Documentation de planification du cycle de vie

Lifecycle planning

NetApp
October 06, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/fr-fr/console-lifecycle-planning/index.html on October 06, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommaire

Documentation de planification du cycle de vie . . . 1
Notes de version . . . 2
Quoi de neuf dans la planification du cycle de vie . . . 2
06 octobre 2025 . . . 2
15 mai 2024 . . . 2
14 mars 2024 . . . 2
08 novembre 2023 . . . 3
02 avril 2023 . . . 3
Commencer . . . 4
En savoir plus sur la planification du cycle de vie . . . 4
Console NetApp . . . 4
Que pouvez-vous faire avec la planification du cycle de vie ? . . . 4
Avantages de la planification du cycle de vie . . . 4
Coût . . . 4
Accéder . . . 5
Prérequis de la planification du cycle de vie . . . 5
Démarrage rapide pour la planification du cycle de vie . . . 5
Mettre en place la planification du cycle de vie . . . 6
Créer un agent de console dans la console NetApp . . . 6
Découvrez le cluster dans la console NetApp . . . 6
Planification du cycle de vie de l'accès . . . 6
Questions fréquemment posées sur la planification du cycle de vie . . . 7
Accès à la planification du cycle de vie . . . 7
Licences . . . 7
Utiliser la planification du cycle de vie NetApp . . . 8
Examiner et corriger les problèmes de capacité identifiés par la planification du cycle de vie . . . 8
Examiner l'état de la capacité dans la planification du cycle de vie . . . 8
Hiérarchisez les données froides vers le stockage cloud et libérez le stockage identifié par la planification du cycle de vie . . . 10
Définir des rappels pour vérifier à nouveau dans la planification du cycle de vie . . . 11
Connaissances et soutien . . . 12
Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide . . . 12
Présentation de l'enregistrement de l'assistance . . . 12
Enregistrez BlueXP pour le support NetApp . . . 12
Associer les informations d'identification NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP . . . 15
Obtenir de l'aide . . . 16
Obtenir de l'aide pour un service de fichiers d'un fournisseur cloud . . . 16
Utiliser les options d'auto-assistance . . . 17
Créer un dossier auprès du support NetApp . . . 17
Gérez vos demandes d'assistance (Aperçu) . . . 19
Mentions légales . . . 22
Copyright . . . 22
Marques de commerce . . . 22

Brevets 22
Politique de confidentialité 22
Open source 22

Documentation de planification du cycle de vie

Notes de version

Quoi de neuf dans la planification du cycle de vie

Découvrez les nouveautés en matière de planification du cycle de vie.

06 octobre 2025

BlueXP economic efficiency est désormais une planification du cycle de vie

BlueXP economic efficiency a été renommée Planification du cycle de vie.

Vous pouvez y accéder à partir de la barre de navigation de gauche de la console NetApp en sélectionnant **Stockage** > **Planification du cycle de vie**.

BlueXP est désormais NetApp Console

La console NetApp , construite sur la base BlueXP améliorée et restructurée, fournit une gestion centralisée du stockage NetApp et des services de données NetApp dans les environnements sur site et cloud à l'échelle de l'entreprise, offrant des informations en temps réel, des flux de travail plus rapides et une administration simplifiée, hautement sécurisée et conforme.

Pour plus de détails sur ce qui a changé, consultez le"Notes de version de la console NetApp" .

15 mai 2024

Fonctionnalités désactivées

Certaines fonctionnalités BlueXP economic efficiency ont été temporairement désactivées :

- Actualisation technologique
- Augmenter la capacité

14 mars 2024

Options de mise à jour technologique

Si vous disposez d'actifs existants et souhaitez déterminer si une technologie doit être mise à jour, vous pouvez utiliser les options d'actualisation de la technologie d'efficacité économique BlueXP . Vous pouvez soit consulter une brève évaluation de vos charges de travail actuelles et obtenir des recommandations, soit, si vous avez envoyé des journaux AutoSupport à NetApp au cours des 90 derniers jours, le service peut désormais fournir une simulation de charge de travail pour voir comment vos charges de travail fonctionnent sur du nouveau matériel.

Vous pouvez également ajouter une charge de travail et exclure les charges de travail existantes de la simulation.

Auparavant, vous pouviez uniquement évaluer vos actifs et déterminer si une mise à jour technologique était recommandée.

La fonctionnalité fait désormais partie de l'option Actualisation technologique dans la navigation de gauche.

En savoir plus sur le "Évaluer une mise à jour technologique" .

08 novembre 2023

Actualisation technologique

Cette version de BlueXP economic efficiency inclut une nouvelle option permettant d'évaluer vos actifs et d'identifier si une actualisation technologique est recommandée. BlueXP economic efficiency comprend une nouvelle option d'actualisation technologique dans la navigation de gauche, de nouvelles pages où vous pouvez évaluer vos charges de travail et vos actifs actuels, ainsi qu'un rapport qui vous fournit des recommandations.

02 avril 2023

Présentation de BlueXP economic efficiency

La nouvelle BlueXP economic efficiency identifie les actifs de stockage avec une faible capacité actuelle ou prévue et fournit des recommandations sur la hiérarchisation des données ou la capacité supplémentaire pour les systèmes AFF sur site.

"En savoir plus sur l'efficacité économique de NetApp" .

Commencer

En savoir plus sur la planification du cycle de vie

La planification du cycle de vie évalue vos actifs de stockage avec une faible capacité actuelle ou prévue et fournit des recommandations sur les options de hiérarchisation des données qui répondent aux besoins de votre entreprise.

Console NetApp

La planification du cycle de vie est accessible via la console NetApp .

La console NetApp fournit une gestion centralisée des services de stockage et de données NetApp dans les environnements sur site et cloud à l'échelle de l'entreprise. La console est requise pour accéder aux services de données NetApp et les utiliser. En tant qu'interface de gestion, il vous permet de gérer de nombreuses ressources de stockage à partir d'une seule interface. Les administrateurs de console peuvent contrôler l'accès au stockage et aux services pour tous les systèmes de l'entreprise.

Vous n'avez pas besoin de licence ni d'abonnement pour commencer à utiliser NetApp Console et vous n'encourez des frais que lorsque vous devez déployer des agents de console dans votre cloud pour garantir la connectivité à vos systèmes de stockage ou à vos services de données NetApp . Cependant, certains services de données NetApp accessibles depuis la console sont sous licence ou basés sur un abonnement.

En savoir plus sur le "Console NetApp" .

Que pouvez-vous faire avec la planification du cycle de vie ?

La planification du cycle de vie peut vous aider à atteindre les objectifs suivants.

Informations sur la capacité

- Identifiez les ressources de stockage de votre environnement qui présentent une faible capacité.
- Examiner les actifs pour déterminer leur capacité actuelle et prévue.

Avantages de la planification du cycle de vie

La planification du cycle de vie offre les avantages suivants :

- Identifie les systèmes qui approchent des événements du cycle de vie pour vous aider à planifier une actualisation technologique
- Offre les recommandations d'un conseiller de confiance pour résoudre les problèmes de capacité dans votre environnement
- Réduit le temps consacré à la planification du stockage supplémentaire

Coût

NetApp ne vous facture pas l'utilisation de la planification du cycle de vie.

