



Conoscenza e supporto

Information Security for Workload Factory

NetApp

September 16, 2026

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

Sommario

- Conoscenza e supporto 1
 - Registrati con il supporto NetApp 1
 - Panoramica sulla registrazione al supporto 1
 - Registra il tuo account per il supporto NetApp 1
 - Ottieni assistenza per FSx for ONTAP per NetApp Workload Factory 3
 - Ottieni supporto per FSx per ONTAP 3
 - Usa le opzioni di self-support 3
 - Crea un caso con il supporto NetApp 4
 - Gestisci le tue richieste di supporto (Anteprima) 6

Conoscenza e supporto

Registrati con il supporto NetApp

Prima di poter aprire una richiesta di supporto con il supporto tecnico NetApp, devi aggiungere un account NetApp Support Site a Workload Factory e poi registrarti per il supporto.

La registrazione al supporto è necessaria per ricevere supporto tecnico specifico per NetApp Workload Factory e le sue soluzioni e servizi di storage. Devi registrarti per il supporto dalla NetApp Console, che è una console web separata da Workload Factory.

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 "Getting help" nella documentazione di Workload Factory per quel prodotto.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Panoramica sulla registrazione al supporto

La registrazione dell'abbonamento di supporto per il tuo account (il tuo numero di serie di 20 cifre 960xxxxxxx che trovi nella pagina Risorse di supporto nella NetApp Console) funge da ID univoco per il tuo abbonamento di supporto. Ogni NetApp account-level support subscription deve essere registrato.

La registrazione 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 NetApp Console, come descritto di seguito.

Registra il tuo account per il supporto NetApp

Per registrarti al supporto e attivare il diritto all'assistenza, un utente del tuo account deve associare un account del NetApp Support Site al proprio login della NetApp 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 NetApp Console.

Passaggi

1. Nella parte in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Aiuto > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e viene caricata la dashboard di supporto.

2. Dal menu NetApp Console, seleziona **Amministrazione** e poi **Credenziali**.
3. Seleziona **Credenziali utente**.
4. Seleziona **Aggiungi credenziali NSS** e segui il prompt di autenticazione del sito di supporto NetApp (NSS).
5. 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 è registrato per il supporto.



Tieni presente che gli altri utenti della NetApp Console non visualizzeranno lo stesso stato di registrazione al supporto se non hanno associato un account del NetApp Support Site al proprio login della NetApp Console. Tuttavia, ciò non significa che il tuo account NetApp non sia registrato per il supporto. Finché almeno un utente dell'account ha seguito questi passaggi, il tuo account è 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 login della NetApp 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 NetApp account numero di serie (960xxxx) utilizzato sopra per il campo del numero di serie. Questo velocizzerà l'elaborazione dell'account.
2. Associa il tuo nuovo account NSS al tuo login della NetApp Console completando i passaggi sotto [Cliente già in possesso di un account NSS](#).

Nuovo di zecca su NetApp

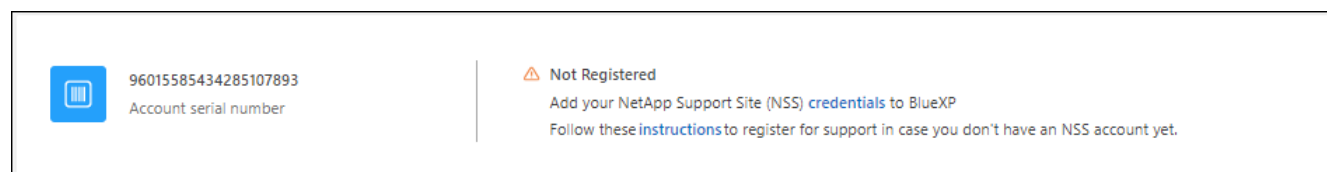
Se sei nuovo su NetApp e non hai un account NSS, segui ogni passaggio qui sotto.

