



Azure NetApp Files文档

Azure NetApp Files

NetApp
November 06, 2025

目录

Azure NetApp Files文档	1
发行说明	2
什么是新的	2
2025年10月6日	2
2025年1月13日	2
2024年6月12日	2
2024年4月22日	2
2021年4月11日	2
2021年3月8日	3
2020年8月3日	3
2020年4月5日	3
开始使用	4
了解Azure NetApp Files	4
功能	4
NetApp Console	4
成本	4
支持的区域	5
获取帮助	5
相关链接	5
入门工作流程	5
设置 Microsoft Entra 应用程序	5
步骤 1: 创建应用程序	5
步骤 2: 将应用分配给角色	7
步骤 3: 将凭证添加到控制台	9
在NetApp Console中创建Azure NetApp Files系统	10
使用Azure NetApp Files	11
创建并挂载卷	11
创建卷	11
挂载卷	15
管理现有卷	16
编辑卷的大小和标签	16
更改卷的服务级别	16
管理 Snapshot 副本	17
删除卷	17
从NetApp Console中删除Azure NetApp Files	17
知识和支持	19
注册以获得支持	19
支持注册概述	19
注册NetApp Console以获取NetApp支持	19

关联 NSS 凭据以获得Cloud Volumes ONTAP支持	21
获取帮助	22
获取云提供商文件服务的支持	22
使用自助选项	22
向NetApp支持创建案例	23
管理您的支持案例	24
法律声明	26
版权	26
商标	26
专利	26
隐私政策	26
开源	26

Azure NetApp Files文档

发行说明

什么是新的

了解NetApp Console中Azure NetApp Files 的新增功能。

2025年10月6日

BlueXP现在是NetApp Console

BlueXP已重新命名并重新设计，以更好地反映其在管理数据基础设施中的作用。

NetApp Console提供企业级跨本地和云环境的存储和数据服务的集中管理，提供实时洞察、更快的工作流程和简化的管理。

有关更改的详细信息，请参阅 ["NetApp Console发行说明"](#)。

2025年1月13日

BlueXP现在支持网络功能

从BlueXP配置Azure NetApp Files中的卷时，您现在可以指示网络功能。这与本机Azure NetApp Files中提供的功能一致。

2024年6月12日

需要新的许可

现在需要以下权限才能从BlueXP管理Azure NetApp Files卷：

Microsoft.Network/virtualNetworks/子网/读取

读取虚拟网络子网需要此权限。

如果您当前正在从BlueXP管理Azure NetApp Files，则需要将此权限添加到与您之前创建的 Microsoft Entra 应用程序关联的自定义角色。

["了解如何设置 Microsoft Entra 应用程序并查看自定义角色权限"](#)。

2024年4月22日

不再支持卷模板

您无法再从模板创建卷。此操作与BlueXP修复服务相关，但该服务不再可用。

2021年4月11日

支持卷模板

新的应用程序模板服务使您能够为Azure NetApp Files设置卷模板。模板应该使您的工作更轻松，因为某些卷参数已经在模板中定义，例如容量池、大小、协议、卷应驻留的 VNet 和子网等等。当一个参数已经预先定义时，您可以直接跳到下一个音量参数。

2021年3月8日

动态改变服务级别

您现在可以动态更改卷的服务级别以满足工作负载需求并优化成本。卷被移动到另一个容量池，但对卷没有影响。

["了解如何更改卷的服务级别"](#)。

2020年8月3日

Azure NetApp Files设置和管理

直接从 Cloud Manager 设置和管理Azure NetApp Files。创建Azure NetApp Files系统后，可以完成以下任务：

- 创建 NFS 和 SMB 卷。
- 管理容量池和卷快照

Cloud Manager 使您能够创建、删除和恢复卷快照。您还可以创建新的容量池并指定其服务级别。

- 通过更改卷的大小和管理标签来编辑卷。

直接从 Cloud Manager 创建和管理Azure NetApp Files的能力取代了以前的数据迁移功能。

2020年4月5日

数据迁移到Azure NetApp Files

您现在可以直接从 Cloud Manager 将 NFS 或 SMB 数据迁移到Azure NetApp Files 。数据同步由BlueXP copy and sync提供支持。

开始使用

了解Azure NetApp Files

Azure NetApp Files使企业能够在 Azure 中迁移和运行其性能密集型和延迟敏感的核心业务关键型应用程序，而无需为云进行重构。

功能

- 对多种协议的支持使得 Linux 和 Windows 应用程序的“提升和转移”能够在 Azure 中无缝运行。
- 多个性能层级可以与工作负载性能要求紧密结合。
- 包括 SAP HANA、GDPR 和 HIPAA 在内的领先认证使得最苛刻的工作负载能够迁移到 Azure。

NetApp Console中的其他功能

- 直接从NetApp Console将 NFS 或 SMB 数据迁移到Azure NetApp Files。数据迁移由NetApp Copy and Sync提供支持。

["了解有关复制和同步的更多信息"](#)

