



知识和支持

Workload Factory for NetApp Console

NetApp
October 07, 2026

目录

知识和支持	1
注册以获得 NetApp Console 支持	1
支持注册概述	1
注册 NetApp Console 以获得 NetApp 支持	1
将 NSS 凭据关联到 Cloud Volumes ONTAP 支持	3
获取有关 NetApp Console 云服务的帮助	4
获取对云提供商文件服务的支持	4
使用自助服务选项	4
创建 NetApp 支持案例	5
管理您的支持案例	6

知识和支持

注册以获得 NetApp Console 支持

要获得特定于 NetApp Console 及其存储解决方案和数据服务的技术支持，需要进行支持注册。此外，还需要进行支持注册才能为 Cloud Volumes ONTAP 系统启用关键工作流程。

注册支持不会为云提供商文件服务启用 NetApp 支持。有关云提供商文件服务、其基础架构或使用该服务的任何解决方案的技术支持，请参阅该产品文档中的"获取帮助"。

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

支持注册概述

激活支持权限有两种注册形式：

- 注册您的 NetApp Console 帐户序列号（您的 20 位 960xxxxxxxx 序列号位于 Console 的"支持资源"页面）。

这可作为控制台内任何服务的单个支持订阅 ID。每个 Console 帐户都必须注册。

- 在云提供商的市场中注册与订阅关联的 Cloud Volumes ONTAP 序列号（这些是 20 位 909201xxxxxxxx 序列号）。

这些序列号通常称为 *PAYGO* 序列号，在 Cloud Volumes ONTAP 部署时由 NetApp Console 生成。

注册这两种类型的序列号可以启用打开支持工单和自动生成案例等功能。通过将 NetApp 支持站点 (NSS) 帐户添加到 Console 来完成注册，如下所述。

注册 NetApp Console 以获得 NetApp 支持

要注册支持并激活支持授权，您的 NetApp Console 帐户中的一个用户必须将 NetApp Support Site 帐户与其 Console 登录相关联。如何注册 NetApp 支持取决于您是否已经拥有 NetApp Support Site (NSS) 帐户。

拥有 NSS 账号的现有客户

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

步骤

1. 选择*管理* > 凭据。
2. 选择*用户凭据*。
3. 选择*添加 NSS 凭据*，然后按照 NetApp 支持站点 (NSS) 身份验证提示操作。
4. 要确认注册过程是否成功，请选择"帮助"图标，然后选择 **Support**。

*资源*页面应显示您的 Console 帐户已注册以获得支持。

请注意，如果其他 Console 用户未将 NetApp 支持站点帐户与其登录名关联，则不会看到相同的支持注册状态。但是，这并不意味着您的帐户未注册支持。只要组织中有一个用户执行了这些步骤，您的帐户即已注册。

现有客户，但没有 NSS 帐户

如果您是拥有现有许可证和序列号但无 NSS 帐户的现有 NetApp 客户，则需要创建 NSS 帐户并将其与 Console 登录相关联。

步骤

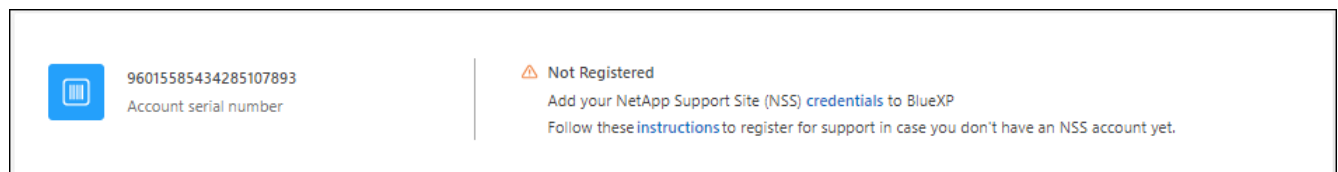
1. 通过完成以下步骤创建 NetApp 支持站点帐户：["NetApp 支持站点用户注册表单"](#)
 - a. 请务必选择适当的用户级别，通常为 **NetApp 客户/最终用户**。
 - b. 请务必复制上面用于序列号字段的 Console 帐户序列号 (960xxxx)。这将加快账号处理速度。
2. 完成 [拥有 NSS 账号的现有客户](#) 下的步骤，将您的新 NSS 帐户与 Console 登录相关联。

全新接触 NetApp

如果您是首次接触 NetApp 且没有 NSS 帐户，请按照以下步骤操作。

步骤

1. 在控制台右上角，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。



3. 导航到 ["NetApp 的支持注册站点"](#) 并选择 我不是注册 **NetApp 客户**。
4. 填写必填字段（带红色星号的字段）。
5. 在*产品线*字段中，选择 **Cloud Manager**，然后选择适用的计费提供商。
6. 复制上述第 2 步中的账号序列号，完成安全检查，然后确认您已阅读 NetApp 的《全球数据隐私政策》。

