



지식 및 지원

Workload Factory for NetApp Console

NetApp

October 07, 2026

목차

지식 및 지원	1
NetApp Console을 통해 지원을 등록합니다.	1
지원 등록 개요	1
NetApp 지원을 위해 NetApp Console 등록	1
Cloud Volumes ONTAP 지원을 위해 NSS 자격 증명 연결	3
NetApp Console 클라우드 서비스 관련 도움말 보기	4
클라우드 공급자 파일 서비스에 대한 지원 받기	5
셀프 지원 옵션 사용	5
NetApp 지원팀에 케이스 생성	5
지원 사례 관리	7

지식 및 지원

NetApp Console을 통해 지원을 등록합니다.

NetApp Console 및 해당 스토리지 솔루션과 데이터 서비스에 대한 기술 지원을 받으려면 지원 등록이 필요합니다. 또한 Cloud Volumes ONTAP 시스템의 주요 워크플로우를 활성화하려면 지원 등록이 필요합니다.

지원 등록을 한다고 해서 클라우드 공급자 파일 서비스에 대한 NetApp 지원이 활성화되는 것은 아닙니다. 클라우드 공급자 파일 서비스, 해당 인프라 또는 해당 서비스를 사용하는 솔루션과 관련된 기술 지원은 해당 제품 설명서의 "지원받기" 섹션을 참조하십시오.

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

지원 등록 개요

지원 자격을 활성화하기 위한 등록 방법은 두 가지입니다.

- NetApp Console 계정 일련 번호(콘솔의 지원 리소스 페이지에 있는 20자리 960xxxxxxxx 일련 번호)를 등록합니다.

이는 콘솔 내 모든 서비스에 대한 단일 지원 구독 ID 역할을 합니다. 각 콘솔 계정은 등록되어야 합니다.

- 클라우드 제공업체의 마켓플레이스에서 구독과 연결된 Cloud Volumes ONTAP 일련 번호(20자리 909201xxxxxxxx 형식의 일련 번호)를 등록합니다.

이러한 일련 번호는 일반적으로 _PAYGO 일련 번호_라고 하며, Cloud Volumes ONTAP 배포 시 NetApp Console에서 생성됩니다.

두 가지 유형의 일련 번호를 모두 등록하면 지원 티켓 생성 및 자동 케이스 생성과 같은 기능을 사용할 수 있습니다. 등록은 아래 설명된 대로 NetApp 지원 사이트(NSS) 계정을 콘솔에 추가하여 완료합니다.

NetApp 지원을 위해 NetApp Console 등록

지원을 등록하고 지원 권한을 활성화하려면 NetApp Console 계정의 사용자 중 한 명이 NetApp Support Site 계정을 Console 로그인에 연결해야 합니다. NetApp 지원 등록 방법은 이미 NetApp Support Site(NSS) 계정이 있는지 여부에 따라 다릅니다.

NSS 계정을 보유한 기존 고객

NetApp 고객이며 NSS 계정을 보유하고 있다면 콘솔을 통해 지원을 등록하기만 하면 됩니다.

단계

1. 관리 > *자격 증명*을 선택합니다.
2. *사용자 자격 증명*을 선택합니다.

3. *NSS 자격 증명 추가*를 선택하고 NetApp 지원 사이트(NSS) 인증 프롬프트를 따르십시오.
4. 등록 절차가 성공적으로 완료되었는지 확인하려면 도움말 아이콘을 선택한 다음 *지원*을 선택하세요.

리소스 페이지에 Console 계정이 지원용으로 등록되어 있음이 표시됩니다.

참고로, 다른 콘솔 사용자는 NetApp 지원 사이트 계정을 로그인에 연결하지 않은 경우 이와 같은 지원 등록 상태를 볼 수 없습니다. 하지만 그렇다고 해서 귀하의 계정이 지원에 등록되지 않았다는 의미는 아닙니다. 조직 내 한 사용자라도 이러한 단계를 완료했다면 귀하의 계정은 등록된 것입니다.

