



Wissen und Unterstützung

EDA workloads

NetApp
February 02, 2026

Inhalt

- Wissen und Unterstützung 1
 - Registrieren Sie sich für Support für NetApp Workload Factory für EDA 1
 - Übersicht zur Support-Registrierung 1
 - Registrieren Sie Ihr Konto für den NetApp Support. 1
 - Holen Sie sich Hilfe zur Workload Factory für EDA 3
 - Erhalten Sie Unterstützung für FSx für ONTAP 3
 - Nutzen Sie Möglichkeiten zur Selbsthilfe 3
 - Erstellen Sie einen Fall mit dem NetApp Support 4
 - Verwalten Sie Ihre Supportfälle (Vorschau) 6

Wissen und Unterstützung

Registrieren Sie sich für Support für NetApp Workload Factory für EDA

Bevor Sie einen Supportfall beim technischen Support von NetApp eröffnen können, müssen Sie ein NetApp Support Site-Konto zu Workload Factory hinzufügen und sich dann für den Support registrieren.

Für den Erhalt von technischem Support speziell für NetApp Workload Factory und seine Speicherlösungen und -dienste ist eine Supportregistrierung erforderlich. Sie müssen sich über die NetApp Console für den Support registrieren. Dabei handelt es sich um eine separate webbasierte Konsole, die nicht mit Workload Factory kompatibel ist.

Die Registrierung für den Support aktiviert nicht den NetApp -Support für einen Dateidienst eines Cloud-Anbieters. Technische Unterstützung für den Dateidienst eines Cloud-Anbieters, dessen Infrastruktur oder für Lösungen, die diesen Dienst nutzen, finden Sie in der Dokumentation von Workload Factory unter „Hilfe“.

["Amazon FSx für ONTAP"](#)

Übersicht zur Support-Registrierung

Die Registrierung Ihrer Support-Abonnement-ID (Ihre 20-stellige Seriennummer 960xxxxxxxxx, die Sie auf der Seite „Supportressourcen“ in der NetApp Console finden) dient als Ihre einzige Support-Abonnement-ID. Jedes NetApp -Supportabonnement auf Kontoebene muss registriert werden.

Durch die Registrierung werden Funktionen wie das Öffnen von Support-Tickets und die automatische Fallgenerierung freigeschaltet. Die Registrierung wird abgeschlossen, indem NetApp Support Site (NSS)-Konten wie unten beschrieben zur NetApp Console hinzugefügt werden.

Registrieren Sie Ihr Konto für den NetApp Support.

Um sich für den Support zu registrieren und die Supportberechtigung zu aktivieren, muss ein Benutzer Ihres Kontos ein NetApp Support Site-Konto mit seinem NetApp Console -Login verknüpfen. Wie Sie sich für den NetApp -Support registrieren, hängt davon ab, ob Sie bereits ein NetApp Support Site (NSS)-Konto besitzen.

Bestandskunde mit NSS-Konto

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

Schritte

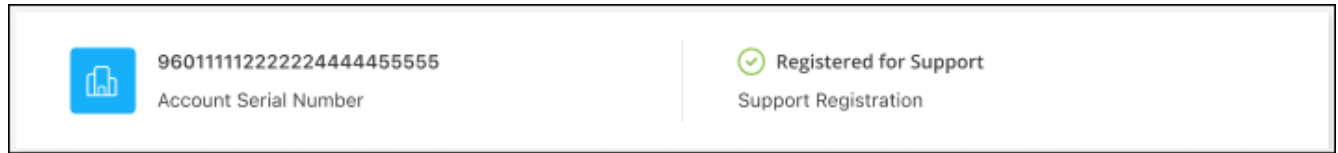
1. Wählen Sie oben rechts in der Workload Factory-Konsole **Hilfe > Support**.

Durch Auswahl dieser Option wird die NetApp Console in einem neuen Browser-Tab geöffnet und das Support-Dashboard geladen.

2. Wählen Sie im Menü der NetApp Console **Administration** und anschließend **Anmeldeinformationen**.
3. Wählen Sie **Benutzeranmeldeinformationen**.
4. Wählen Sie **NSS-Anmeldeinformationen hinzufügen** und folgen Sie der Authentifizierungsaufforderung der NetApp Support Site (NSS).

