# 技术说明

# 在线许可证重置使用说明

## 1. 概述

本文档旨在概述许可证重置过程。此功能允许用户重置许可证，而无需联系 PTC 技术支持团队.

## 2. 前提条件

- 激活的许可证 ID
- 拥有 My Kepware 或 PTC eSupport 网站登录帐户

## 3. 注意事项

- 用户可以每 365 天重置一次单个许可证
- 用户可以每 31 天重置一次许可证

  **注意**: 绑定到同一 HostID 的多个许可证可以在同一过程中重置，并算作单个许可证重置.

- 如果您从首选分销商或授权经销商处购买了许可证，该合作伙伴必须代表您完成许可证重置过程.
- 如果许可证 ID 不符合自动重置条件，系统会自动创建支持案例.

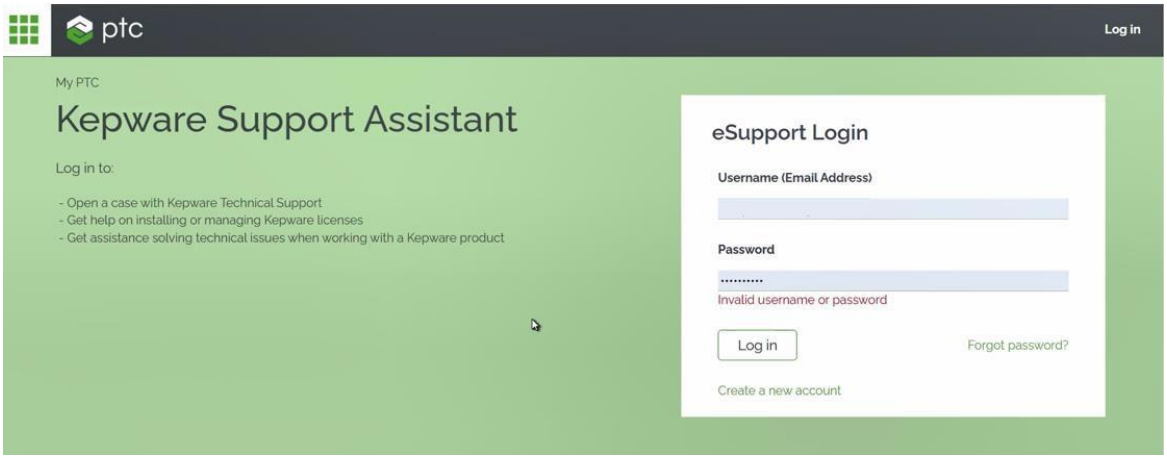
**提示**: 首选分销商和选定的授权分销商拥有无限重置功能，以支持其客户群.


©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

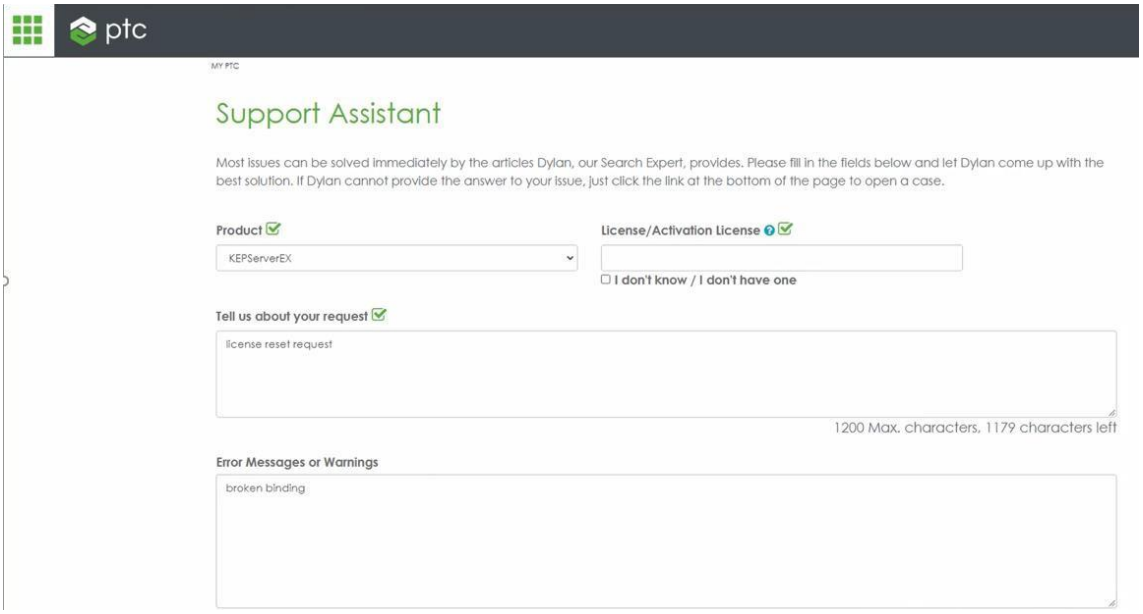
# 4. 操作流程

1. 登录 My Kepware 并单击“ **Submit a support ticket”**.

