



知識和支持

NetApp Replication

NetApp
October 14, 2025

目錄

知識和支持	1
註冊以獲得支持	1
支援註冊概述	1
註冊BlueXP以獲得NetApp支持	1
關聯 NSS 憑證以獲得Cloud Volumes ONTAP支持	3
獲取協助	5
獲取雲端提供者文件服務的支持	5
使用自助選項	5
向NetApp支援建立案例	5
管理您的支援案例（預覽）	7

知識和支持

註冊以獲得支持

需要註冊支援才能獲得針對BlueXP及其儲存解決方案和服務的技術支援。還需要支援註冊才能啟用Cloud Volumes ONTAP系統的關鍵工作流程。

註冊支援並不能使NetApp獲得雲端提供者文件服務的支援。有關雲端提供者文件服務、其基礎設施或使用該服務的任何解決方案的技術支持，請參閱該產品的BlueXP文件中的「取得協助」。

- "[適用於ONTAP 的Amazon FSx](#)"
- "[Azure NetApp Files](#)"
- "[Google Cloud NetApp Volumes](#)"

支援註冊概述

啟動支持權利的註冊方式有兩種：

- 註冊您的BlueXP帳號序號（您的 20 位 960xxxxxxxxxxxx 序號位於BlueXP中的支援資源頁面上）。
- 這是您在BlueXP內任何服務的單一支援訂閱 ID。每個BlueXP帳號級支援訂閱都必須註冊。
- 在您的雲端供應商市場中註冊與訂閱相關的Cloud Volumes ONTAP序號（這些是 20 位元 909201xxxxxxxx 序號）。
- 這些序號通常被稱為 PAYGO 序號，由BlueXP在Cloud Volumes ONTAP部署時產生。

註冊兩種類型的序號可以實現開立支援票和自動產生案例等功能。按照如下所述，透過將NetApp支援網站(NSS) 帳戶新增至BlueXP來完成註冊。

註冊BlueXP以獲得NetApp支持

若要註冊支援並啟動支援權利，您的BlueXP組織（或帳戶）中的使用者必須將NetApp支援網站帳號與其BlueXP登入名稱關聯。如何註冊NetApp支援取決於您是否已經擁有NetApp支援網站(NSS) 帳號。

擁有 NSS 帳戶的現有客戶

如果您是擁有 NSS 帳戶的NetApp客戶，只需透過BlueXP註冊即可獲得支援。

步驟

1. 在BlueXP控制台的右上角，選擇「設定」圖標，然後選擇「憑證」。
2. 選擇*使用者憑證*。
3. 選擇*新增 NSS 憑證*並依照NetApp支援網站(NSS)驗證提示進行操作。
4. 若要確認註冊過程是否成功，請選擇「幫助」圖標，然後選擇「支援」。

*資源*頁面應顯示您的BlueXP組織已註冊以獲得支援。



請注意，如果其他BlueXP用戶尚未將NetApp支援網站帳戶與其BlueXP登入名稱關聯，他們將看不到相同的支援註冊狀態。但是，這並不意味著您的BlueXP組織沒有註冊支援。只要組織中的一名使用者遵循了這些步驟，那麼您的組織就已註冊。

現有客戶但沒有 NSS 帳戶

如果您是現有的NetApp客戶，擁有現有授權和序號但沒有 NSS 帳戶，則需要建立 NSS 帳戶並將其與您的BlueXP登入關聯。

步驟

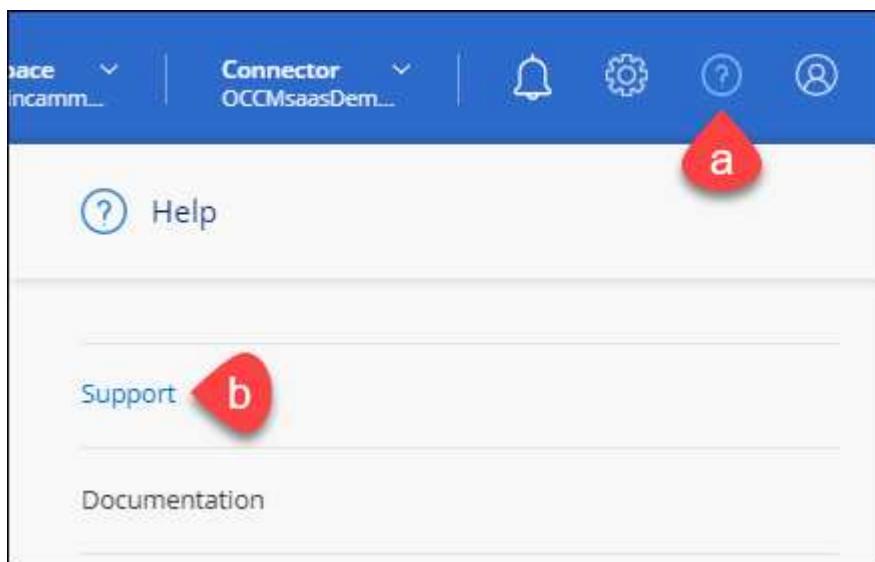
1. 透過完成以下操作建立NetApp支援網站帳戶 "[NetApp支援網站使用者註冊表](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者級別，通常為* NetApp客戶/最終使用者*。
 - b. 請務必複製上面用於序號欄位的BlueXP帳戶序號 (960xxxx)。這將加快帳戶處理速度。
2. 完成以下步驟，將您的新 NSS 帳戶與您的BlueXP登入名稱關聯[擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#)。

