



지식 및 지원

Information Security for Workload Factory

NetApp
September 16, 2026

목차

지식 및 지원	1
NetApp 지원에 등록	1
지원 등록 개요	1
NetApp 지원을 위한 계정 등록	1
NetApp Workload Factory용 FSx for ONTAP에 대한 도움말 얻기	3
FSx for ONTAP 지원 받기	3
셀프 지원 옵션 사용	3
NetApp 지원팀에 케이스 생성	4
지원 사례 관리(미리 보기)	6

지식 및 지원

NetApp 지원에 등록

NetApp 기술 지원으로 지원 케이스를 열려면 먼저 NetApp Support Site 계정을 Workload Factory에 추가하고 지원을 등록해야 합니다.

NetApp Workload Factory 및 해당 스토리지 솔루션과 서비스에 대한 기술 지원을 받으려면 지원 등록이 필요합니다. Workload Factory와는 별도의 웹 기반 콘솔인 NetApp Console에서 지원을 등록해야 합니다.

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 제품의 Workload Factory 설명서에 있는 "도움 받기" 섹션을 참조하십시오.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

지원 등록 개요

계정 ID 지원 구독(NetApp 콘솔의 지원 리소스 페이지에 있는 20자리 일련 번호 960xxxxxxxxx)을 등록하면 해당 ID가 단일 지원 구독 ID로 사용됩니다. 각 NetApp 계정 수준 지원 구독은 모두 등록해야 합니다.

등록을 통해 지원 티켓 생성 및 자동 케이스 생성과 같은 기능을 사용할 수 있습니다. 등록은 아래 설명된 대로 NetApp Support Site(NSS) 계정을 NetApp Console에 추가하여 완료합니다.

NetApp 지원을 위한 계정 등록

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

NSS 계정을 보유한 기존 고객

NSS 계정을 보유한 NetApp 고객이라면 NetApp Console을 통해 지원을 등록하기만 하면 됩니다.

단계

1. Workload Factory 콘솔의 오른쪽 상단에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.

이 옵션을 선택하면 새 브라우저 탭에서 NetApp Console이 열리고 지원 대시보드가 로드됩니다.

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

리소스 페이지에 계정이 지원 서비스에 등록되어 있음을 확인할 수 있습니다.



9601111122222444455555
Account Serial Number



Registered for Support
Support Registration

다른 NetApp Console 사용자가 NetApp Support Site 계정을 NetApp Console 로그인에 연결하지 않은 경우 동일한 지원 등록 상태를 볼 수 없습니다. 하지만 그렇다고 해서 귀하의 NetApp 계정이 지원에 등록되지 않았다는 의미는 아닙니다. 계정 내 사용자 중 한 명이라도 이 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 NetApp Console 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 NetApp 계정 일련 번호(960xxxx)를 복사하여 일련 번호 필드에 입력하십시오. 이렇게 하면 계정 처리 속도가 빨라집니다.
2. [NSS 계정을 보유한 기존 고객](#) 아래의 단계를 완료하여 새 NSS 계정을 NetApp Console 로그인과 연결하십시오.

NetApp을 처음 사용하시나요

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

단계

1. Workload Factory 콘솔의 오른쪽 상단에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.

이 옵션을 선택하면 새 브라우저 탭에서 NetApp Console이 열리고 지원 대시보드가 로드됩니다.
2. 지원 자료 페이지에서 계정 ID 일련 번호를 찾으십시오.



96015585434285107893
Account serial number



Not Registered

Add your NetApp Support Site (NSS) [credentials](#) to BlueXP
Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet.

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 계정 처리 속도가 빨라집니다.

완료한 후

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

NetApp 지원 사이트 계정을 확보한 후, [NSS 계정을 보유한 기존 고객](#) 아래의 단계를 완료하여 해당 계정을 NetApp Console 로그인과 연결하십시오.

