Dokumentation zu Softwareupdates

Software updates

NetApp
October 08, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/de-de/console-software-updates/index.html on October 08, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Inhalt

Dokumentation zu Softwareupdates . . . 1
Versionshinweise . . . 2
Was ist neu bei Software-Updates? . . . 2
06. Oktober 2025 . . . 2
12. Mai 2025 . . . 2
02. April 2025 . . . 2
07. August 2024 . . . 2
Erste Schritte mit Software-Updates . . . 3
Informationen zu Software-Updates . . . 3
NetApp Konsole . . . 3
Unterstützte ONTAP -Systeme . . . 3
Vorteile der Verwendung von Software-Updates . . . 4
Kosten . . . 4
Bereiten Sie sich auf die Aktualisierung von ONTAP mithilfe von Software-Updates vor . . . 4
Schnellstart zum Aktualisieren von ONTAP mithilfe von Softwareupdates . . . 5
Zugriff auf Software-Updates . . . 5
Häufig gestellte Fragen zu Software-Updates . . . 6
Verwenden Sie Software-Updates . . . 7
Vergleichen Sie ONTAP -Versionen, um die Vorteile und Risiken der Verwendung von Software-Updates zu verstehen . . . 7
Beheben Sie alle Blocker mithilfe von Software-Updates vor einem ONTAP -Upgrade . . . 8
Starten Sie das ONTAP -Update mithilfe von Software-Updates . . . 9
Überprüfen Sie den Status des ONTAP -Speichersystem-Updates . . . 9
Wissen und Unterstützung . . . 10
Für Support registrieren . . . 10
Übersicht zur Support-Registrierung . . . 10
Registrieren Sie BlueXP für NetApp Support . . . 10
NSS-Anmeldeinformationen für Cloud Volumes ONTAP Support zuordnen . . . 13
Hilfe erhalten . . . 14
Erhalten Sie Unterstützung für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters . . . 14
Nutzen Sie Möglichkeiten zur Selbsthilfe . . . 15
Erstellen Sie einen Fall mit dem NetApp Support . . . 15
Verwalten Sie Ihre Supportfälle (Vorschau) . . . 17
Rechtliche Hinweise . . . 20
Copyright . . . 20
Marken . . . 20
Patente . . . 20
Datenschutzrichtlinie . . . 20
Open Source . . . 20

Dokumentation zu Softwareupdates

Versionshinweise

Was ist neu bei Software-Updates?

Erfahren Sie, was es Neues bei Software-Updates gibt.

06. Oktober 2025

BlueXP software updates sind jetzt Softwareupdates

BlueXP software updates wurden in Softwareupdates umbenannt.

Sie können über die linke Navigationsleiste der NetApp Konsole darauf zugreifen, indem Sie **Health** > **Software-Updates** auswählen.

BlueXP heißt jetzt NetApp Console

Die NetApp Console basiert auf der verbesserten und neu strukturierten BlueXP -Grundlage und ermöglicht die zentrale Verwaltung von NetApp Storage und NetApp Data Services in On-Premises- und Cloud-Umgebungen auf Unternehmensniveau. Sie liefert Einblicke in Echtzeit, schnellere Workflows und eine vereinfachte Administration mit hoher Sicherheit und Konformität.

Einzelheiten zu den Änderungen finden Sie im "Versionshinweise zur NetApp Konsole" .

12. Mai 2025

BlueXP -Zugriffsrolle erforderlich

Sie benötigen jetzt eine der folgenden Zugriffsrollen, um Softwareupdates zu installieren: **Organisationsadministrator**, **Ordner- oder Projektadministrator**, **Speicheradministrator**, **Speicherbetrachter** oder **Speicherintegritätsspezialist**. Benutzer mit der Rolle „Speicherbetrachter“ verfügen über verschiedene Berechtigungen im Zusammenhang mit Softwareupdates, können jedoch keine Softwareupdates installieren."Erfahren Sie mehr über BlueXP -Zugriffsrollen."

02. April 2025

Geminderte Risiken

Im Zusammenfassungsbereich der BlueXP software updates können Sie jetzt die Gesamtzahl der Risiken anzeigen, die durch das Betriebssystemupdate gemindert werden können. Auf diese Weise können Benutzer die Sicherheits- und Stabilitätsverbesserungen ihrer Installationsbasis beurteilen.

07. August 2024

ONTAP -Update

Der BlueXP software updates bietet Benutzern ein nahtloses Aktualisierungserlebnis, indem er Risiken minimiert und sicherstellt, dass Kunden die ONTAP Funktionen voll nutzen können.

Erfahren Sie mehr über "BlueXP software updates" .

Erste Schritte mit Software-Updates

Informationen zu Software-Updates

Sie können Software-Updates verwenden, um Kunden die Optimierung von ONTAP -Updates zu ermöglichen. Dies kann Ihnen helfen, Kosten zu senken, kritische Workloads zu beschleunigen und die Sicherheit zu verbessern.

Software-Updates automatisieren die Bewertungs-, Planungs- und Ausführungsprozesse. Der intelligente Upgrade-Berater sagt voraus, welche Versionen am besten zum jeweiligen System passen, empfiehlt Versionen zur Behebung von Problemen, verbessert die Effizienz und erhöht die Systemsicherheit, sodass Kunden die beste Option für ihre Anforderungen ermitteln können. Anschließend verteilt es das Softwarepaket und führt das automatisierte nicht-distributive Upgrade (ANDU) automatisch und unabhängig von Support-Diensten aus.

NetApp Konsole

Auf Software-Updates kann über die NetApp Konsole zugegriffen werden.

Die NetApp Konsole ermöglicht eine zentrale Verwaltung von NetApp -Speicher- und Datendiensten in lokalen und Cloud-Umgebungen auf Unternehmensebene. Die Konsole ist für den Zugriff auf und die Nutzung der NetApp -Datendienste erforderlich. Als Verwaltungsschnittstelle ermöglicht es Ihnen, viele Speicherressourcen über eine Schnittstelle zu verwalten. Konsolenadministratoren können den Zugriff auf Speicher und Dienste für alle Systeme innerhalb des Unternehmens steuern.

Sie benötigen weder eine Lizenz noch ein Abonnement, um die NetApp -Konsole zu verwenden. Es fallen nur dann Kosten an, wenn Sie Konsolenagenten in Ihrer Cloud bereitstellen müssen, um die Konnektivität zu Ihren Speichersystemen oder NetApp -Datendiensten sicherzustellen. Einige NetApp -Datendienste, auf die über die Konsole zugegriffen werden kann, sind jedoch lizenz- oder abonnementbasiert.

Erfahren Sie mehr über die "NetApp Konsole" .

Unterstützte ONTAP -Systeme

Sie können das ONTAP Update mithilfe von Software-Updates nur abschließen, wenn Sie ONTAP 9.10 oder eine spätere Version verwenden.