2. 当您被重定向到 PTC 电子支持网站时，请使用您的 My Kepware 帐户信息登录.

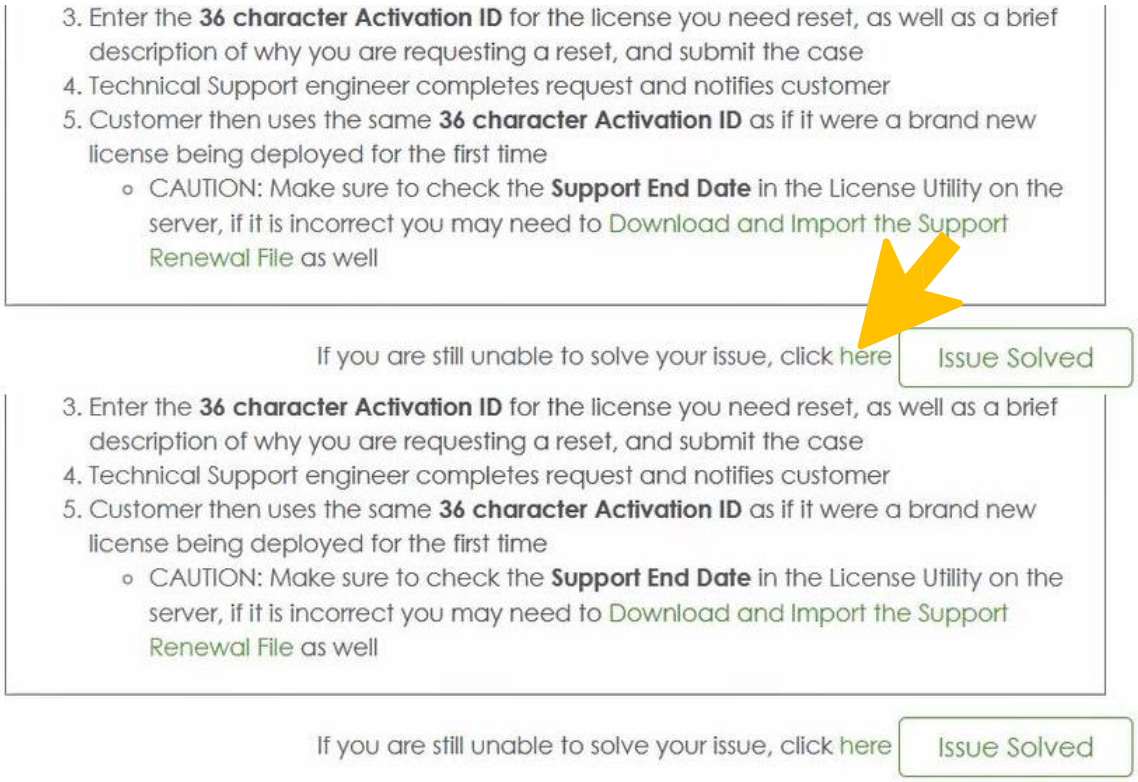



3. 在“支持助手”页面上填写相应的字段，然后单击“**Submit** 提交”。



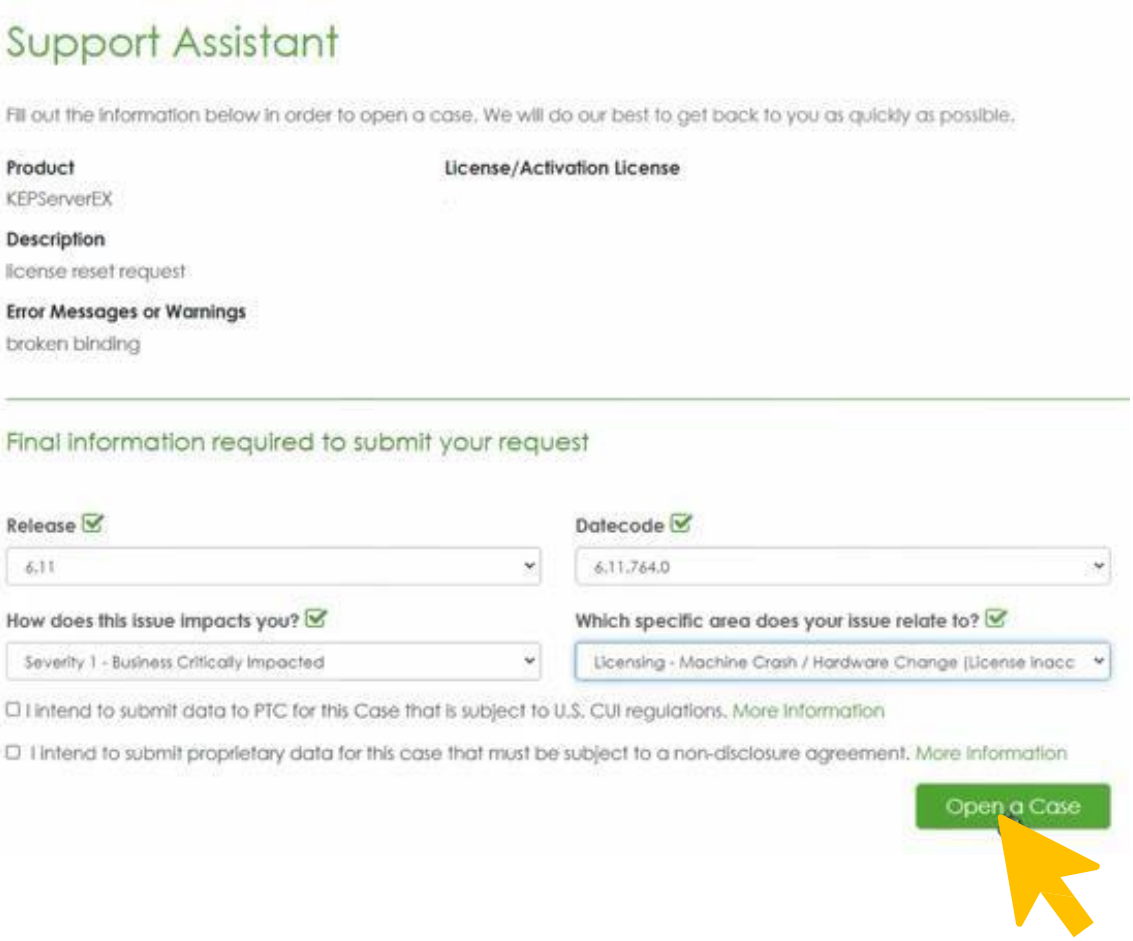

 ©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

4. 您应该查看与您的许可证问题有关的信息。如果信息解决了问题，请单击“**Issue Solved** 问题已解决”。如果这些建议仍然不能解决问题，请滚动到页面底部并单击“here”链接（如下所示）.




5. 您将被重定向到另一个页面。填写表格并单击“**Open a Case** 打开案例”.

 ©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

