



知識與支援

Workload Factory for NetApp Console

NetApp

October 07, 2026

目錄

知識與支援	1
註冊以取得 NetApp Console 支援	1
支援註冊總覽	1
註冊 NetApp Console 以取得 NetApp 支援	1
關聯 NSS 認證資料以支援 Cloud Volumes ONTAP	3
取得 NetApp Console 雲端服務的協助	4
取得雲端供應商檔案服務的支援	4
使用自助選項	4
建立 NetApp 支援案例	5
管理您的支援案例	6

知識與支援

註冊以取得 NetApp Console 支援

需要進行支援註冊，才能獲得針對 NetApp Console 及其儲存解決方案和資料服務的技術支援。此外，若要啟用 Cloud Volumes ONTAP 系統的關鍵工作流程，也需要進行支援註冊。

註冊支援並不會啟用雲端供應商檔案服務的 NetApp 支援。如需與雲端供應商檔案服務、其基礎架構或任何使用該服務的解決方案相關的技術支援，請參閱該產品文件中的「取得協助」部分。

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

支援註冊總覽

啟動支援資格有兩種註冊方式：

- 註冊您的 NetApp Console 帳戶序號（您的 20 位數 960xxxxxxx 序號位於 Console 的支援資源頁面上）。

這是您在 Console 內使用所有服務的單一支援訂閱 ID。每個 Console 帳戶必須註冊。

- 在雲端供應商的市場中註冊與訂閱關聯的 Cloud Volumes ONTAP 序號（這些是 20 位數的 909201xxxxxxx 序號）。

這些序號通常稱為 PAYGO 序號，由 NetApp Console 在部署 Cloud Volumes ONTAP 時產生。

註冊這兩種類型的序號後，即可啟用諸如建立支援工單和自動產生案例等功能。註冊過程需要將 NetApp 支援網站（NSS）帳戶新增至 Console，具體步驟如下所述。

註冊 NetApp Console 以取得 NetApp 支援

若要註冊支援並啟動支援權限，您 NetApp Console 帳戶中的一位使用者必須將 NetApp 支援網站帳戶與其 Console 登入關聯。註冊 NetApp 支援的方式取決於您是否已擁有 NetApp 支援網站（NSS）帳戶。

已擁有 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 Console 註冊即可獲得支援。

步驟

1. 選擇 **Administration > Credentials**。
2. 選擇 **User Credentials**。
3. 選擇 新增 **NSS** 認證資料，然後依照 NetApp 支援網站 (NSS) 驗證提示進行操作。
4. 若要確認註冊程序是否成功，請選擇「說明」圖示，然後選擇 支援。

*資源*頁面應顯示您的 Console 帳戶已註冊支援。

請注意，如果其他 Console 使用者尚未將 NetApp 支援網站帳戶與其登入建立關聯，則他們將看不到相同的支援註冊狀態。但這並不意味著您的帳戶未註冊支援。只要組織中至少有一位使用者完成了這些步驟，您的帳戶就已註冊。

現有客戶但沒有 NSS 帳戶

如果您是現有 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 Console 登入建立關聯。

步驟

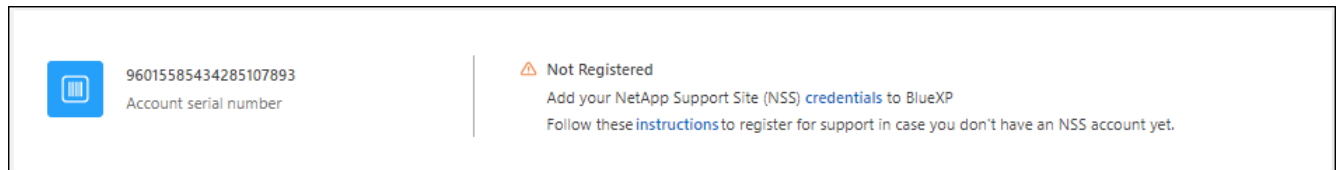
1. 完成以下步驟即可建立 NetApp 支援網站帳戶 "[NetApp 支援網站使用者註冊表](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者層級，通常為 **NetApp** 客戶/終端使用者。
 - b. 請務必複製上面使用的 Console 帳戶序號（960xxxx）到序號欄位中。這將加快帳戶處理速度。
2. 請按照 [已擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#) 下的步驟，將您的新 NSS 帳戶與您的 Console 登入資訊建立關聯。

