



## **Erfahren Sie mehr über AutoSupport**

### ONTAP 9

NetApp  
February 12, 2026

# Inhalt

Erfahren Sie mehr über AutoSupport .....	1
Erfahren Sie mehr über ONTAP AutoSupport .....	1
Erfahren Sie mehr über Digital Advisor und ONTAP AutoSupport .....	1
Hier erfahren Sie, wann und wo ONTAP AutoSupport Meldungen gesendet werden .....	2
Ereignisgesteuerte Meldungen .....	2
Geplante Nachrichten .....	3
Manuell ausgelöste Nachrichten .....	3
Meldungen, die durch den technischen Support ausgelöst werden .....	4
Erfahren Sie mehr über ereignisgesteuerte ONTAP AutoSupport Meldungen .....	5
Arten von ONTAP AutoSupport-Nachrichten und deren Inhalt .....	6
Zeigen Sie ONTAP AutoSupport-Subsysteme an .....	7
Informieren Sie sich über Größe und Zeitbudgets von ONTAP AutoSupport .....	8
Erfahren Sie mehr über Dateien, die in ereignisausgelösten ONTAP AutoSupport Meldungen gesendet werden .....	8
In AutoSupport-Meldungen gesendete Protokolldateien .....	9
In wöchentlichen AutoSupport Meldungen gesendete Dateien .....	9
Erfahren Sie, wie ONTAP AutoSupport OnDemand Lieferanweisungen vom technischen Support erhält ..	10
Erfahren Sie mehr über die Struktur der per E-Mail gesendeten ONTAP AutoSupport-Nachrichten .....	11
Betreff .....	11
Text .....	12
Angehängte Dateien .....	12
Informieren Sie sich über ONTAP AutoSupport-Schweregrade .....	12
Beschreibungen von ONTAP AutoSupport-Meldungen abrufen .....	13
Befehle zum Verwalten von ONTAP AutoSupport .....	13
Konfigurieren Sie AutoSupport .....	13
Zeigt Informationen zur AutoSupport-Konfiguration an .....	13
Zeigt Informationen zu früheren AutoSupport Meldungen an .....	14
Senden, erneutes Senden oder Abbrechen von AutoSupport Meldungen .....	14
Erfahren Sie mehr über die im ONTAP AutoSupport Manifest enthaltenen Informationen .....	15

# Erfahren Sie mehr über AutoSupport

## Erfahren Sie mehr über ONTAP AutoSupport

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. Obwohl AutoSupport Meldungen an den technischen Support standardmäßig aktiviert sind, müssen Sie die richtigen Optionen festlegen und einen gültigen Mail-Host besitzen, der Meldungen an Ihre interne Support-Abteilung gesendet hat.

Nur der Cluster-Administrator kann AutoSupport-Management durchführen. Der SVM-Administrator (Storage Virtual Machine) hat keinen Zugriff auf AutoSupport.

AutoSupport ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie das Storage-System zum ersten Mal konfigurieren. AutoSupport beginnt 24 Stunden nach Aktivierung von AutoSupport mit dem Senden von Meldungen an den technischen Support. Sie können die Dauer von 24 Stunden verkürzen, indem Sie das System aktualisieren oder zurücksetzen, die AutoSupport Konfiguration ändern oder die Systemzeit auf eine andere als 24 Stunden verkürzen.

 Sie können AutoSupport jederzeit deaktivieren, aber Sie sollten sie aktiviert lassen. Wenn auf dem Storage-System ein Problem auftritt, kann die Problembestimmung und -Behebung durch das Aktivieren von AutoSupport erheblich beschleunigt werden. Standardmäßig erfasst das System AutoSupport Informationen und speichert sie lokal, selbst wenn Sie AutoSupport deaktivieren.

Weitere Informationen zu AutoSupport finden Sie auf der NetApp Support Site.

### Verwandte Informationen

- ["NetApp Support"](#)
- ["ONTAP-Befehlsreferenz"](#)

## Erfahren Sie mehr über Digital Advisor und ONTAP AutoSupport

Die AutoSupport-Komponente von ONTAP erfasst Telemetrie und sendet diese zur Analyse. Digital Advisor analysiert die Daten von AutoSupport und bietet proaktive Betreuung und Optimierung. Mithilfe von künstlicher Intelligenz kann Digital Advisor potenzielle Probleme identifizieren und lösen, bevor sie sich auf Ihr Unternehmen auswirken.

Mit Digital Advisor optimieren Sie Ihre Dateninfrastruktur in der gesamten globalen Hybrid Cloud. Dazu bieten wir Ihnen konkrete prädiktive Analysen und proaktiven Support über ein Cloud-basiertes Portal und mobile App. Mit einem aktiven SupportEdge-Vertrag stehen allen NetApp Kunden mit Daten-fokussierten Einblicken und Empfehlungen von Digital Advisor zur Verfügung (Funktionen variieren je nach Produkt und Support-Stufe).

