



Lenovo XClarity Orchestrator 問題判斷手冊



2.1 版

注意事項

在使用本資訊及其支援的產品之前，請先閱讀 [XClarity Orchestrator 線上文件中的一般和法律聲明](#)。

第二版 (2024 年 7 七月)

© Copyright Lenovo 2020, 2024 年。

有限及限制權利注意事項：倘若資料或軟體係依據美國聯邦總務署 (General Services Administration, GSA) 的合約交付，其使用、重製或揭露須符合合約編號 GS-35F-05925 之規定。

目錄

目錄	i	伺服器憑證驗證失敗	28
變更摘要	iii	無法信任 SSL 憑證	29
第 1 章. 取得說明和技術協助	1	疑難排解效能低下或緩慢的問題	29
第 2 章. 監視作用中使用者警示	3	疑難排解使用者介面問題	29
第 3 章. 監視事件	5	JSON 回應失敗、剖析錯誤和其他非預期的錯誤	29
第 4 章. 使用服務和支援	7	功能表項目、工具列圖示和按鈕已停用	29
將定期資料傳送至 Lenovo	7	使用者介面不在偏好語言中	29
收集 XClarity Orchestrator 的服務資料	8	載入時間過慢或似乎沒有回應、重新整理等待時間過長或呈現不當	30
收集裝置的服務資料	9	非預期的資料遺失	30
匯入裝置的服務資料	11	開啟多個標籤時，Web 瀏覽器會沒有回應	30
為服務和支援建立並指派聯絡人	12	疑難排解存取控制問題	30
使用 Call Home 自動開啟服務通行證	13	疑難排解資料轉遞問題	30
在 Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證	15	疑難排解遠端控制問題	31
檢視服務通行證及狀態	17	遠端控制階段作業未啟動	31
檢視保固資訊	19	無法連線至伺服器	31
第 5 章. 解決 XClarity Orchestrator 相關問題	23	無法以單一使用者模式連線至伺服器	32
疑難排解安裝和解除安裝的問題	23	遠端控制可連線到伺服器，但沒有可用的視訊	32
安裝意外失敗	23	伺服器未顯示在新增階段作業清單中	32
疑難排解探索和管理問題	23	遠端控制階段作業中伺服器的狀態不符合 XClarity Orchestrator 中的狀態	33
無法探索裝置	23	無法將磁碟機或映像檔裝載至伺服器	33
無法管理裝置	24	儲存媒體選項未顯示在可用於裝載的遠端媒體裝置清單中	33
無法管理管理中樞	25	無法執行電源作業	33
疑難排解連線問題	26	疑難排解韌體更新問題	33
無法存取 Lenovo XClarity Orchestrator	26	疑難排解伺服器配置問題	34
無法連接資源管理器	26	部署伺服器 Configuration Pattern 時發生啟動錯誤	34
資源管理器連線突然中斷	26	疑難排解作業系統部署問題	34
資源連線突然中斷	27	無法部署作業系統	34
疑難排解鑑別和安全的問題	27	無法將檔案匯入 OS 映像檔儲存庫	35
無法登入 XClarity Orchestrator	27	OS 安裝程式找不到您要用來安裝的磁碟機	35
無法設定外部 LDAP 用戶端	28	VMware ESXi 部署問題	35
		Red Hat 和 SUSE Linux 部署問題	36

變更摘要

Lenovo XClarity Orchestrator 管理軟體的後續版本支援新的軟體加強功能和修正程式。

請參閱更新套件中提供的變更歷程檔案 (*.chg)，以取得修正程式的相關資訊。

此版本支援下列加強功能，可協助判斷及解決問題。如需舊版中的變更相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[新功能](#)。

功能	說明
服務和支援	您可以檢視產生服務通行證的事件的摘要（請參閱 檢視服務通行證及狀態 ）。

第 1 章 取得說明和技術協助

無論您需要 Lenovo XClarity Orchestrator 方面的協助、服務或技術協助，都可從 Lenovo 提供的各種管道取得。

開始之前

如需聯絡電話號碼、資源和指引的一般資訊以協助您適時適地取得所需的最佳支援，請參閱 [Lenovo 支援計劃 — 軟體網頁](#)。

程序

- 在 [Lenovo XClarity 社群論壇網站](#) 上發問並尋找解答。
- 透過在 Web 介面右上角的**使用者帳戶**功能表 (⊙) 中按一下**提交想法**，或直接前往 [Lenovo XClarity Ideation 網站](#)，提交關於 XClarity Management Hub 的想法。
- 檢查事件日誌，並遵循建議動作來解決任何事件碼（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[監視事件](#)）。
- 尋找出現可辨識症狀之問題的解決方法，並依照建議的動作來解決任何問題。如需最新的疑難排解程序，請參閱。
- 若要解決使用 XClarity Orchestrator 時可能發生的問題，請查看 [Lenovo 數據中心支援網站](#)。這些 *Tech 要訣* 會提供可解決 XClarity Orchestrator 操作相關問題的程序。若要尋找適合您產品的 Tech 要訣：
 1. 移至 [Lenovo 數據中心支援網站](#)。
 2. 在**搜尋**欄位內輸入「XClarity Orchestrator」。
 3. 按一下**熱門文章**區段中的**檢視全部**以檢視所有要訣，或在**搜尋**欄位內輸入關鍵字以尋找特定要訣。

要訣：您可以依**相關性**、**熱門程度**或**最新**將要訣清單排序。

- 如果問題仍然存在，而且您是持有技術支援專線合約、維護合約和/或保固的專屬權益客戶，請提交線上服務要求。提交服務要求表示開始進行判斷問題解決方法的程序，可快速且有效率地將相關資訊提供給 Lenovo 支援中心。Lenovo 維修技術人員可在您完成並提交要求後，立即開始處理您的解決方法。
- 透過「Lenovo 支援中心專線」，您可以使用付費電話獲得有關 Lenovo 產品用法、配置和軟體問題的技術協助。若要尋找您當地的免付費支援電話號碼，請參閱[支援電話清單網站](#)。您可撥打從網頁上找到的所在地區電話號碼或按一下**聯絡我們**以取得協助。

若是嚴重性 1 的問題，支援中心提供 24 小時全年無休的支援。若是其他程度的嚴重性，您所在地區的網頁會列出營業時間和適用語言。

如需聯絡中國產品支援中心，請參閱 [Lenovo Services — 中國網站](#)。您也可以電洽 400-106-8888 來取得產品支援。致電支援時間是星期一到星期五的上午 9 點到下午 6 點。

第 2 章 監視作用中使用者警示

警示是指需要調查和使用者動作的硬體或 Orchestrator 事件。Lenovo XClarity Orchestrator 會以非同步方式輪詢資源管理器，並顯示從這些管理器接收到的警示。

關於此作業

本端儲存庫不限制可存放的作用中警示數目。

在警示卡片上，您可以檢視所有作用中警示的清單。

日期和時間	嚴重性	警示	來源	可維修性	資源類型	來源類型	操作
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	機箱	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	機箱	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護
2022/1...	警告	管理問題: XClarit...	無	無	交換器	管理	無修護

嚴重性欄可指示警示的嚴重性。下面列出所使用的嚴重性。

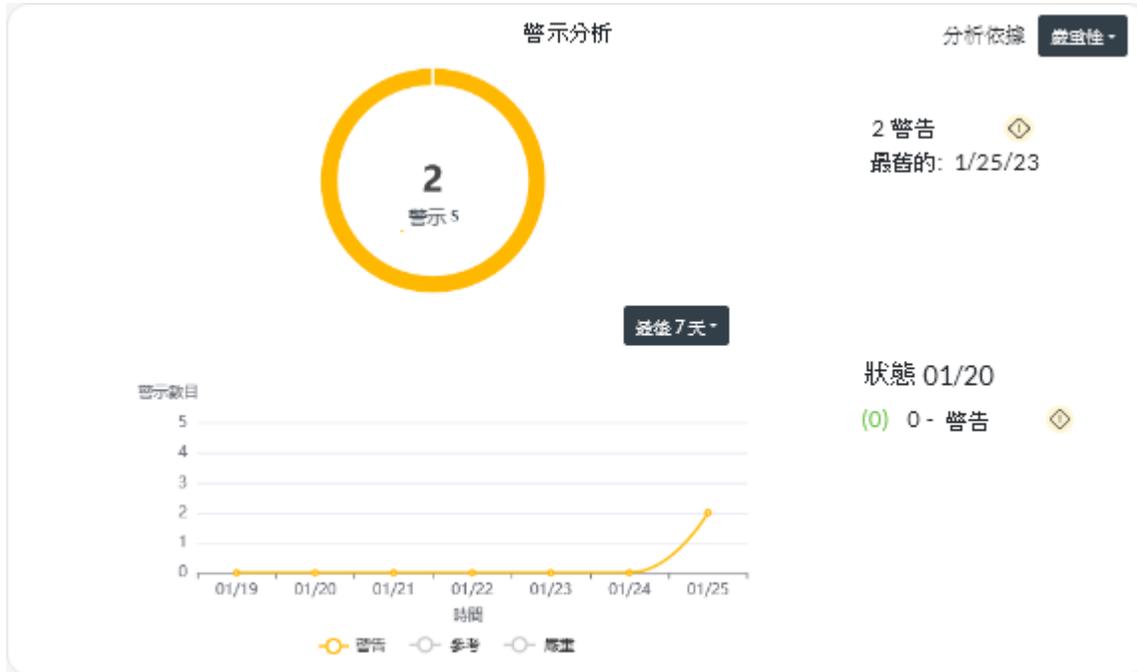
- (i) **參考資訊**。不需要執行任何動作。
- (w) **警告**。可以延遲動作，或不需要動作。
- (e) **嚴重**。需要立即採取動作。

可維修性欄指出裝置是否需要服務，及通常是哪些人執行該服務。下列列出所使用的可維修性類型。

- **無**。警示僅提供資訊，不需要服務。
- (u) **使用者**。採取適當回復動作以解決問題。
- (h) **支援**。如果 XClarity Orchestrator 或管理相關聯裝置的資源管理器已啟用 Call Home，則警示通常會提交到 Lenovo 支援中心，除非裝置已有相同警示 ID 的已開啟服務通行證（請參閱[使用 Call Home](#)）。

自動開啟服務通行證)。如果未啟用 Call Home，建議您手動開啟服務通行證以解決此問題（請參閱在 [Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。

如果存在作用中警示，便會在警示分析卡片上顯示警示統計資料。您可以依嚴重性、來源、資源和可維修性，檢視目前當日和特定時段內的警示統計資料（請參閱）。



程序

若要檢視作用中警示，請完成下列一個或多個步驟。

- **檢視所有作用中警示** 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **監視** (📡) → **警示**，以顯示警示卡片。
若要檢視特定警示的相關資訊，請按一下 **警示** 欄中的說明。畫面上將顯示一個蹦現視窗，列出關於此警示之來源、說明和回復動作的資訊。
- **檢視特定裝置的作用中警示**
 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **資源** (📍)，然後按一下裝置類型，以顯示含有該類型所有受管理裝置之表格檢視的卡片。
 2. 按一下裝置所在的列，就會顯示該裝置的裝置摘要卡片。
 3. 按一下 **警示日誌**，以顯示警示分析卡片上該裝置的作用中警示清單。若要檢視特定警示的相關資訊，請按一下 **警示** 欄中的說明。畫面上將顯示一個蹦現視窗，列出關於此警示之來源、說明和回復動作的資訊。

第 3 章 監視事件

在 Lenovo XClarity Orchestrator 中，您可以存取所有資源的歷程清單，並且審核事件。

進一步瞭解：  [如何監視特定裝置事件](#)

