



## 知识和支持 E-Series

NetApp  
December 15, 2022

# 目录

- 知识和支持 ..... 1
  - 注册以获得支持 ..... 1
  - 获取帮助 ..... 4

# 知识和支持

## 注册以获得支持

在向NetApp技术支持部门创建支持案例之前、您需要向BlueXP添加NetApp 支持站点 (NSS)帐户、然后注册获取支持。

### 支持注册概述

激活支持授权有两种形式的注册：

- 注册您的BlueXP帐户ID支持订阅(您的20位960xxxxxxxxx序列号、位于BlueXP的支持资源页面上)。

这是您在BlueXP中使用的任何服务的单一支持订阅ID。必须注册每个BlueXP帐户级别的支持订阅。

- 在云提供商的市场中注册与订阅关联的Cloud Volumes ONTAP 序列号(即20位909201xxxxxxxxx序列号)。

这些序列号通常称为\_PAYGO序列号、并由BlueXP在部署Cloud Volumes ONTAP 时生成。

注册这两种类型的序列号可实现打开支持服务单和自动生成案例等功能。

您的注册方式取决于您是新客户还是现有客户或合作伙伴。

- 现有客户或合作伙伴

作为现有NetApp客户或合作伙伴、您可以使用NetApp 支持站点 (NSS) SSO帐户执行上述注册。在支持信息板中、BlueXP提供了一个\* NSS管理\*页面、您可以在其中添加NSS帐户。添加NSS帐户后、BlueXP会自动为您注册这些序列号。

[了解如何添加NSS帐户。](#)

- NetApp新手

如果您是NetApp的新用户、则必须在NetApp的支持注册站点上一次性注册您的BlueXP帐户ID序列号。完成此注册并创建新的NSS帐户后、您可以在BlueXP中使用此帐户进行自动注册。

[了解如何向NetApp注册。](#)

## 将NSS帐户添加到BlueXP

通过支持信息板、您可以添加和管理用于BlueXP的NetApp 支持站点 帐户。

- 如果您拥有客户级别的帐户、则可以添加一个或多个NSS帐户。
- 如果您拥有合作伙伴或经销商帐户、则可以添加一个或多个NSS帐户、但不能将其与客户级别的帐户同时添加。

### 步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角、单击帮助图标、然后选择\*支持\*。



2. 单击 \* NSS 管理 > 添加 NSS 帐户 \*。
3. 出现提示时，单击 \* 继续 \* 以重定向到 Microsoft 登录页面。

NetApp 使用 Microsoft Azure Active Directory 作为身份提供程序来提供特定于支持和许可的身份验证服务。

4. 在登录页面上，提供 NetApp 支持站点注册的电子邮件地址和密码以执行身份验证过程。

通过这些操作、BlueXP可以使用您的NSS帐户执行许可证下载、软件升级验证和未来支持注册等操作。

请注意以下事项：

- 此帐户必须是客户级别的帐户（而不是来宾或临时帐户）。
- 成功登录后、NetApp将存储NSS用户名。这是系统生成的ID、映射到您的电子邮件。在\* NSS Management\*页面上、您可以从显示电子邮件 ... 菜单。
- 如果您需要刷新登录凭据令牌、则中还会提供一个\*更新凭据\*选项 ... 菜单。使用此选项将提示您重新登录。

