

FAQ Centre de contrôle express de CIARA (CCCE)

Le Centre de contrôle Express de CIARA ne peut pas être installé sur le serveur principal.

1. Assurez-vous que le serveur sur lequel vous souhaitez installer le Centre de contrôle Express de CIARA répond aux exigences du serveur principal CCCE.
2. Assurez-vous que le compte du serveur principal sur lequel vous désirez installer le Centre de contrôle Express de CIARA a les permissions requises pour l'installation.
3. Veuillez contacter le Service à la clientèle si vous avez besoin de plus de détails sur l'installation du Centre de contrôle Express de CIARA.

Je ne peux pas me connecter au Centre de contrôle Express de CIARA.

1. Le compte de connexion et le mot de passe sont sensibles à la casse (compte par défaut : administrateur, mot de passe par défaut : admin).
2. Si vous avez déjà installé le Centre de contrôle Express de CIARA et que vous réinstallez le Centre de contrôle Express de CIARA, vérifiez si vous avez changé le mot de passe précédemment, si c'est le cas, connectez-vous en utilisant le mot de passe précédemment défini.
3. Veuillez vous référer à la section 7.2.1 Paramètres du compte pour plus de détails sur les paramètres de gestion du compte.

La saisie de la clé de licence sur le Centre de Contrôle Express de CIARA entraînait soit un message d'erreur, soit aucune augmentation du montant de la licence de l'appareil.

1. Assurez-vous que la clé de licence saisie correspond à la clé de licence de la carte du Centre de contrôle Express de CIARA qui se trouve dans l'emballage de votre produit.
2. Si la clé de licence que vous avez saisie est une clé de licence ACC CSM, assurez-vous que vous avez saisi la clé de licence à 18 chiffres dans le bloc Informations sur la licence CSM.
3. Veuillez vous référer à la section 7.1.4 Licence pour plus de détails sur l'ajout de clés de licence.

Le périphérique sur lequel je souhaite déployer un agent n'apparaît pas dans les résultats de l'analyse automatique des périphériques clients disponibles.

1. Assurez-vous que la connexion internet du serveur principal et de l'appareil client est stable.
2. Le serveur principal et l'appareil client doivent être dans le même domaine de réseau. Si l'appareil client et le serveur principal sont dans des domaines différents, veuillez installer l'agent manuellement en utilisant le fichier d'installation de l'agent téléchargé ou ajoutez manuellement l'appareil client dans le Centre de contrôle Express de CIARA. Veuillez vous référer à la section 3.1 Déploiement des agents pour plus de détails sur le déploiement des agents du Centre de contrôle express de CIARA.

Une fois le processus de déploiement terminé, les résultats du déploiement indiquent que le déploiement a échoué.

1. Si le résultat est « Vous devez importer des licences supplémentaires », assurez-vous que la clé de licence du produit est saisie et vérifiez qu'il y a suffisamment de clés de licence disponibles. Le nombre de clés de licence est affiché dans les blocs Informations sur la licence et Informations sur la licence CSM. Pour plus de détails, reportez-vous à la section 7.1.4 Licence.
2. Si le résultat est « Connect remote fail [SYSTEM ERROR:86, The specified network password is not correct.] », veuillez vous assurer que le compte et le mot de passe de l'administrateur ont été entrés correctement lors du déploiement de l'agent. Veuillez vous référer à la section 3.1 Déploiement des agents pour plus de détails sur le déploiement des agents du Centre de contrôle express de CIARA.
3. Si le résultat est « Connect remote fail [SYSTEM ERROR5, Access is denied.] », veuillez vous assurer que la gestion des services à distance sous le pare-feu du système de l'appareil client a été vérifiée. Veuillez vous référer à la section 3.1 Déploiement des agents pour plus de détails sur le déploiement des agents du Centre de contrôle express de CIARA.
4. Veuillez vérifier si le Centre de contrôle Express de CIARA a été installé sur l'appareil client. Le Centre de contrôle de CIARA ne devrait être installé que sur le serveur principal, si le Centre de contrôle Express de CIARA a été installé sur l'appareil client, veuillez le désinstaller sur l'appareil client.

