



Wissen und Unterstützung

Information Security for Workload Factory

NetApp
September 16, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/de-de/workload-infosec/register-support.html> on September 16, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Inhalt

- Wissen und Unterstützung 1
 - Bei NetApp Support registrieren 1
 - Übersicht der Supportregistrierung 1
 - Registrieren Sie Ihr Konto für den NetApp Support 1
 - Hilfe zu FSx for ONTAP für NetApp Workload Factory erhalten 3
 - Support für FSx für ONTAP erhalten 3
 - Selbsthilfeoptionen verwenden 3
 - Einen Fall beim NetApp Support erstellen 4
 - Supportfälle verwalten (Vorschau) 6

Wissen und Unterstützung

Bei NetApp Support registrieren

Bevor ein Support-Ticket beim NetApp technischen Support eröffnet werden kann, ist es erforderlich, ein NetApp Support Site-Konto zu Workload Factory hinzuzufügen und sich anschließend für den Support zu registrieren.

Für den Erhalt von technischem Support speziell für NetApp Workload Factory sowie deren Speicherlösungen und Services ist eine Supportregistrierung erforderlich. Die Registrierung für den Support erfolgt über die NetApp Console, eine separate webbasierte Konsole, die sich von Workload Factory unterscheidet.

Die Registrierung für den Support aktiviert keinen NetApp Support für einen Dateidienst eines Cloud-Anbieters. Technischer Support zu einem Dateidienst eines Cloud-Anbieters, dessen Infrastruktur oder zu Lösungen, die diesen Dienst nutzen, ist im Abschnitt „Getting help“ in der Workload Factory Dokumentation für das jeweilige Produkt zu finden.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Übersicht der Supportregistrierung

Die Registrierung Ihres Support-Abonnements mit Ihrer Konto-ID (Ihre 20-stellige Seriennummer 960xxxxxxx, die auf der Seite „Support Resources“ in der NetApp Console zu finden ist) dient als Ihre einzelne Support-Abonnement-ID. Jedes NetApp Support-Abonnement auf Kontoebene muss registriert werden.

Durch die Registrierung werden Funktionen wie das Erstellen von Support-Tickets und die automatische Fallgenerierung freigeschaltet. Die Registrierung wird abgeschlossen, indem NetApp Support Site (NSS)-Konten der NetApp Console wie unten beschrieben 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 die Registrierung für den NetApp Support erfolgt, hängt davon ab, ob bereits ein NetApp Support Site-Konto (NSS-Konto) vorhanden ist.

Bestandskunde mit einem NSS-Konto

Wenn Sie ein NetApp Kunde mit einem NSS-Konto sind, ist lediglich eine Registrierung für den Support über die NetApp Console erforderlich.

Schritte

1. Oben rechts in der Workload Factory Console **Hilfe > Support** auswählen.

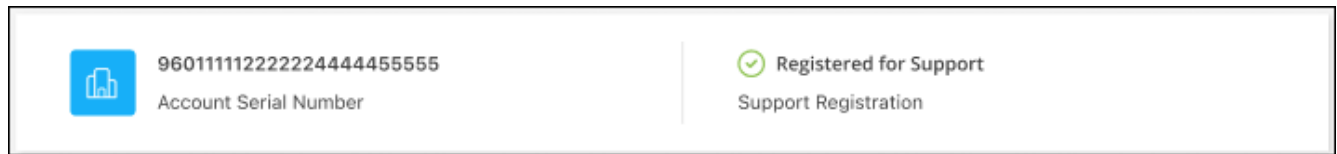
Durch Auswahl dieser Option öffnet sich die NetApp Console in einem neuen Browser-Tab und das Support-Dashboard wird geladen.

2. Im NetApp Console-Menü **Administration** auswählen und dann **Anmeldeinformationen** auswählen.
3. **Benutzeranmeldeinformationen** auswählen.
4. **NSS-Anmeldeinformationen hinzufügen** auswählen und der Authentifizierungsaufforderung der NetApp

Support Site (NSS) folgen.

5. Zur Bestätigung, dass der Registrierungsvorgang erfolgreich war, das Hilfesymbol auswählen und anschließend **Support** wählen.

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. Solange mindestens ein Benutzer im Konto diese Schritte durchgeführt 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, ist die Erstellung eines NSS-Kontos erforderlich, das mit Ihrem NetApp Console Login verknüpft wird.