电子邮件将立即发送到所提供的邮箱，以完成此安全交易。如果验证电子邮件未在几分钟内到达，请务必检查垃圾邮件文件夹。

7. 从电子邮件中确认操作。

确认将您的请求提交到 NetApp，并建议您创建 NetApp 支持站点帐户。

8. 通过完成以下步骤创建 NetApp 支持站点帐户：["NetApp 支持站点用户注册表单"](#)
 - 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)。这样可以加快处理速度。

完成后

NetApp 应在此过程中与您联系。这是针对新用户的一次性引导练习。

拥有 NetApp 支持站点帐户后，请完成 [拥有 NSS 账号的现有客户](#) 下的步骤，将该帐户与您的 Console 登录相关联。

将 NSS 凭据关联到 Cloud Volumes ONTAP 支持

将 NetApp 支持站点凭据与您的 Console 帐户相关联，是启用以下 Cloud Volumes ONTAP 关键工作流所必需的：

- 注册按需付费的 Cloud Volumes ONTAP 系统以获得支持

要激活对系统的支持并获得 NetApp 技术支持资源，需要提供您的 NSS 帐户。

- 自带许可证 (BYOL) 时部署 Cloud Volumes ONTAP

需要提供您的 NSS 帐户，以便 Console 可以上传您的许可证密钥并启用您购买期限的订阅。这包括定期续订的自动更新。

- 将 Cloud Volumes ONTAP 软件升级到最新版本

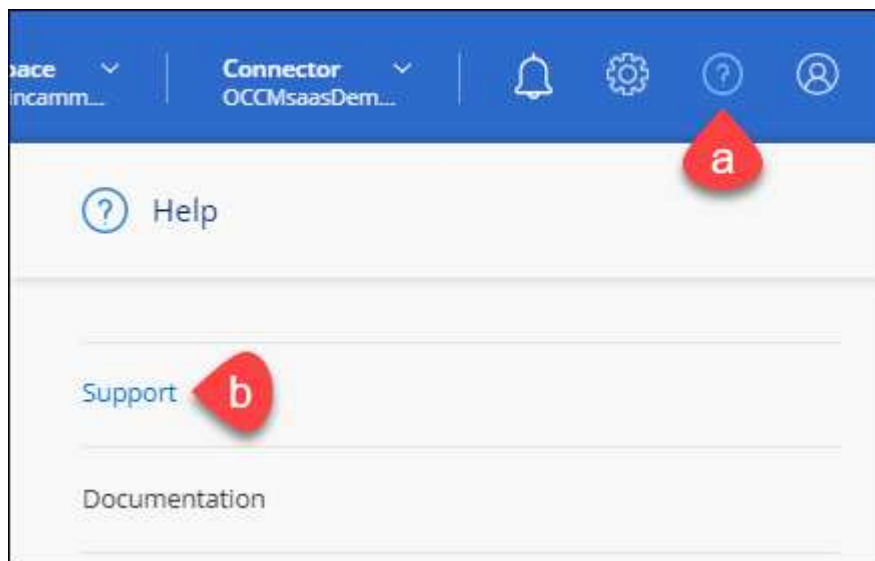
将 NSS 凭据与您的 NetApp Console 帐户关联不同于与 Console 用户登录关联的 NSS 帐户。

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

- 如果您有客户级别的帐户，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，但不能将其与客户级别的帐户一起添加。

步骤

1. 在控制台右上角，选择帮助图标，然后选择*支持*。



2. 选择 **NSS Management > Add NSS Account**。
3. 出现提示时，选择*继续*将重定向至 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程序。

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 Console 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的支持注册。

请注意以下事项：

- NSS 账号必须为客户级账号（非访客或临时账号）。您可以拥有多个客户级别的 NSS 帐户。
- 如果 NSS 账号是合作伙伴级别的账号，则只能有一个该账号。如果您尝试添加客户级别的 NSS 账号，并且存在合作伙伴级别的账号，则会收到以下错误消息：

"此帐户不允许使用 NSS 客户类型，因为已存在不同类型的 NSS 用户。"

如果您已有客户级别的 NSS 帐户，并尝试添加合作伙伴级别的帐户，情况也是如此。

- 登录成功后，NetApp 将存储 NSS 用户名。

这是一个系统生成的 ID，映射到您的电子邮件。在 **NSS Management** 页面上，您可以从  菜单中显示您的电子邮件。

- 如果您需要刷新登录凭据令牌， 菜单中还有 **Update Credentials** 选项。

使用此选项会提示您重新登录。请注意，这些帐户的令牌将在 90 天后过期。系统将发布通知以提醒您注意此事。

获取有关 NetApp Console 云服务的帮助

NetApp 以多种方式为 NetApp Console 及其云服务提供支持。全天候 24x7 提供广泛的免费自助服务选项，例如知识库 (KB) 文章和社区论坛。您的支持注册包括通过 Web 票务系统获得远程技术支持。