NetApp Workload Factory용 FSx for ONTAP에 대한 도움받기

NetApp은 Workload Factory 및 클라우드 서비스에 대해 다양한 방식으로 지원을 제공합니다. 기술 자료(KB) 문서와 커뮤니티 포럼 등 광범위한 무료 자가 지원 옵션을 연중무휴 24시간 이용할 수 있습니다. 지원 등록에는 웹 티켓팅을 통한 원격 기술 지원이 포함됩니다.

FSx for ONTAP 지원 받기

FSx for ONTAP, 해당 인프라 또는 해당 서비스를 사용하는 솔루션과 관련된 기술 지원은 해당 제품의 Workload Factory 설명서에 있는 "도움 받기" 섹션을 참조하십시오.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Workload Factory 및 해당 스토리지 솔루션과 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 Workload Factory 문서입니다.

- ["지식 기반"](#)

Workload Factory 기술 자료를 검색하여 문제 해결에 도움이 되는 문서를 찾아보십시오.

- ["커뮤니티"](#)

Workload Factory 커뮤니티에 참여하여 진행 중인 토론을 팔로우하거나 새로운 토론을 시작하십시오.

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 지원 등록을 해야 합니다. NetApp 지원 사이트 자격 증명을 Workload Factory 로그인과 연결하십시오. "[지원 등록 방법을 알아보십시오](#)".

단계

1. Workload Factory 콘솔의 오른쪽 상단에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.

이 옵션을 선택하면 새 브라우저 탭에서 NetApp Console이 열리고 지원 대시보드가 로드됩니다.

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: *Workload Factory*를 선택합니다.

- **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 시스템 일련 번호에 대한 등록 회사와 일치하지 않음을 의미할 수 있습니다. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 지원을 요청할 수 있습니다.

- 제품 내 채팅 기능을 사용하십시오
- 비기술적인 케이스를 제출하려면 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

지원 사례 관리(미리 보기)

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

사례 관리 기능은 미리 보기로 제공됩니다. 향후 릴리스에서 이 기능을 개선하고 향상된 기능을 추가할 예정입니다. 제품 내 채팅을 통해 의견을 보내주세요.

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. Workload Factory 콘솔의 오른쪽 상단에서 *도움말 > 지원*을 선택하십시오.

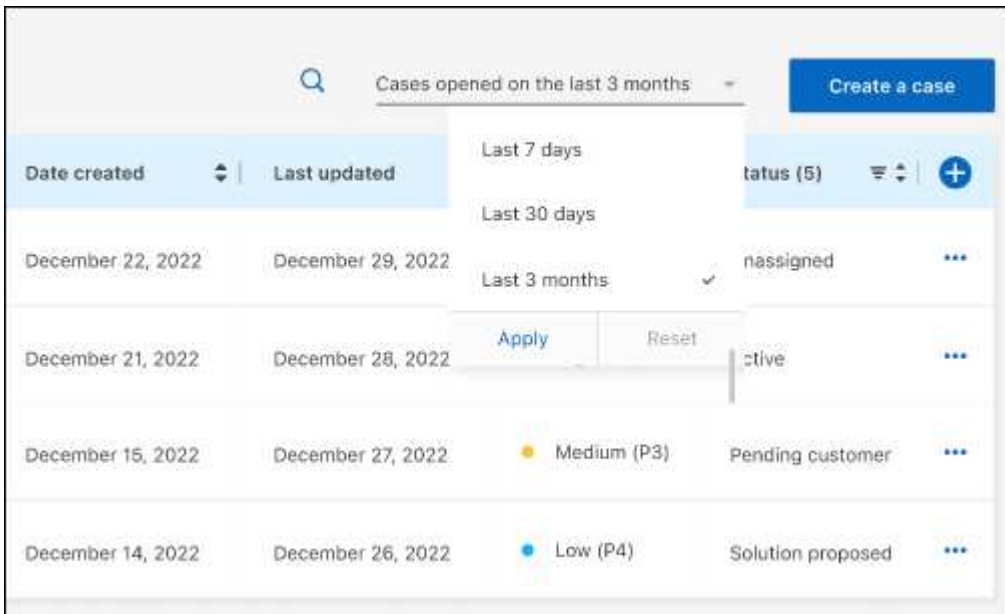
이 옵션을 선택하면 NetApp Console이 새 브라우저 탭에서 열리고 지원 대시보드가 로드됩니다.