기존 고객이지만 **NSS** 계정이 없습니다

기존 NetApp 고객으로 라이선스와 일련 번호는 있지만 NSS 계정이 없는 경우, NSS 계정을 생성하고 콘솔 로그인과 연결해야 합니다.

단계

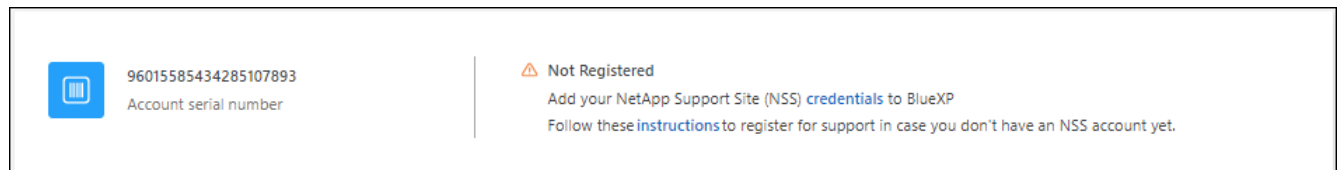
1. NetApp 지원 사이트 계정을 생성하려면 다음을 완료하십시오. ["NetApp 지원 사이트 사용자 등록 양식"](#)
 - a. 적절한 사용자 레벨(일반적으로 **NetApp Customer/End User**)을 선택하십시오.
 - b. 위에서 사용한 Console 계정 일련 번호(960xxxx)를 복사하여 일련 번호 필드에 입력하십시오. 이렇게 하면 계정 처리 속도가 빨라집니다.
2. 아래 단계를 완료하여 새 NSS 계정을 Console 로그인과 연결하세요. [NSS 계정을 보유한 기존 고객](#)

NetApp을 처음 사용하시나요

NetApp을 처음 사용하시거나 NSS 계정이 없으신 경우, 아래 각 단계를 따르십시오.

단계

1. 콘솔 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 선택한 다음 *지원*을 선택하십시오.
2. 지원 등록 페이지에서 계정 ID 일련 번호를 찾으십시오.



3. ["NetApp의 지원 등록 사이트"](#)로 이동하여 *저는 등록된 NetApp 고객이 아닙니다*를 선택하십시오.
4. 필수 입력 항목(빨간색 별표가 있는 항목)을 모두 입력하세요.
5. **Product Line** 필드에서 *Cloud Manager*를 선택한 다음 해당 청구 제공업체를 선택하십시오.
6. 위 2단계에서 계정 일련 번호를 복사하고 보안 검사를 완료한 다음 NetApp의 글로벌 데이터 개인정보 보호 정책을 읽었음을 확인하십시오.

이 안전한 거래를 완료하기 위해 제공하신 이메일 주소로 즉시 이메일이 발송됩니다. 몇 분 안에 인증 이메일이 도착하지 않으면 스팸 폴더를 확인해 주세요.

7. 이메일 내에서 작업을 확인합니다.

확인을 클릭하면 NetApp에 요청이 제출되며 NetApp 지원 사이트 계정을 생성할 것을 권장합니다.

8. NetApp 지원 사이트 계정을 생성하려면 다음을 완료하십시오. "[NetApp 지원 사이트 사용자 등록 양식](#)"

- a. 적절한 사용자 레벨(일반적으로 **NetApp Customer/End User**)을 선택하십시오.
- b. 위에서 사용한 계정 일련 번호(960xxxx)를 복사하여 일련 번호 입력란에 붙여넣으십시오. 이렇게 하면 처리 속도가 빨라집니다.

완료한 후

NetApp이 이 과정 중에 연락을 드릴 것입니다. 이는 신규 사용자를 위한 일회성 온보딩 절차입니다.

NetApp 지원 사이트 계정을 얻으셨으면 [NSS 계정을 보유한 기존 고객](#) 아래의 단계를 완료하여 해당 계정을 콘솔 로그인과 연결하십시오.

Cloud Volumes ONTAP 지원을 위해 NSS 자격 증명 연결

NetApp Support Site 자격 증명을 Console 계정과 연결하면 Cloud Volumes ONTAP에 대한 다음 주요 워크플로를 활성화할 수 있습니다.

