



知識和支持 EDA workloads

NetApp
February 02, 2026

目錄

| | |
|---|---|
| 知識和支持 | 1 |
| 註冊即可獲得NetApp Workload Factory for EDA 的支持 | 1 |
| 支援註冊概述 | 1 |
| 註冊您的帳戶以獲得NetApp支持 | 1 |
| 取得 Workload Factory for EDA 的協助 | 3 |
| 取得對ONTAP的 FSx 支持 | 3 |
| 使用自助選項 | 3 |
| 向NetApp支援建立案例 | 3 |
| 管理您的支援案例（預覽） | 5 |

知識和支持

註冊即可獲得NetApp Workload Factory for EDA 的支持

在向NetApp技術支援開立支援案例之前，您需要將NetApp支援網站帳戶新增至 Workload Factory，然後註冊以獲得支援。

需要註冊支援才能獲得針對NetApp Workload Factory及其儲存解決方案和服務的技術支援。您必須透過NetApp Console註冊才能獲得支持，NetApp 控制台是一個獨立於 Workload Factory 的基於 Web 的控制台。

註冊支援服務並不會自動啟用NetApp對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 Workload Factory 文件中的「取得幫助」部分。

["適用於ONTAP 的Amazon FSx"](#)

支援註冊概述

註冊您的帳戶 ID 支援訂閱（您的 20 位 960xxxxxxxxxxxx 序號位於NetApp Console的「支援資源」頁面上）將作為您的唯一支援訂閱 ID。每個NetApp帳戶層級的支援訂閱都必須註冊。

註冊後即可使用諸如提交支援工單和自動生成案例等功能。註冊是透過向NetApp Console新增NetApp支援網站 (NSS) 帳戶來完成的，如下所述。

註冊您的帳戶以獲得NetApp支持

若要註冊支援並啟動支援權限，您帳戶中的一個使用者必須將NetApp支援網站帳戶與其NetApp Console登入關聯。您註冊NetApp支援的方式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，您只需透過NetApp Console註冊即可獲得支援。

步驟

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，選擇「幫助 > 支援」。

選擇此選項將在新的瀏覽器標籤頁中開啟NetApp Console並載入支援儀表板。

2. 從NetApp Console選單中，選擇“管理”，然後選擇“憑證”。
3. 選擇*使用者憑證*。
4. 選擇*新增 NSS 憑證*並依照NetApp支援網站 (NSS) 驗證提示進行操作。
5. 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」頁面應該顯示您的帳戶已註冊以獲得支援。



96011112222244445555

Account Serial Number



Registered for Support

Support Registration

請注意，如果其他NetApp Console使用者尚未將NetApp支援網站帳戶與其NetApp Console登入關聯，則他們將看不到此相同的支援註冊狀態。但這並不意味著您的NetApp帳戶未註冊以獲得支援。只要帳戶中有一個使用者有按照這些步驟操作過，那麼你的帳戶就註冊成功了。

現有客戶但沒有 NSS 帳戶

如果您是NetApp 的現有客戶，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NetApp Console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. 請務必複製上面使用的NetApp帳戶序號 (960xxxx) 到序號欄位中。這將加快帳戶處理速度。
2. 請依照下列步驟將您的新 NSS 帳戶與您的NetApp Console登入資訊關聯。 [擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#)。

NetApp全新產品

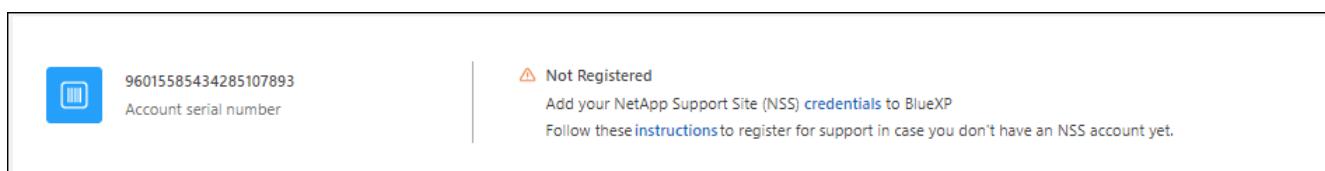
如果您是NetApp新使用者且沒有 NSS 帳戶，請依照下列步驟操作。

步驟

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，選擇「幫助 > 支援」。

選擇此選項將在新的瀏覽器標籤頁中開啟NetApp Console並載入支援儀表板。

2. 請在支援資源頁面上尋找您的帳戶 ID 序號。



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)。這將加快帳戶處理速度。

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。

取得NetApp支援網站帳號後，請依照下列步驟將帳號與您的NetApp Console登入資訊關聯。擁 [有 NSS 帳戶的現有客戶](#)。

取得 Workload Factory for EDA 的協助

NetApp以多種方式為 Workload Factory 及其雲端服務提供支援。我們提供全天候 (24x7) 的豐富免費自助支援選項，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系統提供的遠端技術支援。

