



知识和支持 GenAI

NetApp
October 06, 2025

目录

知识和支持	1
注册以获取NetApp Workload Factory for GenAI 的支持	1
支持注册概述	1
注册您的帐户以获得NetApp支持	1
GenAI故障排除	3
常见问题和解决方案	3
获取有关NetApp Workload Factory for GenAI 的帮助	7
获取FSx for ONTAP支持	7
使用自助支持选项	7
向NetApp支持部门创建案例	7
管理支持案例(预览)	10

知识和支持

注册以获取NetApp Workload Factory for GenAI 的支持

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。您必须注册NetApp Console 的支持，它是独立于 Workload Factory 的基于 Web 的控制台。

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 Workload Factory 文档中的“获取帮助”。

["适用于 ONTAP 的 Amazon FSX"](#)

支持注册概述

注册您的帐户 ID 支持订阅（位于NetApp控制台中的“支持资源”页面上的 20 位 960xxxxxxxxx 序列号）作为您的单一支持订阅 ID。每个NetApp帐户级支持订阅都必须注册。

注册后即可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NetApp控制台即可完成注册，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利，您帐户中的一名用户必须将NetApp支持站点帐户与其NetApp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。

具有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NetApp控制台注册即可获得支持。

步骤

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，选择 帮助 > 支持。
选择此选项将在新浏览器选项卡中打开NetApp控制台并加载支持仪表板。
2. 从NetApp控制台菜单中，选择 管理，然后选择 凭据。
3. 选择*用户凭据*。
4. 选择*添加NSS凭证*，然后按照NetApp 支持站点(NSS)鉴定提示进行操作。
5. 要确认注册过程是否成功，请选择帮助图标，然后选择*Support*。

“资源”页面应显示您的帐户已注册支持。



请注意，如果其他NetApp控制台用户尚未将NetApp支持站点帐户与其NetApp控制台登录名关联，则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NetApp帐户未注册支持。只要账户中有一位用户遵循了这些步骤，那么您的账户就注册成功了。

现有客户、但无NSS帐户

如果您是现有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NetApp控制台登录关联。

步骤

1. 完成以创建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NetApp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NetApp控制台登录关联[具有NSS帐户的现有客户](#)。

NetApp的新品牌

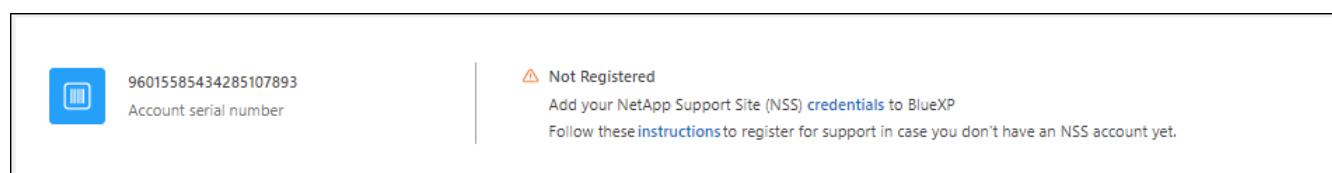
如果您是NetApp的新客户、并且没有NSS帐户、请按照以下每个步骤进行操作。

步骤

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

选择此选项将在新浏览器选项卡中打开NetApp控制台并加载支持仪表板。

2. 从支持资源页面中找到您的帐户ID序列号。



3. 导航到 ["NetApp的支持注册站点"](#) 并选择*我不是NetApp的注册客户*。
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. 复制上述第2步中的帐户序列号、完成安全检查、然后确认您已阅读NetApp的全球数据隐私政策。

系统会立即向提供的邮箱发送一封电子邮件、以完成此安全事务。如果验证电子邮件未在几分钟内收到、请务必检查您的垃圾邮件文件夹。

7. 在电子邮件中确认操作。

确认将向NetApp提交您的请求、并建议您创建NetApp 支持站点 帐户。

8. 完成以创建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)。这样可以加快帐户处理速度。

完成后

在此过程中、NetApp应与您联系。这是针对新用户的一次性入职练习。

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

GenAI故障排除

了解如何解决您可能遇到的一些常见问题。

常见问题和解决方案

如果您遇到上述问题之一、可以使用"解决方法"列中的步骤尝试解决该问题。

区域	问题描述	发生原因	临时解决策
部署	由于卷已存在、部署失败。	NetApp Workload Factory for GenAI 需要在部署过程中创建一个新卷，但使用您指定的名称的卷已经存在。	指定要用于新卷的唯一名称、然后重新尝试部署。
部署	部署失败，因为NetApp Workload Factory for GenAI 无法挂载该卷。	FSx for NetApp ONTAP所需的一个或多个入站端口已关闭或筛选。	打开以下入站端口：

