

# vRealize Business for Cloud 疑難排解指南

vRealize Business for Cloud Standard 7.2 和 vRealize Business for Cloud Advanced 7.2

vRealize Business 7.2

vRealize Business for Cloud 7.2



vmware®

您可以在 VMware 網站上找到最新的技術說明文件，網址為：

<https://docs.vmware.com/tw/>

如果您對此文件有何想法，請將您的回應意見提交至：

[docfeedback@vmware.com](mailto:docfeedback@vmware.com)

**VMware, Inc.**  
3401 Hillview Ave.  
Palo Alto, CA 94304  
[www.vmware.com](http://www.vmware.com)

Copyright © 2013 – 2016 VMware, Inc. 版權所有。 [版權和商標資訊](#)。

# 內容

## 疑難排解 vRealize Business for Cloud 5

- 1 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的一般問題 6
  - 新增端點後，發生 SSL 憑證錯誤 6
  - ESXi 伺服器成本在 vRealize Business for Cloud 中加倍 7
  - 無法使用 `monit restart all` 命令重新啟動服務 7
- 2 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 vRealize Automation 問題 8
  - vRealize Automation 資料收集失敗 8
  - vRealize Business for Cloud 和 vRealize Automation 連線失敗 9
  - vRealize Business for Cloud 已中斷連線 9
  - 商業管理索引標籤不會顯示 10
  - 存取 vRealize Business for Cloud 時發生錯誤 11
  - vRealize Automation 中以 vCloud Director 為基礎的藍圖的藍圖成本顯示為零 11
  - 藍圖顯示在 [其他雲端提供者] 索引標籤中 12
- 3 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 VMware Identity Manager 問題 13
  - vRealize Business for Cloud 向 VMware Identity Manager 登錄失敗 13
  - 重新導向至 VMware Identity Manager 可能會失敗 14
  - 無法登入 VMware Identity Manager 14
  - 疑難排解有關 vRealize Business for Cloud 存取權限的警告訊息 15
- 4 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 vCenter Server 帳戶問題 16
  - vCenter Server 資料收集失敗 16
  - vCenter Server 儲存區同步失敗 17
  - vCenter Server 升級後資料收集失敗 18
- 5 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 vCloud Director 帳戶問題 19
  - 無法檢視 vCloud Director 分類 19
  - 存在於 vCloud Director 中的虛擬機器未在 vRealize Business for Cloud 中顯示 20
- 6 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的儲存區伺服器問題 22
  - 無法新增 EMC SRM EMC 儲存區伺服器 22
  - 儲存區陣列詳細資料不顯示 22
  - 計算得出的 LUN 比率與實際比率不相符 24
- 7 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 AWS 帳戶問題 26
  - 無法新增 AWS 帳戶 26

- 8 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的 Azure 帳戶問題 27**
  - 未針對 Azure 帳戶顯示某些已佈建的虛擬機器 27
  - Azure 非 EA 帳戶的資料收集失敗 27
  
- 9 疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的報告問題 29**
  - 篩選報告時發生錯誤 29

# 疑難排解 vRealize Business for Cloud

《VMware® vRealize Business for Cloud 適用的疑難排解指南》提供經常執行之活動的指引，來疑難排解 vRealize Business for Cloud 中的問題。

## 預定對象

本資訊適用於要疑難排解 vRealize Business for Cloud 的任何人。

## VMware 技術出版品詞彙表

VMware 技術出版品詞彙表提供您可能不熟悉的專有詞彙表。如需 VMware 技術說明文件中所用專有詞彙的定義，請前往 <http://www.vmware.com/tw/support/pubs>。

# 疑難排解

## vRealize Business for Cloud 中的一般問題

# 1

您可對使用 vRealize Business for Cloud 時可能發生的 SSL 憑證錯誤、命令錯誤等一般問題進行疑難排解。

本章節討論下列主題：

- 新增端點後，發生 SSL 憑證錯誤
- ESXi 伺服器成本在 vRealize Business for Cloud 中加倍
- 無法使用 `monit restart all` 命令重新啟動服務

### 新增端點後，發生 SSL 憑證錯誤

當您新增端點至 vRealize Business for Cloud 後，您會在系統狀態中看到憑證不受信任的錯誤訊息，或者您所新增的端點的身分識別與其 SSL 憑證不相符。

#### 問題

新增諸如 vCenter Server 的端點後，您會看到下列錯誤訊息中的一個：

- 伺服器顯示的憑證不受信任。
- 伺服器顯示的憑證有問題。更正憑證並編輯連線以接受新憑證。

#### 原因

此問題可能會在以下幾種情況下發生。

- 端點的 SSL 憑證已變更，並且受信任的授權機構可能未簽署憑證。
- 透過使用其 IP 位址，而非主機名稱，新增端點。

#### 解決方案

- 1 前往 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置中的**管理**索引標籤。
- 2 導覽至端點區段。例如，**管理私有雲連線 > vCenter Server**。
- 3 選取端點，然後按一下 [編輯] 選項。
- 4 輸入帳戶密碼，然後按一下**儲存**。
- 5 檢視並接受憑證。

