



# 知識與支援

## Setup and administration

NetApp  
September 02, 2024

# 目錄

知識與支援 .....	1
註冊以取得支援 .....	1
取得協助 .....	3

# 知識與支援

## 註冊以取得支援

需要註冊支援、才能獲得工作負載工廠及其儲存解決方案與服務專屬的技術支援。您必須從 BlueXP 主控台註冊以取得支援、該主控台是與 Workload Factory 分開的網路型主控台。

註冊支援並不會啟用雲端供應商檔案服務的 NetApp 支援。如需有關雲端供應商檔案服務、其基礎架構或任何使用服務的解決方案的技術支援、請參閱該產品的 Workload Factory 文件中的「取得說明」。

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

## 支援登錄總覽

註冊您的帳戶 ID 支援訂閱（您的 20 位數 960xxxxxxx 序號位於 BlueXP 的「支援資源」頁面）、即為您的單一支援訂閱 ID。每個 BlueXP 帳戶層級的支援訂閱都必須註冊。

註冊可提供開啟支援服務單和自動產生個案等功能。如下列所述、將 NetApp 支援網站（NSS）帳戶新增至 BlueXP 即可完成登錄。

## 註冊您的帳戶以取得 NetApp 支援

若要註冊以取得支援並啟動支援授權、您帳戶中的一位使用者必須將 NetApp 支援網站帳戶與其 BlueXP 登入建立關聯。您如何註冊 NetApp 支援取決於您是否已擁有 NetApp 支援網站一個 NetApp（NSS）帳戶。

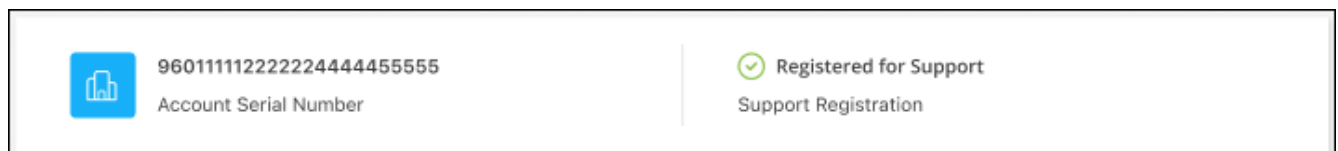
現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶

如果您是擁有 NSS 帳戶的 NetApp 客戶、您只需透過 BlueXP 註冊即可獲得支援。

步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角、選取 \* 說明 > Support\*。  
選取此選項會開啟 BlueXP 主控台新的瀏覽器索引標籤、並載入支援儀表板。
2. 在 BlueXP 主控台的右上角、選取「設定」圖示、然後選取 \* 認證\*。
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 BlueXP 使用者尚未將 NetApp 支援網站 帳戶與 BlueXP 登入建立關聯、則不會看到此相

同的支援登錄狀態。不過、這並不表示您的 BlueXP 帳戶尚未註冊支援。只要帳戶中有一位使用者已遵循這些步驟、您的帳戶就已登錄。

## 現有客戶、但無NSS.帳戶

如果您是現有的 NetApp 客戶、擁有現有的授權和序號、但沒有 NSS\_ 帳戶、則需要建立一個 NSS 帳戶、並將其與您的 BlueXP 登入建立關聯。

### 步驟

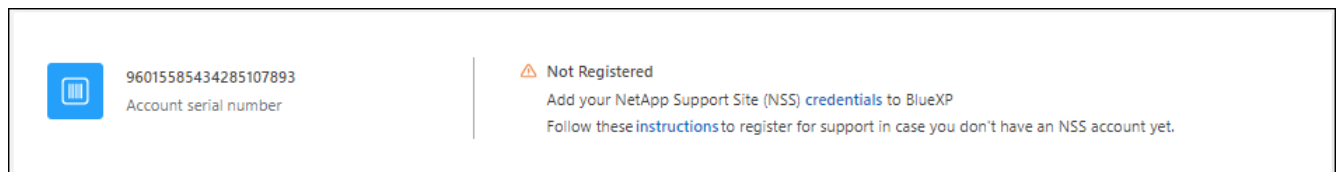
1. 完成建立 NetApp 支援網站帳戶 "《使用者登錄表》 NetApp 支援網站"
  - a. 請務必選擇適當的使用者層級、通常為\* NetApp客戶/終端使用者\*。
  - b. 請務必複製上述序號欄位使用的BlueXP帳戶序號（960xxxx）。這將加速帳戶處理。
2. 完成下的步驟、將新的 NSS 帳戶與 BlueXP 登入建立關聯 [\[現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶\]](#)。

