

# 思科企業移動應用故障排除

## 目標

本文提供一些故障排除選項，在使用思科企業移動應用運行網路時可以嘗試使用。

## 適用軟體 | 版本

- 思科商務行動應用程式 | 1.0.24([指向Apple App Store的連結](#))

## 思科企業移動應用的系統要求

運行iOS 13.0及更高版本的Apple iOS裝置支援思科企業移動應用。

以下思科業務裝置可由思科業務移動應用管理：

- 思科商務220系列智慧型交換器
- 思科商務250系列智慧型交換器
- 思科商務350系列託管交換器
- 思科商務100系列存取點
- 思科商務100系列網狀延伸器
- 思科商務200系列存取點

## 目錄

- [疑難排解](#)
  - [嘗試的簡單操作](#)
  - [重新啟動網路上的特定裝置](#)
  - [出廠重置網路上的特定裝置](#)
  - [啟用調試日誌記錄並匯出日誌](#)
  - [使用應用程式上的「幫助」部分](#)
  - [解除安裝並重新安裝應用](#)

## 簡介

您已下載新的思科企業移動應用並設定您的網路，但現在您遇到了問題。我討厭發生這種事！下面是一些有望解決此問題的方法。

您的網狀無線網路是否是問題？如果是，您還應檢視[Cisco Business Wireless Mesh Network故障排除](#)。

## 疑難排解

## 嘗試的簡單操作

有時，問題可能只是簡單的故障。你可以試試看它們是否有效。

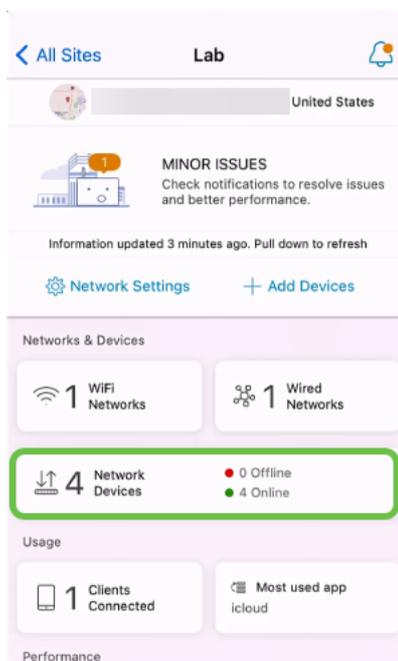
1. 關閉並重新啟動應用程式
2. 從無線網路斷開連線並重新連線
3. 關閉流動裝置並重新啟動
4. 重新啟動數據機和路由器。