Passaggi

1. Nella parte in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Aiuto > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e viene caricata la dashboard di supporto.

2. Trova il numero di serie del tuo ID account nella pagina Risorse di 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 dell'account.

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 NetApp Console completando i passaggi in [Cliente già in possesso di un account NSS](#).

Ottieni assistenza per FSx for ONTAP per NetApp Workload Factory

NetApp offre supporto per Workload Factory e i suoi servizi cloud in diversi modi. Sono disponibili numerose opzioni di auto-supporto gratuite 24x7, come articoli della knowledgebase (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 utilizza il servizio, consulta la sezione "Getting help" nella documentazione di NetApp Workload Factory per quel prodotto.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Per ricevere supporto tecnico specifico per Workload Factory e le sue soluzioni e servizi di archiviazione, usa 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 di Workload Factory che stai visualizzando.

- ["Knowledge base"](#)

Cerca nella knowledge base di Workload Factory per trovare articoli utili per risolvere i problemi.

- ["Comunità"](#)

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 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 registrarti per il supporto e associare le tue credenziali del sito di supporto NetApp al tuo login di Workload Factory. ["Scopri come registrarti per ricevere supporto"](#).

Passaggi

1. Nella parte in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Aiuto > Supporto**.

Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e viene caricata la dashboard di 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 **Workload Factory**.
- **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 del sistema. Puoi chiedere assistenza utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Usa la chat integrata nel prodotto
- Invia un caso non tecnico a <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestisci le tue richieste di supporto (Anteprima)

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

La gestione dei casi è disponibile in anteprima. Abbiamo in programma di perfezionare questa esperienza e aggiungere miglioramenti nelle prossime versioni. Mandaci il tuo feedback usando la chat integrata nel prodotto.

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 parte in alto a destra della console di Workload Factory, seleziona **Aiuto > Supporto**.

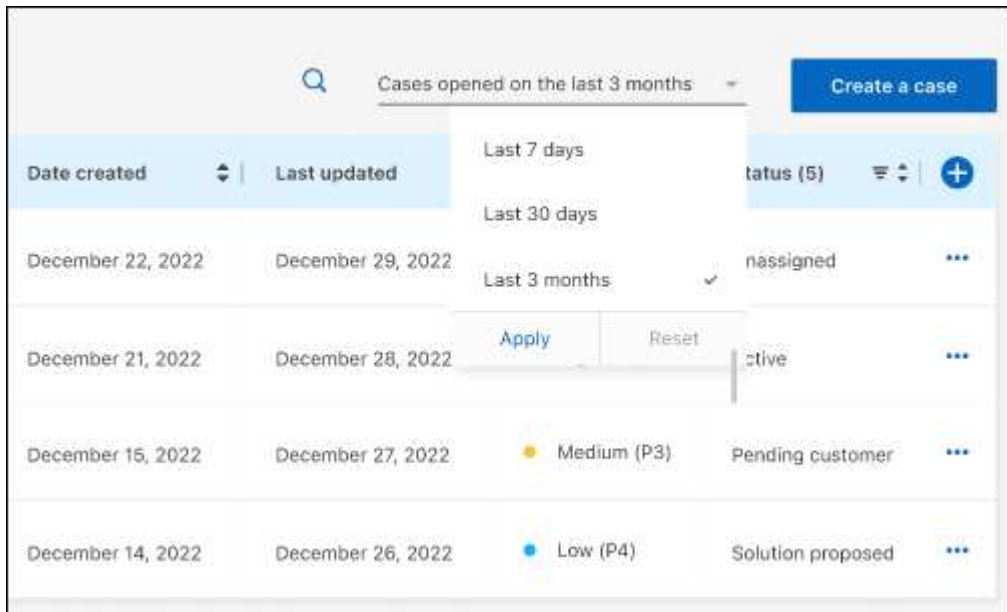
Selezionando questa opzione si apre la NetApp Console in una nuova scheda del browser e viene caricata la dashboard di supporto.