- 선불 종량제 Cloud Volumes ONTAP 시스템을 지원에 등록하기

시스템 지원을 활성화하고 NetApp 기술 지원 리소스에 액세스하려면 NSS 계정을 제공해야 합니다.

- 자체 라이선스(BYOL)를 사용하여 Cloud Volumes ONTAP 배포

콘솔에서 라이선스 키를 업로드하고 구매하신 기간 동안 구독을 활성화하려면 NSS 계정을 제공해야 합니다. 여기에는 기간 갱신 시 자동 업데이트가 포함됩니다.

- Cloud Volumes ONTAP 소프트웨어를 최신 버전으로 업그레이드하기

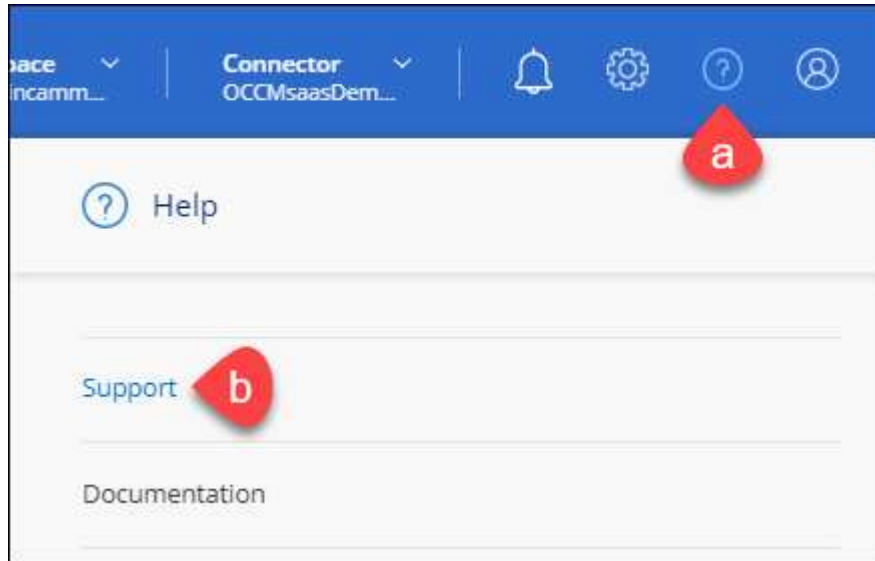
NetApp Console 계정에 NSS 자격 증명을 연결하는 것은 Console 사용자 로그인에 연결된 NSS 계정과 다릅니다.

이 NSS 자격 증명은 사용자의 특정 Console 계정 ID와 연결되어 있습니다. Console 조직에 속한 사용자는 *지원 > NSS 관리*에서 이러한 자격 증명에 액세스할 수 있습니다.

- 고객 계정을 보유하고 있는 경우 하나 이상의 NSS 계정을 추가할 수 있습니다.
- 파트너 또는 리셀러 계정이 있는 경우 하나 이상의 NSS 계정을 추가할 수 있지만, 고객 계정과 함께 추가할 수는 없습니다.

단계

1. 콘솔 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 선택한 다음 *지원*을 선택하십시오.



2. *NSS 관리 > NSS 계정 추가*를 선택합니다.
3. 메시지가 표시되면 *계속*을 선택하여 Microsoft 로그인 페이지로 이동합니다.

NetApp은 지원 및 라이선스 관련 인증 서비스에 Microsoft Entra ID를 ID 공급자로 사용합니다.

4. 로그인 페이지에서 NetApp Support Site에 등록된 이메일 주소와 비밀번호를 입력하여 인증 절차를 완료하십시오.

이러한 작업을 통해 Console은 라이선스 다운로드, 소프트웨어 업그레이드 확인 및 향후 지원 등록과 같은 작업에 NSS 계정을 사용할 수 있습니다.

다음 사항에 유의하십시오.

- NSS 계정은 고객 수준의 계정이어야 합니다(게스트 또는 임시 계정은 사용할 수 없습니다). 고객 수준의 NSS 계정은 여러 개 보유할 수 있습니다.
- 파트너 레벨 계정인 경우 NSS 계정은 하나만 존재할 수 있습니다. 고객 레벨 NSS 계정을 추가하려고 할 때 이미 파트너 레벨 계정이 있는 경우 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다.

