



Connaissances et support

Astra Control Service

NetApp
May 30, 2023

Table des matières

- Connaissances et support 1
 - S'inscrire pour obtenir de l'aide 1
 - Dépannage 3
 - Obtenez de l'aide 4

Connaissances et support

S'inscrire pour obtenir de l'aide

Astra Control tente d'enregistrer automatiquement votre compte pour l'assistance lorsque vous configurez votre compte. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez vous inscrire manuellement pour obtenir de l'aide vous-même. Vous devez enregistrer le support afin d'obtenir de l'aide auprès du support technique NetApp.

Vérifiez votre inscription au support

Astra Control inclut un champ État du support qui vous permet de confirmer votre inscription au support technique.

Étapes

1. Sélectionnez **support**.
2. Consultez le champ État du support.

Le statut du support commence par « non enregistré », puis passe à « en cours » et enfin à « enregistré » une fois terminé.

Cet état d'enregistrement de support est interrogé toutes les 15 minutes. Les nouveaux clients NetApp pourraient bénéficier d'un jour ouvrable suivant pour procéder à l'intégration et au support. Si le numéro de série n'affiche pas « enregistré » dans les 48 heures, vous pouvez contacter NetApp en utilisant astra.feedback@netapp.com ou vous inscrire manuellement à partir de <https://register.netapp.com>.

Obtenir votre numéro de série

Lorsque vous vous inscrivez à un compte, Astra Control utilise les informations que vous avez fournies sur votre entreprise pour générer un numéro de série NetApp à 20 chiffres qui commence avec « 941 ».

Le numéro de série NetApp correspond à votre compte Astra Control. Vous devrez utiliser ce numéro de série lors de l'ouverture d'un ticket Web.

Vous trouverez votre numéro de série dans l'interface Astra Control à partir de la page **support**.

Activez vos droits au support

Si Astra Control n'a pas pu enregistrer automatiquement votre compte pour le support, vous devez enregistrer le numéro de série NetApp associé à Astra Control pour activer le support. Nous proposons 2 options d'inscription au support :

1. Client NetApp actuel avec un compte SSO existant sur le site de support NetApp (NSS)
2. Nouveau client NetApp sans compte SSO existant sur le site de support NetApp (NSS)

Option 1 : client NetApp actuel avec un compte sur le site de support NetApp (NSS) existant

Étapes


1. Accédez au "[Inscription au support Services de données cloud](#)" Pour créer un compte NSS.

2. Sélectionnez **je suis déjà enregistré en tant que client NetApp**.
3. Entrez vos identifiants du site du support NetApp pour vous connecter.

La page enregistrement client existant s'affiche.

Existing Customer Registration

The fields marked with * are mandatory

First Name*	<input type="text" value="Test"/>
Last Name*	<input type="text" value="Cloud1"/>
Company*	<input type="text" value="NetApp Support Site"/>
Email Address*	<input type="text" value="test@netapp.com"/>
Product Line*	<input type="text" value="Astra"/>
Billing Provider*	<input type="text" value="NetApp"/>
Product/Service Serial # * 	<input type="text" value="e.g. 94100000000000000055"/>

[Add another Serial #](#)

4. Remplissez les informations requises sur le formulaire :
 - a. Entrez votre nom, votre entreprise et votre adresse e-mail.
 - b. Sélectionnez **Astra** comme gamme de produits.
 - c. Saisissez votre numéro de série.
 - d. Sélectionnez **soumettre l'inscription**.

Résultat

Vous devez être redirigé vers une page « enregistrement soumis avec succès ». L'adresse e-mail associée à votre inscription recevra un e-mail dans les quelques minutes indiquant que « votre produit est désormais éligible pour une assistance ».

Il s'agit d'une inscription unique au support qui concerne le numéro de série applicable.

