



NetApp复制文档

NetApp Replication

NetApp
October 06, 2025

目录

NetApp复制文档	1
发行说明	2
NetApp Replication 的新功能	2
2025年10月6日	2
2022年9月18日	2
2022年7月31日	2
2021年9月2日	2
2021年5月5日	3
开始使用	4
了解NetApp复制	4
NetApp控制台	4
功能	4
成本	4
支持的系统	4
数据复制的工作原理	5
支持的数据保护配置	5
使用NetApp备份和恢复复制数据	5
登录到NetApp复制	6
在NetApp Replication 中设置数据复制	6
步骤 1：审查数据复制要求	6
步骤 2：在系统之间复制数据	7
在NetApp Replication 中管理数据复制	9
了解更多	10
了解NetApp Replication 中使用的复制策略	10
复制策略的作用	10
复制策略的类型	10
了解NetApp Replication 中使用的备份策略	11
了解快照复制标签和备份策略之间的关系	12
默认策略和自定义策略	12
知识和支持	13
注册以获得支持	13
支持注册概述	13
注册BlueXP以获得NetApp支持	13
关联 NSS 凭据以获得Cloud Volumes ONTAP支持	15
获取帮助	17
获取云提供商文件服务的支持	17
使用自助选项	17
向NetApp支持创建案例	17
管理您的支持案例（预览）	19

法律声明 22

 版权 22

 商标 22

 专利 22

 隐私政策 22

 开源 22

NetApp复制文档

发行说明

NetApp Replication 的新功能

了解NetApp Replication 的新功能。

2025年10月6日

BlueXP replication现已更名为**NetApp**复制

BlueXP replication已重命名为NetApp Replication。

BlueXP现在是**NetApp**控制台

NetApp控制台建立在增强和重组的BlueXP基础之上，可在企业级内部和云环境中集中管理NetApp存储和NetApp数据服务，提供实时洞察、更快的工作流程和简化的管理，并且高度安全且合规。

有关更改的详细信息，请参阅["NetApp控制台发行说明"](#)。

2022年9月18日

FSx for ONTAP到**Cloud Volumes ONTAP**

您现在可以将数据从Amazon FSx for ONTAP文件系统复制到Cloud Volumes ONTAP。

["了解如何设置数据复制"](#)。

2022年7月31日

FSx for ONTAP作为数据源

您现在可以将数据从Amazon FSx for ONTAP文件系统复制到以下目标：

- 适用于ONTAP 的Amazon FSx
- 本地ONTAP集群

["了解如何设置数据复制"](#)。

2021年9月2日

支持**Amazon FSx for ONTAP**

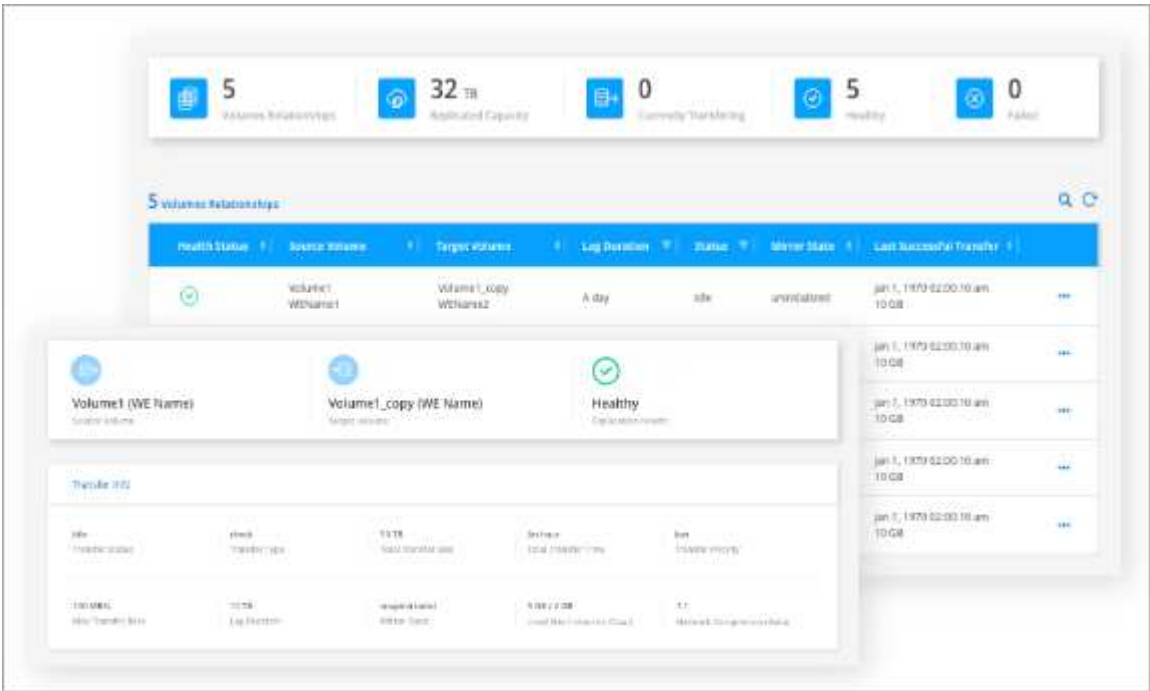
您现在可以将数据从Cloud Volumes ONTAP系统或本地ONTAP集群复制到Amazon FSx for ONTAP文件系统。

["了解如何设置数据复制"](#)。

2021年5月5日

重新设计的界面

我们重新设计了复制功能，使其易于使用并匹配用户界面的当前外观和感觉。



开始使用

了解NetApp复制

NetApp SnapMirror通过 LAN 或 WAN 高速复制数据，因此您可以在虚拟和传统环境中获得高数据可用性和快速数据复制。当您使用NetApp Replication 将数据复制到NetApp存储系统并不断更新二级数据时，您的数据将保持最新状态并在您需要时保持可用。不需要外部复制服务器。

NetApp控制台

可通过NetApp控制台访问NetApp Replication。

NetApp控制台提供企业级跨本地和云环境的NetApp存储和数据服务的集中管理。需要控制台才能访问和使用NetApp数据服务。作为管理界面，它使您能够从一个界面管理许多存储资源。控制台管理员可以控制企业内所有系统的存储和服务的访问。

