



傳送**Unified Manager**支援套件給技術支援人員

Active IQ Unified Manager 9.8

NetApp
April 16, 2024

目錄

傳送Unified Manager支援套件給技術支援人員	1
關於這項工作	1
存取維護主控台	1
產生及上傳支援服務組合	2
使用Windows用戶端擷取支援服務組合	3
使用UNIX或Linux用戶端擷取支援服務組合	4
傳送支援服務包給技術支援人員	5

傳送Unified Manager支援套件給技術支援人員

此工作流程說明如何使用Unified Manager維護主控台、產生、擷取支援服務組合、並將其傳送給技術支援。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。

關於這項工作

Unified Manager一次最多可儲存兩個產生的支援服務組合。

如需維護主控台的詳細資訊、請參閱 "[設定Active IQ Unified Manager 功能](#)"。

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。

開始之前

您必須已安裝並設定Unified Manager。

關於這項工作

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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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 <code>maintenance_console</code> 然後按 Enter。

在此作業系統上...	請遵循下列步驟...
Windows	a. 以系統管理員認證登入Unified Manager系統。 b. 以Windows系統管理員身分啟動PowerShell。 c. 輸入命令 <code>maintenance_console</code> 然後按 Enter。

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。

開始之前

您必須以維護使用者的身分存取維護主控台。

關於這項工作

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. 類型 *g*，然後按Enter鍵以產生支援服務包。

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. 類型 *y*，然後按Enter鍵以產生支援服務包。

如果您目前不想產生支援服務組合、請輸入 *n*，然後按Enter鍵。

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、輸入 20210101 2021年1月1日。輸入 *n* 如果您不想納入效能統計資料、

- 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。類型 *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。

完成後

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 /support VMware系統上的目錄、請至 /opt/netapp/data/support/ 在Linux系統和中 ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support 在Windows系統上。

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。

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服務組合。
2. 開啟工具。
3. 透過SFTP連線至Unified Manager管理伺服器。

工具會顯示的內容 `/support` 目錄、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。

相關資訊

"Filezilla - <https://filezilla-project.org/>"

"WinSCP - <http://winscp.net>"

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。

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	<code>scp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory></code>
SFTP	<code>sftp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory></code>

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。

開始之前

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 © 2024 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。