



知識與支援

Amazon FSx for NetApp ONTAP

NetApp
February 11, 2026

目錄

知識與支援	1
註冊以取得支援	1
支援登錄總覽	1
註冊您的帳戶以取得 NetApp 支援	1
取得 FSx for ONTAP for Workload Factory 的協助	3
取得適用於 ONTAP 的 FSX 支援	3
使用自我支援選項	3
利用NetApp支援建立案例	3
管理支援案例（預覽）	6
NetApp Workload Factory 中 FSx for ONTAP的故障排除	8

知識與支援

註冊以取得支援

在向NetApp技術支援部門提交支援案例之前，您需要在 Workload Factory 新增一個NetApp支援網站帳戶，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。您必須註冊NetApp Console 的支持，它是獨立於 Workload Factory 的基於 Web 的控制台。

註冊支援並不能使NetApp獲得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「取得協助」。

"Amazon FSX for ONTAP Sf"

支援登錄總覽

註冊您的帳戶 ID 支援訂閱（位於NetApp控制台中的「支援資源」頁面上的 20 位 960xxxxxxxx 序號）作為您的單一支援訂閱 ID。每個NetApp帳號級支援訂閱都必須註冊。

註冊後即可實現開立支援票和自動產生案例等功能。透過將NetApp支援網站 (NSS) 帳戶新增至NetApp控制台即可完成註冊，如下所述。

註冊您的帳戶以取得 NetApp 支援

若要註冊支援並啟動支援權利，您帳戶中的使用者必須將NetApp支援網站帳戶與其NetApp控制台登入名稱關聯。如何註冊NetApp支援取決於您是否已經擁有NetApp支援網站 (NSS) 帳號。

現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶

如果您是擁有 NSS 帳戶的NetApp客戶，只需透過NetApp控制台註冊即可獲得支援。

步驟

1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，選擇 幫助 > 支援。
選擇此選項將在新瀏覽器標籤中開啟NetApp控制台並載入支援儀表板。
2. 從NetApp控制台選單中，選擇 管理，然後選擇 憑證。
3. 選取 * 使用者認證 *。
4. 選取 * 新增 NSS 認證 *、然後遵循 NetApp 支援網站（NSS）驗證提示。
5. 若要確認註冊程序是否成功、請選取「說明」圖示、然後選取 * 「支援 *」。

「* 資源 *」頁面應顯示您的帳戶已註冊以取得支援。



請注意，如果其他NetApp控制台使用者尚未將NetApp支援網站帳戶與其NetApp控制台登入名稱關聯，則他們將看不到相同的支援註冊狀態。但是，這並不意味著您的NetApp帳戶未註冊支援。只要帳戶中有一位使用者遵循了這些步驟，那麼您的帳戶就註冊成功了。

現有客戶、但無NSS.帳戶

如果您是現有NetApp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控制台登入關聯。

步驟

1. 完成建立 NetApp 支援網站帳戶 "[《使用者登錄表》 NetApp 支援網站](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者層級、通常為* NetApp客戶/終端使用者*。
 - b. 請務必複製上面用於序號欄位的NetApp帳號序號 (960xxxx)。這將加快帳戶處理速度。
2. 完成以下步驟，將您的新 NSS 帳戶與您的NetApp控制台登入關聯[\[現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶\]](#)。

NetApp全新推出

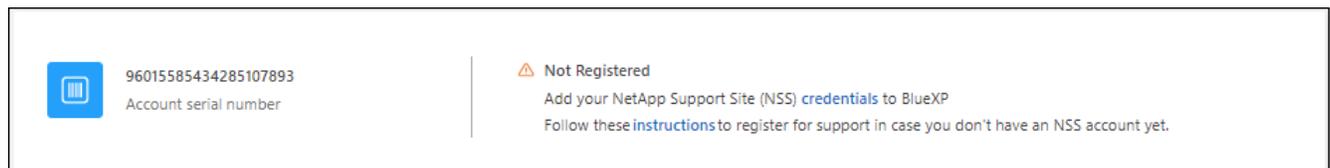
如果您是NetApp的新客戶、而且您沒有新的NSS帳戶、請依照下列每個步驟操作。

