知識與支援

Astra Control Center

NetApp
August 11, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-tw/astra-control-center-2307/support/troubleshooting-acc.html on August 11, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

目錄

知識與支援 . . . 1
疑難排解 . . . 1
取得協助 . . . 1
自我支援選項 . . . 1
啟用每日排程支援服務套件上傳至NetApp支援 . . . 1
產生支援套裝組合以提供給NetApp支援部門 . . . 2

知識與支援

疑難排解

瞭解如何解決您可能遇到的一些常見問題。

"NetApp Astra知識庫"

如需詳細資訊、請參閱

- "如何將檔案上傳至NetApp（需要登入）"
- "如何手動上傳檔案至NetApp（需要登入）"

取得協助

NetApp以多種方式支援Astra Control。我們全年無休提供豐富的免費自助支援選項、例如知識庫（KB）文章和不和管道。您的Astra Control帳戶透過網路票證提供遠端技術支援。

如果您擁有Astra Control Center的評估授權、您可以取得技術支援。不過，無法透過 NetApp 支援網站（NSS）建立案例。您可以透過意見回饋選項與Support聯絡、或使用不和管道進行自助服務。

您必須優先 "啟動NetApp序號支援" 以使用這些非自助服務支援選項。需有 NetApp 支援網站（NSS）SSO 帳戶，才能進行聊天和網路提交問題單，以及案例管理。

自我支援選項

您可以從主功能表選取* Support*索引標籤、從Astra Control Center UI存取支援選項。

這些選項全年無休免費提供：

- "知識庫（需要登入）"：搜尋與Astra Control相關的文章、常見問題集或中斷修復資訊。
- 文件中心：這是您目前正在檢視的文件網站。
- "*透過不和*取得協助"：前往酒吧類別的Astra、與同儕和專家交流。
- 建立支援案例：產生支援套裝組合、以提供給NetApp支援人員進行疑難排解。
- 針對**Astra Control**提供意見回饋：傳送電子郵件至astra.feedback@netapp.com、讓我們知道您的想法、想法或疑慮。

啟用每日排程支援服務套件上傳至**NetApp**支援

在Astra Control Center安裝期間（如果您指定） `enrolled: true` 適用於 `autoSupport` 在Astra Control Center自訂資源（CR）檔案中 (`astra_control_center.yaml`）、每日支援服務組合會自動上傳至 "NetApp支援網站"。

產生支援套裝組合以提供給NetApp支援部門

Astra Control Center可讓管理員使用者產生套裝組合、其中包含NetApp支援所需的資訊、包括Astra部署所有元件的記錄、事件、度量、以及有關所管理叢集和應用程式的拓撲資訊。如果您已連線至網際網路，可以直接從Astra Control Center UI 將支援套件上傳至 NetApp 支援網站（NSS）。

Astra Control Center產生套裝組合所花費的時間、取決於您的Astra Control Center安裝規模、以及所要求支援套裝組合的參數。您在申請支援服務組合時所指定的時間長度、會決定產生服務組合所需的時間（例如、縮短時間會導致更快產生服務組合）。

開始之前

判斷是否需要代理連線才能將套件上傳至NSS。如果需要Proxy連線、請確認Astra Control Center已設定為使用Proxy伺服器。

1. 選擇*帳戶*>*連線*。
2. 檢查*連線設定*中的Proxy設定。

步驟

1. 使用Astra Control Center UI * Support*頁面上列出的授權序號、在NSS入口網站上建立案例。
2. 使用Astra Control Center UI來產生支援服務組合、請執行下列步驟：
   a. 在* Support*頁面的Support bunds（支援服務）方塊中、選取* Generat*（產生*）。
   b. 在*「產生支援產品組合*」視窗中、選取時間範圍。

      您可以選擇快速或自訂的時間範圍。

      您可以選擇自訂日期範圍、並在日期範圍內指定自訂時間範圍。

   c. 在您進行選擇之後、請選取*確認*。
   d. 選取「**Upload the bundle to the NetApp Support Site when generated**（產生後將套件上傳至**NetApp** 支援網站）」核取方塊。
   e. 選擇*產生產品組合*。

      當支援服務組合準備就緒時、「警示」區域的「帳戶」>「通知」頁面、「活動」頁面、以及「通知」清單中都會顯示通知（可在UI右上角選取圖示來存取）。

   如果產生失敗、「產生產品組合」頁面上會出現圖示。選取圖示以查看訊息。

UI右上角的通知圖示提供與支援服務組合相關的事件資訊、例如成功建立服務組合、建立服務組合失敗、無法上傳服務組合、無法下載服務組合等。

如果您安裝的是無線設備

如果您安裝的是無線設備、請在產生「支援」套裝組合之後、執行下列步驟。
當套裝組合可供下載時、「支援」頁面的「支援套裝組合」區段中、「下載」圖示會出現在「產生」旁邊。

步驟

1. 選取「下載」圖示、即可在本機下載套裝組合。
2. 手動將套件上傳至nss.

   您可以使用下列其中一種方法來執行此作業：

   - 使用 "NetApp驗證檔案上傳（需要登入）"。
   - 將套裝組合直接附加至nss.
   - 使用 Digital Advisor 。

如需詳細資訊、請參閱

- "如何將檔案上傳至NetApp（需要登入）"
- "如何手動上傳檔案至NetApp（需要登入）"

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。