## 重新啟動網路上的特定裝置

如果網路上的特定裝置出現問題，可以通過應用程式執行重新啟動。

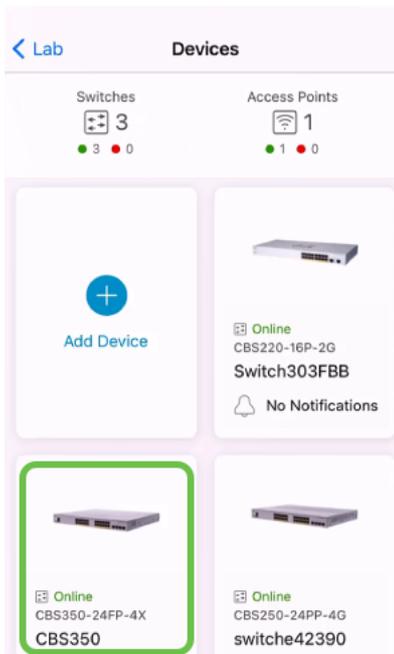
### 步驟1

登入到思科企業移動應用後，選擇**Network Devices**。



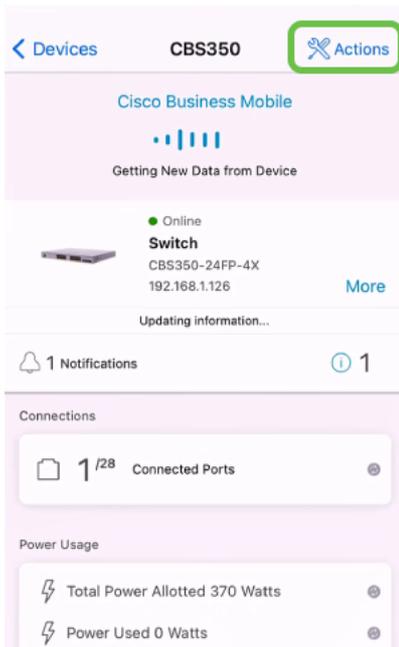
### 步驟2

選擇要重新啟動的硬體。



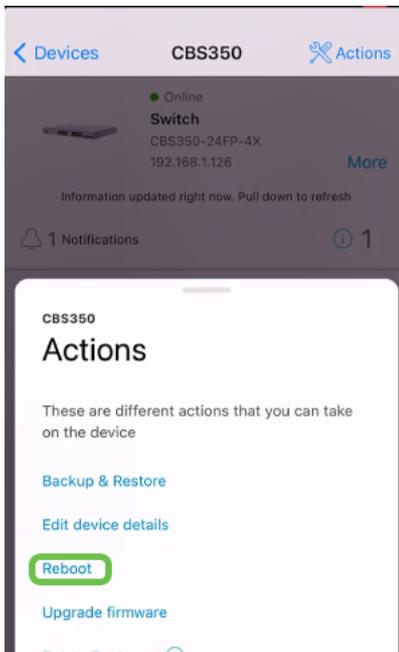
### 步驟3

按一下**Actions**按鈕。



### 步驟4

按一下「**Reboot**」。



## 步驟5

按一下「**Confirm**」以開始重新啟動。

## 出廠重置網路上的特定裝置

如果特定裝置出現問題，您也可以嘗試以下步驟。

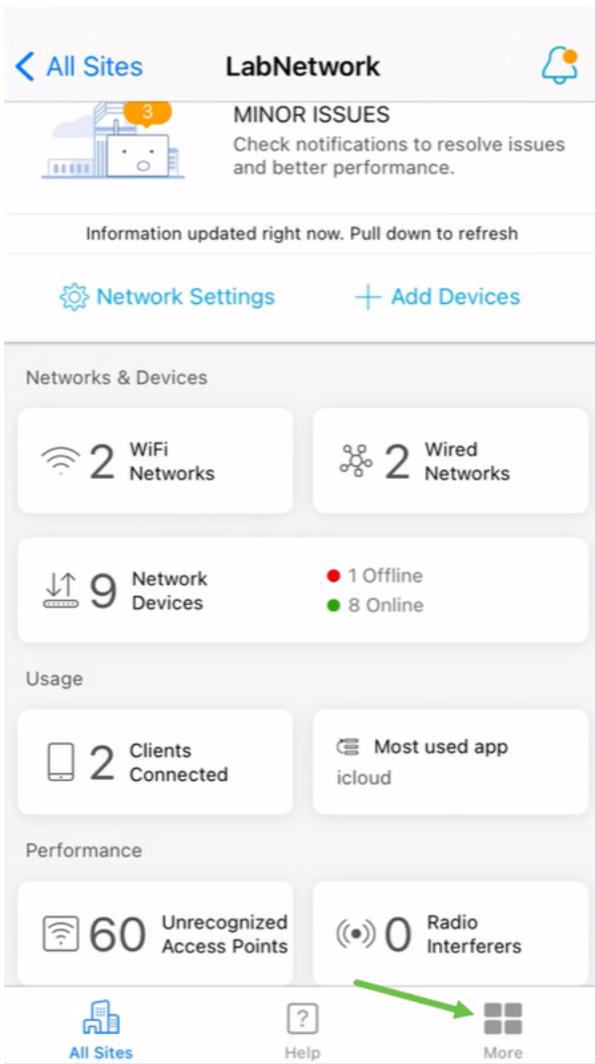
1. 對裝置執行出廠重置，然後將其從網路中斷開。只需按住裝置上的重置按鈕15到20秒即可。如果您需要更詳細的說明，請按一下[手動或通過CLI重置Cisco Business 350系列交換機](#)或[將CBW AP重置回出廠預設設定](#)。
2. 從應用中刪除該裝置。
3. 重新發現並新增裝置。

## 啟用調試日誌記錄並匯出日誌

在故障排除時，日誌記錄非常有用。日誌提供可匯出到多個位置（裝置上的相關應用程式）的深入詳細資訊。然後，您可以開啟日誌並檢視它們。自版本1.0.20起，舊日誌不會被清除。新日誌記錄資訊將新增到舊日誌記錄資訊中。如果一直開啟，這會佔用大量儲存空間。因此，僅在您需要的情況下開啟它。

