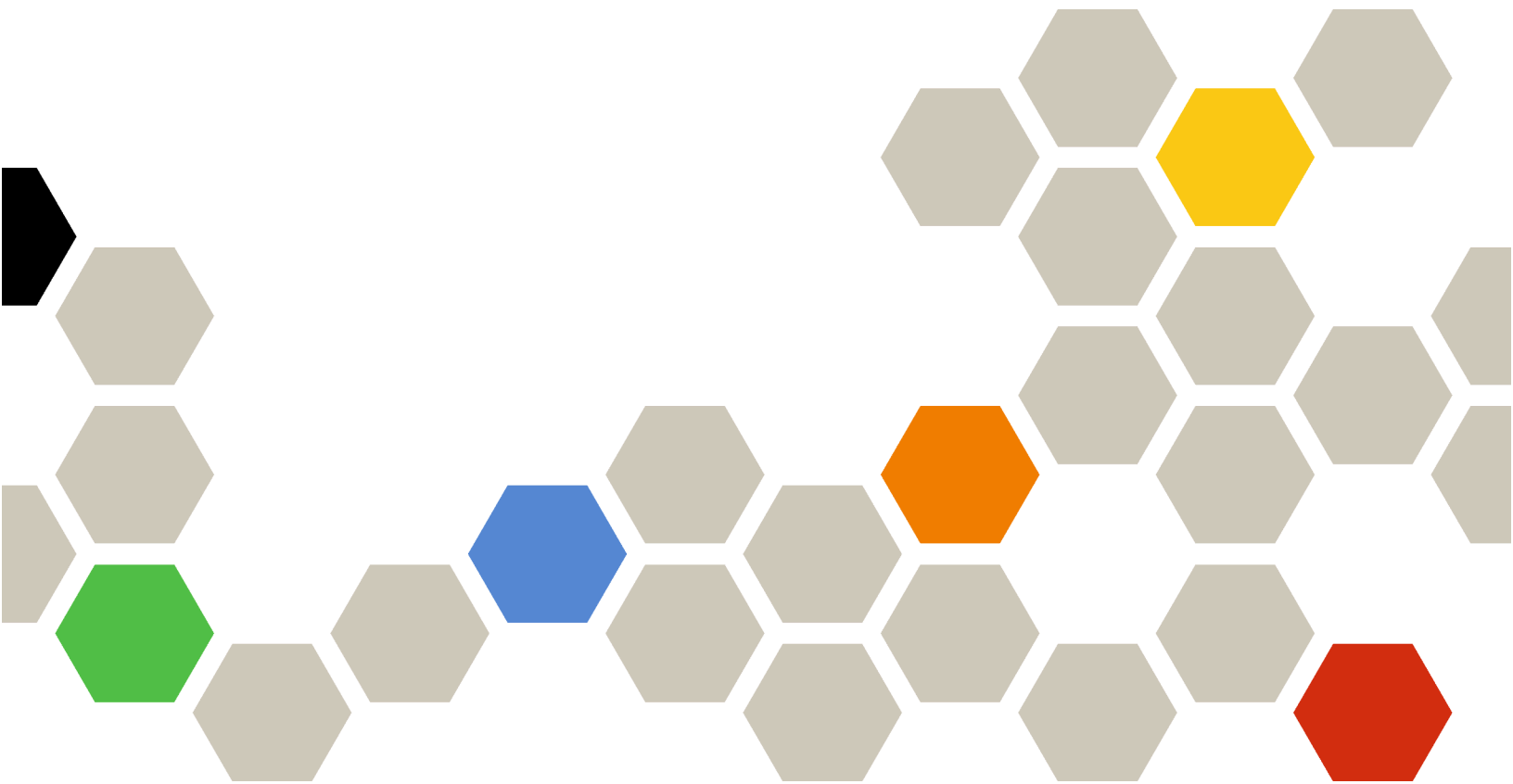




Lenovo XClarity Orchestrator

คู่มือการระบุนปัญหา



เวอร์ชัน 2.1

หมายเหตุ

ก่อนที่จะใช้ข้อมูลนี้และผลิตภัณฑ์ที่รองรับ โปรดอ่าน [คำประกาศทั่วไปและคำประกาศทางกฎหมายในเอกสารแบบออนไลน์](#) ของ XClarity Orchestrator

ตีพิมพ์ครั้งที่สอง (กรกฎาคม 2024)

© Copyright Lenovo 2020, 2024.

คำประกาศสิทธิ์จำกัดและสิทธิ์ต้องห้าม: หากข้อมูลหรือซอฟต์แวร์ถูกนำเสนอตามสัญญาของ General Services Administration "GSA" การใช้งาน การผลิตซ้ำ หรือการเปิดเผยข้อมูลจะอยู่ภายใต้ข้อจำกัดที่กำหนดไว้ในสัญญาเลขที่ GS-35F-05925

สารบัญ

สารบัญ	i	การแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อ	35
ข้อมูลสรุปของการเปลี่ยนแปลง	iii	ไม่สามารถเข้าถึง Lenovo XClarity Orchestrator	35
บทที่ 1. การขอความช่วยเหลือและความช่วยเหลือด้านเทคนิค	1	ไม่สามารถเชื่อมต่อตัวจัดการทรัพยากร	36
บทที่ 2. การตรวจสอบการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่	3	สูญเสียการเชื่อมต่อกับตัวจัดการทรัพยากรในทันที	37
บทที่ 3. การตรวจสอบเหตุการณ์	7	สูญเสียการเชื่อมต่อกับทรัพยากรในทันที	37
บทที่ 4. การทำงานกับการบริการและการสนับสนุน	9	การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องและการรักษาความปลอดภัย	38
การส่งข้อมูลเป็นครั้งคราวไปให้ Lenovo	9	ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ XClarity Orchestrator	38
การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับ XClarity Orchestrator	11	ไม่สามารถตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ LDAP ภายนอก	39
การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์	12	การตรวจสอบความถูกต้องของการรับรองเซิร์ฟเวอร์ล้มเหลว	40
การนำเข้าข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์	15	ใบรับรอง SSL ไม่น่าเชื่อถือ	40
การสร้างและกำหนดผู้ติดต่อสำหรับการบริการและการสนับสนุน	16	การแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการไม่ดีหรือช้า	41
การเปิดतिकเกิดบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home	17	การแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตผู้ใช้	41
การเปิดतिकเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo	21	การตอบสนองของ JSON ล้มเหลว ข้อผิดพลาด การแยกวิเคราะห์ และข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิดอื่นๆ	41
การดูतिकเกิดบริการและสถานะ	24	รายการเมนู ไอคอนแถบเครื่องมือ และปุ่มถูกปิดใช้งาน	41
การดูข้อมูลการรับประกัน	27	ส่วนติดต่อผู้ใช้ไม่แสดงภาษาที่ต้องการ	42
บทที่ 5. การแก้ไขปัญหาด้วย XClarity Orchestrator	31	เวลาในการโหลดช้าหรือดูเหมือนไม่ตอบสนอง รอ นานกว่าจะรีเฟรช หรือการแสดงที่ไม่เหมาะสม	42
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งและการยกเลิกการติดตั้ง	31	ข้อมูลสูญหายโดยไม่คาดคิด	42
การติดตั้งล้มเหลวอย่างไม่คาดคิด	31	เว็บเบราว์เซอร์ไม่ตอบสนองเมื่อมีแท็บหลายแท็บเปิดอยู่	42
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกาค้นพบและการจัดการ	31	การแก้ไขปัญหาการควบคุมการเข้าถึง	43
ไม่พบอุปกรณ์	31	การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการส่งต่อข้อมูล	43
ไม่สามารถจัดการอุปกรณ์	33	การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมระยะไกล	44
ไม่สามารถจัดการฮับการจัดการได้	35	เริ่มเซสชันระบบควบคุมระยะไกลไม่ได้	44
		ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้	45
		ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ในโหมดผู้ใช้คนเดียว	45

การควบคุมระยะไกลสามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้ แต่ไม่มีวิธีโอทีใช้งานได้	46	การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์	49
เซิร์ฟเวอร์ไม่ปรากฏในรายการเพื่อเพิ่มเซสชันใหม่	47	เกิดข้อผิดพลาดในการเปิดใช้งานเมื่อปรับใช้รูปแบบการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์	49
สถานะของเซิร์ฟเวอร์ในเซสชันการควบคุมระยะไกล ไม่ตรงกับสถานะใน XClarity Orchestrator	47	การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการ	50
ไม่สามารถติดตั้งไดรฟ์หรืออิมเมจบนเซิร์ฟเวอร์ได้	47	ไม่สามารถใช้งานระบบปฏิบัติการ.	50
ไม่แสดงตัวเลือกสื่อเก็บข้อมูลในรายชื่ออุปกรณ์สื่อ ระยะไกลที่ใช้งานได้สำหรับการติดตั้ง	48	ไม่สามารถนำเข้าไฟล์ไปยังที่เก็บอิมเมจ OS ได้.	51
ไม่สามารถดำเนินการเปิด/ปิดเครื่อง	48	โปรแกรมติดตั้ง OS ไม่พบดิสก์ไดรฟ์ที่คุณต้องการติดตั้ง	51
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตเฟิร์มแวร์	49	ปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ VMware ESXi.	51
		ปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ Red Hat และ SUSE Linux	53

ข้อมูลสรุปของการเปลี่ยนแปลง

รุ่นที่ตามมาของซอฟต์แวร์การจัดการ Lenovo XClarity Orchestrator รองรับซอฟต์แวร์ใหม่ การปรับปรุงซอฟต์แวร์ และการแก้ไขต่างๆ

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขในไฟล์ประวัติการเปลี่ยนแปลง (*.chg) ที่ให้มาในแพคเกจการอัปเดต

เวอร์ชันนี้รองรับการปรับปรุงต่อไปนี้อย่างสมบูรณ์และการแก้ไขปัญหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในการรีลีสก่อนหน้า โปรดดู [มีอะไรใหม่](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ฟังก์ชัน	รายละเอียด
การบริการและการสนับสนุน	คุณสามารถดูข้อมูลสรุปของเหตุการณ์ที่สร้างทริกเกอร์บริการได้ (ดู การดูทริกเกอร์บริการและสถานะ)

บทที่ 1. การขอความช่วยเหลือและความช่วยเหลือด้านเทคนิค

หากคุณต้องการความช่วยเหลือ การบริการ หรือความช่วยเหลือด้านเทคนิคสำหรับ Lenovo XClarity Orchestrator คุณจะพบว่า Lenovo นั้นมีแหล่งข้อมูลมากมายที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือคุณ

ก่อนจะเริ่มต้น

สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหมายเลขที่ติดต่อ ทรัพยากร และคำแนะนำเพื่อให้คุณได้รับการสนับสนุนที่ดีที่สุดเมื่อคุณต้องการ ในที่ที่คุณต้องการ โปรดดูที่ [เว็บเพจแผนสนับสนุนของ Lenovo – ซอฟต์แวร์](#)

ขั้นตอน

- ถามคำถามและค้นหาคำตอบโดยใช้ [เว็บไซต์กระดานสนทนาชุมชน Lenovo XClarity](#)
- ส่งแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับ XClarity Management Hub โดยคลิก [ส่งแนวคิดต่างๆ](#) จากเมนู [บัญชีผู้ใช้](#) (👤) ในเว็บอินเทอร์เฟซมุมมองบนขวา หรือโดยไปที่ [เว็บไซต์ Lenovo XClarity Ideation](#) โดยตรง
- ตรวจสอบบันทึกเหตุการณ์ และปฏิบัติตามการดำเนินการที่แนะนำเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดใดๆ (โปรดดู [การตรวจสอบเหตุการณ์](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ค้นหาแนวทางแก้ปัญหาที่ระบุการได้ และทำตามการดำเนินการที่แนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ สำหรับขั้นตอนการแก้ไขปัญหาล่าสุด โปรดดู
- เข้าไปที่ [เว็บไซต์ Lenovo Data Center Support](#) เพื่อค้นหาเคล็ดลับและเทคนิคล่าสุดในการแก้ไขปัญหาที่คุณอาจพบในการใช้งาน XClarity Orchestrator [เกร็ดแนะนำด้านเทคนิค](#)เหล่านี้มีขั้นตอนต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ XClarity Orchestrator ในการค้นหาเคล็ดลับทางเทคนิคที่ใช้กับผลิตภัณฑ์ของคุณ:
 1. ไปที่ [เว็บไซต์ Lenovo Data Center Support](#)
 2. ป้อน “XClarity Orchestrator” ในฟิลด์ [ค้นหา](#)
 3. ให้คลิก [ดูทั้งหมด](#) ในส่วน [บทความยอดนิยม](#) เพื่อดูคำแนะนำ หรือป้อนคำค้นหาในฟิลด์ [ค้นหา](#) เพื่อค้นหาคำแนะนำที่ต้องการ

คำแนะนำ: คุณสามารถเรียงลำดับรายการได้ตาม [ความสัมพันธ์กัน](#), [ความนิยม](#) หรือ [คำแนะนำล่าสุด](#)

- หากยังพบปัญหาอยู่ และคุณเป็นลูกค้าที่มีสิทธิ์ที่มีสัญญาการสนับสนุนทางโทรศัพท์ ข้อตกลงการบำรุงรักษา และ/หรือการรับประกัน ให้ส่งคำขอบริการทางออนไลน์การส่งคำขอบริการจะเริ่มต้นกระบวนการระบุการแก้ไขปัญหาของคุณ โดยการทำให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องพร้อมใช้งานบนฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขณะที่ช่างเทคนิคบริการของ Lenovo จะหาการแก้ไขให้ทันทีที่คุณกรอกและยื่นคำขอ
- คุณสามารถรับความช่วยเหลือด้านเทคนิคเพื่อสอบถามเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม และปัญหาการใช้งาน การกำหนดค่า และซอฟต์แวร์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ Lenovo ผ่านฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo ดูหมายเลขโทรศัพท์การสนับสนุนภายใน

ประเทศและโทรฟรีได้ที่ [เว็บไซต์รายการโทรศัพท์สนับสนุน](#) คุณสามารถโทรศัพท์ไปยังหมายเลขสำหรับพื้นที่ในประเทศของคุณ หรือคลิก [ติดต่อเรา](#) บนเว็บเพจเพื่อขอความช่วยเหลือ

สำหรับปัญหาที่มีความรุนแรงระดับ 1 ฝ่ายสนับสนุนพร้อมให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับความรุนแรงระดับอื่นๆ โปรดดูรายละเอียดชั่วโมงทำงานและภาษาที่ให้บริการสำหรับพื้นที่ในประเทศของคุณได้บนเว็บเพจ

หากต้องการติดต่อฝ่ายสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในประเทศจีน โปรดไปที่ [เว็บไซต์ Lenovo Services – ประเทศจีน](#) คุณยังสามารถโทร 400-106-8888 เพื่อติดต่อฝ่ายสนับสนุนผลิตภัณฑ์ ฝ่ายสนับสนุนทางโทรศัพท์พร้อมให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 9:00 น. - 18:00 น.

บทที่ 2. การตรวจสอบการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่

การแจ้งเตือน เป็นเหตุการณ์ฮาร์ดแวร์หรือเหตุการณ์ Orchestrator ที่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและการดำเนินการจากผู้
ใช้ Lenovo XClarity Orchestrator จะสำรวจตัวจัดการทรัพยากรแบบอะซิงโครนัสและแสดงการแจ้งเตือนที่ได้รับจากตัว
จัดการเหล่านั้น

เกี่ยวกับงานนี้

ไม่มีการจำกัดจำนวนการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่ในที่เก็บข้อมูลภายใน

จากการจัดการแจ้งเตือน คุณสามารถดูรายการการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่ทั้งหมด

วันที่และเวลา	ระดับความรุนแรง	การแจ้งเตือน	ทรัพยากร	ความพร้อม	ประเภททรัพยากร	ประเภทแหล่ง	กลุ่ม
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	ตัวเครื่อง	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	ตัวเครื่อง	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้
5/10/2...	คำ...	การเชื่อมต่อ	XClarity...	ไม่มี	สวิตช์	การจัดการ	ไม่พร้อมใช้

คอลัมน์ **ความพร้อม** จะระบุระดับความพร้อมของการแจ้งเตือน มีการใช้ระดับความพร้อมต่อไปนี้

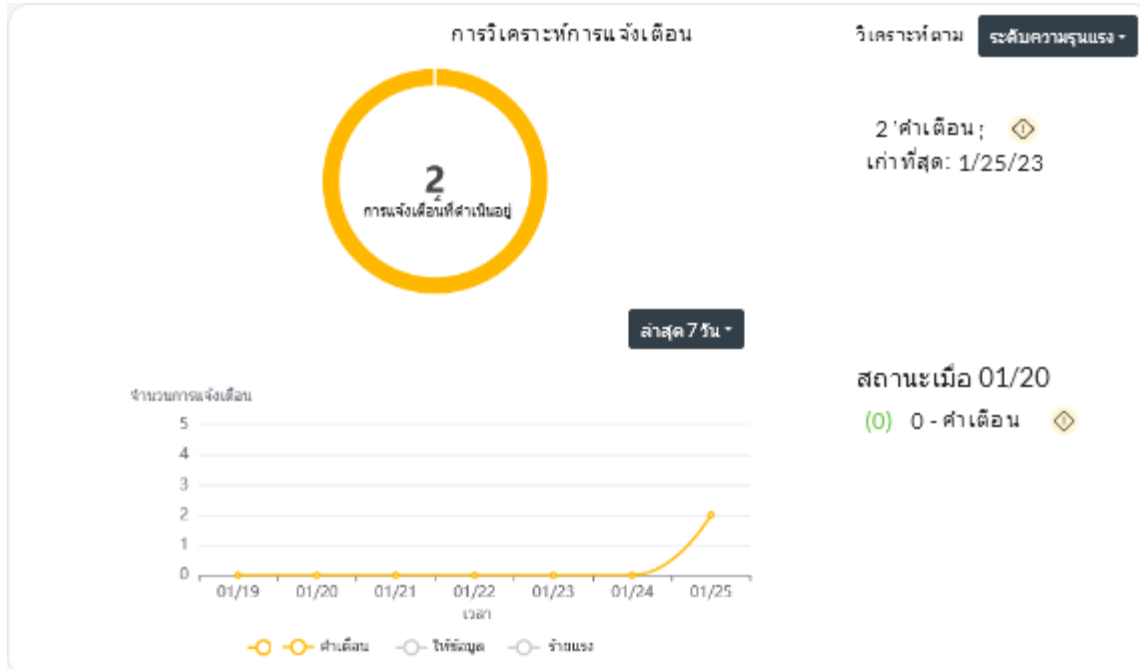
- (i) **ให้ข้อมูล** ไม่จำเป็นต้องดำเนินการใดๆ

- (⬇️) **ค่าเตือน** การดำเนินการสามารถเลื่อนได้ หรือไม่จำเป็นต้องดำเนินการ
- (⊗) **ร้ายแรง** จำเป็นต้องดำเนินการทันที

คอลัมน์ **ความพร้อมในการให้บริการ** ระบุว่าอุปกรณ์ต้องมีการบริการหรือไม่ และโดยปกติแล้ว ใครเป็นผู้ดำเนินการบริการ มีการใช้ประเภทความพร้อมในการให้บริการต่อไปนี้

- **ไม่มี** การแจ้งเตือนอยู่ในระดับให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องมีการบริการ
- (☹️) **ผู้ใช้** ดำเนินการกู้คืนที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหา
- (🛑) **การสนับสนุน** หากมีการเปิดใช้งาน Call Home สำหรับ XClarity Orchestrator หรือสำหรับ ตัวจัดการทรัพยากร ที่จัดการอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปแล้วจะมีการส่งการแจ้งเตือนไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo เว้นแต่ ID การแจ้งเตือนเดียวกันนี้ได้เปิดทริกเกอร์บริการสำหรับอุปกรณ์ไปแล้ว (โปรดดู [การเปิดทริกเกอร์บริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home](#)) หากไม่ได้เปิดใช้งาน Call Home ขอแนะนำให้คุณเปิดทริกเกอร์บริการด้วยตัวเองเพื่อแก้ไขปัญหา (โปรดดู [การเปิดทริกเกอร์บริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#))

หากมีการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่ จะมีการแสดงสถิติการแจ้งเตือนในการวิเคราะห์การแจ้งเตือน คุณสามารถดูสถิติการแจ้งเตือนตามความรุนแรง แหล่งที่มา ทรัพยากร และความพร้อมในการให้บริการในวันปัจจุบันและในช่วงเวลาที่ระบุ (โปรดดู)



ขั้นตอน

หากต้องการดูการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่ ให้ดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งขั้นตอน

- **ดูการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่ทั้งหมด**คลิก การตรวจสอบ (🔍) → การแจ้งเตือน จากแถบเมนู XClarity Orchestrator เพื่อแสดงการ์ดการแจ้งเตือน