您不需要许可证或订阅即可开始使用NetApp控制台，并且只有当您需要在云中部署控制台代理以确保与存储系统或NetApp数据服务的连接时才需要付费。但是，一些可从控制台访问的NetApp数据服务是需要许可或基于订阅的。

详细了解 ["NetApp控制台"](#)。

功能

- 在ONTAP存储系统之间复制数据，以支持到云或云之间的备份和灾难恢复。
- 通过高可用性确保您的 DR 环境的可靠性。
- ONTAP存储之间的高效块级复制快速而高效，并具有用于 DR 和备份的细粒度恢复点。

成本

NetApp不会向您收取使用NetApp Replication 的费用，但您需要向您的云提供商检查适用的数据入口和出口费用。

支持的系统

NetApp Replication 支持以下类型的系统之间的数据复制。

源系统	支持的目标系统
Cloud Volumes ONTAP	• 适用于ONTAP 的Amazon FSx • Cloud Volumes ONTAP • 本地ONTAP集群

源系统	支持的目标系统
本地ONTAP集群	• 适用于ONTAP 的Amazon FSx • Cloud Volumes ONTAP • 本地ONTAP集群
适用于ONTAP 的Amazon FSx	• 适用于ONTAP 的Amazon FSx • Cloud Volumes ONTAP • 本地ONTAP集群

数据复制的工作原理

NetApp Replication 使用SnapMirror和SnapVault技术简化了不同ONTAP系统上的卷之间的数据复制。您只需识别源卷和目标卷，然后选择复制策略和计划。

对于Cloud Volumes ONTAP， NetApp Replication 会购买所需的磁盘、配置关系、应用复制策略，然后启动卷之间的基线传输。



基线传输包括源数据的完整副本。后续传输包含源数据的差异副本。

支持的数据保护配置

NetApp Replication 支持简单、扇出和级联数据保护配置：

- 在简单的配置中，复制从卷 A 发生到卷 B。
- 在扇出配置中，复制从卷 A 发生到多个目标。
- 在级联配置中，复制从卷 A 发生到卷 B，再从卷 B 发生到卷 C。

使用NetApp备份和恢复复制数据

从NetApp控制台代理 3.9.31 版本开始， NetApp Backup and Recovery 允许您使用SnapMirror和SnapVault技术在单独的ONTAP系统上的卷之间复制数据。因此，如果您计划将数据复制到其他ONTAP系统，并且还希望将相同数据创建到对象存储的备份，则可能需要使用 ["NetApp备份和恢复"](#)这样您就可以通过单一服务来管理您的数据保护需求。

目前，以下功能仅在NetApp Replication 中受支持 - 使用NetApp Backup and Recovery 的复制功能时不受支持。

- 不支持从卷 A 到卷 B，再从卷 B 到卷 C 的级联配置。
- 不支持将数据复制到 FSx for ONTAP 系统或从 FSx for ONTAP系统复制数据。
- 不支持创建卷的一次性复制。

因此，如果您需要任何此功能，请使用NetApp Replication。

登录到NetApp复制

使用NetApp控制台登录到NetApp Replication。

要登录控制台，您可以使用您的NetApp支持站点凭据，也可以使用您的电子邮件和密码注册NetApp云登录。["了解有关登录的更多信息"](#)。

步骤

1. 打开 Web 浏览器并转到 ["NetApp控制台"](#)。

出现NetApp控制台登录页面。

2. 登录控制台。
3. 从控制台左侧导航中，选择*保护*>*复制*。

在NetApp Replication 中设置数据复制

使用NetApp Replication，通过选择一次性数据复制进行数据传输，或选择定期计划进行灾难恢复或长期保留，在ONTAP系统之间复制数据。例如，您可以设置从本地ONTAP系统到Cloud Volumes ONTAP 的数据复制，以实现灾难恢复。

步骤 1：审查数据复制要求

在复制数据之前，您应该确认满足Cloud Volumes ONTAP、本地ONTAP集群或Amazon FSx for ONTAP的特定要求。

系统

如果您还没有这样做，您需要为数据复制关系中的源和目标创建系统。

- ["创建Amazon FSx for ONTAP系统"](#)
- ["创建Cloud Volumes ONTAP系统"](#)
- ["添加现有的Cloud Volumes ONTAP系统"](#)
- ["发现ONTAP集群"](#)

版本要求

在复制数据之前，您应该验证源卷和目标卷是否运行兼容的ONTAP版本。

["查看与SnapMirror关系兼容的ONTAP版本"](#)

Cloud Volumes ONTAP 的特定要求

- 实例的安全组必须包含所需的入站和出站规则：具体来说，ICMP 和端口 11104 和 11105 的规则。

这些规则包含在预定义的安全组中。

- 要在不同子网中的两个Cloud Volumes ONTAP系统之间复制数据，子网必须一起路由（这是默认设置）。

- 要在不同云提供商的两个Cloud Volumes ONTAP系统之间复制数据，您必须在虚拟网络之间建立 VPN 连接。

ONTAP集群的特定要求

- 必须安装有效的SnapMirror许可证。
- 如果集群位于您的场所，您应该从公司网络连接到云中的虚拟网络。这通常是 VPN 连接。
- ONTAP集群必须满足额外的子网、端口、防火墙和集群要求。

["查看ONTAP文档中的集群对等前提条件"](#)

Amazon FSx for ONTAP的特定要求

- 如果Cloud Volumes ONTAP是关系的一部分，请通过启用 VPC 对等或使用 Transit Gateway 确保 VPC 之间的连接。
- 如果本地ONTAP集群是关系的一部分，请使用 Direct Connect 或 VPN 连接确保本地网络与 AWS VPC 之间的连接。

