Informationen zu AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
November 05, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/de-de/ontap/system-admin/manage-autosupport-concept.html on November 05, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Inhalt

Informationen zu AutoSupport . . . 1
- Informationen zu ONTAP AutoSupport . . . 1
- Informationen zu Digital Advisor und ONTAP AutoSupport . . . 1
- Informationen darüber, wann und wo ONTAP AutoSupport-Nachrichten gesendet werden . . . 2
  - Ereignisgesteuerte Nachrichten . . . 2
  - Geplante Nachrichten . . . 3
  - Manuell ausgelöste Nachrichten . . . 3
  - Meldungen, die vom technischen Support ausgelöst wurden . . . 4
- Informationen zu ONTAP AutoSupport ereignisgesteuerten Nachrichten . . . 5
- Arten von ONTAP AutoSupport Nachrichten und deren Inhalt . . . 6
- ONTAP AutoSupport-Subsysteme anzeigen . . . 7
- Informationen zu ONTAP AutoSupport Größen- und Zeitbudgets . . . 8
- Informationen zu Dateien, die in ereignisgesteuerten ONTAP AutoSupport-Nachrichten gesendet werden . . . 8
- In AutoSupport-Nachrichten gesendete Protokolldateien . . . 9
- Dateien in wöchentlichen AutoSupport-Nachrichten . . . 9
- Informationen darüber, wie ONTAP AutoSupport OnDemand Lieferanweisungen vom technischen Support erhält . . . 10
- Informationen zur Struktur von ONTAP AutoSupport Nachrichten, die per E-Mail gesendet werden . . . 11
  - Betreff . . . 11
  - Körper . . . 12
  - Angehängte Dateien . . . 12
- Informationen zu den ONTAP AutoSupport Schweregraden . . . 12
- Beschreibungen von ONTAP AutoSupport-Nachrichten abrufen . . . 12
- Befehle zur Verwaltung von ONTAP AutoSupport . . . 13
  - Konfiguration von AutoSupport . . . 13
  - Informationen zur AutoSupport Konfiguration anzeigen . . . 13
  - Informationen zu früheren AutoSupport-Nachrichten anzeigen . . . 14
  - Senden, erneutes Senden oder Stornieren von AutoSupport-Nachrichten . . . 14
- Informationen, die im ONTAP AutoSupport Manifest enthalten sind . . . 15

Informationen zu AutoSupport

Informationen zu ONTAP AutoSupport

AutoSupport ist ein Mechanismus, der den Zustand Ihres Systems proaktiv überwacht und automatisch Nachrichten an NetApp technischen Support, Ihre interne Supportorganisation und einen Supportpartner sendet. Obwohl AutoSupport Nachrichten an den technischen Support standardmäßig aktiviert sind, müssen die richtigen Optionen festgelegt sein und ein gültiger Mail-Host vorhanden sein, damit Nachrichten an Ihre interne Supportorganisation gesendet werden.

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

AutoSupport ist standardmäßig aktiviert, wenn das Speichersystem zum ersten Mal konfiguriert wird. AutoSupport beginnt 24 Stunden nach der Aktivierung von AutoSupport damit, Nachrichten an den technischen Support zu senden. Der 24-Stunden-Zeitraum kann verkürzt werden, indem das System aktualisiert oder zurückgesetzt, die AutoSupport-Konfiguration geändert oder die Systemzeit auf einen anderen Zeitraum als 24 Stunden eingestellt wird.

Ab ONTAP 9.20.1 zeigt der System Manager AutoSupport Warnmeldungen an, wenn die folgenden Konfigurationsprobleme auftreten:

- AutoSupport ist so konfiguriert, dass SMTP anstelle von HTTPS verwendet wird, was für mehr Sicherheit und Zuverlässigkeit empfohlen wird.
- AutoSupport ist deaktiviert, aber die E-Mail-Empfänger für Kunden und Partner bleiben konfiguriert.
- AutoSupport Übertragungen schlagen aufgrund eines DNS-Problems fehl.

> Sie können AutoSupport jederzeit deaktivieren, sollten die Funktion aber aktiviert lassen. Die Aktivierung von AutoSupport kann die Problembestimmung und -behebung erheblich beschleunigen, wenn auf Ihrem Storage-System ein Problem auftritt. Standardmäßig erfasst das System AutoSupport-Informationen und speichert sie lokal, auch wenn Sie AutoSupport deaktivieren.

Weitere Informationen zu AutoSupport sind auf der NetApp Support Site verfügbar.