6 以根使用者身分登入 vRealize Business for Cloud，然後執行下列命令以重新啟動資料收集程序。

- a `monit stop itbm-data-collector`
- b `monit start itbm-data-collector`

## ESXi 伺服器成本在 vRealize Business for Cloud 中加倍

ESXi 主機的成本在 vRealize Business for Cloud 中加倍。

### 問題

計算某些 ESXi 伺服器的成本時，vRealize Business for Cloud 會使用成本值兩次。

### 原因

如果您將 ESXi 主機從一個 vCenter Server 移轉至另一個，且不刪除第一個 vCenter Server 中的 ESXi 主機，則主機的成本將再次被納入考量，一次來自來源 vCenter Server，一次來自目標 vCenter Server。

### 解決方案

- ◆ 若要避免重複的成本，當您將 ESXi 主機移轉至新 vCenter Server 後，請將其從較早的 vCenter Server 中刪除。

## 無法使用 `monit restart all` 命令重新啟動服務

變更 vRealize Business for Cloud 主機名稱時，無法使用 `monit restart all` 命令重新啟動主機上的服務。

### 問題

變更 vRealize Business for Cloud 主機名稱後，當您執行 `monit restart all` 命令時，受監控的服務不會重新啟動。

### 原因

由於名稱的變更，`monit` 命令無法識別主機。

### 解決方案

- ◆ 執行命令，以重新啟動 `monit` 服務。

```
systemctl restart monit
```

Monit 會登錄主機的新名稱，可讓您使用 `monit` 命令。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 vRealize Automation 問題

# 2

您可解決與 vRealize Automation 相關的問題，例如，連線、資料收集以及藍圖成本。

本章節討論下列主題：

- vRealize Automation 資料收集失敗
- vRealize Business for Cloud 和 vRealize Automation 連線失敗
- vRealize Business for Cloud 已中斷連線
- 商業管理索引標籤不會顯示
- 存取 vRealize Business for Cloud 時發生錯誤
- vRealize Automation 中以 vCloud Director 為基礎的藍圖的藍圖成本顯示為零
- 藍圖顯示在 [其他雲端提供者] 索引標籤中

## vRealize Automation 資料收集失敗

vRealize Business for Cloud 和 vRealize Automation 連線失敗，從而導致資料收集失敗。

### 問題

向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud 後，vRealize Automation 資料收集會顯示 IaaS 主機未知錯誤，然後將無法從 vRealize Business for Cloud 連線到 IaaS 機器。

### 原因

如果 vRealize Automation 虛擬應用裝置和 vRealize Business for Cloud vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置之間的時間未同步，則會發生此問題。兩個虛擬應用裝置之間的時間差異不得超過 60 秒。

### 解決方案

如需有關網路時間通訊協定 (NTP) 的資訊，請參閱《安裝指南》中的〈設定時間同步化〉一節。

#### 程序

- 1 在 vRealize Automation 和 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置上設定相同的 NTP 伺服器。
- 2 重新啟動虛擬應用裝置。



## vRealize Business for Cloud 和 vRealize Automation 連線失敗

向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud 後，顯示錯誤訊息。

### 問題

向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud 後，如果您導覽至**管理 > 商業管理**，將顯示 `java.net.NoRouteToHostException`：無任何到主機的路由錯誤訊息。

### 原因

如果 vRealize Business for Cloud 向 vRealize Automation 登錄後，vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置的 IP 位址發生變更，則會出現此問題。

### 解決方案

如需有關重新建立 SSL 金鑰存放區的資訊，請參閱安裝指南中的〈變更或取代 vRealize Business for Cloud 的 SSL 憑證〉一節。

如需有關如何登錄 vRealize Business for Cloud 的資訊，請參閱安裝指南中的〈向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud〉一節。

### 程序

- 1 登入 vRealize Business for Cloud Web 主控台，網址為：  
`https://vRealize_Business_for_Cloud_IP_address:5480`。
- 2 從 vRealize Automation 解除登錄 vRealize Business for Cloud。如需詳細資訊，請參閱〈從 vRealize Automation 解除登錄 vRealize Business for Cloud〉一節。
- 3 執行下列其中一個步驟。
  - 從您的環境中移除 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置，並使用靜態 IP 和完整網域名稱部署 vRealize Business for Cloud 的新執行個體。
  - 重新建立 SSL 金鑰儲存區檔案 (`ssl.keystore`)。
- 4 向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud。