步骤 2：在系统之间复制数据

您可以通过选择一次性数据复制来复制数据，这可以帮助您将数据移入和移出云端，或者选择定期计划，这可以帮助灾难恢复或长期保留。

步骤

1. 从导航菜单中，选择*存储>管理*。
2. 在系统页面上，选择包含源卷的系统，将其拖动到要复制卷的系统，然后选择*复制*。

其余步骤提供了如何在Cloud Volumes ONTAP或本地ONTAP集群之间创建同步关系的示例。

3. 源和目标对等设置：如果出现此页面，请选择集群对等关系的所有集群间 LIF。

应配置集群间网络，以便集群对等体具有_成对全网状连接_，这意味着集群对等关系中的每对集群在其所有集群间 LIF 之间都具有连接。

如果具有多个 LIF 的ONTAP集群是源或目标，则会出现这些页面。

4. 源卷选择：选择您想要复制的卷。
5. 目标磁盘类型和分层：如果目标是Cloud Volumes ONTAP系统，请选择目标磁盘类型并选择是否要启用数据分层。
6. 目标卷名称：指定目标卷名称并选择目标聚合。

如果目标是ONTAP集群，则还必须指定目标存储虚拟机。

7. 最大传输速率：指定数据传输的最大速率（以兆字节/秒为单位）。

您应该限制传输速率。无限速率可能会对其他应用程序的性能产生负面影响，也可能影响您的互联网性能。

8. 复制策略：选择默认策略或选择*附加策略*，然后选择其中一个高级策略。

如需帮助，"[了解复制策略](#)"。

如果您选择自定义备份 (SnapVault) 策略，则与该策略关联的标签必须与源卷上的快照副本的标签相匹配。欲了解更多信息，"[了解备份策略的工作原理](#)"。

9. 时间表：选择一次性复制或重复时间表。

有多个默认时间表可用。如果您想要不同的计划，则必须使用系统管理器在目标集群上创建新的计划。

10. 审查：审查您的选择并选择*开始*。

结果

NetApp Replication 启动数据复制过程。您可以从NetApp Replication 查看有关卷关系的详细信息。

在NetApp Replication 中管理数据复制

在两个系统之间设置数据复制后，您可以从NetApp Replication 管理数据复制计划和关系。

步骤

1. "登录到NetApp复制"。
2. 检查数据复制关系的状态以验证它们是否健康。



如果关系的状态为空闲且镜像状态未初始化，则必须从目标系统初始化关系，以便数据复制按照定义的计划进行。您可以使用系统管理器或命令行界面 (CLI) 初始化该关系。当目标系统发生故障然后重新上线时，可能会出现这些状态。

3. 选择卷关系的操作菜单并选择其中一个可用操作。

下表描述了可用的操作：

操作	描述
信息	显示有关卷关系的详细信息：传输信息、上次传输信息、有关卷的详细信息以及有关分配给该关系的保护策略的信息。
中断	断开源卷和目标卷之间的关系，并激活目标卷以进行数据访问。当源卷由于数据损坏、意外删除或离线状态等事件而无法提供数据时，通常使用此选项。 https://docs.netapp.com/us-en/ontap-sm-classic/volume-disaster-recovery/index.html 了解如何在ONTAP文档中配置目标卷以进行数据访问并重新激活源卷"]
重新同步	重新建立卷之间断开的关系并根据定义的计划恢复数据复制。  当您重新同步卷时，目标卷上的内容将被源卷上的内容覆盖。 了解如何执行反向重新同步（将数据从目标卷重新同步到源卷），请转至 "ONTAP 文档"。
反向重新同步	反转源卷和目标卷的角色。原始源卷的内容将被目标卷的内容覆盖。当您想要重新激活离线的源卷时，这很有用。上次数据复制和源卷禁用之间写入原始源卷的任何数据都不会保留。
编辑计划	使您能够选择不同的数据复制计划。
编辑最大传输速率	使您能够编辑数据传输的最大速率（以每秒千字节为单位）。
更新	启动增量传输以更新目标卷。
删除	删除源卷和目标卷之间的数据保护关系，这意味着卷之间不再发生数据复制。此操作不会激活数据访问的目标卷。

结果

选择操作后，NetApp Replication 会更新关系或计划。

了解更多

了解NetApp Replication 中使用的复制策略

在NetApp Replication 中设置数据复制时，您可能需要帮助选择复制策略。复制策略定义存储系统如何将数据从源卷复制到目标卷。

复制策略的作用

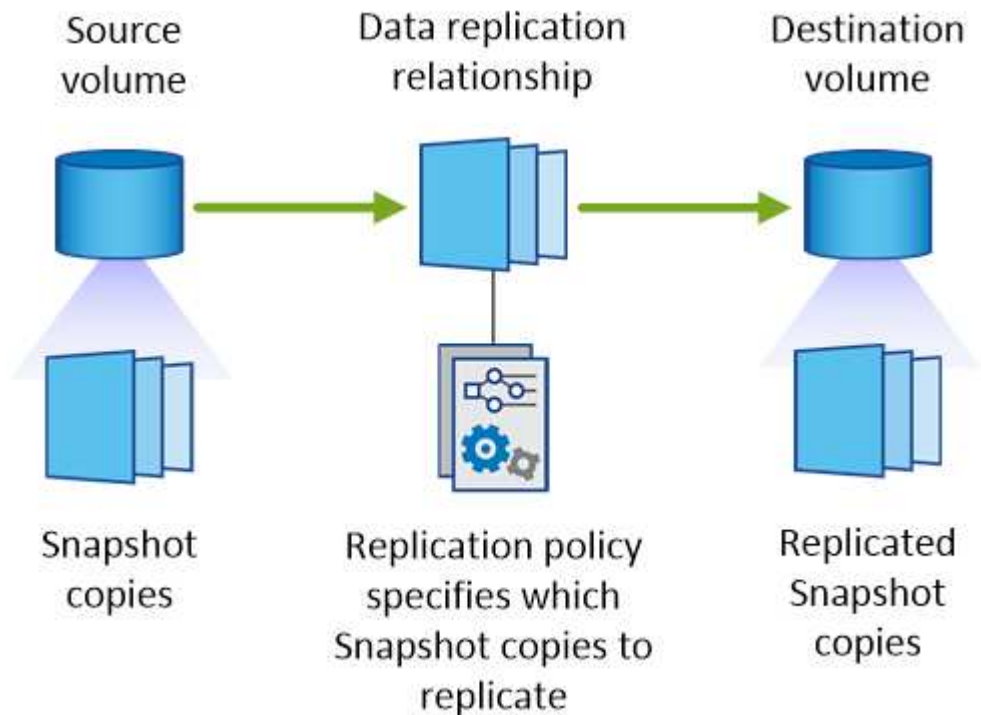
ONTAP操作系统会自动创建称为快照副本的备份。快照副本是卷的只读映像，可捕获某个时间点的文件系统状态。

