



# 透過**Web UI**和維護主控台傳送支援服務組合 Active IQ Unified Manager 9.10

NetApp  
December 18, 2023

# 目錄

透過Web UI和維護主控台傳送支援服務組合 .....	1
傳送AutoSupport 不支援的訊息和支援組合給技術支援人員 .....	1
存取維護主控台 .....	3
產生及上傳支援服務組合 .....	3
使用Windows用戶端擷取支援服務組合 .....	5
使用UNIX或Linux用戶端擷取支援服務組合 .....	5
傳送支援服務包給技術支援人員 .....	7

# 透過Web UI和維護主控台傳送支援服務組合

當您遇到的問題需要更詳細的診斷和疑難排解、而非AutoSupport 透過消息所提供的問題、您應該寄送支援服務包。您可以使用Unified Manager Web UI和維護主控台、將支援套件傳送給技術支援。

Unified Manager一次最多可儲存兩個完整支援套裝組合和三個輕量化支援套裝組合。

相關資訊

["Unified Manager使用者角色與功能"](#)

## 傳送AutoSupport 不支援的訊息和支援組合給技術支援人員

利用此頁面、您可以傳送預先定義的隨需功能介紹訊息給技術支援團隊、確保環境正常運作、並協助您維護環境的完整性。AutoSupport 根據預設、不應停用此功能、您就能享有NetAppActive IQ的好處。AutoSupport

您可以視需要在訊息中傳送有關Unified Manager伺服器的診斷系統資訊和詳細資料、排定定期傳送訊息、甚至是產生支援服務包並將其傳送給技術支援團隊。



具有儲存管理員角色的使用者可以產生AutoSupport 並傳送隨需的功能介紹資訊和支援套裝組合給技術支援人員。不過、只有系統管理員或維護使用者才能啟用或停用定期AutoSupport 的功能、並依照「設定HTTP Proxy伺服器」一節的說明來設定HTTP設定。在需要使用HTTP Proxy伺服器的環境中、組態應先完成、儲存管理員才能將隨需AutoSupport 的功能性資訊和支援套件傳送給技術支援。

## 傳送隨需AutoSupport 的功能性訊息

您可以產生隨選訊息、並傳送給技術支援、或是指定的電子郵件收件者、或兩者。

步驟

1. 瀏覽至\*一般\*>\* AutoSupport 不適用\*、然後執行下列其中一項或兩項動作：
2. 如果您想要傳送AutoSupport 此資訊給技術支援、請選取\*傳送至技術支援\*核取方塊。
3. 如果您想要傳送AutoSupport 此資訊給特定的電子郵件收件者、請選取\*傳送至電子郵件收件者\*核取方塊、然後輸入收件者的電子郵件地址。
4. 按一下「\* 儲存 \*」。
5. 按一下「產生AutoSupport 並傳送S針對性」。

## 實現定期AutoSupport 更新

您可以定期傳送特定的預先定義訊息給技術支援部門、以進行問題診斷和解決。此功能預設為啟用。如果停用、則系統管理員或維護使用者可以啟用這些設定。

步驟

1. 瀏覽至\*一般\*>\* AutoSupport

2. 在「週期AutoSupport 性更新」區段中、選取「啟用AutoSupport 定期傳送更新資料到Active IQ S供參考」核取方塊。
3. 如有必要、請依照「設定HTTP Proxy伺服器」一節中的說明、定義HTTP Proxy伺服器的名稱、連接埠和驗證資訊。
4. 按一下「\* 儲存 \*」。

## 上傳隨需支援服務組合

您可以根據疑難排解的需求、產生支援產品組合並將其傳送給技術支援。Unified Manager僅儲存兩個最近產生的支援組合。舊版支援服務組合將從系統中刪除。

由於某些類型的支援資料可能會使用大量的叢集資源、或需要很長時間才能完成、因此當您選取完整的支援服務組合時、可以納入或排除特定的資料類型、以減少支援服務組合的大小。您也可以選擇建立一個輕量級支援套件、其中只包含30天的記錄和組態資料庫記錄、不包括效能資料、擷取記錄檔和伺服器堆疊傾印。