Schritte

1. Ein NetApp Support Site-Konto kann erstellt werden, indem das "[NetApp Support Site Benutzerregistrierungsformular](#)" Formular ausgefüllt wird.
 - a. Es sollte die passende Benutzerstufe ausgewählt werden, die in der Regel **NetApp Customer/End User** ist.
 - b. Stellen Sie sicher, dass Sie die oben verwendete NetApp Kontoseriennummer (960xxxx) für das Feld Seriennummer kopieren. Dadurch wird die Kontobearbeitung beschleunigt.
2. Ihr neues NSS-Konto kann mit Ihrem NetApp Console-Login verknüpft werden, indem die Schritte unter [Bestandskunde mit einem NSS-Konto](#) abgeschlossen werden.

Ganz neu bei NetApp

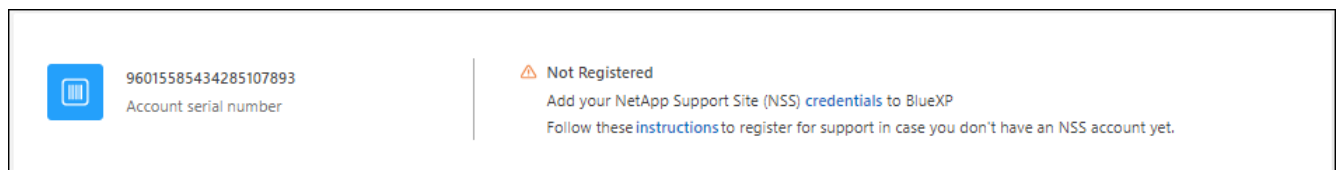
Wenn Sie ganz neu bei NetApp sind und kein NSS-Konto haben, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Schritte

1. Oben rechts in der Workload Factory Console **Hilfe > Support** auswählen.

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

2. Die Konto-ID-Seriennummer befindet sich auf der Seite „Supportressourcen“.



3. Navigieren Sie zu "[NetApp's Support-Registrierungsseite](#)" und wählen Sie **Ich bin kein registrierter NetApp Customer** aus.

4. Füllen Sie die Pflichtfelder (die mit roten Sternchen) aus.
5. Im Feld **Produktlinie** wird **Cloud Manager** ausgewählt und anschließend der entsprechende Abrechnungsanbieter.
6. Kopieren Sie Ihre Kontoseriennummer aus Schritt 2 oben, führen Sie die Sicherheitsprüfung durch und bestätigen Sie anschließend, dass Sie die globale Datenschutzrichtlinie von NetApp gelesen haben.

Um diese sichere Transaktion abzuschließen, wird umgehend eine E-Mail an die angegebene Adresse gesendet. Es empfiehlt sich, den Spam-Ordner zu überprüfen, falls die Bestätigungs-E-Mail nicht innerhalb weniger Minuten eintrifft.

7. Die Aktion wird direkt in der E-Mail bestätigt.

Mit der Bestätigung wird Ihre Anfrage an NetApp übermittelt und es wird empfohlen, ein NetApp Support Site-Konto zu erstellen.

8. Ein NetApp Support Site-Konto kann erstellt werden, indem das "[NetApp Support Site Benutzerregistrierungsformular](#)" Formular ausgefüllt wird.
 - a. Es sollte die passende Benutzerstufe ausgewählt werden, die in der Regel **NetApp Customer/End User** ist.
 - b. Bitte kopieren Sie die oben angegebene Kontoseriennummer (960xxxx) in das Feld „Seriennummer“. Dies beschleunigt die Kontoverarbeitung.

Nachdem Sie fertig sind

NetApp sollte sich während dieses Prozesses mit Ihnen in Verbindung setzen. Dies ist eine einmalige Einführungsmaßnahme für neue Benutzer.

Sobald Sie über Ihr NetApp Support Site-Konto verfügen, kann das Konto mit Ihrem NetApp Console-Login verknüpft werden, indem die Schritte unter [Bestandskunde mit einem NSS-Konto](#) abgeschlossen werden.

Hilfe zu FSx for ONTAP für NetApp Workload Factory erhalten

NetApp bietet Unterstützung für Workload Factory und seine Cloud-Services auf vielfältige Weise. Umfangreiche kostenlose Selbsthilfeoptionen stehen 24x7 zur Verfügung, wie zum Beispiel Knowledgebase (KB)-Artikel und ein Community-Forum. Die Support-Registrierung umfasst technischen Remote-Support über Web-Ticketing.

