



Connaissances et support

Workload Factory for NetApp Console

NetApp
October 07, 2026

Sommaire

- Connaissances et support 1
 - Inscrivez-vous pour obtenir de l'assistance avec la NetApp Console 1
 - Aperçu de l'inscription au support 1
 - Enregistrez la NetApp Console pour le support NetApp 1
 - Associer les identifiants NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP 3
 - Obtenez de l'aide concernant les services cloud de la NetApp Console 5
 - Obtenez de l'aide pour un service de fichiers de fournisseur de cloud 5
 - Utilisez les options d'auto-assistance 5
 - Créer un dossier auprès du support NetApp 5
 - Gérez vos demandes d'assistance 8

Connaissances et support

Inscrivez-vous pour obtenir de l'assistance avec la NetApp Console

L'inscription au support est requise pour recevoir une assistance technique spécifique à la NetApp Console et à ses solutions de stockage et services de données. L'inscription au support est également requise pour activer les flux de travail clés pour les systèmes Cloud Volumes ONTAP.

L'inscription au support ne permet pas d'activer le support NetApp pour un service de fichiers de fournisseur de cloud. Pour obtenir une assistance technique concernant un service de fichiers de fournisseur de cloud, son infrastructure ou toute solution utilisant ce service, consultez la section « Obtenir de l'aide » dans la documentation de ce produit.

- ["Amazon FSx for NetApp ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Google Cloud NetApp Volumes"](#)

Aperçu de l'inscription au support

Il existe deux formes d'inscription pour activer le droit à l'assistance :

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

Cet identifiant d'abonnement de support unique s'applique à tout service au sein de la Console. Chaque compte Console doit être enregistré.

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

Ces numéros de série sont communément appelés *numéros de série PAYGO* et sont générés par la NetApp Console lors du déploiement de Cloud Volumes ONTAP.

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

Enregistrez la NetApp Console pour le support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer votre droit au support, un utilisateur de votre compte NetApp Console doit associer un compte NetApp Support Site à son identifiant Console. La façon dont vous vous inscrivez au support NetApp dépend du fait que vous disposiez déjà ou non d'un compte NetApp Support Site (NSS).

Client existant possédant un compte NSS

Si vous êtes un NetApp client disposant d'un compte NSS, il vous suffit de vous inscrire pour bénéficier de l'assistance via la Console.

Étapes

1. Sélectionnez **Administration > Identifiants**.
2. Sélectionnez **User Credentials**.
3. Sélectionnez **Ajouter des identifiants NSS** et suivez l'invite d'authentification du site de support NetApp (NSS).
4. Pour confirmer que le processus d'enregistrement a réussi, sélectionnez l'icône Aide, puis **Support**.

La page **Ressources** doit indiquer que votre compte Console est enregistré pour l'assistance.

Veuillez noter que les autres utilisateurs de la Console ne verront pas ce même statut d'inscription au support s'ils n'ont pas associé un compte NetApp Support Site à leur identifiant. Cependant, cela ne signifie pas que votre compte n'est pas enregistré pour le support. Tant qu'un utilisateur de l'organisation a suivi ces étapes, votre compte a été enregistré.

Client existant mais sans compte NSS

Si vous êtes un client NetApp existant disposant de licences et de numéros de série existants mais *pas* de compte NSS, vous devez créer un compte NSS et l'associer à votre identifiant de Console.

Étapes

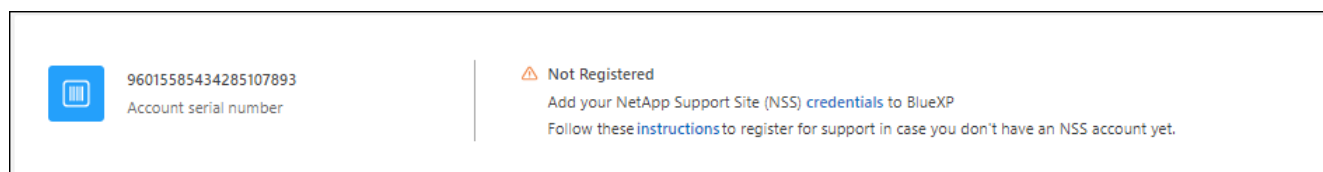
1. Créez un compte NetApp Support Site en remplissant le "[NetApp Support Site Formulaire d'inscription utilisateur](#)"
 - a. Veuillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **NetApp Customer/End User**.
 - b. Veuillez copier le numéro de série du compte Console (960xxxx) utilisé ci-dessus dans le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement du compte.
2. Associez votre nouveau compte NSS à votre identifiant de Console en effectuant les étapes sous [Client existant possédant un compte NSS](#).

Nouveau chez NetApp

Si vous êtes novice chez 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, sélectionnez l'icône Aide, puis **Support**.
2. Localisez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page Support Registration.



3. Accédez 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.
6. Copiez le numéro de série de votre compte de l'étape 2 ci-dessus, effectuez le contrôle de sécurité, puis confirmez que vous avez lu la politique mondiale de confidentialité des données de NetApp.