- 使用人工智能 (AI) 驱动的技术， NetApp Data Classification可以帮助您了解数据上下文并识别驻留在Azure NetApp Files帐户中的敏感数据。

["了解有关数据分类的更多信息"](#)

NetApp Console

可以通过NetApp Console访问Azure NetApp Files 。

NetApp Console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 Console，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 Console"](#)。

成本

["查看Azure NetApp Files定价"](#)

订阅和计费由Azure NetApp Files服务维护，而不是由控制台维护。

支持的区域

["查看受支持的 Azure 区域"](#)

获取帮助

对于与 Azure NetApp Files 相关的技术支持问题，请使用 Azure 门户向 Microsoft 提交支持请求。选择关联的 Microsoft 订阅，然后选择“存储”下的“Azure NetApp Files”服务名称。提供创建 Microsoft 支持请求所需的其余信息。

相关链接

- ["NetApp Console 网站： Azure NetApp Files"](#)
- ["Azure NetApp Files 文档"](#)
- ["复制和同步文档"](#)

入门工作流程

通过设置 Microsoft Entra 应用程序和创建系统开始使用 Azure NetApp Files 。

1

"设置 Microsoft Entra 应用程序"

从 Azure 向 Microsoft Entra 应用程序授予权限并复制应用程序（客户端）ID、目录（租户）ID 和客户端机密的价值。

2

"创建 Azure NetApp Files 系统"

从 NetApp Console 中的“系统”页面中，选择“添加系统”>“Microsoft Azure”>“Azure NetApp Files”，然后提供有关 Active Directory 应用程序的详细信息。

设置 Microsoft Entra 应用程序

NetApp Console 需要权限来设置和管理 Azure NetApp Files。您可以通过创建和设置 Microsoft Entra 应用程序并获取控制台所需的 Azure 凭据来向 Azure 帐户授予所需的权限。

步骤 1：创建应用程序

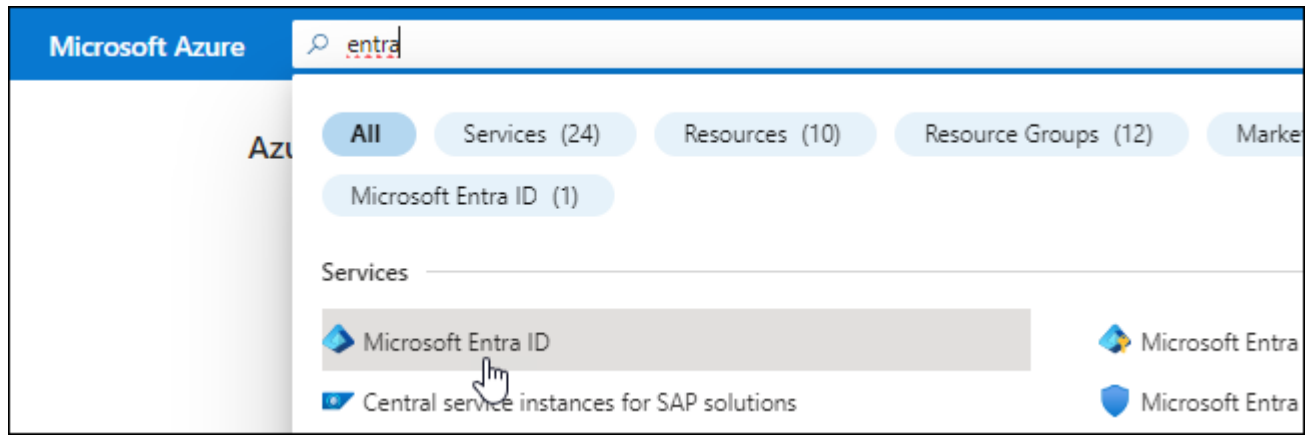
创建控制台可用于基于角色的访问控制的 Microsoft Entra 应用程序和服务主体。