取得對ONTAP的 FSx 支持

有關 FSx for ONTAP、其基礎架構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 Workload Factory 文件中的「取得幫助」部分。

["適用於ONTAP 的Amazon FSx"](#)

要獲得有關 Workload Factory 及其儲存解決方案和服務的技術支持，請使用下面描述的支援選項。

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

您目前正在查看的 Workload Factory 文件。

- ["知識庫"](#)

搜尋 Workload Factory 知識庫，尋找有助於解決問題的文章。

- ["社群"](#)

加入 Workload Factory 社區，即可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

要使用「建立案例」功能，您必須先註冊獲得支持，並將您的NetApp支援網站憑證與您的 Workload Factory 登入資訊關聯起來。["了解如何註冊以獲得支持"](#)。

步驟

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，選擇「幫助 > 支援」。

選擇此選項將在新的瀏覽器標籤頁中開啟NetApp Console並載入支援儀表板。

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 工作負載工廠。

- 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。

The screenshot shows a web-based form for creating a support case. The form is titled 'ntapitdemo' and 'NetApp Support Site Account'. It includes fields for 'Service' (with a 'Select' dropdown), 'Working Environment' (with a 'Select' dropdown), 'Case Priority' (set to 'Low - General guidance'), 'Issue Description' (a large text area with placeholder text), 'Additional Email Addresses (Optional)' (a text input field with placeholder 'Type here'), and 'Attachment (Optional)' (a section with a 'Upload' button, a 'No files selected' message, and a trash bin icon).

ntapitdemo

NetApp Support Site Account

Service

Working Environment

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

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NetApp Console帳戶序號的記錄公司不是同一家公司（例如：960xxxx）或系統序號。您可以透過以下方式尋求協助：

- 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NetApp Console檢視和管理正在進行且已解決的支援案例。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 Workload Factory 控制台的右上角，選擇「幫助 > 支援」。

選擇此選項將開啟NetApp Console的新瀏覽器標籤頁並載入支援儀表板。

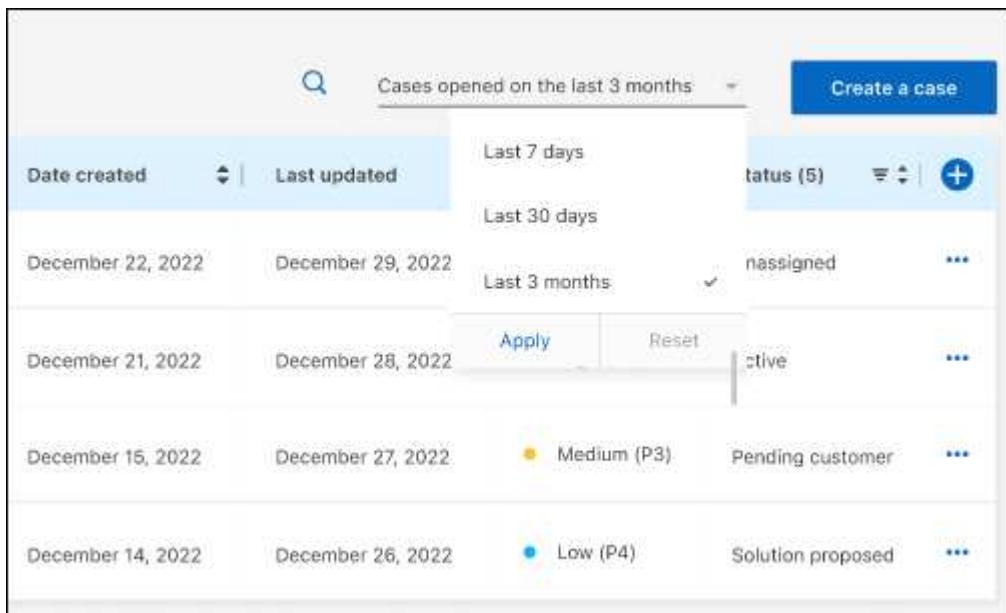
2. 選擇“案例管理”，如果出現提示，請將您的 NSS 帳戶新增至NetApp Console。

