透過 Web 使用者介面和維護主控台傳送支援套裝組合

Active IQ Unified Manager

NetApp
November 13, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-tw/active-iq-unified-manager-918/health-checker/task_send_asup_to_technical_support.html on November 13, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目錄

透過 Web 使用者介面和維護主控台傳送支援套裝組合 . . . 1
- 透過 Active IQ Unified Manager 中的 Web UI 和維護控制台傳送支援套裝組合 . . . 1
- 在 Active IQ Unified Manager 中將 AutoSupport 訊息傳送給技術支援 . . . 1
  - 傳送隨需 AutoSupport 訊息 . . . 1
  - 啟用定期 AutoSupport . . . 2
  - 上傳隨選支援套裝組合 . . . 2
  - 設定 HTTP Proxy 伺服器 . . . 2
- 在 Active IQ Unified Manager 中存取維護主控台 . . . 3
- 從 Active IQ Unified Manager 產生並上傳支援套裝組合 . . . 4
- 使用 Active IQ Unified Manager 中的 Windows 用戶端擷取支援套裝組合 . . . 5
- 使用 Active IQ Unified Manager 中的 UNIX 或 Linux 用戶端擷取支援套裝組合 . . . 6
  - 範例 . . . 6
- 從 Active IQ Unified Manager 傳送支援套裝組合給技術支援 . . . 7

透過 Web 使用者介面和維護主控台傳送支援套裝組合

透過 Active IQ Unified Manager 中的 Web UI 和維護控制台傳送支援套裝組合

當您遇到的問題需要比 AutoSupport 訊息所提供的更詳細的診斷與疑難排解時，您應該傳送支援套裝組合。您可以使用 Unified Manager Web UI 和維護主控台，將支援套裝組合傳送給技術支援。

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

相關資訊

"Unified Manager 使用者角色和功能"

在 Active IQ Unified Manager 中將 AutoSupport 訊息傳送給技術支援

AutoSupport 頁面可讓您傳送預先定義與隨選的 AutoSupport 訊息給技術支援團隊，以確保環境正常運作，並協助您維護環境的完整性。AutoSupport 預設為啟用且不應停用，以便您獲得 NetAppActive IQ 的效益。

您可以根據需要，在訊息中傳送診斷系統資訊和有關 Unified Manager 伺服器的詳細資料，排程定期傳送訊息，甚至可以產生支援套裝組合並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並傳送隨選 AutoSupport 訊息和支援套裝組合給技術支援。但是，只有系統管理員或維護使用者才能啟用或停用定期 AutoSupport，並依照「設定 HTTP Proxy 伺服器」一節所述來設定 HTTP 設定。在需要使用 HTTP Proxy 伺服器的環境中，必須先完成組態，儲存管理員才能傳送隨選 AutoSupport 訊息和支援套裝組合給技術支援。

傳送隨需 AutoSupport 訊息

您可以產生並傳送隨選訊息給技術支援，或指定的電子郵件收件者，或同時傳送給兩者。

步驟

1. 導覽至 一般 > **AutoSupport** ，然後執行下列一或兩項行動：
2. 如果您想將 AutoSupport 訊息傳送給技術支援，請選取 傳送給技術支援 核取方塊。
3. 如果您想要將 AutoSupport 訊息傳送給特定的電子郵件收件人，請勾選 傳送給電子郵件收件人 核取方塊，然後輸入收件人的電子郵件地址。
4. 按一下 **Save** 。
5. 按一下 產生並傳送 **AutoSupport**。

啟用定期 **AutoSupport**

您可以定期向技術支援傳送特定的預先定義訊息，以進行問題診斷與解決。此功能預設為啟用。如果已停用，系統管理員或維護使用者可以啟用此設定。

步驟

1. 導覽至 一般 > **AutoSupport**。
2. 在「定期」 AutoSupport 部分，選取 啟用定期傳送 **AutoSupport** 資料至 **Active IQ** 核取方塊。
3. 如有需要，請依照「設定 HTTP Proxy 伺服器」部分中的說明，定義 HTTP Proxy 伺服器的名稱、連接埠和驗證資訊。
4. 按一下 **Save** 。