在系统之间复制数据时，您会将快照副本从源卷复制到目标卷。复制策略指定要从源卷复制到目标卷的快照副本。



复制策略也称为_保护_策略，因为它们由SnapMirror和SnapVault技术提供支持，这些技术提供灾难恢复保护和磁盘到磁盘的备份和恢复。

下图显示了快照副本和复制策略之间的关系：



复制策略的类型

复制策略有三种类型：

- _镜像_策略将新创建的快照副本复制到目标卷。

您可以使用这些快照副本来保护源卷，为灾难恢复或一次性数据复制做好准备。您可以随时激活目标卷以进行数据访问。

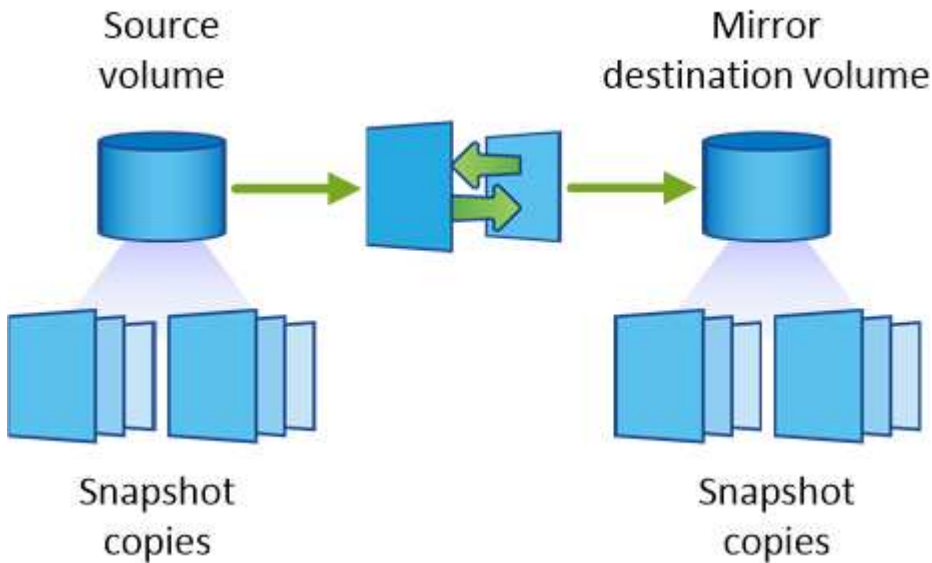
- _备份_策略将特定的快照副本复制到目标卷，并且通常将其保留的时间比在源卷上保留的时间更长。

