



## 知识和支持 EDA workloads

NetApp  
February 02, 2026

# 目录

知识和支持 . . . . .	1
注册即可获得NetApp Workload Factory for EDA 的支持 . . . . .	1
支持注册概述 . . . . .	1
注册您的帐户以获得NetApp支持 . . . . .	1
获取有关 Workload Factory for EDA 的帮助 . . . . .	3
获取对ONTAP的 FSx 支持 . . . . .	3
使用自助选项 . . . . .	3
向NetApp支持创建案例 . . . . .	3
管理您的支持案例 (预览) . . . . .	5

# 知识和支持

## 注册即可获得NetApp Workload Factory for EDA 的支持

在向NetApp技术支持开具支持案例之前，您需要将NetApp支持站点帐户添加到 Workload Factory，然后注册以获得支持。

需要注册支持才能获得针对NetApp Workload Factory及其存储解决方案和服务的技术支持。您必须通过NetApp Console注册才能获得支持，NetApp 控制台是一个独立于 Workload Factory 的基于 Web 的控制台。

注册支持服务并不会自动启用NetApp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 Workload Factory 文档中的“获取帮助”部分。

["适用于ONTAP 的Amazon FSx"](#)

### 支持注册概述

注册您的帐户 ID 支持订阅（您的 20 位 960xxxxxxxxx 序列号位于NetApp Console的“支持资源”页面上）将作为您的唯一支持订阅 ID。每个NetApp账户级别的支持订阅都必须注册。

注册后即可使用诸如提交支持工单和自动生成案例等功能。注册是通过向NetApp Console添加NetApp支持站点 (NSS) 帐户来完成的，如下所述。

### 注册您的帐户以获得NetApp支持

要注册支持并激活支持权限，您帐户中的一个用户必须将NetApp支持站点帐户与其NetApp Console登录关联。您注册NetApp支持的方式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，您只需通过NetApp Console注册即可获得支持。

#### 步骤

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，选择“帮助 > 支持”。

选择此选项将在新的浏览器标签页中打开NetApp Console并加载支持仪表板。

2. 从NetApp Console菜单中，选择“管理”，然后选择“凭据”。
3. 选择\*用户凭证\*。
4. 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。
5. 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”页面应该显示您的帐户已注册以获得支持。



96011112222244445555

Account Serial Number



Registered for Support

Support Registration

请注意，如果其他NetApp Console用户尚未将NetApp支持站点帐户与其NetApp Console登录关联，则他们将看不到此相同的注册状态。但这并不意味着您的NetApp帐户未注册以获得支持。只要账户中有一个用户按照这些步骤操作过，那么你的账户就注册成功了。

## 现有客户但没有 NSS 帐户

如果您是NetApp 的现有客户，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NetApp Console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. 请务必复制上面使用的NetApp帐户序列号 (960xxxx) 到序列号字段中。这将加快账户处理速度。
2. 按照以下步骤将您的新 NSS 帐户与您的NetApp Console登录信息关联。 [拥有 NSS 帐户的现有客户](#)。

## NetApp全新产品

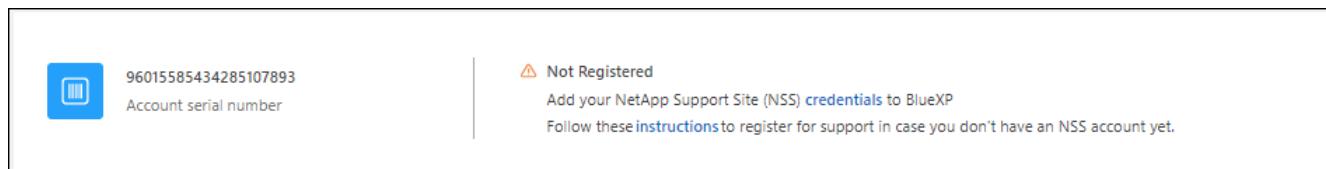
如果您是NetApp新用户并且没有 NSS 帐户，请按照以下步骤操作。

### 步骤

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，选择“帮助 > 支持”。

选择此选项将在新的浏览器标签页中打开NetApp Console并加载支持仪表板。

2. 请在支持资源页面查找您的帐户 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)。这将加快账户处理速度。