5. Um zu bestätigen, dass der Registrierungsprozess erfolgreich war, wählen Sie das Hilfesymbol und dann **Support**.

Auf der Seite **Ressourcen** sollte angezeigt werden, dass Ihr Konto für den Support registriert ist.



Beachten Sie, dass andere NetApp Console Benutzer diesen Support-Registrierungsstatus nicht sehen, wenn sie kein NetApp Support Site-Konto mit ihrem NetApp Console -Login verknüpft haben. Das bedeutet jedoch nicht, dass Ihr NetApp -Konto nicht für den Support registriert ist. Sobald mindestens ein Benutzer dieses Kontos diese Schritte befolgt hat, ist Ihr Konto registriert.

Bestandskunde, aber kein NSS-Konto

Wenn Sie bereits NetApp Kunde sind und über bestehende Lizenzen und Seriennummern, aber *kein* NSS-Konto verfügen, müssen Sie ein NSS-Konto erstellen und es mit Ihrem NetApp Console -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. Achten Sie darauf, die oben angegebene NetApp -Kontoseriennummer (960xxxx) für das Feld „Seriennummer“ zu kopieren. Dadurch wird die Kontobearbeitung beschleunigt.
2. Verknüpfen Sie Ihr neues NSS-Konto mit Ihrem NetApp Console -Login, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: [Bestandskunde mit NSS-Konto](#)Die

Ganz neu bei NetApp

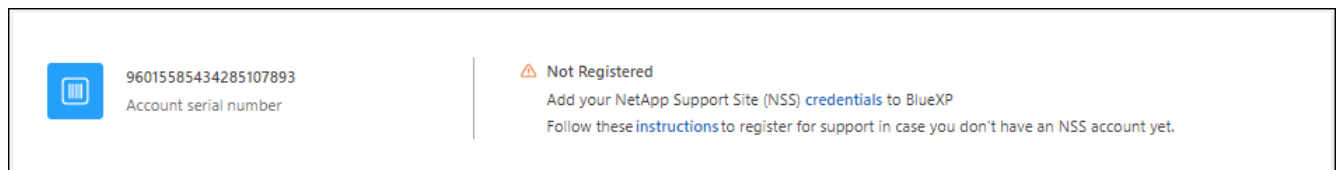
Wenn Sie NetApp noch nicht kennen und kein NSS-Konto haben, befolgen Sie die nachstehenden Schritte.

Schritte

1. Wählen Sie oben rechts in der Workload Factory-Konsole **Hilfe > Support**.

Durch Auswahl dieser Option wird die NetApp Console in einem neuen Browser-Tab geöffnet und das Support-Dashboard geladen.

2. Suchen Sie Ihre Konto-ID-Seriennummer auf der Seite „Supportressourcen“.



3. Navigieren Sie zu ["Support-Registrierungsseite 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. Dies beschleunigt die Kontobearbeitung.

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 ein NetApp -Support-Site-Konto verfügen, verknüpfen Sie dieses Konto mit Ihrem NetApp Console -Login, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: [Bestandskunde mit NSS-Konto](#)Die

Holen Sie sich Hilfe zur Workload Factory für EDA

NetApp bietet Support für Workload Factory und seine Cloud-Dienste auf vielfältige Weise. Umfangreiche kostenlose Selbsthilfeoptionen stehen rund um die Uhr zur Verfügung, wie zum Beispiel Artikel in der Wissensdatenbank (KB) und ein Community-Forum. Ihre Support-Registrierung beinhaltet technischen Fernsupport über ein Web-Ticketsystem.

Erhalten Sie Unterstützung für FSx für ONTAP

Technische Unterstützung zu FSx for ONTAP, seiner Infrastruktur oder einer Lösung, die diesen Dienst nutzt, finden Sie in der Dokumentation der Workload Factory für dieses Produkt unter „Hilfe“.

["Amazon FSx für ONTAP"](#)

Um technischen Support speziell für Workload Factory und seine Speicherlösungen und -dienste zu erhalten, nutzen 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 Workload Factory-Dokumentation, die Sie gerade ansehen.

- ["Wissensdatenbank"](#)

Durchsuchen Sie die Wissensdatenbank von Workload Factory, um hilfreiche Artikel zur Fehlerbehebung zu finden.