## vRealize Business for Cloud 已中斷連線

無法連線至 vRealize Business for Cloud。

### 問題

vRealize Automation SSL 憑證更新後，與 vRealize Business for Cloud 的連線中斷。

### 原因

管理員已取代未向 vRealize Business for Cloud 登錄的 vRealize Automation 的自我簽署憑證。

## 解決方案

如需有關如何登錄 vRealize Business for Cloud 的資訊，請參閱安裝指南中的〈向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud〉一節。

### 程序

- ◆ 向 vRealize Automation 登錄您的 vRealize Business for Cloud 伺服器。

## 商業管理索引標籤不會顯示

向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud 後，**商業管理**索引標籤不會顯示在 vRealize Automation 使用者介面中。

### 問題

向 vRealize Automation 登錄 vRealize Business for Cloud 並指派**商業管理**角色或**承租人控制器**角色給使用者後，**商業管理**索引標籤不會顯示在 vRealize Automation 使用者介面中。

### 原因

此問題可能會在以下幾種情況下發生。

- vRealize Automation 的 IaaS 元件不可用時。
- vRealize Automation 資料在伺服器上快取時。

### 解決方案

- 當 vRealize Automation IaaS 元件不可用時，請執行下列步驟。
  - a 使用根認證登入 vRealize Automation 虛擬應用裝置。
  - b 透過使用 `shell.disabledExtensions=csp.home` 命令，在 `/etc/vcac` 下建立 `extension.properties` 檔案，並隱藏首頁索引標籤。  
您可以透過使用 `shell.disabledExtensions=extension-id[,extension-id]` 隱藏其他索引標籤
  - c 重新啟動 vRealize Automation 虛擬應用裝置。
  - d 登入 vRealize Automation 介面。  
會顯示 [商業管理] 索引標籤。
- 當 vRealize Automation 資料在伺服器上快取時，請執行下列步驟。
  - a 使用 `administrator@vsphere.local` 認證登入 vRealize Automation。
  - b 按一下 **編輯** 以開啟使用者承租人的編輯視窗，然後按一下 **更新**。
  - c 以承租人身分使用承租人 URL 登出並再次登入。

## 存取 vRealize Business for Cloud 時發生錯誤

當 vRealize Business for Cloud 向 vRealize Automation 登錄後，您可能會在嘗試存取 vRealize Business for Cloud 時看到錯誤。

### 問題

當 vRealize Business for Cloud 向 vRealize Automation 登錄後，如果按一下 vRealize Automation 使用者介面中的**商業管理**索引標籤，則您可能看到錯誤 404 或 HTTP 錯誤 401 未經授權 錯誤。

### 原因

這些錯誤可能會在以下幾種情況下發生

- vRealize Business for Cloud 伺服器未啟動或無法連線。
- vRealize Automation 與 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置之間的時間未同步。虛擬應用裝置之間的時間差異不得超過 60 秒。

### 解決方案

如需有關如何同步 vRealize Automation 與 vRealize Business for Cloud 之間的時間的資訊，請參閱《安裝指南》中的〈**設定時間同步化**〉一節。

#### 程序

- 當您看到錯誤 404 後，請執行下列步驟：
  - a 登入 vRealize Business for Cloud 虛擬機器。
  - b 執行 `monit restart itbm-server` 命令。  
伺服器將在 20 到 30 秒後重新啟動。
- 當您看到錯誤 401 後，請執行下列步驟：
  - a 在 vRealize Automation 和 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置上設定相同的 NTP 伺服器。
  - b 重新啟動虛擬應用裝置。

## vRealize Automation 中以 vCloud Director 為基礎的藍圖的藍圖成本顯示為零

當您從 vRealize Automation 中以 vCloud Director 為基礎的藍圖佈建虛擬機器時，成本值顯示為零。

### 問題

當您從 vRealize Automation 中以 vCloud Director 為基礎的藍圖佈建虛擬機器時，即便您在 vRealize Automation 中更新成本，成本值也不會進行更新，並且該成本值顯示為零。

## 原因

此問題可能會在以下幾種情況下發生。

- 未將存在於 vRealize Automation 中的 vCloud Director 端點新增到 vRealize Business for Cloud 中。
- 未在 vRealize Business for Cloud 中設定價格值。

## 解決方案

- 在 vRealize Business for Cloud 中新增 vCloud Director 端點。
- 透過導覽至 **定價與收費 > 定價 > 編輯 > 編輯定價 > 其他雲端提供者** 設定定價值。

## 藍圖顯示在 [其他雲端提供者] 索引標籤中

與端點相關聯的藍圖顯示在 vRealize Business for Cloud 中的**其他雲端提供者**索引標籤上。

## 問題

在 vRealize Automation 中新增端點後，當您按一下**編輯定價**時，您會看到與端點相關聯的藍圖顯示在**其他雲端提供者**索引標籤上，但未顯示在**私有雲 (vSphere)**、**公有雲 (AWS)** 或**混合雲 (vCloud Air)** 索引標籤上對應的區段下。