Si vous décidez de transférer les données froides vers le stockage cloud, vous devrez vérifier auprès de votre fournisseur cloud les frais applicables.

Accéder

Vous pouvez accéder à cette fonctionnalité via la console NetApp (**Stockage** > **Planification du cycle de vie**) ou via Active IQ Digital Advisor (également appelé Digital Advisor) (**Tableau de bord** > **Widget de planification** > **Actualisation technique**).

Prérequis de la planification du cycle de vie

Commencez la planification du cycle de vie en vérifiant l'état de préparation de votre environnement opérationnel, votre connexion et votre accès au réseau. Pour utiliser la planification du cycle de vie, vous devez vous assurer que votre environnement répond à toutes les exigences.

- Votre environnement doit répondre à toutes les exigences de la console NetApp , y compris une connexion et un accès réseau à partir d'un navigateur Web.

  Se référer à la "Démarrage rapide de la console NetApp" et "Informations sur la mise en réseau de la console NetApp" .

- Vous devez disposer des informations d'identification d'accès aux clusters.
- Bien que cela ne soit pas obligatoire, il est utile que l'agent de la console NetApp soit en place et activé et que le système ONTAP soit découvert. Dans le cas contraire, le service vous guide tout au long de ces processus.
- Si vous envisagez de hiérarchiser les données froides vers le stockage cloud, assurez-vous que le cluster est éligible conformément à la licence.

Démarrage rapide pour la planification du cycle de vie

Voici un aperçu des étapes nécessaires pour démarrer la planification du cycle de vie. Les liens à l'intérieur de chaque étape vous mènent à une page qui fournit plus de détails.

1 **Réviser les prérequis**

"Assurez-vous que votre environnement répond à ces exigences" .

2 **Mettre en place une planification du cycle de vie**

"Étapes complètes pour configurer la planification du cycle de vie" .

3 **Quelle est la prochaine étape ?**

Après avoir configuré la planification du cycle de vie, voici ce que vous pouvez faire ensuite.

- "Examiner l'état de la capacité" .
- "Transférez les données froides vers le stockage cloud pour libérer de l'espace de stockage" .
- "Vous pouvez également définir des rappels pour vérifier à nouveau" .

Mettre en place la planification du cycle de vie

Pour utiliser la planification du cycle de vie, effectuez quelques étapes pour la configurer.

- Revoir"prérequis" pour vous assurer que votre système est prêt.
- Créez un agent de console dans la console NetApp .
- Découvrez le cluster dans la Console.

Vous pouvez créer un agent de console directement dans la console et utiliser cet agent ultérieurement dans BlueXP economic efficiency. Ou, vous pouvez créer l'agent de console au milieu du processus de correction de capacité.

De même, vous pouvez découvrir le cluster à l'avance à l'aide de la console ou pendant le processus de correction de capacité.

Créer un agent de console dans la console NetApp

Un agent de console NetApp inclut les informations d'identification des machines NetApp ONTAP .

Pour créer un agent de console dans la console avant d'utiliser le service, reportez-vous à la documentation de la console qui décrit "comment créer un agent de console NetApp" .

Découvrez le cluster dans la console NetApp

Une partie de la configuration consiste à identifier le nom du cluster, l'adresse IP, le nom d'utilisateur et le mot de passe dans la console.

Pour obtenir des instructions avant d'utiliser la planification du cycle de vie, reportez-vous à "Découvrez les clusters ONTAP sur site" .

Planification du cycle de vie de l'accès

Vous utilisez la console NetApp pour accéder à la planification du cycle de vie.

Pour vous connecter à la console, vous pouvez utiliser vos informations d'identification du site de support NetApp . "En savoir plus sur la connexion" .

> Vous pouvez accéder à cette fonctionnalité via la console NetApp (**Stockage** > **Planification du cycle de vie**) ou via Digital Advisor (**Tableau de bord** > **Widget de planification** > **Actualisation technique**).

Étapes

1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à "la console NetApp" .

   La page de connexion à la console apparaît.

2. Connectez-vous à la console.
3. Dans la navigation de gauche de la console, sélectionnez **Stockage** > **Planification du cycle de vie**.

Questions fréquemment posées sur la planification du cycle de vie

Cette FAQ peut vous aider si vous recherchez simplement une réponse rapide à une question sur la planification du cycle de vie.

Accès à la planification du cycle de vie

Quelle est l'URL de planification du cycle de vie ?

Pour l'URL, dans un navigateur, saisissez : "https://console.netapp.com/" pour accéder à la console NetApp .

Licences

Avez-vous besoin d'une licence pour utiliser la planification du cycle de vie ?

Un fichier de licence NetApp (NLF) n'est pas requis.

Utiliser la planification du cycle de vie NetApp

Examiner et corriger les problèmes de capacité identifiés par la planification du cycle de vie

La planification de la capacité implique l'identification des zones de faible capacité dans votre environnement, à la fois actuelles et prévues. La planification du cycle de vie utilise l'IA pour prévoir la croissance des données afin de faciliter le processus de planification. La planification du cycle de vie identifie les zones à faible capacité dans votre environnement.

En utilisant la planification du cycle de vie, vous pouvez atteindre ces objectifs :

- "Examiner l'état de la capacité"
- "Hiérarchisez les données froides vers le stockage cloud et libérez de l'espace de stockage"
- "Sélectionnez « Aucune action » et définissez des rappels pour vérifier à nouveau"