| 协议 | 端口 | 目的

| 所有 ICMP | 全部 | Ping 实例

| HTTPS | 443 | 从Connector访问fsxadmin管理LIF、以便向FSX发送API调用

| SSH | 22 | SSH 访问集群管理 LIF 或节点管理 LIF 的 IP 地址

| TCP | 111 | 远程过程调用 NFS

| TCP | 139 | 用于 CIFS 的 NetBIOS 服务会话

| TCP | 161-162 | 简单网络管理协议

| TCP | 445 | Microsoft SMB/CIFS over TCP （通过 TCP ）和 NetBIOS 成帧

| TCP | 635 | NFS 挂载

| TCP | 749 | Kerberos

| TCP | 2049 | NFS 服务器守护进程

| TCP | 3260 | 通过 iSCSI 数据 LIF 进行 iSCSI 访问

| TCP | 4045 | NFS 锁定守护进程

| TCP | 4046 | NFS 的网络状态监视器
| TCP | 10000 | 使用 NDMP 备份
| TCP | 11104 | 管理 SnapMirror 的集群间通信会话
| TCP | 11105 | 使用集群间 LIF 进行 SnapMirror 数据传输
| UDP | 111 | 远程过程调用 NFS
| UDP | 161-162 | 简单网络管理协议
| UDP | 635 | NFS 挂载
| UDP | 2049 | NFS 服务器守护进程
| UDP | 4045 | NFS 锁定守护进程
| UDP | 4046 | NFS 的网络状态监视器
| UDP | 4049 | NFS Rquotad 协议

维护	AI引擎启动失败，您在*Knowledge Bases*页面上看到错误"AI引擎实例错误"。	AI引擎实例已损坏或不存在。	选择*重建*按钮。 NetApp Workload Factory for GenAI 重建基础架构并显示重建进度。完成后，您的知识库将重新连接到重建的基础设施，并显示知识库列表。
维护	AI引擎启动失败，您在*Knowledge Bases*页面上看到错误"The GenAI Engine Instance is Stop"(GenAI引擎实例已停止)。	AI引擎实例未运行。	使用AWS管理控制台或AWS命令行界面启动AI引擎实例。

维护	AI引擎启动失败，您在*Knowledge Bases*页面上看到错误"The GenAI引擎server is not starting"(GenAI引擎服务器未响应)。	AI引擎实例未响应。	请使用以下恢复步骤： 步骤 1. 修改GenAI引擎实例安全组、以启用对GenAI引擎实例的SSH访问。 2. 使用SSH登录到实例。 3. 运行以下命令： <code>docker-compose up</code>
----	--	------------	--

维护	NetApp Workload Factory for GenAI 使用的后端 Docker 实例无法启动。	已删除此卷并重新启动EC2实例。	<p>请使用以下恢复步骤：</p> <p>步骤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在FSx for NetApp ONTAP上创建新卷。例如，卷名可以是 netapp_ai，卷路径可以是 /netapp_ai。 2. 通过SSH连接到Amazon EC2实例。 3. 列出卷： <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <pre>docker volume list</pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 4. 删除旧卷： <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <pre>docker volume rm ec2- user_persistent_folder</pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 5. `docker-compose.yml` 使用文本编辑器打开文件。 6. 在 `volumes` 部分中、将设备路径更改为新卷路径。例如：
----	--	------------------	---

维护	NetApp Workload Factory for GenAI 使用的后端 Docker 实例无法启动。	已删除此根卷。	使用名称和路径创建一个卷、然后从Amazon EC2 重新启动后端Docker实例。
维护	NetApp Workload Factory for GenAI 使用的后端 Docker 实例无法启动。	已删除此根卷。	使用名称和路径创建一个卷、然后从Amazon EC2 重新启动后端Docker实例。

获取有关NetApp Workload Factory for GenAI 的帮助

NetApp通过多种方式为 Workload Factory 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FSx for ONTAP支持

有关 FSx for ONTAP、其基础架构或任何使用该服务的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”。

["适用于 ONTAP 的 Amazon FSX"](#)

要获得特定于Workload Factory及其存储解决方案和服务的技术支持、请使用下面所述的支持选项。

[device:](#)

[':/netapp_ai'](#)
[' # Path to new volume'](#)

使用自助支持选项

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 知识库以查找有助于解决问题的文章。

- ["社区"](#)

加入 Workload Factory 社区以关注正在进行的讨论或创建新的讨论。

向NetApp支持部门创建案例

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，您必须首先注册支持。将您的NetApp支持站点凭据与您的 Workload Factory 登录名关联。["了解如何注册获取支持"](#)。