## 原因

僅在 vRealize Automation 中新增端點，而不在 vRealize Business for Cloud 中新增。

## 解決方案

如需有關如何新增端點的資訊，請參閱《安裝指南》中的〈**管理私有雲連線**〉和〈**管理公有雲連線**〉。

### 程序

- ◆ 在 vRealize Business for Cloud 中新增端點。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 VMware Identity Manager 問題

# 3

您可解決與 VMware Identity Manager 相關的問題。

本章節討論下列主題：

- [vRealize Business for Cloud 向 VMware Identity Manager 登錄失敗](#)
- [重新導向至 VMware Identity Manager 可能會失敗](#)
- [無法登入 VMware Identity Manager](#)
- [疑難排解有關 vRealize Business for Cloud 存取權限的警告訊息](#)

## vRealize Business for Cloud 向 VMware Identity Manager 登錄失敗

vRealize Business for Cloud 向 VMware Identity Manager 登錄失敗。

### 問題

嘗試向 VMware Identity Manager 登錄 vRealize Business for Cloud 時，登錄程序可能會失敗。

### 原因

登錄嘗試可能會因數個原因而導致失敗。

- 主機名稱或 IP 位址不正確
- 由於使用 IP 位址項目，而非主機名稱，導致憑證不相符
- 認證不正確
- 使用者權限不足

### 解決方案

- 確認主機名稱或 IP 位址。
- 登錄程序期間，輸入虛擬應用裝置的主機名稱，而非 IP 位址。
- 確認使用者認證。
- 確認使用者具有管理員角色。

## 重新導向至 VMware Identity Manager 可能會失敗

嘗試登入 vRealize Business for Cloud 時，重新導向至 VMware Identity Manager 可能會失敗。

### 問題

如果您已向 VMware Identity Manager 登錄 vRealize Business for Cloud，嘗試登入 vRealize Business for Cloud 時，可能會看到下列錯誤：無法連線到此站台。

### 原因

vRealize Business for Cloud 登入嘗試可能會因多種原因失敗。

- 無法連線到 VMware Identity Manager 伺服器。
- VMware Identity Manager 主機名稱已變更。
- Itfm-oauth.properties 檔案 (位於 /usr/local/tcserver/vfabric../itbm-server/conf) 已修改。

### 解決方案

如需有關如何登錄 vRealize Business for Cloud 的資訊，請參閱安裝指南中的〈向 VMware Identity Manager 登錄 vRealize Business for Cloud〉一節。

#### 程序

- 確認 VMware Identity Manager 伺服器已啟動且正在執行中。
- 向 VMware Identity Manager 重新登錄 vRealize Business for Cloud。

## 無法登入 VMware Identity Manager

當您嘗試以管理員身分登入 VMware Identity Manager 進行使用者帳戶管理時，登入可能會失敗。

### 問題

您可能無法以管理員身分登入 VMware Identity Manager 進行使用者帳戶的新增、修改或刪除。

### 原因

- 認證不正確
- VMware Identity Manager 的問題

### 解決方案

- ◆ 若要解決此問題，請執行以下解決方案的適用步驟。
  - 確認使用者認證符合您在 VMware Identity Manager 部署期間所提供的認證。
  - 檢查 VMware Identity Manager 伺服器中的所有問題。

## 疑難排解有關 vRealize Business for Cloud 存取權限的警告訊息

登入 vRealize Business for Cloud 後，您可能會看到一則連絡系統管理員以取得所需角色的訊息。

### 問題

登入 vRealize Business for Cloud 時，您可能會在 [概觀] 頁面上看到下列訊息：

「您未與任何 vRealize Business for Cloud 角色相關聯。請連絡系統管理員在 vRealize Business 群組中新增您的使用者名稱，以取得適當的存取權。」

### 原因

未指派所需的 vRealize Business for Cloud 角色給您。

### 解決方案

- 1 以管理員身分登入 VMware Identity Manager 虛擬應用裝置，網址為：  
[https://VMware\\_Identity\\_Manager\\_hostname](https://VMware_Identity_Manager_hostname)。
- 2 按一下**使用者和群組**。  
您可以在清單中看到下列 vRealize Business for Cloud 角色。
  - 具有管理員權限的 **VCBM\_ALL**。
  - 具有唯讀權限的 **VCBM\_VIEW**。
- 3 選取您要指派給使用者的 vRealize Business for Cloud 角色。
- 4 選取**此群組中的使用者**，然後按一下**修改此群組中的使用者**。
- 5 搜尋並選取您想要新增角色的使用者名稱。
- 6 按**下一步**。  
您可以在 [所新增的使用者] 區段中查看使用者的名稱。
- 7 按**儲存**。  
使用者名稱會新增至 [此群組中的使用者] 資料表。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 vCenter Server 帳戶問題

