

# Cisco Business Mobileアプリケーションのトラブルシューティング

## 目的

この記事では、Cisco Business Mobileアプリケーションを使用してネットワークを実行するときに試すトラブルシューティングのオプションをいくつか紹介します。

## 該当するソフトウェア | バージョン

- Cisco Business Mobileアプリケーション | 1.0.24 ([Apple App Storeへのリンク](#))

## Cisco Business Mobileアプリケーションのシステム要件

Cisco Business Mobileアプリケーションは、iOSバージョン13.0以降を実行するApple iOSベースのデバイスでサポートされています。

Cisco Business Mobileアプリケーションでは、次のシスコビジネスデバイスを管理できます。

- Cisco Business 220 シリーズ スマートスイッチ
- Cisco Business 250 シリーズ スマートスイッチ
- Cisco Business 350 シリーズ マネージドスイッチ
- Cisco Business 100シリーズアクセスポイント
- Cisco Business 100シリーズメッシュエクステンダ
- Cisco Business 200シリーズアクセスポイント

## 目次

- [トラブルシューティング](#)
  - [簡単な試み](#)
  - [ネットワーク上の特定のデバイスのリポート](#)
  - [ネットワーク上の特定のデバイスを工場出荷時にリセットする](#)
  - [デバッグロギングの有効化とログのエクスポート](#)
  - [アプリケーションのヘルプセクションを使用する](#)
  - [アプリのアンインストールと再インストール](#)

## 概要

新しいCisco Business Mobile Applicationをダウンロードしてネットワークをセットアップしましたが、問題が発生しました。それが起きたら嫌だ！この問題を解決するために試すべきいくつかの点があります。

メッシュワイヤレスネットワークに問題がありますか。その場合は、「[Troubleshooting a Cisco Business Wireless Mesh Network](#)」も参照してください。

## トラブルシューティング

### 簡単な試み

時には問題は単純な問題である可能性があります。これを試してみて、それらが動作するかどうかを確認できます。

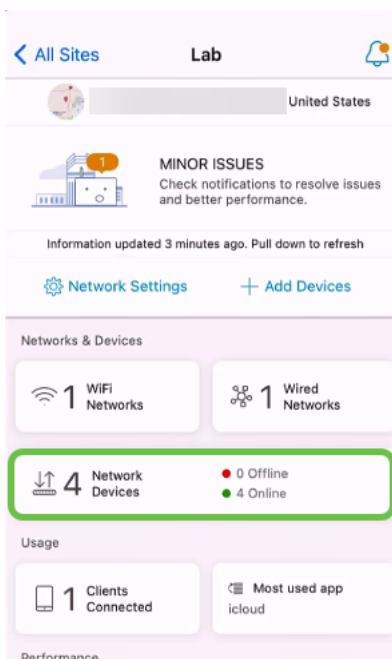
1. アプリケーションをシャットダウンして再起動する
2. ワイヤレスネットワークの切断と再接続
3. モバイルデバイスの電源を切り、再起動します
4. モデムとルータを再起動します。

