

# 思科企业移动应用故障排除

## 目标

本文提供了使用Cisco Business Mobile应用运行网络时尝试的一些故障排除选项。

## 适用软件 | 版本

- 思科企业移动应用 | 1.0.24 ([Apple App Store链接](#))

## 思科企业移动应用的系统要求

运行iOS版本13.0及更高版本的基于Apple iOS的设备支持思科企业移动应用。

以下思科企业设备可由思科企业移动应用管理：

- 思科企业220系列智能交换机
- 思科企业250系列智能交换机
- 思科企业350系列托管交换机
- 思科企业100系列接入点
- 思科企业100系列网状扩展器
- 思科企业200系列接入点

## 目录

- [故障排除](#)
  - [简单的尝试](#)
  - [重新启动网络上的特定设备](#)
  - [出厂重置网络上的特定设备](#)
  - [启用调试日志记录并导出日志](#)
  - [使用应用程序的帮助部分](#)
  - [卸载并重新安装应用](#)

## 简介

您已下载新的思科企业移动应用并设置网络，但现在遇到问题。我恨那时！下面是一些可以尝试解决问题的事情。

您的网状无线网络是问题所在吗？如果是，您还应选中“Troubleshooting a Cisco Business Wireless Mesh Network([排除Cisco企业无线网状网络故障](#))”。

## 故障排除

## 简单的尝试

有时，问题可能只是一个小故障。你可以试试这些，看看它们能否奏效。

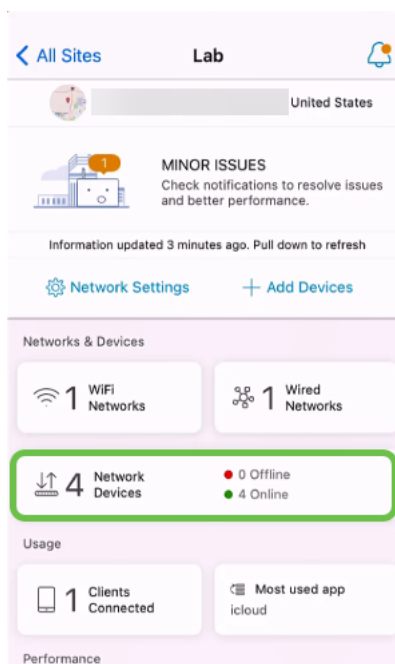
1. 关闭并重新启动应用
2. 断开和重新连接无线网络
3. 关闭移动设备并重新启动
4. 重新启动调制解调器和路由器。