## 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 主控台的右上角、選取 \* 說明 > Support\*。  
選取此選項會開啟 BlueXP 主控台新的瀏覽器索引標籤、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 支援網站帳戶後、請完成下的步驟、將帳戶與 BlueXP 登入建立關聯 [\[現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶\]](#)。

## 取得協助

NetApp 以多種方式支援工作負載工廠及其雲端服務。我們全年無休提供豐富的免費自助支援選項、例如知識庫 (KB) 文章和社群論壇。您的支援註冊包括透過網路票證提供遠端技術支援。

### 取得適用於 **ONTAP** 的 **FSX** 支援

如需與適用於 ONTAP 的 FSX、其基礎架構或使用服務的任何解決方案相關的技術支援、請參閱該產品的工作負載工廠文件中的「取得說明」。

["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

您目前正在檢視的 Workload Factory 文件。

- ["知識庫"](#)

搜尋 Workload Factory 知識庫、尋找有助於疑難排解問題的文章。

- ["社群"](#)

加入 Workload Factory 社群、追蹤後續的討論或建立新的討論。

### 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、您必須先註冊以取得支援。將您的 NetApp 支援網站認證與工作負載工廠登入建立關聯。["瞭解如何註冊以取得支援"](#)。

步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角、選取 \* 說明 > Support\* 。

選取此選項會開啟 BlueXP 主控台新的瀏覽器索引標籤、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 。

The screenshot shows a web form titled "ntapitdemo" and "NetApp Support Site Account". It contains several input fields and dropdown menus:

- Service**: A dropdown menu with "Select" as the current value.
- Working Environment**: A dropdown menu with "Select" as the current value.
- Case Priority**: A dropdown menu with "Low - General guidance" as the current value. An information icon (i) is next to the label.
- Issue Description**: A large text area with the placeholder text "Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken."
- Additional Email Addresses (Optional)**: A text input field with the placeholder "Type here". An information icon (i) is next to the label.
- Attachment (Optional)**: A file upload area showing "No files selected". It includes an "Upload" button with an upward arrow icon and an information icon (i). A trash can icon is also visible next to the file selection area.

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、與該帳戶相關聯的NSS帳戶及記錄公司與BlueXP帳戶序號的記錄公司不同（例如960xxxx）或工作環境序號。您可以使用下列其中一個選項尋求協助：

- 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BlueXP檢視及管理作用中和已解決的支援案例。您可以管理與您的NSS帳戶和貴公司相關的個案。

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 主控台的右上角、選取 \* 說明 > Support\* 。

選取此選項會開啟 BlueXP 主控台新的瀏覽器索引標籤、並載入支援儀表板。

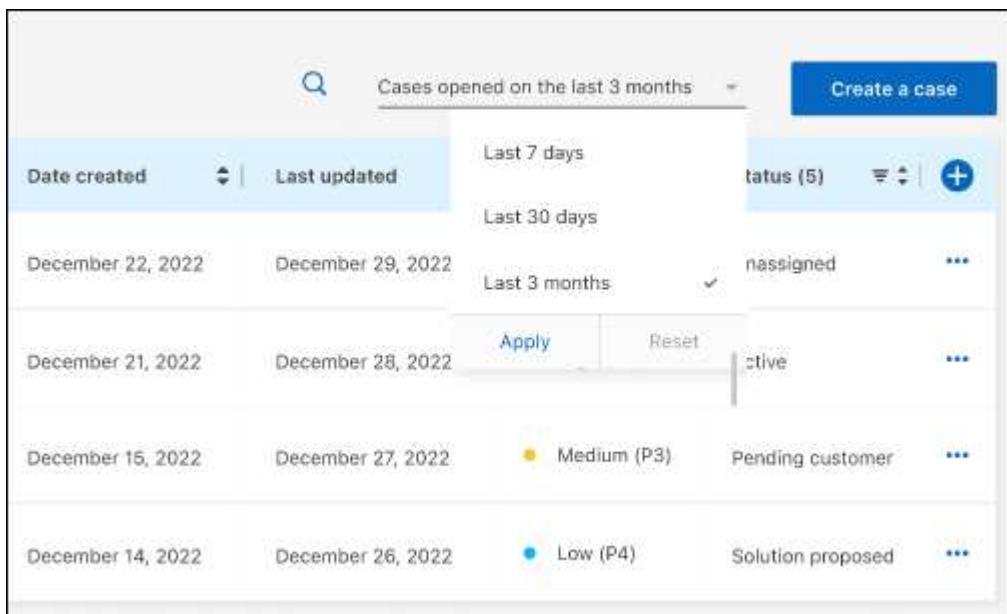
2. 選取 \* 個案管理 \*、如果出現提示、請將您的 NSS 帳戶新增至 BlueXP 。

