



## **Conoscenza e supporto**

### Database workloads

NetApp  
January 05, 2026

# Sommario

Conoscenza e supporto . . . . .	1
Registri per ricevere assistenza . . . . .	1
Panoramica sulla registrazione del supporto . . . . .	1
Registra il tuo account per il supporto NetApp . . . . .	1
Ottieni assistenza per NetApp Workload Factory per database . . . . .	3
Ottieni supporto per FSX per ONTAP . . . . .	3
Utilizzare le opzioni di supporto automatico . . . . .	3
Crea un caso con il supporto NetApp . . . . .	4
Gestire i casi di supporto (anteprima) . . . . .	6

# Conoscenza e supporto

## Registrati per ricevere assistenza

Prima di poter aprire un caso di supporto con il supporto tecnico NetApp, devi aggiungere un account del sito di supporto NetApp alla workload factory e quindi registrarti per il supporto.

Per ricevere supporto tecnico specifico per NetApp Workload Factory e le sue soluzioni e servizi di storage è necessaria la registrazione al supporto. È necessario registrarsi per ricevere supporto dalla NetApp Console, una console basata sul Web separata da Workload Factory.

La registrazione per il supporto non abilita il supporto NetApp per un servizio file del provider cloud. Per assistenza tecnica relativa a un servizio file di un provider cloud, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizzi il servizio, fare riferimento alla sezione "Ottenere assistenza" nella documentazione di Workload Factory per quel prodotto.

["Amazon FSX per ONTAP"](#)

### Panoramica sulla registrazione del supporto

La registrazione dell'abbonamento al supporto tramite ID account (il numero di serie di 20 cifre 960xxxxxxxxx presente nella pagina Risorse di supporto nella console NetApp ) funge da ID di abbonamento al supporto unico. È necessario registrare ogni abbonamento al supporto a livello di account NetApp .

La registrazione consente funzionalità quali l'apertura di ticket di supporto e la generazione automatica di casi. La registrazione viene completata aggiungendo gli account NetApp Support Site (NSS) alla NetApp Console come descritto di seguito.

### Registra il tuo account per il supporto NetApp

Per registrarsi per ricevere supporto e attivare il diritto al supporto, un utente del tuo account deve associare un account NetApp Support Site al proprio login NetApp Console. La modalità di registrazione per l'assistenza NetApp varia a seconda che si disponga già di un account NetApp Support Site (NSS).

#### Cliente esistente con un account NSS

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

#### Fasi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la console NetApp in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.

2. Dal menu NetApp Console, selezionare **Amministrazione**, quindi selezionare **Credenziali**.
3. Selezionare **User Credentials** (credenziali utente).
4. Selezionare **Aggiungi credenziali NSS** e seguire la richiesta di autenticazione del sito di supporto NetApp.

5. Per confermare che la procedura di registrazione è stata eseguita correttamente, selezionare l'icona Guida e selezionare **supporto**.

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



The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue square icon with a white bar chart. To its right, the account serial number '96011111222222444455555' is displayed, with 'Account Serial Number' written below it. On the right, there is a green checkmark icon followed by the text 'Registered for Support' and 'Support Registration' below it.

Tieni presente che gli altri utenti NetApp Console non vedranno lo stesso stato di registrazione del supporto se non hanno associato un account del sito di supporto NetApp al loro accesso NetApp Console. Tuttavia, ciò non significa che il tuo account NetApp non sia registrato per l'assistenza. Se almeno un utente dell'account ha seguito questi passaggi, il tuo account è stato registrato.

### Cliente esistente ma nessun account NSS

Se sei un cliente NetApp esistente con licenze e numeri di serie esistenti ma *nessun* account NSS, devi creare un account NSS e associarlo al tuo accesso alla console NetApp .