Die folgenden Informationen beschreiben den Software-Update-Prozess für verschiedene ONTAP Versionen:

Aktuelle ONTAP -Version	Aktualisierungsvorgang
9.12 und höher	Alle Schritte des ONTAP Updates erfolgen innerhalb der Konsole.
9,10 bis 9,12	Die Vorbereitung für das ONTAP -Update erfolgt auf den Bildschirmen für Software-Updates. Sie werden zum System Manager weitergeleitet, um das eigentliche ONTAP Update durchzuführen. Um alle Schritte des ONTAP Updates in der Konsole auszuführen, müssen Sie"Richten Sie einen Konsolenagenten ein" .

Aktuelle ONTAP -Version	Aktualisierungsvorgang
9,8 bis 9,10	Die Vorbereitung für das ONTAP -Update erfolgt auf den Bildschirmen für Software-Updates. Sie werden zum System Manager weitergeleitet, um das eigentliche ONTAP Update durchzuführen.
Unter 9,7	Für diesen Cluster wird kein automatisiertes ONTAP Update unterstützt. Sie müssen ONTAP manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter "Aktualisieren Sie Ihre Speichersysteme manuell" .

Vorteile der Verwendung von Software-Updates

Durch die Aktualisierung Ihres ONTAP Speichersystems können Sie die Leistung, Sicherheit und Funktionalität Ihres Speichersystems verbessern.

Zu den Vorteilen der Aktualisierung Ihres ONTAP Speichersystems gehören:

- Sie können auf die neuesten Funktionen und Verbesserungen von ONTAP zugreifen, z. B. neue Protokolle, Datendienste und Cloud-Integrationsoptionen.
- Sie können alle Fehler oder Schwachstellen beheben, die die Stabilität, Zuverlässigkeit oder Sicherheit Ihres Systems beeinträchtigen könnten.
- Sie können die Leistung und Effizienz Ihres Systems optimieren, indem Sie die neuesten Patches und Verbesserungen anwenden.
- Sie können die Kompatibilität und Interoperabilität mit anderen NetApp -Produkten, Anwendungen von Drittanbietern und Cloud-Anbietern sicherstellen.
- Sie profitieren vom fortlaufenden Support und der Wartung, die NetApp für die neuesten ONTAP OS-Versionen bereitstellt.

Kosten

NetApp berechnet Ihnen keine Gebühren für die Nutzung von Software-Updates.

Bereiten Sie sich auf die Aktualisierung von ONTAP mithilfe von Software-Updates vor

Sie sollten die Voraussetzungen und Anforderungen überprüfen, bevor Sie mit Ihrem ONTAP Update fortfahren. Mithilfe von Software-Updates können Sie die Bereitschaft Ihres Systems, Ihrer Anmeldung, Ihres Netzwerkzugriffs und Ihres Webbrowsers überprüfen.

Erforderliche NetApp Konsolenrolle:

Organisationsadministrator, Ordner- oder Projektadministrator, Speicheradministrator, Speicherbetrachter oder Systemintegritätsspezialist."Informieren Sie sich über Konsolenzugriffsrollen."

Um Software-Updates nutzen zu können, sollten Sie sicherstellen, dass Ihr System alle Voraussetzungen erfüllt.

- In der Konsole wird ein System eingerichtet.

- Während der Durchführung der Softwareaktualisierung stehen Administratoranmeldeinformationen für den gewünschten Cluster zur Verfügung.
- Alle Knoten im Cluster senden AutoSupport Daten.
- Alle Knoten sollten auf ONTAP 9.10 oder einer späteren Version laufen.
- Knoten sollten sich nicht in einer MetroCluster -Konfiguration befinden.

Schnellstart zum Aktualisieren von ONTAP mithilfe von Softwareupdates

Hier finden Sie eine Übersicht über die erforderlichen Schritte für einen schnellen Einstieg in die Softwareaktualisierung. Über die Links in den einzelnen Schritten gelangen Sie zu einer Seite mit weiteren Einzelheiten.

1 Überprüfen der Voraussetzungen

"Stellen Sie sicher, dass Ihr System diese Anforderungen erfüllt" .

2 Aktualisieren Sie Ihr ONTAP -Speichersystem

Sie sollten alle Aufgaben abschließen, um das ONTAP Speichersystem zu aktualisieren.

- "Identifizieren der ONTAP Zielversion" .
- "Blocker beheben und bestätigen" .
- "Vollständige Updates des ONTAP -Speichersystems" .

3 Wie geht es weiter?

Nachdem Sie das ONTAP Speichersystem aktualisiert haben, können Sie als Nächstes Folgendes tun.

"Überprüfen Sie den Status des ONTAP -Speichersystem-Updates" .

Zugriff auf Software-Updates

Um auf Software-Updates zuzugreifen, müssen Sie sich bei der NetApp Konsole anmelden.

Melden Sie sich mit Ihren Anmeldeinformationen für die NetApp Support-Site an oder registrieren Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort. "Erfahren Sie mehr über die Anmeldung" .

Schritte

1. Öffnen Sie einen Webbrowser und gehen Sie zu"Konsole" .

   Die Konsole zeigt die Anmeldeseite an.

2. Melden Sie sich bei der Konsole an.
3. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste der Konsole „Integrität > Software-Updates“ aus.

Häufig gestellte Fragen zu Software-Updates

Wenn Sie mehr über Software-Updates erfahren möchten oder Hilfe bei der Fehlerbehebung benötigen, können Sie diese Fragen durchgehen, um eine schnelle Antwort zu erhalten.

Wie lautet die URL für Software-Updates?

Geben Sie als URL in einem Browser Folgendes ein: "https://console.netapp.com/" um auf die NetApp Konsole zuzugreifen.

Benötigen Sie eine Lizenz, um Software-Updates zu nutzen?

Eine NetApp -Lizenzdatei (NLF) ist nicht erforderlich.

Warum kann ich den Cluster auch nach der Aktualisierung der ONTAP -Version des Clusters nicht auf der Registerkarte „Verlauf“ anzeigen?

Es dauert 2 bis 3 Stunden, bis der Cluster auf der Registerkarte „Verlauf“ angezeigt wird. Sobald die ONTAP -Version des Clusters aktualisiert ist, wird AutoSupport generiert. Die Verarbeitung der AutoSupport -Daten und die Anzeige der neuesten ONTAP Version dauert 2 bis 3 Stunden.

Warum wird mir im Dashboard für Softwareupdates die ältere Version von ONTAP angezeigt, selbst nachdem ich die ONTAP -Version des Clusters aktualisiert habe?

Es dauert 2 bis 3 Stunden, bis der Cluster auf der Registerkarte „Verlauf“ angezeigt wird. Sobald die ONTAP -Version des Clusters aktualisiert ist, wird AutoSupport generiert. Die Verarbeitung der AutoSupport -Daten und die Anzeige der neuesten ONTAP Version dauert 2 bis 3 Stunden.

Warum werden mir für unterschiedliche Updates unterschiedliche Bildschirme angezeigt?

Dies liegt an der aktuellen ONTAP -Version und der Nichtverfügbarkeit eines Konsolenagenten für Cluster. Ein Konsolenagent führt das ONTAP Update innerhalb der Konsole durch und erfordert nicht, dass Sie die Konsole für ein Update verlassen. Wenn Sie keinen Konsolenagenten haben, werden Sie zum System Manager umgeleitet und müssen die Anmeldeinformationen des ONTAP Clusters erneut eingeben. Informationen zum ONTAP -Aktualisierungsprozess für verschiedene ONTAP-Versionen finden Sie unter"Unterstützte ONTAP -Systeme" .