關於此作業

資源事件會指出受管理裝置、資源管理器或 XClarity Orchestrator 上所發生的硬體或 Orchestrator 狀況。您可以使用這些事件來追蹤和分析與硬體和 Orchestrator 伺服器相關的問題。

審核事件是從資源管理器或 XClarity Orchestrator 執行的使用者活動記錄。您可以使用這些審核事件來追蹤和分析與身份驗證相關的問題。

事件日誌同時包含資源和審核事件。其中可包含來自所有來源，多達 100,000 個事件。單一資源管理器及其受管理裝置最多可以包含 50,000 個事件。單一受管理裝置最多可以包含 1,000 個事件。達到事件數目上限時，當收到下次事件時，最舊的事件就會予以捨棄。

嚴重性欄可指示事件的嚴重性。下面列出所使用的嚴重性。

-  **參考資訊**。不需要執行任何動作。
-  **警告**。可以延遲動作，或不需要動作。
-  **嚴重**。需要立即採取動作。

可維修性欄指出裝置是否需要服務，及通常是哪些人執行該服務。下列列出所使用的可維修性類型。

- **無**。警示僅提供資訊，不需要服務。
-  **使用者**。採取適當回復動作以解決問題。
-  **支援**。如果 XClarity Orchestrator 或管理相關聯裝置的資源管理器已啟用 Call Home，則警示通常會提交到 Lenovo 支援中心，除非裝置已有相同警示 ID 的已開啟服務通行證（請參閱[使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#)）。如果未啟用 Call Home，建議您手動開啟服務通行證以解決此問題（請參閱在[Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。

程序

若要檢視事件，請完成下列一個或多個步驟。

- **檢視所有資源或審核事件**在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **監視**  → **事件**，以顯示事件卡片。然後按一下 **資源事件**或**審核事件**標籤，即可檢視日誌項目。

事件

事件日誌提供已偵測到的硬體和管理狀況（資源事件）的歷程以及使用盡動作的審核記錄（審核事件）。

資源事件 **審核事件**

所有動作 ▾ 過濾器 ▾ ✕

日期和時間	嚴重性	事件	資源	可檢索性	資源類型	裝置
2022/10/...	警告	左 IO Modu	IO Module:	無	交換器	無法取得
2022/10/...	警告	警告警告已	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	裝置性能狀	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	警告警告已	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	左 IO Modu	IO Module:	無	交換器	無法取得
2022/10/...	警告	警告警告已	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	裝置性能狀	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	警告警告已	Not Availab	無	無法取得	無法取得
2022/10/...	警告	左 IO Modu	IO Module:	無	交換器	無法取得
2022/10/...	警告	左 IO Modu	IO Module:	無	交換器	無法取得

9257 總計 每頁列數: 10 ▾ 1 2 3 4 5

• **檢視特定裝置的資源或審核事件**

1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下**資源** (🔍)，然後按一下裝置類型，以顯示含有該類型所有受管理裝置之表格檢視的卡片。
2. 按一下裝置所在的列，就會顯示該裝置的裝置摘要卡片。
3. 按一下**事件日誌**標籤，即可顯示該裝置的事件頁面。

第 4 章 使用服務和支援

Lenovo XClarity Orchestrator 提供一組工具，可讓您用來收集服務檔案並傳送至 Lenovo 支援中心、設定在特定裝置上發生某些可服務事件時傳送給服務供應商的自動通知、檢視服務通行證狀態，以及保固資訊。在您遇到問題時，可以聯絡 Lenovo 支援中心 以取得協助和技術協助。

將定期資料傳送至 Lenovo

您可以選擇允許 Lenovo XClarity Orchestrator 收集您硬體環境的資訊，並定期將這些資料傳送至 Lenovo。Lenovo 使用這些資料改善 Lenovo 產品和 Lenovo 支援中心的體驗。

開始之前

您必須是獲指派預先定義**監督者**角色之使用者群組的成員。

注意：您必須接受 [Lenovo 隱私權聲明](#) 然後才能將資料傳輸到 Lenovo 支援中心。

關於此作業

藉由分析來自多個使用者的硬體資料，Lenovo 可以進一步了解經常發生的硬體變更。然後，這些資料可用於改善預測分析，並藉由在合適的地理位置儲備零件來加強您的服務和支援體驗。

當您同意將硬體資料傳送到 Lenovo 後，系統將定期收集並傳送下列資料。

- **每日硬體資料。** 僅每個受管理裝置的庫存資料和磁碟機分析資料（如果已啟用資料收集）變更
- **每週硬體資料。** 受管理裝置的所有庫存資料，以及連接的資源管理器相關資訊

注意：此資料不匿名。

- 收集的資料 *包括* UUID、WWN、裝置 ID 和序號。XClarity Orchestrator 會藉由使用 SHA512 對 UUID、WWN 和裝置 ID 進行雜湊來修改庫存。
- 收集的資料 *不包括* 網路資訊（IP 位址、網域名稱或主機名稱）或使用者資訊。

將資料傳送至 Lenovo 時，將使用 HTTPS 從 XClarity Orchestrator 實例傳輸到 Lenovo 上傳設備。將在此 HTTPS 連線上呼叫 REST API 來傳送資料。將使用 XClarity Orchestrator 上預先載入的憑證進行鑑別。如果 XClarity Orchestrator 實例無法直接存取網際網路，而且 XClarity Orchestrator 中配置了代理，資料將透過該代理傳輸。

然後，資料會移至 Lenovo Customer Care 儲存庫，並在其中保存最多 5 年。此儲存庫是一個安全位置，將除錯資料傳送至 Lenovo 進行問題疑難排解時，也會使用該儲存庫。大多數 Lenovo 伺服器、儲存和交換器產品都使用該儲存庫。

在 Lenovo Customer Care 儲存庫中，將對提供的資料執行查詢，並向 Lenovo 產品團隊提供圖形進行分析。

程序

若要允許 XClarity Orchestrator 收集客戶資料並傳送至 Lenovo，請完成下列步驟。

步驟 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **管理 (ⓘ) → 服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的 **定期資料上傳**，以顯示定期資料上傳卡片。



步驟 2. 您可以選擇同意將硬體資料傳送至 Lenovo。

步驟 3. 接受 [Lenovo 隱私權聲明](#)。

在您完成之後

如果您同意了傳送資料，可以在此頁面中執行下列動作。

- 您可以將最近一次傳送至 Lenovo 的每日和每週資料保存檔儲存到本端系統，方法是選取您要下載的保存檔，然後按一下 **儲存檔案**。

收集 XClarity Orchestrator 的服務資料

您可以手動收集 Lenovo XClarity Orchestrator 的服務資料，然後將這些資訊以 tar.gz 格式的保存檔儲存至本端系統。然後您可以傳送服務檔案給您偏好的服務供應商，以便在問題發生時協助您解決問題。

開始之前

進一步瞭解： [如何收集服務資料](#)

您必須是獲指派預先定義**監督者**角色之使用者群組的成員。

確定下載服務資料時，Web 瀏覽器不會阻擋 XClarity Orchestrator 網站的蹦現畫面

程序

若要收集 XClarity Orchestrator 的服務資料，請完成下列步驟。

步驟 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下**管理 (e)** → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的**服務資料**，以顯示管理服務資料卡片。



步驟 2. 按一下 **另存新檔**，以收集服務資料並將保存檔儲存至本端系統。

建立了一項工作以收集服務資料。您可以從 **監視** (📺) → **工作** 卡片監視工作的進度。如果工作未成功完成，請按一下工作連結以顯示工作的詳細資料（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 **監視工作**）。

在您完成之後

您也可以執行這些相關動作。

- 按一下 **開啟服務通行證** 圖示 (🔑)，可從裝置特定的「服務」頁面中的服務通行證卡片來手動開啟特定裝置的服務通行證（請參閱 [Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。
- 按一下 **附加服務檔案** 圖示 (📎)，可從裝置特定的「服務」頁面上的服務通行證卡片將服務資料保存檔附加至選取的作用中服務通行證。您可以附加來自 XClarity Orchestrator 或本端系統的檔案。

附註：

- 您可以附加不超過 2 GB 的單一保存檔。檔案名稱的長度不得超過 200 個字元。如需建立服務資料保存檔的相關資訊，請參閱 [收集裝置的服務資料](#)。
- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將保存檔附加至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您不能將保存檔附加至為資源管理器開啟的 **軟體** 服務通行證。
- 您可以在管理服務資料卡片上將一個或多個選取的服務資料保存檔儲存至本端系統，方法是按一下 **儲存** 圖示 (💾)。如果選取了多個檔案，這些檔案會先壓縮成單一 .tar.gz 檔案再下載。
- 您可以在管理服務資料卡片上刪除一個或多個已選取且不再需要的服務資料保存檔，方法是按一下 **刪除** 圖示 (🗑️)，或按一下 **全部刪除** 圖示 (🗑️) 刪除所有保存檔。

收集裝置的服務資料

當裝置發生問題，需要服務供應商（例如 Lenovo 支援中心）協助解決時，您可以手動收集該裝置的服務資料（包括服務資訊、庫存及日誌）並儲存成 tar.gz 格式的保存檔，以協助您找出問題的原因。您可以將保存檔儲存至本端系統，然後將保存檔傳送至您偏好的服務供應商。

開始之前

您必須接受 [Lenovo 隱私權聲明](#) 然後才能收集服務資料。您可以按一下 **管理** (⚙️) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的 **Call Home 配置**，然後選取 **我同意 Lenovo 隱私權聲明**，以接受隱私權聲明。

如需將 XClarity Orchestrator 的服務資料儲存至本端系統的相關資訊，請參閱第 8 頁「[收集 XClarity Orchestrator 的服務資料](#)」。

如需手動開啟服務通行證並將服務資料傳送至 Lenovo 支援中心的相關資訊，請參閱第 15 頁「[在 Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)」。

如需設定 Call Home 以在 Lenovo 支援中心開啟服務通行證，並且在裝置上發生可服務事件時傳送服務資料保存檔的相關資訊，請參閱第 13 頁「[使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#)」。

關於此作業

當您透過 Lenovo XClarity Orchestrator 收集服務資料時，Orchestrator 伺服器會將要求傳送至資源管理器（例如 Lenovo XClarity Administrator）。資源管理器會收集資料並儲存為本端儲存庫中的保存檔，然後將保存檔傳輸至 XClarity Orchestrator。

一次可收集最多 **50** 個裝置的服務資料。

程序

若要收集特定裝置的服務資料，請完成下列步驟。

步驟 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下**管理** (Ⓜ) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的**裝置動作**，以顯示裝置動作卡片。

裝置	狀態	類型	連線功能	功率	IP 位址	群組	產品名稱	裝置類型
Newp...	...	Server	10.243.1	無法取...	Lenov...	伺服器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	192.168	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
ite-lt...	...	Server	10.243.1	無法取...	Lenov...	伺服器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	10.243.1	無法取...	IBM F...	交換器
IO Ma...	...	Switch	0.0.0.1	無法取...	IBM F...	交換器

步驟 2. 選取要收集服務資料的裝置，然後按一下**收集服務資料**圖示 (Ⓜ)。

建立一項工作以執行此作業。您可以從**監視** (📊) → **工作** 卡片監視工作的進度。如果工作未成功完成，請按一下工作連結以顯示工作的詳細資料（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的**監視工作**）。