หากต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเตือนรายการใดรายการหนึ่ง ให้คลิกคำอธิบายในคอลัมน์ การแจ้งเตือน หน้าต่างป๊อปอัพจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาของการแจ้งเตือน คำอธิบาย และการดำเนินการกู้คืน

- **ดูการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่เฉพาะอุปกรณ์**

1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **ทรัพยากร** (📁) แล้วคลิกประเภทอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดที่มีมุมมองตารางของอุปกรณ์ที่มีการจัดการประเภทนั้นทั้งหมด
2. คลิกแถวสำหรับอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดสรุปอุปกรณ์สำหรับอุปกรณ์นั้น
3. คลิก **บันทึกการแจ้งเตือน** เพื่อแสดงรายการของการแจ้งเตือนที่ดำเนินอยู่สำหรับอุปกรณ์บนการ์ดการวิเคราะห์การแจ้งเตือนหากต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเตือนรายการใดรายการหนึ่ง ให้คลิกคำอธิบายในคอลัมน์ การแจ้งเตือน หน้าต่างป๊อปอัพจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาของการแจ้งเตือน คำอธิบาย และการดำเนินการกู้คืน

บทที่ 3. การตรวจสอบเหตุการณ์

จาก Lenovo XClarity Orchestrator คุณมีสิทธิ์เข้าถึงรายการที่ผ่านมาของเหตุการณ์ทรัพยากรและการตรวจสอบทั้งหมด

เรียนรู้เพิ่มเติม:  [วิธีการตรวจสอบเหตุการณ์เฉพาะอุปกรณ์](#)




เกี่ยวกับงานนี้

เหตุการณ์ทรัพยากร จะระบุเงื่อนไขของฮาร์ดแวร์หรือ Orchestrator ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ที่มีการจัดการ ตัวจัดการทรัพยากร หรือ XClarity Orchestrator คุณสามารถใช้เหตุการณ์เหล่านี้ในการติดตามและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์และเซิร์ฟเวอร์ Orchestrator



เหตุการณ์การตรวจสอบ คือบันทึกของกิจกรรมผู้ใช้ที่ดำเนินการจากตัวจัดการทรัพยากรหรือ XClarity Orchestrator คุณสามารถใช้เหตุการณ์การตรวจสอบเหล่านี้ในการติดตามและวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความถูกต้องได้

บันทึกเหตุการณ์จะประกอบด้วยทั้งเหตุการณ์ทรัพยากรและเหตุการณ์การตรวจสอบ ซึ่งสามารถมีเหตุการณ์ได้สูงสุด 100,000 เหตุการณ์ จากแหล่งที่มาทั้งหมด สามารถมาจากตัวจัดการทรัพยากรเดี่ยวและอุปกรณ์ที่มีการจัดการของตัวจัดการทรัพยากรนั้นได้สูงสุด 50,000 เหตุการณ์ สามารถมาจากอุปกรณ์ที่มีการจัดการเดี่ยวได้สูงสุด 1,000 เหตุการณ์ เมื่อครบจำนวนสูงสุดของเหตุการณ์แล้ว เหตุการณ์ที่เก่าที่สุดจะถูกลบทิ้งเมื่อมีการรับเหตุการณ์ใหม่เข้ามา

คอลัมน์ **ความรุนแรง** จะระบุระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ มีการใช้ระดับความรุนแรงต่อไปนี้

-  **ให้ข้อมูล** ไม่จำเป็นต้องดำเนินการใดๆ
-  **คำเตือน** การดำเนินการสามารถเลื่อนได้ หรือไม่จำเป็นต้องดำเนินการ
-  **ร้ายแรง** จำเป็นต้องดำเนินการทันที

คอลัมน์ **ความพร้อมในการให้บริการ** ระบุว่าอุปกรณ์ต้องมีการบริการหรือไม่ และโดยปกติแล้ว ใครเป็นผู้ดำเนินการบริการ มีการใช้ประเภทความพร้อมในการให้บริการต่อไปนี้

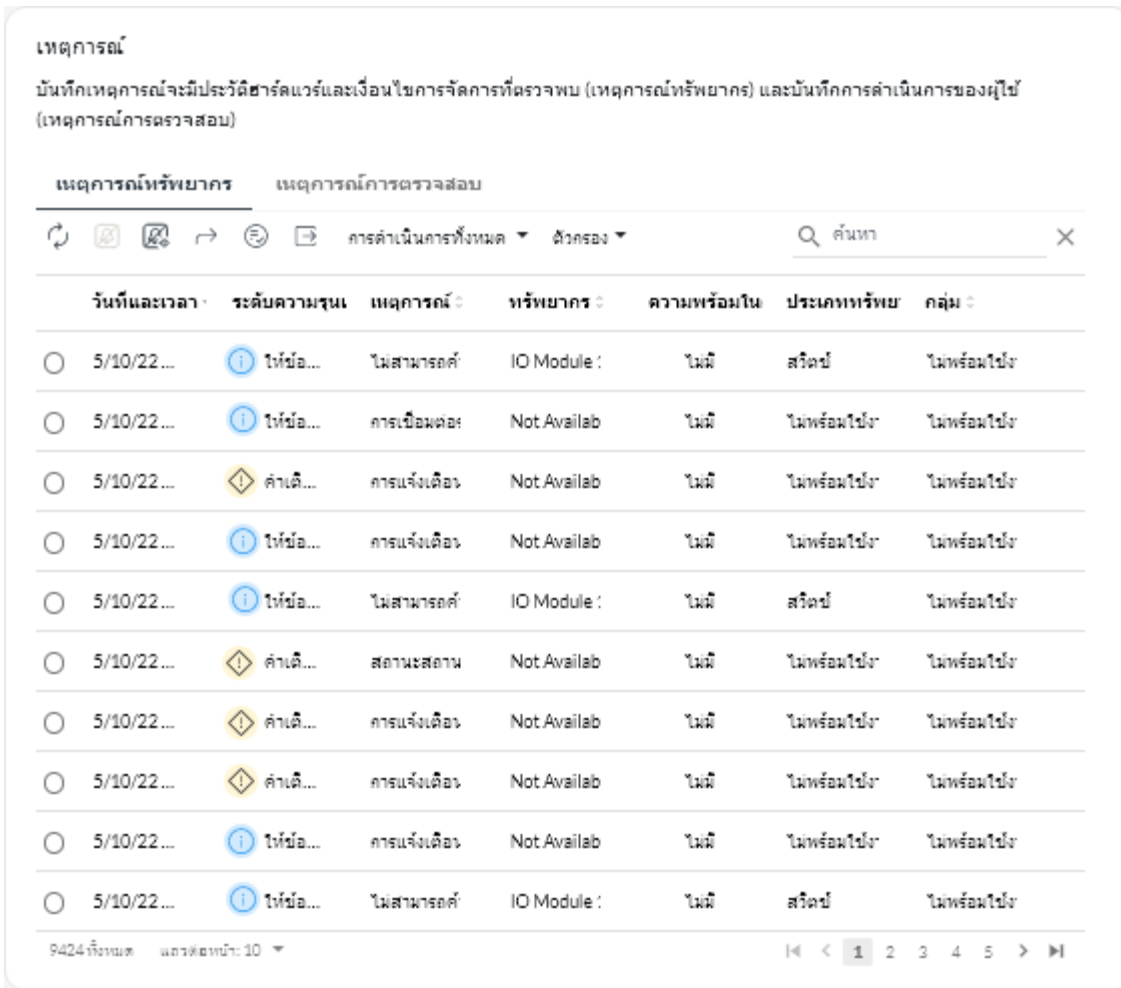
- **ไม่มี** การแจ้งเตือนอยู่ในระดับให้ข้อมูลและไม่จำเป็นต้องมีการบริการ
-  **ผู้ใช้** ดำเนินการกู้คืนที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหา
-  **การสนับสนุน** หากมีการเปิดใช้งาน Call Home สำหรับ XClarity Orchestrator หรือสำหรับ ตัวจัดการทรัพยากร ที่จัดการอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปแล้วจะมีการส่งการแจ้งเตือนไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo เว้นแต่ ID การแจ้งเตือนเดียวกันนี้ได้เปิดทริกเกอร์บริการสำหรับอุปกรณ์ไปแล้ว (โปรดดู [การเปิดทริกเกอร์](#))

การอัตโนมัติโดยใช้ Call Home) หากไม่ได้เปิดใช้งาน Call Home ขอแนะนำให้คุณเปิดทิกเก็ตบริการด้วยตัวเอง เพื่อแก้ไขปัญหา (โปรดดู การเปิดทิกเก็ตบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo)

ขั้นตอน

หากต้องการดูเหตุการณ์ ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งขั้นตอน

- ดูเหตุการณ์ทรัพยากรหรือเหตุการณ์การตรวจสอบทั้งหมดคลิก การตรวจสอบ (🔍) → เหตุการณ์ จากแถบเมนู XClarity Orchestrator เพื่อแสดงการ์ดเหตุการณ์ แล้วคลิกแท็บ เหตุการณ์ทรัพยากร หรือ เหตุการณ์การตรวจสอบ เพื่อดูรายการบันทึก



- ดูเหตุการณ์ทรัพยากรหรือเหตุการณ์การตรวจสอบเฉพาะอุปกรณ์
 - คลิก **ทรัพยากร** (🔍) จากแถบเมนู XClarity Orchestrator แล้วคลิกประเภทอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดที่มีมุมมองตารางของอุปกรณ์ที่มีการจัดการประเภทนั้นทั้งหมด
 - คลิกแถวสำหรับอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดสรุปอุปกรณ์สำหรับอุปกรณ์นั้น
 - คลิกแท็บ **บันทึกเหตุการณ์** เพื่อแสดงหน้า เหตุการณ์ สำหรับอุปกรณ์นั้น

บทที่ 4. การทำงานกับการบริการและการสนับสนุน

Lenovo XClarity Orchestrator ประกอบด้วยชุดเครื่องมือต่างๆ ที่คุณสามารถใช้เพื่อรวบรวมและส่งไฟล์บริการไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo ตั้งค่าการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังผู้ให้บริการเมื่อมีเหตุการณ์ที่ให้บริการได้เกิดขึ้นบนอุปกรณ์ที่ระบุ คุณสถานะที่คิดเกิดบริการ และข้อมูลการรับประกัน คุณสามารถติดต่อ ฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo เพื่อรับความช่วยเหลือด้านเทคนิคได้เมื่อพบปัญหา

การส่งข้อมูลเป็นครั้งคราวไปให้ Lenovo

คุณสามารถเลือกที่จะอนุญาตให้ Lenovo XClarity Orchestrator รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของฮาร์ดแวร์และส่งข้อมูลดังกล่าวไปให้ Lenovo เป็นระยะ Lenovo ใช้ข้อมูลนี้ในการปรับปรุงประสบการณ์การใช้งานผลิตภัณฑ์ Lenovo และบริการสนับสนุนของ Lenovo

ก่อนจะเริ่มต้น

คุณจะต้องเป็นสมาชิกกลุ่มผู้ใช้ซึ่งมีการกำหนดบทบาท **ผู้ควบคุม** ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ข้อควรพิจารณา: คุณต้องยอมรับ **คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo** ก่อนจึงจะสามารถถ่ายโอนข้อมูลไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo ได้

เกี่ยวกับงานนี้

ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลฮาร์ดแวร์จากผู้ใช้หลายราย Lenovo สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงฮาร์ดแวร์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ และสามารถนำข้อมูลนี้ในการปรับปรุงการวิเคราะห์ที่คาดการณ์และเพื่อเพิ่มปรับปรุงประสบการณ์การบริการและการสนับสนุนโดยเพิ่มอะไหล่คงคลังในภูมิภาคที่ที่เหมาะสม

เมื่อคุณตกลงที่จะส่งข้อมูลฮาร์ดแวร์ไปให้ Lenovo ข้อมูลต่อไปนี้จะถูกรวบรวมและส่งเป็นระยะ

- **ข้อมูลฮาร์ดแวร์รายวัน** เปลี่ยนแปลงเฉพาะข้อมูลรายการอุปกรณ์และข้อมูลการวิเคราะห์ที่ไดรฟ์ (หากเปิดใช้งานการรวบรวมข้อมูล) ในอุปกรณ์ที่มีการจัดการแต่ละอุปกรณ์เท่านั้น
- **ข้อมูลฮาร์ดแวร์รายสัปดาห์** ข้อมูลทั้งหมดของรายการอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการและข้อมูลเกี่ยวกับตัวจัดการทรัพยากรที่เชื่อมต่อ

ข้อควรพิจารณา: ข้อมูลนี้มีการระบุชื่อ

- ข้อมูลที่รวบรวมมี UUID, WWN, ID อุปกรณ์ และหมายเลขประจำเครื่อง XClarity Orchestrator แก่ไขรายการอุปกรณ์โดยการแฮช UUID, WWN และ ID อุปกรณ์ โดยใช้ SHA512

- ข้อมูลที่รวบรวมไม่มีข้อมูลเครือข่าย (ที่อยู่ IP ชื่อโดเมน หรือชื่อโฮสต์) หรือข้อมูลผู้ใช้

เมื่อมีการส่งข้อมูลไปยัง Lenovo ระบบจะส่งผ่านข้อมูลจากอินสแตนซ์ XClarity Orchestrator ไปยังการอำนวยความสะดวก Lenovo โดยใช้ HTTPS REST API จะถูกเรียกใช้ในการเชื่อมต่อ HTTPS นี้เพื่อส่งข้อมูล จะมีการใช้ใบรับรองที่โหลดล่วงหน้าใน XClarity Orchestrator สำหรับการตรวจสอบความถูกต้อง หากอินสแตนซ์ XClarity Orchestrator ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง และมีการกำหนดค่าพริคซีใน XClarity Orchestrator ข้อมูลจะถูกส่งผ่านทางพร็อกซีนั้น

ข้อมูลจะถูกย้ายไปยังที่เก็บข้อมูลของ Lenovo Customer Care ซึ่งจะถูกจัดเก็บไว้เป็นเวลานานสูงสุด 5 ปี ที่เก็บข้อมูลนี้เป็นสถานที่ปลอดภัยที่ยังใช้ในกรณีที่มีการส่งข้อมูลการแก้ไขปัญหาไปยัง Lenovo เพื่อแก้ไขปัญหาอีกด้วย โดยเซิร์ฟเวอร์ที่จัดเก็บข้อมูล และผลิตภัณฑ์สวิตช์ส่วนใหญ่ของ Lenovo จะใช้ที่เก็บข้อมูลนี้

จากที่เก็บข้อมูลของ Lenovo Customer Care การสืบค้นจะรันบนข้อมูลที่ให้ไว้ และกราฟต่างๆ ที่มีให้ที่ผลิตภัณฑ์ของ Lenovo วิเคราะห์

ขั้นตอน

ดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้เป็นอนุญาติให้ XClarity Orchestrator รวบรวมและส่งข้อมูลลูกค้าไปให้ Lenovo

- ขั้นตอนที่ 1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก การดูแลระบบ (🔧) → การบริการและการสนับสนุน แล้วคลิก การอัปโหลดข้อมูลเป็นครั้งคราว ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการอัปโหลดข้อมูลเป็นครั้งคราว

การอัปโหลดข้อมูลเป็นครั้งคราว

เราอยากขอความกรุณา เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และทำให้ประสบการณ์ของคุณดียิ่งขึ้น คุณจะอนุญาตให้เรารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่คุณใช้ผลิตภัณฑ์นี้ได้หรือไม่

นโยบายความเป็นส่วนตัวของ Lenovo

ฉันยอมรับว่าจะส่งข้อมูลฮาร์ดแวร์เป็นระยะให้กับ Lenovo ?

รายการอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และข้อมูลการวิเคราะห์ใดที่ส่งไปให้ Lenovo เป็นระยะ Lenovo สามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การสนับสนุนในอนาคตของคุณ (ตัวอย่างเช่น เพื่อสื่อดักและนำชิ้นส่วนที่คุณต้องการไปอยู่ใกล้กับคุณกว่าเดิม)

ไม่มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยเด็ดขาด หากคุณตัดสินใจให้เราถูกรวบรวมข้อมูลนี้ คุณสามารถปิดใช้งานการอัปโหลดข้อมูลเป็นครั้งคราวโดยใช้ปุ่มสลับด้านบนได้ทุกเมื่อ

คุณสามารถบันทึกไฟล์เก็บถาวรที่ส่งล่าสุดหรือไฟล์เก็บถาวรตัวอย่างตามข้อมูลที่เรารวบรวมจากคุณได้ ?

คลิกเก็บไปยังงานได้

- ขั้นตอนที่ 2. เลือกที่จะยอมรับการส่งข้อมูลฮาร์ดแวร์ไปให้ Lenovo

- ขั้นตอนที่ 3. ยอมรับ [คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo](#)

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้จากหน้านี้หากคุณยอมรับที่จะส่งข้อมูล

- คุณสามารถบันทึกไฟล์เก็บถาวรข้อมูลรายวันและรายสัปดาห์ล่าสุดที่ส่งไปให้ Lenovo ไปยังระบบภายในได้โดยการเลือกไฟล์เก็บถาวรที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากนั้นคลิก **บันทึกไฟล์**

การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับ XClarity Orchestrator

คุณสามารถรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับ Lenovo XClarity Orchestrator ได้ด้วยตนเอง แล้วบันทึกข้อมูลเป็นการเก็บถาวรในรูปแบบ tar.gz ไปยังระบบภายใน จากนั้นคุณสามารถส่งไฟล์บริการให้กับผู้ให้บริการที่ต้องการ เพื่อรับความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาทันทีที่เกิดขึ้นได้

ก่อนจะเริ่มต้น

เรียนรู้เพิ่มเติม:  [วิธีการรวบรวมข้อมูลบริการ](#)

คุณจะต้องเป็นสมาชิกกลุ่มผู้ใช้ซึ่งมีการกำหนดบทบาท **ผู้ควบคุม** ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตรวจสอบว่าเว็บเบราว์เซอร์ไม่บล็อกป๊อปอัพสำหรับเว็บไซต์ XClarity Orchestrator เมื่อดาวน์โหลดข้อมูลบริการ

ขั้นตอน

ดำเนินการขั้นตอนต่อไปเพื่อรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับ XClarity Orchestrator

ขั้นตอนที่ 1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **การดูแลระบบ** (🔧) → **การบริการและการสนับสนุน** แล้วคลิก **ข้อมูลบริการ** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ด ข้อมูลบริการการจัดการ

ข้อมูลบริการของ Orchestrator

บันทึกไฟล์ข้อมูลบริการ XClarity Orchestrator ไปยังเวิร์กสเปซภายในของคุณ

[บันทึกเป็น...](#)

ขั้นตอนที่ 2. คลิก **บันทึกเป็น** เพื่อรวบรวมข้อมูลบริการและบันทึกไฟล์การเก็บถาวรไปยังระบบภายใน

มีการสร้างงานขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลบริการ คุณสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของงานจากการ์ด **การตรวจสอบ** (📄) → **งาน** หากงานไม่เสร็จสมบูรณ์ ให้คลิกลิงก์งานเพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงาน (โปรดดู [การติดตามข้อมูลงาน](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณยังสามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ได้ด้วย

- เปิดทึคเก็ตบริการด้วยตนเองสำหรับอุปกรณ์ที่เฉพาะเจาะจงจากการ์ด ทึคเก็ตบริการ บนหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์ โดยคลิกไอคอน **เปิดทึคเก็ตบริการ** (⊕) (โปรดดู [การเปิดทึคเก็ตบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#))
- แนบไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการกับทึคเก็ตบริการที่ใช้งานอยู่ที่คุณเลือกไว้จากการ์ด ทึคเก็ตบริการ บนหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **แนบไฟล์บริการ** (⊕) คุณสามารถแนบไฟล์จาก XClarity Orchestrator หรือระบบภายใน

หมายเหตุ:

- คุณสามารถเชื่อมต่อไฟล์เก็บถาวรเดี่ยวที่มีขนาดไม่เกิน 2 GB ได้ ชื่อไฟล์ต้องยาวไม่เกิน 200 อักขระ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างการเก็บถาวรข้อมูลบริการ โปรดดู [การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์](#)
- ทึคเก็ตบริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทึคเก็ตบริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทึคเก็ตบริการ *ซอฟต์แวร์* ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- บันทึกไฟล์การเก็บถาวรของข้อมูลบริการที่คุณเลือกไว้อย่างน้อยหนึ่งรายการไปยังระบบภายในจากการ์ด ข้อมูลบริการการจัดการ โดยคลิกไอคอน **บันทึก** (⬇) หากเลือกหลายไฟล์ ไฟล์เหล่านั้นจะถูกบีบอัดลงในไฟล์ .tar.gz ไฟล์เดียวก่อนที่จะดาวน์โหลด
- ลบไฟล์ที่เก็บถาวรของข้อมูลบริการที่คุณเลือกอย่างน้อยหนึ่งรายการที่ไม่ต้องการอีกต่อไปจากการ์ด ข้อมูลบริการการจัดการ โดยคลิกไอคอน **ลบ** (Ⓜ) หรือลบไฟล์ที่เก็บถาวรทั้งหมดโดยคลิกไอคอน **ลบทั้งหมด** (⊖)

การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์

เมื่อเกิดปัญหากับอุปกรณ์ซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ เช่น ฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo เพื่อให้แก้ปัญหา คุณสามารถรวบรวมข้อมูลบริการด้วยตนเอง (เช่น ข้อมูลบริการ รายการอุปกรณ์ และบันทึก) สำหรับอุปกรณ์นั้นเป็นไฟล์การเก็บถาวรในรูปแบบ tar.gz เพื่อช่วยระบุสาเหตุของปัญหาดังกล่าว คุณสามารถบันทึกไฟล์การเก็บถาวรไปยังระบบภายในเครื่องของคุณ แล้วส่งไฟล์การเก็บถาวรไปยังผู้ให้บริการที่คุณต้องการ

ก่อนจะเริ่มต้น

คุณต้องยอมรับ [คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo](#) ก่อนจึงจะสามารถรวบรวมข้อมูลการซ่อมบำรุงได้ คุณสามารถยอมรับคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลได้โดยคลิก **การดูแลระบบ** (Ⓔ) → **การบริการและการสนับสนุน** และคลิก **การกำหนดค่า Call Home** ในการนำทางด้านซ้ายแล้วเลือก **ข้าพเจ้ายอมรับคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบันทึกข้อมูลบริการสำหรับ XClarity Orchestrator ในระบบภายในของคุณ โปรดดู ["การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับ XClarity Orchestrator"](#) บนหน้าที่ 11

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดทริกเก็ตบริการด้วยตนเองและส่งข้อมูลบริการไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo โปรดดู “การเปิดทริกเก็ตบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo” บนหน้าที่ 21

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่า Call Home ให้เปิดเปิดทริกเก็ตบริการโดยอัตโนมัติในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo และส่งไฟล์ข้อมูลบริการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สามารถซ่อมบำรุงได้บนอุปกรณ์ โปรดดู “การเปิดทริกเก็ตบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home” บนหน้าที่ 17

เกี่ยวกับงานนี้

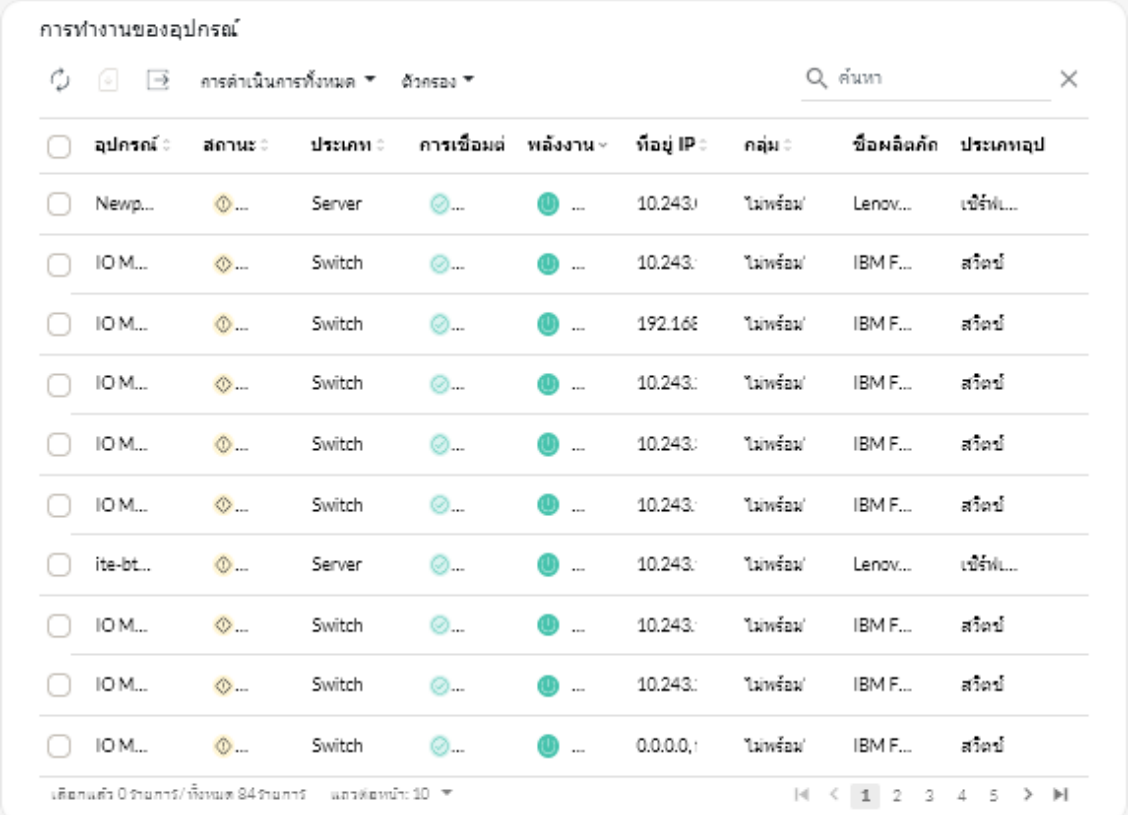
เมื่อคุณรวบรวมข้อมูลบริการผ่าน Lenovo XClarity Orchestrator เซิร์ฟเวอร์ Orchestrator จะส่งคำขอไปยังตัวจัดการทรัพยากร (เช่น Lenovo XClarity Administrator) ตัวจัดการทรัพยากรจะรวบรวมและบันทึกข้อมูลเป็นไฟล์เก็บถาวรในที่เก็บภายใน แล้วโอนไฟล์เก็บถาวรไปยัง XClarity Orchestrator

คุณสามารถรวบรวมข้อมูลบริการได้สูงสุดครั้งละ 50 อุปกรณ์

ขั้นตอน

ดำเนินการขั้นตอนต่อไปเพื่อรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์ที่เฉพาะเจาะจง

ขั้นตอนที่ 1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก การดูและระบบ (🔍) → การบริการและการสนับสนุน แล้วคลิก การทำงานของอุปกรณ์ ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ด การทำงานของอุปกรณ์

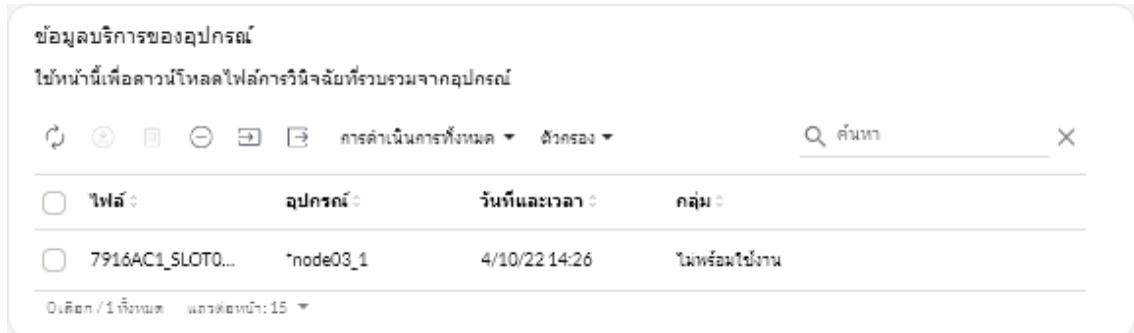


อุปกรณ์	สถานะ	ประเภท	การเชื่อมต่อ	พลังงาน	ที่อยู่ IP	กลุ่ม	ชื่อผลิตภัณฑ์	ประเภทอุปกรณ์
Newp...	🟡	Server	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	Lenov...	เซิร์ฟ...
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	192.168	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
ite-bt...	🟡	Server	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	Lenov...	เซิร์ฟ...
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	10.243.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์
IOM...	🟡	Switch	🟢	🟢	0.0.0.0.	ไม่พร้อม	IBM F...	สวิตช์

ขั้นตอนที่ 2. เลือกอุปกรณ์ที่คุณต้องการรวบรวมข้อมูลบริการ และคลิกไอคอน **รวบรวมข้อมูลบริการ** (📁)

มีการสร้างงานขึ้นเพื่อการดำเนินการนี้ คุณสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของงานจากการ์ด **การตรวจสอบ** (📧) → **งาน** หากงานไม่เสร็จสมบูรณ์ ให้คลิกลิงก์งานเพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงาน (โปรดดู **การติดตามข้อมูลงาน** ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)

ขั้นตอนที่ 3. คลิก **ข้อมูลบริการอุปกรณ์** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ดข้อมูลบริการ ไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการแสดงอยู่ในตาราง



ข้อมูลบริการของอุปกรณ์

ใช้หน้านี้เพื่อดูคานาไฟล์การวิจัยที่รวบรวมจากอุปกรณ์

การดำเนินการทั้งหมด ▾ ตัวกรอง ▾ 🔍 ค้นหา ✕

<input type="checkbox"/>	ไฟล์ :	อุปกรณ์ :	วันที่และเวลา :	กลุ่ม :
<input type="checkbox"/>	7916AC1_SLOT0...	*node03_1	4/10/22 14:26	ไม่พร้อมใช้งาน

0 เลือก / 1 ทั้งหมด แทรกข้อมูลหน้า: 15 ▾

ขั้นตอนที่ 4. หรือเลือกบันทึกไฟล์บริการไปยังระบบภายในโดยเลือกไฟล์ แล้วคลิกไอคอน **บันทึก** (📁)

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณยังสามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ได้ด้วย

- เปิดทริกเกอร์บริการด้วยตนเองสำหรับอุปกรณ์ที่เฉพาะเจาะจงจากการ์ด ทริกเกอร์บริการ บนหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์ โดยคลิกไอคอน **เปิดทริกเกอร์บริการ** (🔔) (โปรดดู **การเปิดทริกเกอร์บริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo**)
- แนบไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการกับทริกเกอร์บริการที่ใช้งานอยู่ที่คุณเลือกไว้จากการ์ด ทริกเกอร์บริการ บนหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **แนบไฟล์บริการ** (📎) คุณสามารถแนบไฟล์จาก XClarity Orchestrator หรือระบบภายใน

หมายเหตุ:

- คุณสามารถเชื่อมต่อไฟล์เก็บถาวรเดี่ยวที่มีขนาดไม่เกิน 2 GB ได้ ชื่อไฟล์ต้องยาวไม่เกิน 200 อักขระ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างการเก็บถาวรข้อมูลบริการ โปรดดู **การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์**
- ทริกเกอร์บริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทริกเกอร์บริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทริกเกอร์บริการ **ซอฟต์แวร์** ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- บันทึกไฟล์ที่เก็บถาวรของข้อมูลบริการที่เลือกอย่างน้อยหนึ่งรายการในระบบภายในจากการ์ด ข้อมูลบริการ โดยคลิกไอคอน **บันทึก** (📁) หากเลือกหลายไฟล์ ไฟล์เหล่านั้นจะถูกบันทึกเป็นไฟล์ .tar.gz ไฟล์เดียว

หมายเหตุ: คุณสามารถบันทึกการเก็บถาวรข้อมูลบริการไปยังระบบภายในได้สูงสุดครั้งละ 50 รายการ

- ลบไฟล์ข้อมูลบริการที่เลือกอย่างน้อยหนึ่งรายการที่ไม่ต้องการอีกต่อไปจากการ์ด ข้อมูลบริการ โดยคลิกไอคอน **ลบ** (III) หรือลบไฟล์การเก็บถาวรทั้งหมดโดยคลิกไอคอน **ลบทั้งหมด** (⊖)

หมายเหตุ: คุณต้องเป็นสมาชิกกลุ่ม SupervisorGroup เพื่อลบสมาชิกทั้งหมด

การนำเข้าข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์

คุณสามารถนำเข้าการเก็บถาวรข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์ที่กำหนดได้ สามารถดึงการเก็บถาวรข้อมูลได้จากตัวจัดการทรัพยากร Lenovo XClarity Administrator หรือจากตัวควบคุมการจัดการแผงวงจรได้โดยตรง

เกี่ยวกับงานนี้

คุณสามารถนำเข้าไฟล์ได้สูงสุดถึง 10 ไฟล์โดยรวมแล้วไม่เกิน 2GB

หากคุณนำเข้าข้อมูลบริการของอุปกรณ์ที่บันทึกหลายครั้ง ข้อมูลรายการอุปกรณ์จะถูกเขียนทับโดยข้อมูลบริการที่นำเข้าล่าสุด

ขั้นตอน

ในการนำเข้าการเก็บถาวรข้อมูลบริการ ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **การดูแลระบบ** (🔧) → **การบริการและการสนับสนุน** แล้วคลิก **ข้อมูลบริการ** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ด ข้อมูลบริการอุปกรณ์
- ขั้นตอนที่ 2. คลิกไอคอน **นำเข้า** (➔) เพื่อนำเข้าการเก็บถาวรข้อมูลบริการ
- ขั้นตอนที่ 3. ลากและวางการเก็บถาวรข้อมูลการบริการอย่างน้อยหนึ่งรายการ (ในรูปแบบ .tar.gz, tzz หรือ tgz) ลงในกล่องโต้ตอบการนำเข้า หรือคลิก **เรียกดู** เพื่อค้นหาการเก็บถาวร
- ขั้นตอนที่ 4. เลือก **เพิ่มเซิร์ฟเวอร์ในข้อมูลบริการลงในรายการอุปกรณ์สำหรับดูเท่านั้น** หากการเก็บถาวรมีไว้สำหรับอุปกรณ์ที่ไม่ได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator
- ขั้นตอนที่ 5. คลิก **นำเข้า** เพื่อนำเข้าและแยกวิเคราะห์การเก็บถาวร และสามารถเลือกจัดการอุปกรณ์แบบออฟไลน์ได้ด้วย

มีการสร้างงานขึ้นเพื่อการดำเนินการนี้ คุณสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของงานจากการ์ด **การตรวจสอบ** (📧) → **งาน** หากงานไม่เสร็จสมบูรณ์ ให้คลิกลิงก์งานเพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงาน (โปรดดู [การติดตามข้อมูลงาน](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)

การสร้างและกำหนดผู้ติดต่อสำหรับการบริการและการสนับสนุน

เมื่อทรัพยากรต้องการความช่วยเหลือจากฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo ทาง Lenovo จะต้องทราบว่าควรติดต่อบุคคลใด คุณสามารถกำหนดข้อมูลผู้ติดต่อได้ในที่เดียว แล้วกำหนดผู้ติดต่อเหล่านั้นเป็นผู้ติดต่อหลักและรองเริ่มต้นสำหรับทรัพยากรที่ระบุ

ก่อนจะเริ่มต้น

ตรวจสอบว่าได้ยอมรับ [คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo](#) แล้ว คุณสามารถตรวจสอบและยอมรับคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลจากหน้า [การดูแลระบบ](#) → [การบริการและการสนับสนุน](#) → [การกำหนดค่า Call Home](#)

เกี่ยวกับงานนี้

คุณสามารถกำหนดผู้ติดต่อหลักและรองให้กับกลุ่มทรัพยากร เมื่อคุณกำหนดผู้ติดต่อให้กับกลุ่มทรัพยากร ผู้ติดต่อจะถูกกำหนดให้กับทรัพยากรทั้งหมดในกลุ่มนั้น

การกำหนดผู้ติดต่อหลักและรองเป็นตัวเลือกเสริม อย่างไรก็ตาม หากคุณต้องการกำหนดผู้ติดต่อรอง คุณต้องกำหนดผู้ติดต่อหลักด้วย

หากอุปกรณ์เป็นสมาชิกหลายกลุ่ม อาจเป็นไปได้ที่แต่ละกลุ่มมีการกำหนดผู้ติดต่อหลักที่ไม่เหมือนกัน คุณสามารถเลือกใช้การกำหนดผู้ติดต่อหลักสำหรับกลุ่มแรกหรือกลุ่มสุดท้ายที่อุปกรณ์อยู่ได้ (ดู [การเปิดतिकเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#))

หากอุปกรณ์ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีการกำหนดผู้ติดต่อหลัก ระบบจะกำหนดผู้ติดต่อ Call Home ให้โดยค่าเริ่มต้น ระบบจะใช้ผู้ติดต่อ Call Home เมื่อมีการเปิดतिकเกิดบริการโดยอัตโนมัติโดยใช้ Call Home (ดู [การเปิดतिकเกิดบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home](#)) ผู้ติดต่อที่กำหนดให้กับทรัพยากรและกลุ่มจะมีความสำคัญมากกว่าผู้ติดต่อ Call Home เริ่มต้น

เมื่อเปิดतिकเกิดบริการด้วยตนเอง คุณสามารถเลือกใช้ผู้ติดต่อที่กำหนดให้กับทรัพยากรปัญหา หรือคุณสามารถเลือกผู้ติดต่ออื่นได้ (ดู [การเปิดतिकเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#))

ขั้นตอน

• กำหนดผู้ติดต่อ

1. จากแถบเมนู Lenovo XClarity Orchestrator ให้คลิก [การดูแลระบบ](#) (🔧) → [การบริการและการสนับสนุน](#) แล้วคลิก [ข้อมูลติดต่อ](#) ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ด ข้อมูลติดต่อ

2. คลิกไอคอน **สร้าง** (+) เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ เพิ่มผู้ติดต่อ
 3. ป้อนชื่อผู้ติดต่อ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่
 4. เลือกวิธีการติดต่อที่ต้องการ
 5. คลิก **บันทึก** เพื่อสร้างผู้ติดต่อ
- **กำหนดผู้ติดต่อให้กับกลุ่มทรัพยากร**
 1. จากแถบเมนู Lenovo XClarity Orchestrator ให้คลิก **ทรัพยากร** (🔍) → **กลุ่ม** เพื่อแสดงการ์ดกลุ่ม
 2. เลือกกลุ่ม แล้วคลิกไอคอน **แก้ไข** (✎) เพื่อแสดงในกล่องโต้ตอบแก้ไขกลุ่ม
 3. เลือกกลุ่มทรัพยากร
 4. คลิกแท็บ **ข้อมูลติดต่อ**
 5. เลือกผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนหลักและผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนรองอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อกำหนดให้กับอุปกรณ์ทั้งหมดในกลุ่ม
 6. คลิก **บันทึก**

หลังจากดำเนินการเสร็จ

จากการ์ด ข้อมูลติดต่อ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้

- ปรับเปลี่ยนผู้ติดต่อที่เลือกโดยคลิกไอคอน **แก้ไข** (✎)
- ลบผู้ติดต่อที่เลือกโดยคลิกไอคอน **นำออก** (🗑️)

การเปิดतिक่ิตบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home

คุณสามารถตั้งค่า Lenovo XClarity Orchestrator ให้เปิดतिक่ิตบริการโดยอัตโนมัติและส่งข้อมูลบริการที่รวบรวมไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo โดยใช้ฟังก์ชัน Call Home เมื่ออุปกรณ์สร้างเหตุการณ์ที่ให้บริการได้บางเหตุการณ์ เช่น หน่วยความจำที่ไม่สามารถกู้คืนได้ เพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข

ก่อนจะเริ่มต้น

คุณจะต้องเป็นสมาชิกกลุ่มผู้ใช้ซึ่งมีการกำหนดบทบาท **ผู้ควบคุม** ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตรวจสอบว่าพอร์ตทั้งหมดที่ XClarity Orchestrator และฟังก์ชัน Call Home ต้องการพร้อมใช้งานก่อนที่คุณจะเปิดใช้งาน Call Home สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพอร์ต โปรดดู **ความพร้อมใช้งานของพอร์ต** ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเชื่อมต่อกับที่อยู่อินเทอร์เน็ตที่กำหนดโดย Call Home สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับไฟร์วอลล์โปรดดู [ไฟร์วอลล์และเซิร์ฟเวอร์พร็อกซี](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

หาก XClarity Orchestrator เข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านพร็อกซี HTTP ให้ตรวจสอบว่ามีการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์พร็อกซีให้ใช้การตรวจสอบความถูกต้องพื้นฐาน และได้รับการตั้งค่าเป็นพร็อกซีที่ไม่สิ้นสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าพร็อกซี โปรดดู [การกำหนดค่าการตั้งค่าเครือข่าย](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ข้อสำคัญ: หากมีการเปิดใช้งาน Call Home บนทั้ง XClarity Orchestrator และ Lenovo XClarity Administrator ให้ตรวจสอบว่ามีการใช้ Lenovo XClarity Administrator v2.7 ขึ้นไปเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้มีการสร้างทริกเกอร์บริการที่ซ้ำกัน หากมีการเปิดใช้งาน Call Home บน XClarity Orchestrator หากปิดใช้งานบน Lenovo XClarity Administrator แสดงว่ารองรับ Lenovo XClarity Administrator v2.6 ขึ้นไป

เมื่อผู้ติดต่ออยู่ในประเทศต่อไปนี้ จำเป็นต้องมีสัญญา Lenovo Premier Support เพื่อใช้ Call Home สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือลูกค้าธุรกิจที่ได้รับอนุญาตของ Lenovo

- กาตาร์
- ซาอุดีอาระเบีย
- สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

เกี่ยวกับงานนี้

หาก Call Home ได้รับการกำหนดค่าและเปิดใช้งาน และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สามารถซ่อมบำรุงได้บนอุปกรณ์ที่ระบุ XClarity Orchestrator จะเปิดทริกเกอร์บริการโดยอัตโนมัติ และถ่ายโอนข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์นั้นไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo

ข้อสำคัญ: Lenovo มุ่งมั่นต่อการรักษาความปลอดภัย ข้อมูลการซ่อมบำรุงที่คุณมักจะอัปโหลดด้วยตนเองไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo จะถูกส่งโดยอัตโนมัติไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ผ่านทาง HTTPS โดยใช้ TLS 1.2 ขึ้นไป โดยข้อมูลธุรกิจของคุณจะไม่ถูกส่งแต่อย่างใด การเข้าถึงข้อมูลการซ่อมบำรุงในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo จำกัดเฉพาะสำหรับช่างเทคนิคบริการที่ได้รับอนุญาต

หากไม่ได้เปิดใช้งาน Call Home คุณสามารถเปิดทริกเกอร์บริการและส่งไฟล์บริการไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ด้วยตนเอง โดยทำตามคำแนะนำใน [วิธีเปิดเว็บเพจทริกเกอร์การสนับสนุน](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรวบรวมไฟล์บริการ โปรดดู [การเปิดทริกเกอร์บริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูทริกเกอร์บริการที่ Call Home เปิดโดยอัตโนมัติ โปรดดู [การดูทริกเกอร์บริการและสถานะ](#)

ขั้นตอน

ดำเนินการขั้นตอนต่อไปเพื่อตั้งค่า Call Home สำหรับการแจ้งเตือนปัญหาอัตโนมัติ

- ขั้นตอนที่ 1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก การดูแลระบบ (🔧) → การบริการและการสนับสนุน แล้วคลิก การกำหนดค่า Call Home ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงหน้าการ์ด การกำหนดค่า Call Home

การกำหนดค่า Call Home

จากหน้านี้ คุณสามารถกำหนดค่า Call Home ที่จะส่งข้อมูลบริการสำหรับปลายทางที่มีการจัดการใดๆ ไปยังบริการสนับสนุนของ Lenovo โดยอัตโนมัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สามารถซ่อมบำรุงได้บนปลายทางที่มีการจัดการ

[นโยบายความเป็นส่วนตัวของ Lenovo](#)

ฉันยอมรับนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Lenovo

รายละเอียดลูกค้า

หมายเลขลูกค้า

ผู้ติดต่อหลักที่จะใช้จากการกำหนดกลุ่มหลายรายการ ?