Was benötige ich, um Cluster zu erkennen?

Um ein ONTAP Update für Ihren gewünschten Cluster durchzuführen, benötigen Sie die ONTAP Cluster-IP und die Administratoranmeldeinformationen für die Verbindung mit dem Cluster. Im Rahmen der Clustererkennung müssen Sie diese Details angeben, damit das ONTAP Update automatisch ausgeführt werden kann.

Sie müssen außerdem über eine der folgenden Zugriffsrollen verfügen: Org-Administrator, Ordner- oder Projektadministrator oder Speicheradministrator.

Verwenden Sie Software-Updates

Vergleichen Sie ONTAP -Versionen, um die Vorteile und Risiken der Verwendung von Software-Updates zu verstehen

Es ist sehr wichtig, die mit der ONTAP Zielversion verbundenen Vorteile und Risiken zu vergleichen und zu verstehen, bevor Sie die ONTAP -Version für das Speichersystem aktualisieren.

Sie können die Zielversion auswählen und sie mit der aktuellen Version vergleichen, um die Vorteile einer Aktualisierung auf die spezifische Version von ONTAP zu verstehen. Sie können auch die Risiken sehen, die behoben werden, und die neuen Risiken (falls vorhanden), die beim Update auf die bestimmte Version von ONTAP entstehen.

> Sie können diese Funktion nur verwenden, wenn Sie ONTAP 9.10 oder eine spätere Version ausführen.

Schritte

1. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste der Konsole **Health** > **Software-Updates** aus.

   Die Liste der Cluster, die ein Software-Update benötigen, wird angezeigt. Sie können entweder auf die empfohlene Zielversion aktualisieren oder eine andere Version auswählen.

Wenn du…	Machen Sie Folgendes…
Möchten Sie auf die empfohlene Version aktualisieren	1. Klicken Sie in der Spalte **Zielversion** auf **Versionen vergleichen**, um die Funktionsvorteile und Risiken einer Aktualisierung auf die empfohlene ONTAP Version anzuzeigen. 2. Wählen Sie Informationen zu den Risiken aus, die gelöst werden, zu den Risiken, die weiterhin bestehen bleiben, und zu den neuen Risiken, die nach dem Update eingeführt werden, und zeigen Sie diese an. 3. Klicken Sie optional auf **Updateplan herunterladen**, um eine Kopie des Updateplans herunterzuladen. 4. Klicken Sie auf **Update starten**, um den Aktualisierungsvorgang zu starten.

Wenn du…	Machen Sie Folgendes…
Möchten Sie eine andere Version wählen	1. Klicken Sie in der Spalte **Zielversion** auf das Dropdown-Menü und wählen Sie **Andere Versionen auswählen**. 2. Wählen Sie die Version aus, um die Vorteile und Risiken der Funktion anzuzeigen. 3. Wählen Sie Informationen zu den Risiken aus, die gelöst werden, zu den Risiken, die weiterhin bestehen bleiben, und zu den neuen Risiken, die nach dem Update eingeführt werden, und zeigen Sie diese an. 4. Klicken Sie optional auf **Updateplan herunterladen**, um eine Kopie des Updateplans herunterzuladen. 5. Wählen Sie **Update starten**, um den Aktualisierungsvorgang zu starten.

Beheben Sie alle Blocker mithilfe von Software-Updates vor einem ONTAP -Upgrade

Nachdem Sie die ONTAP Zielversion für Ihr ONTAP Speichersystem identifiziert haben, sollten Sie alle Blocker beheben und bestätigen und die Warnungen überprüfen, bevor Sie das ONTAP -Speichersystem aktualisieren.

Sie müssen alle Blocker beheben und bestätigen, bevor Sie die Software aktualisieren.

Schritte

1. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste der Konsole **Health** > **Software-Updates** aus.

   Die Konsole zeigt die Liste der Cluster an, die ein Software-Update erfordern.

2. Identifizieren Sie die ONTAP Zielversion für Ihr Speichersystem. Informationen zum Identifizieren der ONTAP Zielversion finden Sie unter"Vergleichen Sie ONTAP -Versionen, um die Vorteile und Risiken der Verwendung von Software-Updates zu verstehen" .
3. Nachdem Sie sich für die ONTAP Zielversion entschieden haben, wählen Sie **Für Update vorbereiten**, um den Update-Vorgang zu starten.

   Die Liste der Blocker und Warnungen wird angezeigt.

4. Wählen Sie den Blocker aus, um die Anweisungen zum Beheben des Blockers anzuzeigen.
5. Führen Sie die angegebenen Schritte manuell aus, um den Blocker zu beheben.
6. Wählen Sie die behobenen Blocker aus und wählen Sie **Auswahl bestätigen**, um zu bestätigen, dass die Blocker behoben wurden.

   Sie müssen alle Blockierer beheben und bestätigen, um mit der Aktualisierung fortzufahren.

1. Wählen Sie die Registerkarte **Warnungen**, um die Warnungen zu überprüfen, bevor Sie mit der

Softwareaktualisierung fortfahren.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Bestätigen**, um die behobenen Blocker anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Mit der Aktualisierung fortfahren**, um mit dem Aktualisierungsvorgang fortzufahren.

Starten Sie das ONTAP -Update mithilfe von Software-Updates

Nachdem Sie die ONTAP Zielversion identifiziert und alle Blocker behoben und bestätigt haben, können Sie nun mit der Aktualisierung Ihres ONTAP Speichersystems beginnen.

Schritte

1. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste der Konsole **Health** > **Software-Updates** aus.

   Die Liste der Cluster, die ein Software-Update benötigen, wird angezeigt.

2. Identifizieren Sie die ONTAP Zielversion für Ihr Speichersystem. Informationen zum Identifizieren der ONTAP Zielversion finden Sie unter"Vergleichen Sie ONTAP -Versionen, um die Vorteile und Risiken der Verwendung von Software-Updates zu verstehen" .
3. Beheben und bestätigen Sie die ONTAP -Blocker. Informationen zum Beheben von Blockern finden Sie unter"Beheben Sie alle Blocker mithilfe von Software-Updates vor einem ONTAP -Upgrade" .
4. Lesen und akzeptieren Sie die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung.

   Warten Sie, bis das ONTAP Image abgerufen wurde.

5. Klicken Sie auf **Update installieren**, um den Aktualisierungsvorgang abzuschließen.

Überprüfen Sie den Status des ONTAP -Speichersystem -Updates

Sie können Software-Updates verwenden, um den Status des ONTAP -Updates zu validieren.

Schritte

1. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste der Konsole **Health** > **Software-Updates** aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verlauf**, um den Status des ONTAP Updates anzuzeigen.

Es dauert 2 bis 3 Stunden, bis der Cluster auf der Registerkarte „Verlauf“ angezeigt wird.