NetApp全新產品

如果您是NetApp新使用者且沒有 NSS 帳戶，請依照下列步驟操作。

步驟

1. 在BlueXP控制台的右上角，選擇「幫助」圖標，然後選擇「支援」。



2. 從支援註冊頁面找到您的帳戶 ID 序號。

96015585434285107893
Account serial number

⚠️ Not Registered
Add your NetApp Support Site (NSS) [credentials](#) to BlueXP
Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet.

3. 導航至 "[NetApp 的支援註冊網站](#)"並選擇*我不是註冊的NetApp客戶*。
4. 填寫必填欄位（帶有紅色星號的欄位）。
5. 在*產品線*欄位中，選擇*雲端管理員*，然後選擇適用的計費提供者。
6. 從上面的步驟 2 複製您的帳戶序號，完成安全性檢查，然後確認您已閱讀 NetApp 的全球資料隱私政策。

一封電子郵件會立即發送到提供的郵箱以完成此安全交易。如果幾分鐘內沒有收到驗證電子郵件，請務必檢查您的垃圾郵件資料夾。

7. 從電子郵件中確認操作。

確認向NetApp提交您的請求並建議您建立NetApp支援網站帳戶。

8. 透過完成以下操作建立NetApp支援網站帳戶 "[NetApp支援網站使用者註冊表](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者級別，通常為* NetApp客戶/最終使用者*。
 - b. 請務必複製上面用於序號欄位的帳戶序號（960xxxx）。這將加快處理速度。

完成後

NetApp應該在過程中與您聯繫。這是針對新用戶的一次性入職培訓。

擁有NetApp支援網站帳號後，請依照下列步驟將帳號與您的BlueXP登入關聯[擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#)。

關聯 NSS 憑證以獲得Cloud Volumes ONTAP支持

需要將NetApp支援網站憑證與您的BlueXP組織關聯才能為Cloud Volumes ONTAP啟用以下關鍵工作流程：

- 註冊即用即付Cloud Volumes ONTAP系統以獲得支持

需要提供您的 NSS 帳戶才能啟動對您的系統的支援並獲得NetApp技術支援資源的存取權限。

- 自帶授權 (BYOL) 時部署Cloud Volumes ONTAP

需要提供您的 NSS 帳戶，以便BlueXP可以上傳您的許可證金鑰並啟用您購買的期限的訂閱。這包括期限續訂的自動更新。

- 將Cloud Volumes ONTAP軟體升級至最新版本

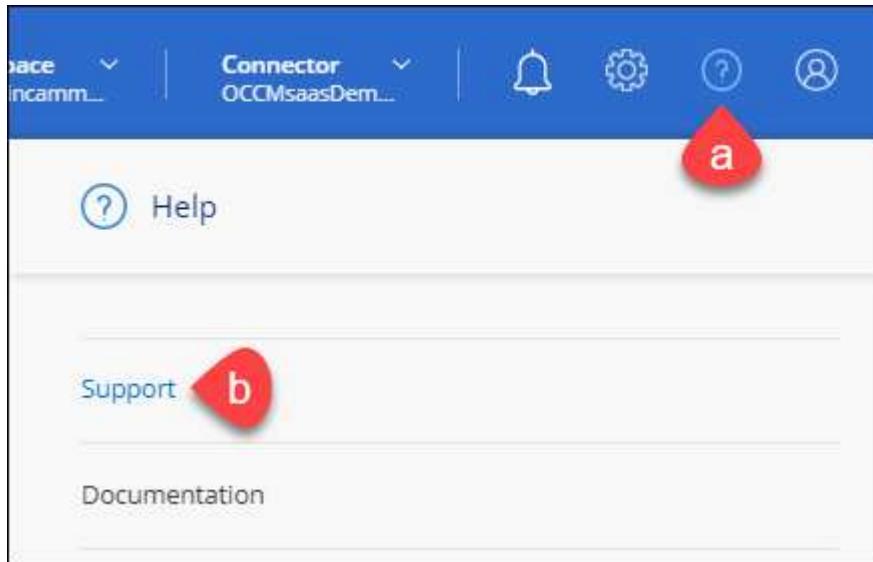
將 NSS �凭證與您的BlueXP組織關聯與與BlueXP使用者登入關聯的 NSS 帳戶不同。

