



# 透過 **Web UI** 和維護控制台發送支援包

## Active IQ Unified Manager

NetApp  
October 15, 2025

# 目錄

透過 Web UI 和維護控制台發送支援包	1
將AutoSupport訊息和支援包發送給技術支持	1
發送按需AutoSupport訊息	1
啟用定期AutoSupport	1
上傳按需支援包	2
設定 HTTP 代理伺服器	2
存取維護控制台	3
產生並上傳支援包	3
使用 Windows 用戶端檢索支援包	5
使用 UNIX 或 Linux 用戶端檢索支援包	5
範例	6
向技術支援發送支援包	6

# 透過 Web UI 和維護控制台發送支援包

當您遇到的問題需要比AutoSupport訊息提供的更詳細的診斷和故障排除時，您應該發送支援包。您可以使用 Unified Manager Web Ui 和維護控制台將支援包傳送給技術支援。

Unified Manager 一次最多可儲存兩個完整支援包和三個輕量支援包。

相關資訊

["Unified Manager 使用者角色和功能"](#)

## 將AutoSupport訊息和支援包發送給技術支持

AutoSupport頁面可讓您向技術支援團隊發送預先定義和按需用AutoSupport訊息，以確保您的環境正常運行，並協助您維護環境的完整性。AutoSupport預設處於啟用狀態，您不應停用它，以便您獲得 NetAppActive IQ 的優勢。

您可以根據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數據，安排定期傳送訊息，甚至產生並傳送支援包給技術支援團隊。



具有儲存管理員角色的使用者可以產生並發送按需用AutoSupport訊息和支援包給技術支援。但是，只有管理員或維護使用者可以啟用或停用定期AutoSupport並配置 HTTP 設置，如設定 HTTP 代理伺服器部分中所述。在需要使用 HTTP 代理伺服器的環境中，應先完成配置，然後儲存管理員才能向技術支援發送按需用AutoSupport訊息和支援包。

## 發送按需用AutoSupport訊息

您可以產生並發送按需用訊息給技術支援人員，或發送給指定的電子郵件收件人，或同時發送給兩者。

步驟

1. 導覽至 常規 > **AutoSupport**，然後執行以下操作之一或全部兩個：
2. 如果您想將AutoSupport訊息傳送給技術支持，請選取 傳送至技術支援 複選框。
3. 如果要將AutoSupport訊息傳送給特定的電子郵件收件人，請選取「傳送給電子郵件收件人」複選框，然後輸入收件人的電子郵件地址。
4. 點選“儲存”。
5. 點擊“生成並發送AutoSupport”。

## 啟用定期AutoSupport

您可以定期向技術支援發送特定的預定義訊息，以進行問題診斷和解決。此功能預設為啟用。如果停用，管理員或維護使用者可以啟用該設定。

步驟

1. 導覽至 常規 > **AutoSupport**。
2. 在定期AutoSupport部分中，選取\*啟用定期向Active IQ發送AutoSupport資料\*複選框。

3. 如果需要，請依照設定 HTTP 代理伺服器部分中的說明定義 HTTP 代理伺服器的名稱、連接埠和驗證資訊。
4. 點選“儲存”。

## 上傳按需支援包

您可以根據故障排除要求產生支援包並將其發送給技術支援。Unified Manager 僅儲存最近產生的兩個支援包。較舊的支援包已從系統中刪除。

由於某些類型的支援資料可能會使用大量叢集資源或需要很長時間才能完成，因此當您選擇完整支援包時，您可以包含或排除特定資料類型以減少支援包的大小。您也可以選擇建立一個輕量級支援包，其中僅包含 30 天的日誌和設定資料庫記錄 - 它不包括效能資料、擷取記錄檔和伺服器堆轉儲。

### 步驟

1. 導覽至 常規 > **AutoSupport**。
2. 在按需支援包部分，按一下\*產生並傳送支援包\*。
3. 若要向技術支援發送輕量支援包，請在產生並傳送支援包彈出視窗中選取產生輕量支援包複選框。
4. 或者，要傳送完整的支援包，請選取「產生完整的支援包」複選框。選擇要在支援包中包含或排除的特定資料類型。