### 步驟

1. 瀏覽至\*一般\*>\* AutoSupport
2. 在「隨選支援服務組合」區段中、按一下\*產生並傳送支援服務組合\*。
3. 若要傳送輕度支援套件給技術支援、請在「產生並傳送支援套件組合」快顯視窗中、選取「產生輕度支援套件組合」核取方塊。
4. 或者、若要傳送完整的支援服務組合、請選取「產生完整支援服務組合」核取方塊。選取要納入或排除在支援服務組合中的特定資料類型。



即使您未選取任何資料類型、仍會以其他Unified Manager資料產生支援服務組合。

5. 選取\*傳送套裝組合至技術支援\*核取方塊、以產生套裝組合並將其傳送至技術支援。如果未選取此核取方塊、則會在本機產生套件、並儲存在Unified Manager伺服器中。所產生的支援套裝組合可在VMware系統的/support目錄、Linux系統的「/opp/NetApp/data/support/」、以及Windows系統的「ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support"中使用。
6. 按一下\*傳送\*。

## 設定HTTP Proxy伺服器

如果AutoSupport 您的環境無法直接從Unified Manager伺服器存取、您可以指定一個Proxy來提供網際網路存取、以便傳送支援的支援內容。本節僅適用於系統管理員和維護使用者。

### • 使用HTTP代理

核取此方塊以識別用作HTTP Proxy的伺服器。

輸入Proxy伺服器的主機名稱或IP位址、以及用於連線至伺服器的連接埠號碼。

### • 使用驗證

如果您需要提供驗證資訊來存取用作HTTP Proxy的伺服器、請勾選此方塊。

輸入使用HTTP Proxy驗證所需的使用者名稱和密碼。



不支援僅提供基本驗證的HTTP Proxy。

## 存取維護主控台

如果Unified Manager使用者介面未運作、或是您需要執行使用者介面中未提供的功能、您可以存取維護主控台來管理Unified Manager系統。

您需要的是什麼

您必須已安裝並設定Unified Manager。

在閒置15分鐘後、維護主控台會將您登出。



安裝在VMware上時、如果您已透過VMware主控台以維護使用者身分登入、則無法使用Secure Shell同時登入。

步驟

1. 請依照下列步驟存取維護主控台：

在此作業系統上...	請遵循下列步驟...
VMware	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 使用Secure Shell連線至Unified Manager虛擬應用裝置的IP位址或完整網域名稱。</li> <li>b. 使用您的維護使用者名稱和密碼登入維護主控台。</li> </ol>
Linux	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 使用Secure Shell連線至Unified Manager系統的IP位址或完整網域名稱。</li> <li>b. 使用維護使用者 (umadmin) 名稱和密碼登入系統。</li> <li>c. 輸入命令「maintainess_Console」、然後按Enter。</li> </ol>
Windows	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 以系統管理員認證登入Unified Manager系統。</li> <li>b. 以Windows系統管理員身分啟動PowerShell。</li> <li>c. 輸入命令「maintainess_Console」、然後按Enter。</li> </ol>

此時會顯示Unified Manager維護主控台功能表。

## 產生及上傳支援服務組合

您可以產生包含診斷資訊的支援服務組合、以便將其傳送至技術支援部門以取得疑難排解說明。從Unified Manager 9.8開始、如果Unified Manager伺服器已連線至網際網路、您也

可以從維護主控台將支援服務組合上傳至NetApp。

您需要的是什麼

您必須以維護使用者的身分存取維護主控台。

由於某些類型的支援資料可能會使用大量的叢集資源、或需要很長時間才能完成、因此當您選取完整的支援服務組合時、可以指定要納入或排除的資料類型、以減少支援服務組合的大小。您也可以選擇建立一個輕量級支援套件、其中只包含30天的記錄和組態資料庫記錄、不包括效能資料、擷取記錄檔和伺服器堆疊傾印。