全新接觸 NetApp

如果您是 NetApp 的全新使用者且還沒有 NSS 帳戶，請依照下列步驟操作。

步驟

1. 在 Console 右上角，選取「說明」圖示，然後選取 * 支援 *。
2. 從支援註冊頁面找到您的帳戶 ID 序號。



3. 導航至 "[NetApp 的支援註冊網站](#)" 並選取 我不是已註冊的 **NetApp** 客戶。
4. 請填寫必填項目（標有紅色星號的欄位）。
5. 在「產品線」欄位中，選擇「Cloud Manager」，然後選擇您適用的計費供應商。
6. 從上面的步驟 2 複製您的帳戶序號，完成安全性檢查，然後確認您已讀取 NetApp 的全球資料隱私政策。

系統會立即傳送電子郵件至您提供的信箱，以完成此安全的交易。如果幾分鐘後您仍未收到驗證郵件，請務必檢查您的垃圾郵件資料夾。

7. 請在郵件中確認此行動。

確認後，您的請求將提交至 NetApp，並建議您建立 NetApp 支援網站帳戶。

8. 完成以下步驟即可建立 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層級，通常為 **NetApp** 客戶/終端使用者。
 - b. 請務必將上方使用的帳戶序號（960xxxx）複製到序號欄位。這將加快處理速度。

完成後

NetApp 將在此過程中與您聯繫。這是針對新使用者的一次性引導程序。

擁有 NetApp 支援網站帳戶後，請完成 [已擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#) 下的步驟，將該帳戶與您的 Console 登入建立關聯。

關聯 NSS 認證資料以支援 Cloud Volumes ONTAP

將 NetApp 支援網站認證資料與您的 Console 帳戶建立關聯，是啟用 Cloud Volumes ONTAP 下列關鍵工作流程的必要條件：

- 註冊隨用隨付的 Cloud Volumes ONTAP 系統以獲得支援

您需要提供您的 NSS 帳戶才能啟動系統支援並存取 NetApp 技術支援資源。

- 自帶授權 (BYOL) 時部署 Cloud Volumes ONTAP

您需要提供 NSS 帳戶，以便 Console 能夠上傳您的授權金鑰並啟用您購買期限的訂閱。這包括期限續訂時的自動更新。

- 將 Cloud Volumes ONTAP 軟體升級至最新版本

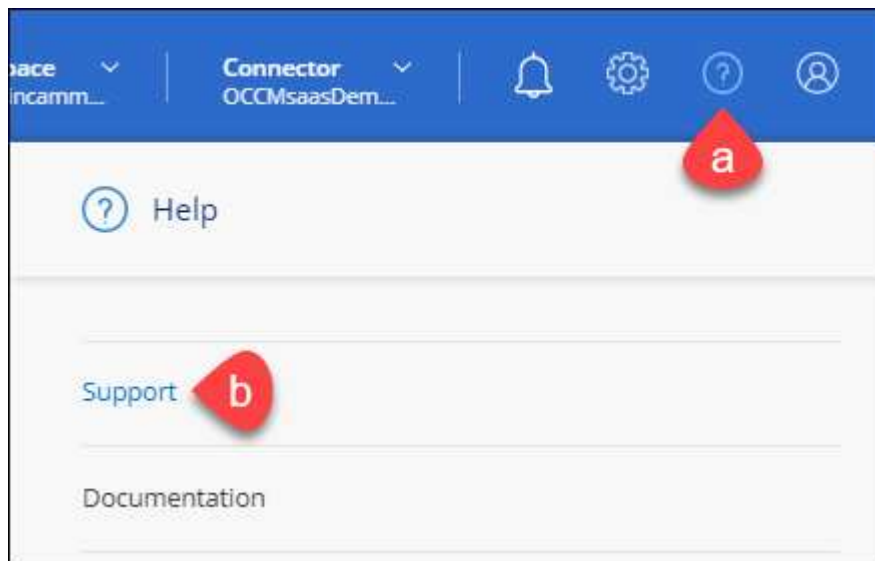
將 NSS 認證資料與您的 NetApp Console 帳戶建立關聯，與將 NSS 帳戶與 Console 使用者登入建立關聯是不同的。