Hier einige Dinge, die Sie mit Digital Advisor tun können:

- Planung von Upgrades: Digital Advisor erkennt Probleme in Ihrer Umgebung, die durch ein Upgrade auf eine neuere Version von ONTAP behoben werden können. Die Komponente Upgrade Advisor unterstützt Sie bei der Planung eines erfolgreichen Upgrades.
- Sehen Sie sich das Wellness-System an. Ihr Digital Advisor Dashboard meldet alle Probleme mit dem Wellness-Center und hilft Ihnen bei der Behebung dieser Probleme. Überwachen Sie die Systemkapazität, um sicherzugehen, dass nie mehr Speicherplatz belegt wird. Zeigen Sie Support-Cases für Ihr System an.
- Performance-Management: Digital Advisor zeigt die Systemperformance über einen längeren Zeitraum an, als Sie in System Manager sehen können. Identifizieren Sie Konfigurations- und Systemprobleme, die Ihre Performance beeinträchtigen.
- Maximale Effizienz Anzeige von Storage-Effizienz-Metriken und Identifizierung von Möglichkeiten, mehr Daten auf weniger Speicherplatz zu speichern
- Anzeige von Inventar und Konfiguration Digital Advisor zeigt den gesamten Bestand sowie Informationen zur Software- und Hardwarekonfiguration an. Prüfen Sie, wann die Serviceverträge ablaufen und verlängern Sie sie, um sicherzustellen, dass der Support weiterhin gewährleistet ist.

#### Verwandte Informationen

["NetApp Dokumentation: Digitaler Berater"](#)

["Starten Sie Digital Advisor"](#)

["SupportEdge Services"](#)

## Hier erfahren Sie, wann und wo ONTAP AutoSupport Meldungen gesendet werden

AutoSupport sendet je nach Nachrichtentyp Meldungen an verschiedene Empfänger. Wenn Sie erfahren, wann und wo AutoSupport Nachrichten sendet, können Sie die Nachrichten verstehen, die Sie per E-Mail erhalten oder auf der Digital Advisor Website aufrufen.

Sofern nicht anders angegeben, sind die Einstellungen in den folgenden Tabellen Parameter des `system node autosupport modify` Befehls.

### Ereignisgesteuerte Meldungen

Wenn auf dem System Ereignisse auftreten, die Korrekturmaßnahmen erfordern, sendet AutoSupport automatisch eine Meldung, bei der ein Ereignis ausgelöst wurde.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wo die Nachricht gesendet wird
AutoSupport antwortet auf ein Trigger-Ereignis im EMS	<p>In <code>-to</code> und angegebene Adressen <code>-noteto</code>. (Es werden nur kritische Ereignisse gesendet, die sich auf den Service auswirken.)</p> <p>In angegebene Adressen <code>-partner-address</code></p> <p>Technischer Support, wenn <code>-support</code> auf <code>eingestellt</code> ist <code>enable</code></p>

## Geplante Nachrichten

AutoSupport sendet automatisch mehrere Meldungen zu einem regelmäßigen Zeitplan.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wo die Nachricht gesendet wird
Täglich (standardmäßig zwischen 12:00 und 1:00 Uhr als Protokollnachricht gesendet)	In angegebene Adressen -partner-address Technischer Support, wenn -support auf eingestellt ist enable
Täglich (standardmäßig wird zwischen 12:00 und 1:00 Uhr als Performance-Meldung gesendet), wenn der -perf Parameter auf festgelegt ist true	Adressen angegeben in -Partner-address` Technischer Support, wenn -support auf eingestellt ist enable
Wöchentlich (standardmäßig Sonntag zwischen 12:00 und 1:00 Uhr)	In angegebene Adressen -partner-address Technischer Support, wenn -support auf eingestellt ist enable

