



準備特殊的疑難排解報告 OnCommand Insight

NetApp
April 01, 2024

目錄

準備特殊的疑難排解報告	1
手動備份OnCommand Insight 支援資料庫	1
將記錄套用以取得支援	1
傳送資訊給NetApp支援部門	1
資料清理、以便傳輸至支援部門	2

準備特殊的疑難排解報告

Insight會透過安裝軟體後所設定的ASUP系統、自動將資訊傳送給NetApp客戶支援部門。不過、您可能想要建立疑難排解報告、並向支援團隊開啟特定問題的案例。

您可以使用Insight中的工具來執行手動Insight備份、將記錄套用、然後將該資訊傳送給NetApp客戶支援部門。

手動備份OnCommand Insight 支援資料庫

如果您啟用OnCommand Insight 每週的還原資料庫備份、您會自動產生複本、以便在必要時還原資料庫。如果您需要在還原作業之前建立備份、或是傳送給NetApp技術支援以尋求協助、您可以建立備份 .zip 手動檔案。

步驟

1. 在Insight工具列上、按一下*管理*。
2. 按一下*疑難排解*。
3. 在「傳送/收集資料」區段中、按一下「備份」。
4. 按一下*儲存檔案*。
5. 按一下「確定」。

將記錄套用以取得支援

疑難排解Insight軟體的問題時、您可以快速產生記錄的壓縮檔（使用「gz」格式）、並將擷取記錄傳送給NetApp客戶支援。

步驟

1. 在Insight工具列上、按一下*管理*。
2. 按一下*疑難排解*。
3. 在「傳送/收集資料」區段中、按一下「產品組合記錄」。
4. 按一下*儲存檔案*。
5. 按一下「確定」。

傳送資訊給NetApp支援部門

NetApp自動化支援（ASUP）機構會將疑難排解資訊直接傳送給NetApp客戶支援團隊。您可以強制傳送特殊報告。

步驟

1. 在Insight工具列上、按一下*管理*。
2. 按一下*設定*。
3. 單擊*備份/ASUP*選項卡。
4. 在「傳送/收集資料」區域中、按一下*「立即傳送ASUP」*、將您的記錄、錄音及備份提交給NetApp支援部門。

Send / Collect data

Action	Description
<button>Back up</button>	Back up the database (configuration and performance) into a ZIP file.
<button>Bundle logs</button>	Collect all log files (including acquisition recordings) and bundle them into a ZIP file. Can be used to send data back to NetApp support when troubleshooting an issue with the software.
<button>Send ASUP now</button>	Forces an ad-hoc ASUP report. Can be used to allow NetApp support to get the latest support data when troubleshooting an issue with the software.

Restore a database

Selected backup ▾ No file selected Restore

Warning: Your current database will be discarded!

Other tasks

Couldn't find what you are looking for? Connect to the old [OnCommand Insight Portal](#).

Need to send anonymous data back? Open the [scrub utilities](#).

資料清理、以便傳輸至支援部門

擁有安全環境的客戶需要與NetApp客戶服務部門溝通、以便在不影響資料庫資訊的情況下疑難排解所產生的問題。利用此功能、您可以OnCommand Insight 設定完整的關鍵字與模式字典、以便「清除」敏感資料、並將清理的檔案傳送給客戶支援部門。

步驟

1. 在Web UI中、按一下「管理」、然後選取「疑難排解」。
2. 在頁面底部的「其他工作」區域中、按一下「清理公用程式」連結。

有幾個清理區段：在「Dictionary」、「清理資料」及「建置dictionary」、「Custom keywords」及「Regular Expressions」中查詢。

.

+ .. 在「**在目錄中查詢」區段中、輸入要顯示其所取代值的程式碼、或輸入值以查看取代該程式碼的程式碼。
附註：您必須先*建置*字典、才能從支援資料中找出要清理的值。

1. 若要從支援資料新增您自己的關鍵字以清理、請在*自訂關鍵字*區段中、按一下功能表：動作[新增自訂關鍵字]。輸入關鍵字、然後按一下*「Save*（儲存*）」。關鍵字即會新增至該字典。
2. 展開*模式（regex）*。按一下「*新增」以取得用於輸入新模式的對話方塊。

3. 若要使用規則運算式來識別要清理的字詞或片語、請在*規則運算式*區段中輸入模式或模式。按一下功能表：「Actions（動作）」[「Add regular expression」（新增規則運算式）」、在欄位中輸入模式名稱和規則運算式、然後按一下「* Save（儲存）」。資訊已新增至該字典。



模式必須包含圓括弧、以識別規則運算式擷取群組。

4. 在「*Build D彙編」一節中、按一下「*建置」、即可開始編譯OnCommand Insight 從該資料庫中辨識為敏感的所有字詞。

完成後、您會看到提示、通知您有可用的修訂版字典。資料庫說明包含一行、指出該字典中有多少關鍵字。檢查您在字典中的關鍵字是否正確。如果您發現問題並想要重新建置該字典、請按一下資料庫區塊上的*重設*、從OnCommand Insight 該字典中移除從該資料庫收集的所有關鍵字。根據提示、不會刪除其他關鍵字。返回清理公用程式、然後再次輸入您的自訂關鍵字。

5. 建立清理字典之後、您可以使用它來清理記錄、XML或其他文字檔、使資料成為匿名。
6. 若要清理記錄檔、XML或其他文字檔、請在*清理資料*區段中、瀏覽找出檔案、然後按一下*清理檔案*。

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。