這些 NSS �凭證與您的特定BlueXP組織 ID 相關聯。屬於BlueXP組織的使用者可以從 支援 > NSS 管理 存取這些憑證。

- 如果您有客戶級帳戶，則可以新增一個或多個 NSS 帳戶。
- 如果您有合作夥伴或經銷商帳戶，則可以新增一個或多個 NSS 帳戶，但不能與客戶級帳戶一起新增。

步驟

1. 在BlueXP控制台的右上角，選擇「幫助」圖標，然後選擇「支援」。



2. 選擇*NSS 管理 > 新增 NSS 帳號*。
3. 當出現提示時，選擇「繼續」以重新導向至 Microsoft 登入頁面。

NetApp使用 Microsoft Entra ID 作為特定於支援和授權的身份驗證服務的身份提供者。

4. 在登入頁面，提供您的NetApp支援網站註冊的電子郵件地址和密碼以執行驗證程序。

這些操作使BlueXP能夠使用您的 NSS 帳戶進行許可證下載、軟體升級驗證和未來支援註冊等操作。

請注意以下事項：

- NSS 帳戶必須是客戶級帳戶（不是訪客或臨時帳戶）。您可以擁有多個客戶級 NSS 帳戶。
- 如果該帳戶是合作夥伴等級帳戶，則只能有一個 NSS 帳戶。如果您嘗試新增客戶級 NSS 帳戶且合作夥伴級帳戶已存在，您將收到以下錯誤訊息：

“此帳戶不允許使用 NSS 客戶類型，因為已經存在不同類型的 NSS 用戶。”

如果您已有客戶級 NSS 帳戶並嘗試新增合作夥伴級帳戶，情況也是如此。

- 成功登入後， NetApp將儲存 NSS 使用者名稱。

這是系統產生的映射到您的電子郵件的 ID。在*NSS 管理*頁面上，您可以顯示來自 *** 菜單。

- 如果您需要刷新登入憑證令牌，還有一個*更新憑證*選項 *** 菜單。

使用此選項會提示您再次登入。請注意，這些帳戶的令牌將在 90 天後過期。我們將發布通知來提醒您此事。

獲取協助

NetApp以多種方式為BlueXP及其雲端服務提供支援。我們提供全天候 (24/7) 的大量免費自助支援選項，例如知識庫 (KB) 文章和社群論壇。您的支援註冊包含透過網路工單取得的遠端技術支援。

獲取雲端提供者文件服務的支持

有關雲端提供者文件服務、其基礎設施或使用該服務的任何解決方案的技術支持，請參閱該產品的BlueXP文件中的「取得協助」。

- "[適用於ONTAP的Amazon FSx](#)"
- "[Azure NetApp Files](#)"
- "[Google Cloud NetApp Volumes](#)"

要獲得針對BlueXP及其儲存解決方案和服務的技術支持，請使用下面所述的支援選項。

使用自助選項

這些選項每週 7 天、每天 24 小時免費提供：

- 文件

您目前正在檢視的BlueXP文件。

- "[知識庫](#)"

搜尋BlueXP知識庫以尋找有助於解決問題的文章。

- "[社群](#)"

加入BlueXP社群以關注正在進行的討論或創建新的討論。

向NetApp支援建立案例

除了上述自助支援選項之外，您還可以在啟動支援後與NetApp支援專家合作解決任何問題。

開始之前

- 若要使用「建立案例」功能，您必須先將您的NetApp支援網站憑證與您的BlueXP登入名稱關聯。["了解如何管理與BlueXP登入相關的憑證"](#)。
- 如果您要為具有序號的ONTAP系統開啟案例，那麼您的 NSS 帳戶必須與該系統的序號相關聯。

步驟

1. 在BlueXP中，選擇 **幫助 > 支持**。
2. 在「資源」頁面上，選擇「技術支援」下的可用選項之一：
 - a. 如果您想透過電話與某人交談，請選擇「致電我們」。您將被引導至 netapp.com 上的一個頁面，其中列出了您可以撥打的電話號碼。

b. 選擇「建立案例」向NetApp支援專家開立票據：

- 服務：選擇與問題相關的服務。例如，BlueXP專門針對服務中的工作流程或功能的技術支援問題。
- 工作環境：如果適用於存儲，請選擇* Cloud Volumes ONTAP* 或 On-Prem，然後選擇相關的工作環境。