当数据损坏或丢失时，您可以从这些快照副本中恢复数据，并保留它们以满足标准合规性和其他与治理相关的目的。

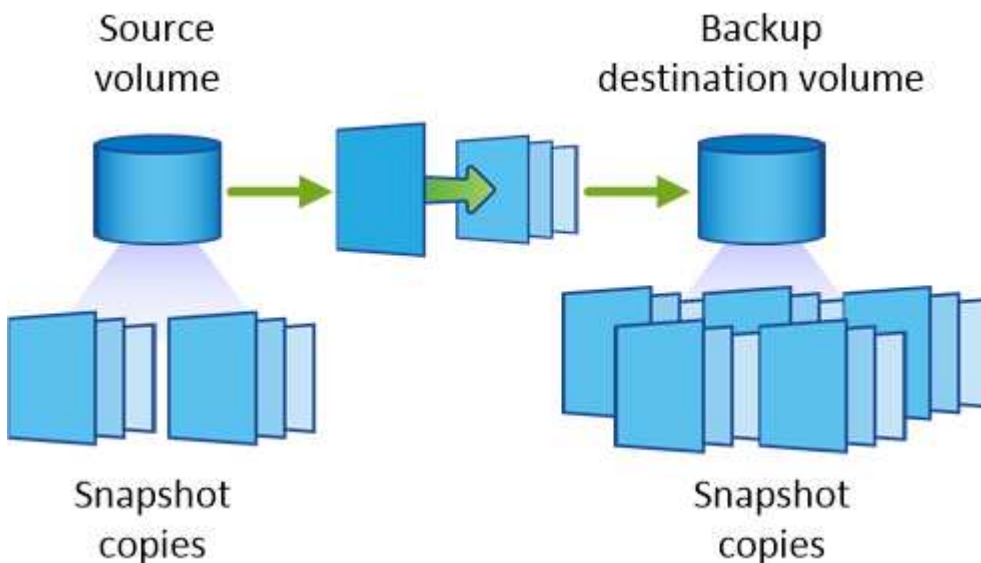
- _镜像和备份_策略提供灾难恢复和长期保留。

每个系统都包含一个默认的镜像和备份策略，适用于许多情况。如果您发现需要自定义策略，则可以使用系统管理器创建自己的策略。

下图显示了镜像和备份策略之间的区别。镜像策略可镜像源卷上可用的快照副本。



备份策略保留快照副本的时间通常比在源卷上保留的时间长：



了解NetApp Replication 中使用的备份策略

与镜像策略不同，备份（SnapVault）策略使用NetApp Replication 将特定快照副本复制到

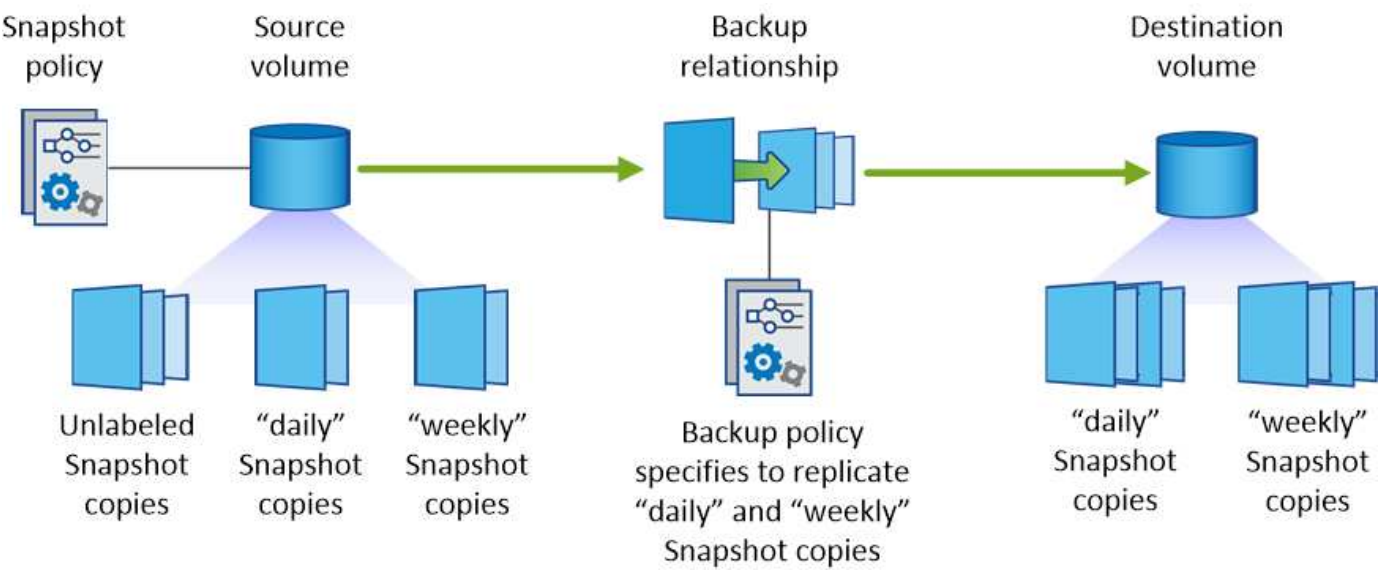
目标卷。如果您想使用自己的策略而不是默认策略，那么了解备份策略的工作原理非常重要。

了解快照复制标签和备份策略之间的关系

快照策略定义系统如何创建卷的快照副本。该策略指定何时创建快照副本、保留多少个副本以及如何标记它们。例如，系统可能每天凌晨 12:10 创建一个快照副本，保留最近的两个副本，并将其标记为“每日”。

备份策略包括指定将哪些标记的快照副本复制到目标卷以及保留多少份副本的规则。备份策略中定义的标签必须与快照策略中定义的一个或多个标签匹配。否则，系统无法复制任何快照副本。

例如，包含标签“每日”和“每周”的备份策略将导致复制仅包含这些标签的快照副本。没有复制其他快照副本，如下图所示：



默认策略和自定义策略

默认快照策略会创建每小时、每天和每周的快照副本，并保留每小时 6 个、每天 2 个和每周 2 个快照副本。

您可以轻松地将默认备份策略与默认快照策略一起使用。默认备份策略复制每日和每周的快照副本，保留 7 个每日快照副本和 52 个每周快照副本。

如果您创建自定义策略，则这些策略定义的标签必须匹配。您可以使用系统管理器创建自定义策略。

知识和支持

注册以获得支持

需要注册支持才能获得针对BlueXP及其存储解决方案和服务的技术支持。还需要支持注册才能启用Cloud Volumes ONTAP系统的关键工作流程。

注册支持并不能使NetApp获得云提供商文件服务的支持。有关云提供商文件服务、其基础设施或使用该服务的任何解决方案的技术支持，请参阅该产品的BlueXP文档中的“获取帮助”。

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

支持注册概述

激活支持权利的注册方式有两种：

- 注册您的BlueXP帐户序列号（您的 20 位 960xxxxxxx 序列号位于BlueXP中的支持资源页面上）。

这是您在BlueXP内任何服务的单一支持订阅 ID。每个BlueXP帐户级支持订阅都必须注册。

- 在您的云提供商市场中注册与订阅相关的Cloud Volumes ONTAP序列号（这些是 20 位 909201xxxxxxx 序列号）。

这些序列号通常被称为_PAYGO 序列号_，由BlueXP在Cloud Volumes ONTAP部署时生成。

注册两种类型的序列号可以实现开立支持票和自动生成案例等功能。按照如下所述，通过将NetApp支持站点 (NSS) 帐户添加到BlueXP来完成注册。

注册BlueXP以获得NetApp支持

要注册支持并激活支持权利，您的BlueXP组织（或帐户）中的一名用户必须将NetApp支持站点帐户与其BlueXP登录名关联。如何注册NetApp支持取决于您是否已经拥有NetApp支持站点 (NSS) 帐户。

拥有 NSS 帐户的现有客户

如果您是拥有 NSS 帐户的NetApp客户，则只需通过BlueXP注册即可获得支持。

步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角，选择“设置”图标，然后选择“凭据”。
2. 选择*用户凭证*。
3. 选择*添加 NSS 凭据*并按照NetApp支持站点 (NSS) 身份验证提示进行操作。
4. 要确认注册过程是否成功，请选择“帮助”图标，然后选择“支持”。

*资源*页面应显示您的BlueXP组织已注册以获得支持。



96011111222224444455555
Account Serial Number

Registered for Support
Support Registration

请注意，如果其他BlueXP用户尚未将NetApp支持站点帐户与其BlueXP登录名关联，他们将看不到相同的支持注册状态。但是，这并不意味着您的BlueXP组织没有注册支持。只要组织中的一名用户遵循了这些步骤，那么您的组织就已注册。

