

常见问题解答



我的设备门户常见问题，版本 1.3

[我的设备常见问题](#) 2

[我的设备门户](#) 2

[添加新设备](#) 2

[删除丢失、被盗和不用的设备](#) 3

[管理移动设备](#) 4

我的设备常见问题

我的设备门户

问：为什么需要使用我的设备门户？

答：您的公司策略可能允许您在公司网络上使用移动电话、平板电脑、打印机、网络电台及其他网络设备。您可以使用我的设备门户注册和管理这些在公司网络上的设备。

如果您使用笔记本电脑、移动电话或平板电脑来访问互联网，通常会使用设备自带的网络浏览器。当您第一次尝试在公司网络上使用这些设备时，系统会自动引导您注册和安装所需的软件。您可能不需要使用我的设备门户来注册这些类型的设备。但是，注册设备后，您可以使用我的设备门户对它们执行诸如以下操作：删除设备；将设备标记为“丢失”；或者恢复被标记为“丢失”但后来找回的设备。

其他网络设备没有自带网络浏览器，因为它们仅在用来听音乐、打印文档和观看视频等活动时才需要访问网络。如果要将这些类型的设备添加到公司网络，需要使用我的设备门户。

问：为什么显示不同类型的设备 ID 信息？

答：当您添加个人设备时，设备 ID 信息显示在 **Manage Devices**（管理设备）页面上，并根据您在注册设备时输入的设备 ID 列出。但是，设备通常有多个设备 ID（例如，有线连接和无线连接使用不同的值）。在这种情况下，有多个 MAC 地址的设备将显示其主机名作为设备 ID。

添加新设备

问：在哪里能找到设备 ID？

答：这取决于设备。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信都指向正确的设备。该标识符通常称为 MAC 地址、Wi-Fi 地址或网络地址。它包括以连字符分隔的六对字母数字字符，例如 00-01-0b-42-8f-82。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（待处理）？

答：**Pending**（待处理）状态表示设备仍未调配。调配过程（使设备能够接入网络）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，其状态会更改为 **Registered**（已注册）。

问：我尝试添加设备时出错，系统提示设备已存在，但它并未在我的设备列表中列出。我如何才能添加此设备？

答：该错误表示有人已将您的设备添加到系统。如果该设备未显示在您的列表中，表明您的同事已注册了该设备。

这种情况有几种解决方法：

- 如果尝试添加诸如打印机之类的设备，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。
- 无论您要添加什么类型的设备，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删除它，以便您重新注册。

问：我尝试添加另一个设备时出错，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：系统管理员确定每个人可添加到网络的设备数量。如果达到该限制，需要删除一个已有设备后才能添加一个新设备。

问：我输入了错误的设备 ID，该如何纠正？

答：您只能编辑设备说明。如果要更改设备名称或设备 ID，应该首先删除设备，然后将其重新添加到门户。

删除丢失、被盗和不用的设备

问：如果我有设备丢失了，该怎么办？

答：应首先联系服务中心以按公司策略执行。要立即阻止寻获您丢失设备的人访问您的公司的网络，请在列表中选择丢失的设备并点击 **Lost**（丢失）。系统会阻止被识别为丢失设备的设备连接到网络，还会将此类设备的状态从 **Registered**（已注册）更改为 **Lost**（丢失）。此外，如果设备已在移动设备管理 (MDM) 系统中注册，可以对其取消注册。

问：我最近找回了丢失的设备。如何将它重新连接到网络？

答：应首先联系服务中心以按公司策略执行。要允许设备重新访问网络，请在列表中选择相应的设备并点击 **Reinstate**（恢复）。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：应首先联系服务中心以按公司策略执行。要立即阻止盗走您设备的人访问公司网络，请在列表中选择丢失的设备并点击 **Stolen**（被盗）。系统会阻止被识别为被盗设备的设备连接到网络，还会将此类设备的状态从 **Registered**（已注册）更改为 **Stolen**（被盗）。

问：如何将找回的被盗设备重新连接到网络？

答：应首先联系服务中心以按公司策略执行。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并点击 **Reinstate**（恢复）。恢复后的设备将显示 **Not Registered**（未注册）状态，必须进行调配才能连接到网络。下次尝试使用恢复后的设备连接到网络时，该设备将再次完成自带设备调配过程。

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并点击 **Delete**（删除）。点击 **Refresh**（刷新）可查看列表的所有更新。

管理移动设备

问： **Full Wipe**（完全擦除）和 **Unenroll**（取消注册）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：您的公司已经将我的设备门户与 MDM 系统集成；且 MDM 系统支持这些功能。许多公司使用 MDM 系统管理员工的移动设备。选择适当的选项：

- **Full Wipe**（完全擦除）会将移动设备重置为出厂默认设置，这会删除已安装的应用和数据。如果丢失设备或要换用新设备，可选择此选项。
- **Unenroll**（取消注册）仅删除您的公司安装的那些应用和设置。其他已安装在设备上的应用和数据仍会保留。如果您在工作中不再需要使用该设备，可选择此选项。



注释 如果已在 MDM 系统中注册了设备来访问部门应用，则对设备取消注册后，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（PIN 锁定）与直接在设备上锁定有何区别？

答： 仅在满足以下条件的情况下，PIN Lock（PIN 锁定）才可用：您的公司已经与 MDM 系统集成；且 MDM 系统和移动设备支持此功能。

移动设备通常带有锁定功能，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）。如果未在移动设备上启用此锁定功能，将无法在我的设备门户上使用 PIN Lock（PIN 锁定）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（PIN 锁定）立即远程锁定您的手机。这样可防止丢失的设备被其他人使用。但是，您不能从我的设备门户设置 PIN；在使用此功能之前，您必须在移动设备上设置 PIN。



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。