# 4

您可解決與已向 vRealize Business for Cloud 登錄之 vCenter Server 端點相關的問題。

本章節討論下列主題：

- [vCenter Server 資料收集失敗](#)
- [vCenter Server 儲存區同步失敗](#)
- [vCenter Server 升級後資料收集失敗](#)

## vCenter Server 資料收集失敗

vRealize Business for Cloud 無法從 vCenter Server 收集資料。

### 問題

當按一下 vRealize Business for Cloud 使用者介面上的**狀態**時，您會看到下列問題中的一個：

- 您會看到 vCenter Server 狀態顯示紅色圖示。
- 您會看到 vCenter Server 同步化失敗訊息。
- 您會在 vCenter Server 區段下看到下列錯誤訊息：

```
Unable to retrieve data from vROps vrops_server_address
```

- 當按一下 vRealize Business for Cloud 使用者介面上的**狀態**時，您會在 vCenter Server 下看到下列錯誤訊息：

```
Unable to authenticate to vROps vrops_server_address using the vCenter's credentials
```

### 原因

此問題可能會在以下幾種情況下發生。

- vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置的時區不使用 UTC 格式。
- vCenter Server、Web 服務和設定檔驅動的服務不在同一個 LocalSystem 或網域帳戶下執行。
- 無法連線到 vRealize Operations Manager 伺服器。
- vRealize Operations Manager API 服務失敗。



- vRealize Operations Manager 伺服器位於 HA 叢集的多節點環境中，並且向 vCenter Server 登錄的節點無法連線。
- 個別 vCenter Server 使用者登入在 vRealize Operations Manager 中已停用。

### 解決方案

如需詳細資訊，請參閱知識庫文章，網址為 <http://kb.vmware.com/kb/2146836>。

#### 程序

- ◆ 若要解決此問題，請執行以下解決方案的適用步驟。
  - 將 vRealize Business for Cloud 虛擬機器中的時區變更為 UTC 格式，然後執行 `monit restart itbm-server` 命令。
  - 確認所有 vCenter Server 服務 (例如，詳細目錄、統計資料和儲存區設定檔) 均在同一個使用者帳戶下執行。
  - 如果 vCenter Server 已在過去 24 小時內新增至 vRealize Operations Manager，請先等待 vRealize Operations Manager 計算完所有資料，然後再次嘗試資料收集。
  - 檢查所有 vRealize Operations Manager API 服務問題，然後加以解決。
  - 如果 vRealize Operations Manager 執行個體為多節點設定，且已部署新節點取代失敗的節點，請更新 vRealize Operations Manager 上的外掛程式以向 vCenter Server 登錄新的節點。
  - 啟用 vRealize Operations Manager 執行個體中的 [個別登入] 選項。

按一下 **管理 > 全域設定 > 編輯 > 允許 vCenter 使用者使用 vRealize Operations Manager UI 登入個別 vCenter**。

## vCenter Server 儲存區同步失敗

因 vCenter Server 成本計算程序失敗，vRealize Business for Cloud 不會收集資料。

### 問題

- 您在 vCenter Server 的 **狀態** 功能表中看到儲存區成本計算失敗訊息。
- vCenter Server 儲存區服務可能會失敗並導致儲存區設定檔未顯示在 vRealize Business for Cloud 中。

### 原因

此問題可能會在以下幾種情況下發生。

- 管理的 Web 服務 (WS-Management) 未在 vCenter Server 上執行。
- vCenter Server 使用者並不具有下列所有權限。
  - **Storage views.View** 與 **Profile-driven storage.Profile-driven storage view** 權限。
  - 如果 vCenter Server 與 vRealize Operations Manager 進行整合，則使用者必須具有 **Global.vCenter Operations User** 權限

- Profile-Driven Storage Server 未在 vCenter Server 中執行。
- vCenter Server Web 服務和設定檔驅動的服務不在同一個 LocalSystem 或網域帳戶下執行。
- 對於 vCenter Server 虛擬應用裝置，會套用 OpenSSL Heart-bleed 修補程式，但 vCenter 儲存區監控服務憑證不會升級。
- vCenter Server 中的資料庫問題。

#### 解決方案

如需有關在 vCenter Server 中執行以解決這些問題之步驟的詳細資訊，請參閱 [KB2060967](#)、[KB2076692](#)、[KB2015180](#)。