Un courriel est immédiatement envoyé à la boîte de réception fournie afin de finaliser cette transaction sécurisée. Assurez-vous de vérifier vos dossiers de courriers indésirables si le courriel 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 d'assistance NetApp.

8. Créez un compte NetApp Support Site en remplissant le "[NetApp Support Site Formulaire d'inscription utilisateur](#)"

- a. Veillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **NetApp Customer/End User**.
- b. Veillez à bien reporter le numéro de série du compte (960xxxx) utilisé ci-dessus dans le champ « Numéro de série ». Cela accélérera le traitement.

Après avoir terminé

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

Une fois que vous avez votre compte NetApp Support Site, associez le compte à votre connexion Console en suivant les étapes sous [Client existant possédant un compte NSS](#).

Associer les identifiants NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP

L'association des identifiants du site de support NetApp à votre compte Console est requise pour activer les flux de travail clés suivants pour Cloud Volumes ONTAP :

- Enregistrement des systèmes Cloud Volumes ONTAP à paiement à l'utilisation pour le support

La fourniture de votre compte NSS est requise 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)

Vous devez fournir votre compte NSS pour que la Console puisse charger votre clé de licence et activer l'abonnement pour la période que vous avez achetée. Cela inclut les mises à jour automatiques pour les renouvellements de période.

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

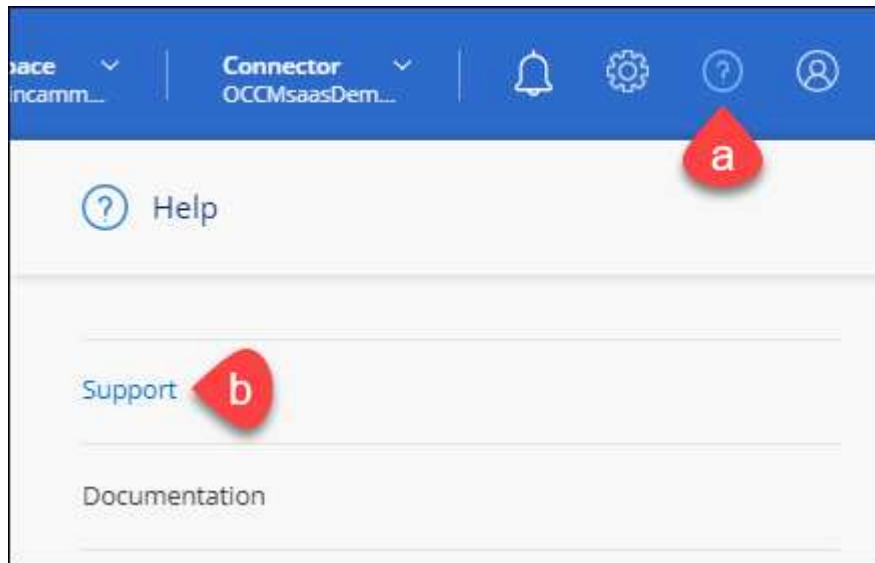
L'association des identifiants NSS à votre compte NetApp Console est différente de celle du compte NSS associé à une connexion utilisateur Console.

Ces identifiants NSS sont associés à votre ID de compte Console. Les utilisateurs appartenant à l'organisation Console peuvent accéder à ces identifiants depuis **Support > Gestion NSS**.

- Si vous disposez d'un compte client, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS.
- Si vous possédez un compte partenaire ou revendeur, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS, mais ils ne peuvent pas être ajoutés en même temps que des comptes clients.

Étapes

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



2. Sélectionnez **NSS Management > Add NSS Account**.
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, fournissez votre adresse e-mail enregistrée sur le site d'assistance NetApp ainsi que votre mot de passe pour effectuer le processus d'authentification.

Ces actions permettent à la NetApp Console d'utiliser votre compte NSS pour des opérations telles que le téléchargement de licences, la vérification des mises à niveau logicielles et les futurs enregistrements de support.

Remarque :

- Le compte NSS doit être un compte client (et non un compte invité ou temporaire). Vous pouvez avoir plusieurs comptes NSS de niveau client.
- Un seul compte NSS peut exister s'il s'agit d'un compte partenaire. Si vous tentez d'ajouter des comptes NSS clients alors qu'un compte partenaire existe déjà, le message d'erreur suivant s'affichera :

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

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

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

Il s'agit d'un identifiant généré par le système et associé à votre adresse e-mail. Sur la page **Gestion NSS**, vous pouvez consulter votre adresse e-mail depuis le **...** menu.

- Si vous devez actualiser vos identifiants tokens de connexion, il existe également une option **Mettre à jour les identifiants** dans le menu **...**.

Cette option vous invite à vous reconnecter. Veuillez noter que le jeton de ces comptes expire après 90 jours. Une notification sera publiée pour vous en avertir.

Obtenez de l'aide concernant les services cloud de la NetApp Console

NetApp propose une assistance pour NetApp Console et ses services cloud de différentes manières. De nombreuses options d'assistance en libre-service gratuites sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, telles que des articles de la base de connaissances (KB) et un forum communautaire. Votre inscription à l'assistance inclut un support technique à distance via un système de tickets en ligne.