## 重新启动网络上的特定设备

如果问题出在网络中的特定设备上，您可以通过应用执行重新启动。

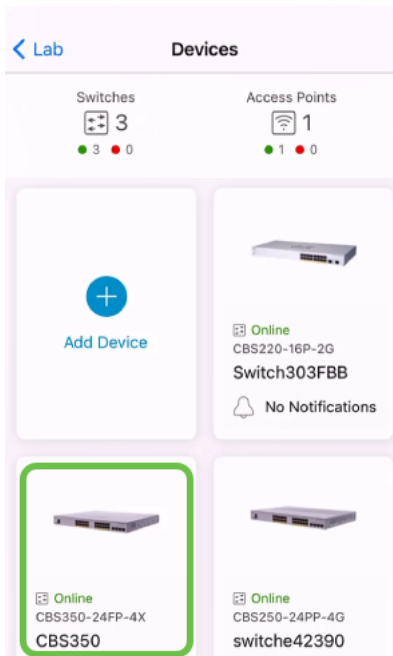
### 第 1 步

登录思科企业移动应用后，选择“网络设备”。



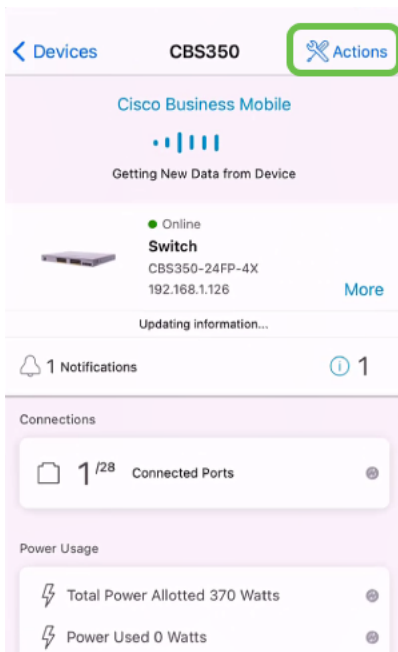
### 步骤 2

选择要重新启动的硬件。



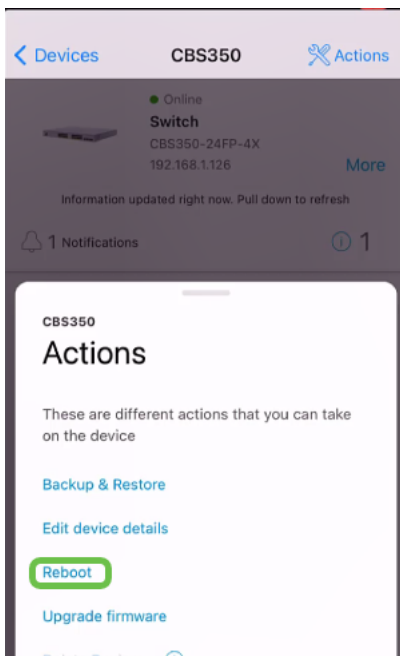
### 步骤 3

单击“操作”按钮。



### 步骤 4

单击Reboot。



## 步骤 5

单击**Confirm**以启动重新启动。

## 出厂重置网络上的特定设备

如果问题出在特定设备上，您也可以尝试执行以下步骤。

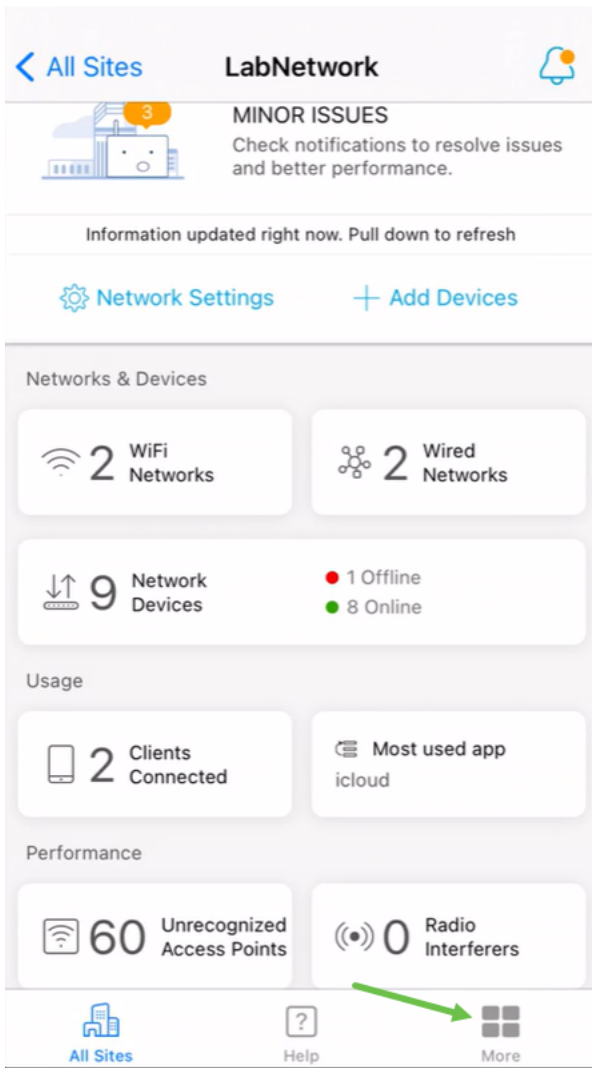
1. 重置设备并将其从网络断开。只需按住设备上的重置按钮15至20秒即可。如果需要更详细的说明，请单击[手动或通过CLI重置Cisco Business 350系列交换机](#)或将[CBW AP重置回出厂默认设置](#)。
2. 从应用中删除该设备。
3. 重新发现并添加设备。

## 启用调试日志记录并导出日志

在排除故障时，日志记录非常有用。日志提供可导出到多个位置（设备上的相关应用）的深入详细信息。然后，您可以打开日志并查看它们。自1.0.20版起，旧日志不会清除。新日志记录信息将添加到旧日志记录。如果保持打开状态，可能需要大量存储，因此只要需要打开它，就可以打开它。

