



Connaissances et soutien

EDA workloads

NetApp
February 02, 2026

Sommaire

Connaissances et soutien	1
Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide concernant NetApp Workload Factory pour EDA.....	1
Présentation de l'enregistrement de l'assistance.....	1
Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp.....	1
Obtenez de l'aide concernant Workload Factory pour l'EDA.....	3
Obtenez de l'aide pour FSx pour ONTAP	3
Utiliser les options d'auto-assistance.....	4
Créer un dossier auprès du support NetApp	4
Gérez vos demandes d'assistance (Aperçu)	6

Connaissances et soutien

Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide concernant NetApp Workload Factory pour EDA.

Avant de pouvoir ouvrir un ticket d'assistance auprès du support technique NetApp , vous devez ajouter un compte de site de support NetApp à Workload Factory, puis vous inscrire pour bénéficier du support.

L'inscription au support est requise pour bénéficier d'une assistance technique spécifique à NetApp Workload Factory et à ses solutions et services de stockage. Vous devez vous inscrire pour obtenir de l'aide via la NetApp Console, qui est une console Web distincte de Workload Factory.

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

"Amazon FSx pour ONTAP"

Présentation de l'enregistrement de l'assistance

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

L'inscription permet d'accéder à des fonctionnalités telles que l'ouverture de tickets d'assistance et la génération automatique de dossiers. L'inscription est finalisée en ajoutant les comptes du site de support NetApp (NSS) à la NetApp Console comme décrit ci-dessous.

Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp.

Pour vous inscrire au support et activer votre droit au support, un utilisateur de votre compte doit associer un compte de site de support NetApp à son identifiant de connexion à la NetApp Console . La manière dont vous vous inscrivez au support NetApp dépend de si vous possédez déjà un compte sur un site de support NetApp (NSS).

Client existant avec un compte NSS

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

Mesures

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

Sélectionner cette option ouvre la NetApp Console dans un nouvel onglet du navigateur et charge le tableau de bord d'assistance.

2. Dans le menu de la NetApp Console , sélectionnez **Administration**, puis **Identifiants**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification de l'utilisateur**.

4. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite d'authentification du site de support NetApp (NSS).
5. Pour confirmer que le processus d'inscription a réussi, sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Assistance**.

La page **Ressources** devrait indiquer que votre compte est enregistré pour bénéficier d'une assistance.

The screenshot shows the 'Resources' page in the NetApp Console. On the left, there is a blue icon of a server or storage unit. Next to it, the account serial number '9601111122222444455555' 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 NetApp Console ne verront pas ce même statut d'enregistrement du support s'ils n'ont pas associé un compte de site de support NetApp à leur identifiant de connexion à la NetApp Console . Toutefois, cela ne signifie pas que votre compte NetApp n'est pas enregistré pour l'assistance. Dès lors qu'un utilisateur du compte a suivi ces étapes, votre compte est enregistré.

Client existant mais pas de 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 connexion à la NetApp Console .

Mesures

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. Veillez à copier le numéro de série du compte NetApp (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement des comptes.
2. Associez votre nouveau compte NSS à votre identifiant de connexion à la NetApp Console en suivant les étapes ci-dessous. [Client 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.

Mesures

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

Sélectionner cette option ouvre la NetApp Console dans un nouvel onglet du navigateur et charge le tableau de bord d'assistance.

2. Trouvez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page Ressources d'assistance.

The screenshot shows the 'Resources' page in the NetApp Console. On the left, there is a blue icon of a server or storage unit. Next to it, 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. 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 du compte.

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 votre compte sur le site d'assistance NetApp créé, associez-le à votre identifiant de connexion à la NetApp Console en suivant les étapes décrites ci-dessous. [Client existant avec un compte NSS](#).

Obtenez de l'aide concernant Workload Factory pour l'EDA.

NetApp propose une assistance pour Workload Factory 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 base de connaissances (KB) et un forum communautaire. Votre inscription au service d'assistance inclut une assistance technique à distance via un système de tickets en ligne.

Obtenez de l'aide pour FSx pour ONTAP

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

[**"Amazon FSx pour ONTAP"**](#)

Pour bénéficier d'une assistance technique spécifique à Workload Factory 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 de Workload Factory que vous consultez actuellement.

- "[Base de connaissances](#)"

Consultez la base de connaissances de 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.

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 vous inscrire au support. Associez vos identifiants du site de support NetApp à votre compte Workload Factory. "[Apprenez comment vous inscrire pour bénéficier de l'assistance](#)".

Mesures

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

Sélectionner cette option ouvre la NetApp Console dans un nouvel onglet du navigateur et charge le tableau de bord d'assistance.

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 **Workload Factory**.

▪ **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.

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 with "Select" as the current value.
- Working Environment**: A dropdown menu with "Select" as the current value.
- Case Priority**: A dropdown menu showing "Low - General guidance" with a help icon (info icon) next to it.
- Issue Description**: A large text area with placeholder text: "Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken." It also has a help icon.
- Additional Email Addresses (Optional)**: A text input field with placeholder text "Type here" and a help icon.
- Attachment (Optional)**: A section with a "Upload" button (blue arrow icon), a "No files selected" message, and a trash bin icon with a hand cursor.

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 pourrait signifier que le compte NSS et la société d'enregistrement auxquels il est associé ne sont pas la même société d'enregistrement que celle du numéro de série du compte NetApp Console (c.-à-d. 960xxxx) ou le numéro de série du système. 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 consulter et gérer les demandes d'assistance actives et résolues directement depuis la NetApp Console. Vous pouvez gérer les dossiers 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.

Mesures

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

Sélectionner cette option ouvre la NetApp Console dans un nouvel onglet du navigateur et charge le tableau de bord d'assistance.

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

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

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	...

- Filtrer 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  et ensuite choisir 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 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**.

The screenshot shows a web-based application for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search for cases..." and a "Create a case" button. Below the search bar, there are filters for "Priority" and "Status". The priority filter is set to "Critical (P1)" and the status filter is set to "Active". A blue plus sign button is located next to the status filter. The main area displays a list of cases:

Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Pending	View case  Update case notes
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.