步驟

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

選擇此選項將在新瀏覽器標籤中開啟NetApp控制台並載入支援儀表板。

2. 從「支援資源」頁面找到您的帳戶 ID 序號。



3. 瀏覽 "[NetApp的支援註冊網站](#)" 並選取 * 我不是 NetApp 的註冊客戶 * 。
4. 填寫必填欄位（紅色星號）。
5. 在*產品系列*欄位中、選取* Cloud Manager*、然後選取適用的帳單供應商。
6. 複製上述步驟2的帳戶序號、完成安全性檢查、然後確認您已閱讀NetApp的全球資料隱私權政策。

系統會立即將電子郵件傳送至提供的信箱、以完成此安全交易。如果驗證電子郵件在幾分鐘內未送達、請務必檢查您的垃圾郵件資料夾。

7. 確認電子郵件中的行動。

確認將您的申請提交給NetApp、並建議您建立NetApp 支援網站 一個申請表。

8. 完成建立 NetApp 支援網站帳戶 "[《使用者登錄表》 NetApp 支援網站](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者層級、通常為* NetApp客戶/終端使用者*。

- b. 請務必複製上述序號欄位使用的帳戶序號（960xxxx）。這將加速帳戶處理。

完成後

在此過程中、NetApp應與您聯絡。這是新使用者的一次性就職練習。

擁有NetApp支援網站帳號後，請依照下列步驟將帳號與您的NetApp控制台登入關聯[現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶]。

取得 FSx for ONTAP for Workload Factory 的協助

NetApp透過多種方式為 Workload Factory 及其雲端服務提供支援。全天候提供廣泛的免費自助支援選項，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取得的遠端技術支援。

取得適用於 ONTAP 的 FSX 支援

有關 FSx for ONTAP、其基礎架構或任何使用該服務的解決方案的技術支持，請參閱該產品的 Workload Factory 文件中的「取得協助」。

["Amazon FSX for ONTAP Sf"](#)

若要獲得工作負載工廠及其儲存解決方案與服務的專屬技術支援、請使用下列支援選項。

使用自我支援選項

這些選項可供免費使用、一天24小時、一週7天：

- 文件

您目前正在查看的 Workload Factory 文件。

- ["知識庫"](#)

搜尋 Workload Factory 知識庫以尋找有助於解決問題的文章。

- ["社群"](#)

加入 Workload Factory 社群以關注正在進行的討論或創建新的討論。

利用NetApp支援建立案例

除了上述的自我支援選項、您也可以在啟動支援之後、與NetApp支援專家合作解決任何問題。

開始之前

若要使用*建立案例*功能，您必須先註冊支援。將您的NetApp支援網站憑證與您的 Workload Factory 登入名稱關聯。["瞭解如何註冊以取得支援"](#)。

步驟

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

選擇此選項將在新瀏覽器標籤中開啟NetApp控制台並載入支援儀表板。

2. 在「資源」頁面上、選擇「技術支援」下的其中一個可用選項：

a. 如果您想與電話上的某人通話、請選取 * 致電 * 。您將會被導向netapp.com上的頁面、其中列出您可以撥打的電話號碼。

b. 選擇 * 建立案例 * 、與 NetApp 支援專家一起開啟 Ticket ：

- * 服務 * ：選擇 * 工作負載工廠 * 。
- 案例優先順序：選擇案例的優先順序、可以是低、中、高或嚴重。

若要深入瞭解這些優先順序、請將滑鼠游標暫留在欄位名稱旁的資訊圖示上。

- 問題說明：提供問題的詳細說明、包括任何適用的錯誤訊息或您執行的疑難排解步驟。
- 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（選填） * ：上傳最多五個附件、一次上傳一個。