Wissen und Unterstützung

Für Support registrieren

Um technischen Support speziell für BlueXP und seine Speicherlösungen und -dienste zu erhalten, ist eine Support-Registrierung erforderlich. Eine Support-Registrierung ist auch erforderlich, um wichtige Workflows für Cloud Volumes ONTAP Systeme zu aktivieren.

Durch die Registrierung für den Support wird kein NetApp Support für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters aktiviert. Technischen Support für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters, seine Infrastruktur oder eine Lösung, die den Dienst nutzt, erhalten Sie unter „Hilfe erhalten“ in der BlueXP -Dokumentation für das jeweilige Produkt.

- "Amazon FSx für ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

Übersicht zur Support-Registrierung

Zur Aktivierung des Supportanspruchs stehen zwei Registrierungsformen zur Verfügung:

- Registrieren Sie die Seriennummer Ihres BlueXP Kontos (Ihre 20-stellige Seriennummer 960xxxxxxxxx, die Sie auf der Support-Ressourcenseite in BlueXP finden).

  Dies dient als Ihre einzige Support-Abonnement-ID für alle Dienste innerhalb von BlueXP. Jedes Support-Abonnement auf BlueXP -Kontoebene muss registriert werden.

- Registrieren Sie die mit einem Abonnement verknüpften Cloud Volumes ONTAP Seriennummern im Marktplatz Ihres Cloud-Anbieters (dies sind 20-stellige 909201xxxxxxxx-Seriennummern).

  Diese Seriennummern werden allgemein als *PAYGO-Seriennummern* bezeichnet und von BlueXP zum Zeitpunkt der Bereitstellung von Cloud Volumes ONTAP generiert.

Durch die Registrierung beider Seriennummerntypen werden Funktionen wie das Öffnen von Support-Tickets und die automatische Fallgenerierung ermöglicht. Die Registrierung wird abgeschlossen, indem Sie wie unten beschrieben NetApp Support Site (NSS)-Konten zu BlueXP hinzufügen.

Registrieren Sie BlueXP für NetApp Support

Um sich für den Support zu registrieren und den Supportanspruch zu aktivieren, muss ein Benutzer in Ihrer BlueXP -Organisation (oder Ihrem Konto) ein NetApp Support Site-Konto mit seinem BlueXP Login verknüpfen. Wie Sie sich für den NetApp Support registrieren, hängt davon ab, ob Sie bereits über ein NetApp Support Site (NSS)-Konto verfügen.

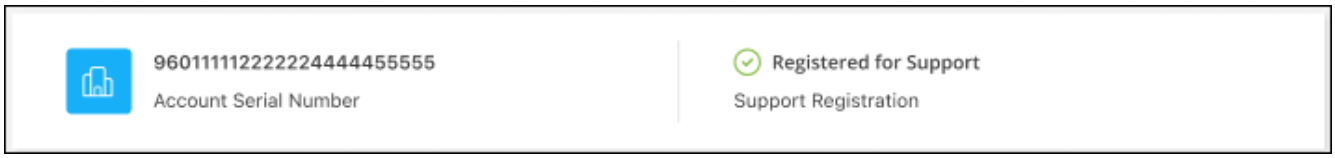
Bestandskunde mit NSS-Konto

Wenn Sie NetApp -Kunde mit einem NSS-Konto sind, müssen Sie sich lediglich für den Support über BlueXP registrieren.

Schritte

1. Wählen Sie oben rechts in der BlueXP Konsole das Symbol „Einstellungen“ und dann „Anmeldeinformationen“ aus.
2. Wählen Sie **Benutzeranmeldeinformationen**.
3. Wählen Sie **NSS-Anmeldeinformationen hinzufügen** und folgen Sie der Authentifizierungsaufforderung der NetApp Support Site (NSS).
4. Um zu bestätigen, dass der Registrierungsvorgang erfolgreich war, wählen Sie das Hilfesymbol und dann **Support**.

   Auf der Seite **Ressourcen** sollte angezeigt werden, dass Ihre BlueXP -Organisation für den Support registriert ist.

   Beachten Sie, dass anderen BlueXP Benutzern dieser Support-Registrierungsstatus nicht angezeigt wird, wenn sie ihrem BlueXP Login kein NetApp -Support-Site-Konto zugeordnet haben. Dies bedeutet jedoch nicht, dass Ihre BlueXP -Organisation nicht für den Support registriert ist. Sofern ein Benutzer in der Organisation diese Schritte befolgt hat, ist Ihre Organisation registriert.

Bestandskunde, aber kein NSS-Konto

Wenn Sie bereits NetApp -Kunde mit vorhandenen Lizenzen und Seriennummern, aber *keinem* NSS-Konto sind, müssen Sie ein NSS-Konto erstellen und es mit Ihrem BlueXP Login verknüpfen.

Schritte

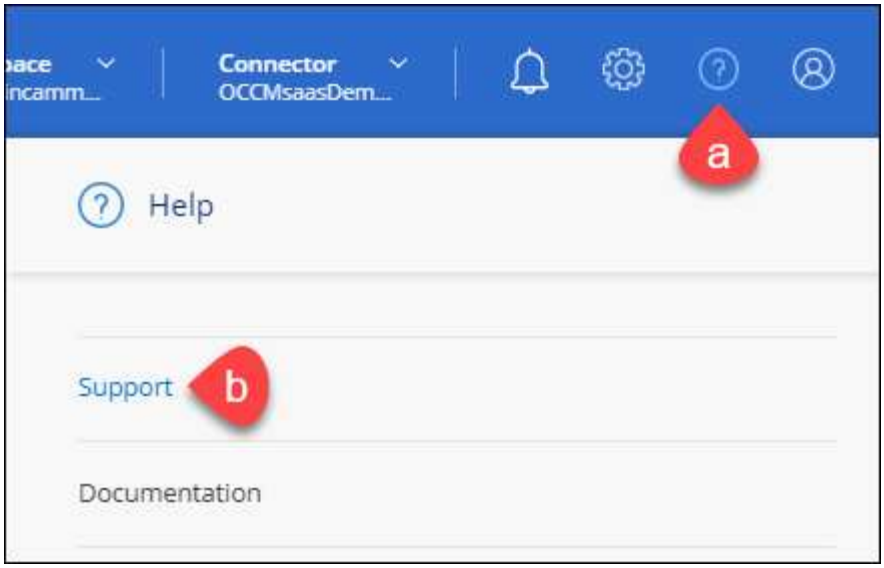
1. Erstellen Sie ein NetApp Support Site-Konto, indem Sie das "Registrierungsformular für Benutzer der NetApp Support-Site"
   a. Achten Sie darauf, die entsprechende Benutzerebene auszuwählen, in der Regel „NetApp -Kunde/Endbenutzer“.
   b. Denken Sie daran, die Seriennummer des BlueXP -Kontos (960xxxx) zu kopieren, die oben für das Feld „Seriennummer“ verwendet wurde. Dies beschleunigt die Kontobearbeitung.
2. Verknüpfen Sie Ihr neues NSS-Konto mit Ihrem BlueXP -Login, indem Sie die folgenden Schritte ausführenBestandskunde mit NSS-Konto .

