



## 지식 및 지원 E-Series

NetApp  
December 15, 2022

# 목차

지식 및 지원 .....	1
지원을 위해 등록하십시오 .....	1
도움을 받으십시오 .....	4

# 지식 및 지원

## 지원을 위해 등록하십시오

NetApp 기술 지원 팀의 지원 케이스를 생성하기 전에 NetApp Support 사이트(NSS) 계정을 BlueXP에 추가한 다음 지원 등록을 해야 합니다.

### 지원 등록 개요

지원 권한을 활성화하려면 두 가지 형태의 등록이 있습니다.

- BlueXP 계정 ID 지원 가입 등록(BlueXP의 지원 리소스 페이지에 있는 20자리 960xxxxxxxx 일련 번호)

이는 BlueXP 내의 모든 서비스에 대한 단일 지원 가입 ID의 역할을 합니다. 각 BlueXP 계정 수준 지원 구독을 등록해야 합니다.

- 클라우드 공급자 마켓플레이스의 구독과 연결된 Cloud Volumes ONTAP 일련 번호 등록(20자리 909201xxxxxxxx 일련 번호)

이러한 일련 번호는 일반적으로 \_PAYGO 일련 번호\_라고 하며 Cloud Volumes ONTAP 배포 시 BlueXP에서 생성됩니다.

두 가지 유형의 일련 번호를 등록하면 지원 티켓 열기와 자동 케이스 생성 등의 기능을 사용할 수 있습니다.

등록 방법은 신규 고객인지, 기존 고객인지 또는 파트너인지에 따라 다릅니다.

- 기존 고객 또는 파트너

기존 NetApp 고객 또는 파트너는 NSS(NetApp Support 사이트) SSO 계정을 사용하여 위에서 이러한 등록을 수행할 수 있습니다. 지원 대시보드에서 BlueXP는 NSS 계정을 추가할 수 있는 \* NSS 관리 \* 페이지를 제공합니다. NSS 계정을 추가하면 BlueXP에서 이러한 일련 번호를 자동으로 등록합니다.

[NSS 계정을 추가하는 방법에 대해 알아봅니다.](#)

- NetApp이 처음입니다

NetApp이 처음인 파트너는 NetApp의 지원 등록 사이트에서 BlueXP 계정 ID 일련 번호를 한 번 등록해야 합니다. 이 등록을 완료하고 새 NSS 계정을 만들면 BlueXP에서 이 계정을 사용하여 앞으로 자동 등록할 수 있습니다.

[NetApp에 등록하는 방법을 알아보십시오.](#)

### BlueXP에 NSS 계정을 추가합니다

지원 대시보드를 통해 NetApp Support 사이트 계정을 추가하고 관리하여 BlueXP에서 사용할 수 있습니다.

- 고객 수준 계정이 있는 경우 하나 이상의 NSS 계정을 추가할 수 있습니다.
- 파트너 또는 리셀러 계정이 있는 경우 NSS 계정을 하나 이상 추가할 수 있지만 고객 수준 계정과 함께 추가할 수는 없습니다.

단계

1. BlueXP 콘솔의 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 클릭하고 \* 지원 \* 을 선택합니다.



2. NSS 관리 > NSS 계정 추가 \* 를 클릭합니다.
3. 메시지가 표시되면 \* 계속 \* 을 클릭하여 Microsoft 로그인 페이지로 리디렉션됩니다.

NetApp은 Microsoft Azure Active Directory를 지원 및 라이선싱과 관련된 인증 서비스의 ID 공급자로 사용합니다.

4. 로그인 페이지에서 인증 프로세스를 수행할 수 있도록 NetApp Support 사이트의 등록 이메일 주소와 암호를 제공합니다.

이러한 작업을 통해 BlueXP는 NSS 계정을 사용하여 라이선스 다운로드, 소프트웨어 업그레이드 확인 및 향후 지원 등록과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

다음 사항에 유의하십시오.