开始之前

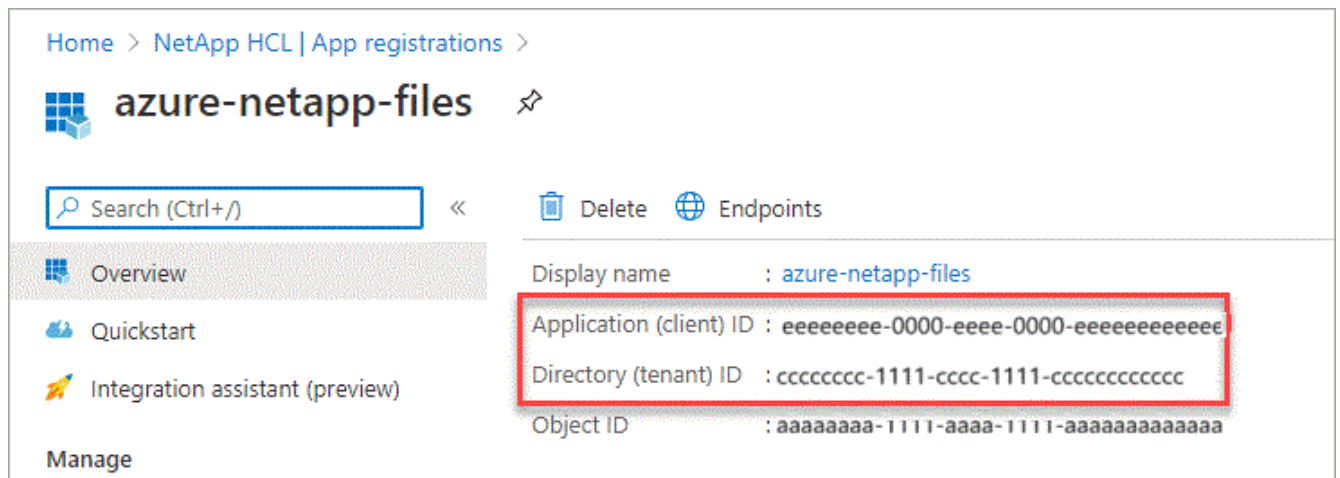
您必须在 Azure 中拥有正确的权限才能创建 Active Directory 应用程序并将该应用程序分配给角色。有关详细信息，请参阅 ["Microsoft Azure 文档：所需权限"](#)。

步骤

1. 从 Azure 门户打开 **Microsoft Entra ID** 服务。



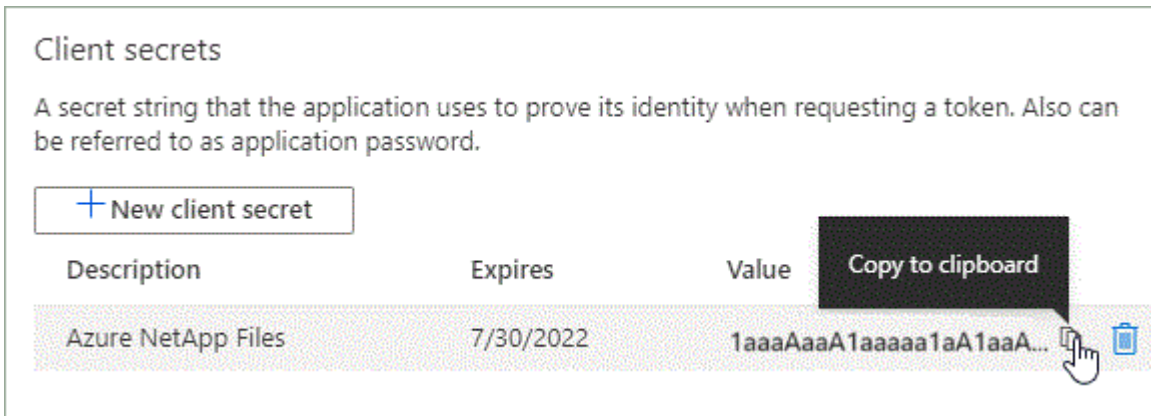
2. 在菜单中，选择*应用程序注册*。
3. 创建应用程序：
 - a. 选择*新注册*。
 - b. 指定有关应用程序的详细信息：
 - 名称：输入应用程序的名称。
 - 帐户类型：选择帐户类型（任何类型都可以与控制台一起使用）。
 - 重定向 **URI**：您可以将其留空。
 - c. 选择*注册*。
4. 复制*应用程序（客户端）ID*和*目录（租户）ID*。



在控制台中创建Azure NetApp Files系统时，您需要提供应用程序（客户端）ID 和应用程序的目录（租户）ID。控制台使用 ID 以编程方式登录。

5. 为应用程序创建客户端密钥，以便控制台可以使用它来通过 Microsoft Entra ID 进行身份验证：

- a. 选择*证书和机密>新客户端机密*。
- b. 提供秘密的描述和持续时间。
- c. 选择“添加”。
- d. 复制客户端机密的值。



结果

您的 AD 应用程序现已设置完毕，您应该已经复制了应用程序（客户端）ID、目录（租户）ID 和客户端密钥的值。添加 Azure NetApp Files 系统时，需要在控制台中输入此信息。

