



Connaissances et support

Database workloads

NetApp
January 05, 2026

Sommaire

Connaissances et support	1
S'inscrire pour obtenir de l'aide	1
Présentation de l'inscription au support	1
Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp	1
Obtenez de l'aide pour NetApp Workload Factory pour les bases de données	3
Bénéficiez du support de FSX pour ONTAP	3
Utilisation d'options de support en libre-service	4
Créez un dossier de demande de support auprès du support NetApp	4
Gestion de vos dossiers de demande de support (aperçu)	6

Connaissances et support

S'inscrire pour obtenir de l'aide

Avant d'ouvrir un dossier de demande de support auprès du support technique NetApp, vous devez ajouter un compte sur le site de support NetApp à l'usine de la charge de travail, puis vous inscrire au support.

L'enregistrement du support est requis pour bénéficier d'un support technique spécifique à NetApp Workload Factory et à ses solutions et services de stockage. Vous devez vous inscrire pour bénéficier de l'assistance à partir de la console NetApp , qui est une console Web distincte de Workload Factory.

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 Workload Factory de ce produit.

["Amazon FSX pour ONTAP"](#)

Présentation de l'inscription au support

L'enregistrement de votre abonnement au support d'ID de compte (votre numéro de série 960xxxxxxxxx à 20 chiffres situé sur la page Ressources de support de la console NetApp) sert d'ID d'abonnement au support unique. Chaque abonnement de support au niveau du compte NetApp doit être enregistré.

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

Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer le droit au support, un utilisateur de votre compte doit associer un compte de site de support NetApp à sa connexion à la console NetApp . 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 de l'assistance via la console NetApp .

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.
La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.
2. Dans le menu de la console NetApp , sélectionnez **Administration**, puis **Informations d'identification**.
3. Sélectionnez **informations d'identification utilisateur**.
4. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite authentification du site de support NetApp (NSS).

5. Pour confirmer que le processus d'enregistrement a réussi, sélectionnez l'icône aide et sélectionnez support.

La page **Ressources** doit indiquer que votre compte est enregistré pour le support.

The screenshot shows a registration status for a NetApp account. On the left, there is a blue square icon with a white bar chart. To its right, the account serial number '960111112222224444555555' is displayed, along with the text 'Account Serial Number'. On the right, there is a green checkmark icon followed by the text 'Registered for Support' and 'Support Registration' below it.

Notez que les autres utilisateurs de la console NetApp 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 à la console NetApp . Cependant, cela ne signifie pas que votre compte NetApp n'est pas enregistré pour bénéficier du support. Tant qu'un utilisateur du compte a suivi ces étapes, votre compte a été enregistré.

Client existant mais aucun 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 à la console NetApp .

Étapes

1. Créez un compte sur le site de support NetApp en complétant le "[Formulaire d'inscription de l'utilisateur du site de support NetApp](#)"
 - a. Veillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **client/utilisateur final NetApp**.
 - b. Assurez-vous de copier le numéro de série du compte NetApp (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 à la console NetApp en suivant les étapes ci-dessous[Client existant avec un compte NSS](#) .

Découvrez la toute nouvelle gamme NetApp

Si vous êtes nouveau chez NetApp et que vous ne disposez pas d'un compte NSS, effectuez chacune des étapes ci-dessous.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.
2. Recherchez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page des ressources de support.

The screenshot shows a registration status for a NetApp account. On the left, there is a blue square icon with a white bar chart. To its right, the account serial number '96015585434285107893' is displayed, along with the text 'Account serial number'. On the right, there is an orange warning triangle icon followed by the text 'Not Registered' and 'Add your NetApp Support Site (NSS) [credentials](#) to BlueXP'. Below that, it says 'Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet.'

3. Accédez à "[Site d'inscription au support 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 **Product Line**, sélectionnez **Cloud Manager**, puis votre fournisseur de facturation applicable.
6. Copiez le numéro de série de votre compte à l'étape 2 ci-dessus, vérifiez sa sécurité, puis lisez la Déclaration de confidentialité des données NetApp.

Un e-mail est immédiatement envoyé à la boîte aux lettres fournie pour finaliser cette transaction sécurisée. Assurez-vous de vérifier vos dossiers de courrier indésirable si l'e-mail de validation n'arrive pas dans quelques minutes.
7. Confirmez l'action à partir de l'e-mail.

La confirmation de la soumission de 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 complétant le "[Formulaire d'inscription de l'utilisateur du site de support NetApp](#)"
 - a. Veillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **client/utilisateur final NetApp**.
 - b. Veillez à copier le numéro de série du compte (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ Numéro de série. Le traitement du compte sera ainsi accéléré.

Une fois que vous avez 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 à la console NetApp en suivant les étapes ci-dessous[Client existant avec un compte NSS](#) .

Obtenez de l'aide pour NetApp Workload Factory pour les bases de données

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

Bénéficiez du support de FSX pour ONTAP

Pour obtenir une assistance technique relative à FSx for ONTAP, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à « Obtenir de l'aide » dans la documentation Workload Factory de ce produit.

["Amazon FSX pour ONTAP"](#)

Pour bénéficier du support technique spécifique à Workload Factory et à ses solutions et services de stockage, utilisez les options de support décrites ci-dessous.

Utilisation d'options de support en libre-service

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

- Documentation

La documentation de Workload Factory que vous consultez actuellement.

- "[Base de connaissances](#)"

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

- "[Communautés](#)"

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

Créez un dossier de demande de support auprès du support NetApp

Outre les options d'auto-support mentionnées ci-dessus, vous pouvez travailler avec un spécialiste du support NetApp pour résoudre tous les problèmes après avoir activé le service de support.

