



## 获取帮助 ASA r2

NetApp  
September 26, 2024

# 目录

获取帮助 .....	1
管理ASA R2存储系统上的AutoSupport .....	1
提交并查看ASA R2存储系统的支持案例 .....	2

# 获取帮助

## 管理ASA R2存储系统上的AutoSupport

AutoSupport 是一种主动监控系统运行状况并自动向 NetApp 技术支持，您的内部支持组织和支持合作伙伴发送消息的机制。

默认情况下、在设置集群时、系统会启用发送给技术支持的AutoSupport消息。您必须设置正确的选项、并具有有效的邮件主机、才能将消息发送到您的内部支持组织。启用AutoSupport后24小时、ONTAP开始发送它。


开始之前

您必须是集群管理员才能管理AutoSupport。

### 测试AutoSupport连接

设置集群后、您应测试AutoSupport连接、以验证技术支持是否会收到AutoSupport生成的消息。

步骤

1. 在System Manager中，选择\*集群>设置\*。
2. 在\*Test AutoSupport  连通性\*旁边选择；然后选择\*Test连通性\*。
3. 输入AutoSupport消息的主题，然后选择\*发送测试AutoSupport消息\*。


下一步是什么？

您已确认技术支持可以从ASA R2系统接收AutoSupport消息、并且您遇到问题时、您将获得所需的数据来提供帮助。

### 添加AutoSupport收件人

将内部支持组织的成员添加到接收AutoSupport消息的电子邮件地址列表中。

步骤

1. 在System Manager中，选择\*集群>设置\*。
2. 在\* AutoSupport 旁边选择 ；然后选择\*更多选项\*。
3. 在\*电子邮件\*旁边，选择 ；然后选择 **+ Add**。
4. 输入收件人的电子邮件地址、然后输入收件人类别。

对于合作伙伴，请为收件人类别选择\*合作伙伴\*。为内部支持组织的成员选择\*常规\*。

5. 选择保存。


下一步是什么？

您添加的电子邮件地址将收到其特定收件人类别的新AutoSupport消息。

## 发送AutoSupport数据

如果ASA R2系统出现问题、AutoSupport数据可以显著缩短识别和解决问题所需的时间。

### 步骤

1. 在System Manager中，选择\*集群>设置\*。
2. 在\*Generate AutoSupport  and send\*(生成并发送)旁边选择；然后选择\*Generate and send\*(生成并发送)。
3. 输入AutoSupport消息的主题，然后选择\*Send\*。


下一步是什么？

您的AutoSupport数据将发送给技术支持。

## 禁止生成支持案例

如果要在ASA R2系统上执行升级或维护、您可能需要禁止生成AutoSupport支持案例、直到升级或维护完成为止。

### 步骤

1. 在System Manager中，选择\*集群>设置\*。
2. 在\*Suppress AutoSupport  支持案例生成\*旁边，选择；然后选择\*Suppress support case generation\*。
3. 指定禁止生成支持案例的小时数；然后选择不希望为其生成案例的节点。
4. 选择\*发送\*。


下一步是什么？

在您指定的时间内、不会生成AutoSupport案例。如果您在指定时间到期之前完成升级或维护、则应立即恢复生成支持案例。

## 恢复支持案例生成

如果您在升级或维护窗口期间禁止生成支持案例、则应在升级或维护完成后立即恢复生成支持案例。

### 步骤

1. 在System Manager中，选择\*集群>设置\*。
2. 在\*Resume\*旁边AutoSupport选择 ；然后选择\*恢复支持案例生成\*。
3. 选择要恢复生成的AutoSupport案例的节点。
4. 选择\*发送\*。

### 结果

系统会根据需要为ASA R2系统自动生成AutoSupport案例。

## 提交并查看ASA R2存储系统的支持案例

如果您遇到需要帮助的问题、可以使用ONTAP系统管理器将案例提交给技术支持。您还可以使用ONTAP系统管理器查看已关闭或正在处理的案例。

您必须["已向Active IQ注册"](#)查看ASA R2系统的支持案例。

#### 步骤

1. 要提交支持案例，请在System Manager中选择\*Cluster > Support\*；然后选择\*Go to NetApp Support\*。
2. 要查看以前提交的案例，请在System Manager中选择\*集群>支持\*；然后选择\*查看我的案例\*。

## 版权信息

版权所有 © 2024 NetApp, Inc.。保留所有权利。中国印刷。未经版权所有者事先书面许可，本档中受版权保护的任何部分不得以任何形式或通过任何手段（图片、电子或机械方式，包括影印、录音、录像或存储在电子检索系统中）进行复制。

从受版权保护的 NetApp 资料派生的软件受以下许可和免责声明的约束：

本软件由 NetApp 按“原样”提供，不含任何明示或暗示担保，包括但不限于适销性以及针对特定用途的适用性的隐含担保，特此声明不承担任何责任。在任何情况下，对于因使用本软件而以任何方式造成的任何直接性、间接性、偶然性、特殊性、惩罚性或后果性损失（包括但不限于购买替代商品或服务；使用、数据或利润方面的损失；或者业务中断），无论原因如何以及基于何种责任理论，无论出于合同、严格责任或侵权行为（包括疏忽或其他行为），NetApp 均不承担责任，即使已被告知存在上述损失的可能性。

NetApp 保留在不另行通知的情况下随时对本文档所述的任何产品进行更改的权利。除非 NetApp 以书面形式明确同意，否则 NetApp 不承担因使用本文档所述产品而产生的任何责任或义务。使用或购买本产品不表示获得 NetApp 的任何专利权、商标权或任何其他知识产权许可。

本手册中描述的产品可能受一项或多项美国专利、外国专利或正在申请的专利的保护。

有限权利说明：政府使用、复制或公开本文档受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中“技术数据权利 — 非商用”条款第 (b)(3) 条规定的限制条件的约束。

本文档中所含数据与商业产品和/或商业服务（定义见 FAR 2.101）相关，属于 NetApp, Inc. 的专有信息。根据本协议提供的所有 NetApp 技术数据和计算机软件具有商业性质，并完全由私人出资开发。美国政府对这些数据的使用权具有非排他性、全球性、受限且不可撤销的许可，该许可既不可转让，也不可再许可，但仅限在与交付数据所依据的美国政府合同有关且受合同支持的情况下使用。除本文档规定的情形外，未经 NetApp, Inc. 事先书面批准，不得使用、披露、复制、修改、操作或显示这些数据。美国政府对国防部的授权仅限于 DFARS 的第 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）条款中明确的权利。

## 商标信息

NetApp、NetApp 标识和 <http://www.netapp.com/TM> 上所列的商标是 NetApp, Inc. 的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。