

新增无线AP无法接入客户原有无线控制器的问题

付鹏飞 2012-12-05 发表

新增无线AP无法接入客户原有无线控制器的问题

【问题描述】

某客户无线网络扩容，需要增加无线AP。新采购的无线AP到货后代理商工程开始安装，调试时发现新采购的AP无法注册到原有的AC上，因为AC不支持该型号无线AP。

【案例分析】

客户原有的无线控制器是WX5002，该AC已进入产品维护阶段，维护版本为B71；而新增无线AP为WA2620，仅支持B96及以上版本。新增的WA2620与WX5002无法配合使用。

在获悉客户无线网络扩容需求后，代理商工程师没有深入了解客户需求、确认原有无线设备信息，导致新采购的无线AP与原有的AC不兼容。从而，严重影响了项目实施，降低了客户满意度，有损专业化形象。

【经验总结】

现场工程师在技术支持的过程中，需要严格遵守《全球技术服务部技术支持规范指导书》中相关规定，向客户提供专业化、规范化的服务。对于扩容类项目，特别需要充分、细致的了解客户需求和原有网络情况，避免新增设备无法与原有的设备兼容。