Examiner l'état de la capacité dans la planification du cycle de vie

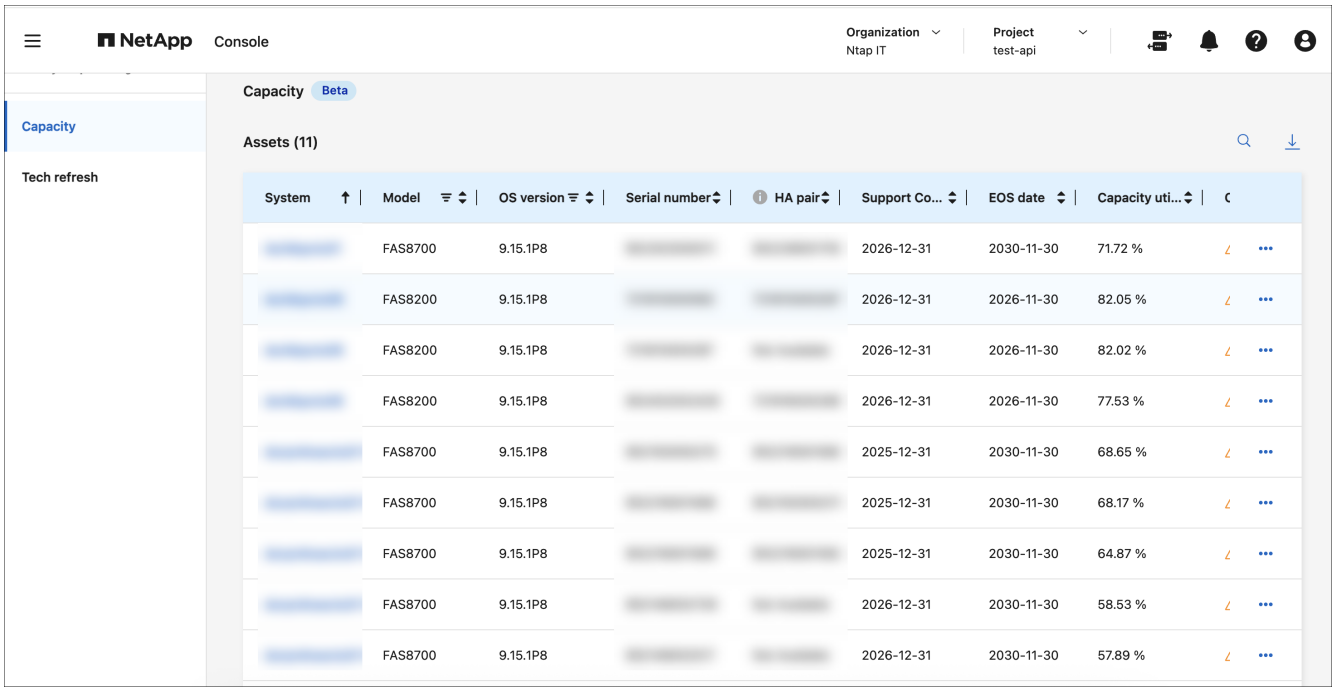
Si les ressources de stockage de votre environnement sont actuellement inférieures ou devraient être inférieures au seuil de 90 % de capacité, la planification du cycle de vie les identifie comme des ressources à faible capacité et vous alerte. De plus, la planification du cycle de vie fournit des recommandations sur la nécessité de hiérarchiser les données.

Vous pouvez consulter les types de données suivants pour vous aider à résoudre le problème de capacité.

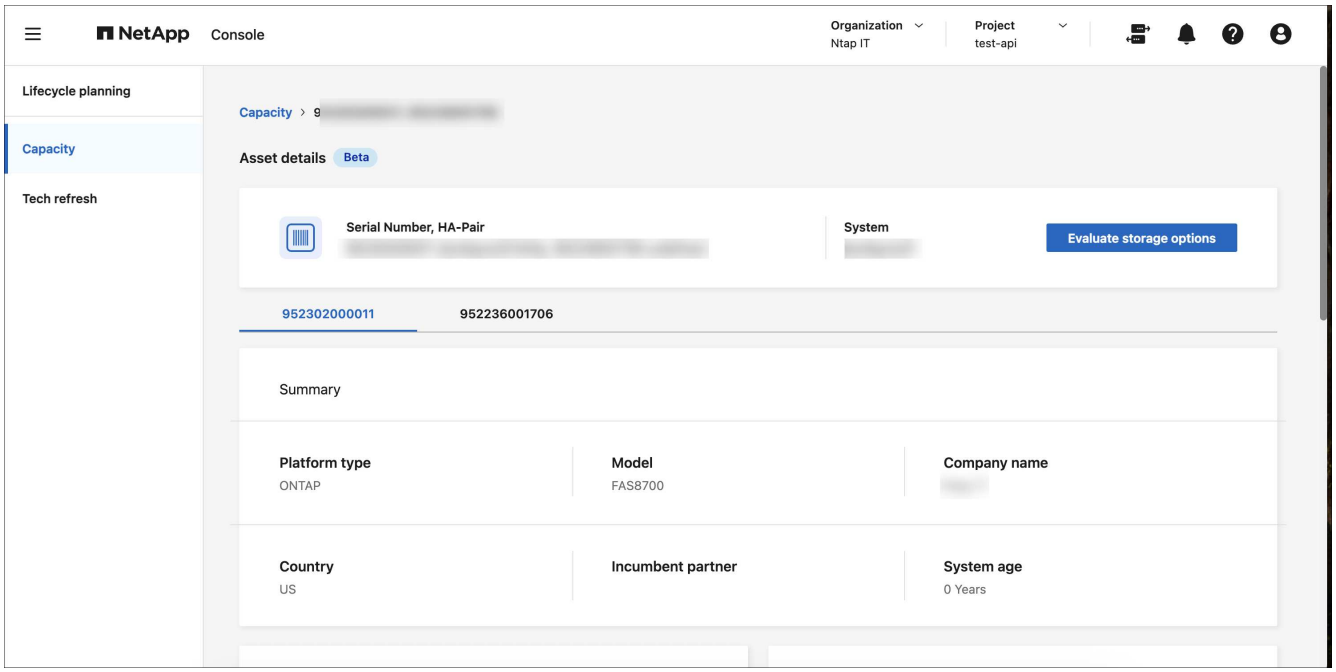
- Plate-forme
- Pays où l'actif est situé
- Capacité actuelle et prévue par mois

Étapes

1. "Connectez-vous à la console NetApp" .
2. Dans la navigation de gauche, sélectionnez **Capacité**.



3. Depuis la page Capacité, sélectionnez un système.



4. Sélectionnez **Évaluer les options de stockage** pour l'actif.
5. Choisissez l'une des options :
   - **Meilleures pratiques** : Continuez en cliquant sur le lien pour voir les meilleures pratiques.
   - **Données froides de niveau** : Continuer par"hiérarchisation des données froides vers le stockage cloud et libération de stockage" .
   - **Aucune action requise** : Continuer par"sélectionner aucune action et définir des rappels pour vérifier à nouveau" .

Hiérarchisez les données froides vers le stockage cloud et libérez le stockage identifié par la planification du cycle de vie

La planification du cycle de vie fournit des recommandations basées sur la croissance prévue des données. Vous pouvez accepter les prévisions ou saisir vos propres prévisions. Sur cette base, la planification du cycle de vie présente des recommandations qui satisfont à la croissance de capacité projetée et sont les plus optimales pour la configuration des actifs de stockage. L'une des recommandations pourrait être de hiérarchiser les données froides vers le stockage cloud pour libérer de la capacité. Cette recommandation initie la connexion à NetApp Cloud Tiering, un autre produit.

À partir de là, vous pouvez hiérarchiser les données et revenir facilement à la planification du cycle de vie pour agir sur d'autres systèmes.