Support für FSx für ONTAP erhalten

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

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Technischer Support speziell für Workload Factory sowie die zugehörigen Speicherlösungen und -dienste steht über die nachfolgend beschriebenen Supportoptionen zur Verfügung.

Selbsthilfeoptionen verwenden

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

- Dokumentation

Die Workload Factory Dokumentation, die Sie gerade anzeigen.

- ["Wissensdatenbank"](#)

In der Workload Factory Wissensdatenbank finden sich hilfreiche Artikel zur Fehlerbehebung.

- ["Communities"](#)

Der Workload Factory Community beitreten, um laufende Diskussionen zu verfolgen oder neue zu erstellen.

Einen Fall beim NetApp Support erstellen

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

Bevor Sie beginnen

Um die Funktion **Create a Case** zu nutzen, ist zunächst eine Registrierung für den Support erforderlich. Die NetApp Support Site-Anmeldedaten müssen mit dem Workload Factory-Login verknüpft werden.

["Informationen zur Registrierung für den Support"](#).

Schritte

1. Oben rechts in der Workload Factory Console **Hilfe > Support** auswählen.

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

2. Auf der Seite **Ressourcen** steht unter Technischer Support eine der verfügbaren Optionen zur Auswahl:

- a. **Kontaktieren Sie uns** kann ausgewählt werden, wenn ein Telefongespräch mit einer Ansprechperson gewünscht ist. Eine Weiterleitung erfolgt auf eine Seite auf netapp.com, auf der die Telefonnummern aufgeführt sind, die angerufen werden können.
- b. **Fall erstellen** auswählen, um ein Ticket bei einem NetApp Support-Spezialisten zu eröffnen:

- **Service: Workload Factory** auswählen.
- **Fallpriorität:** Die Priorität des Falls kann auf Niedrig, Mittel, Hoch oder Kritisch gesetzt werden.

Weitere Details zu diesen Prioritäten werden angezeigt, wenn der Mauszeiger über das Informationssymbol neben dem Feldnamen gehalten wird.

- **Problembeschreibung:** Eine detaillierte Beschreibung des Problems, einschließlich aller relevanten Fehlermeldungen oder durchgeführten Schritte zur Fehlerbehebung.
- **Weitere E-Mail-Adressen:** Zusätzliche E-Mail-Adressen können eingegeben werden, um eine andere Person auf dieses Problem aufmerksam zu machen.
- **Anhang (optional):** Bis zu fünf Anhänge können einzeln hochgeladen werden.

Anhänge sind auf 25 MB pro Datei beschränkt. 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

Nachdem Sie fertig sind

Es erscheint ein Pop-up mit Ihrer Support-Fallnummer. Ein NetApp Support-Spezialist prüft Ihren Fall und meldet sich in Kürze bei Ihnen.

Für eine Historie Ihrer Supportfälle kann **Einstellungen > Zeitleiste** ausgewählt und nach Aktionen mit dem Namen „Supportfall erstellen“ gesucht werden. Eine Schaltfläche ganz rechts ermöglicht das Erweitern der Aktion, um Details anzuzeigen.

Es ist möglich, dass beim Versuch, einen Fall zu erstellen, die folgende Fehlermeldung angezeigt wird:

„Sie sind nicht berechtigt, einen Case für den ausgewählten Service zu erstellen.“

Dieser Fehler kann bedeuten, dass das NSS-Konto und das zugehörige Unternehmen nicht mit dem Unternehmen übereinstimmen, das für die NetApp Console-Konto-Seriennummer (z. B. 960xxxx) oder die Systemseriennummer als Unternehmen der Registrierung geführt ist. Hilfe ist über eine der folgenden Optionen erhältlich:

- Den In-Product-Chat verwenden
- Einen nicht-technischen Fall einreichen unter <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Supportfälle verwalten (Vorschau)

Aktive und abgeschlossene Supportfälle lassen sich direkt über die NetApp Console anzeigen und verwalten. Die mit Ihrem NSS-Konto und Ihrem Unternehmen verknüpften Fälle lassen sich verwalten.

Das Fallmanagement ist als Vorschauversion verfügbar. Es ist vorgesehen, diese Funktion in zukünftigen Versionen weiter zu optimieren und zu erweitern. Feedback kann über den In-App-Chat übermittelt werden.

Dabei ist Folgendes zu beachten:

- Das Fallmanagement-Dashboard oben auf der Seite bietet zwei Ansichten:
 - Die Ansicht auf der linken Seite zeigt die Gesamtzahl der in den letzten 3 Monaten über das von Ihnen angegebene NSS-Benutzerkonto eröffneten Fälle.
 - Die Ansicht auf der rechten Seite zeigt die Gesamtzahl der in den letzten 3 Monaten auf Unternehmensebene eröffneten Fälle basierend auf Ihrem NSS-Benutzerkonto.