"이미 다른 유형의 NSS 사용자가 있으므로 이 계정에는 NSS 고객 유형이 허용되지 않습니다."
기존에 고객용 NSS 계정이 있는 상태에서 파트너용 계정을 추가하려고 해도 마찬가지입니다.

- 로그인에 성공하면 NetApp이 NSS 사용자 이름을 저장합니다.

이는 시스템에서 생성된 ID로, 사용자의 이메일 주소와 연결됩니다. **NSS** 관리 페이지의 ... 메뉴에서 사용자의 이메일 주소를 확인할 수 있습니다.

- 로그인 자격 증명 토큰을 갱신해야 하는 경우 ... 메뉴에 자격 증명 업데이트 옵션이 있습니다.

이 옵션을 사용하면 다시 로그인하라는 메시지가 표시됩니다. 이 계정의 토큰은 90일 후에 만료되므로 유의하십시오. 이를 알리는 알림이 게시됩니다.

NetApp Console 클라우드 서비스 관련 도움말 보기

NetApp은 NetApp Console 및 클라우드 서비스에 대한 지원을 다양한 방식으로 제공합니다. 기술 자료(KB) 문서 및 커뮤니티 포럼 등 광범위한 무료 자체 지원 옵션을 연중무휴 24시간

이용할 수 있습니다. 지원 등록에는 웹 티켓팅을 통한 원격 기술 지원이 포함됩니다.

클라우드 공급자 파일 서비스에 대한 지원 받기

클라우드 공급자 파일 서비스, 해당 인프라 또는 해당 서비스를 사용하는 솔루션과 관련된 기술 지원은 해당 제품의 설명서를 참조하십시오.

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

NetApp 및 NetApp 스토리지 솔루션과 데이터 서비스에 대한 기술 지원을 받으려면 아래에 설명된 지원 옵션을 사용하십시오.

셀프 지원 옵션 사용

이러한 옵션은 연중무휴 24시간 무료로 이용할 수 있습니다.

- 설명서

현재 보고 계신 NetApp Console 설명서입니다.

- ["지식 기반"](#)

NetApp 기술 자료에서 문제 해결에 도움이 되는 문서를 검색해 보세요.

- ["커뮤니티"](#)

NetApp Console 커뮤니티에 참여하여 진행 중인 토론을 확인하거나 새로운 토론을 시작해 보세요.

NetApp 지원팀에 케이스 생성

위의 자가 지원 옵션 외에도 지원을 활성화한 후 NetApp 지원 전문가와 협력하여 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 케이스 생성 기능을 사용하려면 먼저 NetApp Support Site 자격 증명을 Console 로그인과 연결해야 합니다 ["NetApp Console 로그인과 관련된 자격 증명을 관리하는 방법을 알아보세요."](#).
- 시리얼 번호가 있는 ONTAP 시스템에 대한 지원 사례를 개설하는 경우, NSS 계정이 해당 시스템의 시리얼 번호와 연결되어 있어야 합니다.

단계

1. NetApp Console에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.
2. 리소스 페이지에서 기술 지원 항목 아래에 있는 옵션 중 하나를 선택합니다.
 - a. 전화 상담을 원하시면 *전화하기*를 선택하세요. netapp.com의 전화번호 목록 페이지로 이동합니다.
 - b. NetApp 지원 전문가에게 티켓을 열려면 *케이스 생성*을 선택하세요:
 - 서비스: 문제가 관련된 서비스를 선택하십시오. 예를 들어, 콘솔 내 워크플로 또는 기능과 관련된 기술 지원 문제인 경우 *NetApp Console*을 선택하십시오.

- 시스템: 스토리지에 적용되는 경우 **Cloud Volumes ONTAP** 또는 *온프레미스*를 선택한 다음 관련 작업 환경을 선택하십시오.

시스템 목록은 상단 배너에서 선택한 NetApp Console 조직 및 NetApp Console 에이전트의 범위 내에 있습니다.