### ネットワーク上の特定のデバイスのリポート

ネットワーク上の特定のデバイスに問題がある場合は、アプリケーションを介してリポートを実行できます。

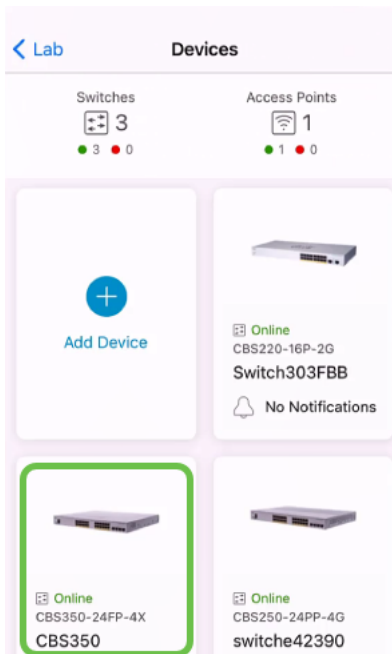
#### 手順 1

Cisco Business Mobileアプリケーションにログインしたら、[ネットワークデバイス]を選択します。



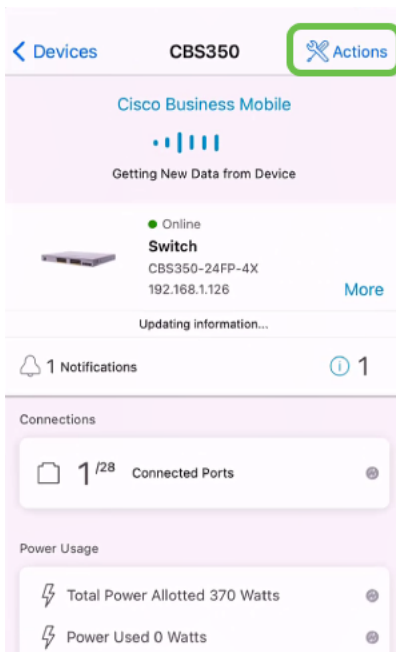
#### 手順 2

リポートするハードウェアを選択します。



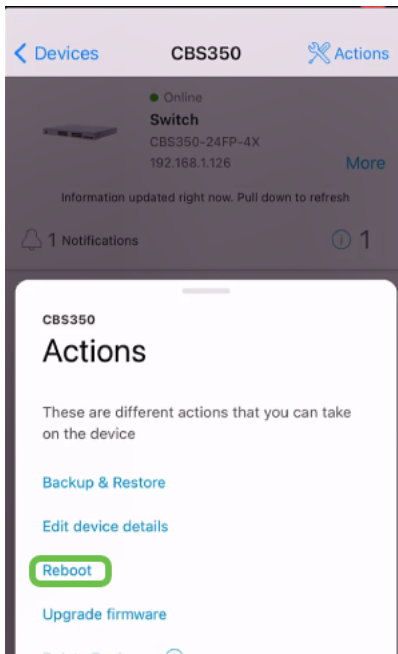
### 手順 3

[アクション]ボタンをクリックします。



### 手順 4

[Reboot]をクリックします。



## 手順 5

[確認]をクリックして、再起動を開始します。

## ネットワーク上の特定のデバイスを工場出荷時にリセットする

特定のデバイスに問題がある場合は、次の手順を試すこともできます。

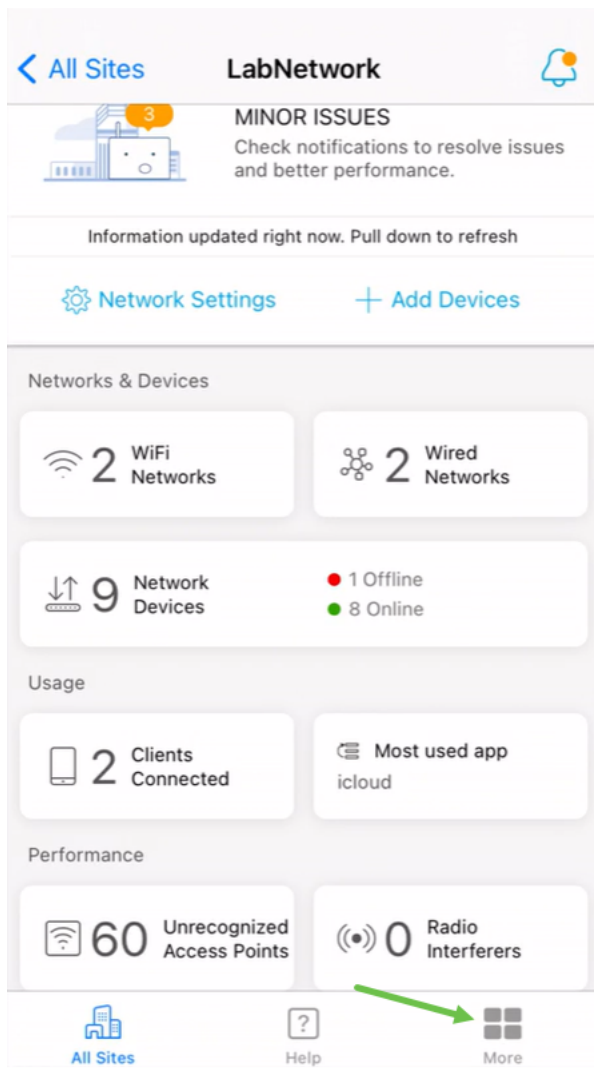
1. デバイスを工場出荷時にリセットし、ネットワークから切断します。デバイスのリセットボタンを15 ~ 20秒間押し続けるだけです。詳細な手順については、[\[Reset a Cisco Business 350 Series Switch Manually\]](#)をクリックするか、[CLIを使用するか、または\[Reset a CBW AP back to Factory Default Settings\]](#)をクリックします。
2. アプリからそのデバイスを削除します。
3. デバイスを再検出して追加します。