- 계정은 고객 수준 계정이어야 합니다(게스트 또는 임시 계정이 아님).
- 로그인에 성공하면 NetApp은 NSS 사용자 이름을 저장합니다. 이 ID는 이메일에 매핑되는 시스템에서 생성된 ID입니다. NSS 관리 \* 페이지의 에서 이메일을 표시할 수 있습니다 ... 메뉴.
- 로그인 자격 증명 토큰을 새로 고쳐야 하는 경우 에 \* 자격 증명 업데이트 \* 옵션이 있습니다 ... 메뉴. 이 옵션을 사용하면 다시 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.

## NetApp에 등록

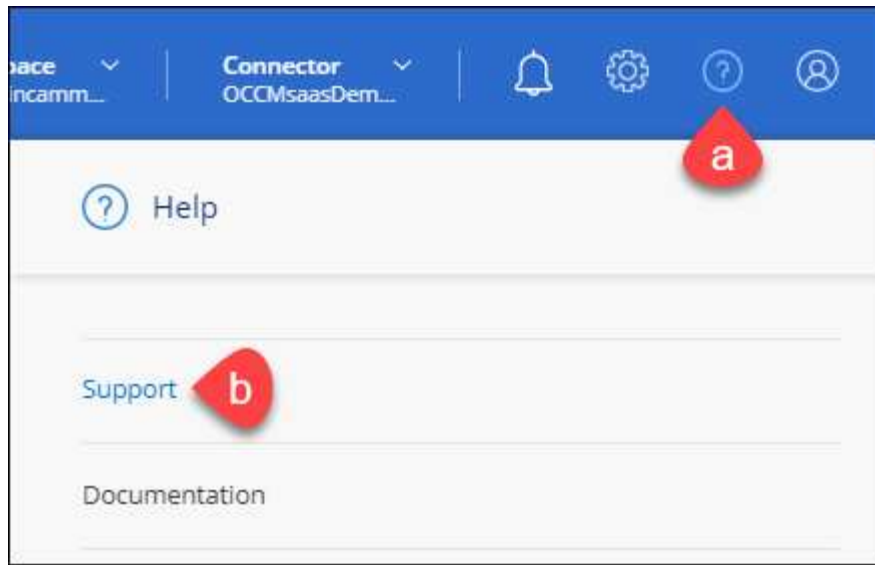
NetApp 지원에 등록하는 방법은 NetApp Support 사이트(NSS) 계정이 이미 있는지 여부에 따라 다릅니다.

### NSS 계정이 있는 기존 고객

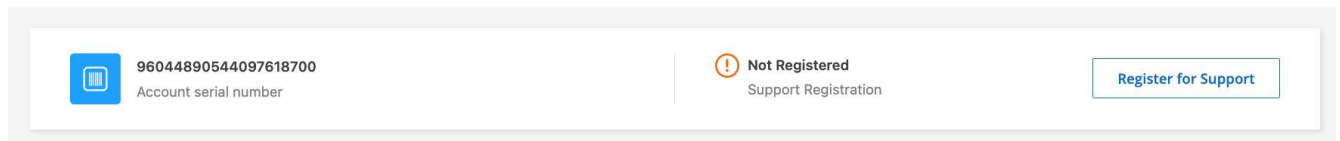
NSS 계정을 가지고 있는 NetApp 고객은 BlueXP를 통해 지원을 받기 위해 등록하기만 하면 됩니다.

단계

1. BlueXP 콘솔의 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 클릭하고 \* 지원 \* 을 선택합니다.



2. 아직 추가하지 않은 경우 NSS 계정을 BlueXP에 추가합니다.
3. Resources \* 페이지에서 \* Register for Support \* 를 클릭합니다.



기존 고객이지만 **NSS** 계정은 없습니다

기존 사용권 및 제품 번호를 가지고 있지만 \_NO\_NSS 계정을 가지고 있는 기존 NetApp 고객은 NSS 계정을 만들어야 합니다.