即使您未選擇任何資料類型，支援包仍會與其他 Unified Manager 資料一起產生。

5. 選取\*將捆綁包傳送給技術支援\*複選框以產生捆綁包並將其傳送給技術支援。如果您未選取此複選框，則會在 Unified Manager 伺服器本機產生並儲存捆綁包。產生的支援包可供日後在 VMware 系統的 /support 目錄中使用，`/opt/netapp/data/support/` 在 Linux 系統上，`ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support` 在 Windows 系統上。
6. 按一下“發送”。

## 設定 HTTP 代理伺服器

如果您的環境不提供從 Unified Manager 伺服器的直接訪問，您可以指定代理來提供互聯網訪問，以便將 AutoSupport 內容傳送給支援人員。此部分僅供管理員和維護使用者使用。

### • 使用 HTTP 代理

勾選此方塊可識別用作 HTTP 代理的伺服器。

輸入代理伺服器的主機名稱或 IP 位址，以及用於連接伺服器的連接埠號碼。

### • 使用身份驗證

如果需要提供身份驗證資訊來存取用作 HTTP 代理的伺服器，請選取此方塊。

輸入透過 HTTP 代理進行身份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 代理。

# 存取維護控制台

如果 Unified Manager 使用者介面未執行，或者您需要執行使用者介面中不可用的功能，則可以存取維護控制台來管理 Unified Manager 系統。

開始之前

您必須已安裝並設定 Unified Manager。

15 分鐘不活動後，維護控制台將註銷您。



在 VMware 上安裝時，如果您已經透過 VMware 控制台以維護使用者身分登錄，則無法同時使用安全外殼登入。

步

1. 請依照下列步驟存取維護控制台：

在此作業系統上...	請依照以下步驟操作...
VMware	<ol style="list-style-type: none"><li>a. 使用安全性外殼連接到 Unified Manager 虛擬設備的 IP 位址或完全限定網域名稱。</li><li>b. 使用您的維護使用者名稱和密碼登入維護控制台。</li></ol>
Linux	<ol style="list-style-type: none"><li>a. 使用安全性外殼連接到 Unified Manager 系統的 IP 位址或完全限定網域名稱。</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 `maintenance_console` 然後按 Enter 鍵。</li></ol>
視窗	<ol style="list-style-type: none"><li>a. 使用管理員憑證登入 Unified Manager 系統。</li><li>b. 以 Windows 管理員身分啟動 PowerShell。</li><li>c. 輸入命令 `maintenance_console` 然後按 Enter 鍵。</li></ol>

顯示 Unified Manager 維護控制台選單。

# 產生並上傳支援包

您可以產生包含診斷資訊的支援包，以便將其傳送給技術支援以獲得故障排除協助。

從 Unified Manager 9.8 開始，如果您的 Unified Manager 伺服器已連接到互聯網，您也可以從維護控制台將支援套件上傳到 NetApp。

開始之前

您必須以維護使用者身分存取維護控制台。

由於某些類型的支援資料可能會使用大量叢集資源或需要很長時間才能完成，因此當您選擇完整支援包時，您可以指定要包含或排除的資料類型以減少支援包的大小。您也可以選擇建立一個輕量級支援包，其中僅包含 30 天的日誌和設定資料庫記錄 - 它不包括效能資料、擷取記錄檔和伺服器堆轉儲。

Unified Manager 僅儲存最近產生的兩個支援包。較舊的支援包已從系統中刪除。

#### 步驟

1. 在維護控制台\*主選單\*中，選擇\*支援/診斷\*。
2. 根據您希望在支援包中擁有的詳細程度，選擇\*產生輕量支援包\*或\*生成支援包\*。
3. 如果選擇完整支援包，請選擇或取消選擇以下資料類型以在支援包中包含或排除：

- 資料庫轉儲

MySQL 伺服器資料庫的轉儲。

- 堆轉儲

主 Unified Manager 伺服器進程狀態的快照。此選項預設為停用狀態，僅應在客戶支援要求時選擇。

- 採集記錄

Unified Manager 與受監控叢集之間的所有通訊的記錄。



如果取消選擇所有資料類型，則支援包仍會與其他 Unified Manager 資料一起產生。

4. 類型 `g`，然後按 Enter 鍵產生支援包。

由於產生支援包是一項佔用大量記憶體的操作，因此系統會提示您確認是否確定要在此時產生支援包。

5. 類型 `y`，然後按 Enter 鍵產生支援包。

如果您現在不想產生支援包，請鍵入 `n`，然後按 Enter。

6. 如果您在完整支援包中包含了資料庫轉儲文件，系統將提示您指定要包含效能統計資料的時間段。包含效能統計資訊可能會佔用大量時間和空間，因此您也可以轉儲資料庫而不包含效能統計資料：