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

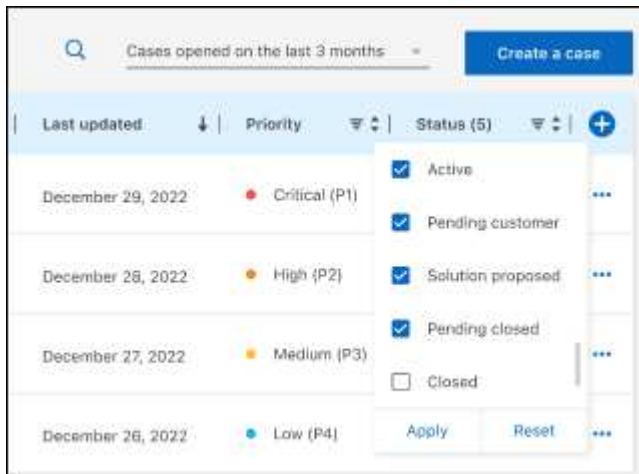
La pagina **Gestione dei casi** mostra i casi aperti relativi all'account NSS associato al tuo account utente NetApp Console. Si tratta dello stesso account NSS che compare nella parte superiore della pagina **Gestione NSS**.

3. Puoi modificare facoltativamente le informazioni visualizzate nella tabella:

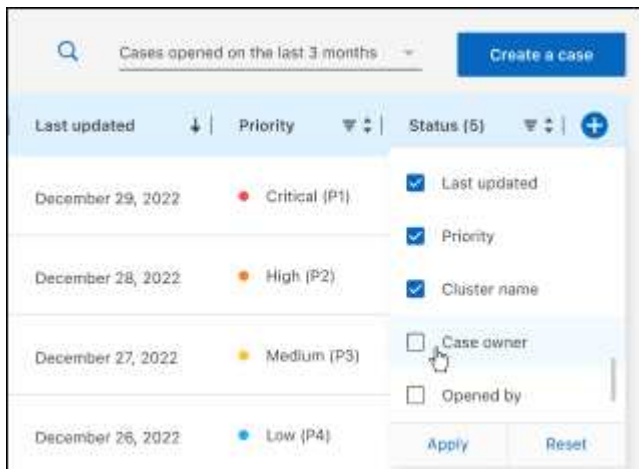
- Nella sezione **Casi dell'organizzazione**, seleziona **Visualizza** per visualizzare tutti i casi associati alla tua azienda.
- Modifica l'intervallo di date scegliendo un intervallo di date preciso oppure un intervallo di tempo diverso.



- Filtra il contenuto delle colonne.



- Modifica le colonne visualizzate nella tabella selezionando  e scegliendo le colonne che desideri visualizzare.

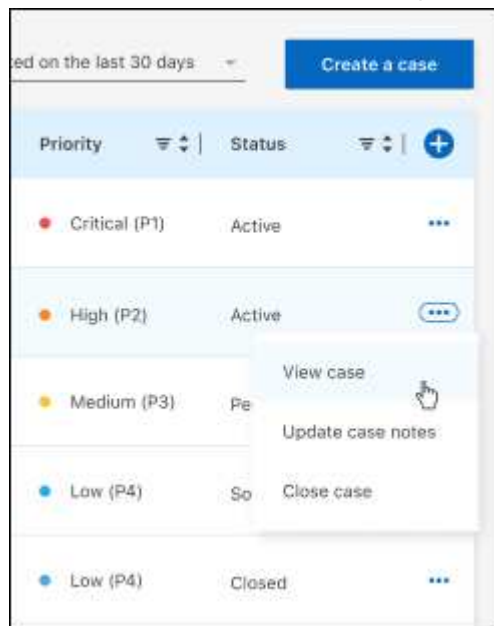


4. Gestisci un caso esistente selezionando ... e selezionando una delle opzioni disponibili:

- **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.