#### 程序

- ◆ 修正 vCenter Server 中的服務監控或使用者權限或資料庫問題。

## vCenter Server 升級後資料收集失敗

vCenter Server 升級後，資料收集會失敗。

#### 問題

將 vCenter Server 虛擬應用裝置升級到 6.0 版本後，vCenter Server 資料收集失敗。

#### 原因

vCenter Server 憑證已變更。

#### 解決方案

- 1 使用承租人管理員的認證登入 vRealize Automation 介面，網址為：  
`https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL`。
- 2 按一下**管理**索引標籤。
- 3 按一下 **Business Management**。  
若是 vRealize Business for Cloud 獨立設定，請忽略此步驟。
- 4 按一下**管理私有雲連線**。
- 5 選取 **vCenter Server**，然後按一下您要修改的伺服器旁邊的編輯選項圖示。
- 6 接受新的 vCenter Server 憑證。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 vCloud Director 帳戶問題

# 5

您可解決與已向 vRealize Business for Cloud 登錄之 vCloud Director 端點相關的問題。

本章節討論下列主題：

- [無法檢視 vCloud Director 分類](#)
- [存在於 vCloud Director 中的虛擬機器未在 vRealize Business for Cloud 中顯示](#)

## 無法檢視 vCloud Director 分類

升級 vRealize Business for Cloud 後，vCloud Director 分類資訊不會顯示在升級的設定中。

### 問題

升級 vRealize Business for Cloud 後，已登錄之 vCloud Director 的組織建構及組織虛擬資料中心建構不會顯示在 vRealize Business for Cloud 中。

### 原因

升級 vRealize Business for Cloud 後，vCloud Director 伺服器會關閉。因此，成本計算程序不會執行。

### 解決方案

1 同步 vCloud Director 程序。

- 按一下 vRealize Business for Cloud 使用者介面上的**狀態**，然後按一下 vCloud Director 旁的**立即更新**。
- 等待下次自動成本計算程序完成。依預設，此程序會每小時執行一次。

2 觸發成本計算。

- 按一下**狀態**，然後按一下**立即更新**選項，以手動執行成本計算程序。
- 等待下次自動成本計算程序完成。依預設，此程序會每天執行一次。

成功完成成本計算程序後，會顯示此資訊。

3 在 UI 上的 [耗用] 區段中，確認您可以檢視以組織為基礎的資訊。

## 存在於 vCloud Director 中的虛擬機器未在 vRealize Business for Cloud 中顯示

將 vCloud Director 新增至 vRealize Business for Cloud 後，vCloud Director 管理的虛擬機器詳細資料未顯示。

### 問題

將 vCloud Director 新增至 vRealize Business for Cloud 後，vCloud Director 管理的虛擬機器詳細資料未在 vRealize Business for Cloud 中顯示。

### 原因

您沒有明確將由 vCloud Director 管理的 vCenter Server 執行個體新增到 vRealize Business for Cloud。

### 解決方案

1 登入 vRealize Business for Cloud 或資料收集管理員：

- 如果您使用的是 vRealize Automation 整合式 vRealize Business for Cloud 設定，可透過使用承租人管理員的認證登入 [https://vRealize\\_Automation\\_host\\_name/vcac/org/tenant\\_URL](https://vRealize_Automation_host_name/vcac/org/tenant_URL)，然後按一下 **管理**和**商業管理**。
- 如果您使用的是 vRealize Business for Cloud 獨立設定，請以管理員身分登入 [https://vRealize\\_Business\\_for\\_Cloud\\_host\\_name/itfm-cloud](https://vRealize_Business_for_Cloud_host_name/itfm-cloud)，然後按一下 **商業管理**。
- 如果您使用的是遠端資料收集器，請使用根使用者認證登入 [https://Remote\\_Data\\_Collector\\_IP\\_address:9443/dc-ui/login.html](https://Remote_Data_Collector_IP_address:9443/dc-ui/login.html)。