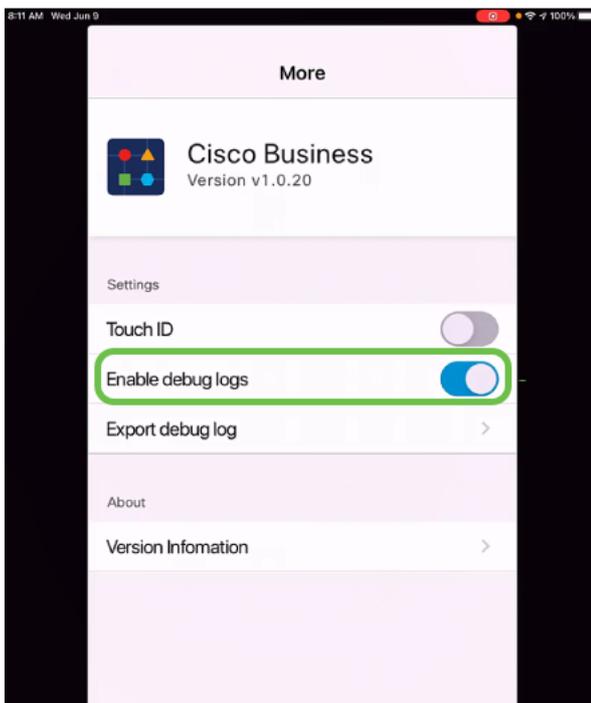
## 步驟1

按一下**More**按鈕。



步驟2

按一下切換按鈕啟用調試日誌。

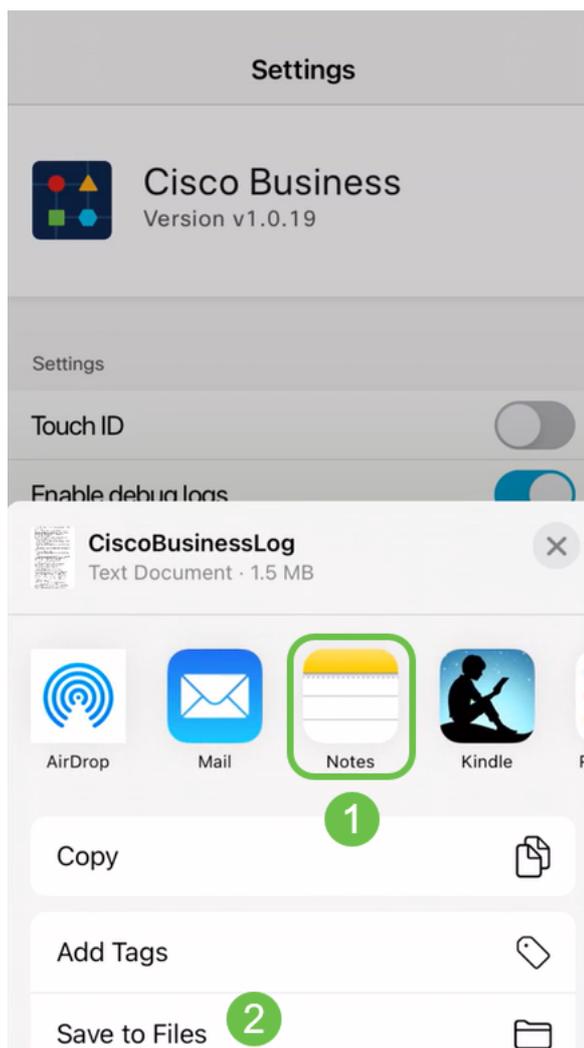


步驟3

選擇要傳送的日誌的位置。您可以將它們傳送到能夠接收資訊 (如Notes、電子郵件、

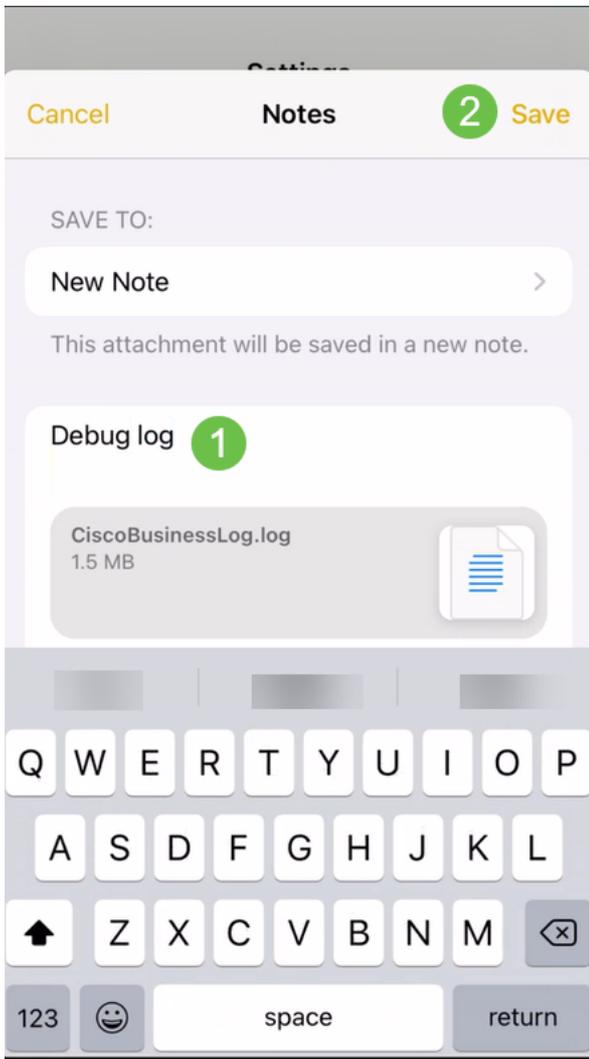
WebEx、AirDrop等) 的應用程式。在此示例中，日誌被傳送到Notes，其中將儲存檔案

