



# Wissen und Support

## Astra Control Service

NetApp  
July 29, 2024

# Inhalt

- Wissen und Support ..... 1
  - Für den Support anmelden ..... 1
  - Fehlerbehebung ..... 3
  - Holen Sie sich Hilfe ..... 3

# Wissen und Support

## Für den Support anmelden

Astra Control versucht, Ihr Konto bei der Einrichtung Ihres Kontos automatisch für den Support zu registrieren. Wenn nicht, können Sie sich manuell für den Support registrieren. Um Unterstützung durch den technischen Support von NetApp zu erhalten, ist eine Registrierung erforderlich.

## Überprüfen Sie Ihre Support-Registrierung

Astra Control beinhaltet ein Feld für den Support-Status, mit dem Sie Ihre Support-Registrierung bestätigen können.

### Schritte

1. Wählen Sie **Support**.
2. Werfen Sie einen Blick auf das Feld „Support Status“.

Der Support-Status beginnt mit „nicht registriert“, wechselt jedoch zu „in Bearbeitung“ und schließlich zu „registriert“, sobald der Status abgeschlossen ist.

Dieser Support-Registrierungsstatus wird alle 15 Minuten abgefragt. Neue NetApp Kunden können bis zum nächsten Arbeitstag benötigen, um die Registrierung für das Onboarding und Support abzuschließen. Wenn die Seriennummer nicht innerhalb von 48 Stunden „registriert“ angezeigt wird, können Sie sich mithilfe von [astra.feedback@netapp.com](mailto:astra.feedback@netapp.com) bei NetApp direkt mit Ihnen in Verbindung setzen oder sich manuell bei registrieren <https://register.netapp.com>.

## Bestätigen Sie die Seriennummer

Wenn Sie sich für ein Konto registrieren, verwendet Astra Control die von Ihnen über Ihr Unternehmen angegebenen Informationen, um eine 20-stellige NetApp Seriennummer zu generieren, die mit „941“ beginnt.

Die Seriennummer von NetApp steht für Ihr Astra Control Konto. Sie müssen diese Seriennummer beim Öffnen eines Webtickets verwenden.

Ihre Seriennummer finden Sie im Astra Control Interface auf der **Support** Seite.

## Aktivieren Sie den Support-Anspruch

Wenn Astra Control Ihr Konto nicht automatisch für Support registrieren konnte, müssen Sie die mit Astra Control verknüpfte NetApp Seriennummer registrieren, um die Support-Berechtigung zu aktivieren. Wir bieten 2 Optionen für die Support-Registrierung:

1. Aktueller NetApp Kunde mit vorhandenem NSS SSO-Konto (NetApp Support Site)
2. Neuer NetApp Kunde ohne vorhandenes NSS SSO-Konto (NetApp Support Site)

### Option 1: Aktueller NetApp Kunde mit vorhandenem NetApp Support Site (NSS) Konto

#### Schritte

1. Navigieren Sie zum "[Support-Registrierung Für Cloud-Datenservices](#)" Seite.

2. Wählen Sie **Ich bin bereits als NetApp Kunde** registriert.
3. Geben Sie Ihre Zugangsdaten für die NetApp Support Site ein, um sich anzumelden.

Die Seite „Registrierung bestehender Kunden“ wird angezeigt.

4. Füllen Sie die erforderlichen Informationen auf dem Formular aus:
  - a. Geben Sie Ihren Namen, Ihre Firma und Ihre E-Mail-Adresse ein.
  - b. Wählen Sie **Astra Control Service** als Produktlinie aus.
  - c. Wählen Sie einen Abrechnungsanbieter aus.
  - d. Geben Sie Ihre Seriennummer ein.
  - e. Wählen Sie **Senden**.

### Ergebnis

Sie sollten auf eine Seite „Registrierung erfolgreich übermittelt“ umgeleitet werden. Die E-Mail-Adresse für Ihre Registrierung erhält innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit der Angabe „Ihr Produkt ist jetzt für Support berechtigt“.

Dies ist eine einmalige Support-Registrierung für die entsprechende Seriennummer.

### Option 2: Neuer NetApp Kunde ohne vorhandenem NetApp Support Site Konto (NSS)

#### Schritte

1. Navigieren Sie zum "[Support-Registrierung Für Cloud-Datenservices](#)" Seite.
2. Wählen Sie **Ich bin kein registrierter NetApp Kunde**.

Die Seite Registrierung neuer Kunden wird angezeigt.