2 按一下**管理**索引標籤。

3 按一下 **Business Management**。

若是 vRealize Business for Cloud 獨立設定，請忽略此步驟。

4 按一下**管理私有雲連線**。

5 輸入所需的詳細資料，以新增執行個體。

6 按一下**儲存**，然後在 [成功] 對話方塊中按一下**確定**。

如果執行個體並未使用來自憑證授權機構的 SSL 憑證，則會顯示具有不受信任 SSL 憑證的對話方塊。

---

**備註** vRealize Business for Cloud 未確認 SSL 憑證的撤銷狀態。您必須手動確認狀態後才能接受該憑證。

---

## 7 按一下安裝。

如果認證有效，則執行個體會新增至 vRealize Business for Cloud。

---

**備註** 將執行個體新增至 vRealize Business for Cloud 後，如果 SSL 憑證發生變更，則資料收集可能會失敗。這是由於執行個體存在新的不受信任的憑證。您可以編輯執行個體，然後接受新憑證。

---

您可以執行相同程序來新增多個執行個體。

# 疑難排解

## vRealize Business for Cloud 中的儲存區伺服器問題

您可解決與已向 vRealize Business for Cloud 登錄之儲存區伺服器相關的問題。

本章節討論下列主題：

- 無法新增 EMC SRM EMC 儲存區伺服器
- 儲存區陣列詳細資料不顯示
- 計算得出的 LUN 比率與實際比率不相符

### 無法新增 EMC SRM EMC 儲存區伺服器

您無法將 EMC SRM 儲存區伺服器新增至 vRealize Business for Cloud。

#### 問題

在 vRealize Business for Cloud 中的管理索引標籤上，嘗試新增 EMC SRM 儲存區伺服器失敗。

#### 原因

vRealize Business for Cloud 無法與 EMC SRM 伺服器通訊。

#### 解決方案

- 1 確保在 [新增] 視窗上所提供的 SRM 伺服器的 URL 使用如下有效格式：  
[protocol://]server[:port]，其中的通訊協定和連接埠為選用參數。
  - 通訊協定可以是 HTTP 或 HTTPS。執行 SRM 的預設通訊協定為 HTTPS。
  - 連接埠是在上面執行 SRM Server 的連接埠號碼。預設連接埠號碼是 58443。
- 2 確認 SRM 使用者具有透過使用 SOAP 用戶端或在 SRM 應用程式中存取 SRM 報告與 ReportManagerService 的權限。

### 儲存區陣列詳細資料不顯示

將 SRM 伺服器新增至 vRealize Business for Cloud 後，儲存區陣列詳細資料不顯示。

#### 問題

- 當按一下狀態選項後，您會在 [EMC SRM 伺服器] 區段中看到同步失敗訊息。

- 新增 EMC SRM 伺服器後，vRealize Business for Cloud 不會顯示儲存區陣列及其相關詳細資料。/var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log 記錄檔中未報告任何錯誤。

#### 原因

- vRealize Business for Cloud 未收集 SRM 儲存區的完整資料或資料收集仍在進行中。
- ReportManagerService 可能不會將 SRM 儲存區資料傳回 到 vRealize Business for Cloud。

#### 解決方案

- 若要解決此問題，請執行下列解決方案中的適用步驟。
  - 確認已將儲存區陣列新增到 SRM 使用者介面中的 SRM。
  - 透過驗證系統狀態視窗中的儲存區伺服器資料收集的已更新時間戳記，來確保儲存區資料收集已完成。  
依預設，系統會每日執行 SRM 儲存區資料收集。
  - 將 SRM Server 新增至 vRealize Business for Cloud 後，需要等待數小時才可完成資料收集。如需有關任何錯誤詳細資料的詳細資訊，請參閱 /var/log/vrb/data-collector/itfm-srm-dc.log 檔案。

- 確認 SRM ReportManagerService 是否透過執行下列步驟傳回資料。
  - a 從 <http://www.soapui.org> 下載並安裝 SOAP 使用者介面。
  - b 透過使用者識別碼和密碼在 <http://SRM-server/APG> 設定 ReportManagerService 端點。
  - c 叫用要求以確認裝載。
 