步驟 3. 按一下左側導覽窗格中的**裝置服務資料**以顯示服務資料卡片。服務資料保存檔會列示在表格中。



步驟 4. 您可以選擇將服務資料儲存至本端系統，方法是選取檔案並按一下 **儲存** 圖示 (📁)。

在您完成之後

您也可以執行這些相關動作。

- 按一下 **開啟服務通行證** 圖示 (🔑)，可從裝置特定的「服務」頁面中的服務通行證卡片來手動開啟特定裝置的服務通行證（請參閱在 [Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。
- 按一下 **附加服務檔案** 圖示 (📁)，可從裝置特定的「服務」頁面上的服務通行證卡片將服務資料保存檔附加至選取的作用中服務通行證。您可以附加來自 XClarity Orchestrator 或本端系統的檔案。

附註：

- 您可以附加不超過 2 GB 的單一保存檔。檔案名稱的長度不得超過 200 個字元。如需建立服務資料保存檔的相關資訊，請參閱 [收集裝置的服務資料](#)。
- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將保存檔附加至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您不能將保存檔附加至為資源管理器開啟的 **軟體** 服務通行證。
- 您可以在服務資料卡片上將一個或多個選取的服務資料保存檔儲存至本端系統，方法是按一下 **儲存** 圖示 (📁)。如果選取了多個檔案，這些檔案會儲存成單一 .tar.gz 檔案。

附註：一次可將最多 **50** 個服務資料保存檔儲存到本端系統。

- 您可以在服務資料卡片上刪除一個或多個已選取且不再需要的服務資料保存檔，方法是按一下 **刪除** 圖示 (🗑️)，或按一下 **全部刪除** 圖示 (🗑️) 刪除所有保存檔。

附註：您必須是 **SupervisorGroup** 群組的成員才能刪除所有保存檔。

匯入裝置的服務資料

您可以匯入特定裝置的服務資料保存檔。保存檔可以從 Lenovo XClarity Administrator 資源管理器或直接從基板管理控制器擷取。

關於此作業

您一次可匯入最多 10 個檔案，且檔案合計大小在 2GB 以內。

如果多次匯入已儲存裝置的服務資料，將以最後匯入的服務資料覆寫庫存資料。

程序

若要匯入服務資料保存檔，請完成下列步驟。

步驟 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **管理** (⚙️) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的 **服務資料**，以顯示裝置服務資料卡片。

- 步驟 2. 按一下 **匯入** 圖示 (⊞) 以匯入服務資料保存檔。
- 步驟 3. 將一個或多個服務資料保存檔 (.tar.gz、tzz 或 tgz 格式) 拖放到匯入對話框，或按一下 **瀏覽** 以找出保存檔。
- 步驟 4. 如果保存檔屬於目前未由 XClarity Orchestrator 管理的裝置，請選取 **將服務資料中的伺服器加入庫存，僅供檢視**。
- 步驟 5. 按一下 **匯入** 以匯入並剖析保存檔，並選擇性地管理離線裝置。

建立一項工作以執行此作業。您可以從 **監視** (👁️) → **工作** 卡片監視工作的進度。如果工作未成功完成，請按一下工作連結以顯示工作的詳細資料（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [監視工作](#)）。

為服務和支援建立並指派聯絡人

當資源需要來自 Lenovo 支援中心的協助時，Lenovo 需要知道聯繫對象。您可以在單一位置定義聯絡資訊，然後將這些聯絡人指派為特定資源的預設主要聯絡人和次要聯絡人。

開始之前

確定已接受 [Lenovo 隱私權聲明](#)。您可以從 **管理** → **服務與支援** → **Call Home 配置** 頁面檢閱並接受隱私權聲明。

關於此作業

您可以將主要和次要聯絡人指派給資源群組。當您將聯絡人指派給資源群組時，聯絡人將指派給該群組中的所有資源。

指派主要和次要聯絡人是選用的；不過，如果您要指派次要聯絡人，也必須指派主要聯絡人。

如果某個裝置是多個群組的成員，每個群組可能會被指派不同的主要聯絡人。您可以選擇使用該裝置獲指派之第一個群組或最後一個群組的主要聯絡人指派（請參閱在 [Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。

如果裝置所屬群組未指派主要聯絡人，則依預設指派 Call Home 聯絡人。使用 Call Home 自動開啟服務通行證時會使用 Call Home 聯絡人（請參閱 [使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#)）。指派給資源和群組的聯絡人優先於預設的 Call Home 聯絡人。

手動開啟服務通行證時，您可以選擇使用指派給問題資源的聯絡人，也可以選擇其他聯絡人（請參閱在 [Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)）。

程序

• 定義聯絡人

1. 在 Lenovo XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **管理** (⚙️) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的 **聯絡資訊**，以顯示聯絡資訊卡片。
2. 按一下 **建立** 圖示 (⊞) 以顯示新增聯絡人對話框。
3. 填寫聯絡人名稱、電子郵件、電話號碼和位置。
4. 選取偏好的聯絡方式。
5. 按一下 **儲存** 以建立聯絡人。

• 將聯絡人指派給資源群組

1. 在 Lenovo XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **資源** (🔍) → **群組**，以顯示群組卡片。
2. 選取群組，然後按一下 **編輯** 圖示 (✎)，以顯示「編輯群組」對話框。
3. 選取資源群組。
4. 按一下 **聯絡資訊** 標籤。

5. 選取主要支援聯絡人和一個或多個次要支援聯絡人，以指派給群組中的所有裝置。
6. 按一下**儲存**。

在您完成之後

您可以在聯絡資訊卡片上執行下列動作。

- 按一下**編輯**圖示 (✎)，以修改選取的聯絡人。
- 按一下**移除**圖示 (🗑)，以刪除選取的聯絡人。

使用 Call Home 自動開啟服務通行證

您可以設定 Lenovo XClarity Orchestrator，在裝置產生特定可服務事件時（例如無法回復的記憶體），能夠使用 Call Home 功能自動開啟服務通行證並將收集的服務資料傳送至 Lenovo 支援中心，以便解決該問題。

開始之前

您必須是獲指派預先定義**監督者**角色之使用者群組的成員。

請先確認 XClarity Orchestrator 和 Call Home 功能需要的所有埠都可使用，然後再啟用 Call Home。如需各埠的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的**埠可用性**。

確認可連線至 Call Home 所需的網際網路位址。如需防火牆的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的**防火牆和代理伺服器**。

如果 XClarity Orchestrator 透過 HTTP Proxy 存取網際網路，請確認 Proxy 伺服器配置為使用基本鑑別，而且設定為非終止的 Proxy。如需設定代理的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的**配置網路設定**。

重要事項：如果在 XClarity Orchestrator 和 Lenovo XClarity Administrator 上都已啟用 Call Home，請務必使用 Lenovo XClarity Administrator v2.7 或更新版本以避免重複的服務通行證。如果在 XClarity Orchestrator 啟用了 Call Home，而在 Lenovo XClarity Administrator 上並未啟用，則支援 Lenovo XClarity Administrator v2.6 或更新版本。

當聯絡人位於下列國家/地區時，Call Home 需要 Lenovo Premier Support 合約。如需相關資訊，請聯絡您的 Lenovo 業務代表或授權事業夥伴。

- 卡達
- 沙烏地阿拉伯
- 阿拉伯聯合大公國

關於此作業

當已配置並啟用 Call Home，並且在特定裝置上發生可服務事件時，XClarity Orchestrator 會**自動**開啟服務通行證，並將該裝置的服務資料傳送至 Lenovo 支援中心。

重要事項：Lenovo 致力於安全性。您通常手動上傳至 Lenovo 支援中心的服務資料，會使用 TLS 1.2 或更新版本透過 HTTPS 自動傳送至 Lenovo 支援中心。絕對不會傳輸您的商業資料。Lenovo 支援中心中服務資料的存取權僅限於獲得授權的維修人員。

若尚未啟用 Call Home，您可以依照**如何開啟支援通行證網頁**上的指示手動開啟服務通行證，並將服務檔案傳送至 Lenovo 支援中心。如需收集服務檔案的相關資訊，請參閱在**Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證**。

如需檢視由 Call Home 自動開啟的服務通行證的相關資訊，請參閱**檢視服務通行證及狀態**。

程序

若要設定 Call Home 的自動問題通知，請完成下列步驟。

- 步驟 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下**管理 (Ⓢ) → 服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的**Call Home 配置**，以顯示 Call Home 配置卡片。

Call Home 配置

您可以在此頁面上配置 Call Home，以便在任何受管理端點上發生特定可服務事件時，自動將受管理端點的服務資料傳送至 Lenovo 支援中心。

[Lenovo 隱私權聲明](#)

我同意 Lenovo 隱私權聲明

客戶詳細資料

客戶號碼

從多個群組指派中使用的主要聯絡人 [?](#)

第一個群組指派

最後一個群組指派

預設聯絡人

Call Home 狀態: 已啟用 已停用

聯絡人名稱	地址
電子郵件	職/位
電話號碼	州/省
公司名稱	國家/地區
聯絡方式	郵遞區號

系統位置 [?](#)

取消 重設配置 Call Home 連線測試

- 步驟 2. 檢閱 [Lenovo 隱私權聲明](#)，然後按一下**我同意 Lenovo 隱私權聲明**

- 步驟 3. 請指定回報問題時要使用的預設 Lenovo 客戶號碼。

您可以在購買 XClarity Orchestrator 授權時收到的權利證明電子郵件中找到您的客戶號碼。

步驟 4. 將 Call Home 狀態變更為**啟用**。

步驟 5. 從多個群組指派中選取要使用的主要聯絡人。

您可以將主要支援聯絡人指派給裝置的群組。如果某個裝置是多個群組的成員，每個群組可能會被指派不同的主要聯絡人。您可以選擇使用該裝置獲指派之第一個群組或最後一個群組的主要聯絡人指派。

步驟 6. 填寫聯絡資訊和偏好的 Lenovo 支援中心聯絡方式。

如果裝置所屬群組未指派主要聯絡人，則使用預設的 Call Home 聯絡人。

步驟 7. 填寫系統位置資訊。

步驟 8. 按一下 **Call Home 連線測試**，以驗證 XClarity Orchestrator 可以與 Lenovo 支援中心進行通訊。

步驟 9. 按一下**套用**。

在您完成之後

您可以執行下列與服務資料相關的動作。

- 按一下**重設配置**，將 Call Home 設定重設為預設值。
- 透過按一下左側導覽窗格中的**服務通行證**，檢視使用 Call Home 自動或手動提交到 Lenovo 支援中心的**所有**服務通行證的相關資訊。如需相關資訊，請參閱[檢視服務通行證及狀態](#)。
- 您可以在裝置動作卡片上收集所選取裝置的服務資料，方法是按一下**收集服務資料**圖示 (a)。如需相關資訊，請參閱[收集裝置的服務資料](#)。
- 按一下**附加服務檔案**圖示 (b)，可從裝置特定的「服務」頁面上的服務通行證卡片將服務資料保存檔附加至選取的作用中服務通行證。您可以附加來自 XClarity Orchestrator 或本端系統的檔案。

附註：

- 您可以附加不超過 2 GB 的單一保存檔。檔案名稱的長度不得超過 200 個字元。如需建立服務資料保存檔的相關資訊，請參閱[收集裝置的服務資料](#)。
- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將保存檔附加至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您不能將保存檔附加至為資源管理器開啟的**軟體**服務通行證。
- 在裝置動作卡片上，選取裝置然後按一下**開啟服務通行證**圖示 (c)，可手動開啟 Lenovo 支援中心的服務通行證，收集特定裝置的服務資料，並將這些檔案傳送至 Lenovo 支援中心。如需相關資訊，請參閱在[Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)。如果 Lenovo 支援中心需要其他資料，Lenovo 支援中心可能會指示您重新收集該裝置或其他裝置的服務資料。