Ganz neu bei NetApp

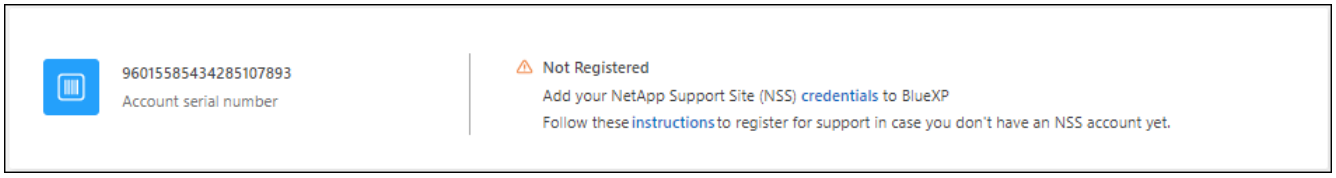
Wenn Sie NetApp noch nicht kennen und kein NSS-Konto haben, befolgen Sie die nachstehenden Schritte.

Schritte

1. Wählen Sie oben rechts in der BlueXP Konsole das Hilfesymbol und dann **Support** aus.



2. Suchen Sie auf der Support-Registrierungsseite nach der Seriennummer Ihrer Konto-ID.



3. Navigieren Sie zu "Support-Registrierungssite von NetApp" und wählen Sie **Ich bin kein registrierter NetApp Kunde**.
4. Füllen Sie die Pflichtfelder (mit roten Sternchen gekennzeichnet) aus.
5. Wählen Sie im Feld **Produktlinie Cloud Manager** und dann Ihren entsprechenden Abrechnungsanbieter aus.
6. Kopieren Sie die Seriennummer Ihres Kontos aus Schritt 2 oben, schließen Sie die Sicherheitsüberprüfung ab und bestätigen Sie anschließend, dass Sie die globale Datenschutzrichtlinie von NetApp gelesen haben.

   Um diese sichere Transaktion abzuschließen, wird umgehend eine E-Mail an das angegebene Postfach gesendet. Überprüfen Sie unbedingt Ihren Spam-Ordner, wenn die Bestätigungs-E-Mail nicht innerhalb weniger Minuten eintrifft.

7. Bestätigen Sie die Aktion in der E-Mail.

   Durch die Bestätigung wird Ihre Anfrage an NetApp übermittelt und es wird empfohlen, dass Sie ein NetApp Support Site-Konto erstellen.

8. Erstellen Sie ein NetApp Support Site-Konto, indem Sie das "Registrierungsformular für Benutzer der NetApp Support-Site"
   a. Achten Sie darauf, die entsprechende Benutzerebene auszuwählen, in der Regel „NetApp -Kunde/Endbenutzer“.
   b. Denken Sie daran, die oben für das Seriennummernfeld verwendete Kontoseriennummer (960xxxx) zu kopieren. Dadurch wird die Bearbeitung beschleunigt.

Nach Abschluss

NetApp sollte sich während dieses Vorgangs mit Ihnen in Verbindung setzen. Dies ist eine einmalige

Onboarding-Übung für neue Benutzer.

Sobald Sie über Ihr NetApp Support Site-Konto verfügen, verknüpfen Sie das Konto mit Ihrem BlueXP -Login, indem Sie die folgenden Schritte ausführenBestandskunde mit NSS-Konto .

NSS-Anmeldeinformationen für Cloud Volumes ONTAP Support zuordnen

Die Verknüpfung der Anmeldeinformationen der NetApp Support Site mit Ihrer BlueXP -Organisation ist erforderlich, um die folgenden wichtigen Workflows für Cloud Volumes ONTAP zu aktivieren:

- Registrieren von Pay-as-you-go Cloud Volumes ONTAP Systemen für den Support

  Die Angabe Ihres NSS-Kontos ist erforderlich, um den Support für Ihr System zu aktivieren und Zugriff auf die technischen Supportressourcen von NetApp zu erhalten.

- Bereitstellen von Cloud Volumes ONTAP mit eigener Lizenz (BYOL)

  Die Angabe Ihres NSS-Kontos ist erforderlich, damit BlueXP Ihren Lizenzschlüssel hochladen und das Abonnement für die von Ihnen erworbene Laufzeit aktivieren kann. Hierzu gehören automatische Updates bei Laufzeitverlängerungen.

- Aktualisieren der Cloud Volumes ONTAP -Software auf die neueste Version

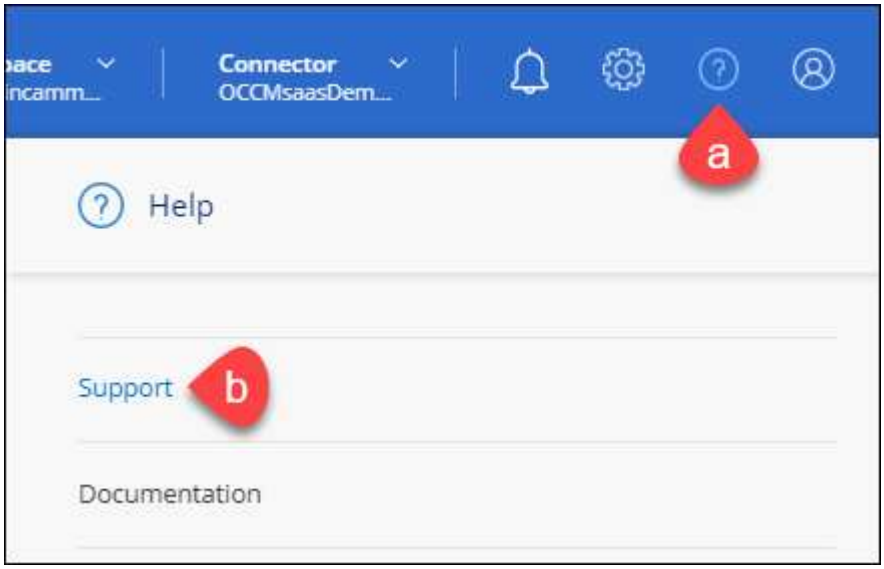
Das Verknüpfen von NSS-Anmeldeinformationen mit Ihrer BlueXP Organisation unterscheidet sich vom Verknüpfen des NSS-Kontos mit einer BlueXP Benutzeranmeldung.

Diese NSS-Anmeldeinformationen sind mit Ihrer spezifischen BlueXP -Organisations-ID verknüpft. Benutzer, die zur BlueXP -Organisation gehören, können über **Support > NSS-Verwaltung** auf diese Anmeldeinformationen zugreifen.

- Wenn Sie über ein Konto auf Kundenebene verfügen, können Sie ein oder mehrere NSS-Konten hinzufügen.
- Wenn Sie über ein Partner- oder Reseller-Konto verfügen, können Sie ein oder mehrere NSS-Konten hinzufügen, diese können jedoch nicht zusammen mit Konten auf Kundenebene hinzugefügt werden.

Schritte

1. Wählen Sie oben rechts in der BlueXP Konsole das Hilfesymbol und dann **Support** aus.



2. Wählen Sie **NSS-Verwaltung > NSS-Konto hinzufügen**.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Weiter**, um zu einer Microsoft-Anmeldeseite weitergeleitet zu werden.

