



Preparar um relatório especial de resolução de problemas

OnCommand Insight

NetApp
October 24, 2024

Índice

- Preparar um relatório especial de resolução de problemas 1
 - Fazer backup manual do banco de dados OnCommand Insight 1
 - Agrupando logs para suporte 1
 - Enviando informações para o suporte da NetApp 2
 - Análise de dados para transferência para suporte 2

Preparar um relatório especial de resolução de problemas

O Insight envia informações para o suporte ao Cliente NetApp automaticamente através do sistema ASUP que você configurou após a instalação do software. No entanto, você pode querer criar um relatório de solução de problemas e abrir um caso com a equipe de suporte para um problema específico.

Você pode usar as ferramentas do Insight para executar um backup manual do Insight, agrupar os logs e enviar essas informações para o suporte ao cliente da NetApp.

Fazer backup manual do banco de dados OnCommand Insight

Se você ativou backups semanais para o banco de dados OnCommand Insight, você estará gerando automaticamente cópias que você pode usar para restaurar o banco de dados, se necessário. Se precisar criar um backup antes de uma operação de restauração ou enviar para o suporte técnico da NetApp para obter assistência, você pode criar um arquivo de backup `.zip` manualmente.

Passos

1. Na barra de ferramentas Insight, clique em **Admin**.
2. Clique em **Troubleshooting**.
3. Na seção Enviar/coletar dados, clique em **Backup**.
4. Clique em **Salvar arquivo**.
5. Clique em **OK**.

Agrupando logs para suporte

Ao solucionar um problema com o software Insight, você pode gerar rapidamente um arquivo zip (usando o formato "gz") dos Registros e gravações de aquisição para enviar para o suporte ao cliente NetApp.

Passos

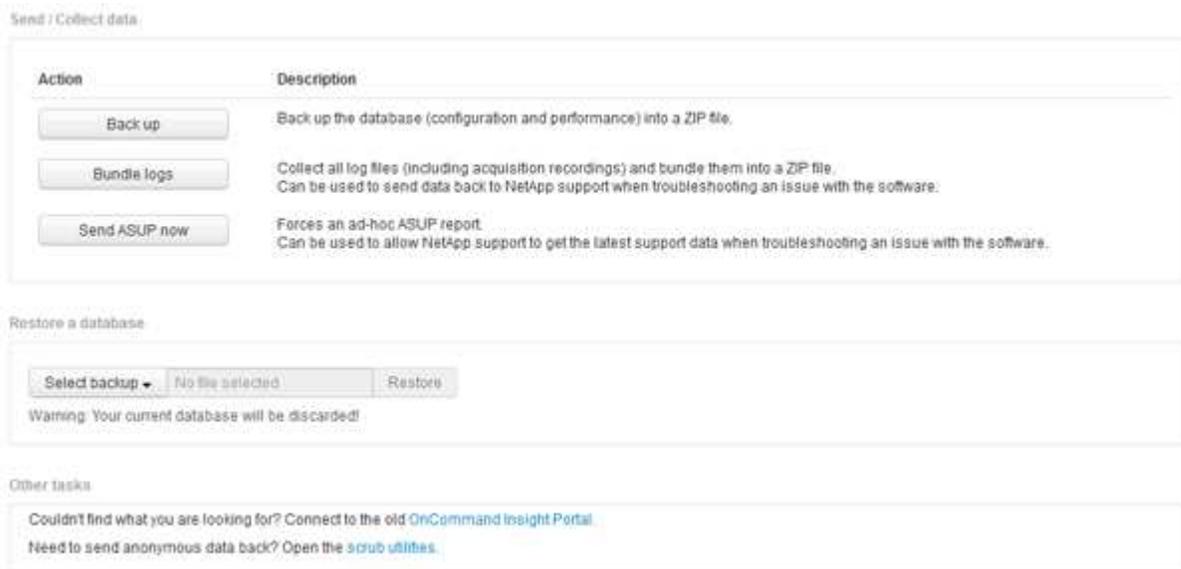
1. Na barra de ferramentas Insight, clique em **Admin**.
2. Clique em **Troubleshooting**.
3. Na seção Enviar / coletar dados, clique em **Registros do pacote**.
4. Clique em **Salvar arquivo**.
5. Clique em **OK**.

Enviando informações para o suporte da NetApp

A instalação de suporte automatizado (ASUP) da NetApp envia informações de solução de problemas diretamente para a equipe de suporte ao cliente da NetApp. Você pode forçar um relatório especial a ser enviado.

Passos

1. Na barra de ferramentas Insight, clique em **Admin**.
2. Clique em **Configuração**.
3. Clique na guia **Backup/ASUP**.
4. Na área Enviar/coletar dados, clique em **Enviar ASUP agora** para enviar seus Registros, gravações e backup para o suporte da NetApp.



Análise de dados para transferência para suporte

Os clientes que têm ambientes seguros precisam se comunicar com o Serviço de Atendimento ao Cliente NetApp para solucionar problemas que surgem sem comprometer suas informações de banco de dados. Os utilitários OnCommand Insight Scrub permitem que você configure um dicionário abrangente de palavras-chave e padrões para que você possa "limpar" dados confidenciais e enviar arquivos limpos para o suporte ao cliente.