## Manuell ausgelöste Nachrichten

Sie können eine AutoSupport Meldung manuell initiieren oder erneut senden.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wo die Nachricht gesendet wird
Sie initiieren eine Meldung manuell mit dem system node autosupport invoke Befehl	Wenn ein URI mit dem -uri Parameter im system node autosupport invoke Befehl angegeben wird, wird die Meldung an diesen URI gesendet.  Wenn -uri nicht angegeben, wird die Nachricht an die in -to und angegebenen Adressen gesendet -partner-address. Die Nachricht wird auch an den technischen Support gesendet, wenn -support auf eingestellt ist enable.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wo die Nachricht gesendet wird
<p>Sie initiieren eine Meldung manuell mit dem system node autosupport invoke-core-upload Befehl</p>	<p>Wenn eine URI mit dem -uri Parameter im system node autosupport invoke-core-upload Befehl angegeben wird, wird die Meldung an diesen URI gesendet und die Core Dump-Datei in den URI hochgeladen.</p> <p>Wenn -uri im system node autosupport invoke-core-upload Befehl nicht angegeben wird, wird die Meldung an den technischen Support gesendet und die Core Dump-Datei auf die technische Support-Website hochgeladen.</p> <p>Beide Szenarien erfordern, dass -support auf gesetzt ist enable und -transport auf https oder gesetzt ist http.</p> <p>Aufgrund der großen Größe von Core Dump-Dateien wird die Meldung nicht an die in den -to -partner-addresses Parametern und angegebenen Adressen gesendet.</p>
<p>Sie initiieren eine Meldung manuell mit dem system node autosupport invoke-performance-archive Befehl</p>	<p>Wenn ein URI mit dem -uri Parameter im system node autosupport invoke-performance-archive Befehl angegeben wird, wird die Meldung an diesen URI gesendet und die Performance-Archivdatei in den URI hochgeladen.</p> <p>Wenn -uri in der nicht angegeben system node autosupport invoke-performance-archive ist, wird die Meldung an den technischen Support gesendet und die Performance-Archivdatei auf die technische Support-Website hochgeladen.</p> <p>Beide Szenarien erfordern, dass -support auf gesetzt ist enable und -transport auf https oder gesetzt ist http.</p> <p>Aufgrund der großen Größe von Performance-Archivdateien wird die Nachricht nicht an die in den -to -partner-addresses Parametern und angegebenen Adressen gesendet.</p>
<p>Sie senden eine vergangene Nachricht manuell mit dem system node autosupport history retransmit Befehl erneut</p>	<p>Nur an den URI, den Sie im -uri Parameter des system node autosupport history retransmit Befehls angeben</p>

## Meldungen, die durch den technischen Support ausgelöst werden

Der technische Support kann Meldungen von AutoSupport über die AutoSupport OnDemand Funktion

anfordern.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wo die Nachricht gesendet wird
Wenn das AutoSupport Lieferanweisungen erhält, um neue AutoSupport Meldungen zu generieren	In angegebene Adressen -partner-address Technischer Support, wenn -support auf festgelegt ist enable und -transport auf eingestellt ist https
Wenn AutoSupport Lieferanweisungen erhält, um frühere AutoSupport Meldungen erneut zu senden	Technischer Support, wenn -support auf festgelegt ist enable und -transport auf eingestellt ist https
Wenn AutoSupport Anweisungen zur Bereitstellung erhält, um neue AutoSupport Meldungen zu generieren, die Core Dump- oder Performance-Archivdateien hochladen	Technischer Support, wenn -support auf eingestellt ist enable und -transport auf eingestellt ist https. Die Core Dump- oder Performance-Archivdatei wird auf die technische Support-Website hochgeladen.

## Erfahren Sie mehr über ereignisgesteuerte ONTAP AutoSupport Meldungen

AutoSupport erstellt ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldungen, wenn das EMS ein Trigger-Ereignis verarbeitet. Eine ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldung benachrichtigt Empfänger von Problemen, die Korrekturmaßnahmen erfordern und enthält nur für das Problem relevante Informationen. Sie können anpassen, welche Inhalte enthalten werden sollen und wer die Nachrichten erhält.

AutoSupport verwendet den folgenden Prozess, um ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldungen zu erstellen und zu senden:

1. Wenn das EMS ein Triggerereignis verarbeitet, sendet EMS eine Anfrage an AutoSupport.

Ein Auslöserereignis ist ein EMS-Ereignis mit einem AutoSupport-Ziel und einem Namen, der mit einem `callhome`. Präfix beginnt.

2. AutoSupport erstellt eine ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldung.

AutoSupport sammelt grundlegende und Fehlerbehebungsinformationen von Subsystemen, die mit dem Auslöser verbunden sind, um eine Meldung zu erstellen, die nur relevante Informationen für das Trigger-Ereignis enthalten.

Jedem Trigger ist ein Standardsatz von Untersystemen zugeordnet. Sie können jedoch mit dem `system node autosupport trigger modify` Befehl weitere Subsysteme mit einem Trigger verknüpfen.

3. AutoSupport sendet die ereignisausgelöste AutoSupport-Nachricht an die Empfänger `system node autosupport modify -to`, die mit den `-noteto -partner-address -support` Parametern „, und definiert werden.

Sie können die Übermittlung von AutoSupport Meldungen für bestimmte Auslöser aktivieren oder deaktivieren, indem Sie den `system node autosupport trigger modify` Befehl mit den `-to -noteto` Parametern und verwenden.