#### Fasi

1. Creare un account per il sito del supporto NetApp completando il "["Modulo di registrazione per l'utente del sito di supporto NetApp"](#)"
  - a. Assicurarsi di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **cliente/utente finale NetApp**.
  - b. Assicurati di copiare il numero di serie dell'account NetApp (960xxxx) utilizzato sopra per il campo del numero di serie. Ciò velocizzerà l'elaborazione dell'account.
2. Associa il tuo nuovo account NSS al tuo accesso alla console NetApp completando i passaggi indicati di seguito[Cliente esistente con un account NSS](#) .

### Novità di NetApp

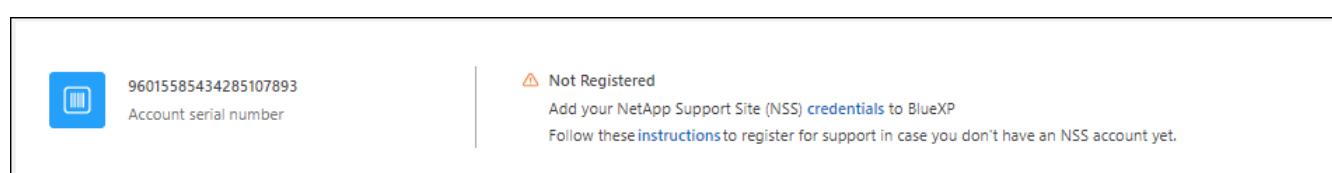
Se sei nuovo di NetApp e non disponi di un account NSS, segui i passaggi riportati di seguito.

#### Fasi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la console NetApp in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.

2. Individuare il numero di serie dell'ID account nella pagina risorse di supporto.



The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue square icon with a white bar chart. To its right, the account serial number '96015585434285107893' is displayed, with 'Account serial number' written below it. 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. Accedere a "[Sito per la registrazione del supporto NetApp](#)" e selezionare **non sono un cliente NetApp registrato**.
4. Compilare i campi obbligatori (con asterischi rossi).
5. Nel campo **Product Line**, selezionare **Cloud Manager**, quindi selezionare il provider di fatturazione

appropriato.

6. Copia il numero di serie del tuo account dal punto 2 precedente, completa il controllo di sicurezza, quindi conferma di aver letto la Global Data Privacy Policy di NetApp.

Viene immediatamente inviata un'e-mail alla casella di posta fornita per finalizzare questa transazione sicura. Controllare le cartelle di spam se l'e-mail di convalida non arriva in pochi minuti.

7. Confermare l'azione dall'interno dell'e-mail.

La conferma invia la tua richiesta a NetApp e ti consiglia di creare un account NetApp Support Site.

8. Creare un account per il sito del supporto NetApp completando il "["Modulo di registrazione per l'utente del sito di supporto NetApp"](#)"
  - a. Assicurarsi di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **cliente/utente finale NetApp**.
  - b. Assicurarsi di copiare il numero di serie dell'account (960xxxx) utilizzato in precedenza per il campo del numero di serie. In questo modo, l'elaborazione dell'account sarà più rapida.

#### Al termine

NetApp dovrebbe contattarti durante questo processo. Si tratta di un esercizio di assunzione per i nuovi utenti.

Una volta ottenuto l'account del sito di supporto NetApp , associalo al tuo accesso alla console NetApp completando i passaggi indicati di seguito[Cliente esistente con un account NSS](#) .

## Ottieni assistenza per NetApp Workload Factory per database

NetApp fornisce supporto per Workload Factory e i suoi servizi cloud in vari modi. Sono disponibili ampie opzioni di auto-assistenza gratuite 24 ore su 24, 7 giorni su 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 FSX per ONTAP

Per supporto tecnico relativo a FSx for ONTAP, alla sua infrastruttura o a qualsiasi soluzione che utilizzi il servizio, fare riferimento alla sezione "Ottenere assistenza" nella documentazione di Workload Factory per quel prodotto.

