



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 960xxxxxxxxxxx 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。



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

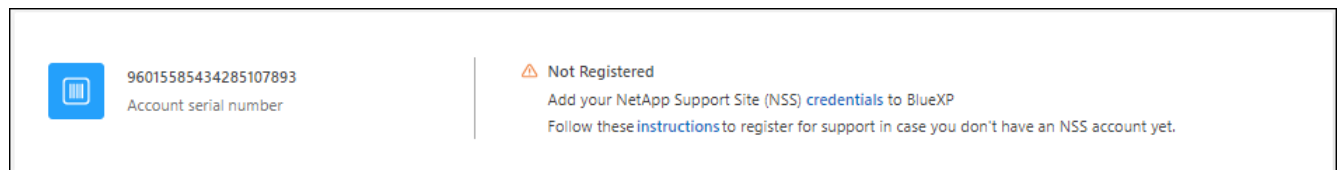
如果您是NetApp新使用者且沒有 NSS 帳戶，請依照下列步驟操作。

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）。

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。

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)

Upload 

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（。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。

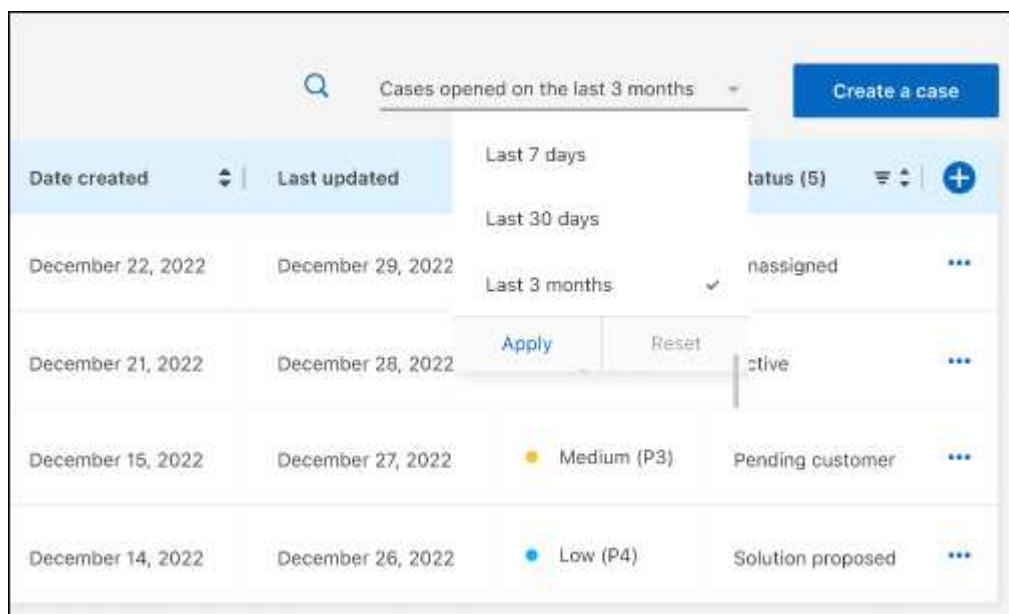
2. 選擇“案例管理”，如果出現提示，請將您的 NSS 帳戶新增至NetApp Console。

「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。

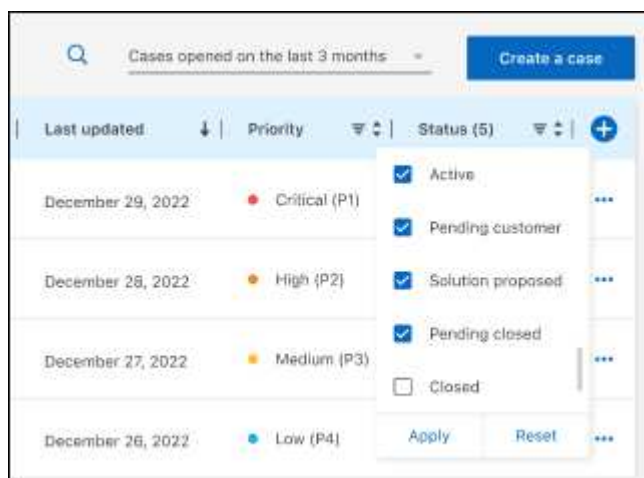
3. （可選）修改表中顯示的資訊：

- 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。

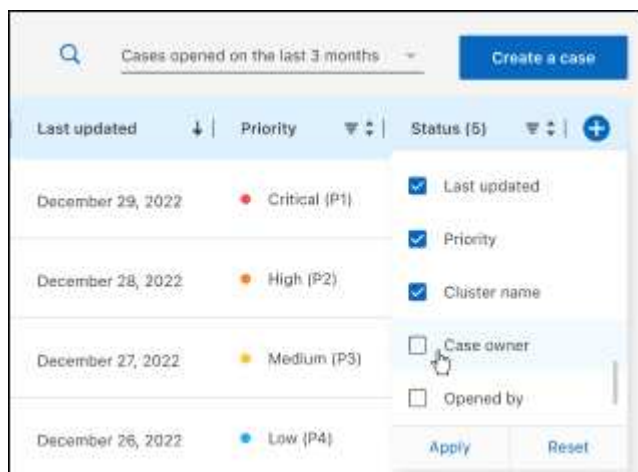
- 透過選擇精確的日期範圍或選擇不同的時間範圍來修改日期範圍。



- 過濾列的內容。



- 透過選擇  然後選擇您想要顯示的列。

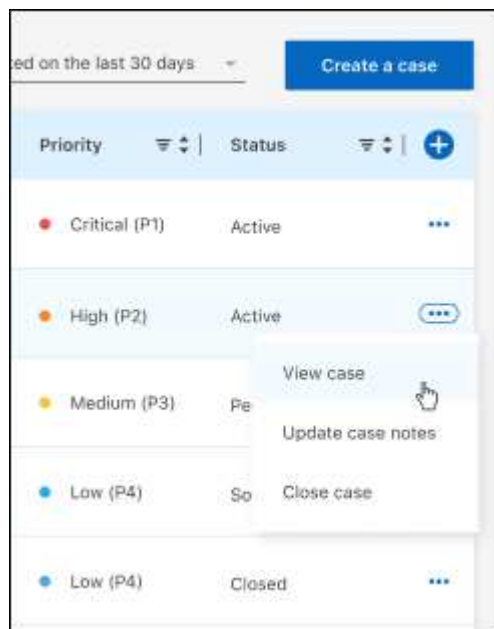


4. 透過選擇管理現有案例...並選擇其中一個可用選項：

- 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*。



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。