การกำหนดกลุ่มแรก

การกำหนดกลุ่มสุดท้าย

ผู้ติดต่อเริ่มต้น

สถานะ Call Home: เปิดใช้งาน ปิดใช้งาน

ชื่อ (ติดต่อ)	ชื่อไปรษณีย์
อีเมล	เมือง
หมายเลขโทรศัพท์	รัฐ/จังหวัด
ชื่อ บริษัท	ประเทศ/ภูมิภาค
วิธีการติดต่อ	รหัสไปรษณีย์

ตำแหน่งของระบบ ?

นำไปใช้ รีเซ็ตการกำหนดค่า การทดสอบการเชื่อมต่อของ Call Home

ขั้นตอนที่ 2. ตรวจสอบ [คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo](#) แล้วคลิก **ข้าพเจ้ายอมรับคำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคลของ Lenovo**

ขั้นตอนที่ 3. ระบุหมายเลขลูกค้า Lenovo ตามค่าเริ่มต้นที่จะใช้เมื่อรายงานปัญหา

คุณสามารถค้นหาหมายเลขลูกค้าของคุณได้ในอีเมลหลักฐานสิทธิ์การใช้งานที่คุณได้รับเมื่อคุณซื้อ XClarity Orchestrator

ขั้นตอนที่ 4. เปลี่ยนสถานะ Call Home เป็น **เปิดใช้งาน**

ขั้นตอนที่ 5. เลือกผู้ติดต่อหลักที่จะใช้จากการกำหนดหลายกลุ่ม

คุณสามารถกำหนดผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนหลักให้กับกลุ่มของอุปกรณ์ หากอุปกรณ์เป็นสมาชิกหลายกลุ่ม อาจเป็นไปได้ที่แต่ละกลุ่มมีการกำหนดผู้ติดต่อหลักที่ไม่เหมือนกัน คุณสามารถเลือกใช้การกำหนดผู้ติดต่อหลักสำหรับกลุ่มแรกหรือกลุ่มสุดท้ายที่อุปกรณ์อยู่ได้

ขั้นตอนที่ 6. กรอกข้อมูลติดต่อและวิธีการติดต่อที่ต้องการจากฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo

หากอุปกรณ์ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีการกำหนดผู้ติดต่อหลัก ระบบจะใช้ผู้ติดต่อเริ่มต้นสำหรับ Call Home



ขั้นตอนที่ 7. กรอกข้อมูลตำแหน่งระบบ

ขั้นตอนที่ 8. คลิก **การทดสอบการเชื่อมต่อของ Call Home** เพื่อดูว่า XClarity Orchestrator สื่อสารกับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 9. คลิก **ใช่**

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลบริการได้

- รีเซ็ตการตั้งค่า Call Home เป็นค่าเริ่มต้นโดยคลิก **รีเซ็ตการกำหนดค่า**
- ดูข้อมูลเกี่ยวกับทริกเก็บบริการ **ทั้งหมด** ที่ส่งไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ไม่ว่าจะโดยอัตโนมัติหรือด้วยตนเองโดยใช้ Call Home โดยคลิก **ทริกเก็บบริการ** ในการนำทางด้านซ้าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การดูทริกเก็บบริการและสถานะ](#)
- รวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์ที่เลือกจากการ์ด การทำงานของอุปกรณ์ ได้โดยเลือก **รวบรวมข้อมูลบริการ** () สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์](#)
- แนบไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการกับทริกเก็บบริการที่ใช้งานอยู่ทีเลือกไว้จากการ์ด ทริกเก็บบริการ บนหน้าบริการ เฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **แนบไฟล์บริการ** () คุณสามารถแนบไฟล์จาก XClarity Orchestrator หรือระบบภายใน

หมายเหตุ:

- คุณสามารถเชื่อมต่อไฟล์เก็บถาวรเดี่ยวที่มีขนาดไม่เกิน 2 GB ได้ ชื่อไฟล์ต้องยาวไม่เกิน 200 อักขระ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างการเก็บถาวรข้อมูลบริการ โปรดดู [การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์](#)
- ทิศเกิดบริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทิศเกิดบริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทิศเกิดบริการ *ซอฟต์แวร์* ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- เปิดทิศเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo, รวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์ที่จะแจ้งและส่งไฟล์เหล่านั้นไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo จากการ์ด การทำงานของอุปกรณ์ โดยเลือกอุปกรณ์แล้วคลิกไอคอน **เปิดทิศเกิดบริการ** (E) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การเปิดทิศเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo](#) หากศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo อาจแนะนำให้คุณรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์นั้นหรืออุปกรณ์อื่นอีกครั้ง

การเปิดทิศเกิดบริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo

หากมีการเปิดใช้งาน Call Home โดยใช้ระบบส่งต่อบริการ และมีเหตุการณ์ที่ทำให้บริการได้เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการ Lenovo XClarity Orchestrator จะเปิดทิศเกิดบริการ รวบรวมไฟล์บริการสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการ และส่งไฟล์ให้กับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ คุณยังสามารถรวบรวมไฟล์บริการสำหรับอุปกรณ์ที่มีการจัดการเป็นไฟล์การเก็บถาวร บันทึกไฟล์การเก็บถาวรไปยังระบบภายใน และส่งไฟล์ให้กับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ด้วยตัวเองได้ทุกเมื่อ การเปิดทิศเกิดบริการจะเริ่มต้นกระบวนการแก้ไขปัญหาของคุณ โดยการทำให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องพร้อมใช้งานโดยฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ช่างเทคนิคบริการของ Lenovo สามารถเริ่มหาวิธีแก้ปัญหาให้กับคุณทันทีที่คุณได้กรอกและเปิดทิศเกิดบริการ

ก่อนจะเริ่มต้น

Lenovo มุ่งมั่นต่อการรักษาความปลอดภัย ข้อมูลการซ่อมบำรุงที่คุณมักจะอัปโหลดด้วยตนเองไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo จะถูกส่งโดยอัตโนมัติไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ผ่านทาง HTTPS โดยใช้ TLS 1.2 ขึ้นไป โดยข้อมูลธุรกิจของคุณจะไม่ถูกส่งแต่อย่างใด การเข้าถึงข้อมูลการซ่อมบำรุงในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo จำกัด เฉพาะสำหรับช่างเทคนิคบริการที่ได้รับอนุญาต

- ตรวจสอบว่ามีกำหนดค่าและเปิดใช้งานข้อมูลการติดต่อของ Call Home ([การเปิดทิศเกิดบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home](#))
- ตรวจสอบว่า XClarity Orchestrator สามารถสื่อสารกับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo โดยคลิก **การดูแลระบบ** (E) → **การบริการและการสนับสนุน** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator และคลิก **การกำหนดค่า Call Home** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงหน้าการกำหนดค่า Call Home จากนั้นคลิก **ทดสอบการกำหนดค่า Call Home** เพื่อสร้างเหตุการณ์ทดสอบและดูว่า XClarity Orchestrator สามารถสื่อสารกับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ได้หรือไม่

- ตรวจสอบว่าพอร์ตทั้งหมดที่ XClarity Orchestrator ต้องการ (ซึ่งรวมถึงพอร์ตที่จำเป็นสำหรับ Call Home) พร้อมใช้งาน ก่อนที่คุณจะเปิดใช้งาน Call Home สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพอร์ต โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเชื่อมต่อกับที่อยู่อินเทอร์เน็ตที่กำหนดโดย Call Home สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับไฟร์วอลล์ โปรดดู [ไฟร์วอลล์และเซิร์ฟเวอร์พร็อกซี](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator
- หาก XClarity Orchestrator เข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านพร็อกซี HTTP ให้ตรวจสอบว่ามีการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์พร็อกซี ให้ใช้การตรวจสอบความถูกต้องพื้นฐาน และได้รับการตั้งค่าเป็นพร็อกซีที่ไม่สิ้นสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าพร็อกซี โปรดดู [การกำหนดค่าการตั้งค่าเครือข่าย](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator

ข้อสำคัญ: Lenovo มุ่งมั่นต่อการรักษาความปลอดภัย ข้อมูลการซ่อมบำรุงที่คุณมักจะอัปโหลดด้วยตนเองไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo จะถูกส่งโดยอัตโนมัติไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ผ่านทาง HTTPS โดยใช้ TLS 1.2 ขึ้นไป โดยข้อมูลธุรกิจของคุณจะไม่ถูกส่งแต่อย่างใด การเข้าถึงข้อมูลการซ่อมบำรุงในศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo จำกัดเฉพาะสำหรับช่างเทคนิคบริการที่ได้รับอนุญาต

เกี่ยวกับงานนี้

เมื่อเปิดทึคเกิดบริการด้วยตนเอง คุณสามารถเลือกใช้ผู้ติดต่อที่กำหนดให้กับทรัพยากรปัญหา หรือคุณสามารถเลือกผู้ติดต่ออื่นได้

เมื่อมีการกำหนดผู้ติดต่อหลักและรองให้กับกลุ่ม ผู้ติดต่อเหล่านั้นจะถูกกำหนดให้กับอุปกรณ์แต่ละเครื่องในกลุ่มนั้นด้วย สามารถกำหนดผู้ติดต่อหลักหนึ่งรายและผู้ติดต่อสำรองหนึ่งรายสำหรับแต่ละอุปกรณ์ หากอุปกรณ์เป็นสมาชิกในหลายกลุ่ม ผู้ติดต่อรองทั้งหมดที่กำหนดให้กับทุกกลุ่มที่อุปกรณ์นั้นเป็นสมาชิกจะกำหนดให้กับอุปกรณ์ด้วย หากอุปกรณ์เป็นสมาชิกหลายกลุ่ม อาจเป็นไปได้ที่แต่ละกลุ่มมีการกำหนดผู้ติดต่อหลักที่ไม่เหมือนกัน คุณสามารถเลือกใช้การกำหนดผู้ติดต่อหลักสำหรับกลุ่มแรกหรือกลุ่มสุดท้ายที่อุปกรณ์อยู่ได้ (ดู [การเปิดทึคเกิดบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home](#))

หากอุปกรณ์ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีการกำหนดผู้ติดต่อหลัก ระบบจะกำหนดผู้ติดต่อ Call Home ให้โดยค่าเริ่มต้น ระบบจะใช้ผู้ติดต่อ Call Home เมื่อมีการเปิดทึคเกิดบริการโดยอัตโนมัติโดยใช้ Call Home (ดู [การเปิดทึคเกิดบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home](#)) ผู้ติดต่อที่กำหนดให้กับทรัพยากรและกลุ่มจะมีความสำคัญมากกว่าผู้ติดต่อ Call Home เริ่มต้น

ขั้นตอน

ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็นเพื่อเปิดทึคเกิดบริการด้วยตนเอง

- หากมีการกำหนดค่าและเปิดใช้งาน Call Home ให้ดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้เป็นเพื่อเปิดทึคเกิดบริการ รวบรวมข้อมูลบริการ และส่งไฟล์ไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo

1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **ทรัพยากร** (🔍) แล้วคลิกประเภทอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดที่มีมุมมองตารางของอุปกรณ์ที่มีการจัดการประเภทนั้นทั้งหมด
 2. คลิกแถวสำหรับอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดสรุปอุปกรณ์สำหรับอุปกรณ์นั้น
 3. คลิก **บริการ** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ดที่เกิดบริการ
 4. คลิกไอคอน **เปิดที่เกิดบริการ** (🔗) เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ เพิ่มที่เกิดใหม่
 5. ระบุรายละเอียดของปัญหาที่ได้รับการรายงาน ซึ่งรวมถึงรหัสของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง
 6. เลือกระดับความรุนแรงของปัญหา ซึ่งสามารถเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้
 - ต่ำ
 - สูง
 - กลาง (ค่าเริ่มต้น)
 - ต่ำ
 7. คลิก **ส่ง**
- หาก Call Home ได้รับการกำหนดค่าและเปิดใช้งาน และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สามารถซ่อมบำรุงได้บนอุปกรณ์ที่ระบุ XClarity Orchestrator จะเปิดที่เกิดบริการโดยอัตโนมัติ และถ่ายโอนข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์นั้นไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo

หลังจากดำเนินการเสร็จ

จากหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้

- ดูข้อมูลเกี่ยวกับที่เกิดบริการที่เปิด *ทั้งหมด* โดยคลิก **การบริการและการสนับสนุน** → **ที่เกิดบริการ** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator
- เพิ่มหมายเหตุในที่เกิดบริการที่เลือกโดยคลิกไอคอน **เพิ่มหมายเหตุในที่เกิดบริการ** (📝)

หมายเหตุ:

- ที่เกิดบริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุในที่เกิดบริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุในที่เกิดบริการของ Lenovo ได้เท่านั้น คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุในที่เกิดบริการของ IBM, Service Now หรือ Cherwill ได้
- คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุลงในที่เกิดบริการ **ซอฟต์แวร์** ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- แนบไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการกับที่เกิดบริการที่ใช้งานอยู่ที่คุณเลือกไว้จากการ์ด ที่เกิดบริการ บนหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **แนบไฟล์บริการ** (📎) คุณสามารถแนบไฟล์จาก XClarity Orchestrator หรือระบบภายใน

หมายเหตุ:

- คุณสามารถเชื่อมต่อไฟล์เก็บถาวรเดี่ยวที่มีขนาดไม่เกิน 2 GB ได้ ชื่อไฟล์ต้องยาวไม่เกิน 200 อักขระ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างการเก็บถาวรข้อมูลบริการ โปรดดู [การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์](#)
- ทิศเกิดบริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทิศเกิดบริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับทิศเกิดบริการ *ซอฟต์แวร์* ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้

การดูทิศเกิดบริการและสถานะ

คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับทิศเกิดบริการที่สร้างโดยผู้ใช้งานหรือส่งโดยอัตโนมัติไปยังศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo โดยใช้ Call Home และทิศเกิดบริการที่สร้างโดยฝ่ายบริการสนับสนุนอื่นนอกเหนือจาก Call Home

เกี่ยวกับงานนี้

สถานะทิศเกิดบริการจะซิงโครไนซ์กับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo ทุก 24 ชั่วโมง

คอลัมน์ **สถานะ** จะแสดงสถานะทิศเกิดบริการ ทิศเกิดบริการจะอยู่ในสถานะอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

- ใช้งานอยู่
- ตอบแล้ว
- ยกเลิก
- ยกเลิกแล้ว
- สร้างแล้ว
- ลูกค้ายกเลิกแล้ว
- ปิดแล้ว
- ฝ่ายที่ปฏิเสธ
- ช้ากััน
- ข้อผิดพลาด
- สถานะข้อผิดพลาด
- กำลังดำเนินการ
- เตรียมใช้งานแล้ว
- ผสานรวมแล้ว
- การตรวจสอบ - ปรับใช้โซลูชันแล้ว
- ใหม่
- ระงับไว้
- รอดำเนินการ
- การเริ่มต้นปัญหา
- แก้ไขปัญหาแล้ว

- กำลังดำเนินการ
- ถูกปฏิเสธ
- กำลังค้นคว้า
- ได้รับการแก้ไข
- ระบุโซลูชันแล้ว
- ส่งแล้ว
- ไม่ทราบ
- กำลังรอ
- กำลังรอรายละเอียด
- กำลังรอการสนับสนุนภายในของ Lenovo
- กำลังรอฝ่ายสนับสนุนภายนอก
- กำลังรอความคิดเห็นจากลูกค้าเกี่ยวกับโซลูชัน
- กำลังรอการปรับใช้โซลูชัน
- ถ่ายโอนไปยังบริการที่มีการจัดการแล้ว
- การถ่ายโอนแบบวอร์ม
- กำลังดำเนินการ

คอลล์มน์ ประเภท ระบุประเภทของทิกเก็ตบริการที่แสดงอยู่ในคอลล์มน์หมายเลขทิกเก็ตบริการ ประเภททิกเก็ตบริการ สามารถมีค่าได้ดังต่อไปนี้

- ทิกเก็ต Cherwill
- ทิกเก็ต IBM Call Home
- ทิกเก็ต Lenovo Call Home
- ทิกเก็ตการส่งผ่าน Lenovo Call Home
- ทิกเก็ต Lenovo Software Call Home
- ServiceNow

ขั้นตอน

- ดูสถานะของทิกเก็ตทั้งหมดคลิก การดูแลระบบ (🔍) → การบริการและการสนับสนุน แล้วคลิก ทิกเก็ตบริการ ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ดทิกเก็ตบริการ

เคล็ดลับ: คลิก ID เหตุการณ์เพื่อแสดงข้อมูลสรุปของเหตุการณ์ที่สร้างทิกเก็ตบริการ รวมถึงการดำเนินการของผู้ใช้หากมี

ทิกเก็ตบริการ							
<input type="checkbox"/>	หมายเลขทิกเก็ต	สถานะ	ID เหตุการณ์	รายละเอียด	ชื่อผลิตภัณฑ์	หมายเลขประจำ	วันที่สร้าง
<input type="checkbox"/>	100103...	กำลัง...	FQXXOSS1	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	11/9/23...
<input type="checkbox"/>	100103...	กำลัง...	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	11/9/23...

เลือกแล้ว 0 รายการ / ทั้งหมด 2 รายการ แถวต่อหน้า: 15

• **ดูสถานะของทิกเก็ตบริการเฉพาะอุปกรณ์**

1. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **ทรัพยากร** (🔍) แล้วคลิกประเภทอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดที่มีมุมมองตารางของอุปกรณ์ที่มีการจัดการประเภทนั้นทั้งหมด
2. คลิกแถวสำหรับอุปกรณ์เพื่อแสดงการ์ดสรุปอุปกรณ์สำหรับอุปกรณ์นั้น
3. คลิก **บริการ** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ดทิกเก็ตบริการที่มีรายการทิกเก็ตบริการสำหรับอุปกรณ์

เคล็ดลับ: คลิก ID เหตุการณ์เพื่อแสดงข้อมูลสรุปของเหตุการณ์ที่สร้างทิกเก็ตบริการ รวมถึงการดำเนินการของผู้ใช้ หากมี

ทิกเก็ตบริการ						
<input type="checkbox"/>	หมายเลขทิกเก็ต	สถานะ	ID เหตุการณ์	รายละเอียด	หมายเลขประจำ	วันที่สร้าง
<input type="checkbox"/>	1001032647	กำลัง...	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	11/9/23 05...
<input type="checkbox"/>	1001032643	กำลัง...	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	11/9/23 04...