## デバッグロギングの有効化とログのエクスポート

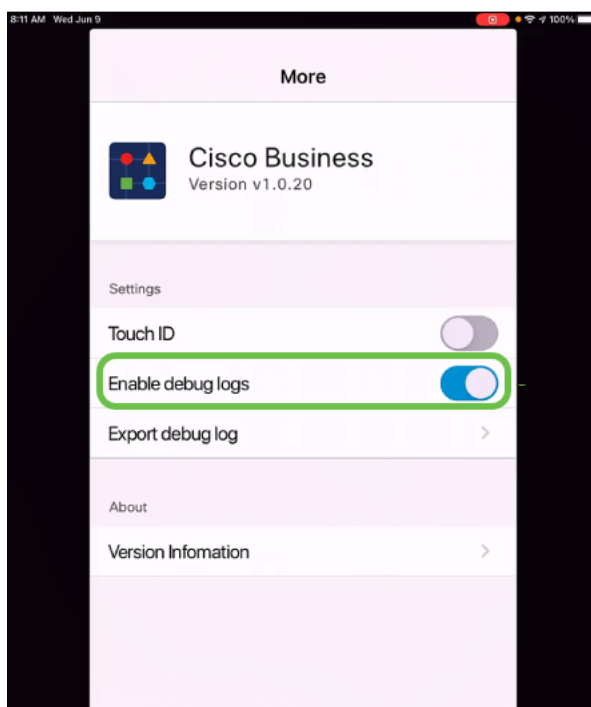
ロギングは、トラブルシューティングの際に非常に役立ちます。ログは、さまざまな場所（デバイス上の関連アプリケーション）にエクスポートできる詳細な詳細情報を提供します。ログを開いて確認できます。バージョン1.0.20では、古いログはページされません。新しいロギング情報が古いログに追加されます。オンのままにすると、ストレージが大量に消費される可能性があるため、必要な限りオンにしてください。

