



Connaissances et support

Information Security for Workload Factory

NetApp

September 16, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/fr-fr/workload-infosec/register-support.html> on September 16, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommaire

- Connaissances et support 1
 - S'inscrire auprès de l'assistance NetApp 1
 - Aperçu de l'inscription au support 1
 - Enregistrez votre compte pour le support NetApp 1
 - Obtenez de l'aide concernant FSx pour ONTAP pour NetApp Workload Factory 3
 - Obtenez de l'assistance pour FSx for ONTAP 3
 - Utilisez les options d'auto-assistance 4
 - Créer un dossier auprès du support NetApp 4
 - Gérez vos demandes d'assistance (Aperçu) 6

Connaissances et support

S'inscrire auprès de l'assistance NetApp

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

L'inscription au support est obligatoire pour bénéficier d'une assistance technique spécifique à NetApp Workload Factory et à ses solutions et services de stockage. Vous devez vous inscrire via la NetApp Console, qui est une interface web distincte de Workload Factory.

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, veuillez consulter la section « Getting help » dans la documentation Workload Factory relative à ce produit.

["Amazon FSx for NetApp ONTAP"](#)

Aperçu de l'inscription au support

L'enregistrement de votre identifiant de compte pour l'abonnement au support (votre numéro de série à 20 chiffres 960xxxxxxxxx, disponible sur la page Ressources de support dans la NetApp Console) constitue votre identifiant unique d'abonnement au support. Chaque abonnement au support 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 s'effectue en ajoutant des comptes NetApp Support Site (NSS) à la NetApp Console, comme décrit ci-dessous.

Enregistrez votre compte pour le support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer votre droit au support, un utilisateur de votre compte doit associer un compte NetApp Support Site à son identifiant de connexion NetApp 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 client NetApp disposant d'un compte NSS, il vous suffit de vous inscrire pour bénéficier de l'assistance via la NetApp Console.

Étapes

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 NetApp Console, sélectionnez **Administration**, puis sélectionnez **Identifiants**.
3. Sélectionnez **User Credentials**.
4. Sélectionnez **Ajouter des identifiants NSS** et suivez l'invite d'authentification du site de support NetApp

(NSS).

5. Pour confirmer que le processus d'enregistrement a réussi, sélectionnez l'icône Aide, puis **Support**.

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



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

Étapes

1. 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. Veuillez copier le numéro de série du compte NetApp (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 connexion NetApp Console en effectuant les étapes sous [Client existant possédant un compte NSS](#).

Nouveau chez NetApp

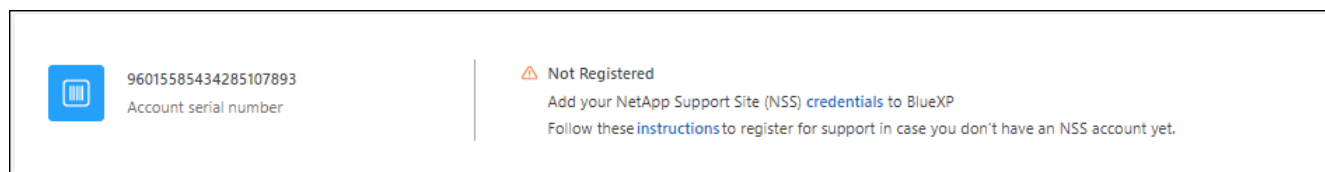
Si vous êtes novice chez NetApp et que vous n'avez pas de compte NSS, suivez chaque étape ci-dessous.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console 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.



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 du compte.

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 NetApp Console en complétant les étapes sous [Client existant possédant un compte NSS](#).

Obtenez de l'aide concernant FSx pour ONTAP pour NetApp Workload Factory

NetApp propose une assistance pour Workload Factory et ses services cloud de différentes manières. De nombreuses options d'assistance en libre-service gratuites sont disponibles 24h/24 et 7j/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'assistance pour FSx for 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 for NetApp 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.

Utilisez 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 afin de 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 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 vous inscrire au support. Associez vos identifiants du site de support NetApp à votre connexion Workload Factory. ["Découvrez comment vous inscrire pour obtenir de l'assistance"](#).

Étapes

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 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.

