

# Vérification des défaillances matérielles et collecte des données avant RMA

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Informations à collecter pour les RMA des points d'accès sans fil](#)

[Conclusion](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document fournit une liste de contrôle des données pour les pannes massives de points d'accès, ce qui est utile pour le TAC pour poursuivre le dépannage et effectuer la RMA.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Connaissance de base des points d'accès Cisco Wave1, Cisco Wave2 et/ou 11AX
- Bonne compréhension du processus de jonction AP avec le WLC Catalyst 9800.
- Meilleures pratiques d'installation des points d'accès intérieurs et extérieurs.

### Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions logicielles et matérielles spécifiques des points d'accès et s'applique à tous les points d'accès Cisco.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

Cet article fournit une bonne compréhension des données qui doivent être collectées avant

d'effectuer un remplacement de matériel dans des situations de défaillance en bloc ou de remplacement de points d'accès. Il fournit également des étapes pour collecter le déclencheur et les données pour les défaillances futures. Les données collectées sont utiles au TAC pour valider, dépanner et effectuer une RMA ou un remplacement de matériel selon les besoins.

## Informations à collecter pour les RMA des points d'accès sans fil

Il est recommandé de collecter ces informations et de les fournir au TAC via la demande de service :

- Nombre total d'unités qui ont échoué dans un environnement spécifique. Le pourcentage de défaillance indique clairement le nombre d'unités défaillantes par rapport au nombre de
- Numéro de référence du périphérique (PID) ou modèle(s) et numéro(s) de série des unités.
- Version du logiciel exécutée sur le périphérique lors de sa défaillance.
- Si une mise à niveau matérielle ou logicielle a été effectuée récemment ou si des modifications ont été apportées au commutateur de liaison ascendante, vérifiez si le ou les périphériques sont toujours défaillants sur le même site ou si tous les sites sont aléatoires. Si de nombreux sites sont concernés, veuillez partager les informations pertinentes de tous les sites :
  - Si des périphériques tombent toujours en panne sur un site spécifique, identifiez s'il existe une dépendance et un déclencheur en termes de : Emplacement physique
  - Environnement
  - Météo
  - Option d'alimentation (PoE, injecteur ou adaptateur)
  - Charge du client
- Vérifier si les périphériques tombent toujours en panne sur le même site ou si tous les sites sont aléatoires ? Si de nombreux sites sont concernés, veuillez partager les informations pertinentes de tous les sites.
  - Si des périphériques tombent toujours en panne sur un site spécifique, identifiez s'il existe une dépendance et un déclencheur en termes de : emplacement physique, environnement, météo, option d'alimentation (POE ou injecteur ou adaptateur), charge des clients, si une mise à niveau matérielle ou logicielle a été effectuée récemment ou si des modifications ont été apportées au commutateur de liaison ascendante.
- Vérifiez si les périphériques sont tombés en panne immédiatement après l'installation ou peu après la mise sous tension, ou s'ils sont tombés en panne à l'arrivée.
- Si les périphériques ne sont pas tombés en panne immédiatement après l'installation, collectez les données sur le nombre de jours ou de mois pendant lesquels les périphériques étaient sous tension avant de tomber en panne . Si la pièce n'a pas échoué immédiatement, récupérez une copie de la configuration la plus récente disponible.
- Si le point d'accès est sous tension, vérifiez l'état des voyants. Consultez la section Guide

d'installation - État des DEL du point d'accès. Exemple de liaison : [vérification des voyants des points d'accès](#)

- Si la console ou SSH vers AP est disponible, collectez ces journaux :
  - show logging
  - show tech
  - dir flash : recherchez les éventuels fichiers de blocage ou de mémoire centrale)
  - flash supplémentaire : <nom du fichier>
  - Les fichiers de plantage AP peuvent également être obtenus à partir du WLC 9800 en utilisant la procédure : [Crashes AP](#)

Cela permet de vérifier s'il y a des problèmes au niveau du logiciel comme des pannes.

- Si le point d'accès ne parvient pas à s'alimenter, vérifiez si le périphérique est suffisamment alimenté via UPOE ou POE+. Si le commutateur fournit l'alimentation, essayez de permuter un câble, un port de commutateur, un commutateur, un injecteur de puissance ou un adaptateur électrique en état de marche connu, un par un, afin d'identifier la source de la panne.
- Pour les déploiements en extérieur, vérifiez si la mise à la terre est correcte. Si oui, veuillez collecter des photos et fournir les informations pertinentes dans la description du cas TAC.
  - Si la mise à la terre n'est pas effectuée pour les points d'accès, veuillez vous reporter à la série de vidéos sur les meilleures pratiques d'installation en extérieur dans la section « Informations connexes » de cet article.
  - Si le point d'accès intérieur est déployé dans un environnement extérieur, assurez-vous qu'il existe un boîtier NEMA. Vérifiez s'il y a des fuites d'eau, de la corrosion ou des dommages physiques. Il est recommandé d'utiliser un équipement robuste de qualité industrielle pour les environnements difficiles.
  - Les demandes de stockage et de remplacement en vrac doivent être évitées. Il est suggéré de remplacer en cas de défaillance.
  - Dans les cas où il y a des défaillances répétées sur le même site et où la défaillance est plus élevée, demandez au TAC de soumettre un DPE pour analyse des défaillances. Grâce à ce processus, la pièce défectueuse peut être expédiée sur le site où l'équipe du matériel peut effectuer une analyse avancée et partager le rapport de panne.
  - Gardez un œil sur les avis de champs [Recherche d'avis de champs](#) et les outils de validation de SN disponibles dans FN. Référez-vous à [Échec d'amorçage AP FN](#) pour un exemple de notification de champ sur la corruption d'image après la mise à niveau. Il s'agit d'un problème logiciel et le matériel n'a pas besoin d'être remplacé ou remplacé car il existe des procédures de récupération.

## Conclusion

L'exploitation de la liste de contrôle et l'isolation du déclencheur permettent de gagner du temps en cas de panne massive, ce qui permet aux clients et partenaires de réaliser des économies en utilisant l'étape méthodique appropriée pour dépanner, identifier et remplacer les unités défaillantes.

## Informations connexes

Si la mise à la terre n'est pas effectuée pour les points d'accès, reportez-vous au guide des meilleures pratiques d'installation en extérieur et aux vidéos :

[Série Vidéo : Méthodes Recommandées pour l'installation de points d'accès sans fil extérieurs](#)

Liens vidéo YouTube :

- [Meilleures pratiques pour l'installation de points d'accès sans fil extérieurs : présentation](#)
- [Meilleures pratiques d'installation de points d'accès sans fil extérieurs : antenne](#)
- [Meilleures pratiques d'installation des points d'accès sans fil extérieurs : bloc d'alimentation](#)
- [Meilleures pratiques pour les points d'accès sans fil extérieurs : accessoires de montage](#)
- [Meilleures pratiques d'installation des points d'accès sans fil extérieurs : mise à la terre](#)
- [Meilleures pratiques pour les points d'accès extérieurs - Protection contre la foudre](#)
- [Meilleures pratiques d'installation de points d'accès sans fil extérieurs : protection contre les intrusions d'eau](#)
- [Meilleures pratiques pour les points d'accès sans fil extérieurs : câblage et enveloppes de connecteurs](#)
- [Meilleures pratiques pour les points d'accès sans fil extérieurs : boîtier électronique ou armoire](#)
- [Points d'accès sans fil industriels et extérieurs](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.