Unified Manager僅儲存兩個最近產生的支援組合。舊版支援服務組合將從系統中刪除。

步驟

1. 在維護主控台\*主功能表\*中、選取\*支援/診斷\*。
2. 根據您想要在支援服務組合中提供的詳細資料層級、選取\*產生輕度支援服務組合\*或\*產生支援服務組合\*。
3. 如果您選擇完整支援服務組合、請選取或取消選取下列資料類型、以納入或排除支援服務組合：

- 資料庫傾印

MySQL Server資料庫的傾印。

- 堆傾印

Unified Manager主要伺服器程序狀態的快照。此選項預設為停用、只有在客戶支援要求時才應選取。

- 擷取錄影

記錄Unified Manager與受監控叢集之間的所有通訊。



如果您取消選取所有資料類型、仍會使用其他Unified Manager資料產生支援服務組合。

4. 輸入「g」、然後按Enter鍵以產生支援服務組合。

由於產生支援服務包是一項記憶體密集作業、因此系統會提示您確認是否確定要在此時產生支援服務組合。

5. 輸入「y」、然後按Enter鍵以產生支援服務組合。

如果您目前不想產生支援服務組合、請輸入「n」、然後按Enter。

6. 如果您在完整支援套裝組合中加入資料庫傾印檔案、系統會提示您指定要納入效能統計資料的時間段。包括效能統計資料可能需要大量時間和空間、因此您也可以在不包含效能統計資料的情況下傾印資料庫：

- a. 以「月份-月份-月份-月份-月份-日期」格式輸入開始日期。

例如、在2021年1月1日輸入「2021101」。如果您不想包含效能統計資料、請輸入「n」。

- b. 輸入統計資料的天數、從上午12點開始算起在指定的開始日期。

您可以輸入1到10之間的數字。

如果您要納入效能統計資料、系統會顯示收集效能統計資料的期間。

7. 建立支援服務組合之後、系統會提示您是否要將其上傳至NetApp。輸入「y」、然後按Enter。

系統會提示您輸入支援案例編號。

8. 如果您已經有個案編號、請輸入編號、然後按Enter。否則請按Enter。

支援服務組合已上傳至NetApp。

如果Unified Manager伺服器未連線至網際網路、或由於任何其他原因而無法上傳支援服務組合、則您可以擷取並手動傳送。您可以使用SFTP用戶端或UNIX或Linux CLI命令來擷取。在Windows安裝上、您可以使用遠端桌面（RDP）來擷取支援服務組合。

產生的支援服務組合位於VMware系統的/support目錄、Linux系統的/opp/NetApp/data/support/、以及Windows系統上的ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\supports。

相關資訊

["Unified Manager使用者角色與功能"](#)

## 使用Windows用戶端擷取支援服務組合

如果您是Windows使用者、可以下載並安裝工具、從Unified Manager伺服器擷取支援服務組合。您可以將支援服務組合寄送給技術支援部門、以便更詳細地診斷問題。FileZilla或Winscp是您可以使用的工具範例。

您需要的是什麼

您必須是維護使用者才能執行此工作。

您必須使用支援scp或SFTP的工具。

步驟

1. 下載並安裝工具以擷取支援服務組合。
2. 開啟工具。
3. 透過SFTP連線至Unified Manager管理伺服器。

此工具會顯示/support目錄的內容、您可以檢視所有現有的支援服務組合。

4. 選取您要複製之支援服務組合的目的地目錄。
5. 選取您要複製的支援服務組合、然後使用工具將檔案從Unified Manager伺服器複製到本機系統。

## 使用UNIX或Linux用戶端擷取支援服務組合

如果您是UNIX或Linux使用者、可以使用Linux用戶端伺服器上的命令列介面（CLI）、從vApp擷取支援服務組合。您可以使用scp或SFTP擷取支援服務組合。

您需要的是什麼

您必須是維護使用者才能執行此工作。

您必須使用維護主控台產生支援服務組合、並提供支援服務組合名稱。

#### 步驟

1. 使用Linux用戶端伺服器、透過Telnet或主控台存取CLI。
2. 存取/"support"目錄。
3. 使用下列命令擷取支援服務包、並將其複製到本機目錄：