   NetApp verwendet Microsoft Entra ID als Identitätsanbieter für Authentifizierungsdienste speziell für Support und Lizenzierung.

4. Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihre bei der NetApp Support Site registrierte E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein, um den Authentifizierungsprozess durchzuführen.

   Diese Aktionen ermöglichen BlueXP , Ihr NSS-Konto für Dinge wie Lizenzdownloads, Überprüfung von Software-Upgrades und zukünftige Support-Registrierungen zu verwenden.

   Beachten Sie Folgendes:

   - Das NSS-Konto muss ein Konto auf Kundenebene sein (kein Gast- oder temporäres Konto). Sie können mehrere NSS-Konten auf Kundenebene haben.
   - Es kann nur ein NSS-Konto geben, wenn es sich bei diesem Konto um ein Konto auf Partnerebene handelt. Wenn Sie versuchen, NSS-Konten auf Kundenebene hinzuzufügen und ein Konto auf Partnerebene vorhanden ist, erhalten Sie die folgende Fehlermeldung:

     „Der NSS-Kundentyp ist für dieses Konto nicht zulässig, da bereits NSS-Benutzer eines anderen Typs vorhanden sind.“

   Dasselbe gilt, wenn Sie bereits über NSS-Konten auf Kundenebene verfügen und versuchen, ein Konto auf Partnerebene hinzuzufügen.

   - Nach erfolgreicher Anmeldung speichert NetApp den NSS-Benutzernamen.

     Dies ist eine vom System generierte ID, die Ihrer E-Mail-Adresse zugeordnet ist. Auf der Seite **NSS-Verwaltung** können Sie Ihre E-Mail-Adresse aus dem ••• Speisekarte.

   - Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen aktualisieren müssen, gibt es auch die Option **Anmeldeinformationen aktualisieren** im ••• Speisekarte.

     Bei Verwendung dieser Option werden Sie aufgefordert, sich erneut anzumelden. Beachten Sie, dass das Token für diese Konten nach 90 Tagen abläuft. Sie werden durch eine entsprechende Benachrichtigung darauf aufmerksam gemacht.

Hilfe erhalten

NetApp bietet Support für BlueXP und seine Cloud-Services auf vielfältige Weise. Umfangreiche kostenlose Self-Support-Optionen stehen Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung, darunter Knowledgebase-Artikel und ein Community-Forum. Ihre Support-Registrierung beinhaltet technischen Remote-Support per Web-Ticketing.

Erhalten Sie Unterstützung für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters

Technischen Support für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters, seine Infrastruktur oder eine Lösung, die den Dienst nutzt, erhalten Sie unter „Hilfe erhalten“ in der BlueXP -Dokumentation für das jeweilige Produkt.

- "Amazon FSx für ONTAP"

- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

Um technischen Support speziell für BlueXP und seine Speicherlösungen und -dienste zu erhalten, verwenden Sie die unten beschriebenen Supportoptionen.

Nutzen Sie Möglichkeiten zur Selbsthilfe

Diese Optionen stehen Ihnen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche kostenlos zur Verfügung:

- Dokumentation

  Die BlueXP -Dokumentation, die Sie gerade anzeigen.

- "Wissensdatenbank"

  Durchsuchen Sie die BlueXP Wissensdatenbank nach hilfreichen Artikeln zur Problembehebung.

- "Gemeinschaften"

  Treten Sie der BlueXP Community bei, um laufende Diskussionen zu verfolgen oder neue zu starten.

Erstellen Sie einen Fall mit dem NetApp Support

Zusätzlich zu den oben genannten Self-Support-Optionen können Sie nach der Aktivierung des Supports mit einem NetApp -Support-Spezialisten zusammenarbeiten, um alle Probleme zu lösen.

Bevor Sie beginnen

- Um die Funktion **Fall erstellen** zu verwenden, müssen Sie zunächst Ihre Anmeldeinformationen für die NetApp -Support-Site mit Ihrem BlueXP Login verknüpfen. "Erfahren Sie, wie Sie die mit Ihrem BlueXP Login verknüpften Anmeldeinformationen verwalten" .
- Wenn Sie einen Fall für ein ONTAP -System mit einer Seriennummer eröffnen, muss Ihr NSS-Konto mit der Seriennummer für dieses System verknüpft sein.

Schritte

1. Wählen Sie in BlueXP*Hilfe > Support*.
2. Wählen Sie auf der Seite **Ressourcen** unter „Technischer Support“ eine der verfügbaren Optionen aus:

   a. Wählen Sie **Rufen Sie uns an**, wenn Sie mit jemandem telefonieren möchten. Sie werden zu einer Seite auf netapp.com weitergeleitet, auf der die Telefonnummern aufgeführt sind, die Sie anrufen können.

   b. Wählen Sie **Fall erstellen**, um ein Ticket bei einem NetApp -Support-Spezialisten zu öffnen:

      - **Dienst**: Wählen Sie den Dienst aus, mit dem das Problem verknüpft ist. Beispielsweise BlueXP , wenn es sich um ein spezielles technisches Supportproblem mit Arbeitsabläufen oder Funktionen innerhalb des Dienstes handelt.
      - **Arbeitsumgebung**: Wählen Sie, falls für den Speicher zutreffend, * Cloud Volumes ONTAP* oder **On-Prem** und dann die zugehörige Arbeitsumgebung aus.