「案例管理」頁面顯示與您的NetApp Console使用者帳戶相關的 NSS 帳戶相關的未結案例。這與*NSS 管理*頁面頂部顯示的 NSS 帳戶相同。

3. (可選) 修改表中顯示的資訊：

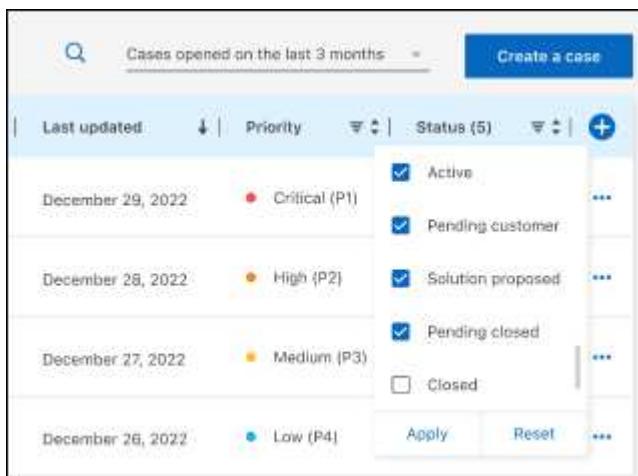
- 在「組織的案例」下，選擇「查看」以查看與您的公司相關的所有案例。

- 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。



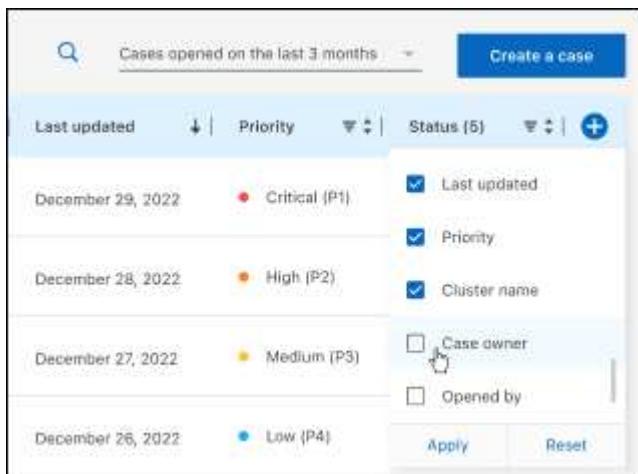
The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Date created" and "Last updated". The "Date created" dropdown shows "December 22, 2022" and the "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022". To the right of these dropdowns are two more dropdowns: "Status (5)" and "Assigned". The "Status (5)" dropdown is expanded, showing "Active", "Pending customer", "Solution proposed", "Pending closed", and "Closed". The "Assigned" dropdown shows "nassigned". Below these dropdowns are two date range buttons: "Last 7 days" and "Last 30 days". Further down are two date range buttons: "Last 3 months" and "Last 6 months". At the bottom of the interface are three buttons: "Apply", "Reset", and "...".

- 過濾列的內容。



The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Last updated" and "Priority". The "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022" and the "Priority" dropdown shows "Critical (P1)". To the right of these dropdowns are two more dropdowns: "Status (5)" and "Assigned". The "Status (5)" dropdown is expanded, showing "Active", "Pending customer", "Solution proposed", "Pending closed", and "Closed". The "Assigned" dropdown shows "nassigned". Below these dropdowns are two date range buttons: "Last 7 days" and "Last 30 days". Further down are two date range buttons: "Last 3 months" and "Last 6 months". At the bottom of the interface are three buttons: "Apply", "Reset", and "...".

- 透過選擇  然後選擇您想要顯示的列。



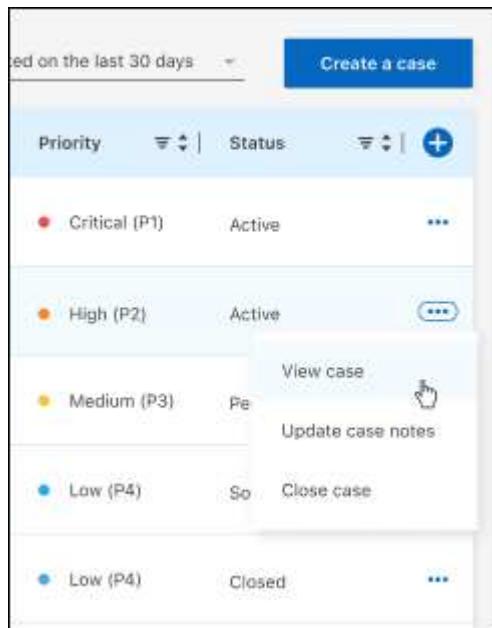
The screenshot shows a search interface with a search bar at the top containing the text "Cases opened on the last 3 months". Below the search bar are two dropdown menus: "Last updated" and "Priority". The "Last updated" dropdown shows "December 29, 2022" and the "Priority" dropdown shows "Critical (P1)". To the right of these dropdowns are two more dropdowns: "Status (5)" and "Assigned". The "Status (5)" dropdown is expanded, showing "Last updated", "Priority", "Cluster name", "Case owner", and "Opened by". The "Assigned" dropdown shows "nassigned". Below these dropdowns are two date range buttons: "Last 7 days" and "Last 30 days". Further down are two date range buttons: "Last 3 months" and "Last 6 months". At the bottom of the interface are three buttons: "Apply", "Reset", and "...".

4. 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*。



| Priority | Status | Actions |
|---------------|--------|--|
| Critical (P1) | Active | View case Update case notes Close case |
| High (P2) | Active | View case Update case notes Close case |
| Medium (P3) | Active | View case Update case notes Close case |
| Low (P4) | So | View case Update case notes Close case |
| Low (P4) | Closed | View case Update case notes Close case |

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。