



管理AutoSupport SANtricity 11.7

NetApp
February 12, 2024

目錄

管理AutoSupport	1
功能概述AutoSupport	1
功能的工作流程AutoSupport	2
啟用或停用AutoSupport 功能	2
設定AutoSupport 供應功能	3
排程AutoSupport 資訊派單	4
傳送AutoSupport 本文件	4
檢視AutoSupport 畫面狀態	5
檢視AutoSupport 資訊記錄	5
啟用AutoSupport 還原維護所需時間	6
停用AutoSupport 還原維護所需時間	6

管理AutoSupport

功能概述AutoSupport

此功能可監控儲存陣列的健全狀況、並將自動派單傳送給技術支援部門。AutoSupport

技術支援部門AutoSupport 會重新使用支援資料來加速診斷和解決客戶問題、並主動偵測和避免潛在問題。

包含儲存陣列組態、狀態、效能和系統事件的相關資訊。AutoSupport不含任何使用者資料。AutoSupport派單可立即或依照排程（每日和每週）傳送。

主要效益

此功能的主要優點AutoSupport 包括：

- 加快案例解決時間
- 精密的監控功能、可加快事件管理速度
- 根據排程自動報告、並自動報告重要事件
- 自動要求磁碟機等所選元件的硬體更換
- 非侵入式警示功能、可通知您發生問題、並提供技術支援資訊以採取修正行動
- 分析工具可監控派單是否有已知組態問題AutoSupport

個別AutoSupport 功能

此功能由三項個別功能組成、AutoSupport 您可以分別啟用。

- 基本**AutoSupport** 版S還原：可讓儲存陣列自動收集資料、並將資料傳送給技術支援部門。
- * AutoSupport 《支援需求*》-可讓技術支援部門在AutoSupport 需要時要求重新傳輸先前的故障排除資訊。所有傳輸都是從儲存陣列啟動、而非AutoSupport 從伺服器啟動。儲存陣列會定期與AutoSupport VMware伺服器一起檢查、以判斷是否有任何擱置中的重新傳輸要求、並據此做出回應。
- 遠端診斷-可讓技術支援部門在AutoSupport 疑難排解問題時、要求提供最新的更新版的支援。所有傳輸都是從儲存陣列啟動、而非AutoSupport 從伺服器啟動。儲存陣列會定期與AutoSupport VMware伺服器一起檢查、以判斷是否有任何擱置中的新要求、並據此做出回應。

支援資料的不二之處AutoSupport

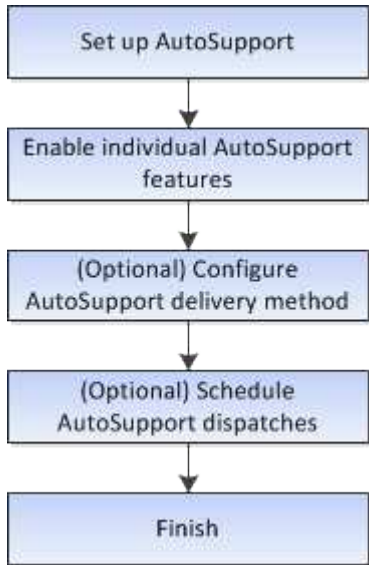
儲存陣列中有兩種收集支援資料的方法：

- 功能-自動收集資料。AutoSupport
- 收集支援資料選項-必須手動收集及傳送資料。

由於資料會自動收集和傳送、因此使用起來更容易。AutoSupport可主動使用資料來預防問題發生。AutoSupport由於技術支援人員已能存取資料、因此支援功能可加快疑難排解速度。AutoSupport基於這些理由、AutoSupport 我們偏好使用的資料收集方法是使用「功能不整」。

功能的工作流程AutoSupport

在System Manager中、AutoSupport 您可以依照下列步驟來設定功能。



啟用或停用AutoSupport 功能

您可以在AutoSupport 初始設定期間啟用「支援功能」和個別AutoSupport 的「支援功能」、也可以稍後啟用或停用。

開始之前

如果您要啟用AutoSupport 「僅供支援的更新」或「遠端診斷」、AutoSupport 則必須將「提供支援的方法」設為HTTPS。

關於這項工作

您可以AutoSupport 隨時停用此功能、但強烈建議您保持啟用狀態。如果AutoSupport 儲存陣列發生問題、啟用「支援功能」可大幅加快問題的判斷與解決速度。

此功能由三項個別功能組成、AutoSupport 您可以分別啟用。

- 基本**AutoSupport** 版S還原：可讓儲存陣列自動收集資料、並將資料傳送給技術支援部門。
- * AutoSupport 《支援需求*》-可讓技術支援部門在AutoSupport 需要時要求重新傳輸先前的故障排除資訊。所有傳輸都是從儲存陣列啟動、而非AutoSupport 從伺服器啟動。儲存陣列會定期與AutoSupport VMware伺服器一起檢查、以判斷是否有任何擱置中的重新傳輸要求、並據此做出回應。
- 遠端診斷-可讓技術支援部門在AutoSupport 疑難排解問題時、要求提供最新的更新版的支援。所有傳輸都是從儲存陣列啟動、而非AutoSupport 從伺服器啟動。儲存陣列會定期與AutoSupport VMware伺服器一起檢查、以判斷是否有任何擱置中的新要求、並據此做出回應。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援） [Support Center（支援中心） > AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選取*啟用/停用AutoSupport 功能*。
3. 選取AutoSupport 您要啟用的功能旁的核取方塊。