เลือกแล้ว 0 รายการ / ทั้งหมด 2 รายการ แถวต่อหน้า: 15

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับทิกเก็ตบริการได้

- กำหนดค่า XClarity Orchestrator ให้เปิดทิกเก็ตบริการโดยอัตโนมัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สามารถซ่อมบำรุงได้ (โปรดดู [“การเปิดทิกเก็ตบริการอัตโนมัติโดยใช้ Call Home”](#) บนหน้าที่ 17)
- ซิงโครไนซ์ข้อมูลกับศูนย์บริการสนับสนุนของ Lenovo และอัปเดตสถานะของทิกเก็ตบริการที่ดำเนินอยู่ทั้งหมดโดยคลิกไอคอน **อัปเดตสถานะทิกเก็ตบริการ** (🔄)
- เปิดทิกเก็ตบริการด้วยตนเองสำหรับอุปกรณ์เฉพาะจากการ์ดทิกเก็ตบริการในหน้าบริการเฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **เปิดทิกเก็ตบริการ** (🔍)

- เพิ่มหมายเหตุใน ticket บริการที่เลือกโดยคลิกไอคอน **เพิ่มหมายเหตุใน ticket บริการ** (U)

หมายเหตุ:

- ticket บริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุใน ticket บริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุใน ticket บริการของ Lenovo ได้เท่านั้น คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุใน ticket บริการของ IBM, Service Now หรือ Cherwill ได้
- คุณไม่สามารถเพิ่มหมายเหตุลงใน ticket บริการ *ซอฟต์แวร์* ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- แนบไฟล์การเก็บถาวรข้อมูลบริการกับ ticket บริการที่ใช้งานอยู่ที่คุณเลือกไว้จากการ์ด ticket บริการ บนหน้าบริการ เฉพาะอุปกรณ์โดยคลิกไอคอน **แนบไฟล์บริการ** (+) คุณสามารถแนบไฟล์จาก XClarity Orchestrator หรือระบบภายใน

หมายเหตุ:

- คุณสามารถเชื่อมต่อไฟล์เก็บถาวรเดี่ยวที่มีขนาดไม่เกิน 2 GB ได้ ชื่อไฟล์ต้องยาวไม่เกิน 200 อักขระ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างการเก็บถาวรข้อมูลบริการ โปรดดู [การรวบรวมข้อมูลบริการสำหรับอุปกรณ์](#)
- ticket บริการต้องอยู่ในสถานะเปิด กำลังดำเนินการ หรือระงับไว้ คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับ ticket บริการที่อยู่ในสถานะปิดหรืออื่นๆ
- คุณไม่สามารถแนบไฟล์ที่เก็บถาวรกับ ticket บริการ *ซอฟต์แวร์* ที่เปิดสำหรับตัวจัดการทรัพยากรได้
- ส่งต่อรายงานเกี่ยวกับ ticket บริการที่ดำเนินอยู่แบบเป็นประจำไปยังอีเมลอย่างน้อยหนึ่งรายการโดยคลิกไอคอน **สร้างระบบส่งต่อรายงาน** (+) ระบบจะส่งรายงานโดยใช้ตัวกรองข้อมูลที่ใช้กับตารางในปัจจุบัน คอลัมน์ตารางที่แสดงและซ่อนไว้ทั้งหมดจะรวมอยู่ในรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การส่งต่อรายงาน](#) ใน XClarity Administrator เอกสารแบบออนไลน์
- เพิ่มรายงาน ticket บริการที่ดำเนินอยู่ไปยังระบบส่งต่อรายงานที่ระบุโดยใช้ตัวกรองข้อมูลที่นำไปใช้กับตารางในปัจจุบันโดยคลิกไอคอน **เพิ่มไปยังระบบส่งต่อรายงาน** (→) หากระบบส่งต่อรายงานมีรายงาน ticket บริการที่ดำเนินอยู่อยู่แล้ว ระบบจะอัปเดตรายงานนั้นให้ใช้ตัวกรองข้อมูลปัจจุบัน

การดูข้อมูลการรับประกัน

คุณสามารถดูสถานะการรับประกัน (รวมถึงการรับประกันเพิ่มเติม) ของอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการได้

ก่อนจะเริ่มต้น

Lenovo XClarity Orchestrator ต้องมีสิทธิ์เข้าถึง URL ต่อไปนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลการรับประกันสำหรับอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการ โปรดตรวจสอบว่าไม่มีไฟร์วอลล์ที่บล็อกการเข้าถึง URL ดังกล่าว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [ไฟร์วอลล์และเซิร์ฟเวอร์พร็อกซี](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

- **ฐานข้อมูล Lenovo Warranty (ทั่วโลก)** – <https://ibase.lenovo.com/POIRequest.aspx>
- **บริการบนเว็บของ Lenovo Warranty** – <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> หรือ <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

หมายเหตุ:

- ขณะนี้การสนับสนุนการรับประกันสำหรับผู้ใช้ในประเทศจีนไม่ได้รับการสนับสนุน
- มีการรับประกันสำหรับตัวเครื่องแต่ไม่มีสำหรับ Chassis Management Module (CMM) ที่สอดคล้องกัน

เกี่ยวกับงานนี้

มีการดึงข้อมูลการรับประกันทุกสัปดาห์สำหรับอุปกรณ์ที่มีการรับประกันและรายงานสำหรับอุปกรณ์ที่ไม่มีการรับประกัน

ขั้นตอน

หากต้องการดูข้อมูลการรับประกัน โปรดคลิก **การดูแลระบบ (🔍)** → **การบริการและการสนับสนุน** จากนั้นคลิก **การรับประกัน** ในการนำทางด้านซ้ายเพื่อแสดงการ์ด การรับประกัน

การรับประกัน

การดำเนินการทั้งหมด ▾ ตัวกรอง ▾

ค้นหา X

อุปกรณ์ :	สถานะ :	ชื่อผลิตภัณฑ์	ประเภทรุ่น :	หมายเลขภา	หมายเลขปะ	วันที่เริ่มต้น	วันที่หมดอา	กลุ่ม :
*node02	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT002	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node02	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT002	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node03	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT003	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node03	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT003	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node06	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT006	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node06	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT006	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node09	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT009	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node09	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT009	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node11	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT011	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
*node11	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	SLOT011	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
10.243.1	ไม่พร้อม...	Lenovo F	9532/...	ไม่พร้อม!	06DGCV	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
10.243.1	ไม่พร้อม...	IBM Flex	8731/...	ไม่พร้อม!	23LAR6E	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
10.243.1	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7916/...	ไม่พร้อม!	CAR206:	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
10.243.1	ไม่พร้อม...	IBM Flex	7917/...	ไม่พร้อม!	06EKZB:	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!
10.243.2	ไม่พร้อม...	IBM Flex	8737/...	ไม่พร้อม!	06PGVA:	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!	ไม่พร้อม!

211 ชิ้นพบ แสดงหน้า: 15 ▾

1 2 3 4 5 > |<

หลังจากดำเนินการเสร็จ

คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้จากการ์ด การรับประกัน

- กำหนดค่าว่าเมื่อใดที่คุณต้องการรับการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการหมดอายุของการรับประกันสำหรับอุปกรณ์ที่มีการจัดการโดยคลิกที่ไอคอน กำหนดค่าการตั้งค่าการรับประกัน (☰) คุณสามารถกำหนดค่าการตั้งค่าต่อไปนี้ได้
 - เปิดใช้งานการส่งการแจ้งเตือนเมื่อการรับประกันอุปกรณ์ใกล้จะหมดอายุ
 - กำหนดจำนวนวันก่อนสิ้นสุดการรับประกันที่คุณต้องการสร้างการแจ้งเตือน
- ค้นหาข้อมูลการรับประกัน (หากมี) สำหรับอุปกรณ์บางรุ่นบนเว็บไซต์บริการสนับสนุนของ Lenovo โดยคลิกที่ลิงก์ในคอลัมน์ สถานะ

- ส่งต่อรายงานเกี่ยวกับการรับประกันแบบเป็นประจำไปยังอีเมลอย่างน้อยหนึ่งรายการโดยคลิก **การดำเนินการทั้งหมด** → ⊕ **เพิ่มระบบส่งต่อรายงาน** ระบบจะส่งรายงานโดยใช้ตัวกรองข้อมูลที่ใช้กับตารางในปัจจุบัน คอลัมน์ตารางที่แสดงและซ่อนไว้ทั้งหมดจะรวมอยู่ในรายงาน
- เพิ่มรายงานการรับประกันไปยังระบบส่งต่อรายงานที่ระบุโดยใช้ตัวกรองข้อมูลที่ใช้กับตารางในปัจจุบันโดยคลิก ไอคอน **เพิ่มไปยังระบบส่งต่อรายงาน** (→) หากระบบส่งต่อรายงานมีรายงานการรับประกันอยู่แล้ว ระบบจะอัปเดตรายงานนั้นให้ใช้ตัวกรองข้อมูลปัจจุบัน

บทที่ 5. การแก้ไขปัญหาด้วย XClarity Orchestrator

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ Lenovo XClarity Orchestrator

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งและการยกเลิกการติดตั้ง

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตั้งและการยกเลิกการติดตั้ง

การติดตั้งล้มเหลวอย่างไม่คาดคิด

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อติดตั้ง Lenovo XClarity Orchestrator

- ตรวจสอบว่าเครื่องโฮสต์ของคุณมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดขั้นต่ำของระบบ (โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ตรวจสอบว่าระบบจริงหรือระบบเสมือนของคุณมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดขั้นต่ำของระบบ (โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ตรวจสอบว่าคุณใช้ไฮเปอร์ไวเซอร์ที่รองรับอยู่ (โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาและการจัดการ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาและการจัดการอุปกรณ์

ไม่พบอุปกรณ์

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อค้นหาอุปกรณ์ที่จัดการได้

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Lenovo XClarity Orchestrator รองรับอุปกรณ์ดังกล่าว สำหรับรายการอุปกรณ์ที่รองรับ โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าเข้าถึงอุปกรณ์บนเครือข่ายได้จาก XClarity Orchestrator และเข้าถึง XClarity Orchestrator บนเครือข่ายได้จากอุปกรณ์
- ดูว่าพอร์ตที่ถูกต้องเปิดอยู่ในไฟร์วอลล์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของพอร์ต โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

- โปรดตรวจสอบว่ามีเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่จำเป็นติดตั้งอยู่บนเซิร์ฟเวอร์แต่ละตัวที่คุณต้องการจัดการโดยใช้ **ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ** ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่า SLP แบบ Unicast และ Multicast เปิดใช้งานอยู่บนเครือข่าย
- สำหรับอุปกรณ์โคลเ็นต์ ThinkEdge ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งตัวเอเจนต์ UDC บนอุปกรณ์แล้ว
- สำหรับเซิร์ฟเวอร์ ThinkServer:

- เมื่อใช้เว็บอินเทอร์เฟซการจัดการสำหรับเซิร์ฟเวอร์ ให้ตรวจสอบว่าชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ได้รับการกำหนดค่าให้ใช้ชื่อโฮสต์หรือที่อยู่ IP ที่ถูกต้อง
- ตรวจสอบว่า SLP เปิดใช้งานอยู่ และชื่อโฮสต์เปิดใช้งานอยู่บน ThinkServer System Manager (TSM) ในการดูว่าเซิร์ฟเวอร์ ThinkServer ไหนเปิดใช้งาน SLP อยู่ ให้ส่งคำขอ SLP เพื่อสืบค้นบริการ WBEM โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ

```
$ slptool findsrvs service:wbem
service:wbem:http://<TSM_IP>:5988,65535
service:wbem:https://<TSM_IP>:5989,65535
```

ในการดูว่า ThinkServer เปิดใช้งาน SLP อยู่หรือไม่ ให้ส่งคำขอ SLP เพื่อสืบค้นบริการ WBEM โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ

```
$ slptool unicastfindattrs <TSM_IP> service:wbem
(template-type=wbem),(template-version=2.0),(template-url-syntax=service:URL),
(service-hi-name=qom),(service-hi-description=Quasi Object Manager 1.0.0),
(CommunicationMechanism=cim-xml),(CommunicationMechanismsVersion=1.0),
(MultipleOperationsSupported=false),(AuthenticationMechanismsSupported=Basic),
(InteropSchemaNamespace=root/interop),(service-id=Lenovo G5 WBEM Service)
```

หากอุปกรณ์ไม่ตอบสนองต่อคำขอ SLP ให้รีสตาร์ทเฟิร์มแวร์ TSM โดยส่งคำสั่ง IPMI ไปยัง TSM ด้วยพารามิเตอร์ต่อไปนี้ อาจใช้เวลาหลายนาทีเพื่อให้ TSM รีเซ็ต

```
NetFn = 0x06
Command = 0x03
Data = ()
```

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นกรเปิดใช้งาน SLP โดยใช้เครื่องมือโอเพนซอร์ส

```
$ ipmitool -H <TSM_IP> -U <IPMI_user> -P <IPMI_pw> raw 0x06 0x03
```

- สำหรับสวิตช์ของ RackSwitch ให้ตรวจสอบว่า SLP เปิดใช้งานอยู่และมีการตั้งค่าชื่อโฮสต์ไว้ในการกำหนดค่าสวิตช์

- สวิตช์ ThinkSystem DB ซีรีส์และ NVIDIA Mellanox ไม่แสดง หากต้องการจัดการสวิตช์เหล่านี้ ให้ป้อนที่อยู่ IP ของสวิตช์ด้วยตนเองโดยคลิก **ป้อนข้อมูลด้วยตนเอง** บนหน้า **สำรวจและจัดการอุปกรณ์เครื่องใหม่**
- สำหรับสวิตช์อื่นๆ ให้ตรวจสอบว่า SLP เปิดใช้งานอยู่และมีการตั้งค่าชื่อโฮสต์ไว้ในการกำหนดค่าสวิตช์ในการดูว่าสวิตช์ตัวไหนเปิดใช้งาน SLP อยู่ ให้ส่งคำขอ SLP แบบ Multicast ต่อไปนี้โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ คำขอนี้จะค้นหาเฉพาะสวิตช์ที่อยู่ในชั้นเน็ตเดียวกันกับที่ใช้เครื่องมือ SLP อยู่

```
$ slptool findsrvs service:io-device.Lenovo:management-module
service:io-device.Lenovo:management-module://<RackSwitch IP>,64225
```

ในการดูว่าสวิตช์ที่ระบุเปิดใช้งาน SLP อยู่หรือไม่ ให้ส่งคำขอ SLP แบบ Unicast ต่อไปนี้โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ

```
$ slptool findattrs service:io-device.Lenovo:management-module://<RackSwitch IP>
(level=1.0),(Type=switch),(data-protocols=ethernet),(serial-number=US7116000D),
```

```
(sysoid=1.3.6.1.4.1.26543.1.7.6),(ipv4-enabled=TRUE),(ipv4-address=<RackSwitch IP>),
(ipv6-enabled=FALSE),ipv6-addresses,(ipv4-mgmt-protocols=http:80:true,https:443:true,
telnet:23:true,ssh:22:true,snmpv1v2v3:161:true,snmpv3only:161:false),
(snmp-engineid=80:00:67:af:03:08:17:f4:33:d3),
(ssh-fingerprint=8a:43:cb:be:47:d9:31:37:7a:3b:80:f6:dd:00:61:a6),
(deviceName=<RackSwitch hostname>)
```

- สำหรับอุปกรณ์ Lenovo Storage (นอกเหนือจาก ThinkSystem DE ซีรีส์): ตรวจสอบว่า SLP เปิดใช้งานอยู่ และเครือข่ายของคุณไม่ได้บล็อกการสื่อสาร SLP ระหว่าง XClarity Orchestrator และอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูล

ในการดูว่าอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลตัวไหนเปิดใช้งาน SLP อยู่ ให้ส่งคำขอ SLP เพื่อสืบค้นบริการ API โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ

```
$ slptool findsrvs service:api
service:api:https://<controller_IP>:443/api,65535
service:api:https://<controller_IP>:443/api,65535
```

ในการดูว่าอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลที่ระบุเปิดใช้งาน SLP อยู่หรือไม่ ให้ส่งคำขอ SLP เพื่อสืบค้นบริการ API โดยใช้เครื่องมือ SLP ที่คุณต้องการ

```
$ slptool unicastfindattrs <CONTROLLER_IP> service:api
(x-system-name=S3200_5.65),(x-system-location=rack\2Crack\2Crack),(x-system-contact=Support contact),
(x-system-information=S3200_65),(x-vendor-name=Lenovo),(x-product-id=S3200),(x-product-brand=Storage),
(x-midplane-serial-number=00C0FF2682A8),(x-platform-type=Gallium),(x-bundle-version=""),
(x-build-date=""),(x-health=0K),(x-wwnn=208000c0ff2682a8),(x-mac-address=00:00:00:00:00:EB)
```

หากอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลไม่ตอบสนองต่อคำขอ SLP ให้ทำดังนี้

- ตรวจสอบว่าเครือข่ายของคุณอนุญาตให้ใช้การสื่อสาร SLP ระหว่างอุปกรณ์
- ตรวจสอบว่าอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลของคุณเปิดใช้งาน Storage Management Initiative Specification (SMI-S) จากนั้นรีสตาร์ทอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เว็บอินเทอร์เฟซการจัดการหรือ CLI

ไม่สามารถจัดการอุปกรณ์

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อจัดการอุปกรณ์

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Lenovo XClarity Orchestrator รองรับทรัพยากรดังกล่าว สำหรับรายการทรัพยากรและตัวจัดการที่รองรับ โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าเข้าถึงทรัพยากรบนเครือข่ายได้จาก XClarity Orchestrator และเข้าถึง XClarity Orchestrator บนเครือข่ายได้จากทรัพยากร
- ดูว่าพอร์ตที่ถูกต้องเปิดอยู่ในไฟร์วอลล์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของพอร์ต โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- โปรดตรวจสอบว่ามีเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่จำเป็นติดตั้งอยู่บนเซิร์ฟเวอร์แต่ละตัวที่คุณต้องการจัดการโดยใช้ [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าข้อมูลประจำตัวสำหรับทรัพยากรถูกต้อง

หมายเหตุ: ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารหัสผ่านเป็นไปตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยและรหัสผ่านสำหรับอุปกรณ์ นโยบายการรักษาความปลอดภัยและรหัสผ่านอาจแตกต่างกันไป

เมื่ออุปกรณ์ได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator ระบบจะนำตัวควบคุมการจัดการเข้าสู่การจัดการผู้ใช้จาก ส่วนกลาง ซึ่งหมายความว่า บัญชีผู้ใช้ที่กำหนดไว้ในเซิร์ฟเวอร์การตรวจสอบความถูกต้อง XClarity Orchestrator ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอก จะใช้เข้าสู่ระบบตัวควบคุมการจัดการด้วย บัญชีผู้ใช้ภายในใหม่ที่ชื่อ RECOVERY_ID จะ ถูกสร้างขึ้นขณะที่บัญชีภายในอื่นๆ ทั้งหมดถูกปิดใช้งานบนตัวควบคุมการจัดการ

- ตรวจสอบว่าการเปิดใช้งาน CIM ผ่าน HTTPS บนอุปกรณ์แต่ละเครื่อง
 1. เข้าสู่ระบบเว็บอินเทอร์เฟซการจัดการสำหรับเซิร์ฟเวอร์โดยใช้บัญชีผู้ใช้ RECOVERY_ID
 2. คลิก การจัดการ IMM → การรักษาความปลอดภัย
 3. คลิกแท็บ CIM ผ่าน HTTPS และตรวจสอบว่าได้เลือก **เปิดใช้งาน CIM ผ่าน HTTPS** เอาไว้
- หากใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ของทรัพยากรได้รับการลงนามโดยผู้ให้บริการออกไปรับรองภายนอก ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ใบรับรองของผู้ให้บริการออกไปรับรองและใบรับรองระดับกลางใดๆ ได้มีการนำเข้ามาถึง XClarity Orchestrator พื้นที่จัดเก็บที่นำเชื่อถือแล้ว (โปรดดู [การติดตั้งใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ XClarity Orchestrator ที่ลงนามจากภายนอกที่เชื่อถือได้](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- สำหรับอุปกรณ์ หากมีการเปลี่ยนแผงระบบ อุปกรณ์จะได้รับหมายเลขประจำเครื่องและ UUID ใหม่ หากคุณ ต้องการให้ XClarity Orchestrator มองเห็นอุปกรณ์นั้นเป็นอุปกรณ์เดิมก่อนที่จะเปลี่ยน คุณต้องอัปเดตหมายเลข ประจำเครื่องและ UUID ให้ตรงกับก่อนหน้านี้ ดูคำแนะนำได้จากเอกสารของอุปกรณ์
- เซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem SR635 และ SR655:
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งระบบปฏิบัติการแล้ว และเซิร์ฟเวอร์ได้รับการบูตไปยังระบบปฏิบัติการ ติดตั้งสื่อที่ บูตได้ หรือ efshell อย่างน้อยหนึ่งครั้งเพื่อให้ XClarity Orchestrator สามารถรวบรวมรายการอุปกรณ์สำหรับ เซิร์ฟเวอร์เหล่านั้นได้
 - ตรวจสอบว่า IPMI ผ่าน LAN เปิดใช้งานอยู่ ตามค่าเริ่มต้น IPMI ผ่าน LAN จะถูกปิดใช้งานบนเซิร์ฟเวอร์เหล่านี้ และจะต้องเปิดใช้งานด้วยตนเองก่อนจึงจะสามารถจัดการเซิร์ฟเวอร์ได้ ในการเปิดใช้งาน IPMI ผ่าน LAN โดยใช้ TSM ให้คลิก การตั้งค่า → การกำหนดค่า IPMI. คุณอาจจำเป็นต้องรีสตาร์ทเซิร์ฟเวอร์ใหม่เพื่อเปิด ใช้งานการเปลี่ยนแปลง
- สวิตช์ของ RackSwitch:
 - ตรวจสอบว่าสวิตช์เปิดใช้งาน SSH อยู่
 - หากตั้งค่ารหัสผ่านไว้ ให้ตรวจสอบว่ารหัสผ่าน “enable” ที่ใช้เพื่อเข้าสู่โหมด Privileged Exec บนสวิตช์นั้นถูก ตั้ง
- เซิร์ฟเวอร์ System x3950 X6:
 - ต้องจัดการเซิร์ฟเวอร์ให้เหมือนเป็นช่องใส่ 4U สองตัว โดยตั้งค่าแต่ละตัวกับ Management Controller แผง วงจรของตัวเอง