## 向NetApp注册

如何注册NetApp支持取决于您是否已拥有NetApp 支持站点 (NSS)帐户。

具有**NSS**帐户的现有客户

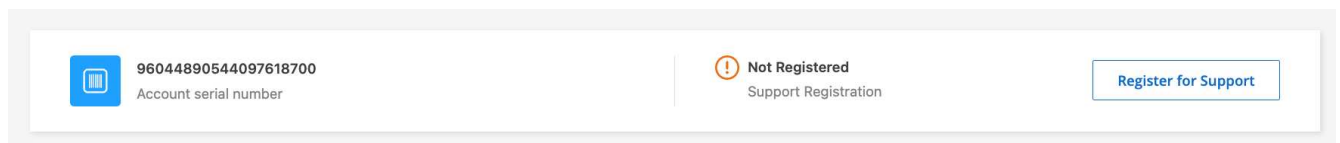
如果您是拥有NSS帐户的NetApp客户、则只需通过BlueXP注册支持即可。

步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角、单击帮助图标、然后选择\*支持\*。



2. 如果您尚未将NSS帐户添加到BlueXP、请执行此操作。
3. 在\*资源\*页面上、单击\*注册支持\*。



## 现有客户、但无NSS帐户

如果您是现有的NetApp客户、拥有现有许可证和序列号、但拥有\_no\_ NSS帐户、则只需创建一个NSS帐户即可。

### 步骤

1. 完成以创建NetApp 支持站点 帐户 "[NetApp 支持站点 用户注册表](#)"
  - a. 请务必选择适当的用户级别、通常为\* NetApp客户/最终用户\*。
  - b. 请务必复制上面用于序列号字段的BlueXP帐户序列号(960xxxx)。这样可以加快帐户处理速度。

## NetApp的新品牌

如果您是NetApp的新客户、并且没有NSS帐户、请按照以下每个步骤进行操作。

### 步骤

1. 在BlueXP控制台的右上角、单击帮助图标、然后选择\*支持\*。



2. 从支持注册页面找到您的帐户ID序列号。



3. 导航到 ["NetApp的支持注册站点"](#) 并选择\*我不是NetApp注册客户\*。

4. 填写必填字段(带有红色星号的字段)。

5. 在\*产品线\*字段中、选择\*云管理器\*、然后选择适用的计费提供商。

6. 复制上述第2步中的帐户序列号、完成安全检查、然后确认您已阅读NetApp的全球数据隐私政策。

系统会立即向提供的邮箱发送一封电子邮件、以完成此安全事务。如果验证电子邮件未在几分钟内收到、请务必检查您的垃圾邮件文件夹。

7. 在电子邮件中确认操作。

确认将向NetApp提交您的请求、并建议您创建NetApp 支持站点 帐户。

8. 完成以创建NetApp 支持站点 帐户 ["NetApp 支持站点 用户注册表"](#)

a. 请务必选择适当的用户级别、通常为\* NetApp客户/最终用户\*。

b. 请务必复制上面用于序列号字段的帐户序列号(960xxxx)。这样可以加快帐户处理速度。

完成后

在此过程中、NetApp应与您联系。这是针对新用户的一次性入职练习。

拥有NetApp 支持站点 帐户后、您可以导航到BlueXP以添加此NSS帐户以供将来注册。

## 获取帮助

NetApp通过多种方式为BlueXP及其云服务提供支持。全天候提供丰富的免费自助支持选项，例如知识库（KB）文章和社区论坛。您的支持注册包括通过 Web 服务单提供的远程技术支持。

## 自助支持

这些选项每周 7 天，每天 24 小时免费提供：

- ["知识库"](#)

搜索BlueXP知识库、查找有助于解决问题的文章。

- ["社区"](#)

加入BlueXP社区、关注正在进行的讨论或创建新的讨论。

- 文档。

您当前正在查看的BlueXP文档。

- mailto : [ng-cloudmanager-feedback@netapp.com](mailto:ng-cloudmanager-feedback@netapp.com) （反馈电子邮件）

我们非常重视您的反馈意见。提交反馈以帮助我们改进BlueXP。

## NetApp 支持

除了上述自助支持选项之外，您还可以在激活支持后与NetApp支持专家合作解决任何问题。

开始之前

要使用\*创建案例\*功能、您必须先一次性注册您的BlueXP帐户ID序列号(即960xxxx)。 ["了解如何注册获取支持"](#)。

步骤

1. 在BlueXP中、单击\*帮助>支持\*。
2. 在 "Technical Support" 下选择一个可用选项：
  - a. 如果您要通过电话与某人通话、请单击\*致电我们\*。系统会将您定向到netapp.com上的一个页面、其中列出了您可以拨打的电话号码。
  - b. 单击\*创建案例\*、向NetApp支持专家开一个服务单：
    - \* NetApp 支持站点 Account\*：选择与创建支持案例的人员关联的适用帐户。除下面提供的其他电子邮件外、此人还将是NetApp的主要联系人。