- **Case Priority:** 케이스의 우선순위를 낮음, 중간, 높음 또는 긴급 중에서 선택하십시오.

이러한 우선순위에 대한 자세한 내용을 보려면 필드 이름 옆에 있는 정보 아이콘 위에 마우스를 올려놓으십시오.

- 문제 설명: 발생한 문제에 대한 자세한 설명을 제공해 주십시오. 관련 오류 메시지 또는 수행한 문제 해결 단계를 포함해 주시기 바랍니다.
- 추가 이메일 주소: 이 문제를 다른 사람에게 알리고 싶다면 추가 이메일 주소를 입력하십시오.
- 첨부파일(선택 사항): 최대 5개의 첨부파일을 한 번에 하나씩 업로드할 수 있습니다.

첨부 파일 크기는 파일당 25MB로 제한됩니다. 지원되는 파일 확장자는 txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx, csv입니다.

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

완료한 후

지원 사례 번호가 포함된 팝업 창이 나타납니다. NetApp 지원 전문가가 귀하의 사례를 검토한 후 곧 연락드리겠습니다.

지원 사례 기록을 보려면 *설정 > 타임라인*을 선택하고 "지원 사례 생성"이라는 이름의 작업을 찾으세요. 맨 오른쪽에 있는 버튼을 클릭하면 해당 작업을 확장하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.

케이스를 생성하려고 할 때 다음과 같은 오류 메시지가 나타날 수 있습니다.

"선택한 서비스에 대한 케이스를 생성할 권한이 없습니다."

이 오류는 NSS 계정과 해당 계정이 연결된 등록 회사가 NetApp Console 계정 일련 번호(예: 960xxxx) 또는 작업 환경 일련 번호에 대한 등록 회사와 일치하지 않음을 의미할 수 있습니다. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 지원을 요청할 수 있습니다.

- 비기술적인 케이스를 제출하려면 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

지원 사례 관리

Console에서 활성 및 해결된 지원 사례를 직접 확인하고 관리할 수 있습니다. NSS 계정 및 회사와 관련된 사례를 관리할 수 있습니다.

다음 사항에 유의하십시오.

- 페이지 상단의 사례 관리 대시보드는 두 가지 보기 방식을 제공합니다.
 - 왼쪽 화면에는 사용자께서 제공하신 NSS 계정으로 지난 3개월 동안 접수된 총 사건 수가 표시됩니다.
 - 오른쪽 화면에는 사용자 NSS 계정을 기준으로 회사 차원에서 지난 3개월 동안 접수된 총 사례 수가 표시됩니다.

표에 표시된 결과는 사용자가 선택한 보기와 관련된 사례를 반영합니다.

- 원하는 열을 추가하거나 제거할 수 있으며, 우선순위 및 상태와 같은 열의 내용을 필터링할 수도 있습니다. 다른 열은 정렬 기능만 제공합니다.

자세한 내용은 아래 단계를 참조하십시오.

- 개별 케이스별로 케이스 노트를 업데이트하거나, 이미 '종료됨' 또는 '종료 예정' 상태가 아닌 케이스를 종료할 수 있는 기능을 제공합니다.

단계

1. NetApp Console에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.
2. *사례 관리*를 선택하고, 메시지가 표시되면 NSS 계정을 Console에 추가하세요.

케이스 관리 페이지에는 Console 사용자 계정과 연결된 NSS 계정과 관련된 미결 케이스가 표시됩니다. 이 NSS 계정은 **NSS** 관리 페이지 상단에 표시되는 계정과 동일합니다.

3. 표에 표시되는 정보를 선택적으로 수정할 수 있습니다.
 - *조직의 사례*에서 *보기*를 선택하면 회사와 관련된 모든 사례를 볼 수 있습니다.
 - 정확한 날짜 범위를 선택하거나 다른 기간을 선택하여 날짜 범위를 수정하십시오.
 - 열의 내용을 필터링합니다.

- 를 선택한 다음 표시할 열을 선택하여 표에 표시되는 열을 변경합니다.

4. ...를 선택하고 사용 가능한 옵션 중 하나를 선택하여 기존 케이스를 관리합니다.