#### **Beispiel für Daten, die für ein bestimmtes Ereignis gesendet werden**

Das `storage shelf PSU failed` EMS-Ereignis löst eine Meldung aus, die grundlegende Daten aus den Subsystemen obligatorisch, Protokolldateien, Speicher, RAID, HA, Plattform und Netzwerk sowie Fehlerbehebungsdaten aus den Subsystemen obligatorisch, Protokolldateien und Speicher enthält.

Sie entscheiden, dass Sie Daten über NFS in alle AutoSupport-Nachrichten aufnehmen möchten `storage shelf PSU failed`, die als Antwort auf ein zukünftiges Ereignis gesendet werden. Sie geben den folgenden Befehl ein, um Daten zur Fehlerbehebung für NFS für das `callhome.shlf.ps.fault` Ereignis zu aktivieren:

```
cluster1::\>
  system node autosupport trigger modify -node node1 -autosupport
  -message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

Beachten Sie, dass das `callhome.` Präfix vom `callhome.shlf.ps.fault` Ereignis entfernt wird `system node autosupport trigger`, wenn Sie die Befehle verwenden oder wenn in der CLI auf AutoSupport- und EMS-Ereignisse verwiesen wird.

## **Arten von ONTAP AutoSupport-Nachrichten und deren Inhalt**

AutoSupport-Meldungen enthalten Statusinformationen zu unterstützten Subsystemen. Wenn Sie erfahren, welche AutoSupport-Nachrichten enthalten, können Sie Nachrichten, die Sie per E-Mail erhalten oder auf der Digital Advisor-Website anzeigen, interpretieren oder darauf antworten.

<b>Nachrichtentyp</b>	<b>Typ der Daten, die die Nachricht enthält</b>
Ereignis ausgelöst	Dateien, die kontextsensitive Daten über das spezifische Subsystem enthalten, in dem das Ereignis aufgetreten ist
Täglich	Log-Dateien
Performance	Performance-Daten, die in den letzten 24 Stunden erfasst wurden
Wöchentlich	Konfigurations- und Statusdaten

Nachrichtentyp	Typ der Daten, die die Nachricht enthält
Wird durch den system node autosupport invoke Befehl ausgelöst	<p>Abhängig vom im -type Parameter angegebenen Wert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>test</code> Sendet eine vom Benutzer ausgelöste Meldung mit einigen Basisdaten.</li> </ul> <p>Diese Meldung löst außerdem eine automatische E-Mail-Antwort des technischen Supports an beliebige angegebene E-Mail-Adressen aus -to, sodass Sie mit der Option den Empfang von AutoSupport Meldungen bestätigen können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>performance</code> Sendet Leistungsdaten.</li> <li>• <code>all</code> Sendet eine vom Benutzer ausgelöste Meldung mit einem vollständigen Datensatz ähnlich der wöchentlichen Meldung, einschließlich der Fehlerbehebungsdaten von jedem Subsystem.</li> </ul> <p>Technischer Support fordert diese Meldung in der Regel an.</p>
Wird durch den system node autosupport invoke-core-upload Befehl ausgelöst	Core Dump-Dateien für einen Node
Wird durch den system node autosupport invoke-performance-archive Befehl ausgelöst	Performance-Archivdateien für einen bestimmten Zeitraum
Wird von AutoSupport OnDemand ausgelöst	<p>AutoSupport OnDemand kann neue Nachrichten oder frühere Nachrichten anfordern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neue Nachrichten, je nach Typ der AutoSupport-Sammlung, können <code>test</code>, <code>all</code> oder sein <code>performance</code>.</li> <li>• Frühere Nachrichten hängen von der Art der Nachricht ab, die neu gesendet wird.</li> </ul> <p>AutoSupport OnDemand kann neue Nachrichten anfordern, die die folgenden Dateien auf die NetApp Support-Website hochladen "<a href="http://mysupport.netapp.com">mysupport.netapp.com</a>":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Core Dump</li> <li>• Performance-Archivierung</li> </ul>

## Zeigen Sie ONTAP AutoSupport-Subsysteme an

Jedes Subsystem enthält grundlegende und Fehlerbehebungsinformationen, die

AutoSupport für seine Meldungen verwendet. Jedes Subsystem wird auch mit Triggerereignissen verbunden, sodass AutoSupport nur Informationen aus Subsystemen sammeln können, die für das Triggerereignis relevant sind.

AutoSupport erfasst kontextabhängige Inhalte.

#### Schritte

1. Informationen zu Subsystemen und Triggerereignissen anzeigen:

```
system node autosupport trigger show
```

## Informieren Sie sich über Größe und Zeitbudgets von ONTAP AutoSupport

AutoSupport sammelt Informationen, organisiert nach Subsystem und erzwingt ein Volumen- und Zeitbudget für die Inhalte jedes Subsystems. Bei wachsendem Storage-System bieten AutoSupport-Budgets die Kontrolle über die AutoSupport-Nutzlast, wodurch wiederum die skalierbare Bereitstellung von AutoSupport Daten ermöglicht wird.

AutoSupport erfasst Informationen nicht mehr und schneidet den AutoSupport-Inhalt ab, wenn der Subsysteminhalt seine Größe oder ihr Budget überschreitet. Wenn der Inhalt nicht leicht gekürzt werden kann (z. B. Binärdateien), macht AutoSupport den Inhalt aus.

Sie sollten die Standardgröße und -Zeit nur ändern, wenn Sie dazu vom NetApp Support aufgefordert werden. Sie können auch die Standardgröße und die Standardzeitbudgets der Subsysteme mit dem `autosupport manifest show` Befehl überprüfen.

## Erfahren Sie mehr über Dateien, die in ereignisausgelösten ONTAP AutoSupport Meldungen gesendet werden

Ereignisgesteuerte AutoSupport Meldungen enthalten nur grundlegende und Fehlerbehebungsinformationen aus Subsystemen, die mit dem Ereignis verknüpft sind, die zum Generieren der Meldung durch AutoSupport geführt haben. Diese Daten helfen NetApp Support und Support Partnern bei der Problemlösung.

AutoSupport verwendet die folgenden Kriterien, um Inhalte in ereignisausgelösten AutoSupport Meldungen zu kontrollieren:

- Welche Subsysteme sind im Lieferumfang enthalten

Daten werden zu Subsystemen wie allgemeinen Subsystemen wie z. B. Log-Dateien und speziellen Subsystemen wie z. B. RAID gruppiert. Jedes Ereignis löst eine Meldung aus, die nur die Daten aus spezifischen Subsystemen enthält.

- Die Detailebene jedes enthaltenen Subsystems

Die Daten für jedes enthaltene Subsystem werden auf Basis- oder Fehlerbehebungsebene bereitgestellt.

Mit dem `system node autosupport trigger show` Befehl mit dem `-instance` Parameter können Sie alle möglichen Ereignisse anzeigen und bestimmen, welche Subsysteme in Meldungen zu den einzelnen Ereignissen enthalten sind.

Zusätzlich zu den Subsystemen, die standardmäßig für jedes Ereignis enthalten sind, können Sie mit dem `system node autosupport trigger modify` Befehl zusätzliche Subsysteme entweder auf Basis- oder auf Fehlerbehebungsebene hinzufügen.

## In AutoSupport-Meldungen gesendete Protokolldateien

AutoSupport Meldungen können mehrere wichtige Protokolldateien enthalten, mit denen Mitarbeiter des technischen Supports die letzten Systemaktivitäten überprüfen können.

Alle Arten von AutoSupport-Meldungen können die folgenden Protokolldateien enthalten, wenn das Subsystem Log-Dateien aktiviert ist:

Protokolldatei	Menge der Daten aus der Datei enthalten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protokolldateien aus dem <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> Verzeichnis</li><li>• DIE MELDUNGSPROTOKOLLDATEI</li></ul>	<p>Es werden nur neue Zeilen hinzugefügt, die den Protokollen seit der letzten AutoSupport Meldung bis zu einem angegebenen Maximum hinzugefügt wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass AutoSupport-Nachrichten über eindeutige, relevante und nicht überlappende Daten verfügen.</p> <p>(Log-Dateien von Partnern sind ausgenommen, für Partner sind maximal zulässige Daten enthalten.)</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protokolldateien aus dem <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> Verzeichnis</li><li>• Protokolldateien aus dem <code>/mroot/etc/log/acp/</code> Verzeichnis</li><li>• Ereignimanagementsystem (EMS) Protokolldaten</li></ul>	Die letzten Datenzeilen bis zu einem festgelegten Maximum.

Der Inhalt von AutoSupport-Meldungen kann zwischen Versionen von ONTAP ändern.

## In wöchentlichen AutoSupport Meldungen gesendete Dateien

Wöchentliche AutoSupport-Meldungen enthalten zusätzliche Konfigurations- und Statusdaten, die dazu dienen, Änderungen im System im Laufe der Zeit nachzuverfolgen.