#### ["Amazon FSX per ONTAP"](#)

Per ricevere supporto tecnico specifico di workload Factory e delle relative soluzioni e servizi di storage, utilizzare le opzioni di supporto descritte di seguito.

## Utilizzare le opzioni di supporto automatico

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

- Documentazione

La documentazione di Workload Factory che stai visualizzando.

- ["Knowledge base"](#)

Cerca nella knowledge base di Workload Factory per trovare articoli utili per la risoluzione dei problemi.

- ["Community"](#)

Unisciti alla community di Workload Factory per seguire le discussioni in corso o crearne di nuove.

## Crea un caso con il supporto NetApp

Oltre alle opzioni di supporto autonomo sopra descritte, puoi collaborare con uno specialista del supporto NetApp per risolvere eventuali problemi dopo l'attivazione del supporto.

### Prima di iniziare

Per utilizzare la funzionalità **Crea un caso**, devi prima registrarti per ricevere supporto. Associa le credenziali del tuo sito di supporto NetApp al tuo login di Workload Factory. ["Scopri come registrarti per il supporto"](#) .

### Fasi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la console NetApp in una nuova scheda del browser e si carica la dashboard di supporto.

2. Nella pagina **risorse**, scegliere una delle opzioni disponibili in supporto tecnico:

- a. Selezionare **Chiamateci** se si desidera parlare con qualcuno al telefono. Viene visualizzata una pagina su netapp.com che elenca i numeri di telefono che è possibile chiamare.
- b. Selezionare **Crea un caso** per aprire un ticket con uno specialista del supporto NetApp:
  - **Servizio:** Selezionare **fabbrica workload**.
  - **Priorità caso:** Scegliere la priorità per il caso, che può essere bassa, Media, alta o critica.

Per ulteriori informazioni su queste priorità, passare il mouse sull'icona delle informazioni accanto al nome del campo.

- **Descrizione del problema:** Fornire una descrizione dettagliata del problema, inclusi eventuali messaggi di errore o procedure di risoluzione dei problemi che sono state eseguite.
- **Indirizzi e-mail aggiuntivi:** Inserisci indirizzi e-mail aggiuntivi se desideri informare qualcun altro del problema.
- **Allegato (opzionale):** 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 Working Environment

Select Select

Case Priority i

Low - General guidance

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) i

Type here

Attachment (Optional) Upload  i

No files selected 

## Al termine

Viene visualizzata una finestra a comparsa con il numero del caso di supporto. Uno specialista del supporto NetApp esaminerà il tuo caso e ti contatterà al più presto.

Per una cronologia dei casi di supporto, è possibile selezionare **Impostazioni > sequenza temporale** e cercare le azioni "Crea caso di supporto". Un pulsante all'estrema destra consente di espandere l'azione per visualizzare i dettagli.

È possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore quando si tenta di creare un caso:

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

Questo errore potrebbe indicare che l'account NSS e la società registrata a cui è associato non corrispondono alla stessa società registrata per il numero di serie dell'account NetApp Console (ad esempio 960xxxx) o il numero di serie del sistema. Puoi richiedere assistenza utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Utilizza la chat integrata nel prodotto
- Inviare un caso non tecnico all'indirizzo <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## Gestire i casi di supporto (anteprima)

È possibile visualizzare e gestire i casi di supporto attivi e risolti direttamente dalla console NetApp . Puoi gestire i casi associati al tuo account NSS e alla tua azienda.

La gestione del caso è disponibile come anteprima. Intendiamo perfezionare questa esperienza e aggiungere miglioramenti alle prossime release. Inviaci un feedback utilizzando la chat in-product.

Tenere presente quanto segue:

- La dashboard di gestione dei casi nella parte superiore della pagina offre due visualizzazioni:
  - La vista a sinistra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi dall'account NSS dell'utente fornito.
  - La vista a destra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi a livello aziendale in base all'account NSS dell'utente.

