



知識とサポート EDA workloads

NetApp
February 02, 2026

目次

知識とサポート	1
NetApp Workload Factory for EDAのサポートに登録する	1
サポート登録の概要	1
NetAppサポートのアカウントを登録する	1
EDA向けWorkload Factoryのサポートを受ける	3
FSx for ONTAPのサポートを受ける	3
セルフサポートオプションを使用する	3
NetAppサポートでケースを作成する	4
サポートケースを管理する（プレビュー）	6

知識とサポート

NetApp Workload Factory for EDAのサポートに登録する

NetAppテクニカル サポートでサポート ケースを開く前に、 NetApp Support Siteアカウントを Workload Factory に追加し、サポートに登録する必要があります。

NetApp Workload Factoryとそのストレージ ソリューションおよびサービスに固有のテクニカル サポートを受けるには、サポート登録が必要です。Workload Factory とは別のWebベースのコンソールであるNetApp Consoleからサポートに登録する必要があります。

サポートに登録しても、クラウド プロバイダファイル サービスに対するNetAppサポートは有効になりません。クラウド プロバイダのファイル サービス、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関連するテクニカル サポートについては、その製品の Workload Factory ドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

サポート登録の概要

アカウント ID サポート サブスクリプション (NetApp Consoleの [サポート リソース] ページにある 20 桁の 960xxxxxxxxx シリアル番号) を登録すると、単一のサポート サブスクリプション ID として機能します。各NetAppアカウント レベルのサポート サブスクリプションを登録する必要があります。

登録すると、サポート チケットの開設やケースの自動生成などの機能が有効になります。登録は、以下の説明に従ってNetApp ConsoleにNetApp Support Site(NSS) アカウントを追加することで完了します。

NetAppサポートのアカウントを登録する

サポートに登録し、サポート資格を有効にするには、アカウント内の 1 人のユーザーがNetApp Support Site アカウントをNetApp Consoleログインに関連付ける必要があります。NetAppサポートに登録する方法は、NetApp Support Site(NSS) アカウントをすでにお持ちかどうかによって異なります。

NSSアカウントをお持ちの既存顧客

NSS アカウントをお持ちのNetApp のお客様の場合は、 NetApp Consoleからサポートに登録するだけです。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。
このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブでNetApp Consoleが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。
2. NetApp Consoleメニューから、管理 を選択し、資格情報 を選択します。
3. *ユーザー資格情報*を選択します。
4. **NSS** 資格情報の追加 を選択し、 NetAppサポート サイト (NSS) の認証プロンプトに従います。
5. 登録プロセスが成功したことを確認するには、[ヘルプ] アイコンを選択し、[サポート] を選択します。

リソース ページには、アカウントがサポートに登録されていることが表示されます。

The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue square icon with a white building-like symbol. To its right, the account serial number "960111112222224444455555" is displayed, followed by the text "Account Serial Number". On the right, there is a green circle with a white checkmark, followed by the text "Registered for Support" and "Support Registration".

NetApp ConsoleログインにNetApp Support Siteアカウントを関連づけていない場合、他のNetApp Consoleユーザーには同じサポート登録ステータスが表示されません。ただし、これはNetAppアカウントがサポートに登録されていないことを意味するものではありません。アカウント内の1人のユーザーがこれらの手順を実行すれば、アカウントは登録済みになります。

既存の顧客だがNSSアカウントがない

既存のNetApp顧客であり、既存のライセンスとシリアル番号を持っているものの、NSSアカウントを持っていない場合は、NSSアカウントを作成し、それをNetApp Consoleログインに関連付ける必要があります。

手順

1. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、["NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム"](#)
 - a. 適切なユーザー レベル (通常は * NetApp顧客/エンド ユーザー*) を選択してください。
 - b. 上記で使用したNetAppアカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. 以下の手順を実行して、新しいNSSアカウントをNetApp Consoleログインに関連付けます。[NSSアカウントをお持ちの既存顧客](#)。

NetAppの新着情報

NetAppを初めて使用し、NSSアカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブでNetApp Consoleが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

2. サポート リソース ページからアカウント ID シリアル番号を見つけます。

The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue square icon with a white building-like symbol. To its right, the account serial number "96015585434285107893" is displayed, followed by the text "Account serial number". On the right, there is an orange triangle with a white exclamation mark, followed by the text "Not Registered". Below it, the text "Add your NetApp Support Site (NSS) credentials to BlueXP" and "Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet." is displayed.