2. *케이스 관리*를 선택하고, 메시지가 표시되면 NSS 계정을 NetApp Console에 추가하십시오.

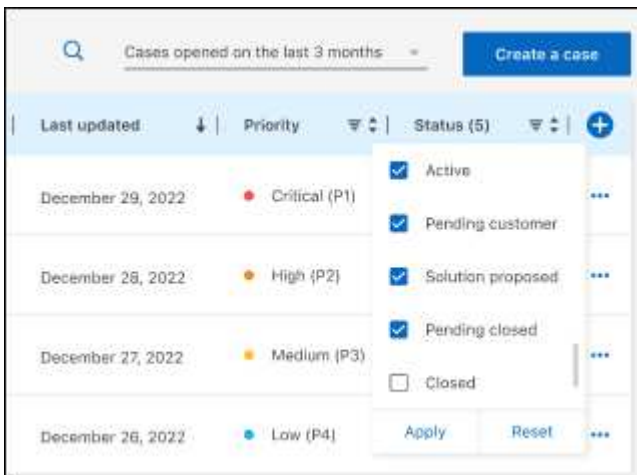
케이스 관리 페이지에는 NetApp Console 사용자 계정과 연결된 NSS 계정과 관련된 미결 케이스가 표시됩니다. 이 NSS 계정은 **NSS** 관리 페이지 상단에 표시되는 계정과 동일합니다.

3. 표에 표시되는 정보를 선택적으로 수정할 수 있습니다.

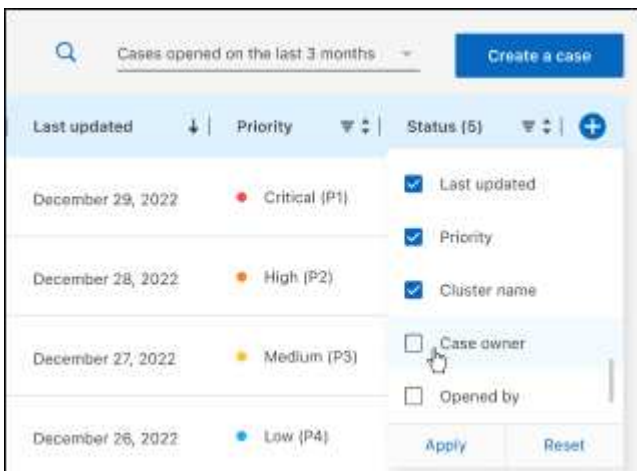
- *조직의 사례*에서 *보기*를 선택하면 회사와 관련된 모든 사례를 볼 수 있습니다.
- 정확한 날짜 범위를 선택하거나 다른 기간을 선택하여 날짜 범위를 수정하십시오.



- 열의 내용을 필터링합니다.



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

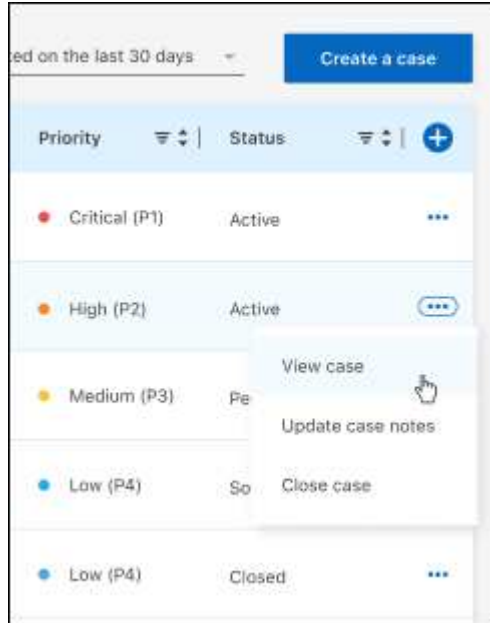


4. ...를 선택하고 사용 가능한 옵션 중 하나를 선택하여 기존 케이스를 관리합니다.

- 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.