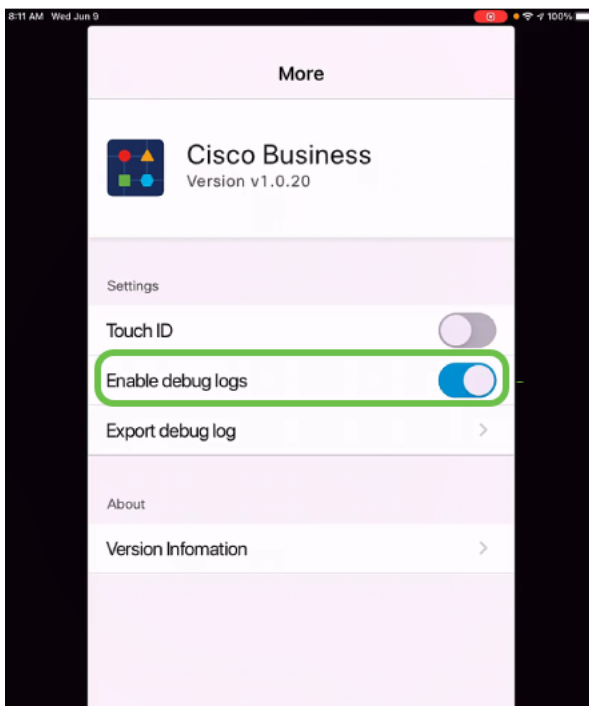
### 第 1 步

单击“More(更多)”按钮。



步骤 2

单击切换按钮以启用调试日志。

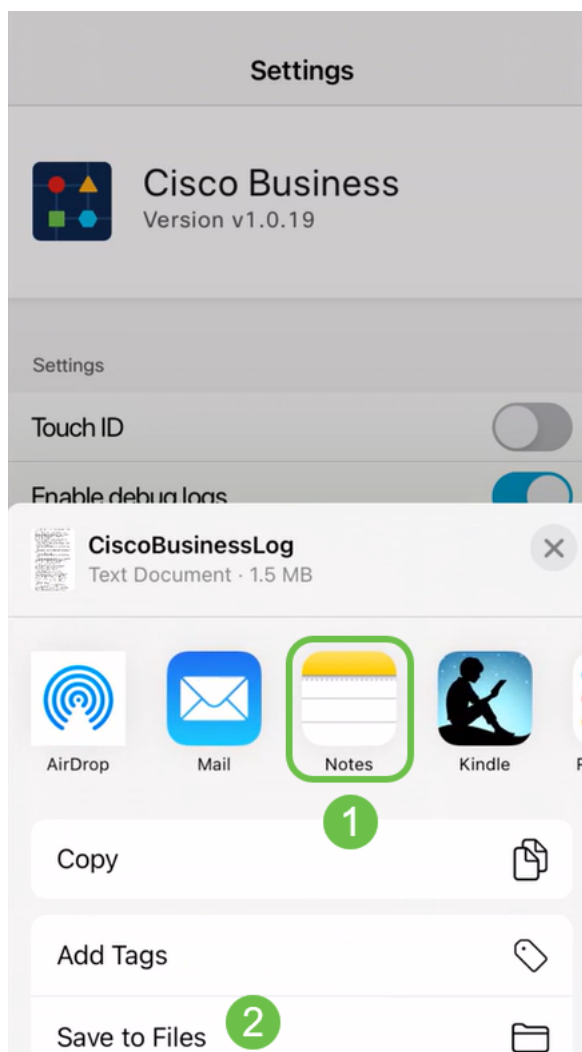


步骤 3

选择要发送的日志的位置。您可以将其发送到能够接收信息（如注释、电子邮件、

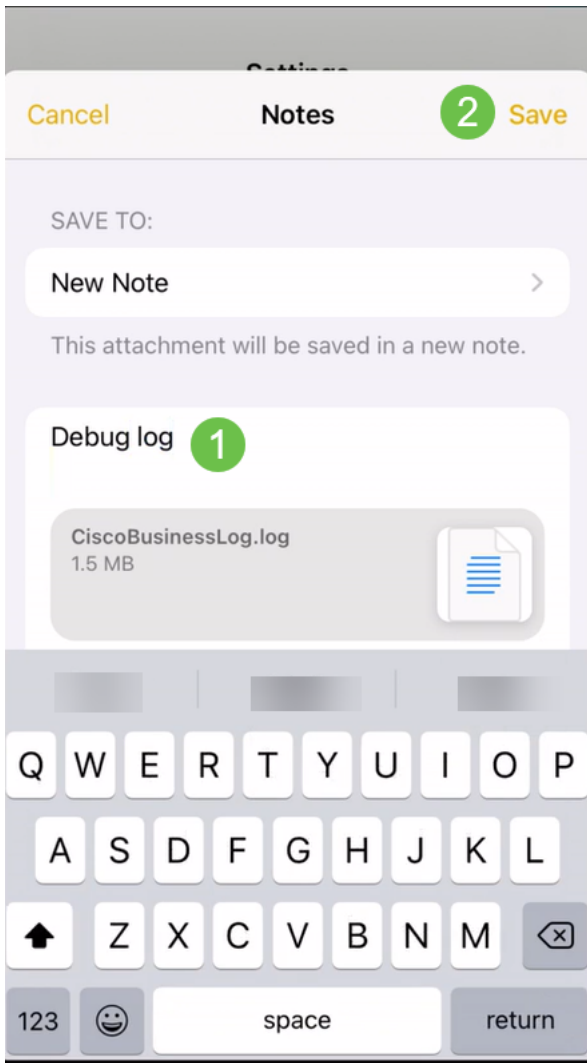
WebEx、AirDrop等)的应用。在本例中，日志被发送到Notes，文件将存储在Notes中

