



准备特殊的故障排除报告

OnCommand Insight

NetApp
October 24, 2024

目录

准备特殊的故障排除报告	1
手动备份OnCommand Insight 数据库	1
捆绑支持日志	1
将信息发送给NetApp支持部门	1
擦洗数据以传输到支持部门	2

准备特殊的故障排除报告

Insight会通过您在安装软件后设置的ASUP系统自动向NetApp客户支持发送信息。但是、您可能需要创建故障排除报告、并与支持团队就特定问题创建案例。

您可以使用Insight中的工具执行手动Insight备份、捆绑日志并将这些信息发送给NetApp客户支持。

手动备份OnCommand Insight 数据库

如果为OnCommand Insight 数据库启用了每周备份、则会自动生成副本、以便在必要时用于还原数据库。如果您需要在执行还原操作之前创建备份、或者发送给NetApp技术支持以寻求帮助、则可以创建备份 .zip 文件。

步骤

1. 在Insight工具栏上、单击*管理*。
2. 单击*故障排除*。
3. 在发送/收集数据部分中、单击*备份*。
4. 单击*保存文件*。
5. 单击 * 确定 *。

捆绑支持日志

在解决Insight软件的问题时、您可以快速生成日志和采集记录的zip文件(使用"gz"格式)、以发送给NetApp客户支持。

步骤

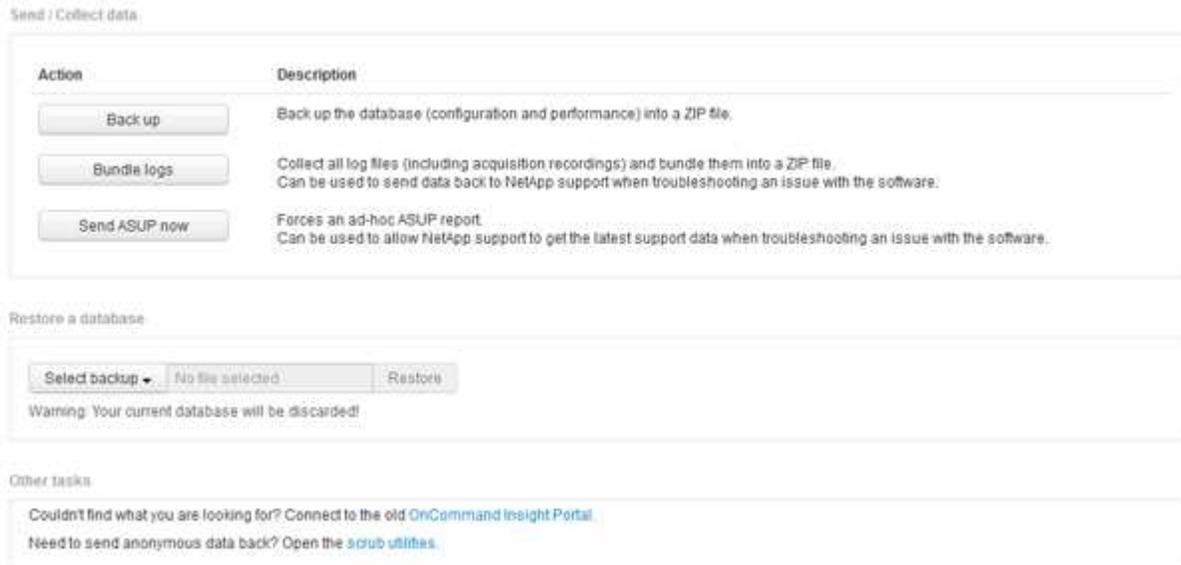
1. 在Insight工具栏上、单击*管理*。
2. 单击*故障排除*。
3. 在发送/收集数据部分中、单击*捆绑包日志*。
4. 单击*保存文件*。
5. 单击 * 确定 *。

将信息发送给NetApp支持部门

NetApp自动化支持(ASUP)工具会将故障排除信息直接发送给NetApp客户支持团队。您可以强制发送特殊报告。

步骤

1. 在Insight工具栏上、单击*管理*。
2. 单击*设置*。
3. 单击*备份/ASUP*选项卡。
4. 在发送/收集数据区域中、单击*立即发送ASUP *、将日志、记录和备份提交给NetApp支持部门。



擦洗数据以传输到支持部门

拥有安全环境的客户需要与NetApp客户服务进行通信、以便在不影响其数据库信息的情况下对出现的问题进行故障排除。通过OnCommand Insight 擦洗实用程序、您可以设置一个包含关键字和模式的综合词典、以便"清理"敏感数据并将擦洗的文件发送给客户支持。

步骤

1. 在Web UI中、单击*管理*并选择*故障排除*。
2. 在页面底部的其他任务区域中、单击*擦洗实用程序*链接。

擦除部分有几个：在词典中查找、擦除数据和构建词典、自定义关键字和正则表达式。

+ .. 在"*在词典中查找"*部分中、输入一个代码以显示其替换的值、或者输入一个值以查看替代该值的代码。注意：在执行查找之前、必须*构建*词典以标识要从支持数据中擦除的值。

1. 要添加您自己的关键字以从支持数据中擦除、请在*自定义关键字*部分中单击菜单：操作[添加自定义关键字]。输入关键字并单击*保存*。此关键字将添加到词典中。
2. 展开*模式(regex)*。单击*添加*以显示用于输入新模式的对话框。
3. 要使用正则表达式来标识要擦除的词或短语、请在*正则表达式*部分中输入一个或多个模式。单击菜单：操作[添加正则表达式]、在字段中输入模式名称和正则表达式、然后单击*保存*。此信息已添加到词典中。



模式必须包含在圆括号中、才能标识正则表达式捕获组。

4. 在"*构建词典"*部分中、单击*构建*以对OnCommand Insight 数据库中标识为敏感的所有词启动词典编译。

完成后、您会看到一个提示、告知您修订后的词典可用。Database问题描述 包含一条线、用于指示词典中的关键字数量。检查词典中的关键字是否准确。如果您发现问题并希望重建词典、请单击数据库块上的*重置*以从词典中删除从OnCommand Insight 数据库收集的所有关键字。如提示所述、不会删除任何其他关键字。返回到擦除实用程序、然后重新输入自定义关键字。

5. 创建擦除词典后、您可以使用它擦除日志、XML或其他文本文件以使数据匿名。
6. 要擦除日志、XML或其他文本文件、请在*擦除数据*部分中浏览找到该文件、然后单击*擦除文件*。

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。