Verwandte Informationen

- Informationen zu "AutoSupport Einstellungen managen".
- "NetApp Support"

Informationen zu Digital Advisor und ONTAP AutoSupport

Die AutoSupport-Komponente von ONTAP erfasst Telemetriedaten und sendet sie zur Analyse. Digital Advisor analysiert die Daten von AutoSupport und bietet proaktive Betreuung und Optimierung. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz kann Digital Advisor potenzielle Probleme erkennen und bei deren Behebung unterstützen, bevor sie Auswirkungen auf Ihr Unternehmen haben.

Digital Advisor ermöglicht die Optimierung Ihrer Dateninfrastruktur in Ihrer globalen Hybrid Cloud durch umsetzbare prädiktive Analysen und proaktiven Support über ein Cloud-basiertes Portal und eine mobile App. Datenbasierte Erkenntnisse und Empfehlungen von Digital Advisor stehen allen NetApp Kunden mit einem aktiven SupportEdge Vertrag zur Verfügung (die Funktionen variieren je nach Produkt und Support-Tier).

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

- Upgrades planen. Digital Advisor identifiziert Probleme in Ihrer Umgebung, die durch ein Upgrade auf eine neuere Version von ONTAP behoben werden können, und die Komponente Upgrade Advisor unterstützt bei der Planung eines erfolgreichen Upgrades.
- Systemzustand anzeigen. Das Digital Advisor Dashboard meldet alle Probleme mit dem Systemzustand und unterstützt bei deren Behebung. Die Systemkapazität kann überwacht werden, damit der Speicherplatz nie ausgeht. Supportfälle für das System anzeigen.
- Leistung verwalten. Digital Advisor zeigt die Systemleistung über einen längeren Zeitraum an als im System Manager sichtbar ist. Konfigurations- und Systemprobleme, die die Leistung beeinträchtigen, werden erkannt.
- Effizienz maximieren. Speichereffizienz-Kennzahlen anzeigen und Möglichkeiten identifizieren, mehr Daten auf kleinerem Raum zu speichern.
- Bestand und Konfiguration anzeigen. Digital Advisor zeigt vollständige Bestands- sowie Software- und Hardwarekonfigurationsinformationen an. Es wird angezeigt, wann Serviceverträge auslaufen, und diese können verlängert werden, um weiterhin Support zu erhalten.

Verwandte Informationen

"NetApp Dokumentation: Digital Advisor"

"Digital Advisor starten"

"Support Services mit KI-gestütztem SupportEdge"

Informationen darüber, wann und wo ONTAP AutoSupport-Nachrichten gesendet werden

AutoSupport sendet Nachrichten an unterschiedliche Empfänger, abhängig vom Nachrichtentyp. Zu wissen, wann und wohin AutoSupport Nachrichten sendet, kann dabei helfen, die Nachrichten, die per E-Mail empfangen oder auf der Digital Advisor Website angezeigt werden, besser zu verstehen.

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

Ereignisgesteuerte Nachrichten

Wenn im System Ereignisse auftreten, die eine Korrekturmaßnahme erfordern, sendet AutoSupport automatisch eine ereignisgesteuerte Nachricht.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wohin die Nachricht gesendet wird
AutoSupport reagiert auf ein auslösendes Ereignis im EMS	Adressen, die in `-to` und `-noteto` angegeben sind. (Es werden nur kritische, dienstbeeinträchtigende Ereignisse gesendet.) Adressen, die in `-partner-address` Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` gesetzt ist

Geplante Nachrichten

AutoSupport sendet automatisch in regelmäßigen Abständen mehrere Nachrichten.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wohin die Nachricht gesendet wird
Täglich (standardmäßig zwischen 0:00 Uhr und 1:00 Uhr als Protokollnachricht gesendet)	Adressen, die in `-partner-address` Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` gesetzt ist
Täglich (standardmäßig zwischen 0:00 Uhr und 1:00 Uhr als Leistungsmeldung gesendet), wenn der `-perf` Parameter auf `true` gesetzt ist	Adressen, die in -partner-address angegeben sind Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` gesetzt ist
Wöchentlich (standardmäßig, Versand sonntags zwischen 0:00 und 1:00 Uhr)	Adressen, die in `-partner-address` Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` gesetzt ist

