



# **Preparación de un informe especial de solución de problemas**

OnCommand Insight

NetApp  
April 01, 2024

# Tabla de contenidos

- Preparación de un informe especial de solución de problemas. . . . . 1
  - Realizar manualmente un backup de la base de datos de OnCommand Insight . . . . . 1
  - Agrupación de registros para soporte . . . . . 1
  - Envío de información a Soporte de NetApp. . . . . 2
  - Eliminación de datos para su transferencia a soporte . . . . . 2

# Preparación de un informe especial de solución de problemas

Insight envía información automáticamente al soporte de clientes de NetApp a través del sistema ASUP que configuró tras instalar el software. Sin embargo, es posible que desee crear un informe de solución de problemas y abrir un caso con el equipo de soporte para un problema específico.

Las herramientas se pueden usar en Insight para realizar una copia de seguridad manual de Insight, empaquetar los registros y enviar esa información al servicio de soporte al cliente de NetApp.

## Realizar manualmente un backup de la base de datos de OnCommand Insight

Si se habilitaron backups semanales para la base de datos de OnCommand Insight, automáticamente se generan copias que puede utilizar para restaurar la base de datos, si es necesario. Si necesita crear un backup antes de una operación de restauración o enviar al soporte técnico de NetApp para obtener ayuda, puede crear un backup .zip archivar manualmente.

### Pasos

1. En la barra de herramientas Insight, haga clic en **Admin**.
2. Haga clic en **solución de problemas**.
3. En la sección Enviar/recopilar datos, haga clic en **copia de seguridad**.
4. Haga clic en **Guardar archivo**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

## Agrupación de registros para soporte

Al solucionar un problema con el software Insight, puede generar rápidamente un archivo zip (con el formato "gz") de los registros y grabaciones de adquisición para enviarlo al soporte técnico de NetApp.

### Pasos

1. En la barra de herramientas Insight, haga clic en **Admin**.
2. Haga clic en **solución de problemas**.
3. En la sección Enviar / recopilar datos, haga clic en **Bundle logs**.
4. Haga clic en **Guardar archivo**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

# Envío de información a Soporte de NetApp

La instalación de soporte automatizado (ASUP) de NetApp envía información para la solución de problemas directamente al equipo de soporte al cliente de NetApp. Puede forzar el envío de un informe especial.

## Pasos

1. En la barra de herramientas Insight, haga clic en **Admin**.
2. Haga clic en **Configuración**.
3. Haga clic en la ficha **copia de seguridad/ASUP**.
4. En el área Enviar/recopilar datos, haga clic en **Enviar ASUP ahora** para enviar sus registros, grabaciones y backup al servicio de soporte de NetApp.

Send / Collect data

Action	Description
<button>Back up</button>	Back up the database (configuration and performance) into a ZIP file.
<button>Bundle logs</button>	Collect all log files (including acquisition recordings) and bundle them into a ZIP file. Can be used to send data back to NetApp support when troubleshooting an issue with the software.
<button>Send ASUP now</button>	Forces an ad-hoc ASUP report. Can be used to allow NetApp support to get the latest support data when troubleshooting an issue with the software.

Restore a database

Select backup ▾ No file selected Restore

Warning: Your current database will be discarded!

Other tasks

Couldn't find what you are looking for? Connect to the old [OnCommand Insight Portal](#).

Need to send anonymous data back? Open the [scrub utilities](#).

# Eliminación de datos para su transferencia a soporte

Los clientes que dispongan de entornos seguros deben comunicarse con el servicio de atención al cliente de NetApp para solucionar los problemas que se produzcan sin comprometer la información sobre bases de datos. Las utilidades de Scrub de OnCommand Insight le permiten configurar un diccionario completo de palabras clave y patrones para que pueda "limpiar" datos confidenciales y enviar archivos depurados al servicio de atención al cliente.

## Pasos

1. En la interfaz de usuario web, haga clic en **Admin** y seleccione **solución de problemas**.
2. En la parte inferior de la página en el área de otras tareas, haga clic en el enlace **utilidades de Scrub**.

Hay varias secciones de matorral: Buscar en Diccionario, Scrub datos, y construir diccionario, palabras clave personalizadas, y expresiones regulares.

+ .. En la sección **Lookup in Dictionary**, escriba un código para mostrar el valor que reemplaza o escriba un valor para ver el código que lo reemplaza. Nota: Antes de poder realizar una búsqueda, debe **construir** el diccionario para identificar los valores que se van a eliminar de los datos de soporte.

