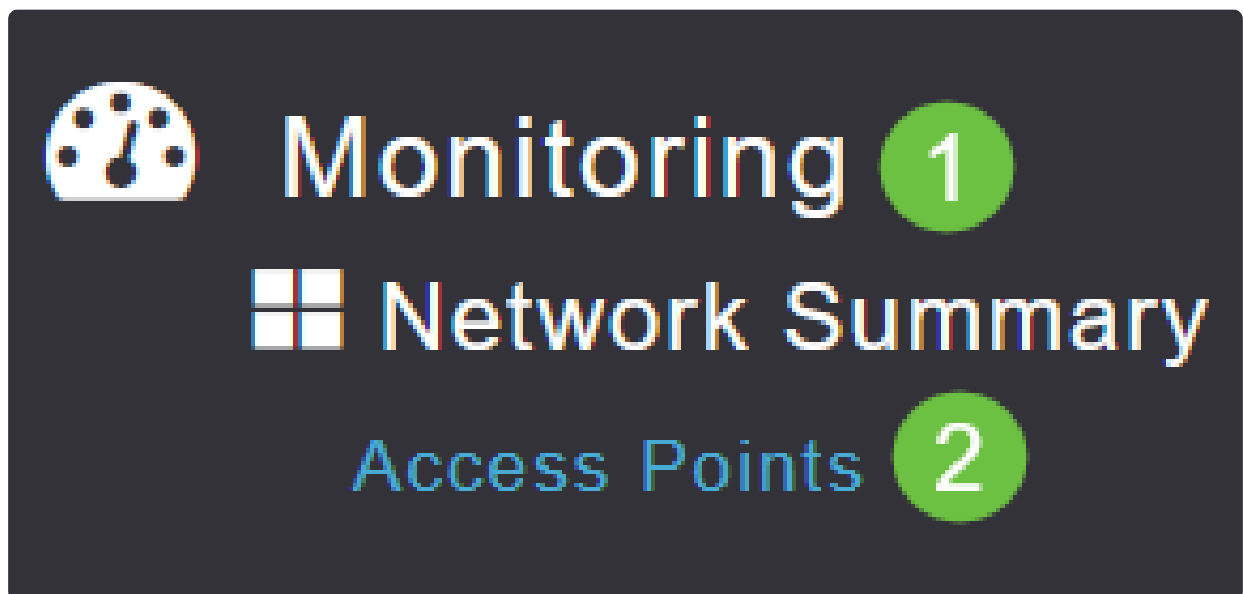
AP-spezifisches Paket

Jeder Access Point/Mesh-Extender, einschließlich des primären AP, verfügt außerdem über ein speziell für die Access Point-Funktionalität konzipiertes technisches Supportpaket.

So greifen Sie darauf zu:

Schritt 1

Navigieren Sie zu Überwachung > Access Points.



Schritt 2

Klicken Sie auf einen Access Point.

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

Schritt 3

Klicken Sie auf die Schaltfläche 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

Schritt 4

Sobald das Paket erstellt wurde, wird die Schaltfläche Download verfügbar. Klicken Sie auf Download (Herunterladen).

Note:

Stellen Sie sicher, dass Popups im Browser zugelassen sind.

Dinge, die Sie sich merken sollten:

- Das Paket für den technischen Support kann jeweils nur für einen Access Point generiert werden.
- Deaktivieren Sie den Popupblocker in Ihren Browsereinstellungen, um das technische Supportpaket für den Access Point herunterzuladen.
- Der Status des technischen Supports zeigt den Status der Erstellung des Support-Pakets an. Folgende Statuswerte sind zulässig:
 - Nicht gestartet - Paketgenerierung wird nicht ausgelöst. Dies ist der Standardstatus.
 - In Bearbeitung - Generierung des Pakets wird durchgeführt.
 - Abgeschlossen - Paketgenerierung ist abgeschlossen und kann über den Download heruntergeladen werden.

Details zum Tech-Paket

Die heruntergeladene Datei hat das Format ".tgz", und an den Namen der Datei (tech_support_AP<EthernetMAC>.tgz) wird eine AP-Ethernet-MAC-Adresse angehängt. Nachdem die Dateien extrahiert wurden, gibt es eine Reihe von Unterdateien im ".tgz"-Format.

Beim Extrahieren der Unterdateien stehen Ihnen die folgenden Dateien zur Verfügung:

Dateiname	Beschreibung
.brain.error.log	Diese Datei protokolliert die Standardfehler/Fehlerbehebungen des CAPWAP-Hirnprozesses, der im Access Point ausgeführt wird, und zeigt den Status/die Konfiguration des Wireless-Treibers an.
.brain.log	Diese Datei erfasst die Fehlersuche des CAPWAP-Gehirnprozesses, der im AP ausgeführt wird.
.info	Diese Datei zeigt das AP-Modell, die AP-Architektur, die AP-Version

Dateiname	Beschreibung
	und das AP-Motherboard.
.messages	Diese Datei protokolliert alle Meldungen des Access Points (einschließlich der Bootprotokolle, der Systemdienste, der CAPWAP-Prozessprotokolle). Hängt die Datei "messages.0" an, während die .messages-Datei erstellt wird (falls vorhanden).
.startlog	Diese Datei enthält die anfänglichen Bootprotokolle des Access Points (einschließlich Linux-Version, verwendeter Prozessor, Firmware-Ladeprotokolle).
.syslogs	Diese Datei protokolliert die Meldungen auf Grundlage der auf den Access Point angewendeten Konfiguration der Syslog-Protokollierungsebene. (Standardebene: Fehler)
.tech_support	Diese Datei zeigt die Ausgabe der grundlegenden Anzeigebefehle an, die in AP verfügbar sind (einschließlich der AP-Version, der AP-Speicherstatistiken und des aktiven Prozesses, der in AP ausgeführt wird, der an den AP gesendeten WLANs, der Core-/Crash-Dateien, der aktuellen Konfiguration und der Mesh-Konfiguration für Mesh Extenders). Diese Dateien helfen bei der Fehlerbehebung von Problemen mit untergeordneten APs.

Schlussfolgerung

Das ist alles! Mit den technischen Supportpaketen Ihres CBW AP können Sie Netzwerkprobleme diagnostizieren und beheben.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.