Manuell ausgelöste Nachrichten

Sie können eine AutoSupport-Nachricht manuell initiieren oder erneut senden.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wohin die Nachricht gesendet wird
Sie initiieren manuell eine Nachricht mit dem `system node autosupport invoke` Befehl	Wenn eine URI mit dem `-uri` Parameter im `system node autosupport invoke` Befehl angegeben wird, wird die Nachricht an diese URI gesendet. Wenn `-uri` weggelassen wird, wird die Nachricht an die in `-to` und `-partner-address` angegebenen Adressen gesendet. Die Nachricht wird auch an den technischen Support gesendet, wenn `-support` auf `enable` gesetzt ist.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wohin die Nachricht gesendet wird
Sie initiieren manuell eine Nachricht mit dem `system node autosupport invoke-core-upload` Befehl	Wenn ein URI mit dem `-uri`-Parameter im `system node autosupport invoke-core-upload` -Befehl angegeben wird, wird die Nachricht an diesen URI gesendet und die Core-Dump-Datei an den URI hochgeladen. Wenn `-uri` im `system node autosupport invoke-core-upload` Befehl weggelassen wird, wird die Meldung an den technischen Support gesendet und die Core-Dump-Datei auf die technische Support-Website hochgeladen. In beiden Szenarien muss `-support` auf `enable` gesetzt sein und `-transport` auf `https` oder `http` gesetzt sein. Aufgrund der großen Größe der Core-Dump-Dateien wird die Nachricht nicht an die in den `-to` und `-partner-addresses` Parametern angegebenen Adressen gesendet.
Sie initiieren manuell eine Nachricht mit dem `system node autosupport invoke-performance-archive` Befehl	Wenn ein URI mit dem `-uri` Parameter im `system node autosupport invoke-performance-archive` Befehl angegeben wird, wird die Nachricht an diesen URI gesendet und die Performance-Archivdatei an den URI hochgeladen. Wenn `-uri` in der `system node autosupport invoke-performance-archive` weggelassen wird, wird die Nachricht an den technischen Support gesendet und die Performance-Archivdatei auf die technische Support-Website hochgeladen. In beiden Szenarien muss `-support` auf `enable` gesetzt sein und `-transport` auf `https` oder `http` gesetzt sein. Aufgrund der großen Größe der Performance-Archivdateien wird die Nachricht nicht an die in den `-to` und `-partner-addresses` angegebenen Adressen gesendet.
Eine zuvor gesendete Nachricht wird manuell erneut gesendet, indem der `system node autosupport history retransmit` Befehl verwendet wird.	Nur an die URI, die im `-uri`Parameter des `system node autosupport history retransmit`Befehls angegeben wird

Meldungen, die vom technischen Support ausgelöst wurden

Der technische Support kann Nachrichten von AutoSupport mit der AutoSupport OnDemand Funktion anfordern.

Wenn die Nachricht gesendet wird	Wohin die Nachricht gesendet wird
Wenn AutoSupport Zustellanweisungen zum Generieren neuer AutoSupport-Nachrichten erhält	Adressen, die in `-partner-address` Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` und `-transport` auf `https` gesetzt ist
Wenn AutoSupport Zustellanweisungen zum erneuten Senden früherer AutoSupport-Nachrichten erhält	Technischer Support, wenn `-support` auf `enable` und `-transport` auf `https` gesetzt ist
Wenn AutoSupport Zustellungsanweisungen erhält, um neue AutoSupport-Nachrichten zu generieren, die Core Dump- oder Leistungsarchivdateien hochladen	Technischer Support, falls `-support` auf `enable` und `-transport` auf `https` gesetzt ist. Die Core Dump- oder Performance-Archivdatei wird auf die technische Support-Website hochgeladen.

Informationen zu ONTAP AutoSupport ereignisgesteuerten Nachrichten

AutoSupport erstellt ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldungen, wenn das EMS ein Auslöseereignis verarbeitet. Eine ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldung weist die Empfänger auf Probleme hin, die eine Korrekturmaßnahme erfordern, und enthält nur Informationen, die für das Problem relevant sind. Es lässt sich anpassen, welche Inhalte enthalten sind und wer die Meldungen erhält.

AutoSupport verwendet den folgenden Prozess, um ereignisgesteuerte AutoSupport-Nachrichten zu erstellen und zu versenden:

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

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

2. AutoSupport erstellt eine ereignisgesteuerte AutoSupport-Nachricht.

   AutoSupport sammelt grundlegende und zur Fehlerbehebung dienende Informationen aus Subsystemen, die mit dem Auslöser verknüpft sind, um eine Meldung zu erstellen, die nur Informationen enthält, die für das Auslöserereignis relevant sind.