Passos

1. Na IU da Web, clique em **Admin** e selecione **solução de problemas**.
2. Na parte inferior da página na área outras tarefas, clique no link **Scrub Utilities**.

Existem várias seções de limpeza: Pesquisa em Dicionário, dados de Scrub e dicionário de compilação, palavras-chave personalizadas e expressões regulares.

+ .. Na seção pesquisar no dicionário*, **digite um código para exibir o valor que ele substitui ou insira um valor para ver o código que o substitui. Observação: Antes de fazer uma pesquisa, você deve *construir** o dicionário para identificar valores a serem removidos dos dados de suporte.

1. Para adicionar suas próprias palavras-chave para limpar os dados de suporte, na seção **palavras-chave personalizadas**, clique em **ações > Adicionar palavra-chave personalizada**. Digite uma palavra-chave e clique em **Salvar**. A palavra-chave é adicionada ao dicionário.
2. Expandir **padrões (regexp)**. Clique em **Add** para obter a caixa de diálogo para inserir um novo padrão.
3. Para usar uma expressão regular para identificar palavras ou frases a serem esfregadas, insira um padrão ou padrões na seção **expressões regulares**. Clique em **ações > Adicionar expressão regular**, digite um Nome para o padrão e a expressão regular nos campos e clique em **Salvar**. A informação foi adicionada ao dicionário.



Os padrões devem ser englobados por parênteses redondos para identificar um grupo de captura de expressão regular.

4. Na seção **Build Dictionary**, clique em **Build** para iniciar a compilação do dicionário de todas as palavras identificadas como sensíveis do banco de dados do OnCommand Insight.

Após a conclusão, você verá um aviso informando que o dicionário revisado está disponível. A descrição da base de dados inclui uma linha que indica quantas palavras-chave estão no dicionário. Verifique suas palavras-chave no dicionário para a precisão. Se você encontrar problemas e quiser reconstruir o dicionário, clique em **Redefinir** no bloco Banco de dados para remover todas as palavras-chave coletadas do banco de dados do OnCommand Insight do dicionário. Como o prompt aconselha, nenhuma outra palavra-chave será excluída. Retorne aos utilitários Scrub e insira suas palavras-chave personalizadas novamente.

5. Depois de criar um dicionário Scrub, você pode usá-lo para esfregar um log, XML ou outro arquivo de texto para tornar os dados anônimos.
6. Para limpar um log, XML ou outro arquivo de texto, na seção **Scrub data**, navegue para localizar o arquivo e clique em **Scrub file**.

Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Nenhuma parte deste documento protegida por direitos autorais pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio — gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação, gravação em fita ou storage em um sistema de recuperação eletrônica — sem permissão prévia, por escrito, do proprietário dos direitos autorais.

O software derivado do material da NetApp protegido por direitos autorais está sujeito à seguinte licença e isenção de responsabilidade:

ESTE SOFTWARE É FORNECIDO PELA NETAPP "NO PRESENTE ESTADO" E SEM QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, CONFORME A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DESTES DOCUMENTOS. EM HIPÓTESE ALGUMA A NETAPP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EXEMPLAR OU CONSEQUENCIAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS SOBRESSALIENTES; PERDA DE USO, DADOS OU LUCROS; OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA E DO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, POR RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU DE OUTRO MODO), RESULTANTE DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO SE ADVERTIDA DA RESPONSABILIDADE DE TAL DANO.

A NetApp reserva-se o direito de alterar quaisquer produtos descritos neste documento, a qualquer momento e sem aviso. A NetApp não assume nenhuma responsabilidade nem obrigação decorrentes do uso dos produtos descritos neste documento, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela NetApp. O uso ou a compra deste produto não representam uma licença sob quaisquer direitos de patente, direitos de marca comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da NetApp.

O produto descrito neste manual pode estar protegido por uma ou mais patentes dos EUA, patentes estrangeiras ou pedidos pendentes.

LEGENDA DE DIREITOS LIMITADOS: o uso, a duplicação ou a divulgação pelo governo estão sujeitos a restrições conforme estabelecido no subparágrafo (b)(3) dos Direitos em Dados Técnicos - Itens Não Comerciais no DFARS 252.227-7013 (fevereiro de 2014) e no FAR 52.227- 19 (dezembro de 2007).

Os dados aqui contidos pertencem a um produto comercial e/ou serviço comercial (conforme definido no FAR 2.101) e são de propriedade da NetApp, Inc. Todos os dados técnicos e software de computador da NetApp fornecidos sob este Contrato são de natureza comercial e desenvolvidos exclusivamente com despesas privadas. O Governo dos EUA tem uma licença mundial limitada, irrevogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar os Dados que estão relacionados apenas com o suporte e para cumprir os contratos governamentais desse país que determinam o fornecimento de tais Dados. Salvo disposição em contrário no presente documento, não é permitido usar, divulgar, reproduzir, modificar, executar ou exibir os dados sem a aprovação prévia por escrito da NetApp, Inc. Os direitos de licença pertencentes ao governo dos Estados Unidos para o Departamento de Defesa estão limitados aos direitos identificados na cláusula 252.227-7015(b) (fevereiro de 2014) do DFARS.

Informações sobre marcas comerciais

NETAPP, o logotipo NETAPP e as marcas listadas em <http://www.netapp.com/TM> são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.