收集診斷資料
SANtricity software

NetApp
March 27, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-tw/e-series-santricity-117/sm-support/collect-support-data-manually.html on March 27, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

目錄

收集診斷資料 1
手動收集支援資料 1

收集診斷資料

手動收集支援資料

您可以在單一檔案中收集各種類型的儲存陣列相關庫存、狀態和效能資料。技術支援人員可以使用檔案進行疑難排解和進一步分析。

關於這項工作

```
[NOTE]
====
如果啟用「支援此功能」、您也可以前往*「*」*「*」選項卡並選取「*傳送此類派遣台*」來收集此資料。AutoSupport AutoSupport AutoSupport

====
一次只能執行一項集合作業。如果您嘗試啟動另一個作業、您會收到錯誤訊息。

[NOTE]
====
只有在技術支援人員的指示下、才執行此作業。

====
.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）]索引標籤。
. 選擇*收集支援資料*。
. 按一下「* Collect*」。
+
檔案會以名稱儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中 `support-data.7z`。如果您的機櫃包含藥屜、則該機櫃的診斷資料會歸檔在名為的個別壓縮檔案中 `tray-component-state-capture.7z`。

. 請依照技術支援人員提供的指示、將檔案傳送給他們。



[[IDd8b6c1d2ec12d499aedaf73954e5886b]]
= 收集組態資料
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/
```

[role="lead"]
您可以從控制器儲存RAID組態資料、其中包含磁碟區群組和磁碟集區的所有資料。然後、您可以聯絡技術支援部門、以取得還原資料的協助。

.關於這項工作
本工作說明如何儲存RAID組態資料庫的目前狀態。此資料會從控制器的RPA記憶體位置擷取。

[NOTE]
====
Collect Configuration Data 功能會儲存與 CLI 命令相同的資訊 `save storageArray dbmDatabase`。

====
您只能在Recovery Guru作業或技術支援指示下執行此工作。

.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）]索引標籤。
. 選擇*收集組態資料*。
. 在對話方塊中、按一下* Collect*。
+
檔案、 `configurationData-<arrayName>-<dateTime>.7z`，會儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中。

. 如需將檔案傳送給技術支援人員、以及將資料載入系統的詳細資訊、請聯絡技術支援部門。

[[ID9e4c03f50c4215506f66fb753169827c]]
= 擷取恢復支援檔案
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/

[role="lead"]
技術支援可使用恢復支援檔案來疑難排解問題。SANtricity 系統管理員會自動儲存這些檔案。

.開始之前
技術支援部門已要求您寄送其他檔案給他們進行疑難排解。

.關於這項工作
恢復支援檔案包括下列類型的檔案：

* 支援資料檔案
* 歷史AutoSupport
* 記錄檔AutoSupport
* SAS/RLS診斷檔案
* 恢復設定檔資料
* 資料庫擷取檔案

.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）]索引標籤。
. 選擇*擷取恢復支援檔案*。
+
對話方塊會列出儲存陣列收集的所有恢復支援檔案。若要尋找特定檔案、您可以在「*篩選*」方塊中排序任何欄或輸入字元。

. 選取檔案、然後按一下*下載*。
+
檔案會儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中。

. 如果您需要儲存其他檔案、請重複上一步。
. 按一下 * 關閉 * 。
. 請依照技術支援人員提供的指示、將檔案傳送給他們。

[[ID1aa3b4b103af6bfd021d5c87e40b872e]]
= 擷取追蹤緩衝區
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/

[role="lead"]
您可以從控制器擷取追蹤緩衝區、然後將檔案傳送給技術支援部門進行分析。

.關於這項工作
韌體使用追蹤緩衝區來記錄處理、尤其是例外狀況、這對偵錯可能很有用。您可以擷取追蹤緩衝區、而不會中斷儲存陣列的作業、而且對效能的影響最小。

[NOTE]
====
只有在技術支援人員的指示下、才執行此作業。

====
.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）]索引標籤。
. 選擇*擷取追蹤緩衝區*。
. 選取您要擷取追蹤緩衝區之每個控制器旁的核取方塊。
+
您可以選擇一個或兩個控制器。如果核取方塊右側的控制器狀態訊息為「失敗」或「停用」、則核取方塊會停用。

. 按一下「*是*」。
+
檔案會以檔案名稱儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中 `trace-buffers.7z`。

. 請依照技術支援人員提供的指示、將檔案傳送給他們。

[[IDb356e36b7ebbe7e6d3eb2a2113e42d64]]
= 收集I/O路徑統計資料
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/

[role="lead"]
您可以儲存I/O路徑統計資料檔案、並將其傳送至技術支援部門進行分析。

.關於這項工作
技術支援人員會使用I/O路徑統計資料來協助診斷效能問題。應用程式效能問題可能是由記憶體使用率、CPU使用率、網路延遲、I/O延遲或其他問題所造成。I/O路徑統計資料會在支援資料收集期間自動收集、您也可以手動收集。此外、AutoSupport
如果您開啟了「支援資料」功能、系統會自動收集I/O路徑統計資料、並將其傳送至技術支援部門。

在您確認要收集I/O路徑統計資料之後、會重設I/O路徑統計資料的計數器。即使您隨後取消作業、計數器仍會重設。控制器重設（重新開機）時、也會重設計數器。

[NOTE]
====
只有在技術支援人員的指示下、才執行此作業。

====
.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）

]索引標籤。
. 選擇*收集I/O路徑統計資料*。
. 鍵入以下命令確認您要執行此操作 `collect`，然後按一下 * 收集 * 。
+
檔案會以檔案名稱儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中 `io-path-statistics.7z`。

. 請依照技術支援人員提供的指示、將檔案傳送給他們。

[[ID8b3f0d5375bd0b5eaf723697727a1cb6]]
= 擷取健全狀況映像
:allow-uri-read:
:experimental:
:icons: font
:relative_path: ./sm-support/
:imagesdir: {root_path}{relative_path}../media/

[role="lead"]
您可以檢閱控制器的健全狀況映像。健全狀況映像是控制器處理器記憶體的原始資料傾印、技術支援可用來診斷控制器的問題。

.關於這項工作
韌體偵測到特定錯誤時、會自動產生健全狀況映像。產生健全狀況映像之後、發生錯誤的控制器會重新開機、事件記錄檔中也會記錄事件。

如果您已開啟畫面、健全狀況影像會自動傳送至技術支援部門。AutoSupport如果AutoSupport您沒有開啟「畫面」功能、您需要聯絡技術支援部門、以取得擷取健全狀況影像的指示、並將其傳送給他們進行分析。

[NOTE]
====
只有在技術支援人員的指示下、才執行此作業。

====
.步驟
. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> Diagnostics（診斷）
]索引標籤。
. 選取*擷取健全狀況映像*。
+
您可以在下載檔案之前查看詳細資料區段、查看健全狀況映像的大小。

. 按一下「* Collect*」。
+
檔案會以名稱儲存在瀏覽器的「下載」資料夾中 `health-image.7z`。

. 請依照技術支援人員提供的指示、將檔案傳送給他們。

:leveloffset: -1

:leveloffset: -1

<<<
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
link:http://www.netapp.com/TM[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。