

RMA 전에 하드웨어 장애 확인 및 데이터 수집

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[무선 AP RMA에 대해 수집할 정보](#)

[결론](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 액세스 포인트의 대량 장애에 대한 데이터 체크리스트를 제공합니다. 이는 TAC에서 추가 트러블슈팅을 수행하고 RMA를 수행하는 데 유용합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Wave1, Cisco Wave2 및/또는 11AX AP에 대한 기본 지식
- Catalyst 9800 WLC와의 AP 결합 프로세스를 잘 설명합니다.
- 실내 및 실외 AP 설치 모범 사례.

사용되는 구성 요소

이 문서는 액세스 포인트의 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전에 제한되지 않으며 모든 Cisco 액세스 포인트에 적용됩니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

이 문서에서는 대량 장애 또는 AP 교체 시 하드웨어 교체를 수행하기 전에 수집해야 하는 데이터에 대한 올바른 이해를 제공합니다. 또한 향후 장애에 대한 트리거 및 데이터를 수집하기 위한 단계도 제공합니다. 수집된 데이터는 TAC에서 검증하고 추가 문제를 해결하며 필요에 따라 RMA 또는 하

드웨어 교체를 수행하는 데 유용합니다.

무선 AP RMA에 대해 수집할 정보

이 정보를 수집하고 서비스 요청을 통해 TAC에 제공하는 것이 좋습니다.

- 특정 환경에서 실패한 총 장치 수입입니다. 실패율은 얼마나 많은 유닛에서 얼마나 많은 사람이 실패했는지에 대한 명확한 정보를 제공합니다.
- 장치의 장치 부품 번호(PID) 또는 모델 및 일련 번호.
- 디바이스에 오류가 발생했을 때 실행 중이던 소프트웨어 버전입니다.
- 최근에 하드웨어 또는 소프트웨어 업그레이드를 수행했거나 업링크 스위치를 변경한 경우, 디바이스가 동일한 사이트에서 항상 장애가 발생하는지, 아니면 임의 또는 모든 사이트에서 장애가 발생하는지 확인하십시오. 영향을 받는 사이트가 많은 경우 모든 사이트에서 관련 정보를 공유하십시오.
 - 특정 사이트에서 항상 디바이스에 장애가 발생하는 경우 물리적 위치 측면에서 종속성 및 트리거가 있는지 확인합니다.
 - 환경
 - 날씨
 - 전원 공급 옵션(POE 또는 인젝터 또는 어댑터)
 - 클라이언트 로드
- 디바이스가 동일한 사이트에서 항상 장애가 발생하는지 또는 임의 또는 모든 사이트에서 장애가 발생하는지 확인합니다. 많은 사이트가 영향을 받는 경우 모든 사이트의 관련 정보를 공유하십시오.
 - 특정 사이트에서 항상 디바이스에 장애가 발생하는 경우 물리적 위치, 환경, 날씨, 전원 공급 옵션(POE 또는 인젝터 또는 어댑터), 클라이언트 로드(최근에 하드웨어 업그레이드 또는 소프트웨어 업그레이드를 수행한 경우), 또는 업링크 스위치의 변경 사항 등의 측면에서 종속 관계 및 트리거가 있는지 확인합니다.
- 설치 직후 또는 전원이 켜진 직후에 디바이스가 고장 났는지 또는 도착 시 작동하지 않았는지 확인합니다.
- 설치 후 디바이스가 즉시 실패하지 않은 경우, 장애가 발생하기 전에 디바이스가 가동된 일 또는 월 수에 대한 데이터를 수집합니다. 부품이 즉시 실패하지 않은 경우 사용 가능한 최신 구성의 복사본을 검색합니다.
- AP의 전원이 켜져 있으면 LED 상태를 확인합니다. 설치 가이드, 섹션 - 액세스 포인트 LED 상태를 확인하십시오. 샘플 링크: [액세스 포인트 LED 확인](#)
- 콘솔 또는 SSH to AP를 사용할 수 있는 경우 다음 로그를 수집합니다.
 - 로깅 표시
 - show tech
 - dir 플래시: 크래시 또는 코어 파일 확인)
 - 추가 플래시:<filename>

- AP 크래시 파일은 [AP Crash](#) 절차를 사용하여 9800 WLC에서 가져올 수도 [있습니다](#)

그러면 소프트웨어 레벨에서 충돌과 같은 문제가 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다.