## 手順 1

[詳細]ボタンをクリックします。

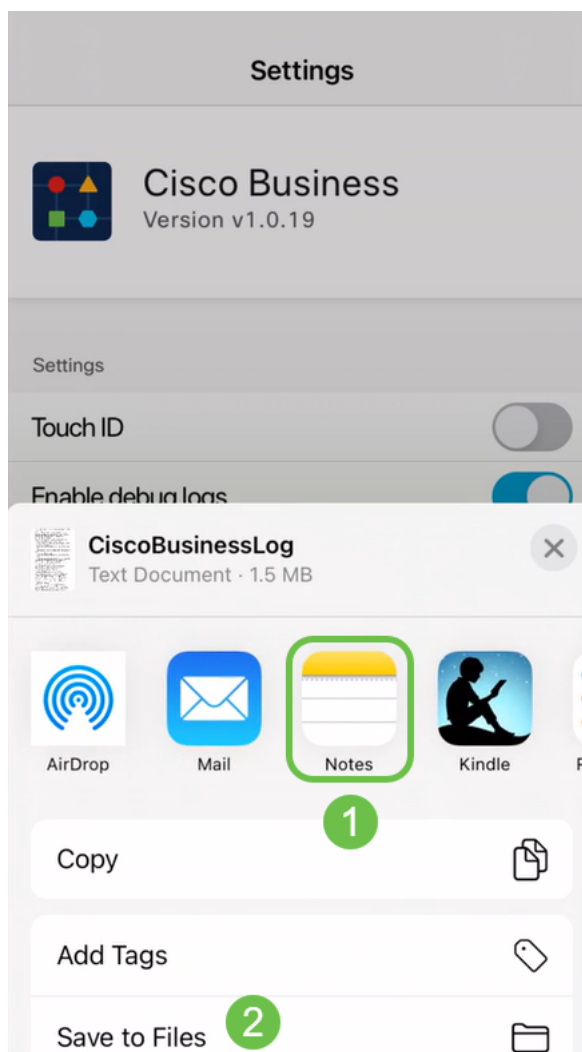


デバッグログを有効にするには、トグルボタンをクリックします。



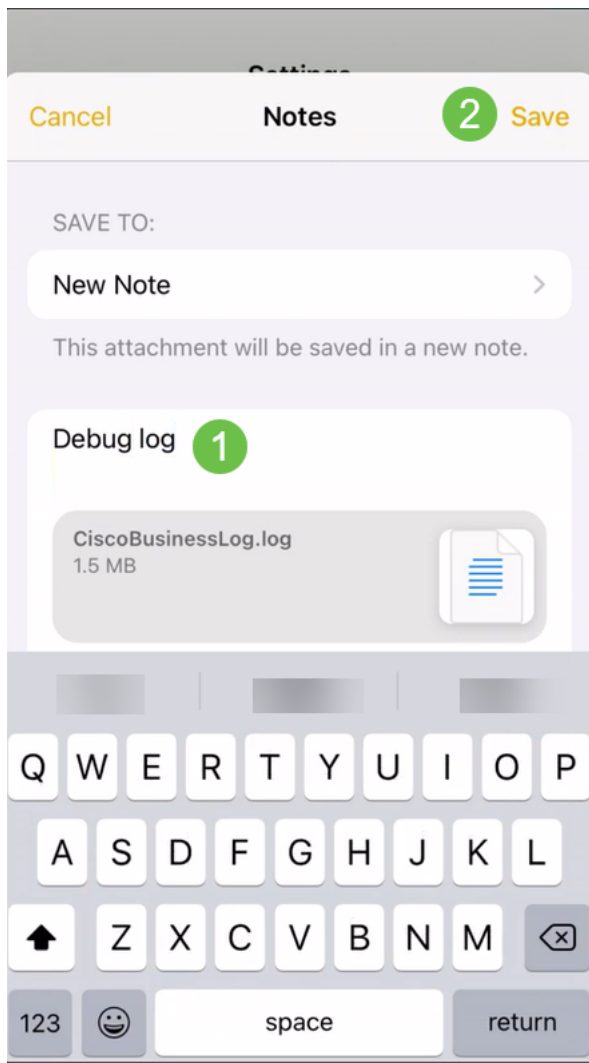
ログを送信する場所を選択します。ノート、電子メール、WebEx、AirDropなどの情