Option 2 : nouveau client NetApp sans compte sur le site de support NetApp (NSS)

Étapes


1. Accédez au "[Inscription au support Services de données cloud](#)" Pour créer un compte NSS.
2. Sélectionnez **je ne suis pas un client NetApp enregistré**.

La page enregistrement du nouveau client s'affiche.

New Customer Registration

IMPORTANT: After submitting, a confirmation email will be sent to the email address filled-in the form. Please click the validation link in that email to complete the registration.

The fields marked with * are mandatory

First Name*	<input type="text"/>
Last Name*	<input type="text"/>
Company*	<input type="text"/>
Email Address*	<input type="text"/>
Office Phone*	<input type="text"/>
Alternate Phone	<input type="text"/>
Address Line 1*	<input type="text"/>
Address Line 2	<input type="text"/>
Postal Code / City*	<input type="text"/>
State/Province / Country*	<input type="text" value="- Select -"/>
NetApp Reference SN	<input type="text"/>
	<small>If you currently own any other NetApp product, please provide the Serial Number for that product here in order to help speed-up the validation process.</small>
Product Line*	<input type="text" value="Astra"/>
Billing Provider *	<input type="text" value="NetApp"/>
Product/Service Serial # * 	<input type="text" value="e.g. 9410000000000000055"/>

[Add another Serial #](#)

3. Remplissez les informations requises sur le formulaire :

- Entrez votre nom et les informations relatives à votre entreprise.
- Sélectionnez **Astra** comme gamme de produits.
- Saisissez votre numéro de série.
- Sélectionnez **soumettre l'inscription**.

Votre inscription envoyée vous enverra un e-mail de confirmation. Si aucune erreur ne se produit, vous serez redirigé vers une page « enregistrement soumis avec succès ». Vous recevrez également un e-mail d'une heure indiquant que « votre produit est désormais éligible pour l'assistance ».

Il s'agit d'une inscription unique au support qui concerne le numéro de série applicable.

4. En tant que nouveau client NetApp, vous devez également créer un compte utilisateur sur le site de support NetApp (NSS) pour les prochaines activations de support et pour accéder au portail de support pour le chat et la création de tickets en ligne.

Accédez au "[Site d'inscription au support NetApp](#)" pour effectuer cette tâche. Vous pouvez fournir votre nouveau numéro de série Astra Control afin d'accélérer le processus.

Dépannage

Apprenez à contourner certains problèmes courants que vous pourriez rencontrer.

<https://kb.netapp.com/Cloud/Astra/Control>

Pour en savoir plus

- ["Dépannage"](#)

Obtenez de l'aide

NetApp prend en charge Astra Control de plusieurs façons. De nombreuses options d'auto-assistance gratuites sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, comme des articles de la base de connaissances (KB) et un canal discord. Votre compte Astra Control inclut un support technique à distance via la billetterie en ligne.

Vous devez d'abord ["Activez le support de votre numéro de série NetApp"](#) afin d'utiliser ces options d'assistance non disponibles en libre-service. Un compte SSO du site de support NetApp (NSS) est nécessaire pour la discussion en ligne et la gestion des dossiers.

Vous pouvez accéder aux options de support à partir de l'interface utilisateur Astra Control en sélectionnant l'onglet **support** dans le menu principal.

Auto-assistance

Ces options sont disponibles gratuitement 24h/24, 7j/7 :

- ["Base de connaissances"](#)

Recherchez des articles, des FAQ ou des renseignements sur le service de réparation liés à Astra Control.

- Documentation

Voici le site du document que vous consultez actuellement.

- ["Obtenez de l'aide par discord"](#)

Accédez à Astra dans la catégorie Pub pour rencontrer des pairs et des experts.

- E-mail de commentaires

Envoyez un courriel à astra.feedback@netapp.com pour nous faire part de vos pensées, idées ou préoccupations.

Assistance par abonnement

Outre les options d'auto-support mentionnées ci-dessus, vous pouvez travailler avec un ingénieur du support NetApp pour résoudre tous les problèmes après ["Activez le support de votre numéro de série NetApp"](#).