功能會依對話方塊中項目的縮排所示而彼此相依。例如、AutoSupport 您必須先啟用「更新」功能、才能啟用「遠端診斷」。

4. 按一下「* 儲存 *」。

如果您停用AutoSupport 不支援功能、首頁會顯示通知。您可以按一下*忽略*來關閉通知。

設定AutoSupport 供應功能

支援HTTPS、HTTP和SMTP傳輸協定、可將派單傳送至技術支援。AutoSupport

開始之前

- 必須啟用此功能。AutoSupport您可以在AutoSupport 「介紹」頁面上查看是否已啟用此功能。
- 必須在網路中安裝和設定DNS伺服器。DNS伺服器位址必須在系統管理員中設定（此工作可從「硬體」頁面取得）。

關於這項工作

檢閱不同的傳輸協定：

- * HTTPS *：可讓您使用HTTPS直接連線至目的地技術支援伺服器。如果您要啟用AutoSupport 「僅供支援的更新」或「遠端診斷」、AutoSupport 則必須將「提供支援的方法」設為HTTPS。
- HTTP — 允許您使用 HTTP 直接連接到目的地技術支援伺服器。
- 電子郵件：可讓您使用電子郵件伺服器作為傳送AutoSupport 功能來傳送非功能性派單。



HTTPS / HTTP與電子郵件方法之間的差異*。使用SMTP的電子郵件傳送方法與HTTPS和HTTP傳送方法有一些重要差異。首先、「電子郵件」方法的派單大小限制為5MB、這表示部分ASUP資料收集將不會派送。第二、AutoSupport 只有在HTTP和HTTPS方法上才能使用「支援即用」功能。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選擇*設定AutoSupport 「供應方法」*。

此時會出現一個對話方塊、列出分派交付方法。

3. 選取所需的交付方法、然後選取該交付方法的參數。執行下列其中一項：
 - 如果您選取HTTPS或HTTP、請選取下列其中一個交付參數：
 - 直接-此交付參數為預設選項。選擇此選項可讓您使用HTTPS或HTTP傳輸協定、直接連線至目的地技術支援系統。
 - 透過Proxy伺服器-選擇此選項可讓您指定與目的地技術支援系統建立連線所需的HTTP Proxy伺服器詳細資料。您必須指定主機位址和連接埠號碼。不過、您只需在必要時輸入主機驗證詳細資料（使用者名稱和密碼）。
 - 透過Proxy自動組態指令碼（PAC）-指定Proxy自動組態（PAC）指令碼檔案的位置。PAC檔案可讓系統自動選擇適當的Proxy伺服器、以建立與目的地技術支援系統的連線。
 - 如果您選取電子郵件、請輸入下列資訊：

- 郵件伺服器位址是完整網域名稱、IPv4位址或IPv6位址。
 - 出現在AutoSupport 「來源」欄位的電子郵件地址。
 - 選用；如果您要執行組態測試：AutoSupport 當系統收到測試派單時、會傳送確認訊息的電子郵件地址。
 - 如果您要加密訊息、請選取* SMTP*或* STARTTLS*作為加密類型、然後選取加密訊息的連接埠號碼。否則、請選取*無*。
 - 如有需要、請輸入使用者名稱和密碼、以便與傳出寄件者和郵件伺服器進行驗證。
4. 如果您的防火牆封鎖了這些ASUP派單的傳送、請將下列URL新增至您的白名單：
<https://support.netapp.com/put/AsupPut/>
5. 按一下*測試組態*、使用指定的交付參數測試技術支援伺服器的連線。如果您啟用AutoSupport 「根據需求提供支援」功能、系統也會測試連線AutoSupport 功能、以利提供「根據需求提供支援」。
- 如果組態測試失敗、請檢查組態設定、然後再次執行測試。如果測試持續失敗、請聯絡技術支援部門。
6. 按一下「* 儲存 *」。

排程AutoSupport 資訊派單

System Manager會自動建立AutoSupport 一份預設的時間表、以供進行不一致的派單。如果您願意、可以指定自己的排程。

開始之前

必須啟用此功能。AutoSupport您可以在AutoSupport 「介紹」頁面上查看是否已啟用此功能。

關於這項工作

- 每日時間：在您指定的時間範圍內、每天都會收集和傳送每日派單。System Manager會在範圍內選取隨機時間。所有時間都是協調的通用時間（UTC）、這可能與儲存陣列的本地時間不同。您必須將儲存陣列的本地時間轉換為UTC。
- 每週一天：每週一次的派單收集與傳送。System Manager會從您指定的天數中選取隨機日期。取消選取您不想讓每週分派發生的任何日期。System Manager會從您允許的天數中隨機選取一天。
- 每週時間：每週派單會在您指定的時間範圍內收集並每週傳送一次。System Manager會在範圍內選取隨機時間。所有時間都是協調的通用時間（UTC）、這可能與儲存陣列的本地時間不同。您必須將儲存陣列的本地時間轉換為UTC。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選擇*排程AutoSupport*。