步骤 2：将应用分配给角色

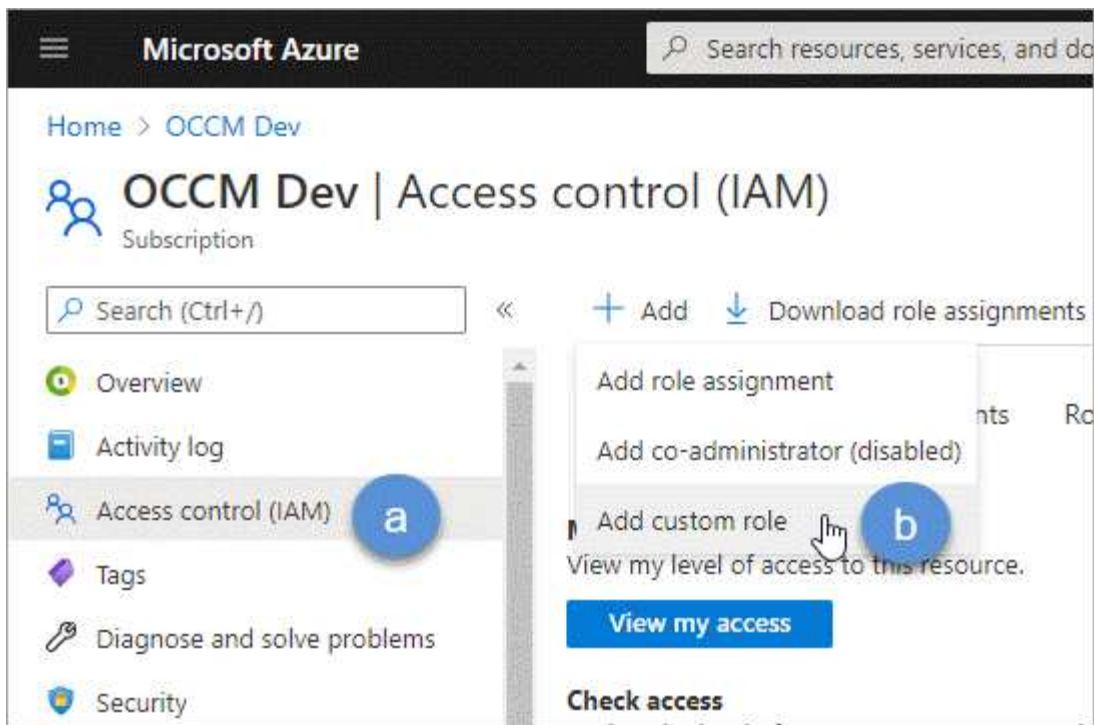
您必须将服务主体绑定到您的 Azure 订阅并为其分配具有所需权限的自定义角色。

步骤

1. ["在 Azure 中创建自定义角色"](#)。

以下步骤介绍如何从 Azure 门户创建角色。

- a. 打开订阅并选择*访问控制（IAM）*。
- b. 选择*添加 > 添加自定义角色*。

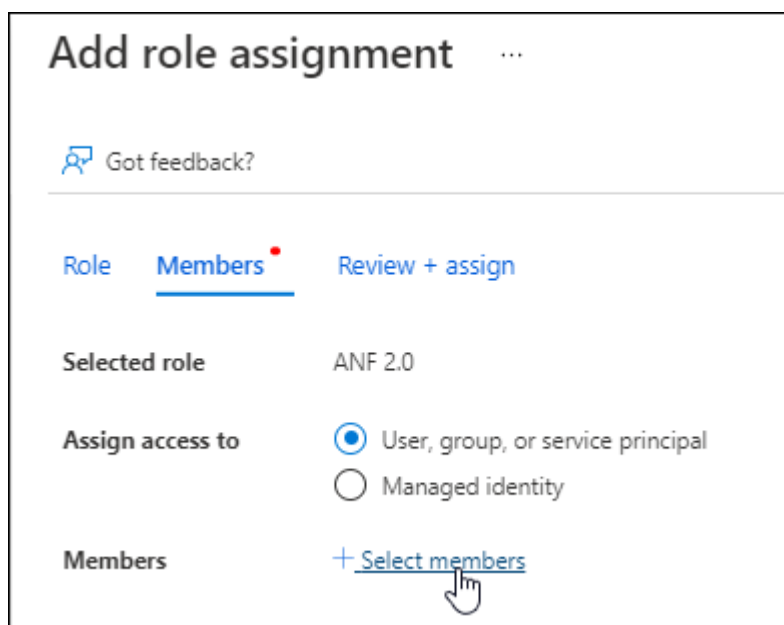


- c. 在“基础”选项卡中，输入角色的名称和描述。
- d. 选择 **JSON**，然后选择出现在 JSON 格式右上角的 编辑。
- e. 在 `_actions_` 下添加以下权限：

```
"actions": [  
  "Microsoft.NetApp/*",  
  "Microsoft.Resources/resources/read",  
  "Microsoft.Resources/subscriptions/resourceGroups/read",  
  
  "Microsoft.Resources/subscriptions/resourcegroups/resources/read",  
  "Microsoft.Resources/subscriptions/resourceGroups/write",  
  "Microsoft.Network/virtualNetworks/read",  
  "Microsoft.Network/virtualNetworks/subnets/read",  
  "Microsoft.Insights/Metrics/Read"  
],
```