   Jedem Trigger ist standardmäßig ein Satz von Subsystemen zugeordnet. Es besteht jedoch die Möglichkeit, mithilfe des `system node autosupport trigger modify` Befehls zusätzliche Subsysteme mit einem Trigger zu verknüpfen.

3. AutoSupport sendet die ereignisgesteuerte AutoSupport-Nachricht an die Empfänger, die durch den `system node autosupport modify` Befehl mit den `-to`, `-noteto`, `-partner-address` und `-support` Parametern definiert sind.

   Die Zustellung von AutoSupport-Nachrichten für bestimmte Auslöser kann durch Verwendung des `system node autosupport trigger modify` Befehls mit den `-to` und `-noteto` Parametern aktiviert oder deaktiviert werden.

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 Mandatory, Log Files, Storage, RAID, HA, Platform und Networking sowie Fehlerbehebungsdaten aus den Subsystemen Mandatory, Log Files und Storage enthält.

Es wird festgelegt, dass Daten über NFS in alle AutoSupport-Nachrichten aufgenommen werden, die als Reaktion auf ein zukünftiges `storage shelf PSU failed` Ereignis gesendet werden. Der folgende Befehl wird eingegeben, 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 beim `callhome.shlf.ps.fault` Ereignis entfällt, wenn die `system node autosupport trigger` Befehle verwendet werden oder wenn durch AutoSupport und EMS-Ereignisse in der CLI darauf verwiesen wird.

Arten von ONTAP AutoSupport Nachrichten und deren Inhalt

AutoSupport-Meldungen enthalten Statusinformationen zu unterstützten Subsystemen. Zu wissen, was AutoSupport-Meldungen enthalten, kann bei der Interpretation oder Reaktion auf Nachrichten helfen, die per E-Mail empfangen oder auf der Digital Advisor Website angezeigt werden.

Nachrichtentyp	Art der Daten, die die Nachricht enthält
Ereignisgesteuert	Dateien, die kontextsensitive Daten über das spezifische Subsystem enthalten, in dem das Ereignis aufgetreten ist
Täglich	Protokolldateien
Performance	Leistungsdaten, die während der letzten 24 Stunden erfasst wurden
Wöchentlich	Konfigurations- und Statusdaten

Nachrichtentyp	Art der Daten, die die Nachricht enthält
Ausgelöst durch den `system node autosupport invoke` Befehl	Hängt vom im `-type` Parameter angegebenen Wert ab: • `test`Sendet eine vom Benutzer ausgelöste Nachricht mit einigen grundlegenden Daten. Diese Nachricht löst außerdem eine automatische E-Mail-Antwort vom technischen Support an die angegebenen E-Mail-Adressen aus, wobei die `-to` Option verwendet wird, sodass bestätigt werden kann, dass AutoSupport-Nachrichten empfangen werden. • `performance` sendet Leistungsdaten. • `all`sendet eine vom Benutzer ausgelöste Nachricht mit einem vollständigen Datensatz, ähnlich der wöchentlichen Nachricht, einschließlich Fehlerbehebungsdaten aus jedem Subsystem. Der technische Support fordert diese Nachricht in der Regel an.
Ausgelöst durch den `system node autosupport invoke-core-upload` Befehl	Core Dump-Dateien für einen Knoten
Ausgelöst durch den `system node autosupport invoke-performance-archive` Befehl	Leistungsarchivdateien für einen bestimmten Zeitraum
Ausgelöst durch AutoSupport OnDemand	AutoSupport OnDemand kann neue oder frühere Nachrichten anfordern: • Neue Nachrichten können, je nach Art der AutoSupport-Sammlung, `test`, `all` oder `performance` sein. • Frühere Nachrichten hängen von der Art der erneut gesendeten Nachricht ab. AutoSupport OnDemand kann neue Nachrichten anfordern, die die folgenden Dateien auf die NetApp Support-Website unter "mysupport.netapp.com" hochladen: • Core Dump • Performance-Archiv

ONTAP AutoSupport-Subsysteme anzeigen

Jedes Subsystem liefert grundlegende Informationen und Informationen zur Fehlerbehebung, die AutoSupport für seine Meldungen verwendet. Jedes Subsystem ist außerdem mit Auslöseereignissen verknüpft, sodass AutoSupport von den Subsystemen

nur die für das jeweilige Auslöseereignis relevanten Informationen erfasst.

AutoSupport sammelt kontextbezogene Inhalte.