「排程AutoSupport 畫面」顯示「派遣」精靈。
3. 請依照精靈中的步驟進行。

傳送AutoSupport 本文件

System Manager可讓您將AutoSupport 不需等待排定的分派、即可將支援服務發送至技術

支援部門。

開始之前

必須啟用此功能。AutoSupport您可以在AutoSupport「介紹」頁面上查看是否已啟用此功能。

關於這項工作

此作業會收集支援資料並自動傳送給技術支援人員、以便他們疑難排解問題。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選取*傳送AutoSupport SIDischischis*。

此時AutoSupport 會出現「傳送不一樣的派遣台」對話方塊。

3. 選取*傳送*以確認作業。

檢視AutoSupport 畫面狀態

此頁面顯示目前是否已啟用此功能及個別的功能。AutoSupport AutoSupport AutoSupport

步驟

1. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 請查看頁面右側的索引標籤下方、查看是否AutoSupport 已啟用基本的功能。
3. 將游標停留在問號上、查看是否AutoSupport 已啟用個別的功能。

檢視AutoSupport 資訊記錄

此資料檔提供有關供應過程中所遇到的狀態、派單記錄和錯誤的資訊。AutoSupport AutoSupport

關於這項工作

可以存在多個記錄檔。當目前的記錄檔達到200 KB時、會將其歸檔並建立新的記錄檔。封存的記錄檔名稱為ASUPMessages.n，其中n是介於1到9之間的整數。如果存在多個記錄檔、您可以選擇檢視最新的記錄或先前的記錄。

- 目前記錄-顯示最新擷取事件的清單。
- 歸檔記錄-顯示先前事件的清單。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援）[Support Center（支援中心）> AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選擇*查看AutoSupport 《SView》。

此時會出現一個對話方塊、其中列出目前AutoSupport 的資訊記錄。

3. 如果您想查看先前AutoSupport 的資訊記錄、請選取*歸檔*選項按鈕、然後從*選取AutoSupport 資訊記錄*下拉式清單中選取記錄。

只有儲存陣列上有歸檔記錄時、才會顯示「歸檔」選項。

所選AutoSupport 的功能記錄會出現在對話方塊中。

4. 選用：*若要搜尋**AutoSupport** 此資訊記錄、請在*尋找*方塊中輸入字詞、然後按一下*尋找。
再按一下「尋找」以搜尋詞彙的其他出現項目。

啟用**AutoSupport** 還原維護所需時間

啟用AutoSupport 「還原維護」視窗、可在發生錯誤事件時禁止自動建立問題單。在正常操作模式下、如果AutoSupport 發生問題、儲存陣列會使用支援功能來開啟案例。

步驟

1. 選取功能表：Support（支援） [Support Center（支援中心） > AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選取*「啟用AutoSupport 還原維護」視窗*。
3. 輸入電子郵件地址、以收到確認已處理維護期間申請的確認訊息。

視您的組態而定、您最多可以輸入五個電子郵件地址。如果您要新增多個地址、請選取*新增其他電子郵件*以開啟另一個欄位。

4. 指定啟用維護所需的持續時間（小時）。

支援的最長持續時間為72小時。

5. 按一下「是」。

在指定的期間內、系統會暫時禁止在錯誤事件上建立自動問題單。AutoSupport

完成後

除非AutoSupport 由VMware伺服器處理儲存陣列的要求、否則維護時間不會開始。在儲存陣列上執行任何維護活動之前、請先等候收到確認電子郵件。

停用**AutoSupport** 還原維護所需時間

停用AutoSupport 「還原維護」視窗、以便在發生錯誤事件時自動建立問題單。停用「還原維護」時、如果發生問題、儲存陣列會使用「支援」來開啟個案。AutoSupport
AutoSupport

步驟

1. 選取功能表：Support（支援） [Support Center（支援中心） > AutoSupport SESS]索引標籤。
2. 選擇*停用AutoSupport 「還原維護」視窗*。
3. 輸入電子郵件地址、以收到已處理停用維護期間要求的確認訊息。

視您的組態而定、您最多可以輸入五個電子郵件地址。如果您要新增多個地址、請選取*新增其他電子郵件*以開啟另一個欄位。

4. 按一下「是」。

啟用錯誤事件時自動建立問題單。AutoSupport

完成後

維護期間不會結束、直到AutoSupport 由支援服務器處理儲存陣列的要求為止。請等到收到確認電子郵件後再繼續。

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。