這些 NSS 認證資料與您的特定 Console 帳戶 ID 相關聯。屬於 Console 組織的使用者可以從 **Support > NSS Management** 存取這些認證資料。

- 如果您擁有客戶級帳戶，則可以新增一個或多個 NSS 帳戶。
- 如果您擁有合作夥伴或經銷商帳戶，您可以新增一個或多個 NSS 帳戶，但不能與客戶級帳戶同時新增。

步驟

1. 在 Console 右上角，選取「說明」圖示，然後選取 * 支援 *。



2. 選擇 **NSS Management > Add NSS Account**。
3. 當系統提示時，選擇 **Continue** 以重新導向至 Microsoft 登入頁面。

NetApp 使用 Microsoft Entra ID 作為驗證服務的身分識別供應商，專門用於支援和授權。

4. 在登入頁面，提供您在 NetApp 支援網站註冊的電子郵件地址和密碼，以完成驗證流程。

這些行動可讓 Console 使用您的 NSS 帳戶執行授權下載、軟體升級驗證及未來支援註冊等作業。

請注意下列事項：

- NSS 帳戶必須是客戶層級帳戶（而非訪客或臨時帳戶）。您可以擁有多個客戶層級 NSS 帳戶。
- 如果 NSS 帳戶是合作夥伴等級的帳戶，則只能有一個 NSS 帳戶。如果您嘗試新增客戶層級的 NSS 帳戶，而合作夥伴層級的帳戶已存在，則會收到下列錯誤訊息：

"此帳戶不允許使用 NSS 客戶類型，因為已經存在其他類型的 NSS 用戶。"

如果您已有客戶等級的 NSS 帳戶，並嘗試新增合作夥伴等級的帳戶，則情況也是如此。

- 登入成功後，NetApp 將儲存 NSS 使用者名稱。

這是系統產生的與您的電子郵件地址對應的 ID。您可以在 **NSS Management** 頁面的  選單中找到您的電子郵件地址。

- 如果您需要刷新登入憑證令牌， 選單中還有一個「更新憑證」選項。

使用此選項將提示您重新登入。請注意，這些帳戶的 token 將在 90 天後過期。屆時將發布通知提醒您。

取得 NetApp Console 雲端服務的協助

NetApp 以多種方式為 NetApp Console 及其雲端服務提供支援。全年無休提供豐富的免費自助支援選項，例如知識庫（KB）文章和社群論壇。您的支援註冊包含透過網路開立工單的遠端技術支援。

取得雲端供應商檔案服務的支援

如需雲端供應商檔案服務、其基礎架構或使用該服務之任何解決方案的相關技術支援，請參閱該產品的說明文件。

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

若要獲得針對 NetApp 及其儲存解決方案和資料服務的特定技術支援，請使用下面描述的支援選項。

使用自助選項

這些選項全天候 24 小時、每週 7 天免費提供：

- 文件

您目前正在檢視的 NetApp Console 文件。

- ["知識庫"](#)

搜尋 NetApp 知識庫，尋找有助於疑難排解問題的文章。

- ["社群"](#)

加入 NetApp Console 社群，參與現有討論或建立新討論。

建立 NetApp 支援案例

除了上述自助支援選項外，您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 NetApp 支援網站憑證與 Console 登入資訊關聯 ["了解如何管理與您的 Console 登入相關的認證資料"](#)。
- 如果您要為具有序號的 ONTAP 系統開立案例，則您的 NSS 帳戶必須與該系統的序號關聯。

