



Holen Sie sich Hilfe

ASA r2

NetApp
September 26, 2024

Inhalt

- Holen Sie sich Hilfe 1
- Managen Sie AutoSupport auf ASA r2 Storage-Systemen 1
- Support-Cases für ASA r2-Speichersysteme übermitteln und anzeigen 3

Holen Sie sich Hilfe

Managen Sie AutoSupport auf ASA r2 Storage-Systemen

AutoSupport ist ein Mechanismus, der proaktiv den Zustand Ihres Systems überwacht und automatisch Meldungen an den technischen Support von NetApp, Ihre interne Support-Abteilung und einen Support-Partner sendet.

AutoSupport Meldungen für den technischen Support sind standardmäßig aktiviert, wenn Sie das Cluster einrichten. Sie müssen die richtigen Optionen festlegen und einen gültigen Mail-Host haben, um Nachrichten an Ihre interne Support-Organisation senden zu lassen. ONTAP beginnt 24 Stunden nach der Aktivierung mit dem Senden von AutoSupport Nachrichten.


Bevor Sie beginnen

Sie müssen Cluster-Administrator sein, um AutoSupport zu verwalten.

Testen Sie die AutoSupport Verbindung

Nachdem Sie das Cluster eingerichtet haben, sollten Sie die AutoSupport-Konnektivität testen, um sicherzustellen, dass der technische Support von AutoSupport generierte Meldungen erhält.

Schritte

1. Wählen Sie im System Manager **Cluster >Settings** aus.
2. Wählen Sie neben **AutoSupport** ; dann **Verbindung testen**.
3. Geben Sie einen Betreff für die AutoSupport-Nachricht ein, und wählen Sie dann **Test-AutoSupport-Nachricht senden**.



Was kommt als Nächstes?

Sie haben überprüft, ob der technische Support AutoSupport Meldungen von Ihrem ASA r2 System erhalten kann und über die erforderlichen Daten verfügt, um Ihnen bei einem Problem zu helfen.

AutoSupport-Empfänger hinzufügen

Fügen Sie Mitglieder Ihrer internen Supportorganisation der Liste der E-Mail-Adressen hinzu, die AutoSupport-Nachrichten empfangen.

Schritte

1. Wählen Sie im System Manager **Cluster >Settings** aus.
2. Wählen Sie neben **AutoSupport** ; und wählen Sie dann **Weitere Optionen**.
3. Wählen Sie neben **Email** ; und dann **+ Add**.
4. Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein, dann die Empfängerkategorie.

Wählen Sie für Partner **Partner** für die Empfängerkategorie aus. Wählen Sie **Allgemein** für Mitglieder Ihrer internen Support-Organisation.

5. Wählen Sie Speichern.

Was kommt als Nächstes?


Die von Ihnen hinzugefügten E-Mail-Adressen erhalten neue AutoSupport Nachrichten für die jeweilige

Empfängerkategorie.

AutoSupport-Daten senden

Sollte auf Ihrem ASA r2-System ein Problem auftreten, können AutoSupport-Daten die Zeit zur Erkennung und Behebung von Problemen erheblich verkürzen.

Schritte

1. Wählen Sie im System Manager **Cluster >Settings** aus.
2. Wählen Sie neben **AutoSupport** ; dann **Generieren und senden**.
3. Geben Sie einen Betreff für die AutoSupport-Nachricht ein, und wählen Sie dann **Senden**.


Was kommt als Nächstes?

Ihre AutoSupport-Daten werden an den technischen Support gesendet.

Unterdrücken Sie die Generierung von Support-Cases

Wenn Sie ein Upgrade oder eine Wartung auf Ihrem ASA r2-System durchführen, sollten Sie die AutoSupport-Generierung von Support-Fällen bis zum Abschluss des Upgrades oder der Wartung unterdrücken.

Schritte

1. Wählen Sie im System Manager **Cluster >Settings** aus.
2. Wählen Sie neben **AutoSupport** ; dann **Support Case Generierung unterdrücken**.
3. Geben Sie die Anzahl der Stunden an, die die Generierung von Support-Fällen unterdrücken sollen, und wählen Sie dann die Nodes aus, für die keine Cases generiert werden sollen.
4. Wählen Sie **Senden**.


Was kommt als Nächstes?

AutoSupport-Fälle werden nicht während der von Ihnen angegebenen Zeit generiert. Wenn Sie das Upgrade oder die Wartung vor Ablauf der angegebenen Zeit abgeschlossen haben, sollten Sie die Generierung des Support-Cases sofort fortsetzen.

Setzen Sie die Generierung von Support-Cases fort

Wenn Sie die Generierung von Support-Cases während eines Upgrade- oder Wartungsfensters unterdrückt haben, sollten Sie die Erstellung von Support-Cases sofort nach Abschluss des Upgrades oder der Wartung fortsetzen.

Schritte

1. Wählen Sie im System Manager **Cluster >Settings** aus.
2. Wählen Sie neben **AutoSupport** ; dann **Support Case Generation fortsetzen**.
3. Wählen Sie die Knoten aus, für die Sie die erstellten AutoSupport-Fälle fortsetzen möchten.
4. Wählen Sie **Senden**.