I risultati della tabella riflettono i casi correlati alla vista selezionata.

- È possibile aggiungere o rimuovere colonne di interesse e filtrare il contenuto di colonne come priorità e Stato. Altre colonne offrono funzionalità di ordinamento.

Per ulteriori informazioni, consulta la procedura riportata di seguito.

- A livello di caso, offriamo la possibilità di aggiornare le note del caso o chiudere un caso che non è già in stato chiuso o in attesa di chiusura.

### Fasi

1. Nell'angolo in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Guida > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre una nuova scheda del browser nella console NetApp e si carica la dashboard di supporto.

2. Seleziona **Gestione casi** e, se richiesto, aggiungi il tuo account NSS alla console NetApp .

La pagina **Gestione casi** mostra i casi aperti relativi all'account NSS associato al tuo account utente NetApp Console. Si tratta dello stesso account NSS che appare in cima alla pagina **Gestione NSS**.

3. Se si desidera, modificare le informazioni visualizzate nella tabella:

- In **Organization's Cases** (casi dell'organizzazione), selezionare **View** (Visualizza) per visualizzare tutti i casi associati alla società.
- Modificare l'intervallo di date scegliendo un intervallo di date esatto o scegliendo un intervallo di tempo diverso.

The screenshot shows a list of cases with the following filters applied:

- Date created: December 22, 2022
- Last updated: December 29, 2022
- Status: Unassigned
- Priority: High (P2)
- Priority: Medium (P3)
- Priority: Low (P4)

The list includes the following cases:

- December 22, 2022: December 29, 2022, Unassigned, High (P2), Last updated
- December 21, 2022: December 28, 2022, Active, Medium (P3)
- December 15, 2022: December 27, 2022, Pending customer, Medium (P3)
- December 14, 2022: December 26, 2022, Solution proposed, Low (P4)

- Filtrare il contenuto delle colonne.

The 'Status' filter is expanded, showing the following options:

- Active
- Pending customer
- Solution proposed
- Pending closed
- Closed

- Modificare le colonne visualizzate nella tabella selezionando e scegliendo le colonne che si desidera visualizzare.

The 'Status' filter is expanded, showing the following options:

- Last updated
- Priority
- Cluster name
- Case owner
- Opened by

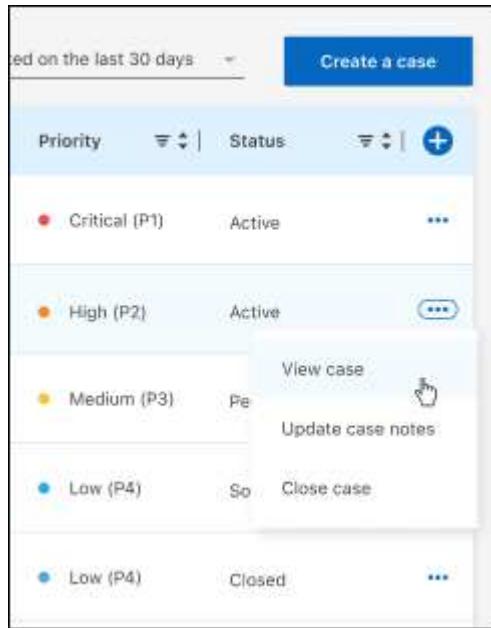
The 'Case owner' and 'Opened by' checkboxes are selected.

4. Gestire un caso esistente selezionando **...** e selezionando una delle opzioni disponibili:

- **Visualizza caso:** Visualizza tutti i dettagli relativi a un caso specifico.
- **Aggiorna note sul caso:** Fornisci ulteriori dettagli sul 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**.



Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	View case, Update case notes
High (P2)	Active	View case, Update case notes
Medium (P3)	Pending	View case, Update case notes
Low (P4)	So	View case, Update case notes
Low (P4)	Closed	View case, Update case notes

## 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 COMMERCIALITÀ 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.