在 Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證

如果已使用服務轉遞器啟用 Call Home 且受管理裝置發生可服務事件，Lenovo XClarity Orchestrator 會自動開啟服務通行證、收集受管理裝置的服務檔案，並且將檔案傳送至 Lenovo 支援中心。您也可以隨時手動將受管理裝置的服務檔案收集成保存檔，將保存檔儲存至本端系統，然後將檔案傳送至 Lenovo 支援中心。開啟服務通行證表示開始進行判斷硬體問題解決方法的程序，可快速且有效率地將相關資訊提供給 Lenovo 支援中心。Lenovo 維修技術人員可在您完成並開啟服務通行證後，立即開始處理您的解決方法。

開始之前

Lenovo 致力於安全性。您通常手動上傳至 Lenovo 支援中心的服務資料，會使用 TLS 1.2 或更新版本透過 HTTPS 自動傳送至 Lenovo 支援中心；絕對不會傳輸您的商業資料。Lenovo 支援中心中服務資料的存取權僅限於獲得授權的維修人員。

- 請確定已配置並啟用 Call Home 聯絡資訊 ([使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#))。

- 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **管理 (⚙️)** → **服務與支援**，然後按一下左導覽窗格中的 **Call Home 配置** 來顯示「Call Home 配置」頁面，以確定 XClarity Orchestrator 可以與 Lenovo 支援中心進行通訊。接著，按一下 **Call Home 配置測試** 以產生測試事件及驗證 XClarity Orchestrator 可以與 Lenovo 支援中心進行通訊。
- 請先確認 XClarity Orchestrator 需要的所有埠（包括 Call Home 所需的埠）都可使用，然後再啟用 Call Home。如需埠的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [埠可用性](#)。
- 確認可連線至 Call Home 所需的網際網路位址。如需防火牆的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [防火牆和代理伺服器](#)。
- 如果 XClarity Orchestrator 透過 HTTP Proxy 存取網際網路，請確認 Proxy 伺服器配置為使用基本鑑別，而且設定為非終止的 Proxy。如需設定代理 (Proxy) 的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [配置網路設定](#)。

重要事項：Lenovo 致力於安全性。您通常手動上傳至 Lenovo 支援中心的服務資料，會使用 TLS 1.2 或更新版本透過 HTTPS 自動傳送至 Lenovo 支援中心。絕對不會傳輸您的商業資料。Lenovo 支援中心中服務資料的存取權僅限於獲得授權的維修人員。

關於此作業

手動開啟服務通行證時，您可以選擇使用指派給問題資源的聯絡人，也可以選擇其他聯絡人。

將主要和次要聯絡人指派給群組後，該聯絡人將指派給該群組中的每個裝置。每個裝置可以獲指派一個主要聯絡人和一個或多個次要聯絡人。如果裝置是多個群組的成員，則該裝置所屬所有群組獲指派的所次要聯絡人都會指派給該裝置。如果某個裝置是多個群組的成員，每個群組可能會被指派不同的主要聯絡人。您可以選擇使用該裝置獲指派之第一個群組或最後一個群組的主要聯絡人指派（請參閱 [使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#)）。

如果裝置所屬群組未指派主要聯絡人，則依預設指派 Call Home 聯絡人。使用 Call Home 自動開啟服務通行證時會使用 Call Home 聯絡人（請參閱 [使用 Call Home 自動開啟服務通行證](#)）。指派給資源和群組的聯絡人優先於預設的 Call Home 聯絡人。

程序

若要手動開啟服務通行證，請完成下列步驟。

- 如果 Call Home 已配置並啟用，請執行下列步驟開啟服務通行證、收集服務資料，然後將檔案傳送至 Lenovo 支援中心。
 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **資源 (🔍)**，然後按一下裝置類型，以顯示含有該類型所有受管理裝置之表格檢視的卡片。
 2. 按一下裝置所在的列，就會顯示該裝置的裝置摘要卡片。
 3. 按一下左側導覽窗格中的 **服務** 以顯示服務通行證卡片。
 4. 按一下 **開啟服務通行證** 圖示 (🔑)，以顯示「新增通行證」對話框。
 5. 請提供所要報告的問題說明，包括相關的事件碼。
 6. （選擇性）選擇問題的嚴重性。這可能是下列其中一個值。
 - 緊急
 - 高
 - 中（預設值）
 - 低
 7. 按一下 **傳送**。
- 當已配置並啟用 Call Home，並且在特定裝置上發生可服務事件時，XClarity Orchestrator 會 *自動* 開啟服務通行證，並將該裝置的服務資料傳送至 Lenovo 支援中心。

在您完成之後

您可以在裝置特定的「服務」頁面上執行下列動作。

- 透過按一下 XClarity Orchestrator 功能表列中的**服務與支援** → **服務通行證**，檢視*所有*開啟的服務通行證的相關資訊。
- 按一下**新增服務通行證附註**圖示 (ⓘ)，將附註新增至選取的服務通行證。

附註：

- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將附註新增至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
 - 您僅能為 Lenovo 服務通行證新增附註。您不能為 IBM、Service Now 或 Cherwill 服務通行證新增附註。
 - 您不能將附註新增至為資源管理器開啟的**軟體**服務通行證。
- 按一下**附加服務檔案**圖示 (📎)，可從裝置特定的「服務」頁面上的服務通行證卡片將服務資料保存檔附加至選取的作用中服務通行證。您可以附加來自 XClarity Orchestrator 或本端系統的檔案。

附註：

- 您可以附加不超過 2 GB 的單一保存檔。檔案名稱的長度不得超過 200 個字元。如需建立服務資料保存檔的相關資訊，請參閱**收集裝置的服務資料**。
- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將保存檔附加至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您不能將保存檔附加至為資源管理器開啟的**軟體**服務通行證。

檢視服務通行證及狀態

您可以檢視先前使用 Call Home 而手動建立或自動提交給 Lenovo 支援中心的服務通行證相關資訊，以及由非 Call Home 的其他支援服務所產生的服務通行證。

關於此作業

服務通行證狀態每 24 小時與 Lenovo 支援中心同步一次。

狀態欄指出服務通行證狀態。服務通行證可為下列其中一種狀態。

- 作用中
- 已回答
- 已取消
- 已取消
- 建立
- 客戶已取消
- 已關閉
- 遭拒方
- 複製
- 錯誤
- 錯誤狀態
- 進行中
- 已起始設定
- 已合併
- 監視中 — 已部署解決方案
- 新建
- 保留
- 擱置中
- 問題起始
- 問題已解決
- 正在處理
- 已拒絕

- 研究中
- 已解決
- 已提供解決方案
- 已提交
- 不明
- 等待中
- 正在等待詳細資料
- 等候 Lenovo 內部支援
- 正在等待外部支援方
- 正在等待客戶對解決方案的回饋意見
- 正在等待解決方案部署
- 已轉移至受管理服務
- Warm 轉移
- 工作進行中

類型欄指出服務通行證號碼欄中列出的服務通行證的類型。服務通行證可能是下列其中一種類型。

- Cherwill 票證
- IBM Call Home 問題單
- Lenovo Call Home 問題單
- Lenovo Call Home 透通票證
- Lenovo 軟體 Call Home 問題單
- ServiceNow

程序

- 檢視所有服務通行證的狀態按一下**管理** (⚙️) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的**服務通行證**以顯示服務通行證卡片。

要訣：按一下事件 ID 可顯示產生服務通行證的事件的摘要，包括使用者動作（如果有）。

服務通行證

所有動作 過濾器 搜尋

服務通行證	狀態	事件 ID	說明	產品名稱	序號	建立日期
100103...	進行中	FQXXOSSX	test_ticket	Abyss-S...	ABYSSR...	2023/9/...
100103...	進行中	806F010C	Uncorre...	Abyss-S...	ABYSSR...	2023/9/...

已獲取 0 個 / 總計 2 個 每頁列數: 15

- 檢視特定裝置的服務通行證狀態
 1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下**資源** (📁)，然後按一下裝置類型，以顯示含有該類型所有受管理裝置之表格檢視的卡片。
 2. 按一下裝置所在的列，就會顯示該裝置的裝置摘要卡片。
 3. 按一下左側導覽窗格中的**服務**，以顯示含有該裝置之服務通行證清單的服務通行證卡片。

要訣：按一下事件 ID 可顯示產生服務通行證的事件的摘要，包括使用者動作（如果有）。

服務通行證						
服務通行證號碼	狀態	事件 ID	說明	序號	建立日期	
1001032647	進行中	FQXXOSS00	test_ticket	ABYSSR093	2023/9/11 ...	
1001032643	進行中	806F010C2C	Uncorrecta...	ABYSSR093	2023/9/11 ...	

已獲取 0 個 / 總計 2 個 每頁列數: 15

在您完成之後

您可以執行下列與服務通行證相關的動作。

- 配置 XClarity Orchestrator，在發生可服務事件時自動開啟服務通行證（請參閱第 13 頁「使用 Call Home 自動開啟服務通行證」）。
- 按一下**更新服務通行證狀態**圖示 (ⓐ)，即可與 Lenovo 支援中心同步資料，並更新所有作用中服務通行證的狀態。
- 按一下**開啟服務通行證**圖示 (ⓑ)，可從裝置特定的「服務」頁面中的「服務通行證」來手動開啟特定裝置的服務通行證。
- 按一下**新增服務通行證附註**圖示 (ⓒ)，將附註新增至選取的服務通行證。

附註：

- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將附註新增至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您僅能為 Lenovo 服務通行證新增附註。您不能為 IBM、Service Now 或 Cherwill 服務通行證新增附註。
- 您不能將附註新增至為資源管理器開啟的**軟體**服務通行證。
- 按一下**附加服務檔案**圖示 (ⓓ)，可從裝置特定的「服務」頁面上的服務通行證卡片將服務資料保存檔附加至選取的作用中服務通行證。您可以附加來自 XClarity Orchestrator 或本端系統的檔案。

附註：

- 您可以附加不超過 2 GB 的單一保存檔。檔案名稱的長度不得超過 200 個字元。如需建立服務資料保存檔的相關資訊，請參閱[收集裝置的服務資料](#)。
- 服務通行證必須是「開啟」、「進行中」或「保留」狀態。您不能將保存檔附加至「已關閉」或「其他」狀態的服務通行證。
- 您不能將保存檔附加至為資源管理器開啟的**軟體**服務通行證。
- 按一下**建立報告轉遞器**圖示 (ⓔ)，以將有關作用中服務通行證的報告重複轉遞至一個或多個電子郵件地址。報告將使用目前套用至表格的資料過濾器進行傳送。所有顯示和隱藏的表格欄都包含在報告中。如需相關資訊，請參閱 XClarity Administrator 線上文件中的[轉遞報告](#)。
- 按一下**新增至報告轉遞器**圖示 (ⓕ)，以使用目前套用至表格的資料過濾器將作用中服務通行證報告新增至特定的報告轉遞器。如果報告轉遞器已包含作用中服務通行證報告，則該報告將更新以使用目前的資料過濾器。

檢視保固資訊

您可以判斷受管理裝置的保固狀態（包括延長保固）。

開始之前

Lenovo XClarity Orchestrator 必須能夠存取下列 URL，才能收集受管理裝置的保固資訊。確定防火牆不會封鎖存取這些 URL。如需相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[防火牆和代理伺服器](#)。