Certains processus et services ne peuvent pas être arrêtés, et certaines applications ne peuvent pas être désinstallées dans les informations sur les logiciels.

1. Afin de maintenir la stabilité du système, certaines applications, processus et services du système d'exploitation ne peuvent pas être désinstallés ou arrêtés par le biais du Centre de contrôle Express de CIARA.
2. L'application ne peut pas être désinstallée par le biais du Centre de contrôle Express de CIARA si l'application est en mode silencieux (c.-à-d. que l'utilisateur doit confirmer manuellement pour compléter le processus de désinstallation) ou si un fichier de désinstallation .msi n'a pas été fourni.
3. Pour plus de détails, voir la section 5.10.3 Informations sur le logiciel.

Quelles sont les fonctions de contrôle de gestion offertes par le Centre de contrôle Express de CIARA ?

1. Les appareils clients prenant en charge le contrôleur de gestion à distance (par exemple RTL8117) peuvent contrôler et visualiser les informations relatives à l'appareil à l'aide des fonctions de contrôle de gestion, même si l'appareil ne peut pas être mis sous tension ou démarrer dans le système d'exploitation, ou si aucun système d'exploitation n'est installé.
2. Veuillez vous référer à la section 5. Fonctions de gestion pour plus de détails

Quelle est la différence entre le mode normal et le mode récupération lors de l'utilisation de la fonction Flash BIOS RTL8117 du Centre de Contrôle Express de CIARA ?

1. Le mode normal permet de flasher le BIOS même lorsque l'appareil client est hors tension.
2. Le mode de récupération peut être utilisé pour réparer le BIOS dans les cas où le BIOS de l'appareil client est corrompu ou s'il est attaqué par un logiciel malveillant. Veuillez noter que l'utilisation du mode de récupération efface tous les paramètres et données du BIOS de la carte mère.
3. Veuillez vous référer à la section 5.8 Smart BIOS pour plus de détails.

Le périphérique client prend en charge RTL8117, mais je ne peux pas utiliser les fonctions de redirection USB et KVM du Centre de Contrôle Express de CIARA.

1. Les fonctions du RTL8117 varient selon les versions du micrologiciel, vous pouvez voir la version du micrologiciel RTL8117 du client sous Management Control, ou dans l'option RTL8117 dans le BIOS de l'appareil client. Le micrologiciel RTL8117 peut être mis à jour en téléchargeant la dernière version sur le site du produit.
2. Téléchargez le dernier micrologiciel RTL8117 depuis le site du produit, puis mettez à jour le micrologiciel en utilisant le Centre de contrôle Express de CIARA ; ou téléchargez l'outil de mise à jour du micrologiciel RTL8117 depuis le site du produit, puis mettez à jour le micrologiciel sur l'appareil client.
3. Veuillez vous référer à la section 5.9 Mise à jour du micrologiciel pour plus d'informations sur la mise à jour du micrologiciel du RTL8117 à l'aide du Centre de contrôle Express de CIARA.

Quels paramètres dois-je configurer sur le serveur principal et l'appareil client pour utiliser la fonction KVM du RTL8117 ?

1. Serveur principal : Activez l'option KVM Enable/Disable KVM sous Management Fonctions > Control avant de vous connecter à l'appareil client en utilisant le bureau à distance KVM RTL8117 pour la première fois. Veuillez vous référer à la section 4.8.2 Bureau à distance de gestion hors bande pour plus de détails.
2. Appareil client : Redémarrez le périphérique client et entrez dans le BIOS, puis naviguez jusqu'à Advanced > RTL8117 setting, et sélectionnez un mode d'affichage KVM. Pour plus de détails, reportez-vous à la section 4.8.2 Bureau à distance de gestion hors bande.
3. Pour maintenir la stabilité de l'appareil, lorsque le KVM est activé sur l'appareil client, vous ne pourrez pas mettre à jour le micrologiciel RTL8117. Si vous souhaitez mettre à jour le micrologiciel RTL8117, veuillez vous assurer que le KVM est désactivé avant de mettre à jour le micrologiciel RTL8117.