。



#### 步驟4

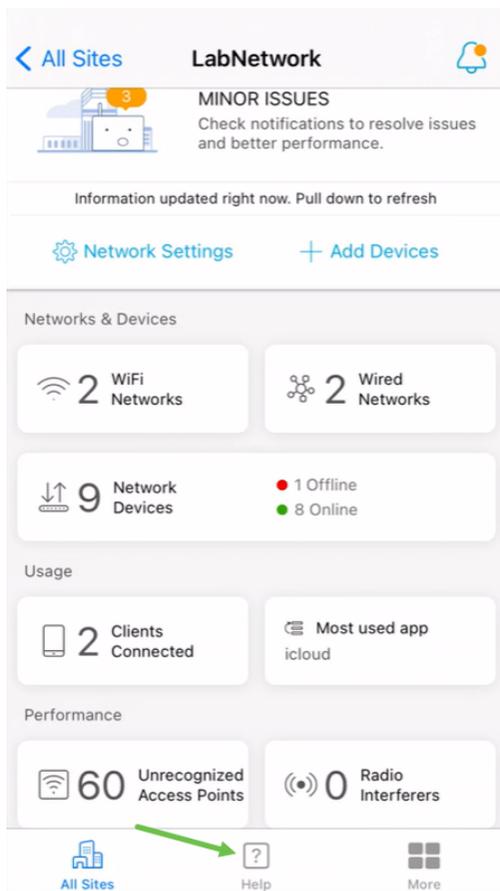
為要儲存的檔案命名，然後按一下**Save**。



下載日誌後，不要忘記返回並關閉調試日誌切換。如果您聯絡支援或在以下部分提供反饋，請務必儲存此日誌（共用）。

## 使用應用程式上的「幫助」部分

要訪問「幫助」頁面，請按一下概述螢幕底部的幫助按鈕。



## 導覽至產品支援頁面

如果您對網路中的特定裝置有任何疑問，請按一下相應的方框。

## Help

### How can we help you?

Choose from the the device families below to get more information about your device.