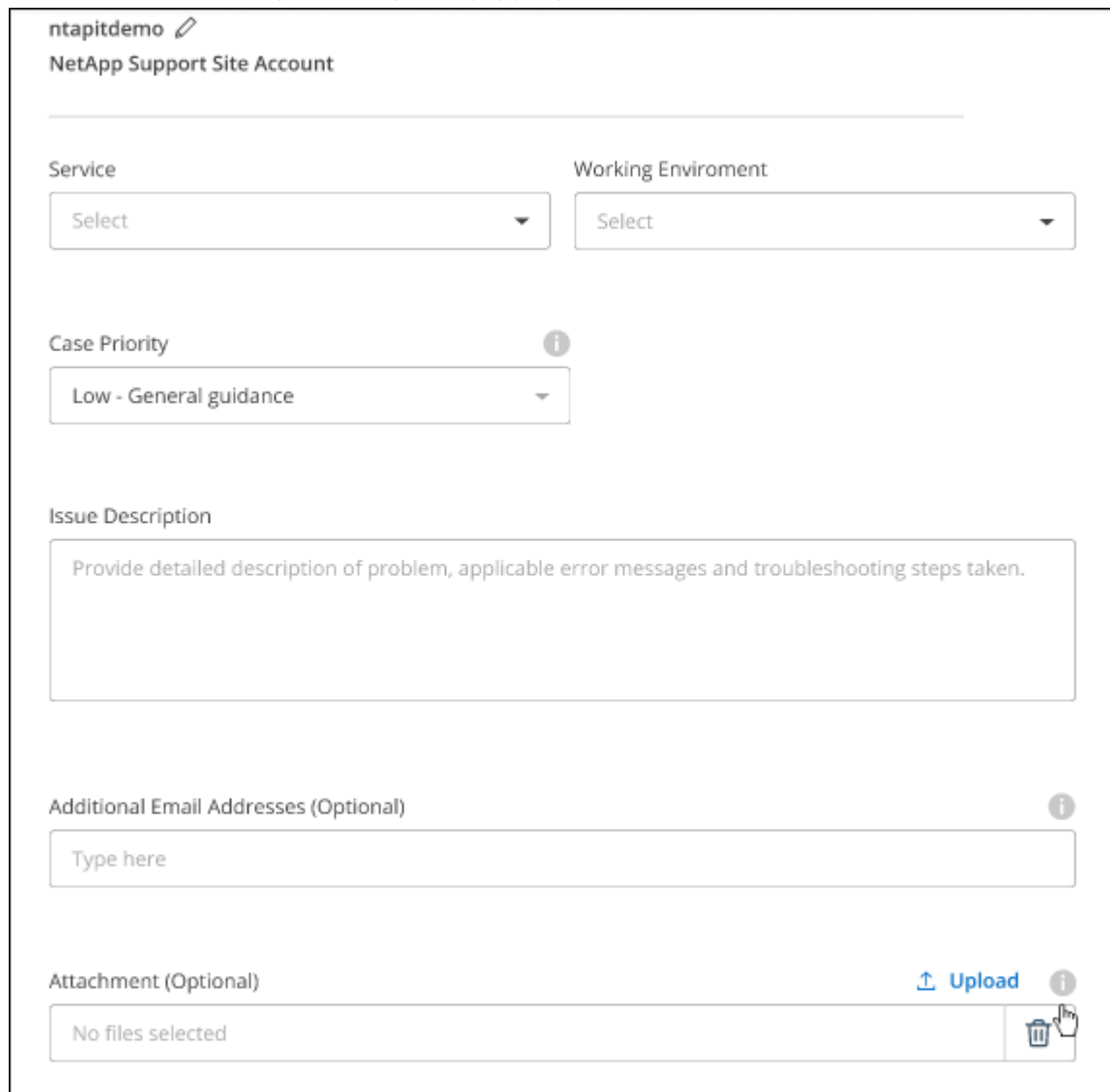
- b. Sélectionnez **Créer un dossier** pour ouvrir un ticket auprès d'un spécialiste du support NetApp :

- **Service** : Sélectionnez **Workload Factory**.
- **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.



The screenshot shows a web form titled "ntapitdemo" with a sub-header "NetApp Support Site Account". The form contains several sections: "Service" and "Working Enviroment" (note the typo) each with a "Select" dropdown menu; "Case Priority" with a dropdown menu showing "Low - General guidance" and an information icon; "Issue Description" with a large text area containing the placeholder "Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken."; "Additional Email Addresses (Optional)" with a text input field labeled "Type here" and an information icon; and "Attachment (Optional)" with a file selection area showing "No files selected", an "Upload" button with an upward arrow icon, and a trash can icon with a hand cursor.

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 du système. Vous pouvez obtenir 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 demandes associées à votre compte NSS et à votre entreprise.

La gestion des cas est disponible en avant-première. Nous prévoyons d'améliorer cette expérience et d'y ajouter des améliorations dans les prochaines versions. Veuillez nous faire part de vos commentaires via le chat intégré au produit.