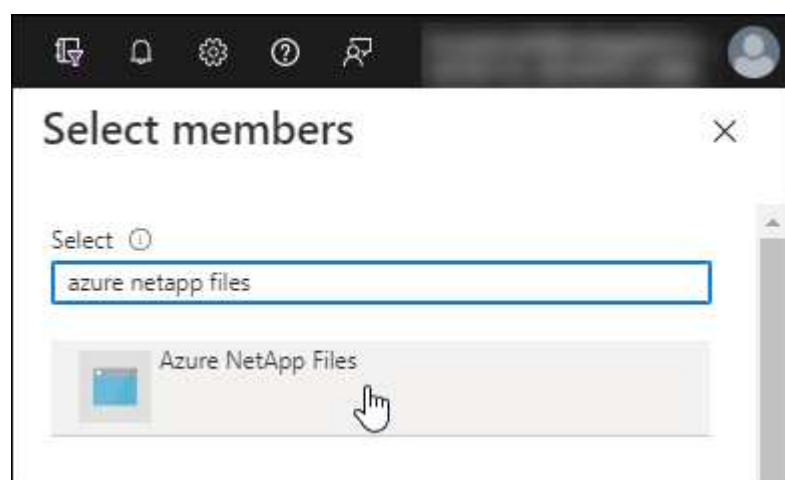
- f. 选择*保存* > 下一步，然后选择*创建*。
2. 将应用程序分配给您刚刚创建的角色：
- a. 从 Azure 门户打开“订阅”。
 - b. 选择订阅。
 - c. 选择“访问控制 (IAM)”>“添加”>“添加角色分配”。
 - d. 在“角色”选项卡中，选择您创建的自定义角色，然后单击“下一步”。
 - e. 在“成员”选项卡中，完成以下步骤：

- 保持选中“用户、组或服务主体”。
- 选择*选择成员*。



- 搜索应用程序的名称。

以下是一个例子：



- 选择应用程序然后*选择*。
- 选择“下一步”。
 - a. 选择*审阅+分配*。

控制台的服务主体现在具有该订阅所需的 Azure 权限。

步骤 3：将凭证添加到控制台

创建 Azure NetApp Files 系统时，系统会提示您选择与服务主体关联的凭据。您需要在创建系统之前将这些凭据添加到控制台。

步骤

1. 在控制台的左侧导航中，选择管理>凭据。
2. 选择“添加凭据”并按照向导中的步骤操作。
 - a. 凭证位置：选择 **Microsoft Azure > NetApp Console**。
 - b. 定义凭据：输入有关授予所需权限的 Microsoft Entra 服务主体的信息：
 - 客户端密钥
 - 应用程序（客户端）ID
 - 目录（租户）ID

你应该在以下情况下获取此信息：[创建了 AD 应用程序](#)。

- c. 审核：确认有关新凭证的详细信息，然后选择*添加*。

在NetApp Console中创建Azure NetApp Files系统

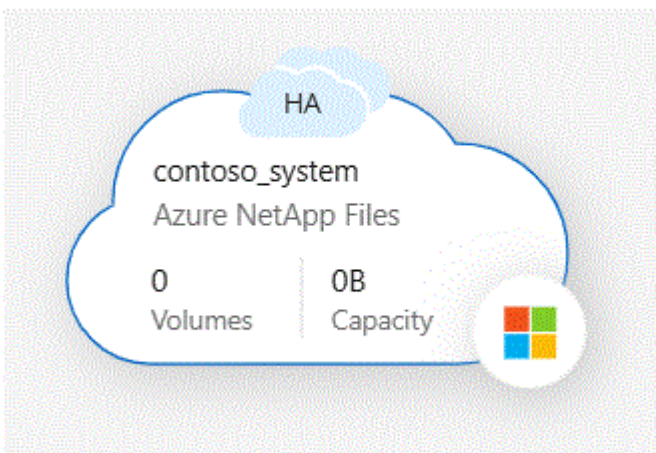
设置 Microsoft Entra 应用程序并将凭据添加到NetApp Console后，创建Azure NetApp Files系统，以便可以开始创建所需的卷。

步骤

1. 在系统页面中，选择*添加系统*。
2. 选择“Microsoft Azure”。
3. 在“Azure NetApp Files”旁边，选择“发现”。
4. 在“详细信息”页面上，输入系统名称并选择您之前设置的凭据。
5. 选择*继续*。

结果

您现在拥有一个Azure NetApp Files系统。



下一步是什么？

["开始创建和管理卷"](#)。

使用Azure NetApp Files

创建并挂载卷

设置系统后，您可以创建Azure NetApp Files帐户、容量池和卷。

创建卷

您可以在新的或现有的Azure NetApp Files帐户中创建 NFS 或 SMB 卷。

开始之前

- 如果要使用 SMB，则必须设置 DNS 和 Active Directory。
- 当计划创建 SMB 卷时，您必须有一个可以连接的 Windows Active Directory 服务器。您将在创建卷时输入此信息。

步骤

1. 打开Azure NetApp Files系统。
2. 选择“添加新卷”。
3. 在每个页面上提供所需的信息：
 - * Azure NetApp Files帐户*：选择现有的Azure NetApp Files帐户或创建新帐户。创建新帐户时，还必须选择资源组。您可以使用现有的资源组或创建一个新的资源组。

1 Account

2 Capacity Pool

3 Details & tags

4 Protocol

5 Snapshot Copy

Azure NetApp Files Account

Choose an Azure NetApp Files account:

☐ Select existing account

☒ Create new account

Account Name

Resource Group

☒ Create new ☐ Use existing

Azure Subscription

- Select subscription -

Resource Group Name

Create

Location

- Select location -

Continue

◦ 容量池：选择现有的容量池或创建新的容量池。

如果创建新的容量池，请指定大小和 "服务水平"。

容量池的最小大小为 1 TB。

✓ Account

2 Capacity Pool

3 Details & tags

4 Protocol

5 Snapshot Copy

Capacity Pool

Choose a capacity pool: ☐ Select existing capacity pool ☒ Create new capacity pool

Capacity Pool Name

Size (TiB) ⓘ

Service Level

Standard

▼

Continue

- ° 详细信息和标签：输入卷名称和大小、卷所在的 VNet 和子网，并可选择为卷指定标签。选择*标准*或*基本*网络。标准 支持虚拟网络 (VNet) 功能，而 基本 减少了 IP 限制并且没有针对卷的额外 VNet 功能。有关更多信息，请参阅[配置网络要素](#)。

Details & Tags

Details

Volume Name:

Size (GiB) ⁱ:

VNet:

Subnet:

Networking: ☐ Basic ☒ Standard

Tags (Optional)

Tag Key	Tag Value

[+ Add More Tags](#)

[Continue](#)

° 协议：选择 NFS 或 SMB 协议并输入所需信息。

如果选择 NFS，则必须输入 卷路径、选择 **NFS** 版本 并设置 导出策略。

Protocol

Select the volume's protocol: ☒ NFS Protocol ☐ SMB Protocol

Protocol

Volume Path ⁱ:

Select NFS Version:

☒ NFSv3 ☐ NFSv4.1

Export Policy

Allowed Client & Access ⁱ

☐ Read & Write ☒ Read Only

[+ Add Export Policy Rule \(Up to 5\)](#)

[Continue](#)

如果选择 SMB，则必须输入卷路径，然后使用**DNS** 主 IP 地址和 Active Directory 配置详细信息配置 SMB 连接。

Protocol

Select the volume's protocol: ☐ NFS Protocol ☒ SMB Protocol

↑ SMB Connectivity Setup

DNS Primary IP Address	User Name
127.0.0.1	administrator
Active Directory Domain to Join	Password
yourdomain.com up to 107 characters	
SMB Server NetBIOS Name	Organizational Unit
	CN=Computers

Continue

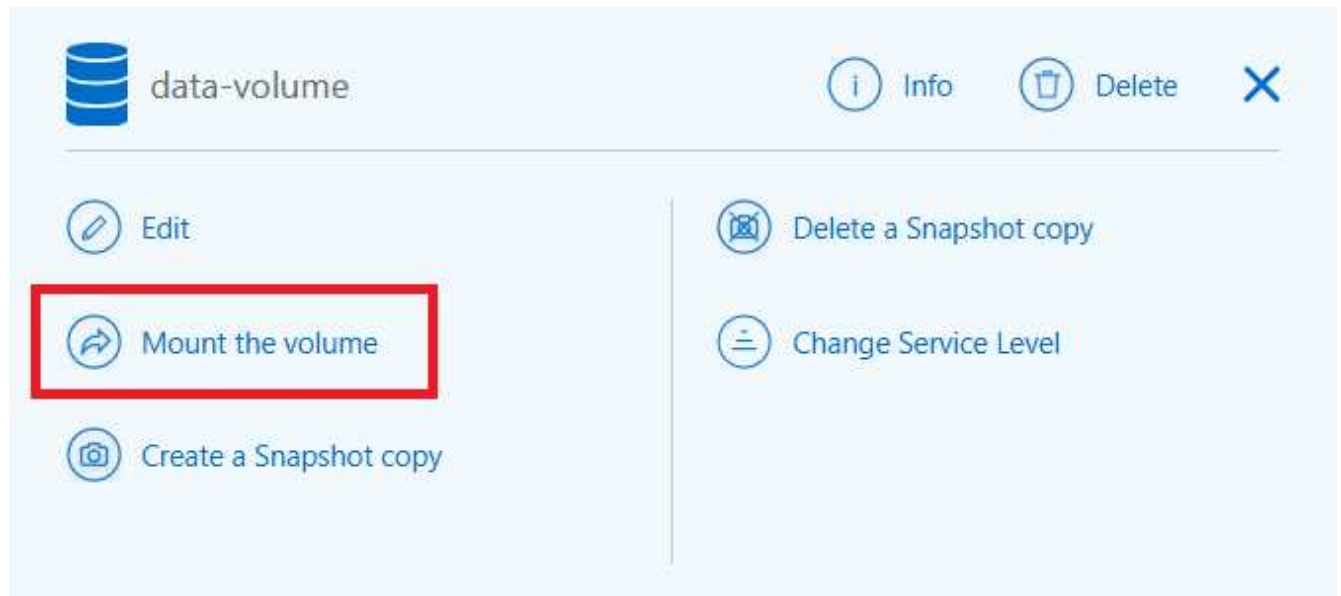
4. 如果您希望基于现有卷的快照创建此卷，请从快照名称下拉列表中选择快照。
5. 选择*添加卷*。
6. 创建卷后，您应该继续[挂载云卷](#)。