3. 移動先 ["NetAppのサポート登録サイト"](#)私は登録済みのNetApp顧客ではありません を選択します。
4. 必須フィールド (赤いアスタリスクが付いているフィールド) に入力します。
5. 製品ライン フィールドで、**Cloud Manager** を選択し、該当する請求プロバイダーを選択します。
6. 上記の手順 2 からアカウントのシリアル番号をコピーし、セキュリティ チェックを完了して、NetApp のグローバル データ プライバシー ポリシーを読んだことを確認します。

この安全な取引を完了するために、指定されたメールボックスに電子メールが直ちに送信されます。検証メールが数分以内に届かない場合は、必ずスパム フォルダーを確認してください。

7. メール内からアクションを確認します。

確認すると、リクエストがNetAppに送信され、 NetAppサポート サイトのアカウントを作成することが推奨されます。

8. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、 "[NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム](#)"

- a. 適切なユーザー レベル (通常は * NetApp顧客/エンド ユーザー*) を選択してください。
- b. 上記で使用したアカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。

終了後の操作

このプロセス中に、 NetAppから連絡が来るはずです。これは、新規ユーザー向けの 1 回限りのオンボーディング演習です。

NetApp Support Siteのアカウントを取得したら、以下の手順を実行して、アカウントをNetApp Consoleのログインに関連付けます。 [NSSアカウントをお持ちの既存顧客](#)。

EDA向けWorkload Factoryのサポートを受ける

NetApp は、Workload Factory とそのクラウド サービスをさまざまな方法でサポートします。ナレッジベース (KB) 記事やコミュニティ フォーラムなど、広範な無料のセルフサポート オプションが 24 時間 365 日ご利用いただけます。サポート登録には、Web チケットによるリモート テクニカル サポートが含まれます。

FSx for ONTAPのサポートを受ける

FSx for ONTAP、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関連するテクニカル サポートについては、その製品の Workload Factory ドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Workload Factory とそのストレージ ソリューションおよびサービスに固有のテクニカル サポートを受けるには、以下に説明するサポート オプションを使用してください。

セルフサポートオプションを使用する

以下のオプションは、24 時間 365 日無料でご利用いただけます。

- ドキュメント

現在表示している Workload Factory のドキュメント。

- ["ナレッジベース"](#)

Workload Factory ナレッジベースを検索して、問題のトラブルシューティングに役立つ記事を見つけます。

- "コミュニティ"

Workload Factory コミュニティに参加して、進行中のディスカッションをフォローしたり、新しいディスカッションを作成したりしてください。

NetAppサポートでケースを作成する

上記のセルフ サポート オプションに加えて、サポートを有効にした後は、NetAppサポート スペシャリストと協力して問題を解決することもできます。

始める前に

*ケースの作成*機能を使用するには、まずサポートに登録する必要があります。NetApp Support Site の資格情報を Workload Factory ログインに関連付けます。["サポート登録方法を学ぶ"](#)。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブで NetApp Console が開き、サポート ダッシュボード が読み込まれます。

2. *リソース*ページで、テクニカル サポートの下にある利用可能なオプションのいずれかを選択します。

a. 電話で誰かと話したい場合は、「電話する」を選択してください。電話をかけることができる電話番号をリストした netapp.com のページに移動します。

- b. NetAppサポート スペシャリストとのチケットを開くには、[ケースを作成] を選択します。

- サービス: ワークロード ファクトリー を選択します。
- ケースの優先度: ケースの優先度 (低、中、高、重大) を選択します。

これらの優先順位の詳細を確認するには、フィールド名の横にある情報アイコンの上にマウスを置きます。

- 問題の説明: 該当するエラー メッセージや実行したトラブルシューティング手順など、問題の詳細な説明を入力します。
- 追加のメールアドレス: この問題を他の人に知らせたい場合は、追加のメールアドレスを入力してください。
- 添付ファイル (オプション): 一度に 1 つずつ、最大 5 つの添付ファイルをアップロードします。

添付ファイルはファイルごとに 25 MB までに制限されます。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、csv です。

ntapitdemo / NetApp Support Site Account

Service Working Environment

Select 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)

Upload ⓘ

No files selected

trash icon

終了後の操作

サポート ケース番号を示すポップアップが表示されます。NetAppサポート スペシャリストがお客様のケースを確認し、すぐにご連絡いたします。

サポート ケースの履歴については、設定 > タイムライン を選択し、「サポート ケースの作成」というアクションを探します。右端のボタンを使用すると、アクションを展開して詳細を表示できます。