Avant de commencer

Pour utiliser la fonctionnalité **Créer un dossier**, vous devez d'abord vous inscrire au support. Associez vos informations d'identification du site de support NetApp à votre connexion Workload Factory. "[Découvrez comment vous inscrire à de l'aide](#)".

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.

2. Sur la page **Ressources**, choisissez l'une des options disponibles sous support technique :

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

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

- **Service** : sélectionnez **Workload Factory**.

- **Priorité du cas** : choisissez la priorité du cas, qui peut être faible, Moyen, élevé 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** : fournir une description détaillée de votre problème, y compris les messages d'erreur ou les étapes de dépannage applicables que vous avez effectués.

- **Adresses e-mail supplémentaires**: Entrez 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 fichier suivantes sont prises

en charge : txt, log, PDF, jpg/JPEG, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.

The screenshot shows a web-based form titled "ntapitdemo" with a pencil icon. At the top, it says "NetApp Support Site Account". The form has several fields:

- Service**: A dropdown menu labeled "Select".
- Working Environment**: A dropdown menu labeled "Select".
- Case Priority**: A dropdown menu labeled "Low - General guidance".
- Issue Description**: A large text area with placeholder text: "Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken."
- Additional Email Addresses (Optional)**: A text input field labeled "Type here".
- Attachment (Optional)**: A section with a "Type here" input field, an "Upload" button with a file icon, and a trash bin icon with a hand cursor.

Une fois que vous avez terminé

Une fenêtre contextuelle contenant votre numéro de dossier de support s'affiche. Un spécialiste du support NetApp va étudier votre dossier et vous recontacterons très rapidement.

Pour un historique de vos dossiers de support, vous pouvez sélectionner **Paramètres > Chronologie** et rechercher les actions nommées "Créer un dossier de support". 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 lors de la création d'un dossier :

« Vous n'êtes pas autorisé à créer un dossier pour 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 NetApp Console (c'est-à-dire. 960xxxx) ou le numéro de série du système. Vous pouvez demander de l'aide en utilisant l'une des options suivantes :

- Utilisez le chat du produit

- Pour soumettre un dossier non technique, rendez-vous sur <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestion de vos dossiers de demande de support (aperçu)

Vous pouvez afficher et gérer les cas de support actifs et résolus directement depuis la console NetApp . Vous pouvez gérer les cas associés à votre compte NSS et à votre entreprise.

La gestion des dossiers est disponible en tant qu'aperçu. Nous prévoyons d'affiner cette expérience et d'ajouter des améliorations dans les prochaines versions. Envoyez-nous vos commentaires à l'aide de l'outil de chat In-Product.

Notez ce qui suit :

- Le tableau de bord de gestion des dossiers en haut de la page propose deux vues :
 - La vue de gauche affiche le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois par le compte NSS utilisateur 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 NSS utilisateur.

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 offrent uniquement des fonctions de tri.

Pour plus d'informations, consultez les étapes ci-dessous.

- Au niveau de chaque dossier, nous offrons la possibilité de mettre à jour les notes de dossier ou de fermer un dossier qui n'est pas déjà à l'état fermé ou en attente fermée.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp , un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.

2. Sélectionnez **Gestion des cas** et si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à la console NetApp .

La page **Gestion des cas** affiche les cas ouverts liés au compte NSS associé à votre compte utilisateur NetApp Console. 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 société.
- Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une autre période.

Cases opened on the last 3 months				Create a case
Date created	Last updated	Last 7 days	Status (5)	+
December 22, 2022	December 29, 2022	Last 30 days	In assigned	
December 21, 2022	December 28, 2022	Last 3 months	Active	
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer	
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed	

- Filtrez le contenu des colonnes.

Cases opened on the last 3 months				Create a case
Last updated	Priority	Status (5)	+	
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Active <input checked="" type="checkbox"/> Pending customer <input checked="" type="checkbox"/> Solution proposed <input checked="" type="checkbox"/> Pending closed <input type="checkbox"/> Closed		
December 28, 2022	High (P2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
December 27, 2022	Medium (P3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
December 26, 2022	Low (P4)	<input checked="" type="checkbox"/>		

- Modifiez les colonnes qui apparaissent dans le tableau en sélectionnant, puis en choisissant les colonnes que vous souhaitez afficher.

Cases opened on the last 3 months				Create a case
Last updated	Priority	Status (5)	+	
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Last updated <input checked="" type="checkbox"/> Priority <input checked="" type="checkbox"/> Cluster name		
December 28, 2022	High (P2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
December 27, 2022	Medium (P3)	<input type="checkbox"/> Case owner <input type="checkbox"/> Opened by		
December 26, 2022	Low (P4)	<input checked="" type="checkbox"/>		

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

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

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

- **Fermer le cas :** fournissez des détails sur la raison pour laquelle vous fermez le cas et sélectionnez **Fermer le cas.**

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there are filters for 'Priority' (dropdown) and 'Status' (dropdown), and a 'Create a case' button. Below the filters is a table listing cases. Each row contains a priority color-coded circle, the priority level (e.g., Critical (P1)), the status (e.g., Active), and three dots for more options. The rows are: 1. Critical (P1) - Active - ... 2. High (P2) - Active - ... 3. Medium (P3) - Pending - View case (cursor over this link), Update case notes 4. Low (P4) - So - Close case 5. Low (P4) - Closed - The 'View case' link for the third row is highlighted with a cursor icon.

Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Pending	View case
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

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 JOUSSANCE, 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.