。



#### 步骤 4

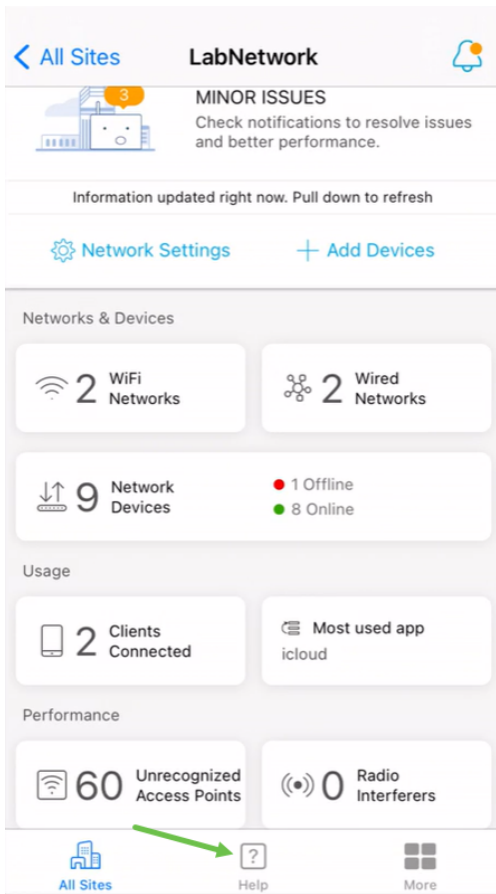
为要存储的文件命名，然后单击“保存”。



下载日志后，不要忘记返回并关闭调试日志切换。如果您在以下部分联系支持人员或提供反馈，请务必保存此日志（共享）。

## 使用应用程序的帮助部分

要访问“帮助”页面，请点击概述屏幕底部的帮助按钮。



## 导航至产品支持页面

如果您对网络中的特定设备有任何疑问，请点击相应的框。



## 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

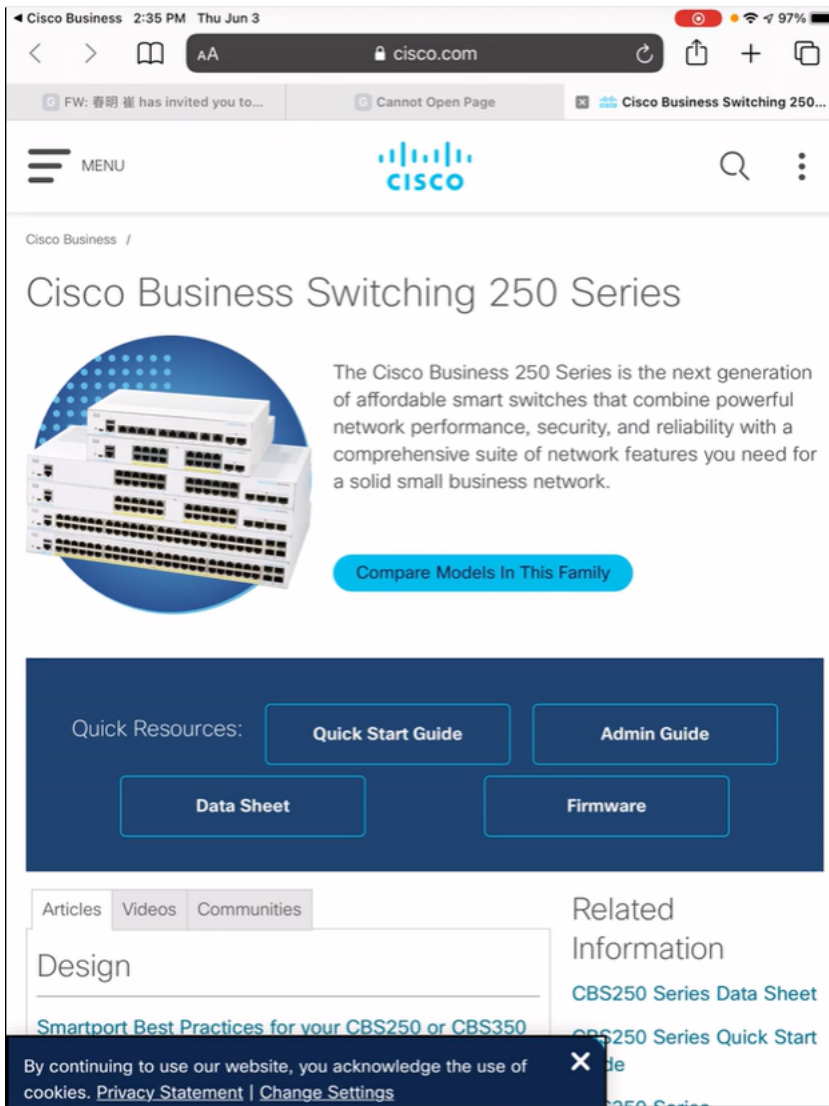


Help



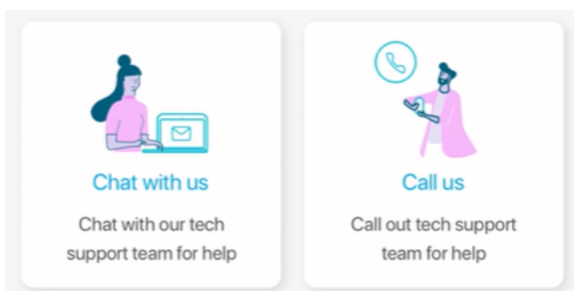
More

这将打开该系列的支持页。在此，您可以查看该系列的所有文档。

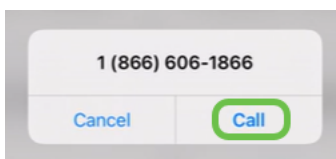


## 在线聊天或呼叫我们

如果选择聊天，将打开即时消息窗口。



如果您选择呼叫我们，将显示相应的号码。在允许电话呼叫的设备上，可以选择“呼叫”按钮。



## 分享您的反馈意见

在“帮助”页面底部，您将看到共享一些反馈的选项。