Ergebnis

AutoSupport-Cases werden bei Bedarf automatisch für Ihr ASA r2-System generiert.

Support-Cases für ASA r2-Speichersysteme übermitteln und anzeigen

Wenn bei einem Problem Unterstützung erforderlich ist, können Sie den ONTAP System Manager verwenden, um einen Case an den technischen Support zu übermitteln. Sie können ONTAP System Manager auch verwenden, um abgeschlossene oder laufende Fälle anzuzeigen.

Sie müssen "[Bei Active IQ registriert](#)" Support-Fälle für Ihr ASA r2-System anzeigen.

Schritte

1. Um einen Support-Fall zu senden, wählen Sie im System-Manager **Cluster >Support** aus, und wählen Sie dann **Gehe zu NetApp-Unterstützung** aus.
2. Um einen zuvor gesendeten Fall anzuzeigen, wählen Sie im System Manager **Cluster >Support** aus, und wählen Sie dann **Meine Fälle anzeigen** aus.

Copyright-Informationen

Copyright © 2024 NetApp. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Dieses urheberrechtlich geschützte Dokument darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtinhabers in keiner Form und durch keine Mittel – weder grafische noch elektronische oder mechanische, einschließlich Fotokopieren, Aufnehmen oder Speichern in einem elektronischen Abrufsystem – auch nicht in Teilen, vervielfältigt werden.

Software, die von urheberrechtlich geschütztem NetApp Material abgeleitet wird, unterliegt der folgenden Lizenz und dem folgenden Haftungsausschluss:

DIE VORLIEGENDE SOFTWARE WIRD IN DER VORLIEGENDEN FORM VON NETAPP ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, D. H. OHNE JEGLICHE EXPLIZITE ODER IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DIE HIERMIT AUSGESCHLOSSEN WERDEN. NETAPP ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR DIREKTE, INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE, BEISPIELHAFTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZWAREN ODER -DIENSTLEISTUNGEN, NUTZUNGS-, DATEN- ODER GEWINNVERLUSTE ODER UNTERBRECHUNG DES GESCHÄFTSBETRIEBS), UNABHÄNGIG DAVON, WIE SIE VERURSACHT WURDEN UND AUF WELCHER HAFTUNGSTHEORIE SIE BERUHEN, OB AUS VERTRAGLICH FESTGELEGTER HAFTUNG, VERSCHULDENSUNABHÄNGIGER HAFTUNG ODER DELIKTSHAFTUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT ODER AUF ANDEREM WEGE), DIE IN IRGEND EINER WEISE AUS DER NUTZUNG DIESER SOFTWARE RESULTIEREN, SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

NetApp behält sich das Recht vor, die hierin beschriebenen Produkte jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. NetApp übernimmt keine Verantwortung oder Haftung, die sich aus der Verwendung der hier beschriebenen Produkte ergibt, es sei denn, NetApp hat dem ausdrücklich in schriftlicher Form zugestimmt. Die Verwendung oder der Erwerb dieses Produkts stellt keine Lizenzierung im Rahmen eines Patentrechts, Markenrechts oder eines anderen Rechts an geistigem Eigentum von NetApp dar.

Das in diesem Dokument beschriebene Produkt kann durch ein oder mehrere US-amerikanische Patente, ausländische Patente oder anhängige Patentanmeldungen geschützt sein.

ERLÄUTERUNG ZU „RESTRICTED RIGHTS“: Nutzung, Vervielfältigung oder Offenlegung durch die US-Regierung unterliegt den Einschränkungen gemäß Unterabschnitt (b)(3) der Klausel „Rights in Technical Data – Noncommercial Items“ in DFARS 252.227-7013 (Februar 2014) und FAR 52.227-19 (Dezember 2007).

Die hierin enthaltenen Daten beziehen sich auf ein kommerzielles Produkt und/oder einen kommerziellen Service (wie in FAR 2.101 definiert) und sind Eigentum von NetApp, Inc. Alle technischen Daten und die Computersoftware von NetApp, die unter diesem Vertrag bereitgestellt werden, sind gewerblicher Natur und wurden ausschließlich unter Verwendung privater Mittel entwickelt. Die US-Regierung besitzt eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, weltweite, limitierte unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung der Daten nur in Verbindung mit und zur Unterstützung des Vertrags der US-Regierung, unter dem die Daten bereitgestellt wurden. Sofern in den vorliegenden Bedingungen nicht anders angegeben, dürfen die Daten ohne vorherige schriftliche Genehmigung von NetApp, Inc. nicht verwendet, offengelegt, vervielfältigt, geändert, aufgeführt oder angezeigt werden. Die Lizenzrechte der US-Regierung für das US-Verteidigungsministerium sind auf die in DFARS-Klausel 252.227-7015(b) (Februar 2014) genannten Rechte beschränkt.

Markeninformationen

NETAPP, das NETAPP Logo und die unter <http://www.netapp.com/TM> aufgeführten Marken sind Marken von NetApp, Inc. Andere Firmen und Produktnamen können Marken der jeweiligen Eigentümer sein.