Risoluzione dei problemi di Cisco Business Mobile App

Obiettivo

In questo articolo vengono fornite alcune opzioni di risoluzione dei problemi da provare quando si utilizza Cisco Business Mobile Application per eseguire la rete.

Software applicabile Versione |

Cisco Business Mobile App | 1.0.24 (link a Apple App Store)

Requisiti di sistema per l'app Cisco Business Mobile

L'app Cisco Business Mobile è supportata sui dispositivi basati su Apple iOS con iOS versione 13.0 e successive.

I seguenti dispositivi Cisco Business possono essere gestiti dall'app Cisco Business Mobile:

- Cisco Business serie 220 Smart Switch
- Cisco Business serie 250 Smart Switch
- Cisco Business serie 350 Managed Switch
- Access point Cisco Business serie 100
- Cisco Business serie 100 Mesh Extender
- Access point Cisco Business serie 200

Sommario

- Risoluzione dei problemi
 - <u>Cose semplici da provare</u>
 - Riavvio di un dispositivo specifico nella rete
 - Ripristino di una periferica specifica sulla rete
 - Abilita registrazione debug ed esporta registro
 - Utilizzare la sezione della Guida dell'applicazione
 - Disinstalla e reinstalla l'app

Introduzione

Dopo aver scaricato la nuova applicazione Cisco Business Mobile e aver configurato la rete, si verificano problemi. Odio quando succede! Di seguito sono riportate alcune indicazioni utili per risolvere il problema.

Il problema è la rete wireless mesh? In tal caso, consultare anche la sezione Risoluzione dei problemi di una rete Mesh Cisco Business Wireless.

Risoluzione dei problemi

Cose semplici da provare

A volte il problema potrebbe essere un problema. Potete provarli e vedere se funzionano.

- 1. Arrestare e riavviare l'applicazione
- 2. Disconnettersi e riconnettersi dalla rete wireless
- 3. Spegni il dispositivo mobile e riavvialo
- 4. Riavviare il modem e il router.

Riavvio di un dispositivo specifico nella rete

Se il problema riguarda una periferica specifica della rete, è possibile eseguire un riavvio tramite l'applicazione.

Passaggio 1

Dopo aver effettuato l'accesso all'applicazione Cisco Business Mobile, selezionare **Network Devices** (Dispositivi di rete).

All Sites	Lab		4		
٢			United States		
MINOR ISSUES Check notifications to resolve issues and better performance.					
Information updated 3 minutes ago. Pull down to refresh					
۞ Network Se	ettings	+ Ad	d Devices		
Networks & Devices					
1 WiFi Networks		՞∗ 1	Wired Networks		
L A Network Devices		 0 Offline 4 Online 	, ,		
Usage					
1 Clients Connecte	d	C Most	used app		
Performance					

Passaggio 2

Selezionare l'hardware da riavviare.





Fare clic sul pulsante Azioni.

Contract	CBS350	X Actions
Ci	isco Business Mobil	e
	0101	
Get	tting New Data from Devi	ce
	 Online Switch CBS350-24FP-4X 192.168.1.126 	More
	Updating information	
	5	<u></u> 1
Connections		
1/28	Connected Ports	0
Power Usage		
G Total Pow	ver Allotted 370 Watts	0
G Power Us	ed 0 Watts	0

Passaggio 4

Fare clic su **Riavvia**.



Passaggio 5

Fare clic su **Confirm** per avviare il riavvio.

Ripristino di una periferica specifica sulla rete

Se il problema riguarda una periferica specifica, provare a eseguire la procedura seguente.

- Eseguire un ripristino di fabbrica del dispositivo e disconnetterlo dalla rete. È sufficiente tenere premuto il pulsante di reset sul dispositivo per 15-20 secondi. Per istruzioni più dettagliate, fare clic su <u>Reimposta uno switch Cisco Business serie 350 manualmente o</u> <u>tramite la CLI</u> o su <u>Reimposta un CBW AP sulle impostazioni predefinite</u>.
- 2. Elimina il dispositivo dall'app.
- 3. Rilevare nuovamente e aggiungere il dispositivo.

Abilita registrazione debug ed esporta registro

La registrazione può essere estremamente utile per la risoluzione dei problemi. I registri forniscono informazioni dettagliate e dettagliate che possono essere esportate in diverse posizioni (applicazioni rilevanti sul dispositivo). È quindi possibile aprire i registri ed esaminarli. A partire dalla versione 1.0.20, i log precedenti non vengono eliminati. Le nuove informazioni di registrazione vengono aggiunte alla versione precedente. Se la funzione è attiva, questa funzione può richiedere molto spazio di storage, quindi è sufficiente attivarla per il tempo necessario.

Passaggio 1

Fare clic sul pulsante Altro.

All Sites LabNet	twork	2
MINOR Check nu and bett	ISSUES otifications to resolve issues er performance.	
Information updated right	now. Pull down to refresh	
ô Network Settings	+ Add Devices	
Networks & Devices		
2 WiFi Networks	& 2 Wired Networks	
∰ 9 Network Devices	1 Offline8 Online	
Usage		
2 Clients Connected	Most used app icloud	
Performance		
60 Unrecognized Access Points Access Points	((•)) O Radio Interferers	
All Sites Hel	p More	Passaggio 2

Fare clic sull'interruttore per abilitare i log di debug.



Passaggio 3

Selezionare un percorso per i registri da inviare. È possibile inviarli ad applicazioni in

grado di ricevere informazioni quali note, e-mail, WebEx, AirDrop, ecc. In questo esempio, i log vengono inviati a Notes, dove verrà archiviato il file.