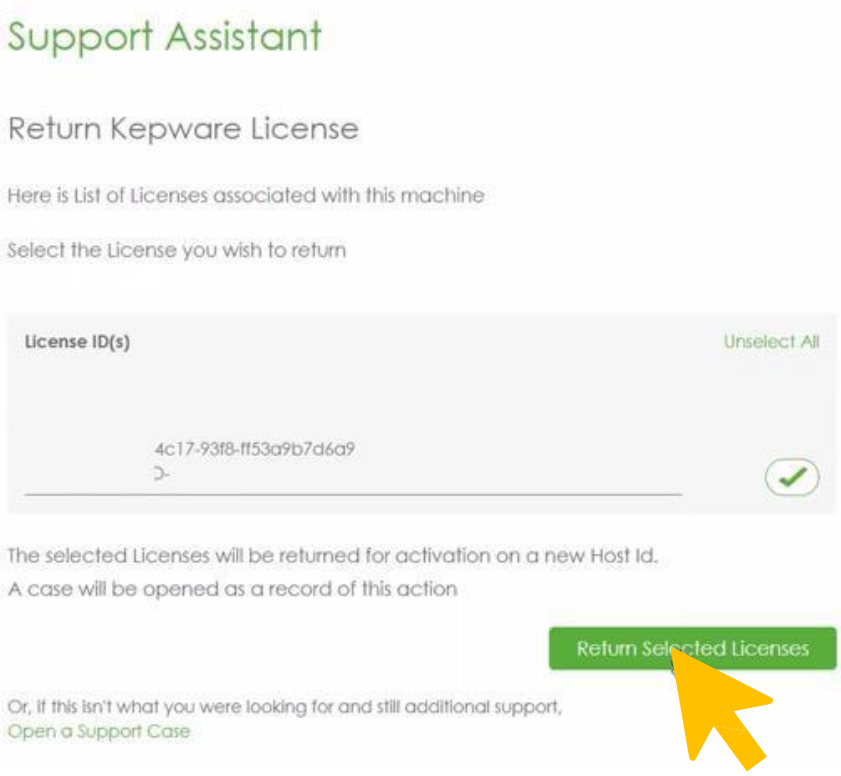



 ©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

6. 如果您的许可证符合重置条件（根据本文档开头列出的条件），则会出现一个屏幕，您可以在其中选择要重置的许可证，然后单击"**Return Selected Licenses** 返回所选许可证".

**注意**: 许可证重置工具会列出与支持凭证中提交的许可证 ID 的主机 ID 相关联的所有许可证 ID。这允许在发生硬件故障或其他需要重置许可证的灾难性事件时，重置安装在同一操作系统上的多个许可证.




7. 您现在可以重新激活许可证.

 ©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.

©-2022 PTC, Inc. All Rights Reserved.