Die Ergebnisse in der Tabelle spiegeln die Fälle wider, die sich auf die von Ihnen ausgewählte Ansicht beziehen.

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

Die folgenden Schritte enthalten weitere Details.

- Auf Ebene einzelner Fälle besteht die Möglichkeit, Fallnotizen zu aktualisieren oder einen Fall zu schließen, der sich noch nicht im Status „Abgeschlossen“ oder „Vorläufig abgeschlossen“ befindet.

Schritte

1. Oben rechts in der Workload Factory Console **Hilfe > Support** auswählen.

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

2. **Fallmanagement** auswählen und gegebenenfalls das NSS-Konto zur NetApp Console hinzufügen.

Die Seite **Fallverwaltung** zeigt offene Fälle an, die mit dem NSS-Konto verknüpft sind, das Ihrem NetApp Console-Benutzerkonto zugeordnet ist. Dies ist dasselbe NSS-Konto, das oben auf der Seite **NSS management** angezeigt wird.

3. Optional können die in der Tabelle angezeigten Informationen geändert werden:

- Unter **Fälle der Organisation** auf **Anzeigen** auswählen, um alle mit Ihrem Unternehmen verknüpften Fälle anzuzeigen.
- Der Datumsbereich kann geändert werden, indem entweder ein genauer Datumsbereich oder ein anderer Zeitraum ausgewählt wird.

Search icon | Cases opened on the last 3 months | Create a case

Date created	Last updated		Status (5)	
December 22, 2022	December 29, 2022	Last 7 days	Assigned	...
December 21, 2022	December 28, 2022	Last 30 days	Active	...
December 15, 2022	December 27, 2022	Last 3 months	Pending customer	...
December 14, 2022	December 26, 2022	Medium (P3)	Solution proposed	...
		Low (P4)		

Apply | Reset

- Der Inhalt der Spalten filtern.

Search icon | Cases opened on the last 3 months | Create a case

Last updated	Priority	Status (5)	
December 29, 2022	Critical (P1)	☒ Active ☒ Pending customer ☒ Solution proposed ☒ Pending closed ☐ Closed	...
December 28, 2022	High (P2)		...
December 27, 2022	Medium (P3)		...
December 26, 2022	Low (P4)		...

Apply | Reset

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

Search icon | Cases opened on the last 3 months | Create a case

Last updated	Priority	Status (5)	
December 29, 2022	Critical (P1)	☒ Last updated ☒ Priority ☒ Cluster name ☐ Case owner ☐ Opened by	...
December 28, 2022	High (P2)		...
December 27, 2022	Medium (P3)		...
December 26, 2022	Low (P4)		...

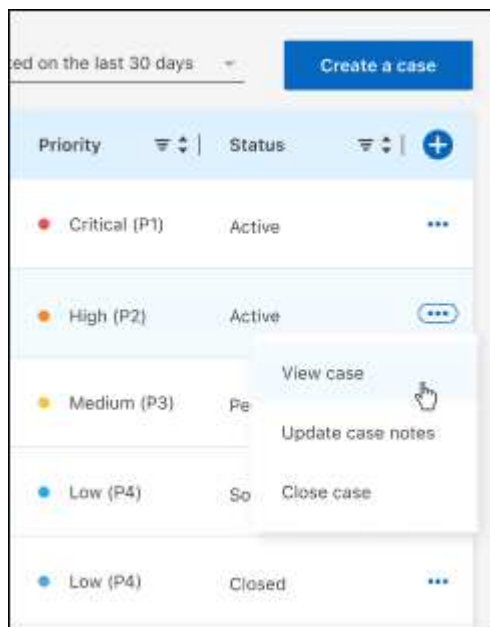
Apply | Reset

4. Verwalten Sie einen bestehenden Fall, indem Sie eine der verfügbaren Optionen auswählen:

- **Fall ansehen:** Vollständige Details zu einem bestimmten Fall anzeigen.
- **Fallnotizen aktualisieren:** Zusätzliche Details zu Ihrem Problem können angegeben oder **Dateien hochladen** ausgewählt werden, um bis zu fünf Dateien anzuhängen.

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

- **Fall schließen:** Geben Sie Einzelheiten dazu an, warum Sie den Fall schließen, 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.