



取得協助 ASA r2

NetApp
September 26, 2024

目錄

取得協助	1
在 ASA R2 儲存系統上管理 AutoSupport	1
提交及檢視 ASA R2 儲存系統的支援案例	2

取得協助

在 ASA R2 儲存系統上管理 AutoSupport

此機制可主動監控系統健全狀況、並自動傳送訊息給NetApp技術支援、您的內部支援組織及支援合作夥伴。AutoSupport

設定叢集時、預設會啟用提供技術支援的 AutoSupport 訊息。您必須設定正確的選項、並擁有有效的郵件主機、才能將訊息傳送至您的內部支援組織。ONTAP 會在啟用 AutoSupport 訊息 24 小時後開始傳送訊息。

開始之前

您必須是叢集管理員才能管理 AutoSupport 。

測試 AutoSupport 連線能力

設定叢集之後、您應該測試 AutoSupport 連線能力、以確認技術支援人員是否會收到 AutoSupport 所產生的訊息。

步驟

1. 在系統管理員中、選取 * 叢集 > 設定 * 。
2. 在 * AutoSupport * 旁選擇 ；然後選擇 * 測試連線 * 。
3. 輸入 AutoSupport 訊息的主旨、然後選取 * 傳送測試 AutoSupport 訊息 * 。

接下來呢？

您的已驗證技術支援人員可以從 ASA R2 系統接收 AutoSupport 訊息、並會提供必要的資料、協助您在遇到問題時提供協助。

新增 AutoSupport 收件者

將內部支援組織的成員新增至接收 AutoSupport 訊息的電子郵件地址清單。

步驟

1. 在系統管理員中、選取 * 叢集 > 設定 * 。
2. 在 * AutoSupport * 旁選擇 ；然後選擇 * 更多選項 * 。
3. 在 **Email** 旁邊，選擇 ；然後選擇 **+ Add** 。
4. 輸入收件者的電子郵件地址、然後輸入收件者類別。

對於合作夥伴、請選擇 * 合作夥伴 * 作為收件者類別。選擇 * 一般 * 作為您內部支援組織的成員。

5. 選取儲存。

接下來呢？

您新增的電子郵件地址會收到其特定收件者類別的新 AutoSupport 訊息。

傳送 AutoSupport 資料

如果您的 ASA R2 系統發生問題、AutoSupport 資料可能會大幅縮短識別和解決問題所需的時間。

步驟

1. 在系統管理員中、選取 * 叢集 > 設定 * 。
2. 在 * AutoSupport * 旁選擇 ；然後選擇 * 產生並傳送 * 。
3. 輸入 AutoSupport 訊息的主旨，然後選取 * 傳送 * 。

接下來呢？

您的 AutoSupport 資料會傳送給技術支援人員。

抑制支援案例的產生

如果您要在 ASA R2 系統上執行升級或維護、您可能需要在升級或維護完成之前、抑制 AutoSupport 產生的支援案例。

步驟

1. 在系統管理員中、選取 * 叢集 > 設定 * 。
2. 在 * AutoSupport * 旁選擇 ；然後選擇 * 抑制支援個案產生 * 。
3. 指定抑制支援案例產生的時數、然後選取不想產生案例的節點。
4. 選取 * 傳送 * 。

接下來呢？

AutoSupport 案例將不會在您指定的時間內產生。如果您在指定的時間到期之前完成升級或維護、您應該立即恢復支援案例的產生。

恢復支援案例的產生

如果您在升級或維護期間已抑制支援案例的產生、則應在升級或維護完成後立即恢復支援案例的產生。

步驟

1. 在系統管理員中、選取 * 叢集 > 設定 * 。
2. 在 * AutoSupport * 旁選擇 ；然後選擇 * 恢復支援案例產生 * 。
3. 選取您要恢復所產生 AutoSupport 個案的節點。
4. 選取 * 傳送 * 。

結果

AutoSupport 案例會根據需要自動為您的 ASA R2 系統產生。

提交及檢視 ASA R2 儲存系統的支援案例

如果您遇到需要協助的問題、可以使用 ONTAP 系統管理員將案例提交給技術支援部門。您也可以使用 ONTAP 系統管理員來檢視已結案或進行中的案例。

您必須["已向 Active IQ 註冊"](#)檢視 ASA R2 系統的支援案例。

步驟

1. 若要提交支援案例、請在系統管理員中選取 * 叢集 > 支援 * 、然後選取 * 前往 NetApp 支援 * 。
2. 若要檢視先前提交的案例、請在 System Manager 中選取 * 叢集 > 支援 * 、然後選取 * 檢視我的案例 * 。

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。