



Conoscenza e supporto

Workload Factory for NetApp Console

NetApp

October 07, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/it-it/data-services-workloads/register-support.html> on October 07, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommario

- Conoscenza e supporto 1
 - Registrati per ricevere supporto con NetApp Console 1
 - Panoramica sulla registrazione al supporto 1
 - Registra la NetApp Console per il supporto NetApp 1
 - Associa le credenziali NSS per il supporto di Cloud Volumes ONTAP 3
 - Ottieni assistenza con i servizi cloud di NetApp Console 5
 - Ottieni supporto per un file service del cloud provider 5
 - Usa le opzioni di self-support 5
 - Crea un caso con il supporto NetApp 5
 - Gestisci le tue richieste di assistenza 8

Conoscenza e supporto

Registrati per ricevere supporto con NetApp Console

La registrazione al supporto è necessaria per ricevere supporto tecnico specifico per la NetApp Console e le sue soluzioni di storage e servizi dati. La registrazione al supporto è inoltre necessaria per abilitare i principali flussi di lavoro per i sistemi Cloud Volumes ONTAP.

La registrazione al supporto non abilita il supporto NetApp per un cloud provider file service. Per supporto tecnico relativo a un cloud provider file service, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizza tale servizio, consulta la sezione "Getting help" nella documentazione di quel prodotto.

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

Panoramica sulla registrazione al supporto

Esistono due modalità di registrazione per attivare il diritto al supporto:

- Registrare il numero di serie del tuo account NetApp Console (il tuo numero di serie di 20 cifre 960xxxxxxxxx che si trova nella pagina Support Resources nella Console).

Questo codice funge da ID di abbonamento unico per il supporto per qualsiasi servizio all'interno della Console. Ogni account della Console deve essere registrato.

- Registrare i numeri di serie di Cloud Volumes ONTAP associati a un abbonamento nel marketplace del tuo cloud provider (si tratta di numeri di serie di 20 cifre del tipo 909201xxxxxxxx).

Questi numeri di serie sono comunemente chiamati numeri di serie PAYGO e vengono generati dalla NetApp Console al momento del deployment di Cloud Volumes ONTAP.

La registrazione di entrambi i tipi di numeri di serie abilita funzionalità come l'apertura di ticket di supporto e la generazione automatica di casi. La registrazione si completa aggiungendo gli account NetApp Support Site (NSS) alla Console, come descritto di seguito.

Registra la NetApp Console per il supporto NetApp

Per registrarti al supporto e attivare il diritto al supporto, un utente del tuo account NetApp Console deve associare un account NetApp Support Site al proprio login Console. Come ti registri al supporto NetApp dipende dal fatto che tu abbia già o meno un account del NetApp Support Site (NSS).

Cliente già in possesso di un account NSS

Se sei un cliente NetApp con un account NSS, devi semplicemente registrarti per il supporto tramite la Console.

Passaggi

1. Seleziona **Amministrazione > Credenziali**.

2. Seleziona **Credenziali utente**.
3. Seleziona **Aggiungi credenziali NSS** e segui il prompt di autenticazione del sito di supporto NetApp (NSS).
4. Per confermare che la procedura di registrazione sia andata a buon fine, seleziona l'icona Guida e seleziona **Supporto**.

La pagina **Risorse** dovrebbe mostrare che il tuo account Console è registrato per il supporto.

Tieni presente che gli altri utenti della Console non visualizzeranno lo stesso stato di registrazione al supporto se non hanno associato un account del NetApp Support Site al proprio login. Tuttavia, ciò non significa che il tuo account non sia registrato per il supporto. Finché almeno un utente dell'organizzazione ha seguito questi passaggi, il tuo account è stato registrato.

Cliente esistente ma senza account NSS

Se sei già un cliente NetApp con licenze e numeri di serie esistenti ma *non* hai un account NSS, devi creare un account NSS e associarlo al tuo accesso alla Console.

Passaggi

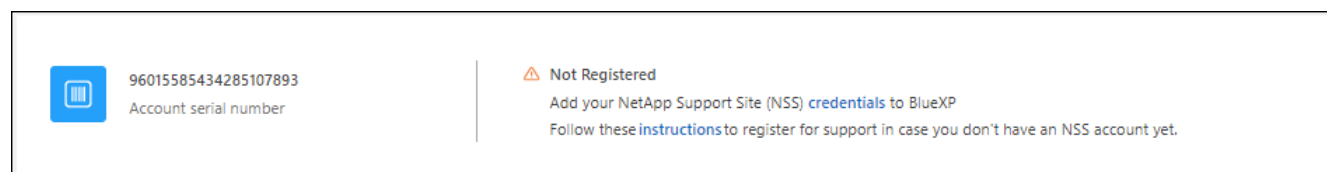
1. Crea un account del sito di supporto NetApp completando il "[NetApp Support Site Modulo di registrazione utente](#)"
 - a. Assicurati di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **NetApp Customer/End User**.
 - b. Assicurati di copiare il numero di serie dell'account Console (960xxxx) utilizzato sopra nel campo del numero di serie. Questo velocizzerà l'elaborazione dell'account.
2. Associa il tuo nuovo account NSS al tuo login della Console completando i passaggi sotto [Cliente già in possesso di un account NSS](#).