Schritte

1. Informationen zu Subsystemen und Auslöseereignissen:

```
system node autosupport trigger show
```

Informationen zu ONTAP AutoSupport Größen- und Zeitbudgets

AutoSupport sammelt Informationen, organisiert nach Subsystemen, und legt für jedes Subsystem ein Größen- und Zeitbudget für die Inhalte fest. Mit wachsender Größe der Speichersysteme bieten AutoSupport Budgets Kontrolle über die AutoSupport Nutzlast, was wiederum eine skalierbare Bereitstellung von AutoSupport Daten ermöglicht.

AutoSupport stellt die Datenerfassung ein und kürzt den AutoSupport-Inhalt, wenn der Inhalt des Subsystems dessen Größen- oder Zeitbudget überschreitet. Kann der Inhalt nicht einfach gekürzt werden (zum Beispiel Binärdateien), lässt AutoSupport den Inhalt weg.

Die Standardgrößen und Zeitbudgets sollten nur auf Anfrage des NetApp Support geändert werden. Die Standardgrößen und Zeitbudgets der Subsysteme können auch mit dem `autosupport manifest show` Befehl überprüft werden.

Informationen zu Dateien, die in ereignisgesteuerten ONTAP AutoSupport-Nachrichten gesendet werden

Ereignisgesteuerte AutoSupport-Meldungen enthalten ausschließlich grundlegende Informationen und Hinweise zur Fehlerbehebung aus Subsystemen, die mit dem Ereignis verknüpft sind, das AutoSupport zur Generierung der Meldung veranlasst hat. Die spezifischen Daten unterstützen NetApp Support und Support-Partner bei der Fehlerbehebung.

AutoSupport verwendet die folgenden Kriterien zur Steuerung des Inhalts in ereignisgesteuerten AutoSupport-Nachrichten:

- Welche Teilsysteme sind enthalten

  Die Daten werden in Subsysteme gruppiert, darunter allgemeine Subsysteme wie Protokolldateien und spezifische Subsysteme wie RAID. Jedes Ereignis löst eine Nachricht aus, die nur die Daten aus bestimmten Subsystemen enthält.

- Der Detaillierungsgrad jedes enthaltenen Subsystems

  Daten für jedes enthaltene Subsystem sind auf grundlegender oder Fehlerbehebungsebene verfügbar.

Alle möglichen Ereignisse können angezeigt werden, und es lässt sich mit dem `system node autosupport`

`trigger show` Befehl und dem `-instance` Parameter ermitteln, welche Subsysteme in den Meldungen zu jedem Ereignis enthalten sind.

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

In AutoSupport-Nachrichten gesendete Protokolldateien

AutoSupport-Meldungen können mehrere wichtige Protokolldateien enthalten, die es dem technischen Supportpersonal ermöglichen, die jüngsten Systemaktivitäten zu überprüfen.

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

Protokolldatei	Datenmenge, die aus der Datei enthalten ist
• Protokolldateien aus dem `/mroot/etc/log/mlog/` Verzeichnis • Die MESSAGES-Protokolldatei	Es werden nur neue Zeilen, die seit der letzten AutoSupport-Nachricht bis zu einem festgelegten Maximum zu den Protokollen hinzugefügt wurden, aufgenommen. Dadurch ist gewährleistet, dass AutoSupport-Nachrichten eindeutige, relevante (nicht überlappende) Daten enthalten. (Protokolldateien von Partnern bilden die Ausnahme; für Partner sind die maximal zulässigen Daten enthalten.)
• Protokolldateien aus dem `/mroot/etc/log/shelflog/` Verzeichnis • Protokolldateien aus dem `/mroot/etc/log/acp/` Verzeichnis • Protokolldaten des Event Management System (EMS)	Die aktuellsten Datenzeilen bis zu einem festgelegten Maximum.

Der Inhalt von AutoSupport-Nachrichten kann sich zwischen verschiedenen Versionen von ONTAP ändern.

Dateien in wöchentlichen AutoSupport-Nachrichten

Wöchentliche AutoSupport-Meldungen enthalten zusätzliche Konfigurations- und Statusdaten, die hilfreich sind, um Änderungen in Ihrem System im Zeitverlauf nachzuvollziehen.

