

常见问题解答



我的设备门户常见问题解答，1.4 版

[我的设备常见问题解答](#) 2

[我的设备门户](#) 2

[添加新设备](#) 2

[删除丢失、被盗和不使用的设备](#) 3

[管理移动设备](#) 4

我的设备常见问题解答

我的设备门户

问：为什么需要使用“我的设备”门户？

答：您的政策可能允许您在公司网络中使用您自己的移动电话、平板电脑、打印机、网络电台，以及其他网络设备。您可以使用“我的设备”门户来注册和管理这些可以访问公司网络的设备。

笔记本电脑、移动电话或平板电脑访问互联网，这些设备通常具有自带的网络浏览器。当您第一次尝试在公司网络上使用这些设备时，系统会自动引导您进行注册，并安装所需的软件。在注册这些类型的设备时，您可能不需要使用“我的设备”门户。但是在注册设备后，您可以使用“我的设备”门户执行诸如以下操作：删除设备；将设备标记为“lost”；恢复在标记为“lost”后又找回的设备。

其他网络设备可能仅在执行音乐播放、文档打印和视频播放等活动时才需要访问网络，因此没有自带的网络浏览器。要将此类设备添加到公司网络，则需要使用“我的设备”门户。

问：为什么我看到设备 ID 会显示不同类型的信息？

答：当您添加个人设备时，设备 ID 会显示在 **Manage Devices** 页面上，并按照您在注册设备时输入的设备 ID 列出。但是，设备通常会有多个设备 ID（例如有线连接和无线连接会使用不同的值）。在这种情况下，具有多个 MAC 地址的设备将显示其主机名，作为其设备 ID。

添加新设备

问：在哪里能找到设备 ID？

答：这取决于您的设备。所有可连接到网络的设备都具有唯一标识符，用以确保所有网络通讯都指向正确的设备。此标识符通常称为 MAC 地址、Wi-Fi 地址或网络地址。它由六对以连字符分隔的字母数字字符组成，例如 00-01-0b-42-8f-82。要确认此标识符，请查阅要添加的设备的文档，或者向服务中心寻求帮助。

问：我刚刚添加了一个设备。为什么它的状态显示为“Pending”？

答：**Pending** 状态表示设备尚未调配。调配过程（使设备获得网络访问权限）可能需要 20 分钟才能完成。设备连接到网络并在思科 ISE 中注册后，其状态会变为 **Registered**。

问：我在尝试添加设备时遇到错误，系统提示设备已存在，但它并未显示在我的设备列表中。我如何才能添加此设备？

答：此错误表示已经有人将该设备添加到系统中。如果该设备未显示在您的列表中，可能是您的同事已经注册了该设备。

这种情况有以下几种解决方法：

- 如果您尝试添加的是打印机等外接设备，您需要联系帮助中心，以确定设备的当前所有者并让其帮助您解决此问题。
- 无论要添加什么类型的设备，您都可以联系帮助中心，他们可以确认是谁注册了该设备，并从数据库中将其删除，以便您能够重新注册。

问：我在尝试添加额外的设备时遇到错误，系统提示我已达到最大设备数量。我如何才能添加此设备？

答：系统管理员会确定每个人可添加到网络中的设备数量。如果达到此限制，则需要删除一个已有设备才能添加新的设备。

问：我输入了错误的设备 ID，我该如何纠正？

答：您只能使用 **Edit** 功能来更改设备说明。如果要更改设备名称或设备 ID，应首先使用 **Delete** 选项删除该设备，然后使用 **Add** 选项重新将其添加到门户。

删除丢失、被盗和不使用的设备

问：如果我有设备丢失了，该怎么办？

答：您应首先联系服务中心，确认您公司的相关政策。要在第一时间阻止捡到丢失设备的人访问您公司的网络，请在列表中选择丢失的设备，然后点击 **Lost**。系统会阻止被识别为丢失设备的设备连接到网络，并将此类设备的状态从 **Registered** 更改为 **Lost**。此外，如果设备已在移动设备管理 (MDM) 系统中注册，您可以取消该设备的注册。

问：我最近找回了丢失的设备，如何能将它重新连接到网络？

答：您应首先联系服务中心，确认您公司的相关政策。要允许设备重新访问网络，请在列表中选择相应的设备，然后点击 **Reinstate**。这样，设备无需额外调配即可连接到网络。

问：如果我有设备被盗了，该怎么办？

答：您应首先联系服务中心，确认您公司的相关政策。要在第一时间阻止被盗设备访问您公司的网络，请在列表中选择丢失的设备，然后点击 **Stolen**。系统会阻止被识别为被盗设备的设备连接到网络，并将此类设备的状态从 **Registered** 更改为 **Stolen**。

问：如何能将找回的被盗设备重新连接到网络？

答：您应首先联系服务中心，确认您公司的相关政策。要允许被盗设备重新访问网络，请在列表中选择相应的设备，然后点击 **Reinstate**。恢复后的设备将显示为 **Not Registered** 状态，必须进行调配才能连接到网络。下次尝试将恢复后的设备连接到网络时，该设备将再次执行自带设备调配过程。

问：如何删除不再使用的设备？

答：在列表中选择要删除的设备，然后点击 **Delete**。点击 **Refresh** 使所有更新反映在列表上。

管理移动设备

问：Full Wipe 与 Unenroll 有何区别？

答：仅在满足以下条件的情况下，这两个选项才可用：您的公司已将“我的设备”门户与 MDM 系统集成；且 MDM 系统支持这两个功能。许多公司使用 MDM 系统管理员工的移动设备。请根据以下说明选择适当的选项：

- **Full Wipe** 会将移动设备重置为出厂默认设置，这会删除所有已安装的应用和已保存的数据。在设备丢失或需要使用新设备替换旧设备的情况下，可选择此选项。
- **Unenroll** 仅会删除由您的公司安装的应用和设置，设备上原有的其他应用和数据仍会保留。如果您不再将某个设备用于工作，可选择此选项。



注释 如果您在 MDM 系统中注册了某个设备，以便通过它访问部门应用，在取消注册该设备后，您将失去对这些应用的访问权限。

问：在“我的设备”门户上选择“PIN Lock”与直接在设备上执行 PIN 锁定有何区别？

答：仅在满足以下条件的情况下，“PIN Lock”选项才可用：您的公司已将门户与 MDM 系统集成；且 MDM 系统和移动设备支持此功能。

移动设备通常具有锁定功能，该功能会在设定的时间段后锁定屏幕，以防止未经授权的访问。要使用此功能，您必须定义访问代码或 PIN（解锁设备时需要用到）。如果您未在移动设备上启用此锁定功能，则无法在“我的设备”门户上使用“PIN Lock”选项来锁定设备。

如果已启用此功能，您可以在“我的设备”门户上使用“PIN Lock”选项直接远程锁定您的手机。这样可以防止设备丢失后被其他人使用。但是，您无法从“我的设备”门户设置 PIN；您必须先要在移动设备上设置 PIN，才能使用“PIN Lock”功能。



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

亚太区总部
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

欧洲总部
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco 在全球拥有 200 多个办事处。相关地址、电话和传真号码可见于
Cisco 位于 www.cisco.com/go/offices 上的网站。