- Lenovo Warranty 資料庫（全球） — <https://ibase.lenovo.com/POIRrequest.aspx>
- Lenovo Warranty Web 服務 — <http://supportapi.lenovo.com/warranty/> 或 <https://supportapi.lenovo.com/warranty/>

附註：

- 保固支援目前不支援中國使用者。
- 列出了機箱的保固，但未列出對應的 Chassis Management Module (CMM) 的保固。

關於此作業

若是有保固的裝置，每週擷取一次保固資訊；若是沒有保固的裝置，則每天擷取一次。

程序

若要檢視保固資訊，請按一下**管理** (Ⓜ) → **服務與支援**，然後按一下左側導覽窗格中的**保固**以顯示保固卡片。

資產：	狀態：	產品名稱：	機型/型號：	保固號碼：	序號：	開始日期：	到期日：	群組：
*node02	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT002	無法取得	無法取得	無法取得
*node02	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT002	無法取得	無法取得	無法取得
*node03	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT003	無法取得	無法取得	無法取得
*node03	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT003	無法取得	無法取得	無法取得
*node06	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT006	無法取得	無法取得	無法取得
*node06	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT006	無法取得	無法取得	無法取得
*node09	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT009	無法取得	無法取得	無法取得
*node09	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT009	無法取得	無法取得	無法取得
*node11	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT011	無法取得	無法取得	無法取得
*node11	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	SLOT011	無法取得	無法取得	無法取得
10.243.1	無法取得...	Lenovo F	9532/...	無法取得	06DGCV	無法取得	無法取得	無法取得
10.243.1	無法取得...	IBM Flex	8731/...	無法取得	23LAR6E	無法取得	無法取得	無法取得
10.243.1	無法取得...	IBM Flex	7916/...	無法取得	CAR206:	無法取得	無法取得	無法取得
10.243.1	無法取得...	IBM Flex	7917/...	無法取得	06EKZB:	無法取得	無法取得	無法取得
10.243.2	無法取得...	IBM Flex	8737/...	無法取得	06PGVA:	無法取得	無法取得	無法取得

在您完成之後

您可以在保固卡片上執行下列動作。

- 配置您希望何時收到受管理裝置保固到期的通知，方法是按一下 **配置保固設定** 圖示 (⊞)。您可以配置下列設定。
 - 啟用在裝置保固即將到期時產生警示。
 - 設定您希望在保固到期前產生警示的天數。
- 按一下 **狀態** 欄中的鏈結，在 Lenovo 支援中心網站上尋找特定裝置的保固資訊（如果有的話）。
- 將有關保固的報告重複轉遞至一個或多個電子郵件地址，方法是按一下 **所有動作** → ⊞ **新增報告轉遞器**。報告將使用目前套用至表格的資料過濾器進行傳送。所有顯示和隱藏的表格欄都包含在報告中。
- 按一下 **新增至報告轉遞器** 圖示 (↗)，以使用目前套用至表格的資料過濾器將保固報告新增至特定的報告轉遞器。如果報告轉遞器已包含保固報告，則該報告將更新以使用目前的資料過濾器。

第 5 章 解決 XClarity Orchestrator 相關問題

使用此資訊可排解 Lenovo XClarity Orchestrator 操作的相關問題。

疑難排解安裝和解除安裝的問題

使用此資訊對安裝和解除安裝問題進行疑難排解。

安裝意外失敗

使用此資訊可針對安裝 Lenovo XClarity Orchestrator 時的問題進行疑難排解。

- 確定您的實體主機系統符合最低系統需求（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)）。
- 確定您的系統或虛擬系統符合最低系統需求（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)）。
- 確定您是使用受支援的 Hypervisor（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)）。

疑難排解探索和管理問題

使用此資訊對裝置探索和管理問題進行疑難排解。

無法探索裝置

使用此資訊可針對尋找可管理裝置時的問題進行疑難排解。

- 確認 Lenovo XClarity Orchestrator 支援裝置。如需支援的裝置清單，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)。
- 確認可在網路上從 XClarity Orchestrator 連線到裝置，以及在網路上從裝置連線到 XClarity Orchestrator。
- 確認已在防火牆中開放正確的埠。如需埠需求的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[埠可用性](#)。
- 確定您要使用 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)管理的每部伺服器上都已安裝最低需求韌體。
- 確認已在網路上啟用單點播送和多重播送 SLP。
- 對於 ThinkEdge 用戶端裝置，確定已在裝置上安裝 UDC 代理程式。
- 若是 ThinkServer 伺服器：

— 使用伺服器的管理 Web 介面，確認伺服器的主機名稱是使用有效的主機名稱或 IP 位址配置。

— 確認已在 ThinkServer System Manager (TSM) 上啟用 SLP 和主機名稱。若要判斷哪一部 ThinkServer 伺服器已啟用 SLP，請使用您偏好的 SLP 工具傳送 SLP 要求，以查詢 WBEM 服務。

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

若要判斷特定 ThinkServer 伺服器上的 SLP 是否已啟用，請使用您偏好的 SLP 工具傳送 SLP 要求，以查詢 WBEM 服務。

```
$ 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)
```

如果裝置未回應 SLP 要求，請使用下列參數傳送 IPMI 指令至 TSM，以重新啟動 TSM 韌體。TSM 可能需要幾分鐘才會完成重新啟動。

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

下列範例會使用 ipmitool 開放程式碼工具啟用 SLP。

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

- 若是 RackSwitch 交換器，請確認已啟用 SLP，且已在交換器配置中設定主機名稱。

— ThinkSystem DB 系列和 NVIDIA Mellanox 交換器無法被探索。若要管理這些交換器，請手動輸入交換器的 IP 位址，方法是在探索和管理新裝置頁面上，按一下 **手動輸入**。

— 若是其他交換器，請確認已啟用 SLP，且已在交換器配置中設定主機名稱。若要判斷哪一個交換器已啟用 SLP，請使用您偏好的 SLP 工具傳送下列 SLP 多重播送要求。此要求只會尋找執行 SLP 工具所在之相同子網路中的交換器。

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

若要判斷特定交換器上的 SLP 是否已啟用，請使用您偏好的 SLP 工具傳送下列單點播送 SLP 要求。

```
$ 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>)
```

- 若是 Lenovo Storage 裝置（ThinkSystem DE 系列以外）：確定已啟用 SLP，而且您的網路不會封鎖 XClarity Orchestrator 與儲存裝置之間的 SLP 通訊。

若要判斷哪些儲存裝置已啟用 SLP，請使用您偏好的 SLP 工具傳送 SLP 要求，以查詢 API 服務。

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

若要判斷特定儲存裝置上的 SLP 是否已啟用，請使用您偏好的 SLP 工具傳送 SLP 要求，以查詢 API 服務。

```
$ 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=OK),(x-wwnn=208000c0ff2682a8),(x-mac-address=00:00:00:00:00:EB)
```

如果儲存裝置未回應 SLP 要求：

- 確定您的網路容許裝置之間的 SLP 通訊。
- 確定您的儲存裝置已啟用 **Storage Management Initiative Specification (SMI-S)**，並使用管理 Web 介面或 CLI 重新啟動儲存裝置。

無法管理裝置

使用此資訊可針對管理裝置時的問題進行疑難排解。

- 確認 Lenovo XClarity Orchestrator 支援資源。如需支援的裝置和管理器的清單，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [支援的硬體和軟體](#)。
- 確認可在網路上從 XClarity Orchestrator 連線到資源，以及可在網路上從資源連線到 XClarity Orchestrator。
- 確認已在防火牆中開放正確的埠。如需埠需求的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [埠可用性](#)。

- 確定您要使用 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [支援的硬體和軟體](#) 管理的每部伺服器上都已安裝最低需求韌體。
- 確定認證對資源管理器正確無誤。

附註： 確定密碼遵循裝置的安全原則和密碼原則。安全原則和密碼原則可能不同。

若裝置是由 XClarity Orchestrator 管理，則管理控制器會進入集中式使用者管理。這表示，XClarity Orchestrator 內部或外部鑑別伺服器中定義的使用者帳戶也會用來登入管理控制器。名為 RECOVERY_ID 的新本端使用者帳戶會在管理控制器上所有其他本端帳戶都停用時建立。

- 確定每個裝置上都已啟用 CIM over HTTPS。
 1. 使用 RECOVERY_ID 使用者帳戶登入伺服器的管理 Web 介面。
 2. 按一下 **IMM 管理 → 安全性**。
 3. 按一下 **CIM Over HTTPS** 標籤，並確定已選取 **啟用 CIM Over HTTPS**。
- 如果資源的伺服器憑證是由外部憑證管理中心簽署的，請確定憑證管理中心憑證和所有中繼憑證都已匯入 XClarity Orchestrator 信任儲存庫中（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [安裝受信任的外部簽署 XClarity Orchestrator 伺服器憑證](#)）。
- 如果裝置更換了主機板，則會獲得新的序號和 UUID。如果您要讓 XClarity Orchestrator 將裝置辨識為更換前的同一裝置，則必須更新序號和 UUID，以符合先前的資訊。請參閱裝置文件中的指示。
- ThinkSystem SR635 和 SR655 伺服器：
 - 確定已安裝作業系統，且伺服器已開機進入作業系統 (OS)，已裝載至少一次可開機媒體或 efshell，以便 XClarity Orchestrator 收集這些伺服器的庫存。
 - 確定已啟用 IPMI over LAN 介面。IPMI over LAN 在這些伺服器上預設為停用，且必須先手動啟用才能管理伺服器。若要使用 TSM 來啟用 IPMI over LAN，請按一下 **設定 → IPMI 配置**。您可能需要重新啟動伺服器才能啟動變更。
- RackSwitch 交換器：
 - 確認交換器上的 SSH 已啟用。
 - 如果設定，請確認用於進入交換器特殊權限執行模式的「啟用」密碼正確無誤。
- System x3950 X6 伺服器：
 - 伺服器必須做為兩個 4U 機體進行管理，而且各自擁有自己的基板管理控制器。

無法管理管理中樞

使用此資訊可針對在管理中樞時所遭遇的問題進行疑難排解。

- 確保 Lenovo XClarity Orchestrator 支援管理中樞（請參閱 [支援的硬體和軟體](#) XClarity Orchestrator 線上文件中的）。
- 檢查事件日誌中是否有任何網路事件，並解決問題。
- 確保網路硬體運作正常，可用於管理中樞的連線路徑。
- 確保已為管理中樞啟用正確的交換器和防火牆埠。如需必要埠的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [埠可用性](#)。
- 透過驗證 IP 位址對網路是否有效，確保管理中樞的網路配置有效。您也可以連線測試管理中樞，以測試是否可以在網路上看到它。
- 確保將管理中樞產生的註冊金鑰安裝在 XClarity Orchestrator 中，並確保將 XClarity Orchestrator 產生的註冊金鑰安裝在管理中樞中。如果註冊金鑰無效，請產生並安裝新的金鑰（請參閱 [連接資源管理器](#) XClarity Orchestrator 線上文件中的）。
- 如果管理中樞的伺服器憑證由外部憑證管理中心簽署，請確保主體替代名稱包含管理中樞的完整網域名稱 (FQDN) 或 IP 位址，並確保將主體名稱設定為管理中樞的 FQDN（請參閱 [安裝受信任的外部簽署 XClarity Orchestrator 伺服器憑證](#) XClarity Orchestrator 線上文件中的）。

- 如果管理中樞憑證是使用 CSR 產生的：
 - 確保憑證的主體替代名稱中包含 FQDN 和 IP 位址。
 - 確保憑證配置為同時用作 *伺服器憑證*和*用戶端憑證*。
- 如果管理中樞在嘗試安裝註冊金鑰時發生錯誤，請聯絡 Lenovo 支援中心尋求協助。