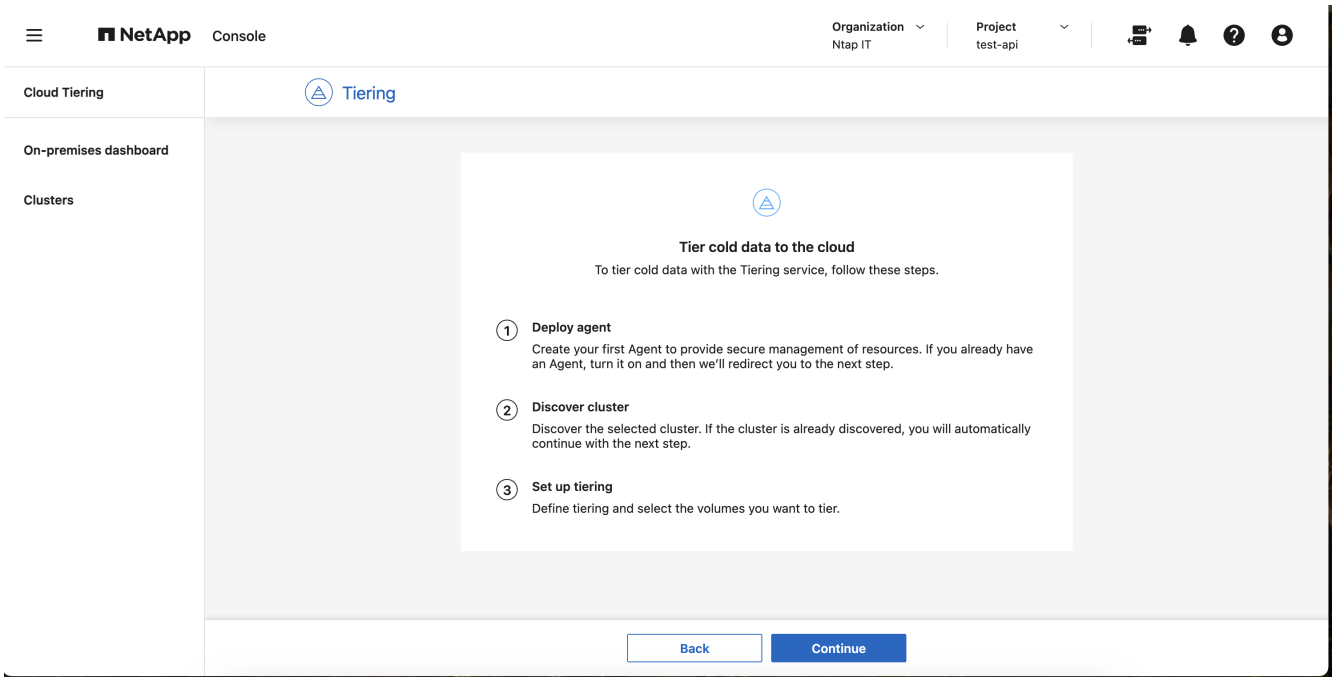
Le processus de hiérarchisation du cloud comprend les processus suivants :

- Déployer un agent de console
- Découvrir le cluster
- Configurer la hiérarchisation vers le cloud

Étapes

1. "Connectez-vous à la console NetApp" .
2. Sélectionnez **Évaluer les options de stockage** pour l'actif.
3. Sélectionnez **Tier Cold Data**.
4. Les étapes suivantes dépendent du fait que vous ayez déjà déployé l'agent de console et découvert le cluster :
    - Si vous devez déployer l'agent de console, reportez-vous à la documentation de la console NetApp qui décrit "Comment créer l'agent de console" . Sinon, si vous avez déjà déployé l'agent de console, l'option de déploiement de l'agent n'apparaît pas.
    - Si le service doit découvrir le cluster, reportez-vous à "Découvrez les clusters ONTAP sur site" . Sinon, si le cluster a déjà été découvert, l'option permettant de découvrir le cluster n'apparaît pas.

      La planification du cycle de vie initie la connexion à NetApp Cloud Tiering, un autre produit.



5. Sélectionnez **Déployer l'agent**.
6. Choisissez un fournisseur de cloud et sélectionnez **Continuer**.
7. Sélectionnez **Continuer** ou **Passer au déploiement**.

   Après le déploiement de l'agent de console, NetApp Cloud Tiering découvre le cluster, s'il n'est pas déjà découvert.

8. Une fois le cluster découvert, configurez la hiérarchisation.

   Pour plus de détails sur la hiérarchisation, reportez-vous à "Documentation sur la hiérarchisation du cloud NetApp" .

Définir des rappels pour vérifier à nouveau dans la planification du cycle de vie

Plutôt que d'ajouter de la capacité ou de hiérarchiser les données froides, dans la planification du cycle de vie, vous pouvez choisir de ne pas effectuer d'action à ce stade et définir des rappels pour vérifier à nouveau après 30, 60 ou 90 jours.

Étapes

1. "Connectez-vous à la console NetApp" .
2. Sélectionnez **Évaluer les options de stockage** pour l'actif.
3. Sélectionnez **Aucune action requise**.
4. Choisissez quand vous souhaitez être à nouveau averti d'un problème potentiel de faible capacité : 30, 60 ou 90 jours.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat

Une fois ce délai écoulé, le risque réapparaît dans la liste des risques.

Connaissances et soutien

Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide

L'enregistrement du support est requis pour recevoir un support technique spécifique à BlueXP et à ses solutions et services de stockage. L'enregistrement du support est également requis pour activer les flux de travail clés pour les systèmes Cloud Volumes ONTAP .

L'inscription au support n'active pas la prise en charge NetApp pour un service de fichiers de fournisseur cloud. Pour obtenir une assistance technique relative à un service de fichiers de fournisseur cloud, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à « Obtenir de l'aide » dans la documentation BlueXP de ce produit.

- "Amazon FSx pour ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

Présentation de l'enregistrement de l'assistance

Il existe deux formes d'inscription pour activer le droit au support :

- Enregistrement du numéro de série de votre compte BlueXP (votre numéro de série à 20 chiffres 960xxxxxxxxx situé sur la page Ressources d'assistance dans BlueXP).

  Il s'agit de votre identifiant d'abonnement d'assistance unique pour tout service au sein de BlueXP. Chaque abonnement de support au niveau du compte BlueXP doit être enregistré.

- Enregistrement des numéros de série Cloud Volumes ONTAP associés à un abonnement sur la place de marché de votre fournisseur de cloud (il s'agit de numéros de série 909201xxxxxxxx à 20 chiffres).

  Ces numéros de série sont communément appelés *numéros de série PAYGO* et sont générés par BlueXP au moment du déploiement de Cloud Volumes ONTAP .

L'enregistrement des deux types de numéros de série permet des fonctionnalités telles que l'ouverture de tickets d'assistance et la génération automatique de dossiers. L'enregistrement est terminé en ajoutant des comptes NetApp Support Site (NSS) à BlueXP comme décrit ci-dessous.

Enregistrez BlueXP pour le support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer le droit de support, un utilisateur de votre organisation (ou compte) BlueXP doit associer un compte de site de support NetApp à sa connexion BlueXP . La manière dont vous vous inscrivez au support NetApp dépend du fait que vous possédez déjà ou non un compte NetApp Support Site (NSS).

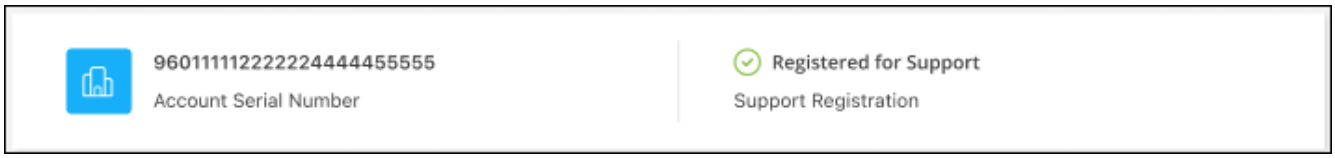
Client existant avec un compte NSS

Si vous êtes un client NetApp avec un compte NSS, il vous suffit de vous inscrire pour bénéficier du support via BlueXP.