Die folgenden Informationen werden in wöchentlichen AutoSupport Meldungen gesendet:

- Grundlegende Informationen über jedes Subsystem
- Inhalt der ausgewählten `/mroot/etc` Verzeichnisdateien
- Log-Dateien
- Ausgabe von Befehlen zur Angabe von Systemdaten

- Weitere Informationen, darunter Informationen zu replizierten Datenbanken (RDB), Service-Statistiken und mehr

## Erfahren Sie, wie ONTAP AutoSupport OnDemand Lieferanweisungen vom technischen Support erhält

AutoSupport OnDemand kommuniziert regelmäßig mit dem technischen Support, um Lieferanweisungen für das Senden, erneute Senden und Ablehnen von AutoSupport Meldungen zu erhalten sowie große Dateien auf die NetApp Support Website hochzuladen. AutoSupport OnDemand ermöglicht das bedarfsgerechte Senden von AutoSupport Meldungen anstatt auf die Ausführung des wöchentlichen AutoSupport Jobs zu warten.

AutoSupport OnDemand besteht aus den folgenden Komponenten:

- AutoSupport OnDemand-Client, der auf jedem Node ausgeführt wird
- AutoSupport OnDemand Service im technischen Support

Der AutoSupport OnDemand Client fragt regelmäßig den AutoSupport OnDemand Service ab, um Anweisungen zum technischen Support zu erhalten. Beispielsweise kann der technische Support den AutoSupport OnDemand Service verwenden, um eine neue AutoSupport Meldung zu erstellen. Wenn der AutoSupport OnDemand-Client den AutoSupport OnDemand-Service abfragt, erhält der Client die Lieferanweisungen und sendet die neue AutoSupport Meldung nach Bedarf.

AutoSupport OnDemand ist standardmäßig aktiviert. AutoSupport OnDemand verlässt sich jedoch auf einige AutoSupport-Einstellungen, um die Kommunikation mit dem technischen Support fortzusetzen. AutoSupport OnDemand kommuniziert automatisch mit dem technischen Support, wenn die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- AutoSupport ist aktiviert.
- AutoSupport wurde konfiguriert, um Meldungen an den technischen Support zu senden.
- AutoSupport ist für die Verwendung des HTTPS-Transportprotokolls konfiguriert.

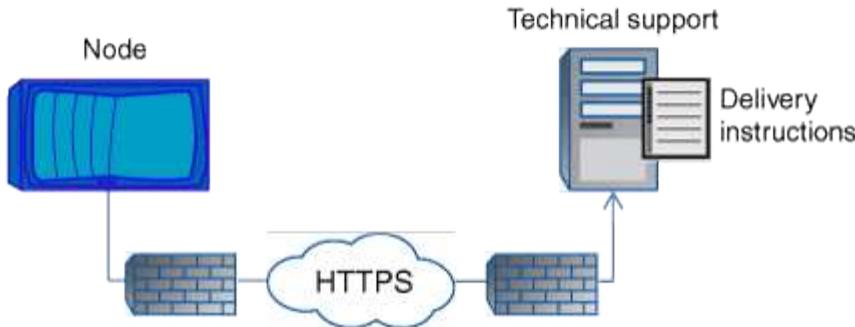
Der AutoSupport OnDemand-Client sendet HTTPS-Anforderungen an denselben technischen Support-Standort, an den AutoSupport Meldungen gesendet werden. Der AutoSupport OnDemand-Client akzeptiert keine eingehenden Verbindungen.



AutoSupport OnDemand kommuniziert über das „AutoSupport“ Benutzerkonto mit dem technischen Support. ONTAP verhindert, dass Sie dieses Konto löschen.

Wenn Sie AutoSupport OnDemand deaktivieren möchten, aber AutoSupport aktiviert lassen möchten, verwenden Sie den Befehl `system node autosupport modify -ondemand-state disable`. Erfahren Sie mehr über `system node autosupport modify -ondemand-state disable` in der "[ONTAP-Befehlsreferenz](#)".

Die folgende Abbildung zeigt, wie AutoSupport OnDemand HTTPS-Anfragen an den technischen Support sendet, um Lieferanweisungen zu erhalten.



Die Lieferanweisungen können auch Anfragen von AutoSupport zu folgenden Aufgaben enthalten:

- Generieren neuer AutoSupport Meldungen.

Der technische Support fordert möglicherweise neue AutoSupport Meldungen zur Unterstützung der Problembehebung an.

- Generieren neuer AutoSupport Meldungen, die Core Dump-Dateien oder Performance-Archivdateien auf die NetApp Support Site hochladen.

Der technische Support fordert möglicherweise Core Dump- oder Performance-Archivdateien an, um Probleme frühzeitig zu erkennen.

- Zuvor erzeugte AutoSupport Meldungen erneut übertragen.

Diese Anforderung tritt automatisch ein, wenn aufgrund eines Lieferfehlers keine Meldung empfangen wurde.

- Deaktivieren der Bereitstellung von AutoSupport Meldungen für bestimmte Trigger-Ereignisse.

Der technische Support deaktiviert möglicherweise die Bereitstellung von Daten, die nicht verwendet werden.

## Erfahren Sie mehr über die Struktur der per E-Mail gesendeten ONTAP AutoSupport-Nachrichten

Wenn eine AutoSupport-Nachricht per E-Mail gesendet wird, hat die Nachricht einen Standard-Betreff, einen kurzen Text und einen großen Anhang im 7z-Dateiformat, der die Daten enthält.