Die folgenden Informationen sind in den wöchentlichen AutoSupport-Meldungen enthalten:

- Grundlegende Informationen zu jedem Teilsystem
- Inhalte der ausgewählten `/mroot/etc` Verzeichnisdateien
- Protokolldateien
- Ausgabe von Befehlen, die Systeminformationen liefern

- Zusätzliche Informationen, einschließlich Informationen zur replizierten Datenbank (RDB), Servicestatistiken und mehr

Informationen darüber, wie ONTAP AutoSupport OnDemand Lieferanweisungen vom technischen Support erhält

AutoSupport OnDemand kommuniziert regelmäßig mit dem technischen Support, um Anweisungen zum Senden, erneuten Senden und Ablehnen von AutoSupport-Nachrichten sowie zum Hochladen großer Dateien auf die NetApp Support-Website zu erhalten. AutoSupport OnDemand ermöglicht das bedarfsgesteuerte Senden von AutoSupport-Nachrichten, anstatt auf die Ausführung des wöchentlichen AutoSupport-Auftrags zu warten.

AutoSupport OnDemand besteht aus folgenden Komponenten:

- AutoSupport OnDemand Client, der auf jedem Knoten ausgeführt wird
- AutoSupport OnDemand Service, der im technischen Support angesiedelt ist

Der AutoSupport OnDemand Client fragt den AutoSupport OnDemand Service regelmäßig ab, um Zustellungsanweisungen vom technischen Support zu erhalten. Beispielsweise kann der technische Support den AutoSupport OnDemand Service nutzen, um die Generierung einer neuen AutoSupport Nachricht anzufordern. Wenn der AutoSupport OnDemand Client den AutoSupport OnDemand Service abfragt, erhält der Client die Zustellungsanweisungen und sendet die neue AutoSupport Nachricht bedarfsgerecht, wie angefordert.

AutoSupport OnDemand ist standardmäßig aktiviert. Allerdings ist AutoSupport OnDemand auf einige AutoSupport-Einstellungen angewiesen, um weiterhin mit dem technischen Support zu kommunizieren. AutoSupport OnDemand kommuniziert automatisch mit dem technischen Support, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

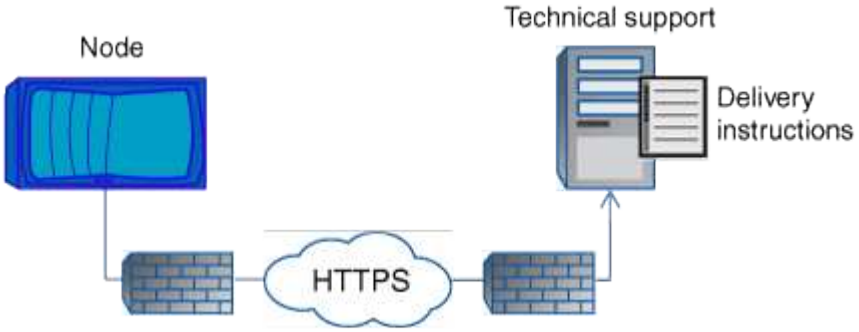
- AutoSupport ist aktiviert.
- AutoSupport ist so konfiguriert, dass Nachrichten an den technischen Support gesendet werden.
- AutoSupport ist für die Verwendung des HTTPS-Transportprotokolls konfiguriert.

Der AutoSupport OnDemand Client sendet HTTPS-Anfragen an denselben technischen Supportstandort, an den AutoSupport Nachrichten gesendet werden. Der AutoSupport OnDemand Client akzeptiert keine eingehenden Verbindungen.

AutoSupport OnDemand verwendet das Benutzerkonto „autosupport“, um mit dem technischen Support zu kommunizieren. ONTAP verhindert, dass dieses Konto gelöscht wird.

Wenn AutoSupport OnDemand deaktiviert, aber AutoSupport weiterhin aktiviert bleiben soll, kann der Befehl `system node autosupport modify -ondemand-state disable` verwendet werden. Weitere Informationen zu `system node autosupport modify -ondemand-state disable` finden sich in der "ONTAP-Befehlsreferenz".

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



Die Lieferanweisungen können Anforderungen für AutoSupport enthalten, Folgendes auszuführen:

- Neue AutoSupport-Nachrichten generieren.

  Der technische Support kann neue AutoSupport-Nachrichten anfordern, um bei der Problemuntersuchung zu unterstützen.

- Neue AutoSupport-Meldungen generieren, die Core-Dump-Dateien oder Performance-Archivdateien auf die NetApp Support-Website hochladen.

  Der technische Support kann zur Fehlerbehebung Core-Dump- oder Performance-Archivdateien anfordern.

- Zuvor generierte AutoSupport-Nachrichten erneut senden.