## Let us know your thoughts!

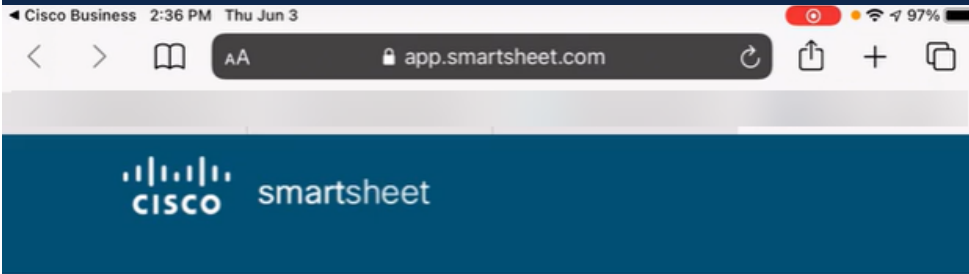


We would love to hear from you!

[Share your feedback](#)

点击此链接后，将打开反馈页面。在这里，您可以与我们分享反馈。

此页面不用于提问。这仅用于针对您遇到的任何问题、功能请求、改进建议等提供反馈。



### 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](#)

## 卸载并重新安装应用

这可能是您最不喜欢的选项，因为您必须出厂重置并重新配置整个网络。

如果需要执行出厂重置，只需按住每台设备上的重置按钮15至20秒。如果您想要更详细的说明，请点击以下链接：

- [手动或通过CLI重置Cisco Business 350系列交换机](#)
- [将CBW AP重置回出厂默认设置](#)

执行所有出厂[重置后](#)，按照零日配置的步骤重新开始。

要了解有关思科企业移动应用的更多文章吗？别再看了！单击下面的任何标签直接进入该主题。享受！

[概述](#) [设备管理](#) [帮助页面](#) [升级固件](#) [重新启动设备](#) [调试日志](#)