疑難排解連線問題

使用此資訊可針對資源連線功能問題進行疑難排解。

無法存取 Lenovo XClarity Orchestrator

使用此資訊可針對連線至 Lenovo XClarity Orchestrator 時的問題進行疑難排解。

- 如果主機作業系統意外關機，而且您無法再連線至 XClarity Orchestrator，請從上一次的備份還原 XClarity Orchestrator。

無法連接資源管理器

使用此資訊可針對連接資源管理器的問題進行疑難排解。

- 確定認證對資源管理器正確無誤，而且密碼未過期。

附註：確定密碼遵循裝置的安全原則和密碼原則。安全原則和密碼原則可能不同。

- 確定資源管理器中的受支援資料轉遞器沒有達到數目上限。XClarity Orchestrator 與 Lenovo XClarity Administrator 資源管理器建立連線後，會在該資源管理器中建立事件轉遞器。
- 確定 XClarity Administrator 資源管理器中的事件轉遞器已啟用。
- 請確定資源管理器是使用支援的版本。如需支援的裝置清單，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [支援的硬體和軟體](#)。
- 確認可在網路上從 XClarity Orchestrator 連線到資源管理器，以及在網路上從資源管理器連線到 XClarity Orchestrator。
- 確認已在防火牆中開放正確的埠。如需埠需求的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [埠可用性](#)。
- 如果資源管理器的憑證是由外部憑證管理中心 (CA) 簽署的，請確定 CA 憑證和所有中繼憑證都已匯入 XClarity Orchestrator 信任儲存庫中（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [使用安全憑證](#)）。
- 連接具有外部簽署憑證的資源管理器時：
 - 確定該憑證是 X.509 v3 憑證。XClarity Orchestrator 無法連接到具有外部簽署 v1 憑證的資源管理器。
 - 確定憑證詳細資料包含下列需求。
 - 金鑰使用方法必須包含
 - 金鑰合約
 - 數位簽章
 - 金鑰編密
 - 增強金鑰使用方法必須包含
 - 伺服器鑑別 (1.3.6.1.5.5.7.3.1)
 - 用戶端鑑別 (1.3.6.1.5.5.7.3.2)

資源管理器連線突然中斷

使用此資訊可針對資源管理器或裝置離線的問題進行疑難排解。

- 若是資源管理器，請確定資源管理器中的事件轉遞器已啟用。在與該資源管理器建立連線後，XClarity Orchestrator 會在資源管理器中建立並啟用事件轉遞器。
- 檢查事件日誌中是否有資源管理器的網路事件，先解決那些事件。如需事件日誌的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[監視事件](#)。
- 嘗試直接登入資源管理器，並確定認證沒有變更。
- 確定資源管理器的 IP 位址對網路有效。對 IP 位址執行連線測試，以測試是否可以在網路上看到。
- 確定網路硬體運作正常，可用於資源管理器的連線路徑。
- 確定已為資源啟用正確的交換器和防火牆埠。如需必要埠的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[埠可用性](#)。

資源連線突然中斷

使用此資訊可針對裝置或基礎架構資源離線的問題進行疑難排解。

- 檢查事件日誌中是否有資源的網路事件，先解決那些事件。如需事件日誌的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[監視事件](#)。
- 嘗試直接登入資源，並確定認證沒有變更。
- 確定資源的 IP 位址對網路有效。對資源執行連線測試，以測試是否可以在網路上看到資源。
- 確定網路硬體運作正常，可用於資源的連線路徑。
- 確定已為資源啟用正確的交換器和防火牆埠。如需必要埠的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[埠可用性](#)。
- 如果受管理裝置的 encapsulation 模式為 **encapsulationLite**，以下情況可能會導致資源管理器和受管理裝置之間的通訊和鑑別問題，從而導致無法存取受管理裝置。由於裝置配置為忽略來自其他來源的 TCP 要求，因此無法透過網路介面存取這些裝置。在大部分情況下，這些裝置不會回應連線測試、SSH 或 TELNET 要求。
 - 執行資源管理器的 Hypervisor 上的網路變更
 - 虛擬區域網路 (VLAN) 或 VLAN 標記變更
 - 在 encapsulation 已啟用的情況下，裝置 IP 位址永久變更
 - 在 encapsulation 已啟用的情況下，強制解除管理裝置
 - 資源管理器虛擬機器遺失
 - 虛擬機器和受管理裝置之間的 TCP 通訊遺失
 - 在 encapsulation 模式已啟用的情況下，阻礙資源管理器與受管理裝置直接通訊的其他網路問題
 如果發生永久性問題，請完成下列其中一個動作以回復對之前受管理裝置的存取。如需相關資訊，請參閱[encapsulation 管理](#)、[在管理伺服器失敗之後，使用 CMM 回復管理](#)和 XClarity Administrator 線上文件中的[在管理伺服器失敗之後，使用 CMM 回復管理](#)。
 - 要回復對啟用了 encapsulation 模式的受管理 IMM 的存取，必須透過 UEFI 圖形使用者介面從本端主控台載入預設值。
 - 使用 USB-to-Ethernet 橋接器獲得對管理控制器的頻內存取，並執行以下指令：
`encaps lite -off`
 - 要回復對啟用了 encapsulation 模式的受管理 CMM 的存取，必須使用背面重設按鈕或執行以下指令（如果仍可存取主控台）來載入預設值：
`accesscontrol -off -T mm[p]`

疑難排解鑑別和安全的問題

使用此資訊對鑑別和安全問題進行疑難排解。

無法登入 XClarity Orchestrator

使用此資訊可針對登入 XClarity Orchestrator 時的問題進行疑難排解

- 確定密碼正確無誤，且 Caps Lock 和 Number Lock 鍵並未開啟。
- 確定使用者帳戶未遭到鎖定。如果遭到鎖定，請等待鎖定期間到期，然後嘗試重新登入。預設鎖定期間為 **60** 分鐘。
- 如果您是使用外部 LDAP 鑑別伺服器，而且變更了用來將 XClarity Orchestrator 連結至 LDAP 伺服器之使用者帳戶的密碼，務必同時更新 XClarity Orchestrator 中的新密碼。
 1. 使用目前 XClarity Orchestrator 中定義的用戶端名稱和密碼登入 XClarity Orchestrator（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中[設定外部 LDAP 鑑別伺服器](#)）。
 2. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，依序按一下**管理 (⚙)** → **安全性**，然後按一下左導覽窗格中的**LDAP 用戶端**。
 3. 更新**用戶端密碼**欄位中的密碼，然後按一下**套用變更**。

如果在 LDAP 伺服器中的密碼變更後，使用者帳戶因為登入失敗太多次而遭到鎖定，請直接在外部鑑別伺服器中將帳戶解除鎖定，或等待鎖定期間到期，再嘗試在 XClarity Orchestrator 中變更密碼。
- 如果用於將 XClarity Orchestrator 連結至外部鑑別伺服器的用戶端帳戶密碼已過期，請執行下列步驟，在 XClarity Orchestrator 中解除鎖定該帳戶並變更其密碼。
 1. 將用戶端帳戶解除鎖定，然後在外部鑑別伺服器中變更用戶端密碼。
 2. 使用目前 XClarity Orchestrator 中定義的用戶端名稱和密碼登入 XClarity Orchestrator（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[設定外部 LDAP 鑑別伺服器](#)）。
 3. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，依序按一下**管理 (⚙)** → **安全性**，然後按一下左導覽窗格中的**LDAP 用戶端**。
 4. 更新**用戶端密碼**欄位中的密碼，然後按一下**套用**。
- 如果主機作業系統意外關機，而您現在遇到鑑別錯誤，請從上一次備份還原 XClarity Orchestrator。

無法設定外部 LDAP 用戶端

使用此資訊可針對設定外部鑑別伺服器時的問題進行疑難排解。

- 確定根識別名稱正確無誤。
- 如果您使用的是預先配置的伺服器位址，則務必確定伺服器的 IP 位址和埠號正確無誤。
- 確定 DNS 配置設定正確無誤。
- 如果您要使用 DNS 探索伺服器，請確定網域名稱和樹系名稱正確無誤。
- 確定用戶端識別名稱和密碼正確無誤。

如需設定外部鑑別伺服器的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[設定外部 LDAP 鑑別伺服器](#)。

伺服器憑證驗證失敗

當您嘗試在 Lenovo XClarity Orchestrator 中安裝伺服器憑證，而憑證驗證失敗時，請使用此資訊。

當 XClarity Orchestrator 嘗試進行下列動作時，伺服器憑證驗證可能會失敗：

- 使用 CIM-XML over HTTPS 連接至受管理資源。
- 使用安全 LDAP 來連接外部鑑別伺服器（如果您已配置安全 LDAP 連線）。

若要解決此問題，請完成下列步驟。

- 確定憑證或其簽署憑證存在於 XClarity Orchestrator 的受信任憑證信任儲存庫或外部服務憑證信任儲存庫中。如需受信任憑證和外部服務憑證的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[使用安全憑證](#)。
- 確定憑證未撤銷（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[使用安全憑證](#)）。
- 確定伺服器的 IP 位址或主機名稱符合憑證中的其中一個主體替代名稱或一般名稱（如果 SAN 不存在）。
- 確定今天的日期介於憑證中的「有效起始日期」與「有效結束日期」之間。

無法信任 SSL 憑證

憑證鏈可能包含自簽或非來自知名憑證管理中心的簽章。

每個 Lenovo XClarity Orchestrator 實例都有唯一的、內部產生的憑證管理中心 (CA)。依預設，埠 43 (用於進行使用者和虛擬裝置之間或受管理資源和虛擬裝置之間的通訊) 會使用由該 CA 簽署的憑證。如果無法信任 SSL 憑證，請產生並部署自訂的外部簽署伺服器憑證至 XClarity Orchestrator。如需相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[使用安全憑證](#)。

疑難排解效能低下或緩慢的問題

使用此資訊，針對效能低下或緩慢的問題，進行疑難排解。

- 請確定記憶體數量、磁碟大小和處理器數目適合受管理裝置的數目。如需虛擬裝置需求的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的硬體和軟體](#)。
- 確定網路其餘部分依額定使用率運作中。
- 如果您已實作服務品質，請確定其已配置為允許最佳連線至 Lenovo XClarity Orchestrator。
- 確定您的網路拓撲已針對 XClarity Orchestrator 連線功能和效能最佳化。

疑難排解使用者介面問題

使用此資訊對使用者介面問題進行疑難排解。

JSON 回應失敗、剖析錯誤和其他非預期的錯誤

使用此資訊對 JSON 回應問題進行疑難排解。

登出 Lenovo XClarity Orchestrator，然後重新登入。

功能表項目、工具列圖示和按鈕已停用

使用此資訊解決已停用的功能表項目、工具列圖示和按鈕 (變成灰色) 的問題。

- 確定使用者帳戶是已獲指派正確角色之使用者群組的成員。*角色*用於限制使用者可以執行的動作。指派給每個使用者群組的角色決定了該使用者群組中的每個成員使用者可以執行的動作。每個 Lenovo XClarity Orchestrator 使用者都必須是至少一個使用者群組的成員。
如需詳細資訊，請聯絡您的系統管理者。
- 確保所需數量的作用中授權已安裝在 XClarity Orchestrator 中。如果作用中授權數量少於支援 Lenovo XClarity Administrator 進階功能的受管理裝置數 (例如，授權過期或管理的其他裝置數量超過作用中授權總數)，您將有 90 天的寬限期來安裝適當的授權。如果寬限期到期且未安裝適當的授權，則會根據授權停用功能。
若要繼續使用 XClarity Orchestrator 功能，您必須安裝適當的授權。