  Diese Anfrage erfolgt automatisch, wenn eine Nachricht aufgrund eines Zustellungsfehlers nicht empfangen wurde.

- Die Zustellung von AutoSupport-Nachrichten für bestimmte Auslöseereignisse deaktivieren.

  Der technische Support kann die Übermittlung nicht verwendeter Daten deaktivieren.

Informationen zur Struktur von ONTAP AutoSupport Nachrichten, die per E-Mail gesendet werden

Wenn eine AutoSupport-Nachricht per E-Mail versendet wird, hat die Nachricht einen Standardbetreff, einen kurzen Nachrichtentext und einen großen Anhang im 7z-Dateiformat, der die Daten enthält.

Wenn AutoSupport so konfiguriert ist, dass private Daten ausgeblendet werden, werden bestimmte Informationen, wie beispielsweise der Hostname, im Header, Betreff, Nachrichtentext und in den Anhängen weggelassen oder maskiert.

Betreff

Die Betreffzeile der vom AutoSupport-Mechanismus versendeten Nachrichten enthält einen Text-String, der den Grund für die Benachrichtigung angibt. Das Format der Betreffzeile ist wie folgt:

HA-Gruppenbenachrichtigung von *System_Name* (*Message*) *Schweregrad*

- *System_Name* ist je nach AutoSupport Konfiguration entweder der Hostname oder die System-ID.

Körper

Der Text der AutoSupport-Nachricht enthält die folgenden Informationen:

- Datum und Zeitstempel der Nachricht
- Version von ONTAP auf dem Knoten, der die Nachricht generiert hat
- System-ID, Seriennummer und Hostname des Node, der die Nachricht generiert hat
- AutoSupport Sequenznummer
- System-ID und Hostname des HA-Partnerknotens

Angehängte Dateien

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

Die im Anhang enthaltenen Dateien sind spezifisch für den Typ der AutoSupport-Nachricht.

Informationen zu den ONTAP AutoSupport Schweregraden

AutoSupport-Meldungen haben Schweregradtypen, die dabei helfen, den Zweck jeder Meldung zu verstehen, zum Beispiel um sofort auf ein Notfallproblem aufmerksam zu machen oder lediglich Informationen bereitzustellen.

Nachrichten haben einen der folgenden Schweregrade:

- **Achtung**: Warnmeldungen weisen darauf hin, dass ein Ereignis der nächsthöheren Stufe eintreten könnte, wenn keine Maßnahmen ergriffen werden.

  Innerhalb von 24 Stunden ist eine Maßnahme gegen Warnmeldungen erforderlich.

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

  Sie müssen unverzüglich auf Notfallmeldungen reagieren.

- **Fehler**: Fehlerbedingungen geben an, was passieren könnte, wenn sie ignoriert werden.
- **Hinweis**: Normaler, aber bedeutsamer Zustand.
- **Info**: Diese Informationsmeldung enthält Details zum Problem, die ignoriert werden können.
- **Debug**: Meldungen auf Debug-Ebene enthalten Anweisungen, die auszuführen sind.

Wenn Ihre interne Supportorganisation AutoSupport-Nachrichten per E-Mail empfängt, erscheint der Schweregrad in der Betreffzeile der E-Mail-Nachricht.

Beschreibungen von ONTAP AutoSupport-Nachrichten abrufen

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

Schritte

1. Gehe zu "Syslog Übersetzer".
2. Im Feld **Release** die Version von ONTAP eingeben, die Sie verwenden. Im Feld **Search String** „callhome“ eingeben. **Translate** auswählen.
3. Der Syslog Translator listet alphabetisch alle Ereignisse auf, die der von Ihnen eingegebenen Meldungszeichenfolge entsprechen.

Befehle zur Verwaltung von ONTAP AutoSupport

Mit den `system node autosupport` Befehlen lassen sich die AutoSupport Konfiguration ändern oder anzeigen, Informationen über vorherige AutoSupport Nachrichten anzeigen sowie eine AutoSupport Nachricht senden, erneut senden oder abbrechen.