「個案管理」頁面會顯示與您的BlueXP使用者帳戶相關聯的與NSS帳戶相關的未決個案。這是顯示在「\* nssnmanagement \*」頁面頂端的相同nss.帳戶。

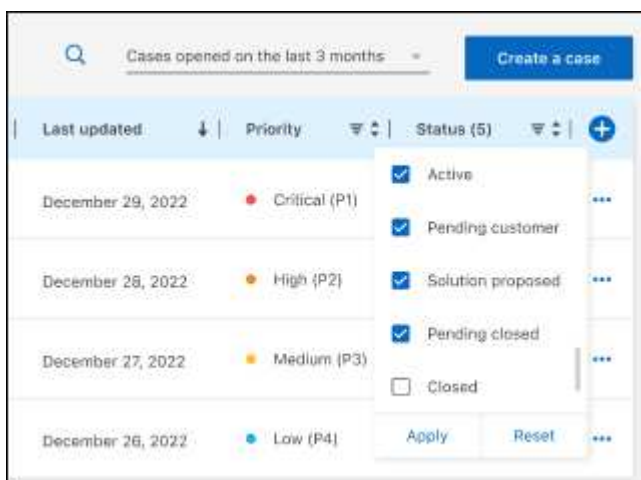
3. （可選）修改表格中顯示的資訊：


- 在 \* 組織案例 \* 下、選取 \* 檢視 \* 以檢視與貴公司相關的所有案例。

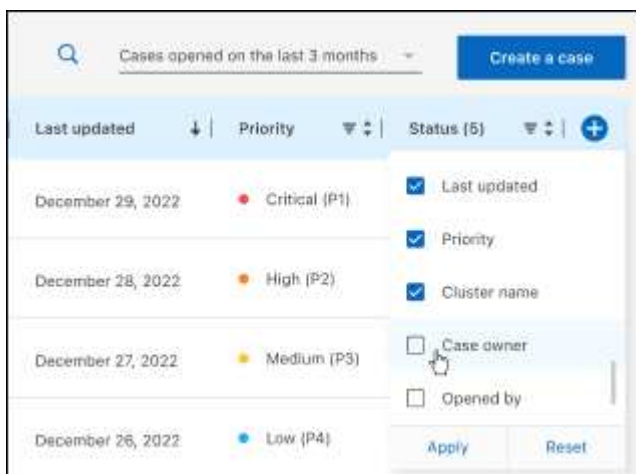
- 選擇確切的日期範圍或選擇不同的時間範圍、以修改日期範圍。



- 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。



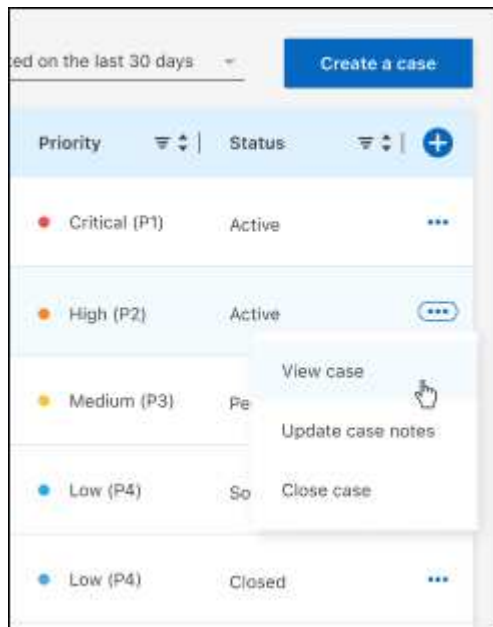


4. 選取並選取其中一個可用選項、以管理現有案例 ... :

- 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 \*。



## 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。