每個檔案的附件上限為 25 MB 。支援下列副檔名：txt 、 log 、 pdf 、 jpg/jpeg 、 rtf 、 doc/dox 、 xls/xlsx 和 csv 。

ntapitdemo 
NetApp Support Site Account

Service Working Enviroment

Select 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

您的支援案例編號會出現快顯視窗。NetApp支援專家將會審查您的案例、並盡快回覆您。

如需支援案例的記錄、您可以選取 * 設定 > 時間軸 *、然後尋找名為「建立支援案例」的動作。最右側的按鈕可讓您展開動作以查看詳細資料。

嘗試建立案例時、可能會遇到下列錯誤訊息：

"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控制台帳戶序號的記錄公司不同（即。960xxxx）或系統序號。您可以使用以下選項之一尋求協助：

- 使用產品內對談
- 請至提交非技術案例 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

管理支援案例（預覽）

您可以直接從NetApp控制台檢視和管理活動和已解決的支援案例。您可以管理與您的NSS帳戶和公司相關的案例。

案例管理可透過預覽取得。我們計畫改善這項體驗、並在即將推出的版本中加入增強功能。請使用產品內建聊天功能、向我們傳送意見反應。

請注意下列事項：

- 頁面頂端的案例管理儀表板提供兩種檢視：
 - 左側檢視顯示您所提供的使用者nssc帳戶在過去3個月內開啟的個案總數。
 - 右側檢視顯示過去3個月內、貴公司層級根據您的使用者nssc帳戶所開啟的個案總數。表格中的結果會反映您所選檢視的相關個案。
- 您可以新增或移除感興趣的欄、也可以篩選優先順序和狀態等欄的內容。其他欄則只提供排序功能。如需詳細資料、請參閱下列步驟。
- 在個別案例層級、我們提供更新案例附註或關閉尚未處於「已結案」或「待結案」狀態的案例的功能。

步驟

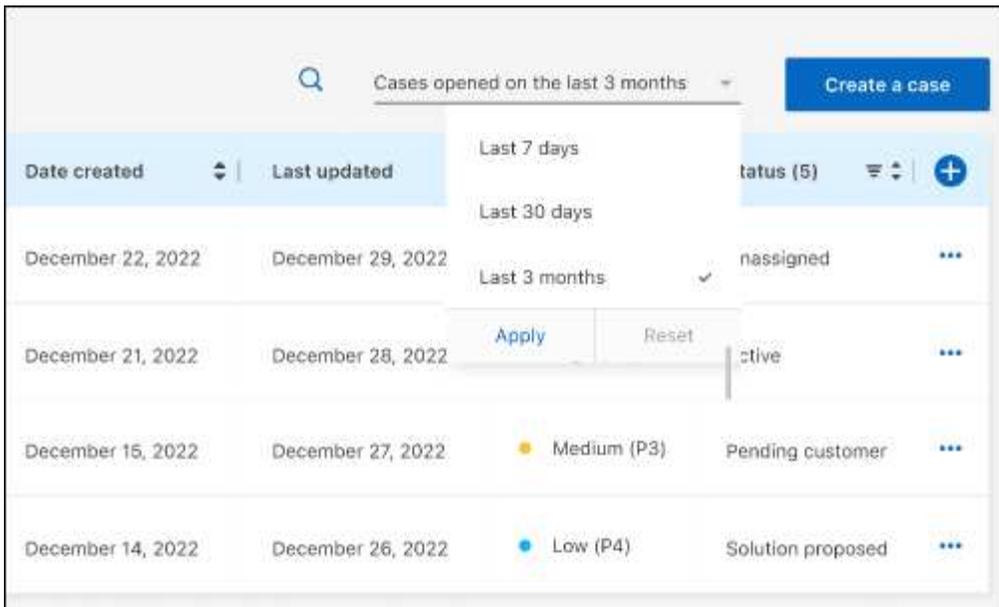
1. 在 Workload Factory 控制台的右上角，選擇 幫助 > 支援。