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。

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

## 获取有关 Workload Factory for EDA 的帮助

NetApp以多种方式为 Workload Factory 及其云服务提供支持。我们提供全天候 (24x7) 的丰富免费自助支持选项, 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系统提供的远程技术支持。

### 获取对ONTAP的 FSx 支持

有关 FSx for ONTAP、其基础架构或使用该服务的任何解决方案的技术支持, 请参阅该产品的 Workload Factory 文档中的“获取帮助”部分。

#### ["适用于ONTAP 的Amazon FSx"](#)

要获得有关 Workload Factory 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 Workload Factory 文档。

- ["知识库"](#)

搜索 Workload Factory 知识库, 查找有助于解决问题的文章。

- ["社区"](#)

加入 Workload Factory 社区, 即可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, 您必须先注册获得支持, 并将您的NetApp支持站点凭据与您的 Workload Factory 登录信息关联起来。 ["了解如何注册以获得支持"。](#)

#### 步骤

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角, 选择“帮助 > 支持”。

选择此选项将在新的浏览器标签页中打开NetApp Console并加载支持仪表板。

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 工作负载工厂。

- 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。

The screenshot shows a web-based form for creating a support case. The form is titled 'ntapitdemo' and 'NetApp Support Site Account'. It includes fields for 'Service' (with a 'Select' dropdown), 'Working Environment' (with a 'Select' dropdown), 'Case Priority' (set to 'Low - General guidance'), 'Issue Description' (a large text area with placeholder text), 'Additional Email Addresses (Optional)' (a text input field with placeholder 'Type here'), and 'Attachment (Optional)' (a section with a 'Upload' button, a 'No files selected' message, and a trash bin icon).

ntapitdemo

NetApp Support Site Account

Service

Working Environment

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

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是同一公司（例如：960xxxx）或系统序列号。您可以通过以下方式寻求帮助：

- 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NetApp Console查看和管理正在进行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 Workload Factory 控制台的右上角，选择“帮助 > 支持”。

选择此选项将打开NetApp Console的新浏览器标签页并加载支持仪表板。

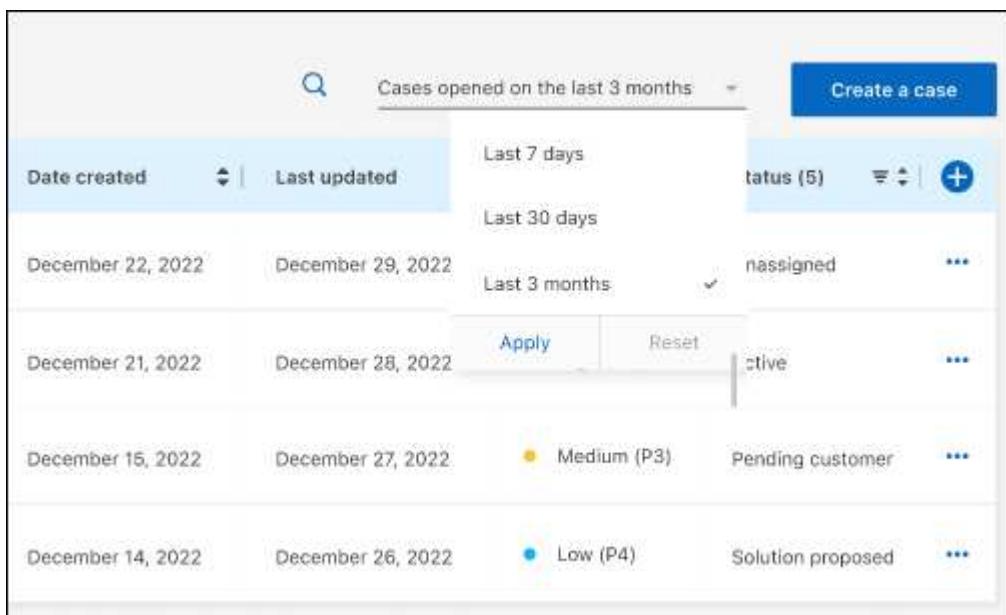
2. 选择“案例管理”，如果出现提示，请将您的 NSS 帐户添加到NetApp Console。