上傳隨選支援套裝組合

您可以根據疑難排解的要求產生支援套裝組合，並傳送給技術支援。Unified Manager 僅儲存最近產生的兩個支援套裝組合。較舊的支援套裝組合會從系統中刪除。

由於某些類型的支援資料會佔用大量叢集資源或耗時較長，因此在選擇完整支援套裝組合時，您可以選擇包含或排除特定資料類型，以減少支援套裝組合的大小。您也可以選擇建立輕量級支援套裝組合，其中僅包含 30 天的日誌和組態資料庫記錄——它不包含效能資料、擷取記錄檔和伺服器堆疊傾印。

步驟

1. 導覽至 一般 > **AutoSupport**。
2. 在「隨選支援套裝組合」區段中，按一下 產生並傳送支援套裝組合。
3. 若要將輕量級支援套裝組合傳送給技術支援，請在「產生並傳送支援套裝組合」快顯視窗中，選取 產生輕量級支援套裝組合 核取方塊。
4. 或者，若要傳送完整的支援套裝組合，請選取 產生完整支援套裝組合 核取方塊。選取要在支援套裝組合中包含或排除的特定資料類型。

   即使您不選擇任何資料類型，支援套裝組合仍然會使用其他 Unified Manager 資料產生。

5. 選取 將套裝組合傳送給技術支援 核取方塊，以產生套裝組合並傳送給技術支援。如果您未選取此核取方塊，套裝組合會在本機產生並儲存於 Unified Manager 伺服器中。產生的支援套裝組合可供日後使用，位於 VMware 系統的 /support 目錄中、Linux 系統的 `/opt/netapp/data/support/`中，以及 Windows 系統的 `ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support`中。
6. 按一下 傳送。

設定 **HTTP Proxy** 伺服器

如果您的環境未提供從 Unified Manager 伺服器的直接存取，您可以指定 Proxy 來提供網際網路存取，以便將 AutoSupport 內容傳送給支援部門。此區段僅供系統管理員和維護使用者使用。

- 使用 **HTTP Proxy**

  勾選此方塊以識別做為 HTTP Proxy 的伺服器。

  輸入 Proxy 伺服器的主機名稱或 IP 位址，以及用於連接伺服器的連接埠號碼。

- 使用驗證

  如果您需要提供驗證資訊才能存取用作 HTTP Proxy 的伺服器，請核取此方塊。

  輸入透過 HTTP Proxy 進行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。

在 Active IQ Unified Manager 中存取維護主控台

如果 Unified Manager 使用者介面無法運作，或者您需要執行使用者介面中沒有的功能，您可以存取維護主控台來管理您的 Unified Manager 系統。

開始之前

您必須已安裝並設定 Unified Manager。

閒置 15 分鐘後，維護主控台會將您登出。

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入，則無法同時使用 Secure Shell 登入。

步驟

1. 請依照下列步驟存取維護主控台：

在這個作業系統上.....	請依照以下步驟操作.....
VMware	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。 b. 使用您的維護使用者名稱和密碼登入維護主控台。
Linux	a. 使用 Secure Shell，連線至 Unified Manager 系統的 IP 位址或完整網域名稱。 b. 使用維護使用者（umadmin）名稱和密碼登入系統。 c. 輸入命令 `maintenance_console`並按下 Enter 鍵。
Windows	a. 使用系統管理員憑證登入 Unified Manager 系統。 b. 以 Windows 系統管理員身分啟動 PowerShell。 c. 輸入命令 `maintenance_console`並按下 Enter 鍵。

顯示 Unified Manager 維護主控台選單。

從 **Active IQ Unified Manager** 產生並上傳支援套裝組合

您可以產生包含診斷資訊的支援套裝組合，以便將其傳送給技術支援尋求疑難排解協助。

從 Unified Manager 9.8 開始，如果您的 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套裝組合上傳至 NetApp。

開始之前

您必須以維護使用者的身分存取維護控制台。

由於某些類型的支援資料會佔用大量叢集資源或耗時較長，因此在選擇完整支援套裝組合時，您可以指定要包含或排除的資料類型，以減少支援套裝組合的大小。您也可以選擇建立輕量級支援套裝組合，其中僅包含 30 天的日誌和組態資料庫記錄—它不包含效能資料、擷取記錄檔和伺服器 heap dump。

Unified Manager 僅儲存最近產生的兩個支援套裝組合。較舊的支援套裝組合會從系統中刪除。

步驟

1. 在維護控制台 主選單 中，選擇 支援/診斷。
2. 根據您希望在支援套裝組合中包含的詳細資訊層級，選擇 產生輕量級支援套裝組合 或 產生支援套裝組合。
3. 如果您選擇完整支援套裝組合，請選擇或取消選取以下資料類型，以包含在支援套裝組合中或從中排除：