ケースを作成しようとすると、次のエラー メッセージが表示される場合があります。

「選択したサービスに対してケースを作成する権限がありません」

このエラーは、NSS アカウントとそれに関連付けられているレコード会社が、NetApp Consoleアカウントのシリアル番号のレコード会社と同じではないことを意味している可能性があります(つまり、960xxxx)またはシステムのシリアル番号。次のいずれかのオプションを使用してサポートを求めることができます。

- ・製品内チャットを使用する
- ・非技術的なケースを提出する <https://mysupport.netapp.com/site/help>

サポートケースを管理する（プレビュー）

アクティブなサポート ケースと解決済みのサポート ケースをNetApp Consoleから直接表示および管理できます。 NSS アカウントおよび会社に関連付けられたケースを管理できます。

ケース管理はプレビューとして利用できます。今後のリリースでは、このエクスペリエンスを改良し、機能強化を追加する予定です。製品内チャットを使用してフィードバックをお送りください。

次の点に注意してください。

- ページ上部のケース管理ダッシュボードには、次の 2 つのビューがあります。
 - 左側のビューには、指定したユーザー NSS アカウントによって過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。
 - 右側のビューには、ユーザーの NSS アカウントに基づいて、会社レベルで過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。
- 表の結果には、選択したビューに関連するケースが反映されます。
- 関心のある列を追加または削除したり、優先度やステータスなどの列の内容をフィルタリングしたりできます。その他の列は並べ替え機能のみを提供します。

詳細については、以下の手順をご覧ください。

- ケースごとに、ケースメモを更新したり、まだ「クローズ」または「クローズ保留中」ステータスになっていないケースをクローズしたりする機能を提供します。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、 NetApp Consoleの新しいブラウザ タブが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

2. *ケース管理*を選択し、プロンプトが表示されたら、 NSS アカウントをNetApp Consoleに追加します。

ケース管理 ページには、 NetApp Consoleユーザー アカウントに関連付けられている NSS アカウントに関連するオープン ケースが表示されます。これは、 **NSS 管理** ページの上部に表示される NSS アカウントと同じです。

3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。

- *組織のケース*の下で*表示*を選択すると、会社に関連付けられているすべてのケースが表示されます。
- 正確な日付範囲を選択するか、別の期間を選択して日付範囲を変更します。

The screenshot shows a list of cases with the following details:

Date created	Last updated	Status	Notes
December 22, 2022	December 29, 2022	Assigned	
December 21, 2022	December 28, 2022	Active	
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed

At the top, there are filters for Date created (Last 7 days, Last 30 days, Last 3 months), Last updated (Last 7 days, Last 30 days, Last 3 months), Priority (Medium (P3)), Status (Assigned, Active), and Case owner (Pending customer). There are also buttons for Create a case (+) and Apply/Reset.

◦ 列の内容をフィルタリングします。

The screenshot shows the status filter dropdown open, displaying the following options:

- Active (checked)
- Pending customer
- Solution proposed
- Pending closed
- Closed (unchecked)

At the bottom, there are buttons for Apply, Reset, and a three-dot menu icon.

◦ 表に表示される列を変更するには、 次に、表示する列を選択します。

The screenshot shows the column selection dropdown open, displaying the following options:

- Last updated (checked)
- Priority (checked)
- Cluster name (checked)
- Case owner (unchecked)
- Opened by (unchecked)

At the bottom, there are buttons for Apply, Reset, and a three-dot menu icon.

4. 既存のケースを管理するには、 利用可能なオプションのいずれかを選択します。

- ケースを表示: 特定のケースに関する詳細をすべて表示します。
- ケースノートを更新: 問題に関する追加の詳細を入力するか、*ファイルのアップロード*を選択して最大 5 つのファイルを添付します。

添付ファイルはファイルごとに 25 MB までに制限されます。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、csv です。

- ケースを閉じる: ケースを閉じる理由の詳細を入力し、[ケースを閉じる] を選択します。

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search for cases..." and a date range selector "Last 30 days". To the right of the search bar is a blue button labeled "Create a case". Below the search bar, there are two filter dropdowns: "Priority" and "Status", both currently set to "All". A blue "+" button is located next to the status filter.

The main area displays a list of cases in a grid format:

Priority	Status	Action
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Open	View case Update case notes (hand cursor icon)
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

A context menu is open over the third case in the list (Medium priority, Open status). The menu items are "View case", "Update case notes", and "Close case". The "Update case notes" item has a small hand cursor icon indicating it is a clickable element.

著作権に関する情報

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S.このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を隨時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5225.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用権を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用権については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、<http://www.netapp.com/TM>に記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。