现有客户但没有 NSS 帐户

如果您是现有的NetApp客户，拥有现有许可证和序列号但没有 NSS 帐户，则需要创建一个 NSS 帐户并将其与您的BlueXP登录关联。

步骤

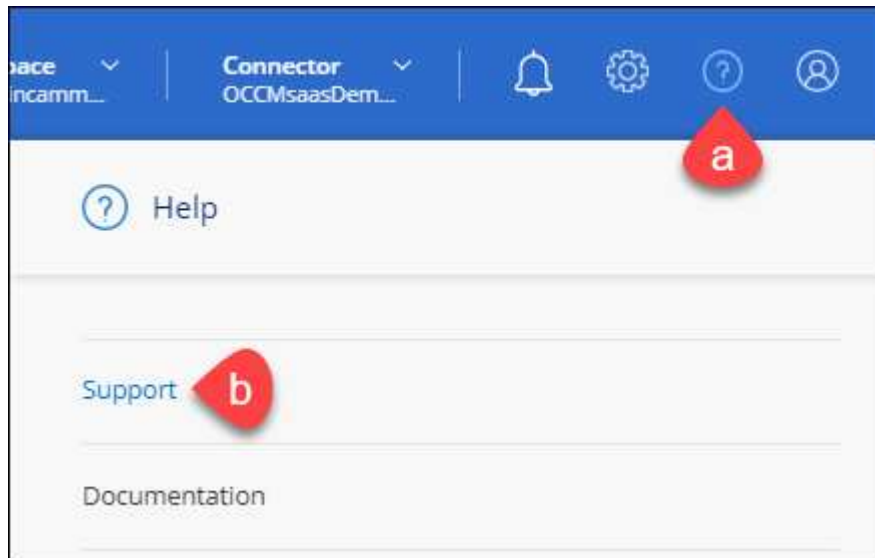
1. 通过完成以下操作创建NetApp支持站点帐户 ["NetApp支持站点用户注册表"](#)
 - a. 请务必选择适当的用户级别，通常为* NetApp客户/最终用户*。
 - b. 请务必复制上面用于序列号字段的BlueXP帐户序列号 (960xxxx)。这将加快帐户处理速度。
2. 完成以下步骤，将您的新 NSS 帐户与您的BlueXP登录名关联[拥有 NSS 帐户的现有客户](#)。

NetApp全新产品

如果您是NetApp新用户并且没有 NSS 帐户，请按照以下步骤操作。

步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角，选择“帮助”图标，然后选择“支持”。



2. 从支持注册页面找到您的帐户 ID 序列号。



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. 导航至 ["NetApp 的支持注册网站"](#) 并选择 ***我不是注册的NetApp客户***。
4. 填写必填字段（带有红色星号的字段）。
5. 在 ***产品线*** 字段中，选择 ***云管理器***，然后选择适用的计费提供商。
6. 从上面的步骤 2 复制您的帐户序列号，完成安全检查，然后确认您已阅读 NetApp 的全球数据隐私政策。

一封电子邮件会立即发送到提供的邮箱以完成此安全交易。如果几分钟内没有收到验证电子邮件，请务必检查您的垃圾邮件文件夹。

7. 从电子邮件中确认操作。

确认向NetApp提交您的请求并建议您创建NetApp支持站点帐户。

8. 通过完成以下操作创建NetApp支持站点帐户 ["NetApp支持站点用户注册表"](#)
 - a. 请务必选择适当的用户级别，通常为 *** NetApp客户/最终用户***。
 - b. 请务必复制上面用于序列号字段的帐户序列号（960xxxx）。这将加快处理速度。

完成后

NetApp应该在此过程中与您联系。这是针对新用户的一次性入职培训。

拥有NetApp支持站点帐户后，请按照以下步骤将该帐户与您的BlueXP登录名关联[拥有 NSS 帐户的现有客户](#)。

关联 **NSS** 凭据以获得**Cloud Volumes ONTAP**支持

需要将NetApp支持站点凭据与您的BlueXP组织关联才能为Cloud Volumes ONTAP启用以下关键工作流程：

- 注册即用即付Cloud Volumes ONTAP系统以获得支持

需要提供您的 NSS 帐户才能激活对您的系统的支持并获得NetApp技术支持资源的访问权限。

- 自带许可证 (BYOL) 时部署Cloud Volumes ONTAP

需要提供您的 NSS 帐户，以便BlueXP可以上传您的许可证密钥并启用您购买的期限的订阅。这包括期限续订的自动更新。

- 将Cloud Volumes ONTAP软件升级到最新版本

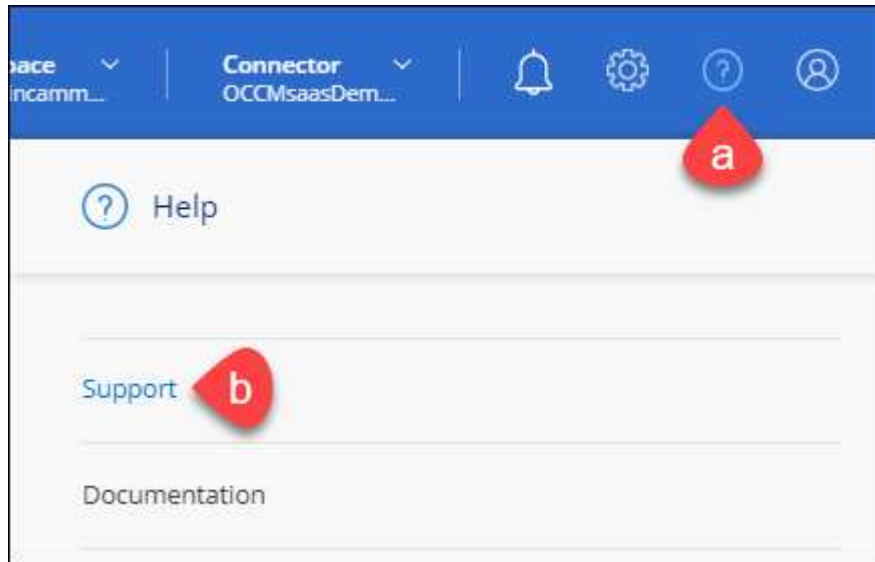
将 NSS 凭证与您的BlueXP组织关联与与BlueXP用户登录关联的 NSS 帐户不同。