- AP에 전원이 공급되지 않는 경우 UPOE 또는 POE+를 통해 장치에 충분한 전원이 공급되는지 확인하십시오. 스위치가 전원을 공급하는 경우에는 알려진 작동 케이블, 스위치 포트, 스위치, 파워 인젝터 또는 전원 어댑터를 한 번에 하나씩 교체하여 오류의 원인을 파악하십시오.
- 옥외 구축의 경우 적절한 접지가 있는지 확인합니다. 대답이 "예"인 경우 사진을 수집하고 TAC 케이스 설명에 관련 정보를 제공하십시오.
 - AP에 접지가 수행되지 않은 경우 이 문서의 "관련 정보" 섹션에 있는 실외 설치 모범 사례 비디오 시리즈를 참조하십시오.
 - 실내 AP가 실외 환경에 구축된 경우 NEMA 엔클로저가 있는지 확인합니다. 누수, 부식 또는 물리적 손상이 있는지 확인합니다. 거친 환경에는 산업용 등급의 견고한 장비를 사용하는 것이 좋습니다.
 - 비축 및 대량 교체 요청은 피해야 합니다. 실패 시 교체하는 것이 좋습니다.
 - 동일한 사이트에서 반복적으로 장애가 발생하고 장애가 더 높은 경우 TAC 파일에 장애 분석을 위한 EFA를 제출하십시오. 이 프로세스를 통해 장애 부품은 하드웨어 팀이 고급 분석을 수행하고 장애 보고서를 공유할 수 있는 사이트로 배송될 수 있습니다.
 - FN 내에서 사용 가능한 필드 알림 [필드 알림 검색](#) 및 SN 검증기 툴에 대해 주의 깊게 살펴보세요. 업그레이드 후 이미지 손상 [에](#) 대한 샘플 필드 알림은 [AP 부팅 실패 FN](#)를 참조하십시오. 이는 소프트웨어 문제이며 복구 절차가 있으므로 하드웨어를 교체하거나 교체할 필요가 없습니다.

결론

체크리스트를 활용하고 트리거를 격리하면 대량 장애가 발생할 경우 문제를 해결하고, 장애가 발생한 장치를 식별하여 교체하는 데 적합한 체계적인 단계를 사용하여 고객과 파트너의 시간을 절약할 수 있습니다.

관련 정보

AP에 접지가 수행되지 않은 경우 실외 설치 모범 사례 가이드 및 비디오를 참조하십시오.

[비디오 시리즈: 실외 무선 액세스 포인트 설치 모범 사례](#)

YouTube 비디오 링크:

- [실외 무선 액세스 포인트 설치를 위한 모범 사례: 개요](#)
- [실외 무선 액세스 포인트 설치 모범 사례: 안테나](#)
- [실외 무선 액세스 포인트 설치 모범 사례: 전원 공급 장치](#)
- [실외 무선 액세스 포인트의 모범 사례: 마운팅 액세서리](#)
- [실외 무선 액세스 포인트 설치 모범 사례: 접지](#)
- [실외 액세스 포인트에 대한 모범 사례 - 번개 방지](#)
- [실외 무선 액세스 포인트 설치를 위한 모범 사례: 물 침입 방지](#)
- [실외 무선 액세스 포인트의 모범 사례: 케이블 및 커넥터 랩](#)
- [실외 무선 액세스 포인트에 대한 모범 사례: 전자 또는 캐비닛 인클로저](#)
- [실외 및 산업용 무선 AP](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.