報を受信できるアプリケーションに送信できます。この例では、ログがNotesに送信され、Notesにファイルが保存されます。



#### 手順 4

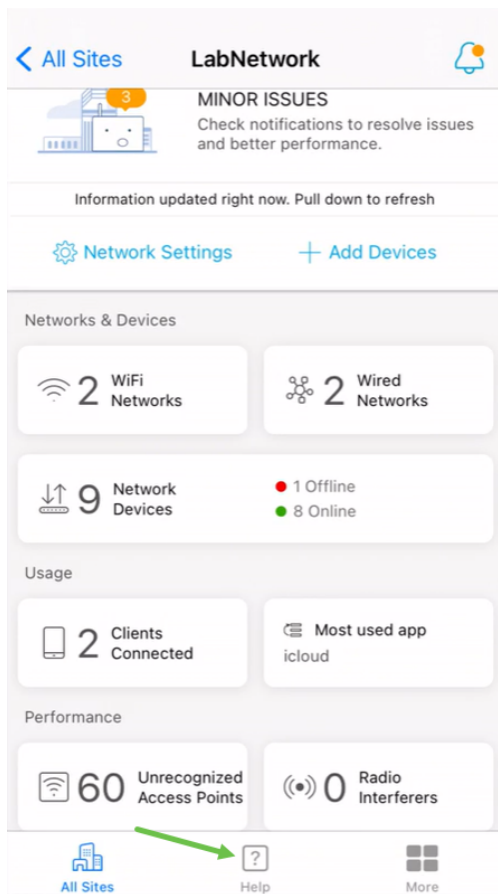
保存するファイルに名前を付けて、[保存]をクリックします。



ログをダウンロードしたら、戻って[Debug Log]トグルをオフにすることを忘れないください。次のセクションでサポートにお問い合わせいただくか、フィードバックをお寄せいただく場合は、このログを必ず保存（共有）してください。