- ["Gemeinschaften"](#)

Treten Sie der Workload Factory-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** nutzen zu können, müssen Sie sich zunächst für den Support registrieren. Verknüpfen Sie dazu Ihre Anmeldedaten für die NetApp -Supportseite mit Ihrem Workload Factory-Login. ["Erfahren Sie, wie Sie sich für den Support registrieren"](#)Die

Schritte

1. Wählen Sie oben rechts in der Workload Factory-Konsole **Hilfe > Support**.

Durch Auswahl dieser Option wird die NetApp Console in einem neuen Browser-Tab geöffnet und das Support-Dashboard geladen.

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:

- **Service:** Wählen Sie **Workload Factory**.
- **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.

ntapitdemo
NetApp Support Site Account

Service

Select

Working Enviroment

Select

Case Priority

Low - General guidance

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional)

Type here

Attachment (Optional)

No files selected

Upload

Nach Abschluss

Es erscheint ein Popup mit Ihrer Support-Fallnummer. 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 zugehörige Unternehmen nicht dasselbe Unternehmen sind wie dasjenige, das für die Seriennummer des NetApp Console Kontos registriert ist (d. h. 960xxxx) oder die Seriennummer des Systems. Sie können über eine der folgenden Möglichkeiten Hilfe in Anspruch nehmen:

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

Verwalten Sie Ihre Supportfälle (Vorschau)

Aktive und abgeschlossene Supportfälle können Sie direkt in der NetApp Console einsehen und verwalten. Sie können die mit Ihrem NSS-Konto und Ihrem Unternehmen verbundenen 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 oben rechts in der Workload Factory-Konsole **Hilfe > Support**.

Durch Auswahl dieser Option wird die NetApp Console in einem neuen Browser-Tab geöffnet und das Support-Dashboard geladen.

2. Wählen Sie **Fallmanagement** aus und fügen Sie gegebenenfalls Ihr NSS-Konto zur NetApp Console hinzu.

Auf der Seite **Fallmanagement** werden offene Fälle angezeigt, die mit dem NSS-Konto verknüpft sind, das Ihrem NetApp Console -Benutzerkonto zugeordnet 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.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

Date created	Last updated	Priority	Status (5)	
December 22, 2022	December 29, 2022	Low (P4)	Assigned	...
December 21, 2022	December 28, 2022	Medium (P3)	Active	...
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer	...
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed	...

- Filtern Sie den Inhalt der Spalten.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

Last updated	Priority	Status (5)	
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Active <input checked="" type="checkbox"/> Pending customer	...
December 28, 2022	High (P2)	<input checked="" type="checkbox"/> Solution proposed <input checked="" type="checkbox"/> Pending closed	...
December 27, 2022	Medium (P3)	<input type="checkbox"/> Closed	...
December 26, 2022	Low (P4)	Apply Reset	...

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

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

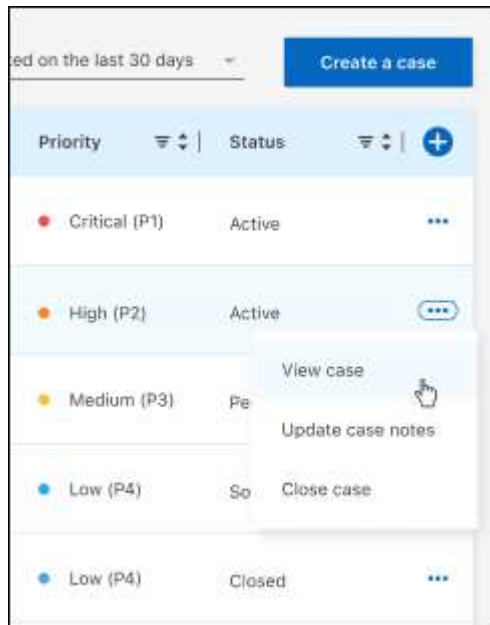
Last updated	Priority	Status (5)	
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Last updated <input checked="" type="checkbox"/> Priority <input checked="" type="checkbox"/> Cluster name	...
December 28, 2022	High (P2)	<input type="checkbox"/> Case owner <input type="checkbox"/> Opened by	...
December 27, 2022	Medium (P3)	Apply Reset	...
December 26, 2022	Low (P4)		...

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.



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 IRGEND EINER WEISE AUS DER NUTZUNG DIESER SOFTWARE RESULTIEREN, SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

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

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

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

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

Markeninformationen

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