Wenn AutoSupport so konfiguriert ist, dass private Daten ausgeblendet werden, werden bestimmte Informationen, z. B. der Hostname, in der Kopfzeile, dem Betreff, dem Körper und den Anhängen weggelassen oder maskiert.

### Betreff

Die vom AutoSupport-Mechanismus gesendete Betreffzeile von Nachrichten enthält eine Textzeichenfolge, die den Grund für die Benachrichtigung identifiziert. Das Format der Betreffzeile:

HA Group Notification from *System\_Name* (*Message*) *Severity*

- System\_Name ist je nach AutoSupport-Konfiguration entweder der Hostname oder die System-ID

## Text

Der Text der AutoSupport-Meldung enthält die folgenden Informationen:

- Datum und Zeitstempel der Nachricht
- Die Version von ONTAP auf dem Node, der die Meldung generiert hat
- System-ID, Seriennummer und Hostname des Node, der die Meldung generiert hat
- AutoSupport-Sequenznummer
- Name und Standort des SNMP-Kontakts, falls angegeben
- System-ID und Hostname des HA Partner Node

## Angehängte Dateien

Die Schlüsselinformationen in einer AutoSupport-Nachricht sind in Dateien enthalten, die in eine 7z-Datei `body.7z` mit dem Namen komprimiert und an die Nachricht angehängt werden.

Die Dateien in dem Anhang sind spezifisch für den Typ der AutoSupport-Nachricht.

## Informieren Sie sich über ONTAP AutoSupport-Schweregrade

AutoSupport-Meldungen enthalten Typen von Schweregraden, mit denen Sie den Zweck jeder Meldung verstehen – beispielsweise das sofortige Aufzeichnen eines Notfallproblems oder nur das Bereitstellen von Informationen.

Die Nachrichten haben eine der folgenden Schweregrade:

- **Alarm:** Warnhinweise zeigen an, dass ein Ereignis der nächsten höheren Ebene auftreten kann, wenn Sie keine Aktion ergreifen.

Sie müssen innerhalb von 24 Stunden eine Aktion für Warnmeldungen durchführen.

- **Notfall:** Notmeldungen werden angezeigt, wenn eine Störung aufgetreten ist.

Sie müssen sofort Maßnahmen gegen Notmeldungen ergreifen.

- **Fehler:** Fehlerbedingungen geben an, was passieren könnte, wenn Sie ignorieren.

- **Hinweis:** Normaler, aber bedeutender Zustand.

- **Info:** Informationsmeldung enthält Details zum Problem, das Sie ignorieren können.

- **Debug:** Debug-Level-Meldungen enthalten Anweisungen, die Sie durchführen sollten.

Wenn Ihre interne Support-Abteilung AutoSupport-Meldungen über E-Mail erhält, wird der Schweregrad in der Betreffzeile der E-Mail-Nachricht angezeigt.

# Beschreibungen von ONTAP AutoSupport-Meldungen abrufen

Die Beschreibungen der AutoSupport Meldungen, die Sie erhalten, sind über den ONTAP Syslog Translator verfügbar.

## Schritte

1. Gehen Sie zum "[Syslog Translator](#)".
2. Geben Sie im Feld **Release** die Version von ONTAP ein, die Sie verwenden. Geben Sie im Feld **Suche Zeichenfolge** „Callhome“ ein. Wählen Sie **Übersetzen**.
3. Der Syslog Translator führt in alphabetischer Reihenfolge alle Ereignisse auf, die mit der eingegebenen Meldungszeichenfolge übereinstimmen.

# Befehle zum Verwalten von ONTAP AutoSupport

Mit den `system node autosupport` Befehlen können Sie die AutoSupport-Konfiguration ändern oder anzeigen, Informationen zu früheren AutoSupport Meldungen anzeigen und eine AutoSupport Meldung senden, erneut senden oder abbrechen.

## Konfigurieren Sie AutoSupport

Ihr Ziel ist	Befehl
Steuern, ob AutoSupport Meldungen gesendet werden	<code>system node autosupport modify</code> Mit dem <code>-state</code> Parameter
Steuern, ob AutoSupport Meldungen an den technischen Support gesendet werden	<code>system node autosupport modify</code> Mit dem <code>-support</code> Parameter
Richten Sie AutoSupport ein, oder ändern Sie die Konfiguration von AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code>
Aktivieren und deaktivieren Sie AutoSupport Meldungen für einzelne Triggerereignisse an Ihre interne Support-Abteilung und legen Sie zusätzliche Subsystemberichte fest, die als Antwort auf einzelne Trigger-Ereignisse gesendete Meldungen enthalten	<code>system node autosupport trigger modify</code>