단계

1. 를 완료하여 NetApp Support 사이트 계정을 생성합니다 "[NetApp Support 사이트 사용자 등록 양식](#)"
  - a. 적절한 사용자 레벨(일반적으로 \* NetApp 고객/최종 사용자 \*)을 선택해야 합니다.
  - b. 위에 사용된 BlueXP 계정 일련 번호(960xxxx)를 일련 번호 필드에 복사해야 합니다. 이렇게 하면 계정 처리 속도가 빨라집니다.

**NetApp**이 처음이었습니다

NetApp의 새로운 브랜드이고 NSS 계정이 없는 경우 아래의 각 단계를 수행하십시오.

단계

1. BlueXP 콘솔의 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 클릭하고 \* 지원 \* 을 선택합니다.



2. 지원 등록 페이지에서 계정 ID 일련 번호를 찾습니다.



3. 로 이동합니다 ["NetApp의 지원 등록 사이트"](#) 를 선택하고 \* 등록된 NetApp 고객이 아닙니다 \* 를 선택합니다.

4. 필수 필드(빨간색 별표가 있는 필드)를 입력합니다.

5. [제품 라인] \* 필드에서 \* Cloud Manager \* 를 선택한 다음 해당 청구 공급자를 선택합니다.

6. 위의 2단계에서 계정의 일련 번호를 복사하고 보안 검색을 완료한 다음 NetApp의 글로벌 데이터 개인 정보 보호 정책을 읽는지 확인합니다.

이 보안 트랜잭션을 완료하기 위해 제공된 사서함으로 즉시 이메일이 전송됩니다. 몇 분 내에 확인 이메일이 도착하지 않으면 스팸 폴더를 확인해야 합니다.

7. 이메일 내에서 작업을 확인합니다.

확인 시 NetApp에 요청이 제출되고 NetApp Support 사이트 계정을 만들 것을 권장합니다.

8. 를 완료하여 NetApp Support 사이트 계정을 생성합니다 ["NetApp Support 사이트 사용자 등록 양식"](#)

a. 적절한 사용자 레벨(일반적으로 \* NetApp 고객/최종 사용자 \*)을 선택해야 합니다.

b. 일련 번호 필드에 위에서 사용된 계정 일련 번호(960xxxx)를 복사해 주십시오. 이렇게 하면 계정 처리 속도가 빨라집니다.

작업을 마친 후

이 과정에서 NetApp이 연락을 드릴 것입니다. 신규 사용자를 위한 일회성 온보딩 연습입니다.

NetApp Support 사이트 계정이 있으면 BlueXP로 이동하여 나중에 등록하기 위해 이 NSS 계정을 추가할 수 있습니다.

## 도움을 받으십시오

NetApp은 다양한 방법으로 BlueXP 및 클라우드 서비스를 지원합니다. 기술 자료(KB) 기사 및 커뮤니티 포럼과 같은

광범위한 무료 셀프 지원 옵션이 24x7 제공됩니다. 지원 등록에는 웹 티켓팅을 통한 원격 기술 지원이 포함됩니다.

## 자체 지원

이 옵션은 하루 24시간, 주 7일 동안 무료로 사용할 수 있습니다.

- **"기술 자료"**

문제를 해결하는 데 도움이 되는 문서를 찾으려면 BlueXP 기술 자료를 검색하십시오.

- **"커뮤니티"**

BlueXP 커뮤니티에 가입하여 진행 중인 토론을 팔로우하거나 새 토론을 만드십시오.

- **문서화**

현재 보고 있는 BlueXP 문서입니다.

- <mailto:ng-cloudmanager-feedback@netapp.com> [피드백 이메일]

저희는 귀하의 의견을 소중하게 생각합니다. BlueXP 개선에 도움이 되는 피드백을 제출하십시오.