如果您使用...	然後使用下列命令...
scp	「cp <maintenance使用者>@<vApp名稱或IP : /support/support_bunder_file_name.7z <destination-directory>」
SFTP	「FTP <maintenance使用者>@<vApp名稱或IP : /support/support_bunder_file_name.7z <destination-directory>」

當您使用維護主控台產生支援服務時、會提供該服務組合的名稱。

4. 輸入維護使用者密碼。

#### 範例

下列範例使用scp擷取支援服務組合：

```
`$ scp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
support_bundle_20160216_145359.7z 100% 119MB 11.9MB/s 00:10
```

下列範例使用SFTP擷取支援服務組合：

```
`$ sftp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
Connected to 10.228.212.69.
Fetching /support/support_bundle_20130216_145359.7z to
./support_bundle_20130216_145359.7z
/support/support_bundle_20160216_145359.7z
```

# 傳送支援服務包給技術支援人員

當問題需要比AutoSupport 支援訊息更詳細的診斷與疑難排解資訊時、您可以將支援服務組合寄送給技術支援。

您需要的是什麼

您必須能夠存取支援服務組合、才能將其傳送給技術支援部門。

您必須透過技術支援網站產生個案編號。

步驟

1. 登入NetApp支援網站。
2. 上傳檔案。

["如何將檔案上傳至NetApp"](#)

## 版權資訊

Copyright © 2023 NetApp, Inc. 版權所有。台灣印製。非經版權所有人事先書面同意，不得將本受版權保護文件的任何部分以任何形式或任何方法（圖形、電子或機械）重製，包括影印、錄影、錄音或儲存至電子檢索系統中。

由 NetApp 版權資料衍伸之軟體必須遵守下列授權和免責聲明：

此軟體以 NETAPP「原樣」提供，不含任何明示或暗示的擔保，包括但不限於有關適售性或特定目的適用性之擔保，特此聲明。於任何情況下，就任何已造成或基於任何理論上責任之直接性、間接性、附隨性、特殊性、懲罰性或衍生性損害（包括但不限於替代商品或服務之採購；使用、資料或利潤上的損失；或企業營運中斷），無論是在使用此軟體時以任何方式所產生的契約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）等方面，NetApp 概不負責，即使已被告知有前述損害存在之可能性亦然。

NetApp 保留隨時變更本文所述之任何產品的權利，恕不另行通知。NetApp 不承擔因使用本文所述之產品而產生的責任或義務，除非明確經過 NetApp 書面同意。使用或購買此產品並不會在依據任何專利權、商標權或任何其他 NetApp 智慧財產權的情況下轉讓授權。

本手冊所述之產品受到一項（含）以上的美國專利、國外專利或申請中專利所保障。

有限權利說明：政府機關的使用、複製或公開揭露須受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中的「技術資料權利 - 非商業項目」條款 (b)(3) 小段所述之限制。

此處所含屬於商業產品和 / 或商業服務（如 FAR 2.101 所定義）的資料均為 NetApp, Inc. 所有。根據本協議提供的所有 NetApp 技術資料和電腦軟體皆屬於商業性質，並且完全由私人出資開發。美國政府對於該資料具有非專屬、非轉讓、非轉授權、全球性、有限且不可撤銷的使用權限，僅限於美國政府為傳輸此資料所訂合約所允許之範圍，並基於履行該合約之目的方可使用。除非本文另有規定，否則未經 NetApp Inc. 事前書面許可，不得逕行使用、揭露、重製、修改、履行或展示該資料。美國政府授予國防部之許可權利，僅適用於 DFARS 條款 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）所述權利。

## 商標資訊

NETAPP、NETAPP 標誌及 <http://www.netapp.com/TM> 所列之標章均為 NetApp, Inc. 的商標。文中所涉及的所有其他公司或產品名稱，均為其各自所有者的商標，不得侵犯。