这些 NSS 凭证与您的特定BlueXP组织 ID 相关联。属于BlueXP组织的用户可以从 **支持 > NSS 管理** 访问这些凭据。

- 如果您有客户级帐户，则可以添加一个或多个 NSS 帐户。
- 如果您有合作伙伴或经销商帐户，则可以添加一个或多个 NSS 帐户，但不能与客户级帐户一起添加。

步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角，选择“帮助”图标，然后选择“支持”。



2. 选择*NSS 管理 > 添加 NSS 帐户*。
3. 当出现提示时，选择“继续”以重定向到 Microsoft 登录页面。

NetApp使用 Microsoft Entra ID 作为特定于支持和许可的身份验证服务的身份提供者。

4. 在登录页面，提供您的NetApp支持站点注册的电子邮件地址和密码以执行身份验证过程。

这些操作使BlueXP能够使用您的 NSS 帐户进行许可证下载、软件升级验证和未来支持注册等操作。

请注意以下事项：

- NSS 帐户必须是客户级帐户（不是访客或临时帐户）。您可以拥有多个客户级 NSS 帐户。
- 如果该帐户是合作伙伴级别帐户，则只能有一个 NSS 帐户。如果您尝试添加客户级 NSS 帐户并且合作伙伴级帐户已存在，您将收到以下错误消息：

“此帐户不允许使用 NSS 客户类型，因为已经存在不同类型的 NSS 用户。”

如果您已有客户级 NSS 帐户并尝试添加合作伙伴级帐户，情况也是如此。

- 成功登录后，NetApp将存储 NSS 用户名。

这是系统生成的映射到您的电子邮件的 ID。在*NSS 管理*页面上，您可以显示来自 ... 菜单。

- 如果您需要刷新登录凭证令牌，还有一个*更新凭证*选项 ... 菜单。

使用此选项会提示您再次登录。请注意，这些帐户的令牌将在 90 天后过期。我们将发布通知来提醒您此事。

获取帮助

NetApp以多种方式为BlueXP及其云服务提供支持。我们提供全天候 (24/7) 的大量免费自助支持选项，例如知识库 (KB) 文章和社区论坛。您的支持注册包含通过网络工单获取的远程技术支持。

获取云提供商文件服务的支持

有关云提供商文件服务、其基础设施或使用该服务的任何解决方案的技术支持，请参阅该产品的BlueXP文档中的“获取帮助”。

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

要获得针对BlueXP及其存储解决方案和服务的技术支持，请使用下面描述的支持选项。

使用自助选项

这些选项每周 7 天、每天 24 小时免费提供：

- 文档

您当前正在查看的BlueXP文档。

- ["知识库"](#)

搜索BlueXP知识库以查找有助于解决问题的文章。

- ["社区"](#)

加入BlueXP社区以关注正在进行的讨论或创建新的讨论。

向NetApp支持创建案例

除了上述自助支持选项之外，您还可以在激活支持后与NetApp支持专家合作解决任何问题。

开始之前

- 要使用“创建案例”功能，您必须首先将您的NetApp支持站点凭据与您的BlueXP登录名关联。 ["了解如何管理与BlueXP登录相关的凭据"](#)。
- 如果您要为具有序列号的ONTAP系统打开案例，那么您的 NSS 帐户必须与该系统的序列号相关联。

步骤

1. 在BlueXP中，选择 帮助 > 支持。
2. 在“资源”页面上，选择“技术支持”下的可用选项之一：
 - a. 如果您想通过电话与某人交谈，请选择“致电我们”。您将被引导至 netapp.com 上的一个页面，其中列出了您可以拨打的电话号码。

b. 选择“创建案例”向NetApp支持专家开具一张票：

- 服务：选择与问题相关的服务。例如， BlueXP专门针对服务中的工作流程或功能的技术支持问题。
- 工作环境：如果适用于存储，请选择* Cloud Volumes ONTAP* 或 **On-Prem**，然后选择相关的工作环境。

工作环境列表属于您在服务顶部横幅中选择的BlueXP组织（或帐户）、项目（或工作区）和连接器的范围内。

- 案例优先级：选择案例的优先级，可以是低、中、高或严重。

要了解有关这些优先事项的更多详细信息，请将鼠标悬停在字段名称旁边的信息图标上。

- 问题描述：提供问题的详细描述，包括任何适用的错误消息或您执行的故障排除步骤。
- 其他电子邮件地址：如果您想让其他人知道此问题，请输入其他电子邮件地址。
- 附件（可选）：一次最多上传五个附件。

每个附件文件大小限制为 25 MB。支持以下文件扩展名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

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)

Upload 

No files selected  

完成后

将会出现一个弹出窗口，其中显示您的支持案例编号。NetApp支持专家将审查您的案例并尽快回复您。

要查看支持案例的历史记录，您可以选择*设置>时间线*并查找名为“创建支持案例”的操作。最右边的按钮可让您展开操作以查看详细信息。

尝试创建案例时，您可能会遇到以下错误消息：

“您无权针对所选服务创建案例”

此错误可能意味着 NSS 帐户及其关联的记录公司与BlueXP帐户序列号的记录公司不是同一家（即。960xxxx）或工作环境序列号。您可以使用以下选项之一寻求帮助：