## NetApp 지원

위의 자체 지원 옵션 외에도 NetApp 지원 전문가와 협력하여 지원을 활성화한 이후의 모든 문제를 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

케이스 생성\* 기능을 사용하려면 먼저 BlueXP 계정 ID 일련 번호( 960xxxx) NetApp 포함 ["지원 등록 방법을 알아보십시오"](#).

단계

1. BlueXP에서 \* 도움말 > 지원 \* 을 클릭합니다.
  2. 기술 지원 아래에서 사용 가능한 옵션 중 하나를 선택합니다.
    - a. 전화로 통화하려면 \* 전화 \* 를 클릭하십시오. 전화를 걸 수 있는 전화 번호가 나열된 netapp.com 페이지로 연결됩니다.
    - b. 케이스 생성 \* 을 클릭하여 NetApp 지원 전문가와 함께 티켓을 엽니다.
      - \* NetApp Support 사이트 계정 \*: 지원 케이스를 여는 사람과 관련된 해당 NSS 계정을 선택합니다. 이 담당자는 아래에 제공된 추가 이메일 외에 NetApp에 연락할 수 있는 기본 담당자가 됩니다.
- NSS 계정이 표시되지 않으면 BlueXP의 지원 섹션에서 \* NSS 관리 \* 탭으로 이동하여 추가할 수 있습니다.
- \* 서비스 \*: 문제와 관련된 서비스를 선택합니다. 예를 들어, 서비스 내의 워크플로우 또는 기능과 관련된 기술 지원 문제에 해당하는 BlueXP를 예로 들 수 있습니다.
  - \* 작업 환경 \*: 스토리지에 적용 가능한 경우 \* Cloud Volumes ONTAP \* 또는 \* On-Premise \* 를 선택한 다음 관련 작업 환경을 선택합니다.

작업 환경 목록은 서비스의 상단 배너에서 선택한 BlueXP 계정, 작업 영역 및 커넥터의 범위 내에 있습니다.

- \* 케이스 우선 순위 \*: 케이스의 우선 순위를 선택합니다. 우선 순위는 낮음, 중간, 높음 또는 긴급입니다.

이러한 우선 순위에 대한 자세한 내용을 보려면 필드 이름 옆에 있는 정보 아이콘 위로 마우스를 가져갑니다.

- \* 문제 설명 \*: 해당 오류 메시지 또는 수행한 문제 해결 단계를 포함하여 문제에 대한 자세한 설명을 제공합니다.
- \* 추가 이메일 주소 \*: 다른 사람에게 이 문제를 알고자 할 경우 추가 이메일 주소를 입력하십시오.

Create a Case

TESTCLOUD2NTAP

NetApp Support Site Account

---

Service

Working Environment

Cloud Manager

Select...

Case Priority

Low - General Guidance

Issue Description

Provide a detailed description of your problem, including any applicable error messages or troubleshooting steps that you performed.

Additional Email Addresses (Optional)

Attachment (Optional) Coming Soon

No files selected

작업을 마친 후

지원 케이스 번호와 함께 팝업이 나타납니다. NetApp 지원 전문가가 귀하의 사례를 검토하고 곧 다시 연결해 드릴 것입니다.



지원 케이스 내역을 보려면 \* 설정 > 일정 \* 을 클릭하고 "지원 케이스 생성"이라는 이름의 작업을 찾습니다. 오른쪽 끝에 있는 버튼을 사용하여 작업을 확장하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.

케이스를 생성하려고 할 때 다음과 같은 오류 메시지가 나타날 수 있습니다.

"선택한 서비스에 대해 케이스를 생성할 권한이 없습니다."

이 오류는 NSS 계정과 연결된 레코드 회사가 BlueXP 계정 일련 번호( 960xxxx) 또는 작동 환경 일련 번호 케이스 생성 \* 양식 상단의 NSS 계정 목록을 확인하여 올바른 일치 항목을 찾거나 다음 옵션 중 하나를 사용하여 지원을 요청할 수 있습니다.