選擇此選項將開啟NetApp控制台的新瀏覽器標籤並載入支援儀表板。

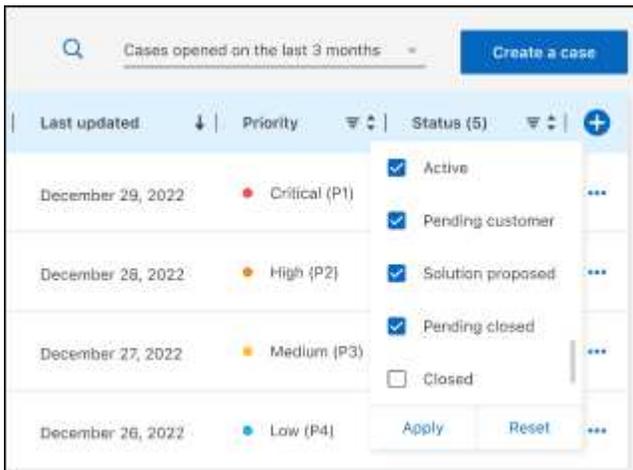
2. 選擇*案例管理*，如果出現提示，請將您的NSS帳戶新增至NetApp控制台。

案例管理*頁面顯示與您的NetApp控制台使用者帳戶關聯的**NSS**帳戶相關的未結案例。這與出現在***NSS管理**頁面頂部的NSS帳戶相同。

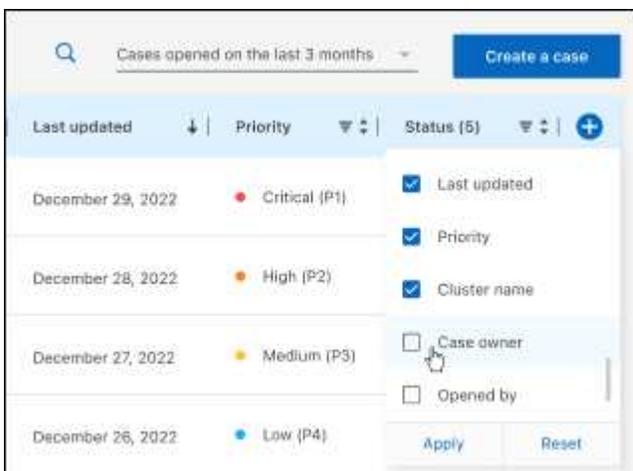
3. （可選）修改表格中顯示的資訊：
 - 在*組織案例*下、選取*檢視*以檢視與貴公司相關的所有案例。
 - 選擇確切的日期範圍或選擇不同的時間範圍、以修改日期範圍。



- 篩選欄的內容。



- 選取要顯示的欄、然後選擇要顯示的欄、即可變更表格中  顯示的欄。

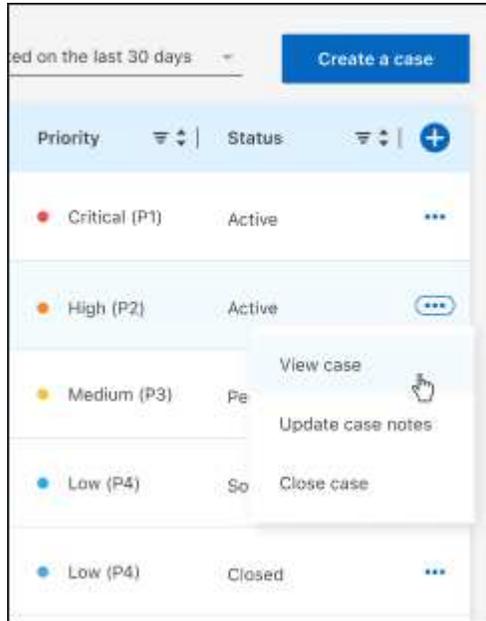


4. 選取並選取其中一個可用選項、以管理現有案例  :

- 檢視案例：檢視特定案例的完整詳細資料。
- * 更新案例附註 *：提供問題的其他詳細資料、或選擇 * 上傳檔案 * 最多附加五個檔案。

每個檔案的附件上限為 25 MB。支援下列副檔名：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/dox、xls/xlsx 和 csv。

- * 結案案例 *：提供結案原因的詳細資料、並選取 * 結案案例 *。



NetApp Workload Factory 中 FSx for ONTAP 的故障排除

Amazon FSX for NetApp ONTAP 文件會提供疑難排解主題、供您參考。

如需詳細資訊、請參閱 ["Amazon FSX for NetApp ONTAP 疑難排解"](#)。

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。