如果您未看到NSS帐户、则可以导航到BlueXP支持部分中的\* NSS管理\*选项卡以将其添加到该选项卡中。
    - 服务：选择与问题描述 关联的服务。例如、当特定于技术支持问题描述 时、如果服务中包含工作流程或功能、则为BlueXP。
    - 工作环境：如果适用于存储、请选择\* Cloud Volumes ONTAP 或 on-Prem\*、然后选择关联的工作环境。

工作环境列表属于您在服务顶部横幅中选择的BlueXP帐户、工作空间和Connector的范围。
    - 案例优先级：选择案例的优先级、可以是"低"、"中"、"高"或"严重"。

要了解有关这些优先级的更多详细信息、请将鼠标悬停在字段名称旁边的信息图标上。

- **\*问题描述 \***：提供问题的详细问题描述、包括任何适用的错误消息或您执行的故障排除步骤。
- **其他电子邮件地址**：如果您希望其他人了解此问题描述、请输入其他电子邮件地址。

Create a Case

TESTCLOUD2NTAP 

NetApp Support Site Account

Service


Cloud Manager

Working Environment

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



完成后

此时将显示一个弹出窗口、其中包含您的支持案例编号。NetApp支持专家将审核您的案例、并尽快与您联系。

有关支持案例的历史记录、您可以单击\*设置>时间线\*并查找名为"创建支持案例"的操作。最右侧的按钮可用于展开操作以查看详细信息。

尝试创建案例时、您可能会遇到以下错误消息：



## "您无权针对选定服务创建案例"

此错误可能意味着NSS帐户及其关联的记录公司与BlueXP帐户序列号(即960xxxx)或工作环境序列号。您可以查看\*创建案例\*表顶部的NSS帐户列表以找到正确的匹配项、也可以使用以下选项之一寻求帮助：

- 使用产品内聊天功能
- 通过提交非技术案例 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## 版权信息

版权所有 © 2022 NetApp, Inc.。保留所有权利。中国印刷。未经版权所有者事先书面许可，本文档中受版权保护的任何部分不得以任何形式或通过任何手段（图片、电子或机械方式，包括影印、录音、录像或存储在电子检索系统中）进行复制。

从受版权保护的 NetApp 资料派生的软件受以下许可和免责声明的约束：

本软件由 NetApp 按“原样”提供，不含任何明示或暗示担保，包括但不限于适销性以及针对特定用途的适用性的隐含担保，特此声明不承担任何责任。在任何情况下，对于因使用本软件而以任何方式造成的任何直接性、间接性、偶然性、特殊性、惩罚性或后果性损失（包括但不限于购买替代商品或服务；使用、数据或利润方面的损失；或者业务中断），无论原因如何以及基于何种责任理论，无论出于合同、严格责任或侵权行为（包括疏忽或其他行为），NetApp 均不承担责任，即使已被告知存在上述损失的可能性。

NetApp 保留在不另行通知的情况下随时对本文档所述的任何产品进行更改的权利。除非 NetApp 以书面形式明确同意，否则 NetApp 不承担因使用本文档所述产品而产生的任何责任或义务。使用或购买本产品不表示获得 NetApp 的任何专利权、商标权或任何其他知识产权许可。

本手册中描述的产品可能受一项或多项美国专利、外国专利或正在申请的专利的保护。

有限权利说明：政府使用、复制或公开本文档受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中“技术数据权利 — 非商用”条款第 (b)(3) 条规定的限制条件的约束。

本文档中所含数据与商业产品和/或商业服务（定义见 FAR 2.101）相关，属于 NetApp, Inc. 的专有信息。根据本协议提供的所有 NetApp 技术数据和计算机软件具有商业性质，并完全由私人出资开发。美国政府对这些数据的使用权具有非排他性、全球性、受限且不可撤销的许可，该许可既不可转让，也不可再许可，但仅限在与交付数据所依据的美国政府合同有关且受合同支持的情况下使用。除本文档规定的情形外，未经 NetApp, Inc. 事先书面批准，不得使用、披露、复制、修改、操作或显示这些数据。美国政府对国防部的授权仅限于 DFARS 的第 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）条款中明确的权利。

## 商标信息

NetApp、NetApp 标识和 <http://www.netapp.com/TM> 上所列的商标是 NetApp, Inc. 的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。