## アプリケーションのヘルプセクションを使用する

ヘルプページにアクセスするには、概要画面の下部にあるヘルプボタンをクリックします。



## 製品サポートページに移動する

ネットワーク内の特定のデバイスに関する質問がある場合は、該当するボックスをクリックします。



## 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

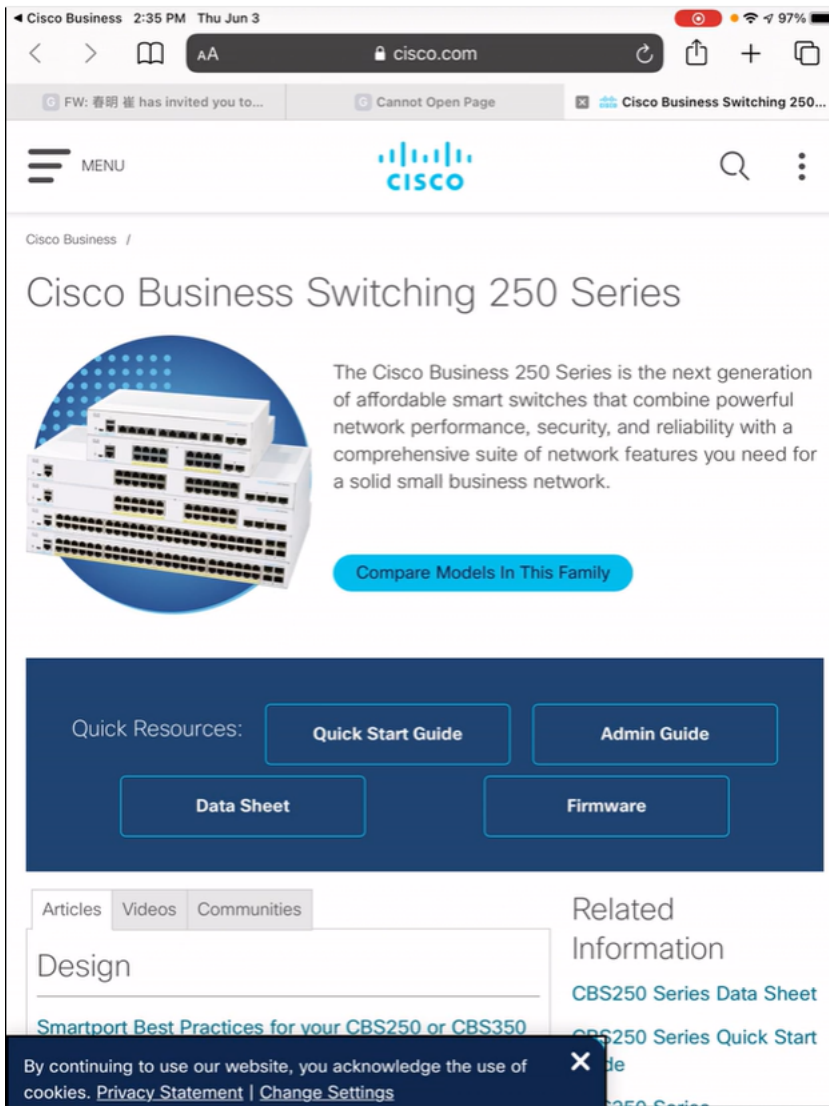


Help



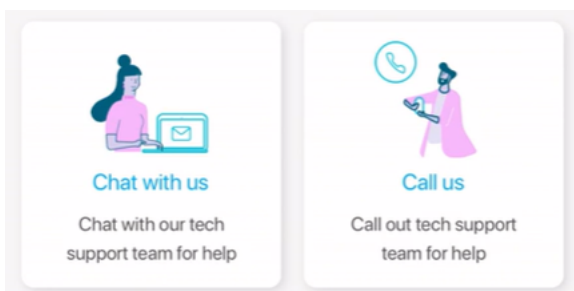
More

これで、そのファミリのサポートページが開きます。ここから、そのシリーズのすべてのドキュメントを表示できます。

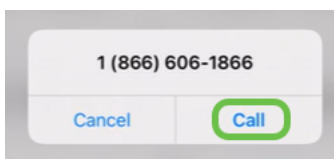


## チャットまたは電話

チャットを選択すると、インスタントメッセージウィンドウが開きます。



電話をかけることを選択すると、該当する番号が表示されます。通話を許可するデバイスでは、[通話]ボタンを選択できます。



## フィードバックの共有

ヘルプページの下部に、フィードバックを共有するオプションが表示されます。

## Let us know your thoughts!

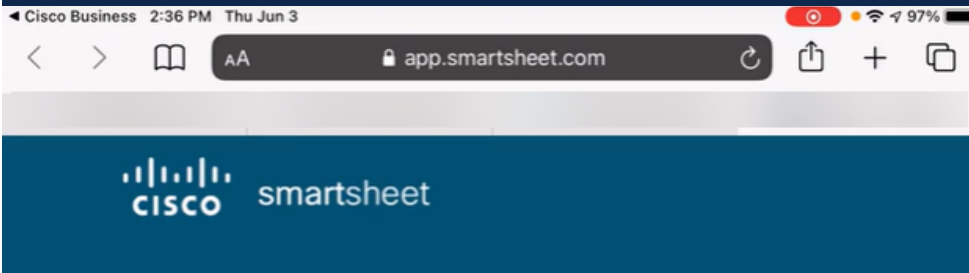


We would love to hear from you!

[Share your feedback](#)

このリンクをクリックすると、フィードバックページが開きます。フィードバックを共有できます。

このページは質問を対象としていません。これは、発生した問題、機能要求、改善提案などに関するフィードバック専用です。



### 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

#### OS version

#### Device model

#### File Upload

Please upload screenshots or other attachments.

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

## アプリのアンインストールと再インストール

このオプションは、工場出荷時のリセットとネットワーク全体の再設定が必要になるため、最も好ましくないオプションです。

工場出荷時のリセットを実行する必要がある場合は、すべてのデバイスのリセットボタンを15 ~ 20秒間押し続けるだけです。詳細な手順については、次のリンクをクリックしてください。

- [Cisco Business 350シリーズスイッチの手動またはCLIによるリセット](#)
- [CBW APを工場出荷時のデフォルト設定にリセットする](#)

すべての工場出荷時のリセットを行った後に、Day Zero Configurationの手順に従って最初からやり直します。

Cisco Business Mobileアプリケーションに関する詳細な記事をお探しですか。これ以上見ないで！次のいずれかのタグをクリックすると、そのトピックに直接移動します。楽しんで！

[概要](#) [デバイス管理](#) [ヘルプページ](#) [Upgrade Firmware](#) [デバイスのリブート](#) [デバッグログ](#)