3. Füllen Sie die erforderlichen Informationen auf dem Formular aus:
  - a. Geben Sie Ihren Namen, Ihre Unternehmensinformationen und Ihre Kontaktdaten ein.
  - b. Wählen Sie **Astra Control Service** als Produktlinie aus.
  - c. Wählen Sie einen Abrechnungsanbieter aus.
  - d. Geben Sie Ihre Seriennummer ein.
  - e. Geben Sie den Captcha-Wert ein.
  - f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie die Datenschutzrichtlinie von NetApp gelesen haben.
  - g. Wählen Sie **Senden**.

Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail von Ihrer eingereichten Registrierung. Sollte kein Fehler auftreten, werden Sie auf eine Seite „Registrierung erfolgreich übermittelt“ weitergeleitet. Sie erhalten zudem innerhalb einer Stunde eine E-Mail mit dem Hinweis, dass „Ihr Produkt jetzt Support-berechtigt ist“.

Dies ist eine einmalige Support-Registrierung für die entsprechende Seriennummer.

4. Als neuer NetApp Kunde müssen Sie außerdem ein NSS-Benutzerkonto (NetApp Support Site) für künftige Support-Aktivierungen erstellen und auf das Support-Portal zugreifen, um Chat und Webtickets vom technischen Support zu erhalten.

Wechseln Sie zum "[Website zur NetApp Support-Registrierung](#)" Um diese Aufgabe auszuführen. Sie können Ihre neu registrierte Astra Control Seriennummer angeben, um den Prozess zu beschleunigen.

## Fehlerbehebung

Lernen Sie, wie Sie mit einigen häufigen Problemen umgehen können.

<https://kb.netapp.com/Cloud/Astra/Control>

### Finden Sie weitere Informationen

- "[Fehlerbehebung](#)"

## Holen Sie sich Hilfe

NetApp bietet Unterstützung für Astra Control auf verschiedene Weise. Umfangreiche kostenlose Self-Support-Optionen stehen rund um die Uhr zur Verfügung, wie z. B. Knowledge Base-Artikel (KB) und ein Einseilkanal. Ihr Astra Control-Konto umfasst technischen Remote-Support über eine Web-Ticketausstellung.

Zunächst müssen Sie "[Sie aktivieren den Support für Ihre NetApp Seriennummer](#)" Um diese nicht-Self-Service-Support-Optionen zu nutzen. Für Chat- und WebTicketing sowie die Case-Verwaltung ist ein SSO-Konto auf der NetApp Support Site (NSS) erforderlich.

Über die Astra Control-Benutzeroberfläche können Sie auf Support-Optionen zugreifen, indem Sie im Hauptmenü auf die Registerkarte **Support** klicken.

## Self-Support

Diese Optionen sind rund um die Uhr kostenlos verfügbar:

- "[Wissensdatenbank](#)"

Suchen Sie nach Artikeln, häufig gestellten Fragen oder Informationen zu Problemlösungen in Verbindung mit Astra Control.

- Dokumentation

Dies ist die Dokumentwebsite, die Sie derzeit sehen.

- "[Hilfe über Discord erhalten](#)"

Besuchen Sie Astra in der Kategorie „Pub“, um sich mit Kollegen und Experten auszutauschen.

- Feedback-E-Mail

Senden Sie eine E-Mail an [astra.feedback@netapp.com](mailto:astra.feedback@netapp.com), um uns Ihre Ansichten, Ideen oder Bedenken zu mitzuteilen.

## Abonnementunterstützung

Zusätzlich zu den oben genannten Self-Support-Optionen können Sie gemeinsam mit einem NetApp Support-Techniker mögliche Probleme beheben "[Sie aktivieren den Support für Ihre NetApp Seriennummer](#)".

Sobald die Seriennummer Ihres Astra Control aktiviert ist, können Sie über Erstellen einer auf die Ressourcen des technischen Supports von NetApp zugreifen "[Support-Ticket](#)".

Wählen Sie **Cloud Data Services > Astra** Aus.

Verwenden Sie die Seriennummer „941“, um das Webticket zu öffnen. "[Erfahren Sie mehr über Ihre Seriennummer](#)".

### Create Case

1 Select System   2 Problem Details   3 Contact Info

SERIAL NUMBER	SYSTEM NAME	MODEL	PRODUCT SERIES
9419999999999999999999997		SREG-ASTRA-SAAS	CLOUD

PRIORITY ?

P4 - General Technical questions or request for information

P3 - Occasional disruption or problem

P2 - Serious or repetitive disruption/very poor performance    P1 - System not serving data

PROBLEM CATEGORY ?

Cloud Services > Project Astra

PROBLEM DESCRIPTION

Please briefly describe your problem here (2000 characters maximum), you will have the opportunity to fully define and add more details to your problem later in the case creation process

## Copyright-Informationen

Copyright © 2024 NetApp. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Dieses urheberrechtlich geschützte Dokument darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtlich geschützten Urhebers 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, BEISPIELHAFT 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.