- 使用产品内聊天
- 提交非技术案例 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

管理您的支持案例（预览）

您可以直接从BlueXP查看和管理活动和已解决的支持案例。您可以管理与您的 NSS 帐户和公司相关的案例。

案例管理目前可作为预览版使用。我们计划在即将发布的版本中完善这种体验并增加增强功能。请使用产品内聊天向我们发送反馈。

请注意以下事项：

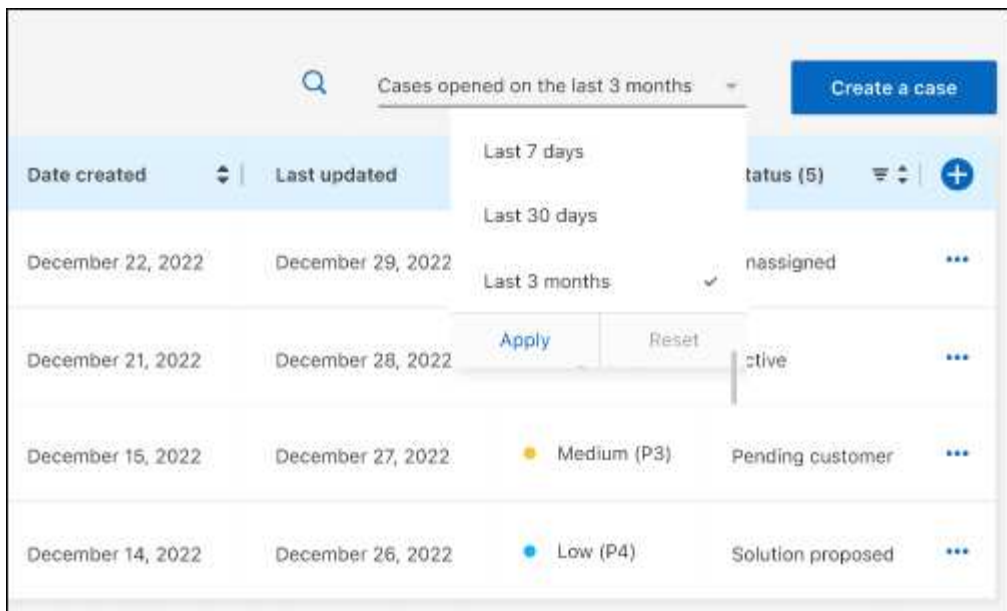
- 页面顶部的案例管理仪表板提供两种视图：
 - 左侧视图显示了您提供的用户 NSS 帐户在过去 3 个月内打开的案件总数。
 - 右侧的视图根据您的用户 NSS 帐户显示了过去 3 个月内贵公司级别开设的案件总数。表中的结果反映了与您选择的视图相关的案例。
 - 您可以添加或删除感兴趣的列，并且可以过滤优先级和状态等列的内容。其他列仅提供排序功能。
- 请查看以下步骤以了解更多详细信息。
- 在每个案件级别，我们提供更新案件记录或关闭尚未关闭或待关闭状态的案件的功能。

步骤

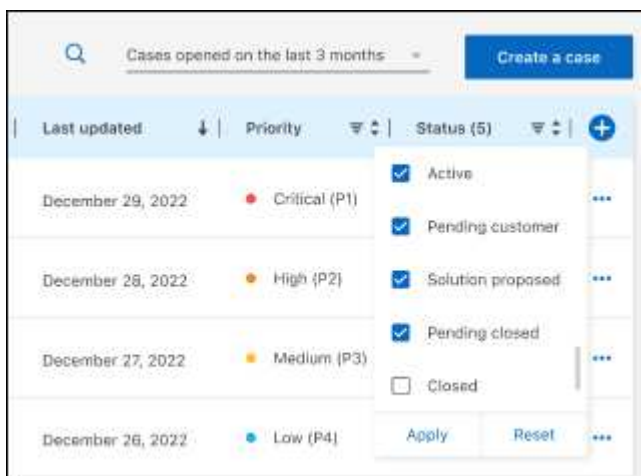
1. 在BlueXP中，选择 帮助 > 支持。
2. 选择*案例管理*，如果出现提示，请将您的 NSS 帐户添加到BlueXP。

案例管理*页面显示与您的BlueXP用户帐户关联的 **NSS** 帐户相关的未结案例。这与出现在 ***NSS 管理** 页面顶部的 NSS 帐户相同。

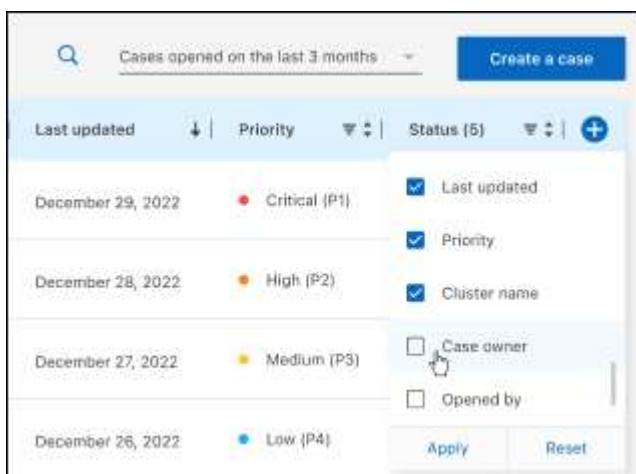
3. （可选）修改表中显示的信息：
 - 在“组织的案例”下，选择“查看”以查看与您的公司相关的所有案例。
 - 通过选择精确的日期范围或选择不同的时间范围来修改日期范围。



- 。过滤列的内容。



- 。通过选择 $\oplus$ 然后选择您想要显示的列。

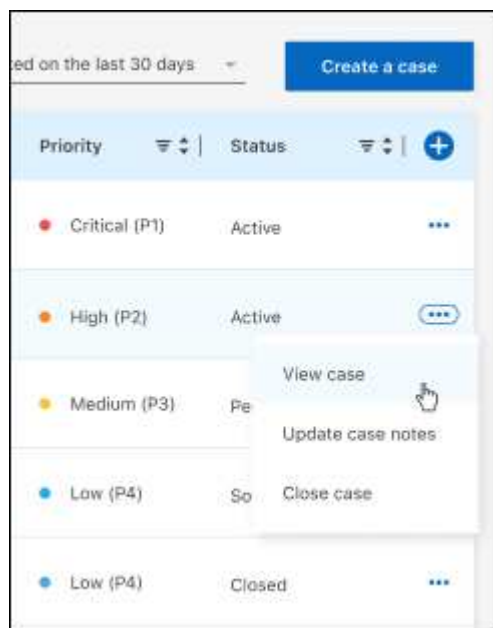


- 通过选择管理现有案例 $\bullet\bullet$ 并选择其中一个可用选项：

- 查看案例：查看有关特定案例的完整详细信息。
- 更新案例说明：提供有关您的问题的更多详细信息，或选择*上传文件*以附加最多五个文件。

每个附件文件大小限制为 25 MB。支持以下文件扩展名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

- 结案：提供有关结案原因的详细信息，然后选择*结案*。



法律声明

法律声明提供对版权声明、商标、专利等的访问。

版权

["https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"](https://www.netapp.com/company/legal/copyright/)

商标

NETAPP、NETAPP 徽标和NetApp商标页面上列出的标志是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。

["https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"](https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/)

专利

NetApp拥有的专利的最新列表可以在以下位置找到：

<https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/11887-patentspage.pdf>

隐私政策

["https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/"](https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/)

开源

通知文件提供有关NetApp软件中使用的第三方版权和许可的信息。

["NetApp控制台通知"](#)

版权信息

版权所有 © 2025 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。