使用者介面不在偏好語言中

使用此資訊對語言喜好設定的問題進行疑難排解。

- 請確定 Web 瀏覽器是使用您偏好語言的語言環境。
- 按一下 Lenovo XClarity Orchestrator Web 介面右上角的**使用者帳戶**功能表 (☰)，按一下**變更語言**，然後選取要顯示的語言。

載入時間過慢或似乎沒有回應、重新整理等待時間過長或呈現不當

使用此資訊對使用者介面回應的問題進行疑難排解。

- 按一下 Web 瀏覽器的**重新整理**圖示以重新整理頁面。
- 清除 Web 瀏覽器快取，然後重新載入頁面。

非預期的資料遺失

使用此資訊，對 Lenovo XClarity Orchestrator 中的資料遺失問題進行疑難排解。

如果主機作業系統意外關機，而且不再顯示資料，請從上一次的備份還原 XClarity Orchestrator。

開啟多個標籤時，Web 瀏覽器會沒有回應

開啟包含 XClarity Orchestrator 頁面的多個標籤時，Web 瀏覽器可能會當機或沒有回應。

XClarity Orchestrator 使用可與 Orchestrator 伺服器交換大量資料的用戶端 JavaScript。開啟多個標籤時，Web 瀏覽器會耗用更多記憶體、處理器循環和網路頻寬。數個標籤可能會使部分瀏覽器當機或沒有回應。其影響將隨著 Web 瀏覽器類型和版本而有所不同。

若要解決這個問題，請減少包含 XClarity Orchestrator 頁面的 Web 瀏覽器標籤數量。

疑難排解存取控制問題

使用此資訊可在使用者無法存取特定資源時對問題進行疑難排解。

- 如果使用者無法存取應可存取的特定資源的資料：
 - 找出與該使用者相關聯的存取控制清單，然後檢視同時與這些存取控制清單相關聯的每個資源群組的成員資格。確定發生問題的資源包含在那些資源群組中。
- 如果使用者可存取不應存取的特定資源的資料：
 - 確定使用者不是已獲指派預先定義**監督者**角色之群組的成員。無法限制監督者使用者的資源存取權限。
 - 找出與該使用者相關聯的存取控制清單，然後檢視同時與這些存取控制清單相關聯的每個資源群組的成員資格。確定發生問題的資源不包含在那些資源群組中。

疑難排解資料轉遞問題

使用此資訊可針對計量資料沒有轉遞至 TruScale Infrastructure Service 的問題進行疑難排解。

- 確定 Lenovo XClarity Administrator 資源管理器在線上且已連線至 XClarity Orchestrator。若要解決連線功能問題，請參閱[無法連接資源管理器](#)。

要訣：當 XClarity Administrator 無法建立與 XClarity Orchestrator 的連線超過 100 分鐘時，便會引發 FQXHMMF0002J 事件（請參閱[監視事件](#)）。

- 確保受管理裝置在線上並連接到 XClarity Administrator 資源管理器（請參閱 XClarity Administrator 線上文件中的[檢視伺服器的狀態](#)和[檢視儲存裝置的狀態](#)）。若要解決連線功能問題，請參閱 XClarity Administrator 線上文件中的[裝置連線突然中斷](#)。

要訣：當 XClarity Administrator 無法建立與基板管理控制器的連線超過 100 分鐘時，便會引發 FQXHMMF0001J 事件（請參閱[監視事件](#)）。

- 確定 Lenovo XClarity Controller 憑證有效且未過期。在 Lenovo XClarity Controller Web 介面中，按一下**安全**圖示，然後按一下**憑證**。檢查**發行單位**和**有效期自/至日期**。如果日期無效，請按一下**重新產生憑證**以重新產生憑證。

- 確定 Lenovo XClarity Controller 憑證是由憑證管理中心簽署的憑證。驗證 ThinkSystem 或 ThinkAgile 伺服器的憑證詳細資料。如果憑證未經有效的憑證管理中心簽署，請使用有效的 CA 重新產生憑證。**要訣：**如果伺服器是 ThinkSystem 計算節點，當機箱由 XClarity Administrator 資源管理器管理後，便可從機箱取得憑證。

疑難排解遠端控制問題

使用此資訊解決在使用遠端控制功能時可能發生的問題。

遠端控制階段作業未啟動

當您嘗試從 Lenovo XClarity Orchestrator Web 介面或從系統捷徑啟動遠端控制階段作業，但階段作業未啟動時，請使用此資訊解決問題。

若要解決問題，請完成下列步驟。

- 確定您要連線的伺服器受到 XClarity Orchestrator 管理，而且具有「正常」性能狀態和「線上」連線狀態。
- 確定階段作業的 Web 瀏覽器未停用蹦現對話框。
- 確定 Web 瀏覽器已接受來自 XClarity Orchestrator 的安全憑證。通常，在您第一次從瀏覽器存取 XClarity Orchestrator 時，畫面上會出現提示，要您接受憑證。
- 從「遠端控制」視窗按一下**喜好設定** → **一般** → **與管理伺服器同步**，然後稍等一分鐘。接著再次開始遠端控制階段作業。
- 確定您使用支援的 JRE 來啟動應用程式
- 在 Internet Explorer 中，按一下**工具** → **網際網路選項** → **進階**。確定已選取正確的 JRE（JRE 7.0 版更新 18 或更新版本）。
- 在 Firefox 中，按一下**工具** → **選項** → **應用程式**。確定 Java Web Start Launcher 與 JNLP 內容類型相關聯。

附註：確認 Java 控制面板中的「使用與 SSL 2.0 相容的 ClientHello 格式」選項未選取。

如果您是從桌面捷徑啟動應用程式，請確定本端系統能夠連線到 XClarity Orchestrator。應用程式會向 XClarity Orchestrator 鑑別伺服器驗證您的使用者 ID。

- 清除本端系統上的 Java Web Start 快取。若要在執行 Windows 作業系統的系統上清除 Java Web Start 快取，請執行指令 `javaws -uninstall`。這也可以從 Windows 控制台的 JAVA 功能表中完成。
- 若是 ThinkSystem 和 ThinkAgile 伺服器，請確定已安裝基板管理控制器韌體 v2.94 或更新版本。
- 遠端控制要求 ThinkServer 伺服器上必須安裝 ThinkServer System Manager Premium 升級適用的 Features on Demand 金鑰。如需伺服器上已安裝之 FoD 金鑰的相關資訊，請參閱 XClarity Administrator 線上文件中的[檢視 Features on Demand 金鑰](#)。

無法連線至伺服器

無法針對伺服器建立遠端控制階段作業時，請使用此資訊解決問題。

請完成下列步驟，以解決此問題。

- 確定您是已獲指派**硬體管理員**角色之使用者群組的成員。
- 確定您可以透過適當的存取控制清單來存取伺服器。
- 確定本端系統有網路連線功能，而且可連線到 Lenovo XClarity Orchestrator。
- 在 XClarity Orchestrator 功能表列按一下**資源** (📶) → **伺服器**，確定伺服器受到 XClarity Orchestrator 管理。
- 如果本端系統安裝了防火牆，必須確定防火牆允許連線到受管理伺服器的 IP 位址。
- 對受管理伺服器的 IP 位址執行連線測試，以確定本端系統能夠連線到受管理伺服器。如果您嘗試從本端系統存取受管理伺服器，而本端系統有來自外部網路的 IP 位址，則受管理伺服器也必須擁有可從外部存取的 IP 位址。

- 確定 XClarity Orchestrator 通道未停用，使 XClarity Orchestrator 能夠將您的遠端控制要求藉由通道傳送到只有在私人管理網路上才能網路定址的受管理伺服器。通道預設為已啟用。您可以在遠端控制喜好設定對話框的**安全性**標籤上啟用 XClarity Orchestrator 通道。如需相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[設定遠端控制喜好設定](#)。

無法以單一使用者模式連線至伺服器

無法以單一使用者模式連線至伺服器時，請使用此資訊解決問題。

若是 ThinkSystem 和 ThinkAgile 伺服器，僅支援多使用者模式；不支援單一使用者模式。

以單一使用者模式連線至伺服器時，一次只能針對該伺服器建立一個遠端控制階段作業。

完成下列步驟，以解決問題。

1. 嘗試以多使用者模式連線至受管理伺服器（如果安全保護需求允許）。
2. 聯絡其他使用者，判斷是否有其他任何人已針對受管理伺服器建立遠端控制階段作業。如果是的話，請等到該使用者結束與受管理伺服器的遠端控制階段作業。
3. 嘗試再次以單一使用者模式連線至受管理伺服器。

遠端控制可連線到伺服器，但沒有可用的視訊

當您從遠端控制階段作業連線到伺服器，但階段作業顯示 **No video available** 訊息時，請使用此資訊解決問題。

確定伺服器已開啟電源，而且作業系統正以支援的解析度和重新整理速率執行。

下表列出支援的解析度和重新整理速率。

表格 1. 支援的解析度和重新整理速率

解析度	重新整理速率
640 x 480	60、72、75 和 85 Hz
800 x 600	60、72、75 和 85 Hz
1024 x 768	60、72、75 和 85 Hz
1440 x 900	60 Hz
1280 x 1024	60 和 75 Hz
1680 x 1050	60 Hz
1600 x 1200	60 和 75 Hz

伺服器未顯示在新增階段作業清單中

當伺服器未顯示在新增階段作業清單中，或伺服器不再顯示在縮圖區域時，請使用此資訊解決問題。

完成下列步驟，以解決此問題。

- 從 XClarity Orchestrator 功能表列按一下**資源** (📶) → **伺服器**，確定受管理伺服器受到 XClarity Orchestrator 管理。
- 在遠端控制「喜好設定」功能表上按一下**一般**標籤，然後按一下「與管理伺服器同步」，來與庫存同步。如需遠端控制喜好設定的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[設定遠端控制喜好設定](#)。

遠端控制階段作業中伺服器的狀態不符合 XClarity Orchestrator 中的狀態

當遠端控制階段作業中受管理伺服器的狀態不符合 Lenovo XClarity Orchestrator 中受管理伺服器的狀態時，請使用此資訊進行疑難排解。

請完成下列步驟，以解決此問題。

- 從 XClarity Orchestrator 功能表列按一下 **資源** (🔍) → **伺服器**，確定受管理伺服器受到 XClarity Orchestrator 管理。
- 在遠端控制「喜好設定」功能表上按一下 **一般** 標籤，然後按一下「與管理伺服器同步」，來與庫存同步。如需遠端控制喜好設定的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [設定遠端控制喜好設定](#)。

無法將磁碟機或映像檔裝載至伺服器

當您嘗試使用遠端媒體裝載磁碟機或映像檔，但該磁碟機或映像檔無法裝載時，請使用此資訊進行疑難排解。

完成下列步驟，以解決此問題。

1. 停止遠端控制階段作業再重新啟動。
2. 將遠端控制階段作業的除錯模式設定為「完整」。您可以在「喜好設定」的 **一般** 頁面上設定除錯模式。將除錯模式設定為「完整」時，遠端控制階段作業會產生診斷日誌檔。如需除錯模式的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [設定遠端控制喜好設定](#)。
3. 聯絡 Lenovo 支援中心並提供日誌檔。如需傳送診斷資料至 Lenovo 支援中心的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [在 Lenovo 支援中心手動開啟服務通行證](#)。