Nuovo di zecca su NetApp

Se sei nuovo su NetApp e non hai un account NSS, segui ogni passaggio qui sotto.

Passaggi

1. Nell'angolo in alto a destra della Console, seleziona l'icona Guida e seleziona **Supporto**.
2. Trova il numero di serie del tuo ID account nella pagina di registrazione del supporto.



3. Vai su "[Sito di registrazione al supporto di NetApp](#)" e seleziona **Non sono un cliente NetApp registrato**.
4. Compila i campi obbligatori (quelli con un asterisco rosso).
5. Nel campo **Linea di prodotto**, seleziona **Cloud Manager** e poi seleziona il tuo cloud provider di fatturazione applicabile.
6. Copia il numero di serie del tuo account dal passaggio 2 qui sopra, completa il controllo di sicurezza e poi conferma di aver letto l'Informativa globale sulla privacy dei dati di NetApp.

Un'email viene inviata immediatamente alla casella di posta fornita per finalizzare questa transazione sicura. Assicurati di controllare la cartella spam se l'email di convalida non arriva entro pochi minuti.

7. Conferma l'azione direttamente dall'email.

Confermando invii la tua richiesta a NetApp e ti viene consigliato di creare un account NetApp Support Site.

8. Crea un account del sito di supporto NetApp completando il "[NetApp Support Site Modulo di registrazione utente](#)"

- a. Assicurati di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **NetApp Customer/End User**.
- b. Assicurati di copiare il numero di serie dell'account (960xxxx) utilizzato sopra nel campo del numero di serie. Questo velocizzerà l'elaborazione.

Dopo aver finito

NetApp dovrebbe contattarti durante questo processo. Si tratta di una procedura di onboarding da effettuare una sola volta per i nuovi utenti.

Una volta che hai il tuo account del sito di supporto NetApp, associa l'account al tuo login della Console completando i passaggi in [Cliente già in possesso di un account NSS](#).

Associa le credenziali NSS per il supporto di Cloud Volumes ONTAP

L'associazione delle credenziali del sito di supporto NetApp al tuo account Console è necessaria per abilitare i seguenti flussi di lavoro chiave per Cloud Volumes ONTAP:

- Registrare i sistemi Cloud Volumes ONTAP pay-as-you-go per il supporto

Fornire il tuo account NSS è necessario per attivare il supporto per il tuo sistema e per accedere alle risorse di supporto tecnico di NetApp.

- Implementazione di Cloud Volumes ONTAP quando porti la tua licenza (BYOL)

Devi fornire il tuo account NSS così la Console può caricare la chiave di licenza e attivare l'abbonamento per il periodo che hai acquistato. Questo include gli aggiornamenti automatici per i rinnovi del periodo.

- Aggiornare il software Cloud Volumes ONTAP all'ultima versione

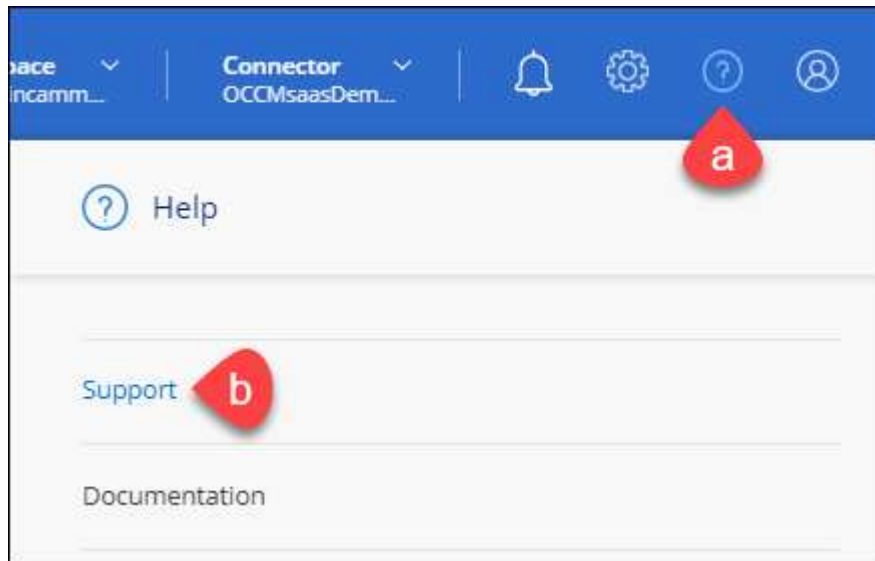
L'associazione delle credenziali NSS al tuo account NetApp Console è diversa dall'associazione dell'account NSS a un login utente di Console.