   - 資料庫轉儲

     MySQL 伺服器資料庫的轉儲檔案。

   - 堆積傾印

     主 Unified Manager 伺服器程序狀態的快照。此選項預設為停用，僅應在客戶支援要求時選取。

   - 採集記錄

     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，支援套裝組合仍會使用其他 Unified Manager 資料產生。

4. 輸入 `g`，然後按 Enter 鍵產生支援套裝組合。

   由於產生支援套裝組合是一項記憶體容量密集型操作，因此系統會提示您確認是否確定要立即產生支援套裝組合。

5. 輸入 `y`，然後按 Enter 鍵產生支援套裝組合。

   如果您此時不想產生支援套裝組合，請鍵入 `n`，然後按 Enter 鍵。

6. 如果您在完整支援套裝組合中包含了資料庫傾印檔案，系統會提示您指定要包含效能統計資料的期間。包含效能統計資料可能會佔用大量時間和空間，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. 請以 YYYYMMDD 格式輸入起始日期。

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

b. 請輸入要包含的統計資料天數，從指定起始日期的凌晨 12 點開始。

您可以輸入 1 到 10 之間的數字。

如果您要包含效能統計資料，系統會顯示收集效能統計資料的期間。

7. 支援套裝組合建立完成後，系統會提示您是否要將其上傳至 NetApp。輸入 `y`，然後按 Enter 鍵。

系統會提示您輸入支援案例編號。

8. 如果您已有案例編號，請輸入該編號並按下 Enter 鍵。否則，只需按下 Enter 鍵即可。

支援套裝組合已上傳至 NetApp。

如果您的 Unified Manager 伺服器未連線至網際網路，或因任何其他原因無法上傳支援套裝組合，您可以手動擷取並傳送。您可以使用 SFTP 用戶端或使用 UNIX 或 Linux CLI 命令來擷取它。在 Windows 安裝中，您可以使用遠端桌面（RDP）來擷取支援套裝組合。

產生的支援套裝組合位於 VMware 系統的 /support 目錄中，Linux 系統的 /opt/netapp/data/support/ 中，以及 Windows 系統的 ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support 中。

相關資訊

"Unified Manager 使用者角色和功能"

使用 Active IQ Unified Manager 中的 Windows 用戶端擷取支援套裝組合

如果您是 Windows 使用者，您可以下載並安裝工具，從 Unified Manager 伺服器擷取支援套裝組合。您可以將支援套裝組合傳送給技術支援，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範例。

開始之前

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套裝組合。
2. 開啟該工具。
3. 透過 SFTP 連線到您的 Unified Manager 管理伺服器。

該工具會顯示 /support 目錄的內容，您可以檢視所有現有的支援套裝組合。

4. 選擇要複製的支援套裝組合目的地目錄。
5. 選擇您要複製的支援套裝組合，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 **Active IQ Unified Manager** 中的 **UNIX** 或 **Linux** 用戶端擷取支援套裝組合

如果您是 UNIX 或 Linux 使用者，您可以使用 Linux 用戶端伺服器上的命令列介面 (CLI)，從您的 vApp 擷取支援套裝組合。您可以使用 SCP 或 SFTP 來擷取支援套裝組合。

開始之前

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套裝組合，並備妥支援套裝組合名稱。

步驟

1. 使用 Linux 用戶端伺服器，透過 Telnet 或控制台存取 CLI。
2. 存取 /`support` 目錄。
3. 使用下列命令擷取支援套裝組合，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	`scp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>`
SFTP	`sftp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>`

   當您使用維護主控台產生支援套裝組合時，系統會提供支援套裝組合的名稱給您。

4. 請輸入維護使用者密碼。

範例

以下範例使用 SCP 來擷取支援套裝組合：

```
        `$ 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
```

以下範例使用 SFTP 來擷取支援套裝組合：

```
        `$ 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
```

從 **Active IQ Unified Manager** 傳送支援套裝組合給技術支援

當問題需要比 AutoSupport 訊息所提供更詳細的診斷與疑難排解資訊時，您可以將支援套裝組合傳送給技術支援。

開始之前

您必須能夠存取支援套裝組合，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 支援網站。
2. 上傳檔案。

   "如何上傳檔案到 NetApp"

版權資訊

Copyright © 2026 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。