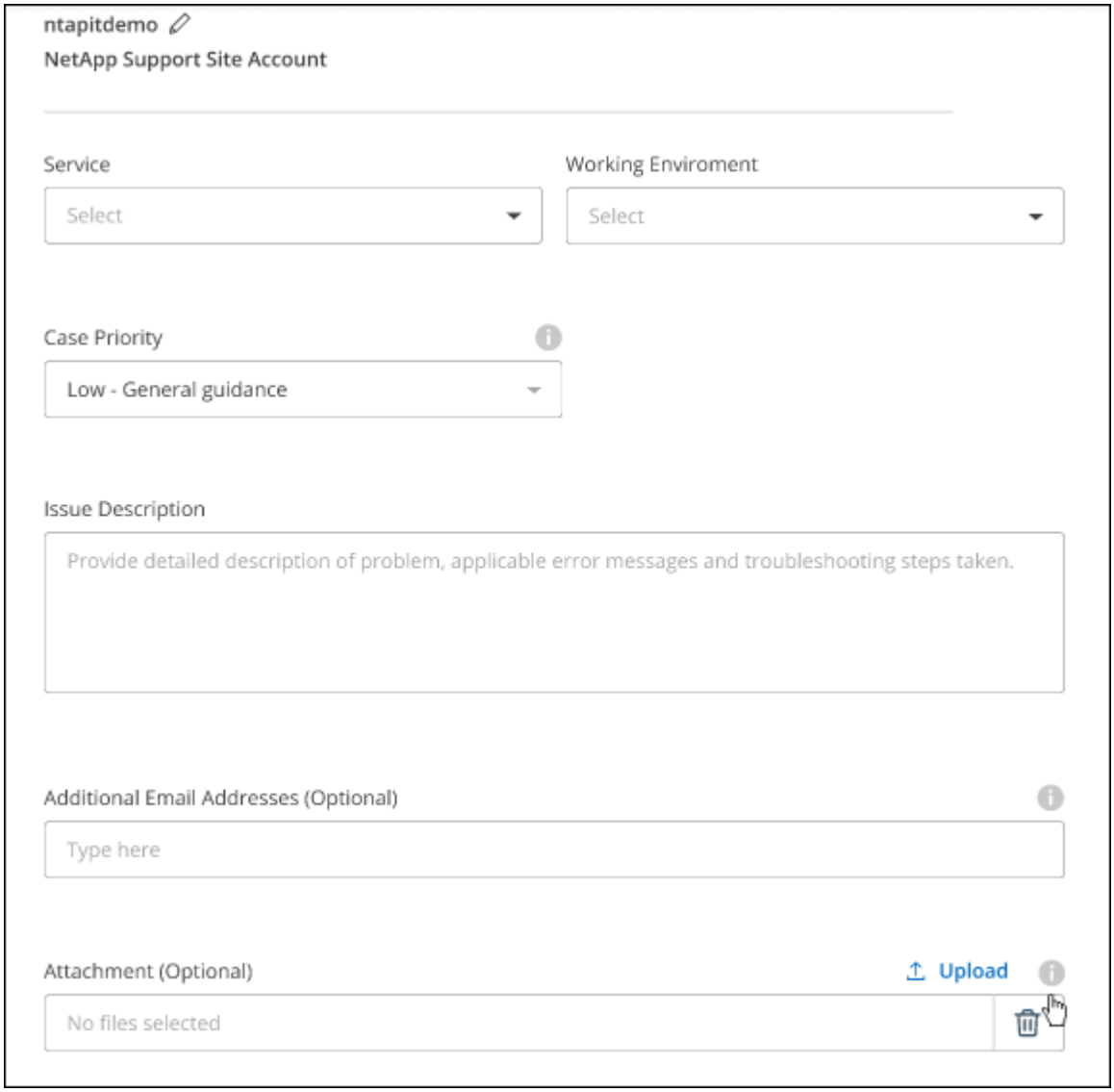
        Die Liste der Arbeitsumgebungen liegt im Rahmen der BlueXP -Organisation (oder des Kontos), des Projekts (oder Arbeitsbereichs) und des Connectors, den Sie im oberen Banner des Dienstes ausgewählt haben.

- **Fallpriorität**: Wählen Sie die Priorität für den Fall. Sie kann „Niedrig“, „Mittel“, „Hoch“ oder „Kritisch“ sein.

  Um weitere Einzelheiten zu diesen Prioritäten zu erfahren, bewegen Sie die Maus über das Informationssymbol neben dem Feldnamen.

- **Problembeschreibung**: Geben Sie eine detaillierte Beschreibung Ihres Problems an, einschließlich aller zutreffenden Fehlermeldungen oder Schritte zur Fehlerbehebung, die Sie durchgeführt haben.
- **Zusätzliche E-Mail-Adressen**: Geben Sie zusätzliche E-Mail-Adressen ein, wenn Sie jemand anderen auf dieses Problem aufmerksam machen möchten.
- **Anhang (optional)**: Laden Sie bis zu fünf Anhänge hoch, einen nach dem anderen.

  Anhänge sind auf 25 MB pro Datei begrenzt. Die folgenden Dateierweiterungen werden unterstützt: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx und csv.



Nach Abschluss

Ein Popup mit Ihrer Support-Fallnummer wird angezeigt. Ein NetApp -Support-Spezialist wird Ihren Fall prüfen und sich in Kürze bei Ihnen melden.

Um einen Verlauf Ihrer Supportfälle anzuzeigen, können Sie **Einstellungen > Zeitleiste** auswählen und nach Aktionen mit der Bezeichnung „Supportfall erstellen“ suchen. Über eine Schaltfläche ganz rechts können Sie die Aktion erweitern, um Details anzuzeigen.

Beim Versuch, einen Fall zu erstellen, kann es sein, dass die folgende Fehlermeldung angezeigt wird:

„Sie sind nicht berechtigt, einen Fall für den ausgewählten Dienst zu erstellen.“

Dieser Fehler könnte bedeuten, dass das NSS-Konto und das damit verknüpfte Unternehmen nicht dasselbe Unternehmen sind, für das die Seriennummer des BlueXP Kontos gilt (d. h. 960xxxx) oder die Seriennummer der Arbeitsumgebung. Sie können auf eine der folgenden Arten Hilfe anfordern:

- Verwenden Sie den Chat im Produkt
- Senden Sie einen nicht-technischen Fall an https://mysupport.netapp.com/site/help

Verwalten Sie Ihre Supportfälle (Vorschau)

Sie können aktive und gelöste Supportfälle direkt von BlueXP aus anzeigen und verwalten. Sie können die mit Ihrem NSS-Konto und Ihrem Unternehmen verknüpften Fälle verwalten.

Das Fallmanagement ist als Vorschau verfügbar. Wir planen, dieses Erlebnis zu verfeinern und in kommenden Versionen Verbesserungen hinzuzufügen. Bitte senden Sie uns Feedback über den Chat im Produkt.

Beachten Sie Folgendes:

- Das Fallmanagement-Dashboard oben auf der Seite bietet zwei Ansichten:
  - Die Ansicht links zeigt die Gesamtzahl der Fälle, die in den letzten drei Monaten von dem von Ihnen angegebenen NSS-Benutzerkonto eröffnet wurden.
  - Die Ansicht rechts zeigt die Gesamtzahl der in den letzten drei Monaten auf Unternehmensebene eröffneten Fälle basierend auf Ihrem NSS-Benutzerkonto.

  Die Ergebnisse in der Tabelle spiegeln die Fälle wider, die mit der von Ihnen ausgewählten Ansicht in Zusammenhang stehen.

- Sie können interessante Spalten hinzufügen oder entfernen und den Inhalt von Spalten wie „Priorität“ und „Status“ filtern. Andere Spalten bieten lediglich Sortierfunktionen.

  Weitere Einzelheiten finden Sie in den folgenden Schritten.

- Auf Einzelfallebene bieten wir die Möglichkeit, Fallnotizen zu aktualisieren oder einen Fall zu schließen, der sich noch nicht im Status „Abgeschlossen“ oder „Ausstehend abgeschlossen“ befindet.