Étapes

1. En haut à droite de la console BlueXP , sélectionnez l'icône Paramètres, puis sélectionnez **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Informations d'identification de l'utilisateur**.
3. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite d'authentification du site de support NetApp (NSS).
4. Pour confirmer que le processus d'inscription a réussi, sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Assistance**.

   La page **Ressources** devrait indiquer que votre organisation BlueXP est enregistrée pour bénéficier du support.

   Notez que les autres utilisateurs BlueXP ne verront pas ce même statut d'enregistrement de support s'ils n'ont pas associé un compte de site de support NetApp à leur connexion BlueXP . Cependant, cela ne signifie pas que votre organisation BlueXP n'est pas enregistrée pour bénéficier du support. Tant qu'un utilisateur de l'organisation a suivi ces étapes, votre organisation a été enregistrée.

Client existant mais pas de compte NSS

Si vous êtes un client NetApp existant avec des licences et des numéros de série existants mais pas de compte NSS, vous devez créer un compte NSS et l'associer à votre connexion BlueXP .

Étapes

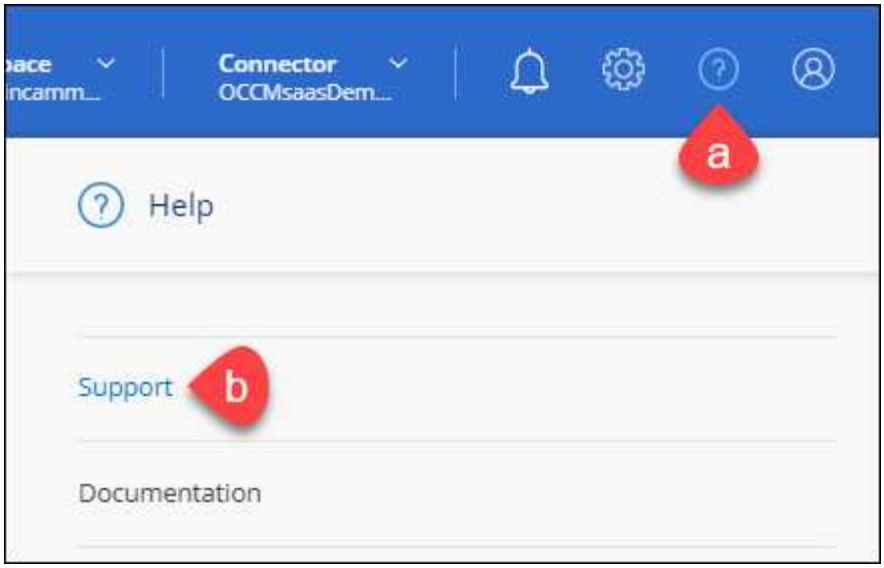
1. Créez un compte sur le site de support NetApp en remplissant le "Formulaire d'inscription des utilisateurs du site de support NetApp"
   a. Assurez-vous de sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement * Client/Utilisateur final NetApp *.
   b. Assurez-vous de copier le numéro de série du compte BlueXP (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement du compte.
2. Associez votre nouveau compte NSS à votre connexion BlueXP en suivant les étapes ci-dessousClient existant avec un compte NSS .

Tout nouveau chez NetApp

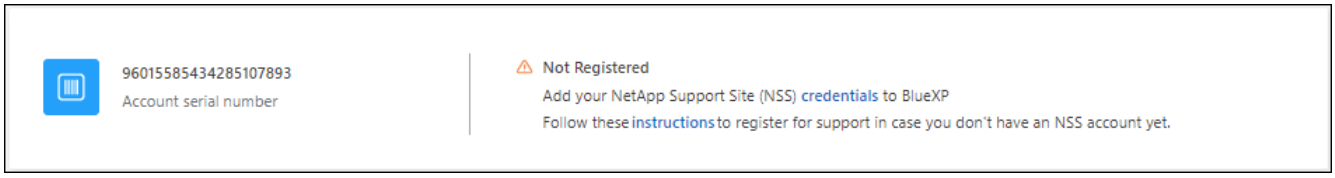
Si vous êtes nouveau sur NetApp et que vous n'avez pas de compte NSS, suivez chaque étape ci-dessous.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console BlueXP , sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Support**.



2. Recherchez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page d'inscription au support.



3. Accéder à "Site d'inscription au support de NetApp" et sélectionnez **Je ne suis pas un client NetApp enregistré**.
4. Remplissez les champs obligatoires (ceux avec des astérisques rouges).
5. Dans le champ **Gamme de produits**, sélectionnez **Cloud Manager**, puis sélectionnez votre fournisseur de facturation applicable.
6. Copiez le numéro de série de votre compte à l'étape 2 ci-dessus, effectuez la vérification de sécurité, puis confirmez que vous avez lu la politique de confidentialité des données mondiales de NetApp.

   Un email est immédiatement envoyé à la boîte mail prévue à cet effet pour finaliser cette transaction sécurisée. Assurez-vous de vérifier vos dossiers spam si l'e-mail de validation n'arrive pas dans quelques minutes.

7. Confirmez l'action depuis l'e-mail.

   La confirmation soumet votre demande à NetApp et vous recommande de créer un compte sur le site de support NetApp .

8. Créez un compte sur le site de support NetApp en remplissant le "Formulaire d'inscription des utilisateurs du site de support NetApp"
   a. Assurez-vous de sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement * Client/Utilisateur final NetApp *.
   b. Assurez-vous de copier le numéro de série du compte (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement.

Après avoir terminé

NetApp devrait vous contacter au cours de ce processus. Il s'agit d'un exercice d'intégration unique pour les nouveaux utilisateurs.

Une fois que vous avez votre compte de site de support NetApp , associez le compte à votre connexion BlueXP en suivant les étapes ci-dessousClient existant avec un compte NSS .

Associer les informations d'identification NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP

L'association des informations d'identification du site de support NetApp à votre organisation BlueXP est requise pour activer les workflows clés suivants pour Cloud Volumes ONTAP:

- Enregistrement des systèmes Cloud Volumes ONTAP prépayés pour le support

  Fournir votre compte NSS est nécessaire pour activer le support de votre système et pour accéder aux ressources de support technique NetApp .

- Déploiement de Cloud Volumes ONTAP lorsque vous apportez votre propre licence (BYOL)

  Il est nécessaire de fournir votre compte NSS pour que BlueXP puisse télécharger votre clé de licence et activer l'abonnement pour la durée que vous avez achetée. Cela inclut les mises à jour automatiques pour les renouvellements de mandat.