工作環境清單屬於您在服務頂部橫幅中所選的BlueXP組織（或帳戶）、專案（或工作區）和連接器的範圍內。

- 個案優先級：選擇個案的優先級，可以是低、中、高或嚴重。

要了解有關這些優先事項的更多詳細信息，請將滑鼠懸停在欄位名稱旁邊的資訊圖示上。

- 問題描述：提供問題的詳細描述，包括任何適用的錯誤訊息或您執行的故障排除步驟。
- 其他電子郵件地址：如果您想讓其他人知道此問題，請輸入其他電子郵件地址。
- 附件（選購）：一次最多上傳五個附件。

每個附件檔案大小限制為 25 MB。支援以下檔案副檔名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

ntapitdemo 🖊
NetApp Support Site Account

Service Working Environment

Select Select

Case Priority ⓘ

Low - General guidance

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) ⓘ

Type here

Attachment (Optional) ⬤ Upload ⓘ

No files selected

Delete

完成後

將會出現一個彈出窗口，其中顯示您的支援案例編號。NetApp支援專家將審查您的案例並儘快回覆您。

若要查看支援案例的歷史記錄，您可以選擇*設定>時間軸*並尋找名為「建立支援案例」的操作。最右邊的按鈕可讓您展開操作以查看詳細資訊。

嘗試建立案例時，您可能會遇到以下錯誤訊息：

“您無權針對所選服務建立案例”

此錯誤可能表示 NSS 帳戶及其關聯的記錄公司與BlueXP帳戶序號的記錄公司不是同一家（即。960xxxx）或工作環境序號。您可以使用以下選項之一尋求協助：

- 使用產品內聊天
- 提交非技術案例 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

管理您的支援案例（預覽）

您可以直接從BlueXP查看和管理活動和已解決的支援案例。您可以管理與您的 NSS 帳戶和公司相關的案例。

案例管理目前可作為預覽版。我們計劃在即將發布的版本中完善這種體驗並增加增強功能。請使用產品內聊天向我們發送回饋。

請注意以下事項：

- 頁面頂部的案例管理儀表板提供兩種視圖：
 - 左側視圖顯示了您提供的使用者 NSS 帳戶在過去 3 個月內開啟的案件總數。
 - 右側的視圖根據您的使用者 NSS 帳戶顯示了過去 3 個月內貴公司層級開設的案件總數。
- 表中的結果反映了與您選擇的視圖相關的案例。

- 您可以新增或刪除感興趣的列，並且可以過濾優先順序和狀態等列的內容。其他欄位僅提供排序功能。

請查看以下步驟以了解更多詳細資訊。

- 在每個案件級別，我們提供更新案件記錄或關閉尚未關閉或待關閉狀態的案件的功能。

步驟

1. 在BlueXP中，選擇 幫助 > 支持。
2. 選擇*案例管理*，如果出現提示，請將您的 NSS 帳戶新增至BlueXP。

案例管理*頁面顯示與您的BlueXP使用者帳戶相關的 NSS 帳戶相關的未結案例。這與出現在 *NSS 管理 頁面頂部的 NSS 帳戶相同。

3. （可選）修改表中顯示的資訊：
 - 在「組織的案例」下，選擇「查看」以查看與您的公司相關的所有案例。
 - 透過選擇精確的日期範圍或選擇不同的時間範圍來修改日期範圍。

The screenshot shows a list of five cases. Each case row includes the creation date, last update date, priority (color-coded), status (with a small icon), assignee, and three vertical dots for more options. The status column has a dropdown menu open, showing five items: Active, Pending customer, Solution proposed, Pending closed, and Closed.

Date created	Last updated	Priority	Status	Assignee	Actions
December 22, 2022	December 29, 2022	Medium (P3)	Assigned	...	
December 21, 2022	December 28, 2022	High (P2)	Active	...	
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer	...	
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed	...	

- 過濾列的內容。

The screenshot shows the same list of cases, but the status filter dropdown is fully expanded, displaying all five status options: Active, Pending customer, Solution proposed, Pending closed, and Closed. The 'Active' option is selected, indicated by a checked checkbox.

- 透過選擇 然後選擇您想要顯示的列。

The screenshot shows the list of cases again, with the status filter expanded. In addition to the five status options, two other columns are now visible: 'Last updated' and 'Priority'. The 'Case owner' checkbox is highlighted with a cursor, indicating it is being selected.

- 透過選擇管理現有案例 並選擇其中一個可用選項：

- 查看案例：查看有關特定案例的完整詳細資訊。
 - 更新案例說明：提供有關您的問題的更多詳細信息，或選擇*上傳文件*以附加最多五個文件。
- 每個附件檔案大小限制為 25 MB。支援以下檔案副檔名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。
- 結案：提供有關結案原因的詳細信息，然後選擇*結案*。

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search on the last 30 days" and a "Create a case" button. Below the search bar, there are filters for "Priority" and "Status".

Priority	Status	Action
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Pending	View case
Medium (P3)	Pending	Update case notes
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

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。