- 케이스 보기: 특정 케이스에 대한 전체 세부 정보를 봅니다.
- 사례 기록 업데이트: 문제에 대한 추가 정보를 입력하거나 *파일 업로드*를 선택하여 최대 5개의 파일을 첨부할 수 있습니다.

첨부 파일 크기는 파일당 25MB로 제한됩니다. 지원되는 파일 확장자는 txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx, csv입니다.

- 케이스 종결: 케이스를 종결하는 이유에 대한 세부 정보를 입력하고 *케이스 종결*을 선택하십시오.

저작권 정보

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. 미국에서 인쇄된 본 문서의 어떠한 부분도 저작권 소유자의 사전 서면 승인 없이는 어떠한 형식이나 수단(복사, 녹음, 녹화 또는 전자 검색 시스템에 저장하는 것을 비롯한 그래픽, 전자적 또는 기계적 방법)으로도 복제될 수 없습니다.

NetApp이 저작권을 가진 자료에 있는 소프트웨어에는 아래의 라이선스와 고지사항이 적용됩니다.

본 소프트웨어는 NetApp에 의해 '있는 그대로' 제공되며 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 명시적 또는 묵시적 보증을 포함하여(이에 제한되지 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. NetApp은 대체품 또는 대체 서비스의 조달, 사용 불능, 데이터 손실, 이익 손실, 영업 중단을 포함하여(이에 국한되지 않음), 이 소프트웨어의 사용으로 인해 발생하는 모든 직접 및 간접 손해, 우발적 손해, 특별 손해, 징벌적 손해, 결과적 손해의 발생에 대하여 그 발생 이유, 책임론, 계약 여부, 엄격한 책임, 불법 행위(과실 또는 그렇지 않은 경우)와 관계없이 어떠한 책임도 지지 않으며, 이와 같은 손실의 발생 가능성이 통지되었다 하더라도 마찬가지입니다.

NetApp은 본 문서에 설명된 제품을 언제든지 예고 없이 변경할 권리를 보유합니다. NetApp은 NetApp의 명시적인 서면 동의를 받은 경우를 제외하고 본 문서에 설명된 제품을 사용하여 발생하는 어떠한 문제에도 책임을 지지 않습니다. 본 제품의 사용 또는 구매의 경우 NetApp에서는 어떠한 특허권, 상표권 또는 기타 지적 재산권이 적용되는 라이선스도 제공하지 않습니다.

본 설명서에 설명된 제품은 하나 이상의 미국 특허, 해외 특허 또는 출원 중인 특허로 보호됩니다.

제한적 권리 표시: 정부에 의한 사용, 복제 또는 공개에는 DFARS 252.227-7013(2014년 2월) 및 FAR 52.227-19(2007년 12월)의 기술 데이터-비상업적 품목에 대한 권리(Rights in Technical Data -Noncommercial Items) 조항의 하위 조항 (b)(3)에 설명된 제한사항이 적용됩니다.

여기에 포함된 데이터는 상업용 제품 및/또는 상업용 서비스(FAR 2.101에 정의)에 해당하며 NetApp, Inc.의 독점 자산입니다. 본 계약에 따라 제공되는 모든 NetApp 기술 데이터 및 컴퓨터 소프트웨어는 본질적으로 상업용이며 개인 비용만으로 개발되었습니다. 미국 정부는 데이터가 제공된 미국 계약과 관련하여 해당 계약을 지원하는 데에만 데이터에 대한 전 세계적으로 비독점적이고 양도할 수 없으며 재사용이 불가능하며 취소 불가능한 라이선스를 제한적으로 가집니다. 여기에 제공된 경우를 제외하고 NetApp, Inc.의 사전 서면 승인 없이는 이 데이터를 사용, 공개, 재생산, 수정, 수행 또는 표시할 수 없습니다. 미국 국방부에 대한 정부 라이선스는 DFARS 조항 252.227-7015(b)(2014년 2월)에 명시된 권한으로 제한됩니다.

상표 정보

NETAPP, NETAPP 로고 및 <http://www.netapp.com/TM>에 나열된 마크는 NetApp, Inc.의 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.