- Mise à niveau du logiciel Cloud Volumes ONTAP vers la dernière version

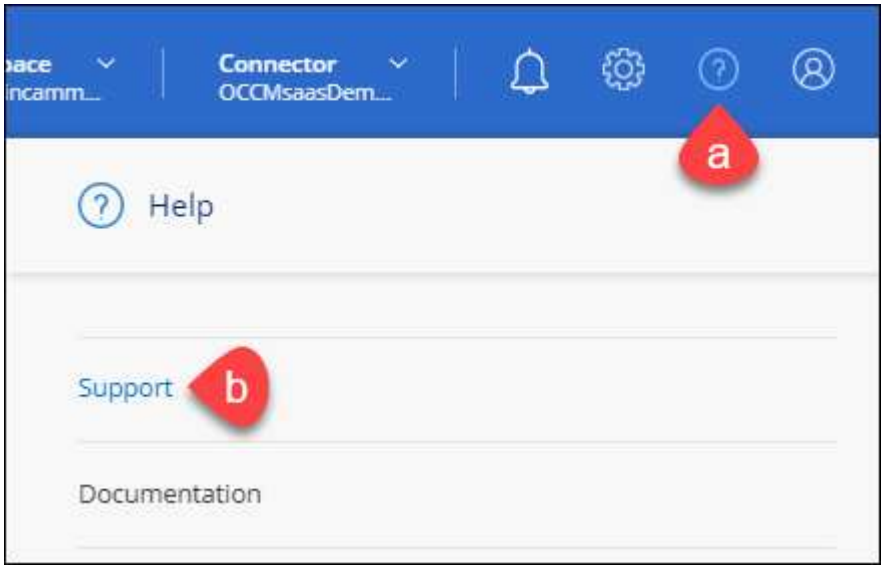
L'association des informations d'identification NSS à votre organisation BlueXP est différente du compte NSS associé à une connexion utilisateur BlueXP .

Ces informations d'identification NSS sont associées à votre ID d'organisation BlueXP spécifique. Les utilisateurs appartenant à l'organisation BlueXP peuvent accéder à ces informations d'identification depuis **Support > Gestion NSS**.

- Si vous disposez d'un compte client, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS.
- Si vous disposez d'un compte partenaire ou revendeur, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS, mais ils ne peuvent pas être ajoutés aux côtés des comptes de niveau client.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console BlueXP , sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Support**.



2. Sélectionnez **Gestion NSS > Ajouter un compte NSS**.
3. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Continuer** pour être redirigé vers une page de connexion Microsoft.

   NetApp utilise Microsoft Entra ID comme fournisseur d'identité pour les services d'authentification spécifiques au support et aux licences.

4. Sur la page de connexion, indiquez votre adresse e-mail et votre mot de passe enregistrés sur le site de support NetApp pour effectuer le processus d'authentification.

   Ces actions permettent à BlueXP d'utiliser votre compte NSS pour des tâches telles que les téléchargements de licences, la vérification des mises à niveau de logiciels et les futures inscriptions au support.

   Notez ce qui suit :

   - Le compte NSS doit être un compte de niveau client (pas un compte invité ou temporaire). Vous pouvez avoir plusieurs comptes NSS au niveau client.
   - Il ne peut y avoir qu'un seul compte NSS si ce compte est un compte de niveau partenaire. Si vous essayez d'ajouter des comptes NSS au niveau client et qu'un compte au niveau partenaire existe, vous obtiendrez le message d'erreur suivant :

     « Le type de client NSS n'est pas autorisé pour ce compte car il existe déjà des utilisateurs NSS de types différents. »

   Il en va de même si vous disposez de comptes NSS préexistants au niveau client et que vous essayez d'ajouter un compte au niveau partenaire.

   - Une fois la connexion réussie, NetApp stockera le nom d'utilisateur NSS.

     Il s'agit d'un identifiant généré par le système qui correspond à votre e-mail. Sur la page **Gestion NSS**, vous pouvez afficher votre e-mail à partir du ••• menu.

   - Si vous avez besoin d'actualiser vos jetons d'identification de connexion, il existe également une option **Mettre à jour les informations d'identification** dans le ••• menu.

     L'utilisation de cette option vous invite à vous reconnecter. Notez que le jeton de ces comptes expire après 90 jours. Une notification sera publiée pour vous en informer.

Obtenir de l'aide

NetApp propose une assistance pour BlueXP et ses services cloud de différentes manières. De nombreuses options d'auto-assistance gratuites sont disponibles 24h/24 et 7j/7, telles que des articles de la base de connaissances et un forum communautaire. Votre inscription au support inclut une assistance technique à distance via un ticket web.

Obtenir de l'aide pour un service de fichiers d'un fournisseur cloud

Pour obtenir une assistance technique relative à un service de fichiers de fournisseur cloud, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à « Obtenir de l'aide » dans la documentation BlueXP de ce produit.

- "Amazon FSx pour ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

Pour recevoir une assistance technique spécifique à BlueXP et à ses solutions et services de stockage, utilisez les options d'assistance décrites ci-dessous.

Utiliser les options d'auto-assistance

Ces options sont disponibles gratuitement, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

- Documentation

  La documentation BlueXP que vous consultez actuellement.

- "Base de connaissances"

  Recherchez dans la base de connaissances BlueXP pour trouver des articles utiles pour résoudre les problèmes.

- "Communautés"

  Rejoignez la communauté BlueXP pour suivre les discussions en cours ou en créer de nouvelles.

Créer un dossier auprès du support NetApp

En plus des options d'auto-assistance ci-dessus, vous pouvez travailler avec un spécialiste du support NetApp pour résoudre tout problème après avoir activé le support.

Avant de commencer

- Pour utiliser la fonctionnalité **Créer un dossier**, vous devez d'abord associer vos informations d'identification du site de support NetApp à votre connexion BlueXP . "Découvrez comment gérer les informations d'identification associées à votre connexion BlueXP" .
- Si vous ouvrez un dossier pour un système ONTAP doté d'un numéro de série, votre compte NSS doit être associé au numéro de série de ce système.

Étapes

1. Dans BlueXP, sélectionnez **Aide > Support**.
2. Sur la page **Ressources**, choisissez l'une des options disponibles sous Support technique :

   a. Sélectionnez **Appelez-nous** si vous souhaitez parler à quelqu'un au téléphone. Vous serez redirigé vers une page sur netapp.com qui répertorie les numéros de téléphone que vous pouvez appeler.

   b. Sélectionnez **Créer un dossier** pour ouvrir un ticket avec un spécialiste du support NetApp :

      - **Service** : sélectionnez le service auquel le problème est associé. Par exemple, BlueXP lorsqu'il est spécifique à un problème de support technique avec des flux de travail ou des fonctionnalités au sein du service.
      - **Environnement de travail** : Si applicable au stockage, sélectionnez * Cloud Volumes ONTAP* ou **Sur site**, puis l'environnement de travail associé.