儲存媒體選項未顯示在可用於裝載的遠端媒體裝置清單中

當儲存媒體選項未顯示在可用於裝載的遠端媒體裝置清單時，請使用此資訊進行疑難排解。

如果 CD、DVD 或 USB 裝置未顯示在要裝載至受管理伺服器的可用遠端媒體裝置清單中，請按一下遠端媒體面板上的 **使用管理者帳戶重新啟動** 以存取更多本端裝置。

無法執行電源作業

當您於遠端控制階段作業中嘗試針對受管理伺服器執行電源作業，但無法執行作業時，請使用此資訊進行問題疑難排解。

當您嘗試從遠端控制階段作業針對受管理伺服器執行電源作業時，您可能會收到訊息，指出電源作業失敗，或是電源作業不適用於受管理伺服器的現行狀態。完成下列步驟，以解決此問題。

- 您無法從遠端控制階段作業開啟或關閉 ThinkSystem 或 ThinkAgile 伺服器電源。
- 當您嘗試從遠端控制階段作業針對受管理伺服器執行電源作業時，您可能會收到訊息，指出電源作業失敗，或是電源作業不適用於受管理伺服器的現行狀態。完成下列步驟，以解決此問題。
 - 在 XClarity Orchestrator 功能表列按一下 **資源** (🔍) → **伺服器**，確定伺服器受到 XClarity Orchestrator 管理。
 - 在「伺服器」頁面上，確認伺服器為有效的狀態。
 - 確定電源作業對伺服器的現行狀態有效。例如，如果伺服器目前已關閉電源，發出關閉電源將沒有作用。
 - 檢查工作日誌，查看電源作業是否已完成。作業需要一段時間才能完成，須視 XClarity Orchestrator 的現行負載而定。如需檢視工作狀態的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [監視工作](#)。

疑難排解韌體更新問題

使用此資訊可針對下載和套用韌體更新時的問題進行疑難排解。

- 如果無法下載特定資源平台的更新，請確定已下載該平台的更新目錄。若要下載更新目錄，請選取平台，然後按一下 **更新目錄** → **更新選取的**。

疑難排解伺服器配置問題

使用此資訊可針對使用 Configuration Patterns 配置伺服器時的問題進行疑難排解。

部署伺服器 Configuration Pattern 時發生啟動錯誤

啟動錯誤表示將伺服器 Configuration Pattern 部署至受管理裝置時發生問題。發生啟動錯誤有幾種原因。使用此資訊對這些類型的問題進行疑難排解。

若要找出問題，請檢閱工作日誌中的錯誤訊息，查看處於「已停止但有錯誤」狀態的配置作業。

- Lenovo XClarity Orchestrator 與受管理裝置之間有連線或網路路由問題。這些問題可能會在工作訊息中顯示為 LDAP 錯誤。這表示透過配置的網路介面連接至虛擬裝置的裝置有問題。

確定 XClarity Orchestrator 虛擬裝置與裝置之間的網路連線運作正常。如果它們是在不同的網路區段上，請確定這兩個區段之間具有網路路由功能。

- Pattern 中的一個或多個配置設定所導致的設定變更，在選取的裝置上無效。請考量下列範例。

— 選取的 UEFI Extended Pattern 與所選取的裝置不相容。例如，如果選取適用於 ThinkSystem SR650 伺服器的 UEFI Pattern，並將其部署至 ThinkSystem SD650 伺服器，這兩部伺服器之間的處理器設定差異可能會導致配置啟動失敗。若要解決此問題，請確定所選取的 Extended UEFI Pattern 與所選取的伺服器相容。

— 韌體更新之後，選取的受管理裝置上不支援部分設定。例如，更新 I/O 配接卡的韌體之後，新韌體可能會移除或重新命名部分設定，因此 Server Pattern 中的設定在目標伺服器上不是有效的。這些問題會在工作訊息中顯示為「xxx 不是設定」。如果要解決此問題，您可以從伺服器習得新的 Server Pattern，以使新的 Pattern 包含新韌體支援的所有設定。如果您需要繼續使用舊的 Pattern，請手動編輯 Server Pattern 以移除無效設定。

- 如果在部署 Pattern 時選取完整啟動，在開啟電源或重新啟動伺服器時，會發生錯誤。確定裝置電源狀態在 XClarity Orchestrator 中的描述正確。如果不正確，請重新整理庫存，以同步化電源狀態。

1. 在 XClarity Orchestrator 功能表列上，按一下 **資源** (🔍) → **伺服器**。伺服器頁面會顯示所有受管理伺服器的表格檢視。
2. 選取伺服器，然後按一下 **所有動作** → **重新整理庫存**。

疑難排解作業系統部署問題

使用此資訊，針對您嘗試從 Lenovo XClarity Orchestrator 將作業系統部署至受管理伺服器時，可能遇到的問題，進行疑難排解。

若有與作業系統部署相關的一般問題，請參閱 [無法部署作業系統](#)。

無法部署作業系統

使用此資訊，針對您嘗試從 Lenovo XClarity Orchestrator 將作業系統部署至受管理伺服器時，可能遇到的一般問題，進行疑難排解。

完成下列步驟，以解決此問題：

1. 檢閱正在部署之作業系統的所有需求。請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的 [支援的作業系統](#)。例如，如果未將記憶體對映的 I/O (MMIO) 空間設為至少 3 GB，VMware ESXi 的部署可能會發生問題。
2. 檢閱特定 I/O 配接卡的作業系統部署支援限制。如需 I/O 配接卡支援的相關資訊，請參閱 [Lenovo XClarity Support — 相容性網頁](#)。

3. 請確定目標伺服器沒有延遲或部分啟動的伺服器 Configuration Pattern。如果 Configuration Pattern 已在目標伺服器上延遲或部分啟動，請重新啟動伺服器，以套用所有配置設定。
4. 從「部署 OS 映像檔」頁面檢視伺服器的狀態，以確定其部署狀態為「備妥」。如果狀態是「尚未備妥」，請按一下狀態鏈結，以判斷伺服器為何尚未準備好進行作業系統部署。如需作業系統部署的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[部署作業系統映像檔](#)。
5. 確定裝置可以看到獲指派作業系統設定檔中選取的儲存體位置。

要訣：為了確保作業系統部署成功，請將所有儲存體與伺服器分離，只保留選擇用於作業系統部署的儲存體。

無法將檔案匯入 OS 映像檔儲存庫

使用此資訊區段，針對您嘗試將檔案匯入 Lenovo XClarity Orchestrator 映像檔儲存庫時，可能遇到的一般問題，進行疑難排解。

完成下列步驟，以解決此問題：

- 確定已透過總和檢查測試來驗證所要匯入的檔案。
- 確定 XClarity Orchestrator 可支援基本作業系統（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[支援的作業系統](#)）。
- 確定 OS 映像檔儲存庫中有足夠的磁碟空間可儲存檔案（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[管理磁碟空間](#)）。
- Microsoft Edge Web 瀏覽器設有 4 GB 的上傳限制。如果您要匯入的檔案大於 4 GB，請考慮使用其他 Web 瀏覽器（例如 Chrome 或 Firefox）。

OS 安裝程式找不到您要用來安裝的磁碟機

針對包含軟體 RAID 配接卡（例如 110i AnyRAID 配接卡、ServeRAID C100 或 C105 配接卡，以及 Intel RSTe SATA 軟體 RAID 配接卡）的伺服器，當管理控制器中啟用 SATA 配接卡時，SATA 模式必須設定為「AHCI」。在 RHEL、SLES 或 VMware 作業系統中，軟體 RAID 不支援其他模式（例如「RAID」和「IDE」）。

附註：每台伺服器皆必須具有已安裝及配置的硬體 RAID 配接卡。通常位於機載 Intel SATA 儲存體配接卡的軟體 RAID 不受支援。不過，如果硬體 RAID 配接卡不存在，在部分情況下或許可以將 SATA 配接卡設定為啟用 AHCI SATA 模式的作業系統部署。

若要修改 SATA 模式，請完成下列步驟。

1. 從 F1 Setup Utility 選取 **System Settings → Devices and I/O Ports → Onboard SATA Mode** 功能表。
2. 按 + 以將該值變更為 AHCI。
3. 按 **F10** 以儲存變更。

VMware ESXi 部署問題

使用此資訊，針對您嘗試從 Lenovo XClarity Orchestrator 將 VMware ESXi 作業系統部署至受管理伺服器時，可能遇到的問題，進行疑難排解。

VMware 部署導致系統當機或重新啟動

在出現下列訊息之後不久，可能就會發生當機或重新啟動：

```
Loading image.pld
```

完成下列步驟，以解決此問題：

要訣：相比在每個伺服器上使用 Setup Utility 配置設定，建議使用 Configuration Patterns 修改 UEFI 設定（請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[供應伺服器配置](#)）。

1. 重新啟動系統。顯示 Press <F1> Setup 時，按 F1 鍵。
2. 選取 **System Settings → Devices and I/O Ports**。
3. 將 **MM Config** 的設定變更為 **3 GB**。
4. 確定 **PCI 64-Bit Resource** 的設定是設為 **Disable**。
5. 重新嘗試安裝 VMware 映像檔。

VMware 部署失敗，發生磁碟錯誤

在安裝 VMware ESXi 期間，可能會傳回與磁碟機相關的錯誤，而導致部署不成功。

錯誤訊息可能類似下列範例：

```
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=
```

如果 ESXi 安裝程式沒有偵測到可用於格式化和安裝的 SAS 配置，可能就會發生此錯誤。一般而言，這表示伺服器上的 RAID 配置為非作用中或配置不正確。或者，如果透過 Lenovo XClarity Orchestrator 來部署 Server Pattern，並且為該 Pattern 選取**停用本端磁碟**，也可能會發生此錯誤。

完成下列步驟，以解決此問題：

- 如果已將 Server Pattern 部署至此伺服器，並選取**停用本端磁碟**，則更新 Server Pattern，並重新部署。如需使用 Server Patterns 來配置本端儲存體的相關資訊，請參閱 XClarity Orchestrator 線上文件中的[供應伺服器配置](#)。
- 驗證伺服器上的 RAID 配置正確：
 1. 重新啟動伺服器，然後按 F12（選擇類似 HD0 的項目），以嘗試開機至 Legacy 選項。
 2. 在啟動期間，當您看到 LSI SAS 配接卡的相關資訊時，按 Ctrl-C 鍵來變更配置。
 3. 當使用者介面顯示時，選取 **RAID 內容**和**檢視現有配置**。
 - 如果**檢視現有配置**沒有出現，則未配置 RAID。
 - 如果現有配置顯示「非作用中」狀態，則請確定 RAID 配置正確。

Red Hat 和 SUSE Linux 部署問題

使用此資訊，針對您嘗試從 Lenovo XClarity Orchestrator 將 Red Hat 和 SUSE Linux 作業系統部署至受管理伺服器時，可能遇到的問題，進行疑難排解。

因缺少驅動程式，造成 OS 部署失敗

將 Red Hat® Enterprise Linux (RHEL) 伺服器或 SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) 部署到伺服器時，您可能看到一則錯誤訊息，該訊息會導致部署停止並使部署工作最終逾時。

當作業系統映像檔未包含驅動程式來支援安裝在受管理伺服器中的所有配接卡時，可能就會發生此問題。

對於特定 Mellanox IB 配接卡，XClarity Orchestrator 中未預先載入立即可用的驅動程式。因此，不支援將 RHEL 或 SLES 部署到配備這些 Mellanox 配接卡的伺服器。如需 Mellanox 配接卡限制的相關資訊，請參閱適用於 Mellanox 配接卡的 [Lenovo XClarity 支援網頁](#)。

Lenovo