知识和支持

Astra Control Service

NetApp
April 23, 2024

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-cn/astra-control-service/support/register-support.html on April 23, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

目录

知识和支持 1
注册以获得支持 1
故障排除 2
获取帮助 3

知识和支持

注册以获得支持

在设置帐户时， Astra Control 会尝试自动注册您的帐户以获得支持。如果无法注册，您可以手动注册以获得支持。要获得 NetApp 技术支持的帮助，需要注册支持。

验证您的支持注册

Astra Control 包含一个支持状态字段，您可以通过此字段确认您的支持注册。

步骤

1. 选择 * 支持 * 。
2. 请查看支持状态字段。

   支持状态从 " 未注册 " 开始，但在完成后将变为 " 正在进行 " ，最后变为 " 已注册 " 。

   此支持注册状态每 15 分钟轮询一次。新的NetApp客户可能需要下一个工作日才能完成加盟和支持注册。如果序列号在 48 小时内未显示 " 已注册 " ，您可以使用 astra.feedback@netapp.com 联系 NetApp 或从手动注册 https://register.netapp.com。

获取序列号

注册帐户时， Astra Control 会使用您提供的有关贵公司的信息生成一个 20 位数的 NetApp 序列号，此序列号以 "941" 开头。

NetApp 序列号表示您的 Astra Control 帐户。打开 Web 服务单时，您需要使用此序列号。

您可以从 * 支持 * 页面的 Astra Control 界面中找到序列号。

激活支持授权

如果 Astra Control 无法自动注册您的帐户以获得支持，则必须注册与 Astra Control 关联的 NetApp 序列号才能激活支持授权。我们提供 2 种支持注册选项：

1. 使用现有 NetApp 支持站点（ NSS ） SSO 帐户的当前 NetApp 客户
2. 新的 NetApp 客户，没有现有的 NetApp 支持站点（ NSS ） SSO 帐户

选项 **1** ： 使用现有 **NetApp** 支持站点（ **NSS** ）帐户的当前 **NetApp** 客户

步骤

1. 导航到 "云数据服务支持注册" 页面。
2. 选择 * 我已注册为 NetApp 客户 * 。
3. 输入您的 NetApp 支持站点凭据以登录。

   此时将显示现有客户注册页面。

4. 在表单上填写所需信息：
    a. 输入您的姓名，公司和电子邮件地址。
    b. 选择*Astra Control Service*作为产品线。
    c. 选择计费提供商。
    d. 输入序列号。
    e. 选择 * 提交 * 。

结果

您应重定向到 " 已成功提交注册 " 页面。与您的注册关联的电子邮件地址将在几分钟内收到一封电子邮件，指出 " 您的产品现在有资格获得支持 " 。

此为适用序列号的一次性支持注册。

选项 **2**： 新的 **NetApp** 客户，没有现有的 **NetApp** 支持站点（ **NSS** ）帐户

步骤

1. 导航到 "云数据服务支持注册" 页面。
2. 选择 * 我不是 NetApp 注册客户 * 。

   此时将显示"New Customer Registration"(新客户注册)页面。

3. 在表单上填写所需信息：
    a. 输入您的姓名、公司信息和详细联系信息。
    b. 选择*Astra Control Service*作为产品线。
    c. 选择计费提供商。
    d. 输入序列号。
    e. 输入验证码值。
    f. 选中此复选框以确认您已阅读NetApp隐私政策。
    g. 选择 * 提交 * 。

       您将收到一封来自已提交注册的确认电子邮件。如果未发生错误，系统将重新定向到 " 已成功提交注册 " 页面。您还将在一小时内收到一封电子邮件，指出 " 您的产品现在有资格获得支持 " 。

   此为适用序列号的一次性支持注册。

4. 作为 NetApp 的新客户，您还需要创建一个 NetApp 支持站点（ NSS ）用户帐户，以供将来激活支持以及访问支持门户以进行技术支持聊天和 Web 服务单。

   转至 "NetApp 支持注册站点" 以执行此任务。您可以提供新注册的 Astra Control 序列号来加快此过程。

故障排除

了解如何解决您可能遇到的一些常见问题。

https://kb.netapp.com/Cloud/Astra/Control

有关详细信息 ...

- "故障排除"

获取帮助

NetApp 以多种方式为 Astra Control 提供支持。全天候提供广泛的免费自助支持选项、例如知识库(KB)文章和不和渠道。您的 Astra Control 帐户包括通过 Web 服务单提供的远程技术支持。

您必须先执行此操作 "激活对您的 NetApp 序列号的支持" 以便使用这些非自助服务支持选项。聊天和 Web 服务单以及案例管理需要使用 NetApp 支持站点（ NSS ） SSO 帐户。

您可以从 Astra Control UI 访问支持选项，方法是从主菜单中选择 * 支持 * 选项卡。

自助支持

这些选项全天候免费提供：

- "知识库"

  搜索与 Astra Control 相关的文章，常见问题解答或中断修复信息。

- 文档。

  这是您当前正在查看的文档站点。

- "通过不和获得帮助"