        La liste des environnements de travail est comprise dans le champ d'application de l'organisation

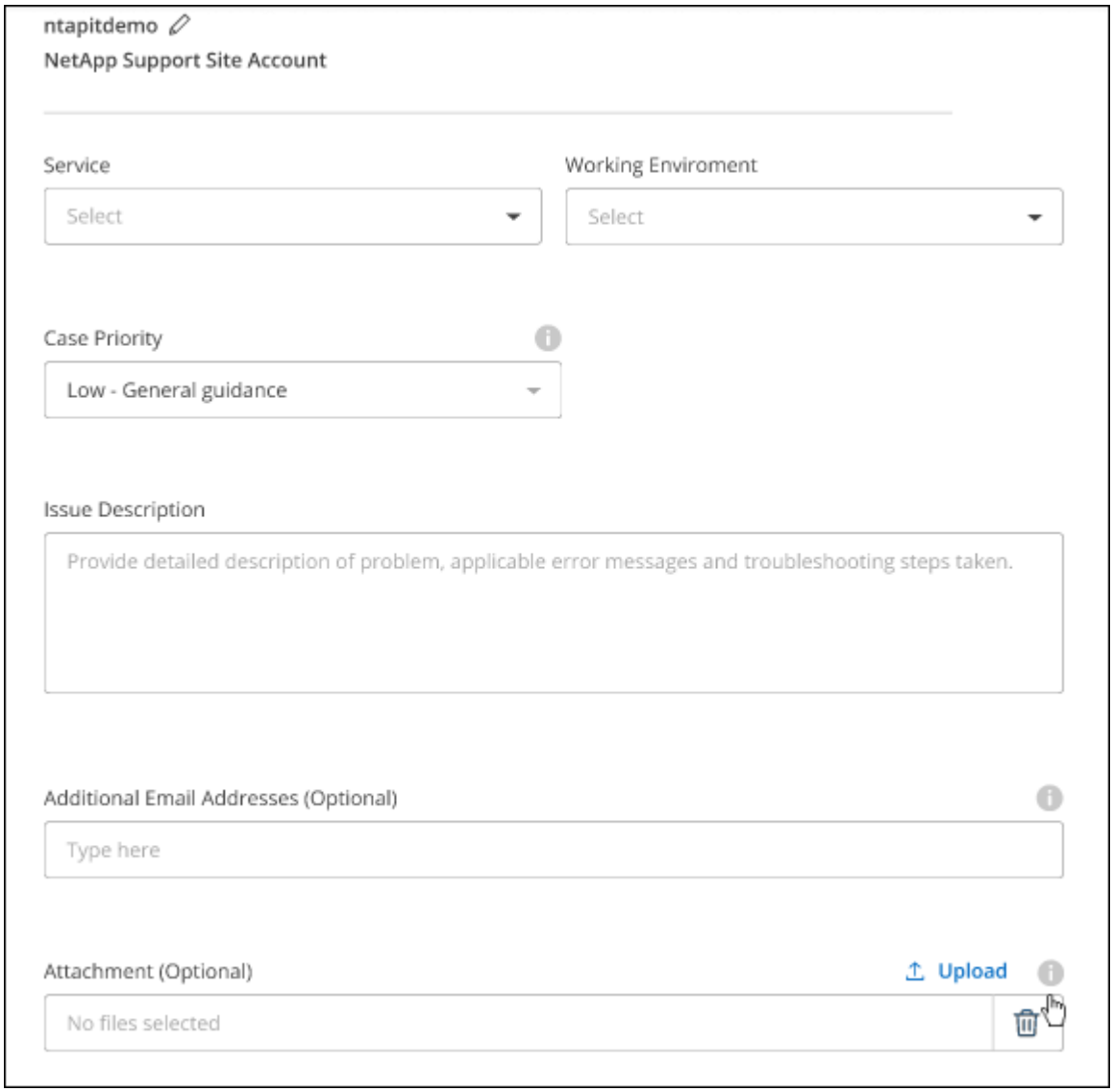
BlueXP (ou du compte), du projet (ou de l'espace de travail) et du connecteur que vous avez sélectionnés dans la bannière supérieure du service.

- **Priorité du cas** : Choisissez la priorité du cas, qui peut être Faible, Moyenne, Élevée ou Critique.

  Pour en savoir plus sur ces priorités, passez votre souris sur l'icône d'information à côté du nom du champ.

- **Description du problème** : Fournissez une description détaillée de votre problème, y compris tous les messages d'erreur applicables ou les étapes de dépannage que vous avez effectuées.
- **Adresses e-mail supplémentaires** : saisissez des adresses e-mail supplémentaires si vous souhaitez informer quelqu'un d'autre de ce problème.
- **Pièce jointe (facultatif)** : Téléchargez jusqu'à cinq pièces jointes, une à la fois.

  Les pièces jointes sont limitées à 25 Mo par fichier. Les extensions de fichiers suivantes sont prises en charge : txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.



Après avoir terminé

Une fenêtre contextuelle apparaîtra avec votre numéro de dossier d'assistance. Un spécialiste du support

NetApp examinera votre cas et vous répondra dans les plus brefs délais.

Pour un historique de vos demandes d'assistance, vous pouvez sélectionner **Paramètres > Chronologie** et rechercher les actions nommées « créer une demande d'assistance ». Un bouton à l'extrême droite vous permet de développer l'action pour voir les détails.

Il est possible que vous rencontriez le message d'erreur suivant lorsque vous essayez de créer un dossier :

« Vous n'êtes pas autorisé à créer un dossier contre le service sélectionné »

Cette erreur peut signifier que le compte NSS et la société d'enregistrement à laquelle il est associé ne sont pas la même société d'enregistrement pour le numéro de série du compte BlueXP (c'est-à-dire. 960xxxx) ou le numéro de série de l'environnement de travail. Vous pouvez demander de l'aide en utilisant l'une des options suivantes :

- Utilisez le chat intégré au produit
- Soumettez un cas non technique à https://mysupport.netapp.com/site/help

Gérez vos demandes d'assistance (Aperçu)

Vous pouvez afficher et gérer les cas d'assistance actifs et résolus directement depuis BlueXP. Vous pouvez gérer les cas associés à votre compte NSS et à votre entreprise.

La gestion des cas est disponible en aperçu. Nous prévoyons d'affiner cette expérience et d'ajouter des améliorations dans les prochaines versions. Veuillez nous envoyer vos commentaires en utilisant le chat intégré au produit.

Notez ce qui suit :

- Le tableau de bord de gestion des cas en haut de la page offre deux vues :
  - La vue de gauche montre le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois par le compte utilisateur NSS que vous avez fourni.
  - La vue de droite affiche le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois au niveau de votre entreprise en fonction de votre compte utilisateur NSS.

  Les résultats du tableau reflètent les cas liés à la vue que vous avez sélectionnée.

- Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes d'intérêt et filtrer le contenu des colonnes telles que Priorité et Statut. D'autres colonnes fournissent simplement des capacités de tri.

  Consultez les étapes ci-dessous pour plus de détails.

- Au niveau de chaque cas, nous offrons la possibilité de mettre à jour les notes du cas ou de fermer un cas qui n'est pas déjà au statut Fermé ou En attente de fermeture.