Konfiguration von AutoSupport

Wenn Sie möchten…	Verwenden Sie diesen Befehl…
Steuern, ob AutoSupport-Nachrichten gesendet werden	`system node autosupport modify` mit dem `-state` Parameter
Steuern, ob AutoSupport-Nachrichten an den technischen Support gesendet werden	`system node autosupport modify` mit dem `-support` Parameter
Einrichten von AutoSupport oder Ändern der Konfiguration von AutoSupport	`system node autosupport modify`
Aktivieren und deaktivieren Sie AutoSupport-Nachrichten an Ihre interne Supportorganisation für einzelne Auslöseereignisse, und geben Sie zusätzliche Subsystemberichte an, die in Nachrichten aufgenommen werden, die als Reaktion auf einzelne Auslöseereignisse gesendet werden.	`system node autosupport trigger modify`

Informationen zur AutoSupport Konfiguration anzeigen

Wenn Sie möchten…	Verwenden Sie diesen Befehl…
Anzeigen der AutoSupport-Konfiguration	`system node autosupport show` mit dem `-node` Parameter
Eine Zusammenfassung aller Adressen und URLs anzeigen, die AutoSupport-Nachrichten empfangen	`system node autosupport destinations show`
Anzeigen, welche AutoSupport-Meldungen bei einzelnen Auslöseereignissen an Ihre interne Supportorganisation gesendet werden	`system node autosupport trigger show`
Status der AutoSupport Konfiguration sowie der Zustellung an verschiedene Ziele anzeigen	`system node autosupport check show`
Detaillierter Status der AutoSupport Konfiguration sowie der Lieferung an verschiedene Zielorte	`system node autosupport check show-details`

Informationen zu früheren AutoSupport-Nachrichten anzeigen

Wenn Sie möchten…	Verwenden Sie diesen Befehl…
Informationen zu einer oder mehreren der 50 neuesten AutoSupport-Nachrichten anzeigen	`system node autosupport history show`
Informationen zu kürzlich generierten AutoSupport-Meldungen zum Hochladen von Core-Dump- oder Performance-Archivdateien auf die Website des technischen Supports oder eine bestimmte URI anzeigen	`system node autosupport history show-upload-details`
Die Informationen in den AutoSupport-Meldungen einschließlich Name und Größe jeder für die Meldung gesammelten Datei sowie etwaiger Fehler sind einsehbar.	`system node autosupport manifest show`

Senden, erneutes Senden oder Stornieren von AutoSupport-Nachrichten

Wenn Sie möchten…	Verwenden Sie diesen Befehl…
Eine lokal gespeicherte AutoSupport-Nachricht, identifiziert durch ihre AutoSupport-Sequenznummer, erneut übertragen Wenn eine AutoSupport-Nachricht erneut übertragen wird und der Support diese Nachricht bereits erhalten hat, erstellt das Supportsystem keinen doppelten Fall. Wurde die Nachricht hingegen vom Support nicht erhalten, analysiert das AutoSupport-System die Nachricht und erstellt bei Bedarf einen Fall.	`system node autosupport history retransmit`
Eine AutoSupport-Nachricht generieren und senden, beispielsweise zu Testzwecken	`system node autosupport invoke` Verwenden Sie den `-force` Parameter, um eine Nachricht auch dann zu senden, wenn AutoSupport deaktiviert ist. Verwenden Sie den `-uri` Parameter, um die Nachricht an das von Ihnen angegebene Ziel statt an das konfigurierte Ziel zu senden.
Eine AutoSupport-Nachricht abbrechen	`system node autosupport history cancel`

Weitere Informationen zu `system node autosupport` finden sich in der "ONTAP-Befehlsreferenz".

Verwandte Informationen

"ONTAP-Befehlsreferenz"

Informationen, die im ONTAP AutoSupport Manifest enthalten sind

Das AutoSupport Manifest bietet Ihnen eine detaillierte Übersicht der für jede AutoSupport Nachricht gesammelten Dateien. Das AutoSupport Manifest enthält außerdem Informationen zu Sammlungsfehlern, wenn AutoSupport die benötigten Dateien nicht sammeln kann.

Das AutoSupport Manifest enthält die folgenden Informationen:

- Sequenznummer der AutoSupport-Nachricht
- Welche Dateien AutoSupport sind in der AutoSupport-Nachricht enthalten?
- Größe der einzelnen Dateien in Bytes
- Status der AutoSupport Manifest-Sammlung
- Fehlerbeschreibung, falls AutoSupport das Sammeln einer oder mehrerer Dateien fehlgeschlagen ist

Das AutoSupport-Manifest kann mit dem `system node autosupport manifest show` Befehl angezeigt werden.

Das AutoSupport-Manifest ist in jeder AutoSupport-Nachricht enthalten und wird im XML-Format präsentiert, was bedeutet, dass entweder ein generischer XML-Viewer zum Lesen verwendet werden kann oder die Anzeige über das Digital Advisor Portal erfolgt.

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 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.