Obtenez de l'aide pour un service de fichiers de fournisseur de cloud

Pour toute assistance technique relative à un fournisseur de cloud service de fichiers, à son infrastructure ou à toute solution utilisant ce service, veuillez vous référer à la documentation du produit.

- ["Amazon FSx for NetApp ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Google Cloud NetApp Volumes"](#)

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

Utilisez les options d'auto-assistance

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

- Documentation

La documentation NetApp Console que vous consultez actuellement.

- ["Base de connaissances"](#)

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

- ["Communautés"](#)

Rejoignez la communauté NetApp Console 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 collaborer avec un spécialiste du support NetApp pour résoudre tout problème après l'activation du support.

Avant de commencer

- Pour utiliser la fonctionnalité **Créer un dossier**, vous devez d'abord associer vos identifiants du site de support NetApp à votre identifiant de connexion à la Console. ["Découvrez comment gérer les identifiants associés à votre connexion NetApp Console"](#).
- Si vous ouvrez un dossier pour un système ONTAP qui possède un numéro de série, votre compte NSS doit être associé au numéro de série de ce système.

Étapes

1. Dans la NetApp Console, sélectionnez **Aide > Support**.
2. Sur la page **Ressources**, choisissez l'une des options disponibles sous Technical Support :
 - a. Sélectionnez **Nous appeler** si vous souhaitez parler à quelqu'un par téléphone. Vous serez dirigé 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 auprès d'un spécialiste du support NetApp :
 - **Service** : Sélectionnez le service auquel le problème est associé. Par exemple, **NetApp Console** lorsqu'il s'agit d'un problème d'assistance technique lié aux flux de travail ou à la fonctionnalité de la Console.
 - **Système** : Si applicable au stockage, sélectionnez **Cloud Volumes ONTAP** ou **On-Prem**, puis l'environnement de travail associé.

La liste des systèmes relève de la portée de l'organisation Console et de l'agent Console que vous avez sélectionné dans la bannière supérieure.

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

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

- **Description du problème** : Veuillez fournir une description détaillée de votre problème, y compris tous les messages d'erreur applicables ou les étapes de dépannage que vous avez effectuées.
- **Adresses électroniques supplémentaires** : Saisissez des adresses électroniques supplémentaires si vous souhaitez informer une autre personne de ce problème.
- **Pièce jointe (facultative)** : Téléversez jusqu'à cinq pièces jointes, une à la fois.

La taille des pièces jointes est limitée 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.

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

Après avoir terminé

Une fenêtre contextuelle affichera votre numéro de dossier de support. Un spécialiste du support NetApp examinera votre dossier et vous recontactera prochainement.

Pour consulter l'historique de vos dossiers de support, vous pouvez sélectionner **Paramètres > Chronologie** et rechercher les actions nommées « create support case ». Un bouton situé à l'extrême droite vous permet de développer l'action pour afficher 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 de support pour le service sélectionné »

Cette erreur peut indiquer que le compte NSS et l'entreprise à laquelle il est associé ne correspondent pas à l'entreprise de référence pour le numéro de série du compte NetApp Console (c.-à-d. 960xxxx) ou au numéro de série de l'environnement de travail. Vous pouvez obtenir de l'aide en utilisant l'une des options suivantes :

- Soumettez un cas non technique à <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gérez vos demandes d'assistance

Vous pouvez consulter et gérer les demandes d'assistance actives et résolues directement depuis la Console. Vous pouvez gérer les demandes associées à votre compte NSS et à votre entreprise.

Remarque :

- Le tableau de bord de gestion des dossiers de support, situé en haut de la page, propose deux affichages :
 - La vue de gauche affiche 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 dans le tableau reflètent les cas liés à la vue que vous avez sélectionnée.

- Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes qui vous intéressent et vous pouvez filtrer le contenu de colonnes telles que Priorité et Statut. D'autres colonnes offrent uniquement des capacités de tri.

Consultez les étapes ci-dessous pour plus de détails.

- Pour chaque dossier, nous offrons la possibilité de mettre à jour les notes de dossier ou de clôturer un dossier qui n'est pas déjà en statut Closed ou Pending Closed.

Étapes

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

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

3. Modifiez éventuellement les informations affichées dans le tableau :
 - Sous **Dossiers de l'organisation**, sélectionnez **Afficher** pour consulter tous les dossiers associés à votre entreprise.
 - Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une période différente.
 - Filtrez le contenu des colonnes.
 - Modifiez les colonnes affichées dans le tableau en sélectionnant  puis en choisissant les colonnes que vous souhaitez afficher.
4. Gérez un dossier existant en sélectionnant **...** l'une des options disponibles :
 - **Voir le dossier** : Affichez tous les détails d'un dossier spécifique.
 - **Mise à jour des notes de cas** : Fournissez des détails supplémentaires sur votre problème ou sélectionnez **Télécharger des fichiers** pour joindre jusqu'à un maximum de cinq fichiers.

La taille des pièces jointes est limitée 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.

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

Informations sur le copyright

Copyright © 2026 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.