- a. 以 YYYYMMDD 格式輸入開始日期。

例如，輸入 `20210101` 截至 2021 年 1 月 1 日。進入 `n` 如果您不想包含效能統計資料。

- b. 輸入要包含的統計資料的天數，從指定開始日期的凌晨 12 點開始。

您可以輸入 1 到 10 之間的數字。

如果包括效能統計數據，系統將顯示將收集效能統計資料的時間段。

7. 建立支援包後，系統會提示您是否要將其上傳到 NetApp。類型 `y`，然後按 Enter。

系統會提示您輸入支援案例編號。

8. 如果您已經有案件編號，請輸入該編號並按 Enter。否則只需按 Enter 鍵。

支援包已上傳至NetApp。

如果您的 Unified Manager 伺服器未連接到互聯網，或者您因任何其他原因無法上傳支援包，那麼您可以檢索它並手動傳送。您可以使用 SFTP 用戶端或使用 UNIX 或 Linux CLI 命令檢索它。在 Windows 安裝中，您可以使用遠端桌面 (RDP) 來擷取支援包。

產生的支援包位於 VMware 系統上的 /support 目錄中、Linux 系統上的 /opt/netapp/data/support/ 中以及 Windows 系統上的 ProgramData\ NetApp\OnCommandAppData\ocum\support 中。

相關資訊

["Unified Manager 使用者角色和功能"](#)

## 使用 Windows 用戶端檢索支援包

如果您是 Windows 用戶，您可以下載並安裝一個工具來從 Unified Manager 伺服器檢索支援包。您可以將支援包發送給技術支持，以便對問題進行更詳細的診斷。Filezilla 或 WinSCP 是您可以使用的工具的範例。

開始之前

您必須是維護使用者才能執行此任務。

您必須使用支援 SCP 或 SFTP 的工具。

步驟

1. 下載並安裝工具來檢索支援包。
2. 打開工具。
3. 透過 SFTP 連線到您的 Unified Manager 管理伺服器。

該工具顯示 /support 目錄的內容，您可以查看所有現有的支援包。

4. 選擇要複製的支援包的目標目錄。
5. 選擇要複製的支援包，然後使用該工具將檔案從 Unified Manager 伺服器複製到本機系統。

## 使用 UNIX 或 Linux 用戶端檢索支援包

如果您是 UNIX 或 Linux 用戶，則可以使用 Linux 用戶端伺服器上的命令列介面 (CLI) 從 vApp 中擷取支援包。您可以使用 SCP 或 SFTP 來檢索支援包。

開始之前

您必須是維護使用者才能執行此任務。

您必須已使用維護控制台產生支援包並具有可用的支援包名稱。

步驟

1. 使用 Linux 用戶端伺服器透過 Telnet 或控制台存取 CLI。
2. 訪問`/support`目錄。
3. 使用以下命令檢索支援包並將其複製到本機目錄：

如果您正在使用...	然後使用以下命令...
SCP	<code>scp &lt;maintenance-user&gt;@&lt;vApp-name-or-ip&gt;:/support/support_bundle_file_name.7z &lt;destination-directory&gt;</code>
安全FTP	<code>sftp &lt;maintenance-user&gt;@&lt;vApp-name-or-ip&gt;:/support/support_bundle_file_name.7z &lt;destination-directory&gt;</code>

當您使用維護控制台產生支援包時，會向您提供其名稱。

4. 輸入維護用戶密碼。

## 範例

以下範例使用 SCP 檢索支援包：

```

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

```

以下範例使用 SFTP 檢索支援包：

```

`$ sftp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
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

```

## 向技術支援發送支援包

當問題需要比AutoSupport訊息提供的更詳細的診斷和故障排除資訊時，您可以向技術支援發送支援包。

開始之前

您必須具有支援包的存取權限才能將其傳送給技術支援。

您必須擁有透過技術支援網站產生的案例編號。

#### 步驟

1. 登入NetApp支援站點。
2. 上傳文件。

["如何將檔案上傳到NetApp"](#)

## 版權資訊

Copyright © 2025 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。