挂载卷

从NetApp Console中访问安装说明，以便您可以将卷安装到主机。

步骤

1. 在NetApp Console中，打开Azure NetApp Files系统。
2. 将光标移到音量上，然后选择三个点 `...` 音量状态旁边。
3. 选择安装卷。



4. 按照说明安装该卷。

管理现有卷

您可以根据存储需求的变化来管理现有卷。您可以编辑卷、更改卷的服务级别、管理 Snapshot 副本以及删除卷。

编辑卷的大小和标签

创建卷后，您可以随时修改其大小和标签。

步骤

1. 打开系统。
2. 将鼠标悬停在卷上并选择*编辑*。
3. 根据需要修改尺寸和标签。
4. 选择*应用*。

更改卷的服务级别

创建卷后，只要目标容量池已经存在，您就可以随时更改服务级别。

步骤

1. 打开系统。
2. 将鼠标悬停在卷上并选择*更改服务级别*。
3. 选择提供所需服务级别的容量池。
4. 选择*更改*。

结果

卷被移动到另一个容量池，但对卷没有影响。

管理 Snapshot 副本

快照副本提供了卷的时间点副本。创建 Snapshot 副本、将数据还原到新卷以及删除 Snapshot 副本。

步骤

1. 打开系统。
2. 将鼠标悬停在卷上并选择可用选项之一来管理 Snapshot 副本：
 - 创建 Snapshot 副本
 - 将卷恢复为快照
 - 删除 **Snapshot** 副本
3. 按照提示完成所选的操作。

删除卷

删除不再需要的卷。

步骤

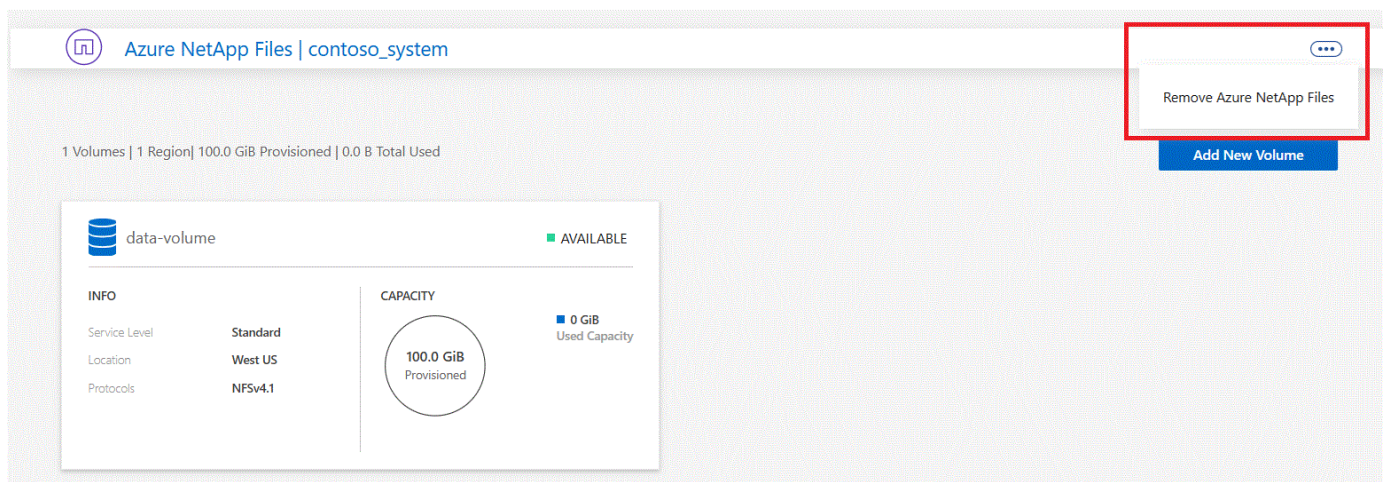
1. 打开系统。
2. 将鼠标悬停在卷上，然后选择*删除*。
3. 确认您要删除该卷。

从NetApp Console中删除Azure NetApp Files

您可以从NetApp Console中删除Azure NetApp Files系统。删除Azure NetApp Files系统不会删除你的Azure NetApp Files帐户、容量池或卷。您可以随时将Azure NetApp Files添加回控制台。

步骤

1. 打开Azure NetApp Files系统。
2. 在页面右上角，选择三个点 `...` 然后*删除Azure NetApp Files*。



1. 在弹出的对话框中，选择*删除*以确认您要删除该系统。

知识和支持

注册以获得支持

需要进行支持注册才能获得针对NetApp Console及其存储解决方案和数据服务的技术支持。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NetApp Console帐户序列号（您的 20 位 960xxxxxxxx 序列号位于控制台中的“支持资源”页面上）。
- 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 909201xxxxxxxx 序列号）。

