

Verifica degli errori hardware e raccolta dei dati prima di RMA

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Informazioni da raccogliere per le RMA dei punti di accesso wireless](#)

[Conclusioni](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento fornisce una lista di controllo dei dati per i guasti di massa dei punti di accesso che è utile per TAC risolvere ulteriormente i problemi ed eseguire RMA.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Conoscenze base dei Cisco Wave1, Cisco Wave2 e/o 11AX AP
- Buona comprensione del processo di unione dell'access point con il Catalyst 9800 WLC.
- Procedure ottimali per l'installazione di punti di accesso interni ed esterni.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware dei punti di accesso Cisco e può essere consultato per tutti i punti di accesso Cisco.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Questo articolo fornisce una buona comprensione dei dati che devono essere raccolti prima di eseguire una sostituzione dell'hardware in situazioni di guasto di massa o di sostituzione dei punti di accesso. Fornisce inoltre le procedure per raccogliere i trigger e i dati per i guasti futuri. I dati raccolti consentono a TAC di convalidare, risolvere ulteriori problemi ed eseguire RMA o sostituzioni hardware in base alle esigenze.

Informazioni da raccogliere per le RMA dei punti di accesso wireless

Si consiglia di raccogliere queste informazioni e fornire a TAC tramite richiesta di servizio:

- Numero totale di unità con errori in un ambiente specifico. La percentuale di errore fornisce una buona chiarezza su quante unità hanno fallito a causa di come l'uomo
- PID (Device Part Number) o modelli e numeri di serie delle unità.
- Versione del software in esecuzione sul dispositivo quando si è verificato un errore.
- Se di recente è stato eseguito un aggiornamento hardware o software o sono state apportate modifiche allo switch uplink, verificare se si sono verificati errori nei dispositivi sempre nello stesso sito o in tutti i siti. Se il problema riguarda molti siti, è possibile condividere le informazioni pertinenti da tutti i siti:
 - Se si verificano sempre problemi ai dispositivi in un sito specifico, identificare eventuali dipendenze e attivare in termini di: Posizione fisica
 - Ambiente
 - Meteo
 - Opzione di alimentazione (POE, iniettore o adattatore)
 - Caricamento client
- Verificare se si sono verificati errori nella periferica nello stesso sito sempre o Casuale o Tutti i siti? Se il problema riguarda molti siti, è possibile condividere le informazioni pertinenti da tutti i siti.
 - Se si verificano sempre problemi ai dispositivi in un sito specifico, identificare eventuali dipendenze e trigger in termini di: posizione fisica, ambiente, condizioni meteorologiche, opzione di alimentazione (POE, iniettore o scheda), carico dei client, se di recente è stato eseguito un aggiornamento hardware o un aggiornamento software o eventuali modifiche allo switch uplink.
- Verificare se i dispositivi sono guasti subito dopo l'installazione o subito dopo l'accensione o se sono morti all'arrivo.
- Se i dispositivi non si guastano subito dopo l'installazione, raccogliere i dati relativi al numero di giorni o mesi in cui i dispositivi sono stati attivati prima del guasto. Se la parte non fallisce immediatamente, recuperare una copia della configurazione più recente disponibile.
- Se il punto di accesso è acceso, verificare lo stato dei LED. Controllare la guida

all'installazione, la sezione - Stato del LED del punto di accesso. Collegamento di esempio : [Controllo dei LED dei punti di accesso](#)

- Se è disponibile una console o un protocollo SSH per l'access point, raccogliere i seguenti log:
 - show logging (visualizza registri)
 - show tech
 - dir flash: verificare la presenza di arresti anomali o di file di base)
 - more flash:<nomefile>
 - I file di arresto anomalo dell'access point possono essere ottenuti anche da 9800 WLC usando la procedura : [AP Crashed](#)

Ciò consente di verificare la presenza di eventuali problemi a livello di software, ad esempio arresti anomali.

- Se il punto di accesso non riesce ad accendere, verificare se il dispositivo riceve corrente sufficiente tramite UPOE o POE+. Se lo switch fornisce l'alimentazione, provare a sostituire il dispositivo con un cavo funzionante, una porta, uno switch, un iniettore di alimentazione o un adattatore di alimentazione noti, uno alla volta, per identificare la fonte del guasto.
- Per le installazioni all'aperto, verificare che la messa a terra sia corretta. In caso affermativo, raccoglie le immagini e fornisce le informazioni pertinenti nella descrizione del caso TAC.
 - Se la messa a terra non viene eseguita per i punti di accesso, fare riferimento alla serie di video sulle best practice per l'installazione all'aperto nella sezione "Informazioni correlate" di questo articolo.
 - Se il punto di accesso interno è installato in un ambiente esterno, verificare che sia presente un enclosure NEMA. Verificare eventuali perdite di acqua, corrosione o danni fisici. Si consiglia di utilizzare apparecchiature rinforzate di grado industriale per ambienti difficili.
 - È necessario evitare le richieste di stoccaggio e di sostituzione in blocco. Si consiglia di sostituirlo in caso di fallimento.
 - Nei casi in cui si verificano ripetuti errori nello stesso sito e l'errore è maggiore, richiedere al file TAC un'AIE per l'analisi degli errori. Con questo processo, la parte guasta può essere spedita al sito in cui il team hardware può eseguire un'analisi avanzata e condividere il report di guasto.
 - Ti invitiamo a prestare attenzione alla [ricerca delle notifiche](#) sul campo e agli strumenti di convalida dei numeri di serie disponibili in FN. Per un esempio di avviso sul [danneggiamento delle immagini](#) dopo l'aggiornamento, fare riferimento al [FN di errore di avvio AP](#). Si tratta di un problema software e non è necessario sostituire o sostituire l'hardware poiché sono presenti procedure di ripristino.

Conclusioni

L'utilizzo dell'elenco di controllo e l'isolamento del trigger consentono di risolvere i guasti in massa, risparmiando tempo a clienti e partner, grazie all'utilizzo della procedura corretta per la risoluzione dei problemi, l'identificazione e la sostituzione delle unità guaste.

Informazioni correlate

Se la messa a terra non viene eseguita per i punti di accesso, fare riferimento alla guida alle best practice per l'installazione all'aperto e ai video:

[Serie Video: best practice per l'installazione di punti di accesso wireless esterni](#)

Collegamenti video su YouTube:

- [Procedure ottimali per l'installazione di punti di accesso wireless esterni: panoramica](#)
- [Best practice per l'installazione di punti di accesso wireless esterni: antenna](#)
- [Procedure ottimali per l'installazione di punti di accesso wireless esterni: alimentatore](#)
- [Best practice per i punti di accesso wireless esterni: accessori di montaggio](#)
- [Procedure ottimali per l'installazione di punti di accesso wireless esterni: messa a terra](#)
- [Best practice per i punti di accesso esterni - Protezione dai fulmini](#)
- [Best practice per l'installazione di punti di accesso wireless esterni: protezione dalle intrusioni nell'acqua](#)
- [Best practice per i punti di accesso wireless esterni: avvolgimenti per cavi e connettori](#)
- [Best practice per i punti di accesso wireless esterni: enclosure elettronica o per cabinet](#)
- [AP Wireless Industriali E Per Esterni](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).