Queste credenziali NSS sono associate al tuo ID account Console specifico. Gli utenti che appartengono all'organizzazione Console possono accedere a queste credenziali da **Supporto > Gestione NSS**.

- Se hai un account cliente, puoi aggiungere uno o più account NSS.
- Se hai un account partner o rivenditore, puoi aggiungere uno o più account NSS, ma non possono essere aggiunti insieme ad account a livello cliente.

Passaggi

1. Nell'angolo in alto a destra della Console, seleziona l'icona Guida e seleziona **Supporto**.



2. Seleziona **Gestione NSS > Aggiungi account NSS**.

3. Quando richiesto, seleziona **Continua** per essere reindirizzato a una pagina di accesso Microsoft.

NetApp usa Microsoft Entra ID come provider di identità per i servizi di autenticazione specifici per il supporto e le licenze.

4. Nella pagina di accesso, inserisci l'indirizzo email e la password registrati sul NetApp Support Site per completare la procedura di autenticazione.

Queste azioni consentono alla Console di utilizzare il tuo account NSS per attività come il download delle chiavi di licenza, la verifica degli aggiornamenti software e le future registrazioni per il supporto tecnico.

Nota quanto segue:

- L'account NSS deve essere un account di livello cliente (non un account ospite o temporaneo). Puoi avere più account NSS di livello cliente.
- Può esistere un solo account NSS se si tratta di un account di livello partner. Se provi ad aggiungere account NSS di livello cliente e ne esiste già uno di livello partner, riceverai il seguente messaggio di errore:

"Il tipo di cliente NSS non è consentito per questo account perché sono già presenti utenti NSS di tipo diverso."

Lo stesso vale se hai già account NSS a livello cliente e provi ad aggiungere un account a livello partner.

- Dopo un accesso riuscito, NetApp memorizzerà il nome utente NSS.

Si tratta di un ID generato dal sistema che corrisponde al tuo indirizzo email. Nella pagina **Gestione NSS**, puoi visualizzare il tuo indirizzo email dal **...** menu.

- Se dovessi mai aver bisogno di aggiornare i token delle tue credenziali di accesso, c'è anche un'opzione **Aggiorna credenziali** nel menu **...**.

Utilizzando questa opzione, ti verrà richiesto di effettuare nuovamente l'accesso. Tieni presente che il token per questi account scade dopo 90 giorni. Riceverai una notifica per avisarti di questo.

Ottieni assistenza con i servizi cloud di NetApp Console

NetApp fornisce supporto per NetApp Console e i suoi servizi cloud in diversi modi. Sono disponibili numerose opzioni di auto-supporto gratuite 24/7, come articoli della knowledge base (KB) e un forum della community. La registrazione al supporto include supporto tecnico remoto tramite ticket web.

Ottieni supporto per un file service del cloud provider

Per supporto tecnico relativo a un cloud provider file service, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizzi tale servizio, fare riferimento alla documentazione per quel prodotto.

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

Per ricevere supporto tecnico specifico per NetApp e le sue soluzioni di archiviazione e i suoi servizi dati, utilizzare le opzioni di supporto descritte di seguito.

Usa le opzioni di self-support

Queste opzioni sono disponibili gratuitamente, 24 ore su 24, 7 giorni su 7:

- Documentazione

La documentazione della NetApp Console che stai visualizzando.

- ["Knowledge base"](#)

Consulta la NetApp knowledge base per trovare articoli utili alla risoluzione dei problemi.

- ["Comunità"](#)

Unisciti alla community NetApp Console per seguire le discussioni in corso o avviarne di nuove.

Crea un caso con il supporto NetApp

Oltre alle opzioni di autoassistenza sopra descritte, puoi lavorare con uno specialista del supporto NetApp per risolvere eventuali problemi dopo che hai attivato il supporto.

Prima di iniziare

- Per utilizzare la funzionalità **Crea un caso**, devi prima associare le tue credenziali del sito di supporto NetApp al tuo accesso alla Console. ["Scopri come gestire le credenziali associate al tuo accesso alla NetApp Console"](#).
- Se stai aprendo una richiesta di assistenza per un sistema ONTAP dotato di numero di serie, il tuo account NSS deve essere associato al numero di serie di tale sistema.