步驟

1. 在 NetApp Console 中，選取 說明 > 支援。
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我們聯繫，請選擇「致電」。您將被引導至 netapp.com 上的頁面，該頁面列出您可以撥打的電話號碼。
 - b. 選擇「建立案例」以向 NetApp 支援專家開啟工單：
 - 服務：選擇與問題相關的服務。例如，當問題具體涉及 Console 內的工作流程或功能的技術支援問題時，請選擇 **NetApp Console**。
 - 系統：如果適用於儲存設備，請選擇 **Cloud Volumes ONTAP** 或 內部部署，然後選擇相關的工作環境。

系統清單位於 Console 組織和您在頂部橫幅中選擇的 Console 代理程式的範圍內。

- 案例優先順序：選擇案例的優先順序，可以是低、中、高或關鍵。

若要深入瞭解這些優先順序的詳細資訊，請將滑鼠懸停在欄位名稱旁邊的資訊圖示上。

- 問題執行摘要：請詳細描述您的問題，包括任何適用的錯誤訊息或您執行的疑難排解步驟。
- 其他電子郵件地址：如果您想讓其他人知悉此問題，請輸入其他電子郵件地址。
- 附件（選購）：一次最多可上傳五個附件。

每個檔案的大小限制為 25 MB。支援的檔案副檔名有：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

ntapitdemo 

NetApp Support Site Account

Service

Select

Working Enviroment

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)

No files selected

Upload



完成後

螢幕上會彈出一個窗口，顯示您的支援案例編號。NetApp 支援專員將審查您的案例，並儘快與您聯繫。

若要查看您的支援案例歷史記錄，您可以選擇 **Settings > Timeline**，然後尋找名為「create support case」的行動。最右側的按鈕可讓您展開該行動以查看詳細資訊。

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 帳戶及其關聯的註冊公司，與 NetApp Console 帳戶序號（例如960xxxx）或工作環境序號對應的註冊公司不一致。您可以透過下列其中一種方式尋求協助：

- 提交非技術性案例，請至 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

管理您的支援案例

您可以直接透過 Console 查看和管理正在進行和已解決的支援案例。您可以管理與您的 NSS 帳戶和公司關聯的案例。

請注意下列事項：

- 頁面頂端的案例管理儀表板提供兩種檢視：
 - 左側檢視顯示您提供的使用者 NSS 帳戶在過去 3 個月內開啟的案例總數。
 - 右側檢視顯示過去 3 個月內，根據您的使用者 NSS 帳戶，您公司層級開立的案件總數。表格中的結果反映了與您選擇的檢視相關的案例。
- 您可以新增或移除感興趣的欄，也可以篩選諸如「優先順序」和「狀態」等欄的內容。其他欄位僅提供排序功能。

請查看以下步驟以了解更多詳情。
- 在每個案件層級，我們提供更新案件備註或結案尚未處於「已結案」或「待結案」狀態的案件的機能。

步驟

1. 在 NetApp Console 中，選取 說明 > 支援。
2. 選擇 **Case Management**，如果系統提示，請將您的 NSS 帳戶新增至 Console。
 - 案例管理 * 頁面顯示與您的 Console 使用者帳戶相關聯的 NSS 帳戶相關的未結案例。這與顯示在 *NSS 管理* 頁面頂端的 NSS 帳戶相同。
3. 您可以選擇修改表格中顯示的資訊：
 - 在「組織案例」下，選擇「檢視」以檢視與貴公司相關的所有案例。
 - 您可以選擇確切的日期範圍或選擇不同的時間範圍來修改日期範圍。
 - 篩選各列的內容。
 - 選取 ，然後選擇要顯示的欄，即可變更表格中顯示的欄。
4. 透過選取  並選取其中一個可用選項來管理現有案例：
 - 檢視案例：檢視特定案例的完整詳細資訊。
 - 更新案例記錄：提供有關您問題的更多詳細資料，或選擇 **Upload files** 以附加最多五個檔案。

每個檔案的大小限制為 25 MB。支援的檔案副檔名有：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。
 - 結案：提供有關您結案原因的詳細資訊，然後選擇 結案。

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。