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

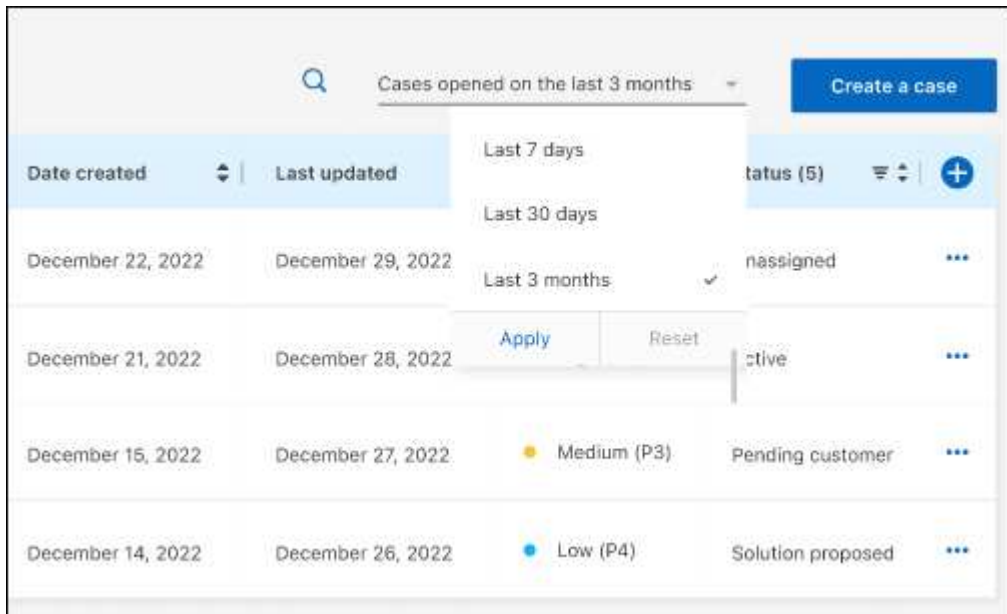
1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

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

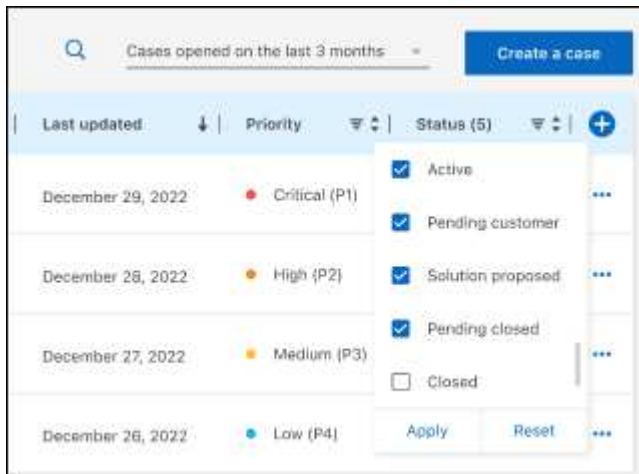
2. Sélectionnez **Gestion des cas** et, si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à la NetApp Console.

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

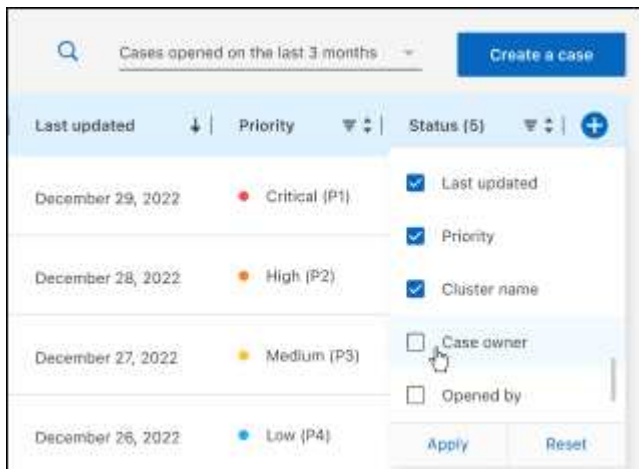
3. Modifiez éventuellement les informations affichées dans le tableau :
 - Sous **Dossiers de l'organisation**, sélectionnez **Afficher** pour consulter tous les dossiers associés à votre entreprise.
 - Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une période différente.



- Filtrez le contenu des colonnes.



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

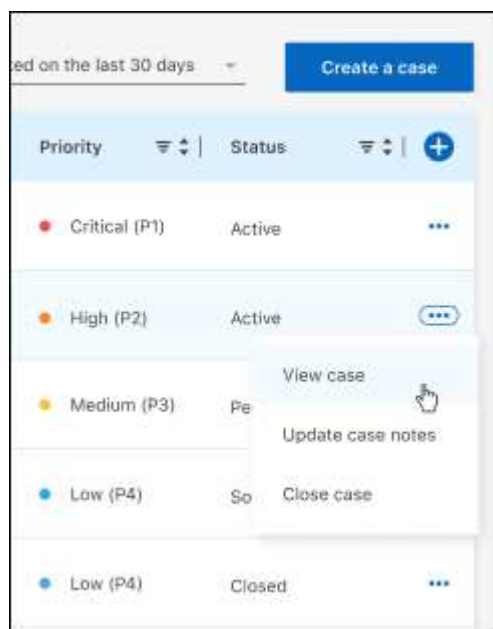


4. Gérez un dossier existant en sélectionnant ... l'une des options disponibles :

- **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.