

知 WBC580本地绿洲平台AP信息显示异常经验案例

绿洲平台 NTP 葛松炜 2021-01-30 发表

组网及说明

不涉及

问题描述

客户使用版本为E5437的WBC580 G2设备，将型号为WX3510H的AC注册到了WBC580 G2自带的本地绿洲平台上。AC已经成功注册到了平台上，并且在平台内已经可以看到AP列表，但是现场反馈同一台AC下部分AP的信息显示存在异常，AP软件版本和IP地址不显示。

如下图，AP07和AP08的软件版本及IP地址都是“-”，无法正常显示：

AP-SHB-SF-AP06	在线	2	E435P02	AC-SHB	172.17.21.45	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP07	在线	1	-	AC-SHB	-	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP08	在线	3	-	AC-SHB	-	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP09	在线	4	E435P02	AC-SHB	172.17.21.48	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP10	在线	0	E435P02	AC-SHB	172.17.21.49	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP11	在线	1	-	AC-SHB	-	shb	3	-
AP-SHB-SF-AP12	在线	1	E435P02	AC-SHB	172.17.21.51	shb	3	-

过程分析

收集WX3510H设备的诊断信息观察，发现信息显示异常的AP在AC上注册上线及使用都正常，现场使用的AP型号均为WA6338，可知无法正常显示信息与AP型号无关：

AP-SHB-5F-AP07 47 R/M WA6338

AP-SHB-5F-AP08 6 R/M WA6338

根据现场反馈，本地绿洲平台上有报错，提示AC与平台时间存在误差



让工程师对AC的系统时间进行了调整，此条报错消失，但是AP信息显示仍然存在异常。因为只有部分AP异常，且有问题的AP是不变的，怀疑是这几台AP的系统时间和AC存在差值导致，于是让现场工程师登录这几台AP确认时间，在确认问题AP与AC之间系统时间都一致后，仍存在故障现象。

解决方法

后续让现场工程师在本地绿洲平台内进入对应AC的设备基本信息内，重置与绿洲平台的连接后，AP信息显示恢复了正常。如果遇到AC成功注册平台后，平台内AP列表不显示或AP信息显示异常的情况，可以在确定本地绿洲平台、AC及AP的系统时间都同步后，在平台设备信息内重置与平台的连接进行测试。

在绿洲平台页面顶部导航栏中选择“网络管理”，左侧导航栏中选择“总览 > 网络 > 概览”，而后在“设备”页签下的设备列表中，点击指定设备后的按钮查看设备的基本信息、运行信息以及部分功能配置信息



当鼠标悬停在线设备的“连接状态”处时，可对设备进行重启、重置连接等操作（重置连接即重置设备与绿洲平台的云连接，点击“重置连接”后设备先断开云连接，而后重新连接绿洲平台）。