SWITCHING

CBS220

Product Family



SWITCHING

CBS250

Product Family

### Couldn't find what you are looking for?



Chat with us

Chat with our tech support team for help



Call us

Call out tech support team for help



All Sites

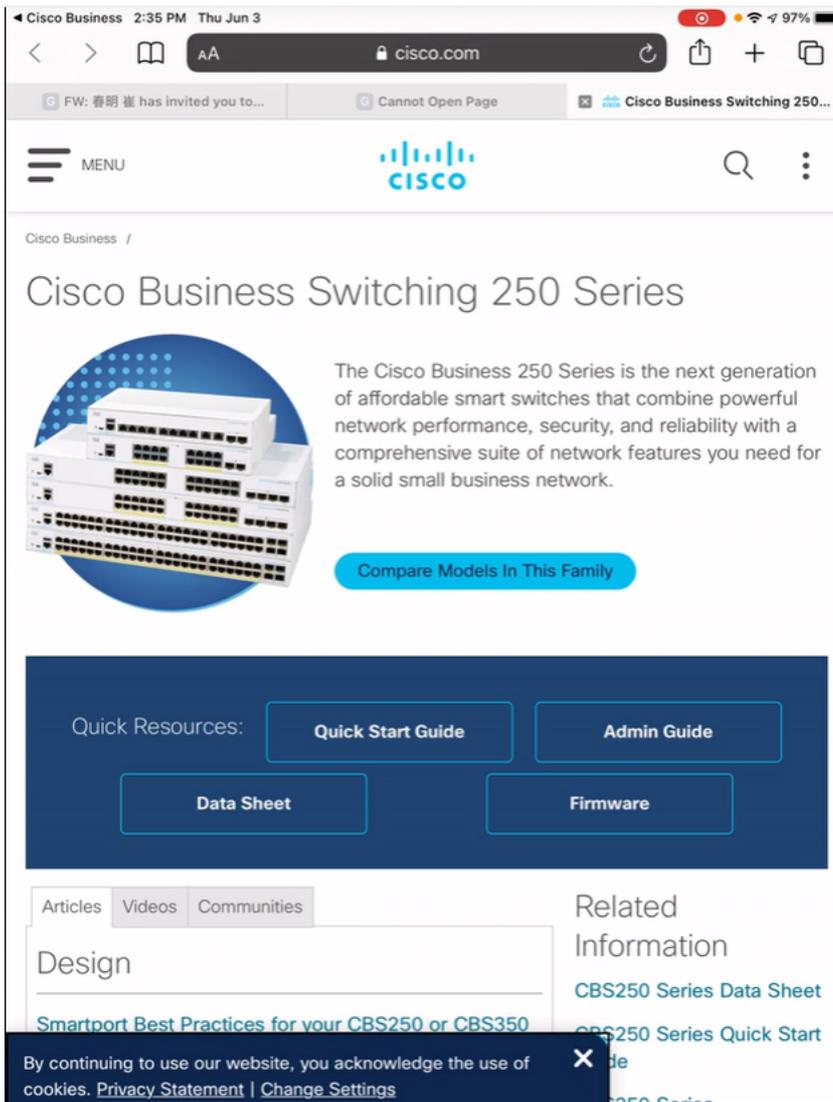


Help



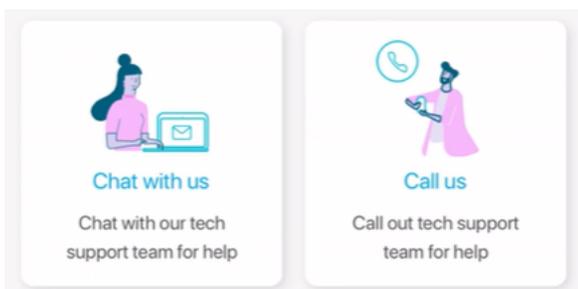
More

這將開啟該家族的支援頁面。您可以在此處檢視該系列的所有文檔。

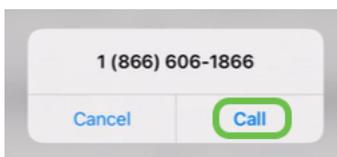


## 線上聊天或呼叫我們

如果選擇聊天，將會開啟即時消息視窗。



如果您選擇呼叫我們，將顯示相應的號碼。在允許電話呼叫的裝置上，可以選擇Call按鈕。



## 共用您的反饋

在幫助頁面的底部，您會看到一個共用一些反饋的選項。

## Let us know your thoughts!



We would love to hear from you!

[Share your feedback](#)

按一下此連結後，將會開啟一個反饋頁面。您可以在此處與我們分享反饋。

此頁面不用於提問。這僅用於針對您遇到的任何問題、功能請求、改進建議等提供反饋。

Cisco Business 2:36 PM Thu Jun 3

app.smartsheet.com

**Cisco Business Mobile App Feedback**  
Cisco values your privacy. For more information, see: <https://cisco.com/go/privacy>

**Feedback type \***

Problem  Feature request  Improvement  Something else

**Feedback description \***  
Please provide your detailed feedback.

**Name**

**Email address**

**App version**  
v1.0.19

**OS version**  
14.5.1

**Device model**  
iPad Pro 9.7"

**File Upload**  
Please upload screenshots or other attachments.

Drag and drop files here or [browse files](#)

## 解除安裝並重新安裝應用

這可能是您最不喜歡的選項，因為您必須出廠重置並重新配置整個網路。

如果需要執行出廠重置，只需按住每台裝置上的重置按鈕15到20秒即可。如果您需要更詳細的說明，請按一下以下連結：

- [手動或通過CLI重置思科商務350系列交換器](#)
- [將CBW AP重置回出廠預設設定](#)

執行所有出廠重置後，請按照[Day Zero Configuration](#)的步驟重新開始。

是否想瞭解有關思科企業移動應用的更多文章？別看了！按一下以下任意標籤以直接進入該主題。好好享受！

[概觀](#) [裝置管理](#) [幫助頁面](#) [升級韌體](#) [重新啟動裝置](#) [調試日誌](#)