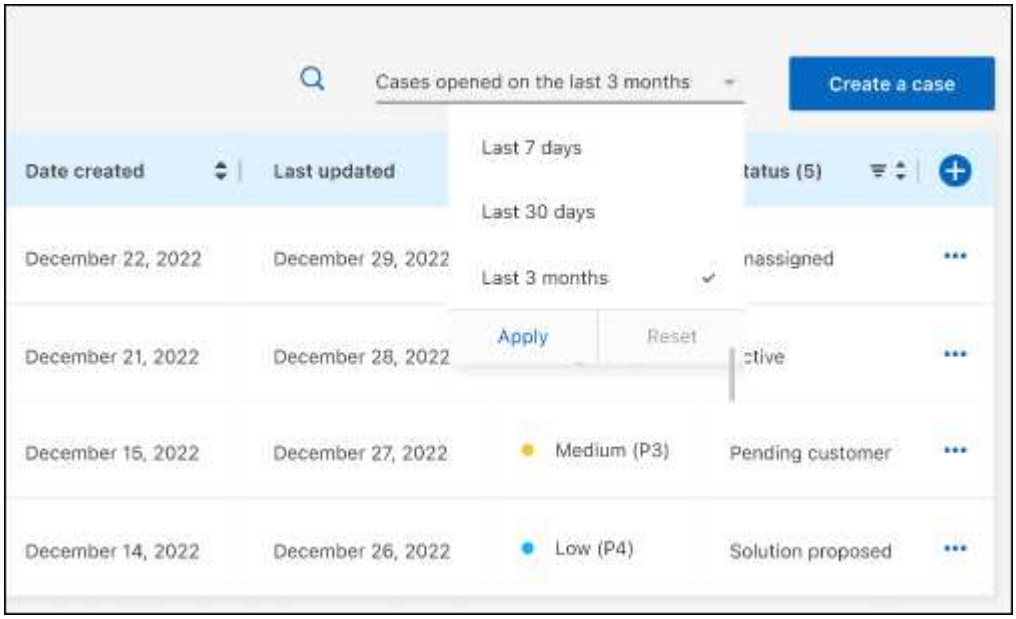
Schritte

1. Wählen Sie in BlueXP*Hilfe > Support*.
2. Wählen Sie **Fallmanagement** und fügen Sie Ihr NSS-Konto zu BlueXP hinzu, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

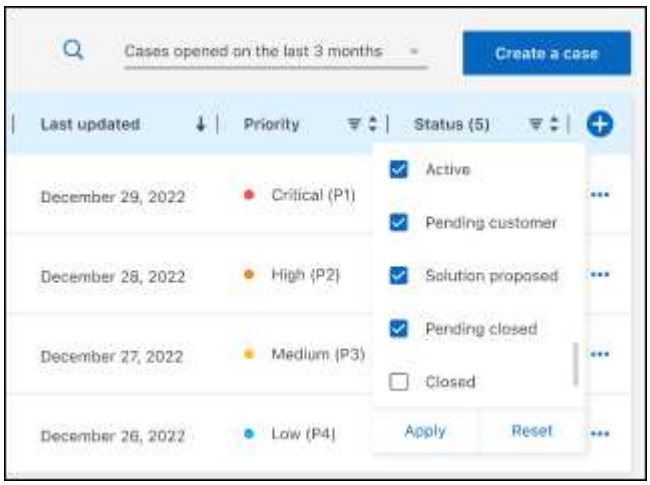
   Auf der Seite **Fallverwaltung** werden offene Fälle angezeigt, die sich auf das NSS-Konto beziehen, das mit Ihrem BlueXP -Benutzerkonto verknüpft ist. Dies ist dasselbe NSS-Konto, das oben auf der **NSS-Verwaltungsseite** angezeigt wird.

3. Ändern Sie optional die in der Tabelle angezeigten Informationen:

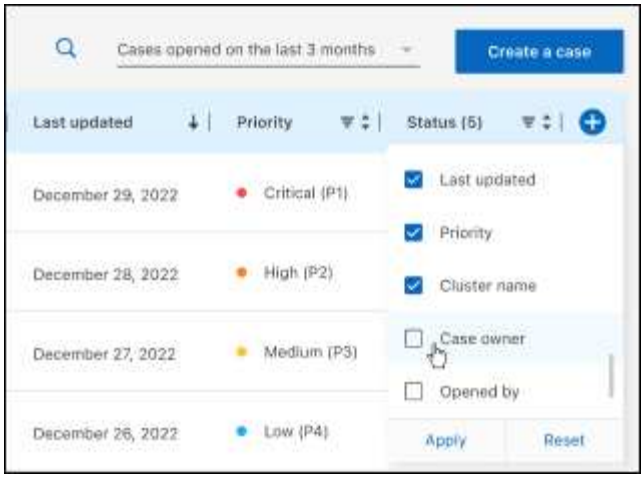
- Wählen Sie unter **Fälle der Organisation** die Option **Anzeigen** aus, um alle mit Ihrem Unternehmen verknüpften Fälle anzuzeigen.
- Ändern Sie den Datumsbereich, indem Sie einen genauen Datumsbereich oder einen anderen Zeitrahmen auswählen.



- Filtern Sie den Inhalt der Spalten.



- Ändern Sie die in der Tabelle angezeigten Spalten, indem Sie + und wählen Sie dann die Spalten aus, die Sie anzeigen möchten.

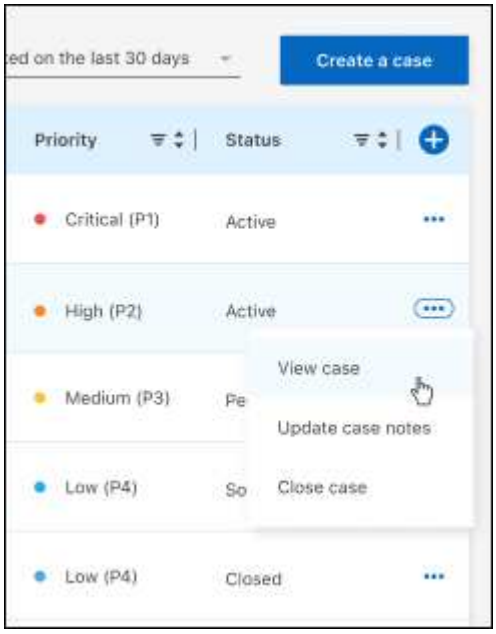


4. Verwalten Sie einen vorhandenen Fall, indem Sie ••• und wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus:

   - **Fall anzeigen**: Alle Details zu einem bestimmten Fall anzeigen.
   - **Fallnotizen aktualisieren**: Geben Sie zusätzliche Details zu Ihrem Problem an oder wählen Sie **Dateien hochladen**, um bis zu fünf Dateien anzuhängen.

     Anhänge sind auf 25 MB pro Datei begrenzt. Die folgenden Dateierweiterungen werden unterstützt: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx und csv.

   - **Fall schließen**: Geben Sie Details zum Grund für das Schließen des Falls an und wählen Sie **Fall schließen** aus.



Rechtliche Hinweise

Rechtliche Hinweise bieten Zugriff auf Urheberrechtserklärungen, Marken, Patente und mehr.

Copyright

"https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"

Marken

NETAPP, das NETAPP-Logo und die auf der NetApp -Markenseite aufgeführten Marken sind Marken von NetApp, Inc. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

"https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"

Patente

Eine aktuelle Liste der Patente im Besitz von NetApp finden Sie unter:

https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/11887-patentspage.pdf

Datenschutzrichtlinie

"https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/"

Open Source

Hinweisdateien enthalten Informationen zu Urheberrechten und Lizenzen Dritter, die in der NetApp -Software verwendet werden.

Copyright-Informationen

Copyright © 2025 NetApp. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Dieses urheberrechtlich geschützte Dokument darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtsinhabers 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 IRGENDEINER 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.