ไม่สามารถจัดการฮับการจัดการได้

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อจัดการฮับ

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Lenovo XClarity Orchestrator รองรับฮับการจัดการ (ดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ตรวจสอบที่เหตุการณ์เพื่อดูเหตุการณ์เครือข่ายใดๆ และแก้ไขปัญหา หากมี
- ตรวจสอบว่าฮาร์ดแวร์เครือข่ายกำลังทำงานอย่างถูกต้องสำหรับพาดการเชื่อมต่อไปยังฮับการจัดการ
- ตรวจสอบว่ามีการเปิดใช้งานสวิตช์และพอร์ตไฟร์วอลล์ที่ถูกต้องสำหรับฮับการจัดการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับพอร์ตที่ต้องการ โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าฮับการจัดการมีการกำหนดค่าเครือข่ายที่ถูกต้องโดยตรวจสอบว่าที่อยู่ IP ถูกต้องสำหรับเครือข่าย คุณยังสามารถใช้คำสั่ง ping กับฮับการจัดการเพื่อทดสอบว่าปรากฏให้เห็นบนเครือข่ายหรือไม่
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการติดตั้งคีย์การลงทะเบียนที่สร้างขึ้นโดยฮับการจัดการใน XClarity Orchestrator และมีการติดตั้งคีย์การลงทะเบียนที่สร้างขึ้นโดย XClarity Orchestrator ในฮับการจัดการ หากคีย์การลงทะเบียนไม่ถูกต้อง ให้สร้างและติดตั้งคีย์ใหม่ (ดู [การเชื่อมต่อตัวจัดการทรัพยากร](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- หากใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ของฮับการจัดการได้รับการลงนามโดยผู้ให้บริการออกใบรับรองภายนอก ตรวจสอบให้แน่ใจว่า Subject Alternative Name มีชื่อโดเมนแบบเต็ม (FQDN) หรือที่อยู่ IP ของฮับการจัดการ และมีการตั้งค่า Subject Name เป็น FQDN ของฮับการจัดการ (ดู [การติดตั้งใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ XClarity Orchestrator ที่ลงนามจากภายนอกที่เชื่อถือได้](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- หากมีการสร้างใบรับรองของฮับการจัดการโดยใช้ CSR:
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าใบรับรองมี FQDN และที่อยู่ IP ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Subject Alternative Name
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าใบรับรองได้รับการกำหนดค่าให้ใช้เป็นทั้ง *ใบรับรองเซิร์ฟเวอร์* และเป็น *ใบรับรองของไคลเอ็นต์*
- หากฮับการจัดการพบข้อผิดพลาดขณะพยายามติดตั้งคีย์การลงทะเบียน โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo เพื่อขอความช่วยเหลือ

การแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเชื่อมต่อทรัพยากร

ไม่สามารถเข้าถึง Lenovo XClarity Orchestrator

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเชื่อมต่อกับ Lenovo XClarity Orchestrator

- หากระบบปฏิบัติการโฮสต์ถูกปิดลงโดยไม่คาดคิด และคุณไม่สามารถเชื่อมต่อกับ XClarity Orchestrator ได้อีกต่อไป ให้คืนค่า XClarity Orchestrator จากการสำรองข้อมูลครั้งล่าสุด

ไม่สามารถเชื่อมต่อตัวจัดการทรัพยากร

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเชื่อมต่อตัวจัดการทรัพยากร

- ตรวจสอบว่าข้อมูลประจำตัวสำหรับตัวจัดการทรัพยากรถูกต้องและรหัสผ่านยังไม่หมดอายุ

หมายเหตุ: ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารหัสผ่านเป็นไปตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยและรหัสผ่านสำหรับอุปกรณ์ นโยบายการรักษาความปลอดภัยและรหัสผ่านอาจแตกต่างกันไป

- ตรวจสอบว่าตัวจัดการทรัพยากรไม่มีจำนวนระบบส่งต่อข้อมูลที่รองรับสูงสุด XClarity Orchestrator จะสร้างเหตุการณ์ในตัวจัดการทรัพยากร Lenovo XClarity Administrator เมื่อมีการสร้างการเชื่อมต่อไปยังตัวจัดการทรัพยากร
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เปิดใช้งานระบบส่งต่อเหตุการณ์ในตัวจัดการทรัพยากร XClarity Administrator
- ตรวจสอบว่าตัวจัดการทรัพยากรเป็นเวอร์ชันที่รองรับ หากต้องการดูรายการอุปกรณ์ที่รองรับ โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator
- ตรวจสอบว่าเข้าถึงตัวจัดการทรัพยากรบนเครือข่ายได้จาก XClarity Orchestrator และเข้าถึง XClarity Orchestrator บนเครือข่ายได้จากตัวจัดการทรัพยากร
- ดูว่าพอร์ตที่ถูกต้องเปิดอยู่ในไฟร์วอลล์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของพอร์ต โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- หากใบรับรองของตัวจัดการทรัพยากรได้รับการลงนามโดยผู้ให้บริการออกใบรับรองภายนอก (CA) ตรวจสอบให้แน่ใจว่าใบรับรองของ CA และใบรับรองระดับกลางใดๆ ได้มีการนำเข้ามายัง XClarity Orchestrator พื้นที่จัดเก็บที่นำเชื่อถือแล้ว (โปรดดู [การทำงานกับใบรับรองด้านความปลอดภัย](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- เมื่อเชื่อมต่อ ตัวจัดการทรัพยากร ที่มีใบรับรองที่ลงนามภายนอก
 - ตรวจสอบว่าใบรับรองเป็น X.509 v3 XClarity Orchestrator ไม่สามารถเชื่อมต่อกับ ตัวจัดการทรัพยากร ที่มีใบรับรองที่ลงนามจากภายนอก v1
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายละเอียดใบรับรองมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้
 - การใช้งานคีย์ต้องมี
 - ข้อตกลงคีย์
 - ลายเซ็นดิจิทัล
 - การเข้ารหัสคีย์
 - การใช้งานคีย์ที่ปรับปรุงต้องมี
 - เซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้อง (1.3.6.1.5.5.7.3.1)

- โคลเอ็นต์การตรวจสอบความถูกต้อง (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

สูญเสียการเชื่อมต่อกับตัวจัดการทรัพยากรในทันที

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อตัวจัดการทรัพยากรหรืออุปกรณ์ออฟไลน์

- สำหรับตัวจัดการทรัพยากร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบส่งต่อเหตุการณ์ในตัวจัดการทรัพยากรเปิดใช้งานอยู่ XClarity Orchestrator จะสร้างและเปิดใช้งานระบบส่งต่อเหตุการณ์ในตัวจัดการทรัพยากรเมื่อมีการสร้างการเชื่อมต่อไปยังตัวจัดการทรัพยากร
- ตรวจสอบบันทึกเหตุการณ์ว่าตัวจัดการทรัพยากรมีเหตุการณ์เกี่ยวกับเครือข่ายหรือไม่ และแก้ไขเหตุการณ์นั้นก่อนสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบันทึกเหตุการณ์ โปรดดู [การตรวจสอบเหตุการณ์](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- พยายามเข้าสู่ระบบตัวจัดการทรัพยากรโดยตรง และตรวจสอบว่าข้อมูลประจำตัวไม่ได้เปลี่ยนแปลง
- ตรวจสอบว่าที่อยู่ IP สำหรับตัวจัดการทรัพยากรนั้นถูกต้องสำหรับเครือข่าย ใช้คำสั่ง Ping ที่อยู่ IP เพื่อทดสอบว่ามองเห็นตัวจัดการทรัพยากรบนเครือข่ายหรือไม่
- ตรวจสอบว่าฮาร์ดแวร์เครือข่ายกำลังทำงานอย่างถูกต้องสำหรับพาทนาการเชื่อมต่อไปยังตัวจัดการทรัพยากร
- ตรวจสอบว่าทรัพยากรเปิดใช้งานพอร์ตสวิตช์และไฟร์วอลล์ถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพอร์ตที่ต้องการ โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

สูญเสียการเชื่อมต่อกับทรัพยากรในทันที

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อทรัพยากรอุปกรณ์หรือโครงสร้างพื้นฐานออฟไลน์

- ตรวจสอบบันทึกเหตุการณ์ว่าทรัพยากรมีเหตุการณ์เกี่ยวกับเครือข่ายหรือไม่ และแก้ไขเหตุการณ์นั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบันทึกเหตุการณ์ โปรดดู [การตรวจสอบเหตุการณ์](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator
- พยายามเข้าสู่ระบบทรัพยากรโดยตรง และตรวจสอบว่าข้อมูลประจำตัวไม่ได้เปลี่ยนแปลง
- ตรวจสอบว่าที่อยู่ IP ของทรัพยากรนั้นถูกต้องสำหรับเครือข่าย ใช้คำสั่ง Ping กับทรัพยากรเพื่อทดสอบว่ามองเห็นทรัพยากรบนเครือข่ายหรือไม่
- ตรวจสอบว่าฮาร์ดแวร์เครือข่ายกำลังทำงานอย่างถูกต้องสำหรับพาทนาการเชื่อมต่อไปยังทรัพยากร
- ตรวจสอบว่าทรัพยากรเปิดใช้งานพอร์ตสวิตช์และไฟร์วอลล์ถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพอร์ตที่ต้องการ โปรดดู [ความพร้อมใช้งานของพอร์ต](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- หากโหมด Encapsulation เป็น encapsulationLite บนอุปกรณ์ที่มีการจัดการ สถานการณ์ต่อไปนี้อาจทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารและการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างตัวจัดการทรัพยากรและอุปกรณ์ที่มีการจัดการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ที่มีการจัดการได้ เนื่องจากอุปกรณ์ถูกกำหนดค่าให้ละเว้นการร้องขอ TCP จากแหล่งที่มา

อื่นๆ คุณจึงไม่สามารถเข้าถึงอุปกรณ์เหล่านั้นผ่านอินเทอร์เน็ตเครือข่ายได้ ในกรณีส่วนใหญ่อุปกรณ์เหล่านี้จะไม่ตอบสนองต่อการร้องขอ Ping, SSH หรือ TELNET

- การเปลี่ยนแปลงเครือข่ายบนไฮเปอร์ไวเซอร์ที่ตัวจัดการทรัพยากร
- การเปลี่ยนแปลง Virtual Local Area Network (VLAN) หรือแท็ก VLAN
- การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ IP ของอุปกรณ์แบบถาวรขณะเปิดใช้งาน Encapsulation
- บังคับการถอนการจัดการอุปกรณ์ขณะเปิดใช้งาน Encapsulation
- การสูญเสียเครื่องเสมือนของตัวจัดการทรัพยากร
- การสูญเสียการสื่อสาร TCP ระหว่างเครื่องเสมือนและอุปกรณ์ที่มีการจัดการ
- ปัญหาด้านเครือข่ายอื่นๆ ที่ป้องกันไม่ให้ตัวจัดการทรัพยากรสื่อสารกับอุปกรณ์ที่มีการจัดการโดยตรงในขณะที่เปิดใช้งานโหมด Encapsulation

หากเกิดปัญหาขึ้นแบบถาวร ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งขั้นตอนเพื่อกู้คืนการเข้าถึงอุปกรณ์ที่มีการจัดการก่อนหน้านี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ให้ดู การจัดการ Encapsulation, การกู้คืนการจัดการด้วย CMM หลังจากเซิร์ฟเวอร์การจัดการล้มเหลว และ การกู้คืนการจัดการด้วย CMM หลังจากเซิร์ฟเวอร์ การจัดการล้มเหลว ใน XClarity Administrator เอกสารแบบออนไลน์

- ในการกู้คืนการเข้าถึง IMM ที่มีการจัดการเมื่อใช้งานโหมด Encapsulation อยู่ จะต้องโหลดการตั้งค่าเริ่มต้นจากคอนโซลภายในผ่านอินเทอร์เน็ตผู้ใช้แบบกราฟิก UEFI
- ใช้บริดจ์ USB ไปยังอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงตัวควบคุมการจัดการแบบอินแบนด์ และเรียกใช้คำสั่งต่อไปนี้:
encaps lite -off
- ในการกู้คืนการเข้าถึง CMM ที่มีการจัดการเมื่อใช้งานโหมด Encapsulation อยู่ จะต้องโหลดการตั้งค่าเริ่มต้นโดยใช้ปุ่มรีเซ็ตด้านหลัง หรือเรียกใช้คำสั่งต่อไปนี้ หากสามารถเข้าถึงคอนโซลได้:
accesscontrol -off -T mm[p]

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องและการรักษาความปลอดภัย

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องและการรักษาความปลอดภัย

ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ XClarity Orchestrator

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเข้าสู่ระบบ XClarity Orchestrator

- ตรวจสอบว่ารหัสผ่านถูกต้อง และดูว่าคีย์ Caps Lock หรือ Number Lock อยู่หรือไม่
- ตรวจสอบว่าบัญชีผู้ใช้ไม่ได้ล็อกอยู่ หากล็อกอยู่ ให้รอจนกว่าระยะเวลาการล็อกคีย์และพยายามเข้าสู่ระบบอีกครั้ง ค่าเริ่มต้นของระยะเวลาการล็อกคือ 60 นาที

- หากคุณใช้เซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องของ LDAP ภายนอก และหากคุณเปลี่ยนรหัสผ่านสำหรับบัญชีผู้ใช้ที่ใช้ในการผูก XClarity Orchestrator กับเซิร์ฟเวอร์ LDAP ให้ตรวจสอบว่าคุณได้อัปเดตรหัสผ่านใหม่ใน XClarity Orchestrator ด้วย
 1. เข้าสู่ระบบ XClarity Orchestrator โดยใช้ชื่อไคลเอ็นต์และรหัสผ่านปัจจุบันที่กำหนดไว้ใน XClarity Orchestrator (โปรดดู [การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์การตรวจสอบความถูกต้อง LDAP ภายนอก](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator)
 2. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **การดูแลระบบ (🔧) → การรักษาความปลอดภัย** แล้วคลิก **ไคลเอ็นต์ LDAP** ในการนำทางด้านซ้าย
 3. อัปเดตรหัสผ่านในฟิลด์ **รหัสผ่านไคลเอ็นต์** และคลิก **นำการเปลี่ยนแปลงไปใช้**

หากบัญชีผู้ใช้ถูกล็อค เนื่องจากมีความพยายามเข้าสู่ระบบที่ไม่สำเร็จมากเกินไปหลังจากมีการเปลี่ยนรหัสผ่านในเซิร์ฟเวอร์ LDAP ให้คุณปลดล๊อคบัญชีโดยตรงในเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอก หรือรอจนกว่าช่วงเวลาปลดล๊อคจะสิ้นสุดลงก่อนจะลองเปลี่ยนรหัสผ่านใน XClarity Orchestrator
- หากรหัสผ่านสำหรับบัญชีไคลเอ็นต์ที่ใช้ผูก XClarity Orchestrator กับเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอกหมดอายุ ให้ดำเนินการขั้นตอนต่อไปเพื่อปลดล๊อคบัญชีและเปลี่ยนรหัสผ่านใน XClarity Orchestrator
 1. ปลดล๊อคบัญชีไคลเอ็นต์ จากนั้นเปลี่ยนรหัสผ่านไคลเอ็นต์ในเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอก
 2. เข้าสู่ระบบ XClarity Orchestrator โดยใช้ชื่อไคลเอ็นต์และรหัสผ่านปัจจุบันที่กำหนดไว้ใน XClarity Orchestrator (โปรดดู [การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์การตรวจสอบความถูกต้อง LDAP ภายนอก](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
 3. จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **การดูแลระบบ (🔧) → การรักษาความปลอดภัย** แล้วคลิก **ไคลเอ็นต์ LDAP** ในการนำทางด้านซ้าย
 4. อัปเดตรหัสผ่านในฟิลด์ **รหัสผ่านไคลเอ็นต์** และคลิก **นำไปใช้**
- หากระบบปฏิบัติการโฮสต์ถูกปิดโดยไม่คาดคิด และคุณได้รับข้อผิดพลาดเรื่องการตรวจสอบความถูกต้อง ให้คืนค่า XClarity Orchestrator จากการสำรองข้อมูลครั้งล่าสุด

ไม่สามารถตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ LDAP ภายนอก

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอก

- ตรวจสอบว่าชื่อที่ใช้ระบุถูกต้อง
- หากคุณกำลังใช้ที่อยู่เซิร์ฟเวอร์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โปรดตรวจสอบว่าที่อยู่ IP และหมายเลขพอร์ตของเซิร์ฟเวอร์ถูกต้อง
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการกำหนดค่า DNS ถูกต้อง
- หากคุณกำลังใช้ DNS เพื่อค้นหาเซิร์ฟเวอร์ โปรดตรวจสอบว่าชื่อโดเมนและชื่อพอร์ตถูกต้อง
- ตรวจสอบว่าชื่อที่ใช้ระบุไคลเอ็นต์และรหัสผ่านถูกต้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอก โปรดดู [การตั้งค่าเซิร์ฟเวอร์การตรวจสอบความถูกต้อง LDAP ภายนอก](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

การตรวจสอบความถูกต้องของการรับรองเซิร์ฟเวอร์ล้มเหลว

ใช้ข้อมูลนี้เมื่อคุณพยายามติดตั้งใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ใน Lenovo XClarity Orchestrator และการตรวจสอบความถูกต้องของใบรับรองล้มเหลว

การตรวจสอบความถูกต้องของใบรับรองเซิร์ฟเวอร์อาจล้มเหลวเมื่อ XClarity Orchestrator พยายามที่จะทำสิ่งต่อไปนี้

- เชื่อมต่อกับทรัพยากรที่ได้รับการจัดการโดยใช้ CIM-XML ผ่าน HTTPS
- เข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้องภายนอกโดยใช้ LDAP แบบปลอดภัย (หากคุณกำหนดค่าการเชื่อมต่อ LDAP แบบปลอดภัยเอาไว้)

ในการแก้ไขปัญหานี้ ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ตรวจสอบว่ามีใบรับรองหรือใบรับรองการลงชื่ออยู่ในพื้นที่จัดเก็บใบรับรองที่เชื่อถือได้ หรือพื้นที่จัดเก็บที่น่าเชื่อถือสำหรับใบรับรองบริการภายนอกใน XClarity Orchestrator สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใบรับรองที่เชื่อถือได้และใบรับรองบริการภายนอก โปรดดู [การทำงานกับใบรับรองด้านความปลอดภัย](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าใบรับรองไม่ได้ถูกเพิกถอน (โปรดดู [การทำงานกับใบรับรองด้านความปลอดภัย](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ตรวจสอบว่าที่อยู่ IP หรือชื่อโฮสต์ของเซิร์ฟเวอร์ตรงกับชื่อ SAN หรือชื่อสามัญ (หากไม่พบชื่อ SAN) อันใดอันหนึ่งในใบรับรอง
- ตรวจสอบว่าวันที่ปัจจุบันอยู่ระหว่างวันที่ “ใช้ไม่ได้ก่อน” และ “ใช้ไม่ได้หลัง” ในใบรับรอง

ใบรับรอง SSL ไม่น่าเชื่อถือ

กลุ่มใบรับรองอาจมีลายเซ็นที่ลงนามด้วยตนเอง และไม่ได้มีต้นกำเนิดมาจากผู้ให้บริการออกใบรับรอง