Une fois que votre numéro de série Astra Control est activé, vous pouvez accéder aux ressources du support technique de NetApp en créant un ["Ticket de support"](#).

Sélectionnez **Cloud Data Services > Astra**.

Utilisez votre numéro de série « 941 » pour ouvrir le ticket Web. ["En savoir plus sur votre numéro de série"](#).

Create Case

- 1** Select System **2** Problem Details **3** Contact Info

SERIAL NUMBER	SYSTEM NAME	MODEL	PRODUCT SERIES
9419999999999999999999997		SREG-ASTRA-SAAS	CLOUD

PRIORITY 

- P4 - General Technical questions or request for information
 P3 - Occasional disruption or problem
 P2 - Serious or repetitive disruption/very poor performance P1 - System not serving data

PROBLEM CATEGORY



Cloud Services > Project Astra

PROBLEM DESCRIPTION

Please briefly describe your problem here (2000 characters maximum), you will have the opportunity to fully define and add more details to your problem later in the case creation process

Informations sur le copyright

Copyright © 2023 NetApp, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Aucune partie de ce document protégé par copyright ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ou selon quelque méthode que ce soit (graphique, électronique ou mécanique, notamment par photocopie, enregistrement ou stockage dans un système de récupération électronique) sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit de copyright.

Les logiciels dérivés des éléments NetApp protégés par copyright sont soumis à la licence et à l'avis de non-responsabilité suivants :

CE LOGICIEL EST FOURNI PAR NETAPP « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, QUI SONT EXCLUES PAR LES PRÉSENTES. EN AUCUN CAS NETAPP NE SERA TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), QUELLES QU'EN SOIENT LA CAUSE ET LA DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, STRICTE OU DÉLICTELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE LOGICIEL, MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

NetApp se réserve le droit de modifier les produits décrits dans le présent document à tout moment et sans préavis. NetApp décline toute responsabilité découlant de l'utilisation des produits décrits dans le présent document, sauf accord explicite écrit de NetApp. L'utilisation ou l'achat de ce produit ne concède pas de licence dans le cadre de droits de brevet, de droits de marque commerciale ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de NetApp.

Le produit décrit dans ce manuel peut être protégé par un ou plusieurs brevets américains, étrangers ou par une demande en attente.

LÉGENDE DE RESTRICTION DES DROITS : L'utilisation, la duplication ou la divulgation par le gouvernement sont sujettes aux restrictions énoncées dans le sous-paragraphe (b)(3) de la clause Rights in Technical Data-Noncommercial Items du DFARS 252.227-7013 (février 2014) et du FAR 52.227-19 (décembre 2007).

Les données contenues dans les présentes se rapportent à un produit et/ou service commercial (tel que défini par la clause FAR 2.101). Il s'agit de données propriétaires de NetApp, Inc. Toutes les données techniques et tous les logiciels fournis par NetApp en vertu du présent Accord sont à caractère commercial et ont été exclusivement développés à l'aide de fonds privés. Le gouvernement des États-Unis dispose d'une licence limitée irrévocable, non exclusive, non cessible, non transférable et mondiale. Cette licence lui permet d'utiliser uniquement les données relatives au contrat du gouvernement des États-Unis d'après lequel les données lui ont été fournies ou celles qui sont nécessaires à son exécution. Sauf dispositions contraires énoncées dans les présentes, l'utilisation, la divulgation, la reproduction, la modification, l'exécution, l'affichage des données sont interdits sans avoir obtenu le consentement écrit préalable de NetApp, Inc. Les droits de licences du Département de la Défense du gouvernement des États-Unis se limitent aux droits identifiés par la clause 252.227-7015(b) du DFARS (février 2014).

Informations sur les marques commerciales

NETAPP, le logo NETAPP et les marques citées sur le site <http://www.netapp.com/TM> sont des marques déposées ou des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.