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> <node xmlns="http://www.watch4net.com/APG/Web/XmlTree1" name="List of arrays" order="2" singleNodeId="3820e72f" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="System Name" property="device"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Serial #" sortMode="asc#1" property="serialnb"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="IPs" property="ip"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Model" property="model"/> <property xsi:type="PropertyNodeColumn" name="Array Type" property="arraytyp"/> <property xsi:type="ValueNodeColumn" name="Array Usable Capacity" filterExpression="(name=='ConfiguredUsableCapacity' | name=='NASFSCapacity')& ! (parttype)" period="3600" forcePeriod="never" timeThreshold="2"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn" name="System Type" sortMode="asc" nodeProperty="expandedNames[1]"/> <formula formulaId="util.ChildCount"> <result name="Count" default="false" graphable="false"/> </formula> <node name="array" singleNodeId="f9dc2ffc"> <property xsi:type="NodeExpansion" expandOn="device,datatype"/> <property xsi:type="NodeFilter" filterExpression="name=='Availability' & vstatus='active'"/> <property xsi:type="ReportPreferences" defaultMode="mix" displayedProperties="model[Model] serialnb[Serial number] partvrs[Operating Environment]"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn" name="Component" nodeProperty="name"/> <property xsi:type="NodePropertyNodeColumn" name="Description" nodeProperty="reportPreferences.description"/> <property xsi:type="ValueNodeColumn" name="Count" resultName="Count" forcePeriod="true" timeThreshold="600" roundingAccuracy="0"/> </node> </node>
```

## 計算得出的 LUN 比率與實際比率不相符

對於所有 LUN，計算得出的 LUN 比率均相同，但與 vRealize Business for Cloud 中的實際比率不相符。

### 問題

對於所有 LUN，計算得出的 LUN 比率均相同，但與 vRealize Business for Cloud 中的實際比率不相符。

### 原因

未在 LUN 上套用服務層級原則。

### 解決方案

如需有關如何定義服務層級權重值的資訊，請參閱《vRealize Business for Cloud 使用者指南》中的〈編輯服務層級權重〉一節。



### 程序

- 確認已在 SRM 中定義服務層級原則。
- 確認已定義服務層級權重。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 AWS 帳戶問題

# 7

您可解決與 vRealize Business for Cloud 中登錄之 AWS 帳戶相關的問題。

## 無法新增 AWS 帳戶

您無法使用 vRealize Business for Cloud 新增想要追蹤和分析的 AWS 帳戶。

### 問題

在管理索引標籤上，當您嘗試新增 AWS 帳戶時，AWS 資料收集錯誤會顯示在系統狀態中。如需該錯誤的更多詳細資料，請檢閱 `itfm-server.log` 檔案。

### 原因

發生此問題的原因可能有以下幾種。

- 新增帳戶時，付款帳戶未標記為主要帳戶。
- AWS CSV 檔案過大，已超過 vRealize Business for Cloud 虛擬應用裝置的可用儲存空間。
- 對於付款帳戶，您未啟用詳細計費報告。
- 帳戶識別碼包含特殊字元或字母，或帳戶識別碼的長度超過 12 字元。
- 計費報告在 S3 值區中無法使用。
- 您沒有新增帳戶的權限。

### 解決方案

- ◆ 若要解決此問題，請執行以下解決方案的適用步驟。
  - 新增帳戶時，確認將付款帳戶選取做為主要帳戶。
  - 為付款帳戶啟用詳細計費選項。
  - 確認帳戶識別碼未包含任何特殊字元。
  - 確保 S3 值區中至少有一個計費報告遵循下面的命名慣例：`123456789012-aws-billing-detailed-line-items-with-resources-and-tags-yyyy-mm.csv.zip`，其中 123456789012 是指帳戶識別碼，yyyy 是指年，mm 是指月。
  - 對於付款帳戶，確保 AWS 使用者具有所需權限，例如 `s3:Get*`、`s3:List*` 和 `ec2:Describe*`。對於非付款帳戶，確認 AWS 使用者具有 `ec2:Describe*` 權限。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 Azure 帳戶問題



您可解決與 vRealize Business for Cloud 中登錄之 Azure 帳戶相關的問題。

本章節討論下列主題：

- 未針對 Azure 帳戶顯示某些已佈建的虛擬機器
- Azure 非 EA 帳戶的資料收集失敗

## 未針對 Azure 帳戶顯示某些已佈建的虛擬機器

對於 Azure 帳戶，您無法查看所有已佈建的虛擬機器。

### 問題

您無法查看針對 Azure 帳戶的所有已佈建虛擬機器。

### 原因

當在一個或多個雲端服務中具有多個虛擬機器時，您在 vRealize Business for Cloud 中所看到的虛擬機器數目為您 Azure 帳戶中所擁有的雲端服務數目。

## Azure 非 EA 帳戶的資料收集失敗

vRealize Business for Cloud 無法收集 Azure 非 EA 帳戶的資料。

### 問題

未在 vRealize Business for Cloud 中成功完成 Azure 非 EA 帳戶的資料收集程序。

### 解決方案

- 1 登入 Azure 入口網站，網址為 <https://account.windowsazure.com/Subscriptions>。
- 2 記錄下您訂閱的供應項目識別碼。  
如果供應項目識別碼為 MS-AZR-0003P，則記下 0003P 並忽略 MS-AZR-
- 3 以系統管理員身分登入 vRealize Business for Cloud。
- 4 從 /usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/ 開啟 azure.properties 檔案。

5 針對您的訂閱新增項目。

項目必須使用 ***subscription-display-name=code*** 格式。

若要針對隨收隨付供應項目類型新增項目，請輸入 **Pay-As-You-Go=0003P**。

6 重新啟動 vRealize Business for Cloud 服務以透過執行 `monit restart itbm-server` 命令套用變更。

## 疑難排解

# vRealize Business for Cloud 中的 報告問題

# 9

您可解決與 vRealize Business for Cloud 中報告相關的問題。

## 篩選報告時發生錯誤

在 vRealize Business for Cloud 中篩選報告時出現錯誤。

### 問題

當您嘗試使用長字串做為篩選準則來篩選報告時，會顯示錯誤。

### 解決方案

- ◆ 將 `server.xml` 檔案中要求和回應 HTTP 標頭的大小上限變更為大於或等於 **64000** 位元組，路徑為 `/usr/local/tcserver/vfabric-tc-server-standard/itbm-server/conf/`。

```
maxHttpHeaderSize="65536"
```