แต่ละอินสแตนซ์ Lenovo XClarity Orchestrator จะมีผู้ให้บริการออกใบรับรอง (CA) ที่สร้างขึ้นจากภายในที่ไม่ซ้ำกันตามค่าเริ่มต้น พอร์ต 43 (ใช้สำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้และอุปกรณ์เสมือน หรือระหว่างอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการทรัพยากรและอุปกรณ์เสมือน) จะใช้ใบรับรองที่ลงนามโดย CA นั้น หากใบรับรอง SSL ไม่น่าเชื่อถือ ให้สร้างและปรับใช้ใบรับรองเซิร์ฟเวอร์ที่ลงนามจากภายนอกแบบกำหนดเองไปยัง XClarity Orchestrator สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การทำงานกับใบรับรองด้านความปลอดภัย](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

การแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการไม่ดีหรือช้า

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่มีคุณภาพหรือช้า

- ตรวจสอบว่าปริมาณหน่วยความจำ พื้นที่ดิสก์ และจำนวนโปรเซสเซอร์เหมาะกับจำนวนอุปกรณ์ที่มีการจัดการสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของอุปกรณ์เสมือน โปรดดู [ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าเครือข่ายส่วนที่เหลือกำลังทำงานในระดับต่ำ
- หากคุณต้องการให้บริการมีคุณภาพ โปรดตรวจสอบว่าได้กำหนดค่าให้อนุญาตการเชื่อมต่อในระดับสูงสุดกับ Lenovo XClarity Orchestrator
- ตรวจสอบว่าโทโพโลยีเครือข่ายของคุณได้รับการปรับให้เหมาะกับการเชื่อมต่อและการทำงานกับ XClarity Orchestrator

การแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตเฟสผู้ใช้

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับส่วนติดต่อผู้ใช้

การตอบสนองของ JSON ล้มเหลว ข้อผิดพลาดการแยกวิเคราะห์ และข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิดอื่น ๆ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาการตอบสนองของ JSON

ออกจากระบบ Lenovo XClarity Orchestrator แล้วเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง

รายการเมนู ไอคอนแถบเครื่องมือ และปุ่มถูกปิดใช้งาน

ใช้ข้อมูลนี้ในการแก้ไขปัญหาเมื่อรายการ เมนู ไอคอน แถบเครื่องมือ และปุ่มถูกปิดใช้งาน (กลายเป็นสีเทา)

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบัญชีผู้ใช้เป็นสมาชิกกลุ่มผู้ใช้ที่ได้รับการกำหนดบทบาทที่ถูกต้อง**บทบาท**ใช้เพื่อจำกัดการดำเนินการที่ผู้ใช้สามารถทำได้ บทบาทที่กำหนดให้กับกลุ่มผู้ใช้แต่ละกลุ่มจะกำหนดว่าการกระทำใ้ใช้ได้สำหรับผู้ใช้แต่ละรายที่เป็นสมาชิกกลุ่มใช้นั้น ผู้ใช้ Lenovo XClarity Orchestrator แต่ละรายจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ใช้อย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ
- ตรวจสอบว่ามีการติดตั้งสิทธิ์การใช้งานที่ใช้ได้ตามจำนวนที่ต้องการใน XClarity Orchestrator หากจำนวนสิทธิ์การใช้งานที่ใช้ได้น้อยกว่าจำนวนอุปกรณ์ที่มีการจัดการที่รองรับฟังก์ชันขั้นสูงของ Lenovo XClarity Administrator

(ตัวอย่างเช่น หากสิทธิ์การใช้งานหมดอายุหรือหากจัดการอุปกรณ์เพิ่มเติมจนเกินจำนวนสิทธิ์การใช้งานที่ใช้งานอยู่ทั้งหมด) คุณมีระยะเวลาผ่อนผัน 90 วันเพื่อติดตั้งสิทธิ์การใช้งานที่เหมาะสม หากระยะเวลาผ่อนผันหมดอายุและไม่ได้ติดตั้งสิทธิ์การใช้งานที่เหมาะสม ฟังก์ชันจะถูกปิดใช้งานโดยทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสิทธิ์การใช้งาน

หากต้องการใช้ฟังก์ชัน XClarity Orchestrator ต่อไป คุณต้องติดตั้งสิทธิ์การใช้งานที่เหมาะสม

ส่วนติดต่อผู้ใช้ไม่แสดงภาษาที่ต้องการ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเลือกภาษาที่ต้องการ

- ตรวจสอบว่าเว็บเบราว์เซอร์ใช้ตำแหน่งที่ตั้งตามภาษาที่คุณต้องการ
- คลิกเมนู **บัญชีผู้ใช้** เมนู (☺) ที่อยู่มุมขวาบนของเว็บอินเทอร์เฟซ Lenovo XClarity Orchestrator แล้วคลิก **เปลี่ยนภาษา** และเลือกภาษาที่คุณต้องการให้แสดง

เวลาในการโหลดช้าหรือดูเหมือนไม่ตอบสนอง รอนานกว่าจะรีเฟรช หรือการแสดงผลที่ไม่เหมาะสม

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการตอบสนองของส่วนติดต่อผู้ใช้

- รีเฟรชหน้าโดยคลิกไอคอน **รีเฟรช** สำหรับเว็บเบราว์เซอร์ของคุณ
- ล้างแคชของเว็บเบราว์เซอร์ แล้วโหลดหน้าอีกครั้ง

ข้อมูลสูญหายโดยไม่คาดคิด

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาข้อมูลสูญหายใน Lenovo XClarity Orchestrator

หากระบบปฏิบัติการโฮสต์ปิดลงโดยไม่คาดคิด และข้อมูลไม่แสดงอีกต่อไป ให้คืนค่า XClarity Orchestrator จากการสำรองข้อมูลครั้งล่าสุด

เว็บเบราว์เซอร์ไม่ตอบสนองเมื่อมีแท็บหลายแท็บเปิดอยู่

เมื่อมีการเปิดแท็บหลายแท็บที่มีหน้า XClarity Orchestrator เว็บเบราว์เซอร์อาจขัดข้องหรือไม่ตอบสนอง

XClarity Orchestrator ใช้ JavaScripts ฝั่งไคลเอนต์ที่รับส่งข้อมูลจำนวนมากกับเซิร์ฟเวอร์ Orchestrator เมื่อมีแท็บหลายแท็บเปิดอยู่ เว็บเบราว์เซอร์จะใช้หน่วยความจำ รอบโปรเซสเซอร์ และแบนด์วิดท์เครือข่ายมากขึ้น การเปิดแท็บหลายแท็บอาจทำให้เบราว์เซอร์ขัดข้องหรือไม่ตอบสนองได้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจแตกต่างกันไปตามประเภทและเวอร์ชันของเว็บเบราว์เซอร์

ในการแก้ไขปัญหานี้ ให้ลดจำนวนแท็บของเว็บเบราว์เซอร์ที่มีหน้า XClarity Orchestrator ให้น้อยลง

การแก้ไขปัญหาการควบคุมการเข้าถึง

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ระบุได้

- หากผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสำหรับทรัพยากรที่ระบุซึ่งควรสามารถเข้าถึงได้:
 - ระบุรายการควบคุมการเข้าถึงที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ แล้วดูการเป็นสมาชิกของแต่ละกลุ่มทรัพยากรซึ่งเกี่ยวข้องกับรายการควบคุมการเข้าถึงดังกล่าว ตรวจสอบว่าทรัพยากรที่มีปัญหาอยู่ในกลุ่มทรัพยากรดังกล่าว
- หากผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลสำหรับทรัพยากรที่ระบุซึ่งไม่ควรสามารถเข้าถึงได้:
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่ใช่สมาชิกกลุ่มที่มีการกำหนดบทบาท **ผู้ควบคุม** ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ไม่สามารถจำกัดการเข้าถึงทรัพยากรสำหรับผู้ใช้ระดับผู้ควบคุมได้
 - ระบุรายการควบคุมการเข้าถึงที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ แล้วดูการเป็นสมาชิกของแต่ละกลุ่มทรัพยากรซึ่งเกี่ยวข้องกับรายการควบคุมการเข้าถึงดังกล่าว ตรวจสอบว่าทรัพยากรที่มีปัญหาไม่ได้อยู่ในกลุ่มทรัพยากรดังกล่าว

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการส่งต่อข้อมูล

ใช้ข้อมูลนี้ในการแก้ไขปัญหาเมื่อข้อมูลเมตริกไม่ได้ถูกส่งต่อไปยัง TruScale Infrastructure Service

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าตัวจัดการทรัพยากร Lenovo XClarity Administrator ออนไลน์อยู่และเชื่อมต่อกับ XClarity Orchestrator หากต้องการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเชื่อมต่อ โปรดดูที่ [ไม่สามารถเชื่อมต่อตัวจัดการทรัพยากร](#)

เคล็ดลับ: เหตุการณ์ FQXHMMF0002J ถูกเรียกโดย XClarity Administrator เมื่อไม่สามารถสร้างการเชื่อมต่อกับ XClarity Orchestrator เป็นเวลานานกว่า 100 นาที (ดู [การตรวจสอบเหตุการณ์](#))

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ที่มีการจัดการนั้นออนไลน์อยู่และเชื่อมต่อกับตัวจัดการทรัพยากร XClarity Administrator (โปรดดู [การดูสถานะของเซิร์ฟเวอร์](#) และ [การดูสถานะของอุปกรณ์การจับข้อมูล](#) ใน XClarity Administrator เอกสารแบบออนไลน์หากต้องการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเชื่อมต่อ โปรดดู [สูญเสียการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ในทันที](#) ใน XClarity Administrator เอกสารแบบออนไลน์)

เคล็ดลับ: เหตุการณ์ FQXHMMF0001J ถูกเรียกโดย XClarity Administrator เมื่อไม่สามารถสร้างการเชื่อมต่อกับ Baseboard Management Controller เป็นเวลานานกว่า 100 นาที (ดู [การตรวจสอบเหตุการณ์](#))

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไบรรับรอง Lenovo XClarity Controller ถูกตั้งและยังไม่หมดอายุ จากเว็บอินเทอร์เน็ต Lenovo XClarity Controller ให้คลิกไอคอน **ปลดกัย** แล้วคลิก **ไบรรับรอง** ตรวจสอบ **ออกโดย** และ **ใช้ได้ตั้งแต่/ถึงวันที่** หากวันที่ไม่ถูกต้อง ให้สร้างไบรรับรองใหม่โดยคลิก **สร้างไบรรับรองใหม่**

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไบรรับรอง Lenovo XClarity Controller เป็นไบรรับรองที่ลงนามโดยผู้ให้บริการออกไบรรับรอง ตรวจสอบรายละเอียดไบรรับรองของเซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem หรือ ThinkAgile หากไบรรับรองไม่ได้ลงนามโดยผู้ให้บริการออกไบรรับรองที่ถูกต้อง ให้สร้างไบรรับรองใหม่ด้วย CA ที่ถูกต้อง**เคล็ดลับ:** หากเซิร์ฟเวอร์เป็นโหนดคอมพิวเตอร์ ThinkSystem จะได้รับไบรรับรองจากตัวเครื่องหลังจากที่ตัวจัดการทรัพยากร XClarity Administrator จัดการตัวเครื่องแล้ว

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมระยะไกล

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อคุณใช้ฟังก์ชันการควบคุมระยะไกล

เริ่มเซสชันระบบควบคุมระยะไกลไม่ได้

ใช้ข้อมูลนี้เมื่อคุณพยายามเริ่มเซสชันการควบคุมระยะไกลจากเว็บอินเทอร์เฟซของ Lenovo XClarity Orchestrator หรือจากทางลัดบนระบบของคุณ แต่ไม่สามารถเริ่มได้

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์ที่คุณกำลังเชื่อมต่อได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator และมีสถานะความพร้อมเป็นปกติและสถานะการเชื่อมต่อเป็นออนไลน์
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่ได้ปิดใช้งานกล่องโต้ตอบป๊อปอัพในเว็บเบราว์เซอร์ของคุณสำหรับเซสชันนั้น
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเว็บเบราว์เซอร์ของคุณได้ยอมรับไบรรับรองความปลอดภัยจาก XClarity Orchestrator โดยทั่วไปแล้ว คุณจะได้รับความแจ้งให้ยอมรับไบรรับรอง เมื่อคุณเข้าใช้ XClarity Orchestrator เป็นครั้งแรกจากเบราว์เซอร์ของคุณ
- จากหน้าต่างการควบคุมระยะไกล คลิก **การกำหนดลักษณะ** → **ทั่วไป** → **ซึ่งใครใน** กับเซิร์ฟเวอร์การจัดการและรอหนึ่งนาที จากนั้น เปิดเซสชันการควบคุมระยะไกลอีกครั้ง
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ JRE ที่รองรับในการเริ่มแอปพลิเคชัน
- ใน Internet Explorer คลิก **เครื่องมือ** → **ตัวเลือกอินเทอร์เน็ต** → **ขั้นสูง** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเลือก JRE ที่ถูกต้อง (JRE เวอร์ชัน 7.0, อัปเดต 18 ขึ้นไป)
- ใน Firefox คลิก **เครื่องมือ** → **ตัวเลือก** → **แอปพลิเคชัน** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าตัวเปิดใช้ Java Web Start เชื่อมโยงกับประเภทเนื้อหา JNLP

หมายเหตุ: ตรวจสอบให้แน่ใจว่า**ไม่ได้**เลือกตัวเลือก ใช้รูปแบบ ClientHello ที่เข้ากันได้กับ SSL 2.0 ในแผงควบคุม Java

หากคุณเริ่มแอปพลิเคชันจากทางลัดบนเดสก์ท็อปของคุณ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบภายในของคุณมีการเชื่อมต่อกับ XClarity Orchestrator แอปพลิเคชันจะตรวจสอบ ID ผู้ใช้ของคุณกับเซิร์ฟเวอร์ตรวจสอบความถูกต้อง XClarity Orchestrator

- ล้างแคชของ Java Web Start บนระบบภายใน เพื่อล้างแคชของ Java Web Start บนระบบที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows เรียกใช้คำสั่ง javaws -uninstall ซึ่งสามารถทำได้จากแผงควบคุม Windows จากเมนู JAVA ได้เช่นกัน
- สำหรับเซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem และ ThinkAgile ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งเฟิร์มแวร์ Baseboard Management Controller v2.94 หรือใหม่กว่าแล้ว
- การควบคุมระยะไกลกำหนดให้ต้องติดตั้งคีย์ Features on Demand สำหรับ ThinkServer System Manager Premium Upgrade บนเซิร์ฟเวอร์ ThinkServer สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคีย์ FoD ที่ติดตั้งบนเซิร์ฟเวอร์ของคุณ โปรดดู [การดูคีย์ Features on Demand](#) ใน XClarity Administrator เอกสารแบบออนไลน์

ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อคุณไม่สามารถจัดทำเซสชันการควบคุมระยะไกลกับเซิร์ฟเวอร์ได้

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็นขั้นตอนแรกเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- ตรวจสอบว่าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ใช้ที่ได้รับการกำหนดบทบาท **ผู้ดูแลระบบฮาร์ดแวร์**
- ตรวจสอบว่าคุณมีสิทธิ์เข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ แม้ว่าจะมีรายการควบคุมการเข้าถึงที่เหมาะสม
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบภายในของคุณมีการเชื่อมต่อเครือข่าย และสามารถเชื่อมต่อกับ Lenovo XClarity Orchestrator ได้
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์ได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator โดยคลิก **ทรัพยากร (🔗) → เซิร์ฟเวอร์** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator
- หากมีการติดตั้งไฟร์วอลล์บนระบบภายในของคุณ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไฟร์วอลล์อนุญาตการเชื่อมต่อกับที่อยู่ IP สำหรับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ
- Ping ที่อยู่ IP ของเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบภายในของคุณมีการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ หากคุณพยายามเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการจากระบบภายในที่มีที่อยู่ IP จากเครือข่ายภายนอก เซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการต้องมีที่อยู่ IP ที่สามารถเข้าถึงจากภายนอกได้ด้วย
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่ได้ปิดใช้งานการสร้างท่อข้อมูล XClarity Orchestrator เพื่อให้ XClarity Orchestrator สามารถสร้างท่อข้อมูลคำขอการควบคุมระยะไกลของคุณไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการที่จัดการบนเครือข่ายการจัดการส่วนตัวเท่านั้น การสร้างท่อข้อมูลถูกเปิดใช้งานตามค่าเริ่มต้นคุณสามารถเปิดใช้งานการสร้างท่อข้อมูล XClarity Orchestrator ได้จากกล่องโต้ตอบ การกำหนดลักษณะ ที่ควบคุมจากระยะไกลบนแท็บ **การรักษาความปลอดภัย** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การตั้งค่าลักษณะการควบคุมระยะไกล](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ในโหมดผู้ใช้คนเดียว

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อคุณไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ในโหมดผู้ใช้คนเดียว

เซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem และ ThinkAgile รองรับเฉพาะโหมดผู้ใช้หลายคนเท่านั้น ไม่รองรับโหมดผู้ใช้คนเดียว

เมื่อคุณเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ในโหมดผู้ใช้คนเดียว เซสชันการควบคุมระยะไกลสามารถจัดทำกับเซิร์ฟเวอร์ได้เพียงเซสชันเดียวในแต่ละครั้ง

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็นเพื่อแก้ไขปัญหา

1. พยายามเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการในโหมดผู้ใช้หลายคน (ถ้าอนุญาต ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย)
2. ติดต่อผู้ขายอื่นเพื่อระบุว่าผู้จัดทำเซสชันการควบคุมระยะไกลกับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการอยู่แล้วหรือไม่ หากเป็นเช่นนั้น รอจนกว่าผู้ขายนั้นจะสิ้นสุดเซสชันการควบคุมระยะไกลกับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ
3. พยายามเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการในโหมดผู้ใช้คนเดียวอีกครั้ง

การควบคุมระยะไกลสามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ได้ แต่ไม่มีวิดีโอที่ใช้งานได้

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อคุณเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์จากเซสชันการควบคุมระยะไกล แต่เซสชันแสดงข้อความ ไม่มีวิดีโอที่ใช้งานได้

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์เปิดเครื่องอยู่ และระบบปฏิบัติการเรียกใช้ความละเอียดและอัตราการรีเฟรชที่รองรับ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงความละเอียดและอัตราการรีเฟรชที่รองรับ

ตาราง 1. ความละเอียดและอัตราการรีเฟรชที่รองรับ

ความละเอียด	อัตราการรีเฟรช
640 x 480	60, 72, 75 และ 85 Hz
800 x 600	60, 72, 75 และ 85 Hz
1024 x 768	60, 72, 75 และ 85 Hz
1440 x 900	60 Hz
1280 x 1024	60 และ 75 Hz
1680 x 1050	60 Hz
1600 x 1200	60 และ 75 Hz

เซิร์ฟเวอร์ไม่ปรากฏในรายการเพื่อเพิ่มเซสชันใหม่

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเซิร์ฟเวอร์ไม่ปรากฏในรายการเพื่อเพิ่มเซสชันใหม่ หรือเซิร์ฟเวอร์ไม่ปรากฏในพื้นที่ภาพขนาดย่อแล้ว

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป นี้ เพื่อแก้ไขปัญหา

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator โดยคลิก **ทรัพยากร** (🔍) → **เซิร์ฟเวอร์** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator
- ซิงโครไนซ์รายการอุปกรณ์ โดยคลิกที่ **ทั่วไป** ในเมนูการกำหนดลักษณะการควบคุมระยะไกล แล้วคลิกซิงโครไนซ์กับเซิร์ฟเวอร์การจัดการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะที่การควบคุมระยะไกล โปรดดู [การตั้งค่าลักษณะการควบคุมระยะไกล](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

สถานะของเซิร์ฟเวอร์ในเซสชันการควบคุมระยะไกลไม่ตรงกับสถานะใน XClarity Orchestrator

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อสถานะของเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการในเซสชันการควบคุมระยะไกลไม่ตรงกับสถานะของเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการใน Lenovo XClarity Orchestrator

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป นี้ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator โดยคลิก **ทรัพยากร** (🔍) → **เซิร์ฟเวอร์** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator
- ซิงโครไนซ์รายการอุปกรณ์ โดยคลิกที่ **ทั่วไป** ในเมนูการกำหนดลักษณะการควบคุมระยะไกล แล้วคลิกซิงโครไนซ์กับเซิร์ฟเวอร์การจัดการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะที่การควบคุมระยะไกล โปรดดู [การตั้งค่าลักษณะการควบคุมระยะไกล](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ไม่สามารถติดตั้งไดรฟ์หรืออิมเมจบนเซิร์ฟเวอร์ได้

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อคุณพยายามติดตั้งไดรฟ์หรืออิมเมจโดยใช้สื่อระยะไกล แต่ไม่สามารถติดตั้งไดรฟ์หรืออิมเมจได้