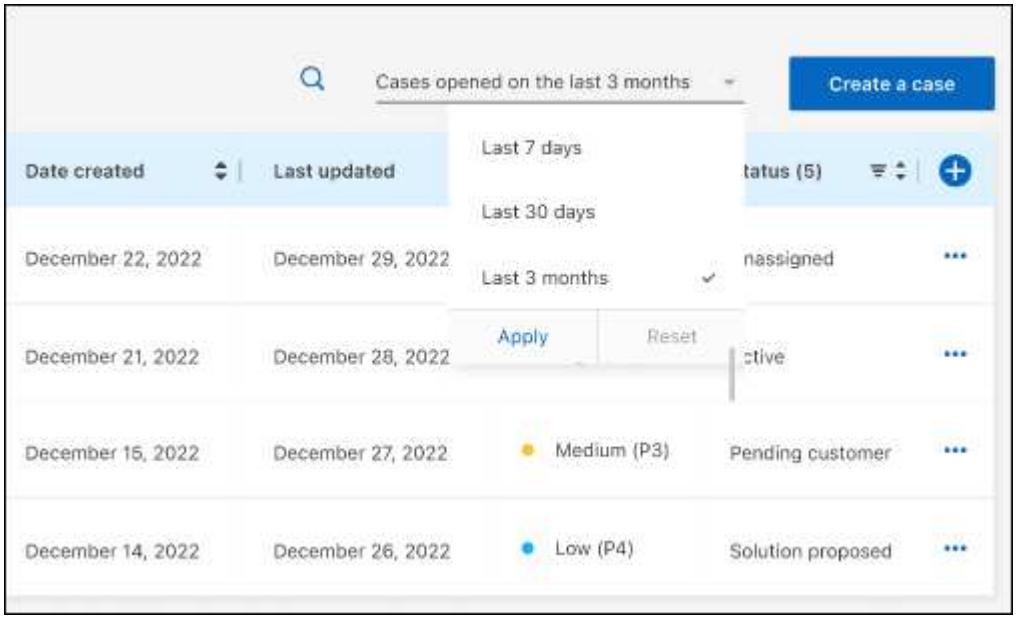
Étapes

1. Dans BlueXP, sélectionnez **Aide > Support**.
2. Sélectionnez **Gestion des cas** et si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à BlueXP.

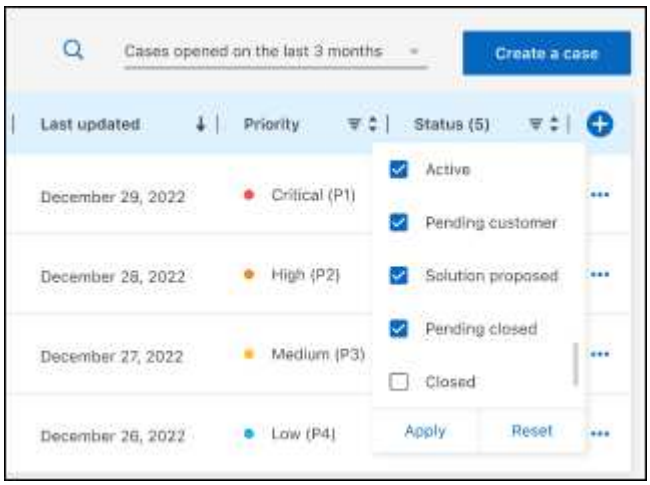
   La page **Gestion des cas** affiche les cas ouverts liés au compte NSS associé à votre compte utilisateur BlueXP . Il s'agit du même compte NSS qui apparaît en haut de la page **Gestion NSS**.

3. Modifiez éventuellement les informations qui s'affichent dans le tableau :

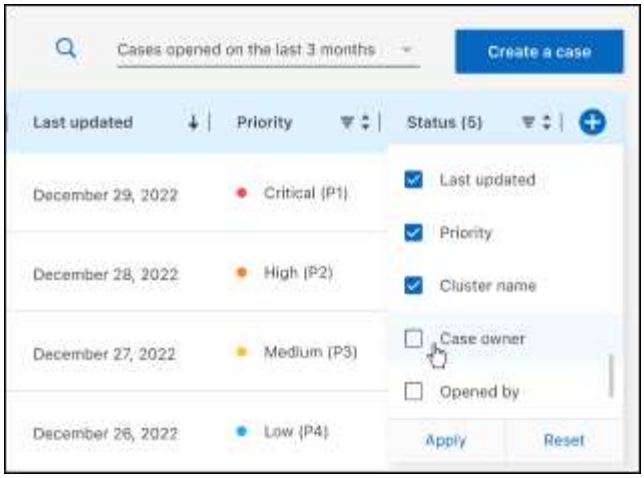
- Sous **Cas de l'organisation**, sélectionnez **Afficher** pour afficher tous les cas associés à votre entreprise.
- Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une période différente.



- Filtrer le contenu des colonnes.



- Modifiez les colonnes qui apparaissent dans le tableau en sélectionnant et ensuite choisir les colonnes que vous souhaitez afficher.

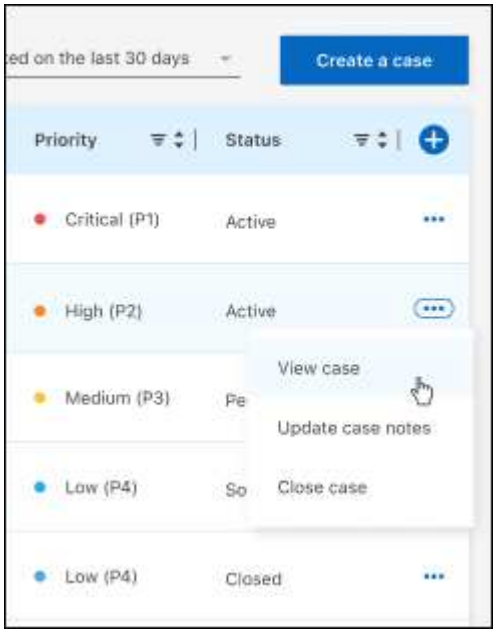


4. Gérer un dossier existant en sélectionnant ••• et en sélectionnant l'une des options disponibles :

   - **Voir le cas** : Afficher tous les détails sur un cas spécifique.
   - **Mettre à jour les notes du cas** : fournissez des détails supplémentaires sur votre problème ou sélectionnez **Télécharger des fichiers** pour joindre jusqu'à un maximum de cinq fichiers.

     Les pièces jointes sont limitées à 25 Mo par fichier. Les extensions de fichiers suivantes sont prises en charge : txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.

   - **Fermer le dossier** : Fournissez des détails sur les raisons pour lesquelles vous fermez le dossier et sélectionnez **Fermer le dossier**.



Mentions légales

Les mentions légales donnent accès aux déclarations de droits d'auteur, aux marques déposées, aux brevets et bien plus encore.

Copyright

"https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"

Marques de commerce

NETAPP, le logo NETAPP et les marques répertoriées sur la page Marques NetApp sont des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

"https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"

Brevets

Une liste actuelle des brevets détenus par NetApp est disponible à l'adresse suivante :

https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/11887-patentspage.pdf

Politique de confidentialité

"https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/"

Open source

Les fichiers d'avis fournissent des informations sur les droits d'auteur et les licences tiers utilisés dans les logiciels NetApp .

Informations sur le copyright

Copyright © 2025 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 DÉLICTUELLE (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.