步骤

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

选择此选项将在新浏览器选项卡中打开NetApp控制台并加载支持仪表板。

2. 在*资源*页面上、在技术支持下选择一个可用选项：

a. 如果您想通过电话与某人通话，请选择*呼叫我们*。系统会将您定向到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支持专家开立TT：

▪ 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*：提供问题的详细问题描述、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：如果您希望其他人了解此问题描述、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。

每个文件的附件数限制为25 MB。支持以下文件扩展名：txt、log、pdf、jp6/jpeu、rtf、doc/docx、xls/xlsx和csv。

ntapitdemo 

NetApp Support Site Account

Service Working Environment

Case Priority 

Issue Description
Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) 

Attachment (Optional) 
 
No files selected

完成后

此时将显示一个弹出窗口、其中包含您的支持案例编号。NetApp支持专家将审核您的案例、并尽快与您联系。

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。最右侧的按钮可用于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：

"您无权针对选定服务创建案例"

此错误可能意味着 NSS 帐户及其关联的记录公司与NetApp控制台帐户序列号的记录公司不同（即。960xxxx）或系统序列号。您可以使用以下选项之一寻求帮助：

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

管理支持案例(预览)

您可以直接从NetApp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。

案例管理以预览形式提供。我们计划改进此体验、并在即将发布的版本中添加增强功能。请通过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信息板提供了两个视图：
 - 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。
 - 右侧视图显示了过去3个月内根据用户 NSS 帐户在公司级别开立的案例总数。

此表中的结果反映了与选定视图相关的案例。

- 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。
有关更多详细信息、请查看以下步骤。
- 在每个案例级别、我们可以更新案例备注或关闭尚未处于"已关闭"或"待关闭"状态的案例。

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控制台的新浏览器选项卡并加载支持仪表板。

2. 选择*案例管理*，如果出现提示，请将您的 NSS 帐户添加到NetApp控制台。

案例管理*页面显示与您的**NetApp**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. 也可以修改表中显示的信息：

- 在“组织案例”下，选择“查看”以查看与贵公司关联的所有案例。
- 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。

Table showing cases opened on the last 3 months:

Date created	Last updated	Status	Actions
December 22, 2022	December 29, 2022	Unassigned	...
December 21, 2022	December 28, 2022	Active	...
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed

- 筛选列的内容。

Table showing cases opened on the last 3 months (Status column expanded):

Last updated	Priority	Status	Actions
December 29, 2022	Critical (P1)	Active Pending customer Solution proposed Pending closed Closed	...
December 28, 2022	High (P2)		...
December 27, 2022	Medium (P3)		...
December 26, 2022	Low (P4)		...

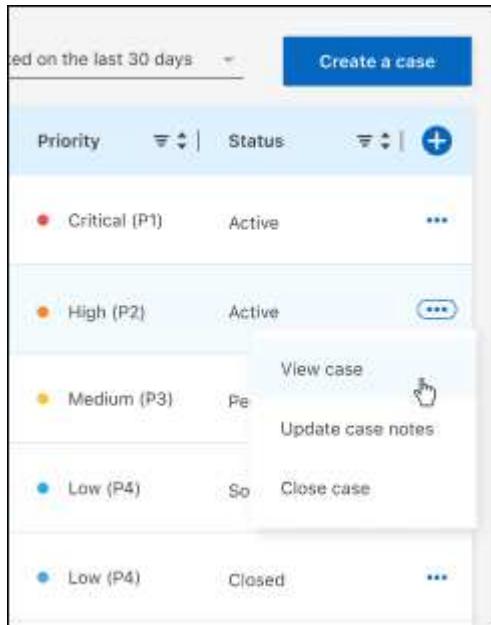
- 通过选择并选择要显示的列来更改表中 [表中显示的加号图标] 显示的列。

Table showing cases opened on the last 3 months (Status column expanded again):

Last updated	Priority	Status	Actions
December 29, 2022	Critical (P1)	Last updated Priority Cluster name Case owner Opened by	...
December 28, 2022	High (P2)		...
December 27, 2022	Medium (P3)		...
December 26, 2022	Low (P4)		...

- 通过选择并选择一个可用选项来管理现有案例 [包含三个点的图标、显示在表的最后一列中]：

- 查看案例：查看有关特定案例的完整详细信息。
- 更新案例注释：提供有关您的问题的更多详细信息、或者选择*上传文件*最多附加五个文件。
每个文件的附件数限制为25 MB。支持以下文件扩展名：txt、log、pdf、jp6/jpeu、rtf、 doc/docx、xls/xlsx和csv。
- 关闭案例：提供关闭案例的详细原因，然后选择*关闭案例*。



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。