“案例管理”页面显示与您的NetApp Console用户帐户关联的 NSS 帐户相关的未结案例。这与\*NSS 管理\*页面顶部显示的 NSS 帐户相同。

- 3.（可选）修改表中显示的信息：

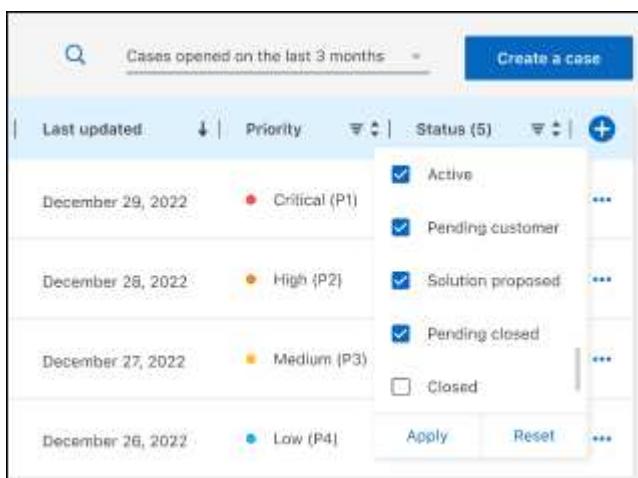
- 在“组织的案例”下，选择“查看”以查看与您的公司相关的所有案例。

- 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。



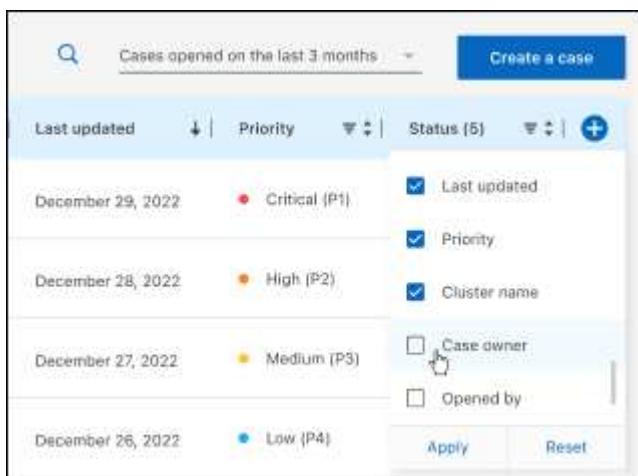
The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Date created" and "Last updated". The "Date created" dropdown shows "December 22, 2022" and the "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022". To the right of these dropdowns are buttons for "Last 7 days", "Last 30 days", and "Last 3 months". Further right is a "Status (5)" dropdown with "Unassigned" selected. At the top right is a "Create a case" button. Below the status dropdown are two more dropdowns: "Priority" (set to "Active") and "Status" (set to "Pending customer"). At the bottom are "Apply", "Reset", and "More" buttons.

- 过滤列的内容。



The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Last updated" and "Priority". The "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022" and the "Priority" dropdown shows "Critical (P1)". To the right of these dropdowns are buttons for "Status (5)" and a blue "+" button. A dropdown menu for "Status (5)" is open, showing "Active" (checked), "Pending customer" (checked), "Solution proposed", "Pending closed", and "Closed". At the bottom are "Apply", "Reset", and "More" buttons.

- 通过选择  然后选择您想要显示的列。



The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Last updated" and "Priority". The "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022" and the "Priority" dropdown shows "Critical (P1)". To the right of these dropdowns are buttons for "Status (5)" and a blue "+" button. A dropdown menu for "Status (5)" is open, showing "Last updated", "Priority", "Cluster name", "Case owner", and "Opened by". At the bottom are "Apply", "Reset", and "More" buttons.

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\*。

Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Open	<ul style="list-style-type: none"><li>View case</li><li>Update case notes</li></ul>
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

## 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。