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป นี้ เพื่อแก้ไขปัญหา

1. หยุดเซสชันการควบคุมระยะไกล แล้วรีสตาร์ท
2. ตั้งค่าโหมดการแก้จุดบกพร่องเป็น “เต็ม” สำหรับเซสชันการควบคุมระยะไกล คุณสามารถตั้งค่าโหมดการแก้จุดบกพร่องได้จากการกำหนดลักษณะในหน้า **ทั่วไป** เมื่อคุณตั้งค่าโหมดการแก้จุดบกพร่องเป็น “เต็ม” เซสชันการควบคุมระยะไกลจะสร้างไฟล์บันทึกวินิจฉัย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดการแก้จุดบกพร่อง โปรดดู [การตั้งค่าลักษณะการควบคุมระยะไกล](#) ในเอกสารแบบออนไลน์ของ XClarity Orchestrator

3. ติดต่อฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo และแสดงไฟล์บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งข้อมูลวินิจฉัยไปยังฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo โปรดดู [การเปิด ticket บริการด้วยตนเองในศูนย์บริการสนับสนุน ของ Lenovo](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

ไม่แสดงตัวเลือกสื่อเก็บข้อมูลในรายชื่ออุปกรณ์สื่อระยะไกลที่ใช้งานได้สำหรับการติดตั้ง

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ปัญหา เมื่อตัวเลือกสื่อเก็บข้อมูลไม่ปรากฏในรายชื่ออุปกรณ์สื่อระยะไกลที่ใช้งานได้สำหรับการติดตั้ง

หาก CD, DVD หรืออุปกรณ์ USB ไม่ปรากฏในรายชื่ออุปกรณ์สื่อระยะไกลที่จะติดตั้งในเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ คลิก [เปิดใช้งานอีกครั้งโดยใช้บัญชีผู้ดูแลระบบ บนแผงสื่อระยะไกล](#) เพื่อเข้าถึงอุปกรณ์ภายในเพิ่มเติม

ไม่สามารถดำเนินการเปิด/ปิดเครื่อง

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ปัญหาเมื่อคุณพยายามดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการภายในเซสชันการควบคุมระยะไกล และไม่สามารถดำเนินการได้

เมื่อคุณพยายามดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการจากเซสชันการควบคุมระยะไกล คุณอาจได้รับข้อความที่ระบุว่าดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องล้มเหลวหรือใช้ไม่ได้กับสถานะปัจจุบันของเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป นี้ เพื่อแก้ไขปัญหา

- คุณไม่สามารถเปิดหรือปิดเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem หรือ ThinkAgile จากเซสชันการควบคุมระยะไกลได้
- เมื่อคุณพยายามดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องบนเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการจากเซสชันการควบคุมระยะไกล คุณอาจได้รับข้อความที่ระบุว่าดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องล้มเหลวหรือใช้ไม่ได้กับสถานะปัจจุบันของเซิร์ฟเวอร์ที่มีการจัดการ ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป นี้ เพื่อแก้ไขปัญหา
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์ได้รับการจัดการโดย XClarity Orchestrator โดยคลิก **ทรัพยากร** (🔗) → **เซิร์ฟเวอร์** จากแถบเมนู XClarity Orchestrator
 - จากหน้าเซิร์ฟเวอร์ ตรวจสอบว่าสถานะของเซิร์ฟเวอร์นั้นถูกต้อง
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องถูกต้องสำหรับสถานะปัจจุบันของเซิร์ฟเวอร์ ตัวอย่างเช่น ถ้าเซิร์ฟเวอร์ปิดเครื่องอยู่แล้ว การออกคำสั่งปิดเครื่องจะไม่ทำงาน
 - ตรวจสอบบันทึกงาน เพื่อดูว่าการดำเนินการเปิด/ปิดเครื่องเสร็จสิ้นหรือยัง อาจใช้เวลาพอสมควรกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น ขึ้นอยู่กับปริมาณงานปัจจุบันของ XClarity Orchestrator สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูสถานะงาน โปรดดู [การติดตามข้อมูลงาน](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตเฟิร์มแวร์

ใช้ข้อมูลนี้ในการแก้ไขปัญหาเมื่อดาวน์โหลดและใช้การอัปเดตเฟิร์มแวร์

- หากคุณไม่สามารถดาวน์โหลดการอัปเดตแพลตฟอร์มทรัพยากรที่เฉพาะเจาะจง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ดาวน์โหลดแคตตาล็อกการอัปเดตของแพลตฟอร์มแล้ว ในการดาวน์โหลดแคตตาล็อกการอัปเดต ให้เลือกแพลตฟอร์ม และคลิกแคตตาล็อกการอัปเดต → การอัปเดตที่เลือก

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์โดยใช้รูปแบบการกำหนดค่า

เกิดข้อผิดพลาดในการเปิดใช้งานเมื่อปรับใช้รูปแบบการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์

ข้อผิดพลาดในการเปิดใช้งานนี้บ่งชี้ว่าเกิดปัญหาขึ้นเมื่อปรับใช้รูปแบบการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์กับอุปกรณ์ที่มีการจัดการข้อผิดพลาดในการเปิดใช้งานอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาประเภทนี้

ในการระบุปัญหา ให้ตรวจสอบข้อความแสดงข้อผิดพลาดในบันทึกงานสำหรับการดำเนินการกำหนดค่าที่มีสถานะหยุดทำงานโดยมีข้อผิดพลาด

- มีปัญหาการเชื่อมต่อหรือการกำหนดเส้นทางเครือข่ายระหว่าง Lenovo XClarity Orchestrator และอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการปัญหาเหล่านี้อาจแสดงในข้อความของงานว่าเป็นข้อผิดพลาด LDAP ซึ่งระบุว่ามีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออยู่กับอุปกรณ์เสมือนผ่านอินเทอร์เฟซเครือข่ายที่กำหนดค่า
ตรวจสอบว่าการเชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างอุปกรณ์เสมือน XClarity Orchestrator และอุปกรณ์ใช้งานได้ หากทั้งสองอยู่บนเครือข่ายคนละส่วนกัน ให้ตรวจสอบว่าเครือข่ายทั้งสองส่วนนั้นสามารถกำหนดเส้นทางให้ใช้ร่วมกันได้
- มีการกำหนดค่าอย่างน้อยหนึ่งรายการในรูปแบบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า ซึ่งไม่ถูกต้องสำหรับอุปกรณ์ที่เลือก ลองดูตัวอย่างต่อไปนี้
 - รูปแบบ UEFI แบบขยายที่เลือกใช้ไม่ได้กับอุปกรณ์ที่เลือกตัวอย่างเช่น หากเลือกรูปแบบ UEFI สำหรับเซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem SR650 และปรับใช้กับเซิร์ฟเวอร์ ThinkSystem SD650 ความแตกต่างในการตั้งค่าโปรเซสเซอร์ระหว่างสองเซิร์ฟเวอร์อาจทำให้การเปิดใช้งานการกำหนดค่าล้มเหลว ในการแก้ไขปัญหานี้ ให้ตรวจสอบว่ารูปแบบ UEFI แบบขยายที่เลือกไว้ใช้ได้กับเซิร์ฟเวอร์ที่เลือก
 - การตั้งค่าบางอย่างไม่รองรับกับอุปกรณ์ที่ได้รับการจัดการที่เลือกไว้หลังจากการอัปเดตเฟิร์มแวร์ตัวอย่างเช่น หลังการอัปเดตเฟิร์มแวร์สำหรับอะแดปเตอร์ I/O การตั้งค่าบางอย่างอาจโดนลบหรือเปลี่ยนชื่อโดยเฟิร์มแวร์ใหม่ ดังนั้น การตั้งค่าในรูปแบบเซิร์ฟเวอร์จะใช้กับเซิร์ฟเวอร์เป้าหมายไม่ได้ ปัญหาเหล่านี้แสดงอยู่ในข้อความงานว่า “ไม่ได้ตั้งค่า xxx” ในการแก้ไขปัญหานี้ คุณสามารถทราบข้อมูลรูปแบบเซิร์ฟเวอร์ใหม่จากเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้รูป

แบบใหม่มีการตั้งค่าทั้งหมดที่รองรับกับเฟิร์มแวร์ใหม่ หากคุณต้องการใช้รูปแบบเก่าต่อไป ให้แก้ไขรูปแบบเฟิร์มแวร์ด้วยตนเองเพื่อลบการตั้งค่าที่ไม่ถูกต้อง

- เกิดข้อผิดพลาดขึ้นขณะเปิดเครื่องหรือรีสตาร์ทเซิร์ฟเวอร์ เมื่อมีการเลือกการเปิดใช้งานเต็มรูปแบบเมื่อปรับใช้รูปแบบตรวจสอบว่ามีการระบุสถานะเปิด/ปิดเครื่องของอุปกรณ์อย่างถูกต้องใน XClarity Orchestrator หากไม่ถูกต้อง ให้รีเฟรชรายการอุปกรณ์เพื่อซิงโครไนซ์สถานะเปิด/ปิดเครื่อง
 - จากแถบเมนู XClarity Orchestrator ให้คลิก **ทรัพยากร** (🔍) → **เซิร์ฟเวอร์** หน้า เซิร์ฟเวอร์ จะแสดงขึ้นในมุมมองแบบตารางที่ประกอบด้วยเซิร์ฟเวอร์ทั้งหมดที่ได้รับการจัดการ
 - เลือกเซิร์ฟเวอร์ แล้วคลิก **การดำเนินการทั้งหมด** → **รีเฟรชรายการอุปกรณ์**

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจพบเมื่อคุณพยายามปรับใช้ระบบปฏิบัติการในเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการจัดการจาก Lenovo XClarity Orchestrator

สำหรับปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการ โปรดดู [ไม่สามารถใช้งานระบบปฏิบัติการ](#)

ไม่สามารถใช้งานระบบปฏิบัติการ

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาทั่วไปที่อาจพบเมื่อคุณพยายามปรับใช้ระบบปฏิบัติการในเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการจัดการจาก Lenovo XClarity Orchestrator

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เพื่อแก้ไขปัญหา

- ตรวจสอบข้อกำหนดทั้งหมดสำหรับระบบปฏิบัติการที่ปรับใช้ ดู [ระบบปฏิบัติการที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์ ตัวอย่างเช่น อาจเกิดปัญหาขึ้นกับการปรับใช้ VMware ESXi หากคุณไม่ได้ตั้งค่าพื้นที่ Memory Mapped I/O (MMIO) ไว้อย่างน้อย 3 GB
- ตรวจสอบข้อกำหนดการรองรับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการสำหรับอะแดปเตอร์ I/O บางรุ่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมการรองรับอะแดปเตอร์ I/O โปรดดู [เว็บเพจฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo XClarity – ความเข้ากันได้](#)
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเซิร์ฟเวอร์เป้าหมายไม่มีรูปแบบการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์ที่ยึดเวลาออกไปหรือเปิดใช้งานบางส่วน หากรูปแบบการกำหนดค่ามีการเลื่อนหรือเปิดใช้งานบางส่วนบนเซิร์ฟเวอร์เป้าหมาย ให้รีสตาร์ทเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้การกำหนดค่าทั้งหมดมีผลใช้งาน
- ดูสถานะของเซิร์ฟเวอร์จากหน้า ปรับใช้อิมเมจ OS เพื่อให้แน่ใจว่ามีสถานะการปรับใช้เป็น “พร้อมใช้” หากสถานะเป็น “ไม่พร้อม” ให้คลิกที่ลิงก์สถานะเพื่อดูสาเหตุว่าทำไมเซิร์ฟเวอร์จึงไม่พร้อมใช้งานสำหรับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการ โปรดดู [การปรับใช้อิมเมจระบบปฏิบัติการ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าอุปกรณ์มองเห็นตำแหน่งที่จัดเก็บที่เลือกไว้สำหรับโปรไฟล์ระบบปฏิบัติการที่กำหนด

เคล็ดลับ: เพื่อให้แน่ใจว่าการปรับใช้ระบบปฏิบัติการจะประสบความสำเร็จ ให้แยกที่จัดเก็บทั้งหมดออกจากเซิร์ฟเวอร์ ยกเว้นที่จัดเก็บที่เลือกไว้สำหรับการปรับใช้ระบบปฏิบัติการ

ไม่สามารถนำเข้าไฟล์ไปยังที่เก็บอิมเมจ OS ได้

ใช้ข้อมูลในส่วนนี้เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจพบเมื่อคุณพยายามนำเข้าไฟล์ไปยังที่เก็บอิมเมจ Lenovo XClarity Orchestrator

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เพื่อแก้ไขปัญหา

- ตรวจสอบว่าไฟล์ที่กำลังนำเข้าได้รับการตรวจสอบผ่านการทดสอบ checksum
- ตรวจสอบว่า XClarity Orchestrator รองรับระบบปฏิบัติการพื้นฐาน (ดู [ระบบปฏิบัติการที่รองรับ](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- ตรวจสอบว่าที่เก็บอิมเมจ OS มีพื้นที่ดิสก์เพียงพอที่จะจัดเก็บไฟล์ (ดู [การจัดการพื้นที่ดิสก์](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)
- เว็บเบราว์เซอร์ Microsoft Edge มีขีดจำกัดการอัปโหลดที่ 4 GB หากไฟล์ที่คุณนำเข้ามีขนาดใหญ่กว่า 4 GB พิจารณาใช้เว็บเบราว์เซอร์อื่น (เช่น Chrome หรือ Firefox)

โปรแกรมติดตั้ง OS ไม่พบดิสก์ใดที่ที่คุณต้องการติดตั้ง

สำหรับเซิร์ฟเวอร์ที่มีอะแดปเตอร์ RAID ชนิดซอฟต์แวร์ (เช่น 110i AnyRAID Adapter, ServeRAID C100 หรืออะแดปเตอร์ C105 และอะแดปเตอร์ Intel RSTe SATA Software RAID) เมื่อมีการเปิดใช้งานอะแดปเตอร์ SATA ในตัว ควบคุมการจัดการ คุณต้องตั้งค่าโหมด SATA เป็น "AHCI" โหมดอื่นๆ (เช่น "RAID" และ "IDE") ไม่รองรับการใช้งานกับ RAID ชนิดซอฟต์แวร์ของ RHEL, SLES หรือระบบปฏิบัติการ VMware

หมายเหตุ: แต่ละเซิร์ฟเวอร์ต้องมีอะแดปเตอร์ RAID ฮาร์ดแวร์ที่ได้รับการติดตั้งและกำหนดค่า ไม่รองรับ RAID ชนิดซอฟต์แวร์ที่มักพบบนอะแดปเตอร์ที่จัดเก็บ SATA แบบออนบอร์ดของ Intel อย่างไรก็ตาม หากไม่มีอะแดปเตอร์ RAID ชนิดฮาร์ดแวร์ การตั้งค่าอะแดปเตอร์ SATA เป็นโหมด AHCI ก็อาจทำให้การปรับใช้ระบบปฏิบัติการที่เปิดใช้งานโหมด SATA ได้ผลในบางกรณี

ในการแก้ไขโหมด SATA ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. จาก F1 Setup Utility ให้เลือกเมนู **การตั้งค่าระบบ → อุปกรณ์และพอร์ต I/O → โหมด SATA บนแผง**
2. กดปุ่ม + เพื่อเปลี่ยนค่าเป็น AHCI
3. กดปุ่ม F10 เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ VMware ESXi

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจพบเมื่อคุณพยายามปรับใช้ระบบปฏิบัติการ VMware ESXi ในเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการจัดการจาก Lenovo XClarity Orchestrator

การปรับใช้ VMware ทำให้ระบบค้างหรือรีสตาร์ท

การค้างหรือรีสตาร์ทอาจเกิดขึ้นในเวลาไม่นานหลังจากเห็นข้อความ:
Loading image.pld

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็นเพื่อแก้ไขปัญหา

เคล็ดลับ: แทนที่จะกำหนดค่าการตั้งค่าโดยใช้ Setup Utility ในแต่ละเซิร์ฟเวอร์ ให้พิจารณาใช้รูปแบบการกำหนดค่าเพื่อแก้ไขการตั้งค่า UEFI (ดู [การเตรียมใช้งานการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์)

1. รีสตาร์ทระบบ เมื่อเห็นข้อความ Press <F1> Setup ให้กด F1
2. เลือก **การตั้งค่าระบบ** → **อุปกรณ์และพอร์ต I/O**
3. เปลี่ยนการตั้งค่า MM Config เป็น 3 GB
4. ตรวจสอบว่าได้ตั้งค่า PCI 64-Bit Resource เป็น **ปิดใช้งาน**
5. พยายามติดตั้งอิมเมจ VMware อีกครั้ง

การปรับใช้ VMware ล้มเหลวโดยมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับดิสก์

ระหว่างการติดตั้ง VMware ESXi อาจพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับดิสก์ไดรฟ์และปรับใช้ไม่สำเร็จ

ข้อความแสดงข้อผิดพลาดอาจคล้ายคลึงกับตัวอย่างต่อไปนี้:

```
error:/tmp/partitioning:line 2: install requires --disk  
or --firstdisk  
error:/tmp/partitioning:line 1: clearpart requires  
one of the following arguments: --alldrives, --firstdisk,  
--ignoredrives=, --drives=
```

ข้อผิดพลาดนี้อาจเกิดขึ้นหากโปรแกรมติดตั้ง ESXi ตรวจสอบไม่พบการกำหนดค่า SAS ที่พร้อมใช้งานสำหรับการฟอร์แมตและการติดตั้ง ซึ่งโดยทั่วไปจะหมายความว่ากำหนดค่า RAID บนเซิร์ฟเวอร์ไม่ทำงานหรือกำหนดค่าไม่ถูกต้อง หรืออาจเกิดขึ้นหากมีการปรับใช้รูปแบบเซิร์ฟเวอร์ผ่านทาง Lenovo XClarity Orchestrator และมีการเลือก **ปิดใช้งานดิสก์ภายใน** สำหรับรูปแบบนั้น

ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เป็นเพื่อแก้ไขปัญหา

- หากมีการปรับใช้รูปแบบเซิร์ฟเวอร์กับเซิร์ฟเวอร์นี้ และเลือก **ปิดใช้งานดิสก์ภายใน** เอาไว้ ให้อัปเดตรูปแบบเซิร์ฟเวอร์และปรับใช้อีกครั้ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดค่าอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูลภายในโดยใช้รูปแบบเซิร์ฟเวอร์ โปรดดู [การเตรียมใช้งานการกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์](#) ใน XClarity Orchestrator เอกสารแบบออนไลน์
- ตรวจสอบว่าการกำหนดค่า RAID บนเซิร์ฟเวอร์ถูกต้อง:
 1. รีสตาร์ทเซิร์ฟเวอร์และพยายามบูทด้วยตัวเลือก Legacy โดยกดปุ่ม F12 (เลือก HD0 หรือที่ใกล้เคียง)
 2. ระหว่างการเริ่มต้นระบบ เมื่อคุณเห็นข้อมูลเกี่ยวกับอะแดปเตอร์ LSI SAS ให้กด Ctrl-C เพื่อเปลี่ยนการกำหนดค่า
 3. เมื่อส่วนติดต่อผู้ใช้แสดงขึ้น ให้เลือก **คุณสมบัติ RAID** และ **ดูการกำหนดค่าที่มีอยู่**

- หากเมนู **ดูการกำหนดค่าที่มีอยู่** ไม่ปรากฏขึ้น แสดงว่าไม่ได้กำหนดค่า RAID
- หากการกำหนดค่าที่มีอยู่แสดงสถานะเป็น “ไม่ได้ใช้งาน” ให้ตรวจสอบว่ากำหนดค่า RAID ถูกต้องแล้วหรือยัง

ปัญหาเกี่ยวกับการปรับใช้ Red Hat และ SUSE Linux

ใช้ข้อมูลนี้เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจพบเมื่อคุณพยายามปรับใช้ระบบปฏิบัติการ Red Hat และ SUSE Linux ในเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการจัดการจาก Lenovo XClarity Orchestrator

การปรับใช้ OS ล้มเหลวเนื่องจากไดรเวอร์ขาดหายไป

เมื่อปรับใช้เซิร์ฟเวอร์ Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) หรือ SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) กับเซิร์ฟเวอร์ คุณอาจเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่หยุดการปรับใช้และงานการปรับใช้จะหมดเวลาในที่สุด

ปัญหานี้อาจเกิดขึ้นเมื่ออิมเมจระบบปฏิบัติการไม่มีไดรเวอร์ที่จะรองรับอะแดปเตอร์ทั้งหมดที่ติดตั้งไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับการจัดการ

ไดรเวอร์อุปกรณ์ภายนอกจะไม่ถูกโหลดไว้ล่วงหน้าใน XClarity Orchestrator สำหรับอะแดปเตอร์ Mellanox IB บางรุ่น ดังนั้นระบบจึงไม่รองรับการปรับใช้ RHEL หรือ SLES กับเซิร์ฟเวอร์ที่มีอะแดปเตอร์ Mellanox เหล่านี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของอะแดปเตอร์ Mellanox โปรดดูที่ [เว็บเพจฝ่ายสนับสนุนของ Lenovo XClarity สำหรับอะแดปเตอร์ Mellanox](#)

Lenovo