Settings	
Cisco Business Version v1.0.19	
Settings	
Touch ID	
Enable debug logs	
CiscoBusinessLog Text Document · 1.5 MB	×
AirDrop Mail Notes	Kindle R
Сору	¢
Add Tags	\Diamond
Save to Files	

Passaggio 4

Assegnare un nome al file che verrà archiviato e quindi fare clic su Salva.

	Cattingua	
Cancel	Notes	2 Save
SAVE TO:		
New Not	e	>
This attac	hment will be saved in a n	ew note.
Debug lo	og 🚺	
CiscoBu 1.5 MB	sinessLog.log	
	1.000	
QWE	RTYU	I O P
A S	DFGHJ	KL
★ Z	XCVBN	M
123	space	return

Non dimenticare di tornare indietro e di disattivare l'interruttore Debug Log una volta scaricati i log. Salvare il registro (per condividerlo) se si contatta il supporto o si forniscono commenti e suggerimenti nella sezione seguente.

Utilizzare la sezione della Guida dell'applicazione

Per accedere alla pagina della Guida, fare clic sul pulsante? nella parte inferiore della schermata di panoramica.

All Sites LabNet	twork					
MINOR ISSUES Check notifications to resolve issues and better performance.						
Information updated right r	now. Pull down to refresh					
	+ Add Devices					
Networks & Devices						
2 WiFi Networks	2 Wired Networks					
↓↑ 9 Network Devices	1 Offline8 Online					
Usage						
2 Clients Connected	C Most used app icloud					
Performance						
60 Unrecognized Access Points	((•)) O Radio Interferers					
All Sites Hel	p More					

Passare a una pagina di supporto dei prodotti

In caso di domande su un dispositivo specifico della rete, fare clic sulla casella appropriata.



Help

More

All Sites

Verrà aperta la pagina di supporto per la famiglia. Da qui è possibile visualizzare tutta la documentazione per quella serie.

Cisco Business 2:35 PM Th	u Jun 3				\bigcirc	• ? 1	97% 🔳
< > 🏛 🗛	A Contraction of the second seco	🔒 cisco.com		৩	Û	+	C
G FW: 春明 崔 has invited	you to	Cannot Open Pa	ge	🖾 🏦 Cisco B	usiness S	Switchin	g 250
MENU		alialia cisco			(Q	:
Cisco Business /							
Cisco Busi	ness S	Switching	250	Series	6		
		The Cisco Busin of affordable sm network perform comprehensive s a solid small busing Compare Mode	ess 250 S art switch ance, see suite of no iness net	Series is the nes that com curity, and re etwork featu work.	next g bine p eliability res yo	genera powerf y with u need	tion ul a d for
Quick Resourc	es: q	uick Start Guide		Admin G	iuide		
Da	ata Sheet			Firmware			
Articles Videos C	ommunities			Related			
Design				Informa	tion		
Smartnort Best Pra	ctices for vo	ur CBS250 or CB	\$350	CBS250 Se	eries D	ata S	heet
By continuing to use ou	r website, you	acknowledge the	use of	X de	eries C	Quick S	Start
cookies. Privacy Statem	nent Change	Settings					



Se si sceglie di chattare, verrà aperta una finestra di messaggio immediato.



Se si sceglie di contattarci, verrà visualizzato un numero appropriato. Sui dispositivi che consentono le chiamate telefoniche è possibile selezionare il pulsante **Chiama**.



Condividi il tuo feedback

Nella parte inferiore della pagina della Guida è disponibile un'opzione per condividere alcuni commenti.

Let us know your thoughts!



Dopo aver fatto clic su questo collegamento, verrà visualizzata una pagina di feedback. In questa sezione potrai condividere con noi i tuoi commenti.

Questa pagina non è destinata alle domande. Questo modulo serve esclusivamente per inviare commenti e suggerimenti su eventuali problemi riscontrati, richieste di funzionalità, suggerimenti per il miglioramento, ecc.

Cisco Business 2:36 PM Thu Jun 3			\bigcirc	• ? 1	97% 🔳
< > m AA	app.smartsheet.con	n c	Û	+	C
			_		_
	_	_			
սիսիս շարտեր					
cisco smartsi	leet				
Cisco Business Mo	bile App Feedba	ck			
Cisco values your privacy. For m	ore information, see: <u>https:/</u>	/cisco.com/go/privacy			
Feedback type *					
Problem Problem Feature req	uest O Improvement	Something else			
Feedback description *					
Please provide your detailed fee	dback.				
Name				_	
Email address					
				1	
•					
App version				-	
V1.0.19					
OS version				_	
14.5.1					
Device model					
iPad Pro 9.7"					
File Upload					
Please upload screenshots or of	ther attachments.				
Drag a	and drop files here or brow	se files			

Disinstalla e reinstalla l'app

Questa opzione è probabilmente l'opzione meno preferita, in quanto è necessario ripristinare e riconfigurare l'intera rete.

Se è necessario eseguire un reset di fabbrica, è sufficiente premere e tenere premuto il pulsante di reset su ogni dispositivo per 15-20 secondi. Per istruzioni più dettagliate, fare clic sui seguenti collegamenti:

- Ripristino manuale di uno switch Cisco Business serie 350 o tramite la CLI
- <u>Ripristino di un access point CBW alle impostazioni predefinite</u>

Seguire la procedura per la <u>Configurazione dello zero del giorno</u> per ricominciare dopo aver eseguito tutte le operazioni di ripristino.

Hai bisogno di altri articoli sull'applicazione Cisco Business Mobile? Non guardare oltre! Fare clic su uno dei tag seguenti per passare direttamente all'argomento. Buon divertimento!

Panoramica Gestione dispositivi Pagina della Guida Aggiorna firmware Riavvia un dispositivo Registri di debug