## Zeigt Informationen zur AutoSupport-Konfiguration an

Ihr Ziel ist	Befehl
Zeigt die AutoSupport-Konfiguration an	<code>system node autosupport show</code> Mit dem <code>-node</code> Parameter

Ihr Ziel ist	Befehl
Zeigen Sie eine Zusammenfassung aller Adressen und URLs an, die AutoSupport Meldungen erhalten	system node autosupport destinations show
Anzeige der AutoSupport Meldungen, die an Ihre interne Support-Abteilung gesendet werden, für einzelne Auslöser	system node autosupport trigger show
Anzeige des Status der AutoSupport-Konfiguration sowie der Lieferung an verschiedene Ziele	system node autosupport check show
Anzeige des detaillierten Status der AutoSupport-Konfiguration sowie Lieferung an verschiedene Ziele	system node autosupport check show-details

## Zeigt Informationen zu früheren AutoSupport Meldungen an

Ihr Ziel ist	Befehl
Zeigt Informationen zu mindestens einer der 50 neuesten AutoSupport Meldungen an	system node autosupport history show
Informationen über kürzlich generierte AutoSupport-Meldungen anzeigen, um Core Dump- oder Performance-Archivdateien auf die technische Support-Website oder einen angegebenen URI hochzuladen	system node autosupport history show-upload-details
Anzeigen der Informationen in den AutoSupport Meldungen, einschließlich Name und Größe der einzelnen für die Nachricht gesammelten Dateien sowie etwaiger Fehler	system node autosupport manifest show

## Senden, erneutes Senden oder Abbrechen von AutoSupport Meldungen

Ihr Ziel ist	Befehl
Übertragen Sie eine lokal gespeicherte AutoSupport-Nachricht, die durch die AutoSupport-Sequenznummer gekennzeichnet ist, erneut	system node autosupport history retransmit
<p> Wenn Sie eine AutoSupport-Meldung erneut senden und die Unterstützung diese Meldung bereits erhalten hat, erstellt das Support-System keinen doppelten Fall. Wenn andererseits der Support diese Meldung nicht erhalten hat, analysiert das AutoSupport System die Meldung und erstellt bei Bedarf einen Case.</p>	
Generieren und senden Sie eine AutoSupport Message – zum Beispiel zu Testzwecken	<p>system node autosupport invoke</p> <p> Mit dem <code>-force</code> Parameter können Sie eine Meldung senden, auch wenn AutoSupport deaktiviert ist. Verwenden Sie den <code>-uri</code> Parameter, um die Meldung an das angegebene Ziel statt an das konfigurierte Ziel zu senden.</p>
Abbrechen einer AutoSupport Nachricht	system node autosupport history cancel

Erfahren Sie mehr über `system node autosupport` in der ["ONTAP-Befehlsreferenz"](#).

#### Verwandte Informationen

["ONTAP-Befehlsreferenz"](#)

## Erfahren Sie mehr über die im ONTAP AutoSupport Manifest enthaltenen Informationen

Das AutoSupport Manifest bietet Ihnen eine detaillierte Ansicht der Dateien, die für jede AutoSupport Nachricht gesammelt wurden. Das AutoSupport-Manifest enthält auch Informationen über Erfassungsfehler, wenn AutoSupport die benötigten Dateien nicht sammeln kann.

Das AutoSupport-Manifest enthält folgende Informationen:

- Sequenznummer der AutoSupport-Meldung
- Welche Dateien AutoSupport in der AutoSupport Nachricht enthalten
- Größe jeder Datei in Byte
- Der Status der AutoSupport Manifest-Sammlung
- Fehlerbeschreibung, falls AutoSupport eine oder mehrere Dateien nicht sammeln konnte

Sie können das AutoSupport-Manifest mit dem `system node autosupport manifest show` Befehl anzeigen.

Das AutoSupport-Manifest ist bei jeder AutoSupport-Nachricht enthalten und wird im XML-Format dargestellt. Das bedeutet, dass Sie entweder einen allgemeinen XML-Viewer verwenden oder ihn über das Digital Advisor-Portal anzeigen können.

## Copyright-Informationen

Copyright © 2026 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 BESCHRÄNKKT 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 BESCHRÄNKKT 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 VERTRÄGLICH 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.