  转到"Pub类别"中的Astra、与同行和专家建立联系。

- 反馈电子邮件

  发送电子邮件至 astra.feedback@netapp.com ，告知我们您的想法，想法或顾虑。

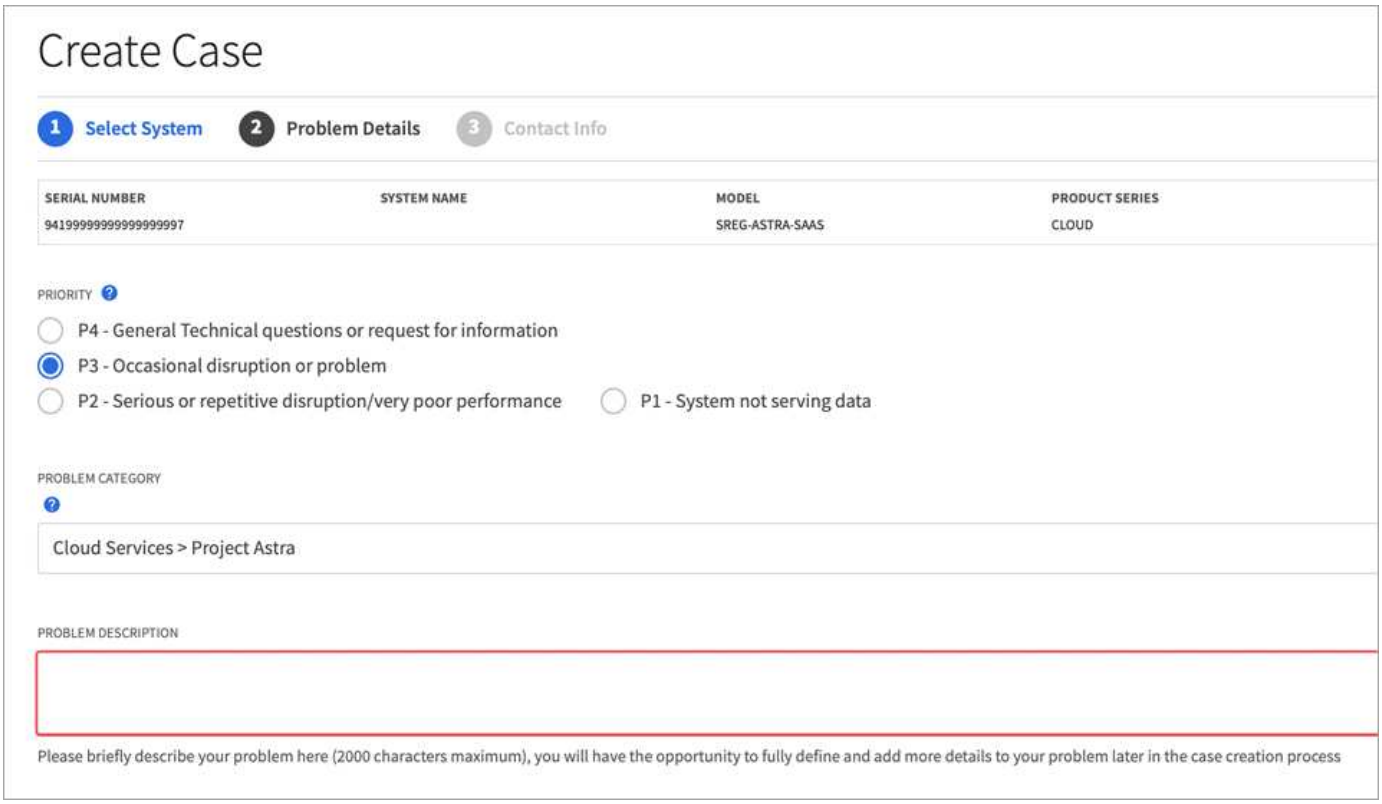
订阅支持

除了上述自助支持选项之外，您还可以与 NetApp 支持工程师一起解决任何问题 "激活对您的 NetApp 序列号的支持"。

激活 Astra Control 序列号后，您可以通过创建来访问 NetApp 技术支持资源 "支持服务单"。

选择 * 云数据服务 > Astra * 。

使用您的 "941" 序列号打开 Web 服务单。 "详细了解您的序列号"。


Create Case
1 Select System
2 Problem Details
3 Contact Info
SERIAL NUMBER
94199999999999999997
SYSTEM NAME
MODEL
SREG-ASTRA-SAAS
PRODUCT SERIES
CLOUD
PRIORITY
P4 - General Technical questions or request for information
P3 - Occasional disruption or problem
P2 - Serious or repetitive disruption/very poor performance
P1 - System not serving data
PROBLEM CATEGORY
Cloud Services > Project Astra
PROBLEM DESCRIPTION
Please briefly describe your problem here (2000 characters maximum), you will have the opportunity to fully define and add more details to your problem later in the case creation process

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，本文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。