获取对云提供商文件服务的支持

有关云提供商文件服务、其基础架构或使用该服务的任何解决方案的技术支持，请参见该产品的文档。

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

要获得特定于 NetApp 及其存储解决方案和数据服务的技术支持，请使用下面描述的支持选项。

使用自助服务选项

这些选项每周7天、每天24小时免费提供：

- 文档

当前正在查看的 NetApp Console 文档。

- ["知识库"](#)

搜索 NetApp 知识库，查找解决问题的有用文章。

- ["社区"](#)

加入 NetApp Console 社区，关注正在进行的讨论或创建新的讨论。

创建 NetApp 支持案例

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

在开始之前

- 要使用 创建案例 功能，您必须首先将您的 NetApp Support Site 凭据与您的 Console 登录相关联 ["了解如何管理与 Console 登录关联的凭据"](#)。
- 如果您要为具有序列号的 ONTAP 系统创建案例，则您的 NSS 帐户必须与该系统的序列号关联。

步骤

1. 在 NetApp Console 中，选择*帮助 > 支持*。
2. 在*资源*页面上，在"技术支持"下选择一个可用选项：
 - a. 如果您想与他人通话，请选择*致电我们*。您将被引导到 netapp.com/cn 上的一个页面，其中列出了您可以拨打的电话号码。
 - b. 选择 创建个案 以向 NetApp 支持专员提交工单：
 - 服务：选择问题关联的服务。例如，当特定于 Console 内工作流程或功能的技术支持问题时，请使用 **NetApp Console**。
 - 系统：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。

系统列表在 Console 组织的范围内，以及您在顶部横幅中选择的 Console 代理。
 - **Case Priority**：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级的更多详细信息，请将鼠标悬停在字段名称旁边的信息图标上。
 - 问题描述：请详细说明您的问题，包括任何适用的错误消息或您执行的故障排除步骤。
 - **Additional Email Addresses**：如果您想告知其他人此问题，请输入其他电子邮件地址。
 - 附件（可选）：上传最多五个附件，一次一个。

每个文件的附件限制为 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)

No files selected

Upload





完成后

此时会弹出一个窗口，其中包含您的支持案例编号。NetApp 支持专家将审查您的案例并尽快与您联系。

有关支持案例的历史记录，您可以选择*设置 > 时间轴*并查找名为"创建支持案例"的操作。通过最右侧的按钮，您可以展开操作以查看详细信息。

尝试创建个案时，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 NetApp Console 帐户序列号（即960xxxx）或工作环境序列号的记录公司不同。您可以使用以下选项之一寻求帮助：

- 在 <https://mysupport.netapp.com/site/help>提交非技术案例

管理您的支持案例

您可以直接从 Console 查看和管理进行中和已解决的支持个案。您可以管理与您的 NSS 帐户和公司相关的个案。

请注意以下事项：

- 页面顶端的个案管理控制面板提供两种视图：
 - 左侧视图显示了您提供的用户 NSS 帐户在过去 3 个月内打开的案例总数。
 - 右侧视图根据您的用户 NSS 帐户显示了贵公司在过去 3 个月内打开的案例总数。表格中的结果反映了与所选视图相关的案例。
- 您可以添加或删除感兴趣的列，也可以筛选优先级和状态等列的内容。其他列仅提供排序功能。
有关更多信息，请查看以下步骤。
- 在个案级别，我们提供更新个案备注或关闭尚未处于"已关闭"或"待关闭"状态的个案的功能。

步骤

1. 在 NetApp Console 中，选择*帮助 > 支持*。
2. 选择 **Case Management**，如果出现提示，请将您的 NSS 账户添加到 Console。

*个案管理*页面显示与您的 Console 用户账号关联的 NSS 账号相关的未结个案。这与 *NSS 管理*页面顶部显示的 NSS 账号相同。

3. （可选）修改此表中显示的信息：
 - 在*组织的案例*下，选择*查看*以查看与贵公司相关的所有案例。
 - 通过选择确切的日期范围或选择其他时间范围来修改日期范围。
 - 筛选列的内容。
 - 通过选择  然后选择要显示的列来更改表格中显示的列。
4. 通过选择  并选择一个可用选项来管理现有个案：
 - 查看个案：查看有关特定个案的完整详细信息。
 - 更新案例备注：提供有关您问题的其他详细信息，或选择*上传文件*以附加最多五个文件。

每个文件的附件限制为 25 MB。支持以下文件扩展名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。
 - 关闭个案：请详细说明您关闭个案的原因，然后选择*关闭个案*。

版权信息

版权所有 © 2026 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。