

Verificación de fallos de hardware y recopilación de datos antes de RMA

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Información que se debe recopilar para los RMA de punto de acceso inalámbrico](#)

[Conclusión](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento proporciona una lista de verificación de datos para fallas masivas de puntos de acceso que es beneficioso para que el TAC resuelva problemas adicionales y realice la RMA.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Conocimientos básicos de Cisco Wave1, Cisco Wave2 o 11AX AP
- Buena subestimación del proceso de unión de AP con el WLC catalyst 9800.
- Prácticas recomendadas para la instalación de AP en interiores y exteriores.

Componentes Utilizados

Este documento no se limita a versiones específicas de software y hardware de los puntos de acceso y es aplicable a todos los puntos de acceso de Cisco.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Este artículo proporciona una buena comprensión de los datos que deben recopilarse antes de realizar un reemplazo de hardware en situaciones de falla masiva o reemplazo de AP. También proporciona pasos para recopilar el desencadenador y los datos para futuros errores. Los datos recopilados son útiles para que el TAC valide, solucione más problemas y realice la RMA o la sustitución de hardware según sea necesario.

Información que se debe recopilar para los RMA de punto de acceso inalámbrico

Se recomienda recopilar esta información y proporcionar al TAC a través de la solicitud de servicio:

- El número total de unidades que han fallado en un entorno específico. El porcentaje de fallo proporciona una buena claridad sobre cuántas unidades fallaron y cuántas
- Número de pieza del dispositivo (PID) o Modelo(s) y Número(s) de serie de las unidades.
- Versión de software que se estaba ejecutando en el dispositivo cuando falló.
- Si se realizó una actualización de hardware o software recientemente o se realizó algún cambio en el switch de enlace ascendente, verifique si los dispositivos están fallando siempre en el mismo sitio o en los sitios Random o All? Si se ven afectados muchos sitios, comparta la información relevante de todos los sitios:
 - Si los dispositivos fallan siempre en un sitio específico, identifique si existe alguna dependencia y dispare en términos de: Ubicación física
 - Entorno
 - Tiempo
 - Opción de alimentación (POE o inyector o adaptador)
 - Carga del cliente
- Verifique si los dispositivos están fallando siempre en el mismo sitio o si son aleatorios o todos los sitios? Si se ven afectados muchos sitios, comparta la información relevante de todos los sitios.
 - Si los dispositivos fallan siempre en un sitio específico, identifique si existe alguna dependencia y disparador en términos de: Ubicación física, Entorno, Clima, Opción de alimentación (POE o Inyector o Adaptador), Carga de clientes, si se realizó una Actualización de hardware o Actualización de software recientemente o cualquier cambio en el switch de enlace ascendente.
- Verifique si los dispositivos fallaron inmediatamente después de la instalación o poco después de encenderse o si llegaron muertos a la llegada.
- Si los dispositivos no fallaron inmediatamente después de la instalación, recopile los datos sobre el número de días o meses que los dispositivos estuvieron activos antes de fallar . Si la pieza no falló inmediatamente, recupere una copia de la configuración más reciente disponible.

- Si el AP se está encendiendo, verifique el estado del LED. Consulte la guía de instalación, sección: Estado del LED del punto de acceso. Un enlace de ejemplo: [Comprobación de los LED del punto de acceso](#)
- Si la consola o SSH a AP está disponible, recopile estos registros :
 - show logging
 - show tech
 - dir flash: Compruebe si hay archivos crash o core)
 - more flash:<filename>
 - Los archivos de desperfecto de AP también se pueden obtener del WLC 9800 usando el procedimiento : [Desperfecto de AP](#)

Esto ayuda a verificar si hay algún problema a nivel de software, como desperfectos.

- Si el punto de acceso no se puede alimentar, valide si el dispositivo está recibiendo suficiente energía a través de UPOE o POE+. En caso de que el switch esté proporcionando la energía, intente intercambiar con un cable, puerto de switch, switch, inyector de alimentación o adaptador de alimentación conocidos, uno de cada vez, para identificar el origen de la falla.
- Para implementaciones en exteriores, verifique si hay una toma de tierra adecuada. En caso afirmativo, recopile imágenes y proporcione la información pertinente en la descripción del caso del TAC.
 - Si no se realiza la toma de tierra para los AP, consulte la serie de videos de prácticas recomendadas para la instalación en exteriores en la sección "Información relacionada" de este artículo.
 - Si el AP interior se implementa en un entorno exterior, asegúrese de que haya una carcasa NEMA. Compruebe si hay alguna fuga de agua, corrosión o daño físico. Se recomienda utilizar equipos resistentes de calidad industrial para entornos adversos.
 - Deben evitarse las solicitudes de almacenamiento y sustitución en masa. Se sugiere sustituir en caso de fallo.
 - En los casos en los que se produzcan fallos repetidos en el mismo sitio y el fallo sea superior, solicite al TAC que presente un análisis de fallos EFA. Con este proceso, la pieza defectuosa podría enviarse al sitio en el que el equipo de hardware puede realizar análisis avanzados y compartir el informe de fallos.
 - Esté atento a los avisos de campo [Búsqueda de avisos de campo](#) y las herramientas de validación de SN disponibles en FN. Refiérase a [FN de falla de inicio de AP](#) para ver un aviso de campo de ejemplo sobre la corrupción de la imagen después de la actualización. Este es un problema de software y el hardware no necesita ser reemplazado o intercambiado ya que hay procedimientos de recuperación.

Conclusión

Aprovechar la lista de comprobación y aislar el disparador ayuda en casos de fallos masivos, lo que ahorra tiempo a los clientes y partners mediante el uso del paso metódico adecuado para solucionar, identificar y sustituir las unidades averiadas.

Información Relacionada

Si la conexión a tierra no se realiza para los AP, consulte la guía de prácticas recomendadas de instalación en exteriores y los videos :

[Serie de vídeos: Prácticas recomendadas para instalar puntos de acceso inalámbricos para exteriores](#)

Enlaces de vídeo de YouTube:

- [Prácticas recomendadas para la instalación de puntos de acceso inalámbricos para exteriores: descripción general](#)
- [Prácticas recomendadas para la instalación de puntos de acceso inalámbricos para exteriores: Antena](#)
- [Prácticas recomendadas para la instalación de puntos de acceso inalámbricos para exteriores: fuente de alimentación](#)
- [Prácticas recomendadas para puntos de acceso inalámbricos para exteriores: Accesorios de montaje](#)
- [Prácticas recomendadas para instalar puntos de acceso inalámbricos para exteriores: conexión a tierra](#)
- [Prácticas recomendadas para puntos de acceso exteriores - Protección contra rayos](#)
- [Prácticas recomendadas para instalar puntos de acceso inalámbricos para exteriores: protección contra intrusiones en el agua](#)
- [Prácticas recomendadas para puntos de acceso inalámbricos para exteriores: envolturas de cables y conectores](#)
- [Prácticas recomendadas para puntos de acceso inalámbricos para exteriores: carcasa electrónica o de armario](#)
- [Puntos de acceso inalámbricos industriales y exteriores](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).