1. Para agregar sus propias palabras clave para eliminar de los datos de soporte, en la sección **palabras clave personalizadas**, haga clic en **acciones > Agregar palabra clave personalizada**. Introduzca una palabra clave y haga clic en **Guardar**. La palabra clave se agrega al diccionario.
2. Expanda **patrones (regex)**. Haga clic en **Agregar** para obtener el cuadro de diálogo para introducir un nuevo patrón.
3. Para utilizar una expresión regular para identificar palabras o frases para matarlas, introduzca un patrón o patrones en la sección **expresiones regulares**. Haga clic en menú:acciones[Agregar expresión regular], escriba un nombre para el patrón y la expresión regular en los campos y haga clic en **Guardar**. La información se ha agregado al diccionario.



Los patrones deben estar comprendidos entre paréntesis redondos para identificar un grupo de captura de expresiones regulares.

4. En la sección **Crear diccionario**, haga clic en **generar** para iniciar la compilación del diccionario de todas las palabras identificadas como sensibles desde la base de datos OnCommand Insight.

Al finalizar, aparece un mensaje que le informa de que el diccionario revisado está disponible. La descripción de la base de datos incluye una línea que indica cuántas palabras clave hay en el diccionario. Compruebe la precisión de sus palabras clave en el diccionario. Si encuentra problemas y desea reconstruir el diccionario, haga clic en **Restablecer** en el bloque base de datos para eliminar todas las palabras clave recopiladas de la base de datos OnCommand Insight del diccionario. Como se indica en el mensaje, no se eliminarán otras palabras clave. Vuelva a las utilidades de Scrub e introduzca sus palabras clave personalizadas de nuevo.

5. Después de crear un diccionario Scrub, puede usarlo para eliminar un archivo de registro, XML u otro archivo de texto para que los datos sean anónimos.
6. Para eliminar un archivo de registro, XML u otro archivo de texto, en la sección **datos de archivo de Scrub**, busque el archivo y haga clic en **Archivo de Scrub**.

## Información de copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. Imprimido en EE. UU. No se puede reproducir este documento protegido por copyright ni parte del mismo de ninguna forma ni por ningún medio (gráfico, electrónico o mecánico, incluidas fotocopias, grabaciones o almacenamiento en un sistema de recuperación electrónico) sin la autorización previa y por escrito del propietario del copyright.

El software derivado del material de NetApp con copyright está sujeto a la siguiente licencia y exención de responsabilidad:

ESTE SOFTWARE LO PROPORCIONA NETAPP «TAL CUAL» Y SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITAR, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, CUYA RESPONSABILIDAD QUEDA EXIMIDA POR EL PRESENTE DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO NETAPP SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O RESULTANTE (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LA OBTENCIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, PÉRDIDA DE USO, DE DATOS O DE BENEFICIOS, O INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL) CUALQUIERA SEA EL MODO EN EL QUE SE PRODUJERON Y LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLIQUE, YA SEA EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA U OTRO TIPO), QUE SURJAN DE ALGÚN MODO DEL USO DE ESTE SOFTWARE, INCLUSO SI HUBIEREN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

NetApp se reserva el derecho de modificar cualquiera de los productos aquí descritos en cualquier momento y sin aviso previo. NetApp no asume ningún tipo de responsabilidad que surja del uso de los productos aquí descritos, excepto aquello expresamente acordado por escrito por parte de NetApp. El uso o adquisición de este producto no lleva implícita ninguna licencia con derechos de patente, de marcas comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de NetApp.

Es posible que el producto que se describe en este manual esté protegido por una o más patentes de EE. UU., patentes extranjeras o solicitudes pendientes.

LEYENDA DE DERECHOS LIMITADOS: el uso, la copia o la divulgación por parte del gobierno están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (b)(3) de los derechos de datos técnicos y productos no comerciales de DFARS 252.227-7013 (FEB de 2014) y FAR 52.227-19 (DIC de 2007).

Los datos aquí contenidos pertenecen a un producto comercial o servicio comercial (como se define en FAR 2.101) y son propiedad de NetApp, Inc. Todos los datos técnicos y el software informático de NetApp que se proporcionan en este Acuerdo tienen una naturaleza comercial y se han desarrollado exclusivamente con fondos privados. El Gobierno de EE. UU. tiene una licencia limitada, irrevocable, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable y de alcance mundial para utilizar los Datos en relación con el contrato del Gobierno de los Estados Unidos bajo el cual se proporcionaron los Datos. Excepto que aquí se disponga lo contrario, los Datos no se pueden utilizar, desvelar, reproducir, modificar, interpretar o mostrar sin la previa aprobación por escrito de NetApp, Inc. Los derechos de licencia del Gobierno de los Estados Unidos de América y su Departamento de Defensa se limitan a los derechos identificados en la cláusula 252.227-7015(b) de la sección DFARS (FEB de 2014).

## Información de la marca comercial

NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas que constan en <http://www.netapp.com/TM> son marcas comerciales de NetApp, Inc. El resto de nombres de empresa y de producto pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.