- 제품 내 채팅을 사용합니다
- 에서 비기술 케이스를 제출하십시오 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## 저작권 정보

Copyright © 2022 NetApp, Inc. All Rights Reserved. 미국에서 인쇄된 본 문서의 어떠한 부분도 저작권 소유자의 사전 서면 승인 없이는 어떠한 형식이나 수단(복사, 녹음, 녹화 또는 전자 검색 시스템에 저장하는 것을 비롯한 그래픽, 전자적 또는 기계적 방법)으로도 복제될 수 없습니다.

NetApp이 저작권을 가진 자료에 있는 소프트웨어에는 아래의 라이선스와 고지사항이 적용됩니다.

본 소프트웨어는 NetApp에 의해 '있는 그대로' 제공되며 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 명시적 또는 묵시적 보증을 포함하여(이에 제한되지 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. NetApp은 대체품 또는 대체 서비스의 조달, 사용 불능, 데이터 손실, 이익 손실, 영업 중단을 포함하여(이에 국한되지 않음), 이 소프트웨어의 사용으로 인해 발생하는 모든 직접 및 간접 손해, 우발적 손해, 특별 손해, 징벌적 손해, 결과적 손해의 발생에 대하여 그 발생 이유, 책임론, 계약 여부, 엄격한 책임, 불법 행위(과실 또는 그렇지 않은 경우)와 관계없이 어떠한 책임도 지지 않으며, 이와 같은 손실의 발생 가능성이 통지되었다 하더라도 마찬가지입니다.

NetApp은 본 문서에 설명된 제품을 언제든지 예고 없이 변경할 권리를 보유합니다. NetApp은 NetApp의 명시적인 서면 동의를 받은 경우를 제외하고 본 문서에 설명된 제품을 사용하여 발생하는 어떠한 문제에도 책임을 지지 않습니다. 본 제품의 사용 또는 구매의 경우 NetApp에서는 어떠한 특허권, 상표권 또는 기타 지적 재산권이 적용되는 라이선스도 제공하지 않습니다.

본 설명서에 설명된 제품은 하나 이상의 미국 특허, 해외 특허 또는 출원 중인 특허로 보호됩니다.

제한적 권리 표시: 정부에 의한 사용, 복제 또는 공개에는 DFARS 252.227-7013(2014년 2월) 및 FAR 52.227-19(2007년 12월)의 기술 데이터-비상업적 품목에 대한 권리(Rights in Technical Data -Noncommercial Items) 조항의 하위 조항 (b)(3)에 설명된 제한사항이 적용됩니다.

여기에 포함된 데이터는 상업용 제품 및/또는 상업용 서비스(FAR 2.101에 정의)에 해당하며 NetApp, Inc.의 독점 자산입니다. 본 계약에 따라 제공되는 모든 NetApp 기술 데이터 및 컴퓨터 소프트웨어는 본질적으로 상업용이며 개인 비용만으로 개발되었습니다. 미국 정부는 데이터가 제공된 미국 계약과 관련하여 해당 계약을 지원하는 데에만 데이터에 대한 전 세계적으로 비독점적이고 양도할 수 없으며 재사용이 불가능하며 취소 불가능한 라이선스를 제한적으로 가집니다. 여기에 제공된 경우를 제외하고 NetApp, Inc.의 사전 서면 승인 없이는 이 데이터를 사용, 공개, 재생산, 수정, 수행 또는 표시할 수 없습니다. 미국 국방부에 대한 정부 라이선스는 DFARS 조항 252.227-7015(b)(2014년 2월)에 명시된 권한으로 제한됩니다.

## 상표 정보

NETAPP, NETAPP 로고 및 <http://www.netapp.com/TM>에 나열된 마크는 NetApp, Inc.의 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.