Passaggi

1. Nella NetApp Console, seleziona **Aiuto > Supporto**.
2. Nella pagina **Risorse**, scegli una delle opzioni disponibili sotto Supporto tecnico:

- a. Seleziona **Chiamaci** se vuoi parlare con qualcuno al telefono. Verrai reindirizzato a una pagina su netapp.com che elenca i numeri di telefono che puoi chiamare.
- b. Seleziona **Crea un caso** per aprire un ticket con uno specialista dell'assistenza NetApp:
- **Servizio:** Seleziona il servizio a cui è associato il problema. Ad esempio, **NetApp Console** quando si tratta di un problema specifico di supporto tecnico relativo a flussi di lavoro o funzionalità all'interno della Console.
 - **Sistema:** Se applicabile allo storage, selezionare **Cloud Volumes ONTAP** o **On-Prem** e quindi l'ambiente di lavoro associato.

L'elenco dei sistemi rientra nell'ambito dell'organizzazione Console e dell'agente Console selezionato nella barra superiore.

- **Priorità del caso:** Scegli la priorità per il caso, che può essere Bassa, Media, Alta o Critica.

Per ulteriori dettagli su queste priorità, passa il mouse sull'icona informativa accanto al nome del campo.

- **Descrizione del problema:** Fornisci una descrizione dettagliata del problema, inclusi eventuali messaggi di errore o procedure di risoluzione dei problemi che hai eseguito.
- **Altri indirizzi email:** Inserisci altri indirizzi email se vuoi informare qualcun altro di questo problema.
- **Allegato (facoltativo):** carica fino a cinque allegati, uno alla volta.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e 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

Dopo aver finito

Si aprirà una finestra pop-up con il numero della tua richiesta di supporto. Uno specialista del supporto NetApp esaminerà la tua richiesta e ti ricontatterà presto.

Per visualizzare la cronologia delle tue richieste di supporto, puoi selezionare **Impostazioni > Cronologia** e cercare le azioni denominate "create support case". Un pulsante all'estrema destra ti permette di espandere l'azione per vedere i dettagli.

È possibile che tu possa visualizzare il seguente messaggio di errore quando provi a creare un caso:

"Non sei autorizzato a creare un caso contro il servizio selezionato"

Questo errore potrebbe significare che l'account NSS e l'azienda di riferimento a cui è associato non coincidono con l'azienda di riferimento per il numero di serie dell'account NetApp Console (cioè 960xxxx) o per il numero di serie dell'ambiente di lavoro. Puoi chiedere assistenza utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Invia un caso non tecnico a <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestisci le tue richieste di assistenza

Dalla Console è possibile visualizzare e gestire i casi di supporto attivi e risolti. Puoi gestire i casi associati al tuo account NSS e alla tua azienda.

Nota quanto segue:

- La dashboard di gestione dei casi nella parte superiore della pagina offre due visualizzazioni:
 - La schermata a sinistra mostra il numero totale di casi aperti negli ultimi 3 mesi dall'utente con l'account NSS da te fornito.
 - La schermata a destra mostra il numero totale di casi aperti negli ultimi 3 mesi a livello aziendale, in base al tuo account utente NSS.

I risultati nella tabella riflettono i casi relativi alla vista che hai selezionato.

- Puoi aggiungere o rimuovere colonne di interesse e puoi filtrare il contenuto di colonne come Priorità e Stato. Le altre colonne offrono solo funzionalità di ordinamento.

Consulta i passaggi seguenti per maggiori dettagli.

- A livello di singolo caso, offriamo la possibilità di aggiornare le note relative al caso o di chiudere un caso che non si trovi già nello stato Closed o Pending Closed.

Passaggi

1. Nella NetApp Console, selezionare **Aiuto > Supporto**.
2. Seleziona **Gestione dei casi** e, se richiesto, aggiungi il tuo account NSS alla Console.

La pagina **Gestione dei casi** mostra i casi aperti relativi all'account NSS associato al tuo account utente della Console. Si tratta dello stesso account NSS che compare nella parte superiore della pagina **Gestione NSS**.

3. Puoi modificare facoltativamente le informazioni visualizzate nella tabella:
 - Nella sezione **Casi dell'organizzazione**, seleziona **Visualizza** per visualizzare tutti i casi associati alla tua azienda.
 - Modifica l'intervallo di date scegliendo un intervallo di date preciso oppure un intervallo di tempo diverso.
 - Filtra il contenuto delle colonne.
 - Modifica le colonne visualizzate nella tabella selezionando  e scegliendo le colonne che desideri visualizzare.
4. Gestisci un caso esistente selezionando  e selezionando una delle opzioni disponibili:
 - **Visualizza caso**: Visualizza tutti i dettagli relativi a un caso specifico.
 - **Aggiorna le note del caso**: Fornisci ulteriori dettagli sul tuo problema oppure seleziona **Carica file** per allegare fino a un massimo di cinque file.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

- **Chiudi caso**: Fornisci i dettagli sul motivo per cui stai chiudendo il caso e seleziona **Chiudi caso**.

Informazioni sul copyright

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.