这些序列号通常称为_PAYGO 序列号_，由NetApp Console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。通过将NetApp支持站点 (NSS) 帐户添加到控制台即可完成注册，如下所述。

注册NetApp Console以获取NetApp支持

要注册支持并激活支持权利，您的NetApp Console帐户中的一名用户必须将NetApp支持站点帐户与其控制台登录名关联。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，则只需通过控制台注册即可获得支持。

步骤

1. 选择“管理”>“凭证”。
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*页面应显示您的控制台帐户已注册以获得支持。

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

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 帐户并将其与您的控制台登录关联。

步骤

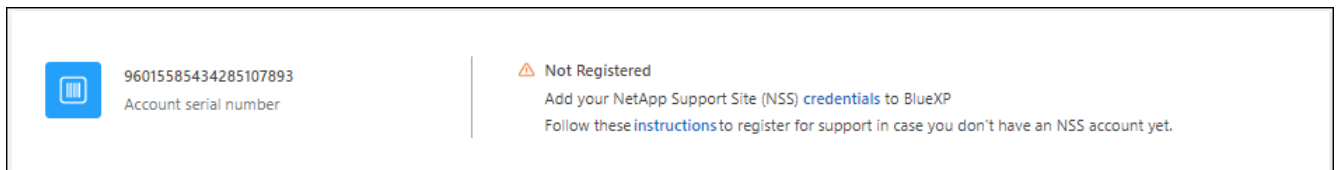
1. 通过完成以下操作创建NetApp支持站点帐户 "[NetApp支持站点用户注册表](#)"
 - a. 请务必选择适当的用户级别，通常为* NetApp客户/最终用户*。
 - b. 请务必复制上面用于序列号字段的控制台帐户序列号（960xxxx）。这将加快账户处理速度。
2. 完成以下步骤，将您的新 NSS 帐户与您的控制台登录名关联[拥有 NSS 帐户的现有客户](#)。

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。



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控制台登录关联[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控制台帐户关联，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对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，以便控制台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

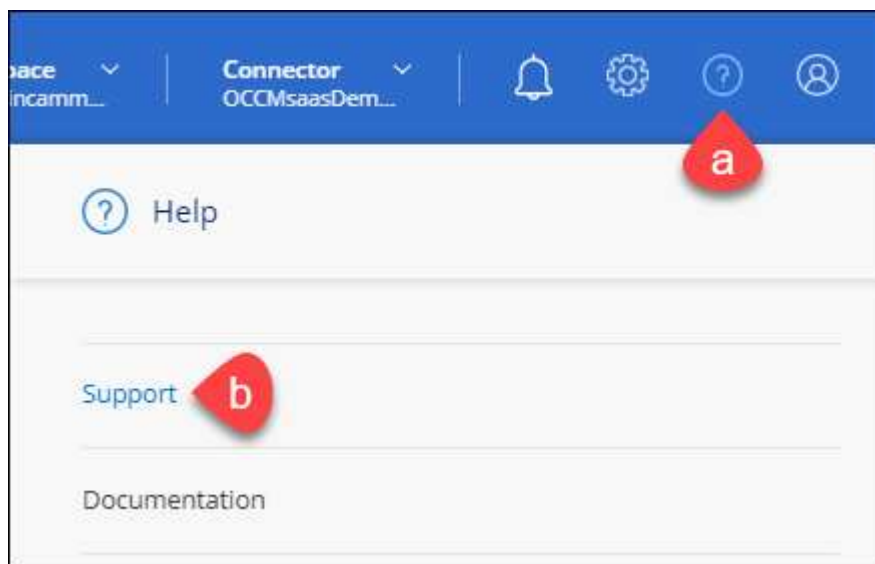
将 NSS 凭据与您的NetApp Console帐户关联与将 NSS 帐户与控制台用户登录关联不同。

这些 NSS 凭证与您的特定控制台帐户 ID 相关联。属于控制台组织的用户可以从*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。

这些操作使控制台能够使用您的 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NetApp Console及其云服务提供支持。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，请参阅该产品的文档。

- ["适用于ONTAP 的Amazon FSx"](#)
- ["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NetApp Console文档。

- ["知识库"](#)

搜索NetApp知识库以查找有助于解决问题的文章。

- ["社区"](#)

加入NetApp Console社区，关注正在进行的讨论或创建新的讨论。

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控制台登录关联。 ["了解如何管理与控制台登录相关的凭据"](#)。
- 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NetApp Console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，* NetApp Console* 特定于控制台内的工作流或功能的技术支持问题。
 - 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。

系统列表位于控制台组织范围内，并且您在顶部横幅中选择了控制台代理。

- 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)

No files selected

 Upload 

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NetApp Console帐户序列号的记录公司不同（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：

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

管理您的支持案例

您可以直接从控制台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。

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 NetApp Console 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 帐户添加到控制台。

案例管理*页面显示与您的控制台用户帐户关联的 **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  然后选择您想要显示的列。
4. 通过选择管理现有案例  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 Console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。