



## 知識與支援 E-Series

NetApp  
September 19, 2022

# 目錄

知識與支援 .....	1
註冊以取得支援 .....	1
取得協助 .....	2

# 知識與支援

## 註冊以取得支援

在您透過 NetApp 技術支援服務開立支援案例之前，您必須先將 NetApp 支援網站帳戶新增至 Cloud Manager，然後登錄以取得支援。

### 新增一個NSS帳戶

「Support Dashboard（支援儀表板）」可讓您從單一位置新增及管理所有 NetApp 支援網站帳戶。

#### 步驟

1. 如果您還沒有 NetApp 支援網站帳戶，["註冊一項"](#)。
2. 在Cloud Manager主控台右上角、按一下「說明」圖示、然後選取\*「支援」\*。



3. 按一下「**nss管理**」>「**新增nssAccount**」。
4. 出現提示時、按一下\*繼續\*以重新導向至Microsoft登入頁面。

NetApp使用Microsoft Azure Active Directory做為身分識別供應商、提供專為支援與授權所設計的驗證服務。

5. 在登入頁面上，提供您的 NetApp 支援網站註冊電子郵件地址和密碼，以執行身分驗證程序。

此動作可讓Cloud Manager使用您的NSS帳戶。

附註：帳戶必須是客戶層級的帳戶（非來賓帳戶或臨時帳戶）。

### 註冊您的帳戶以取得支援

支援註冊可從支援儀表板的Cloud Manager取得。

#### 步驟

1. 在Cloud Manager主控台右上角、按一下「說明」圖示、然後選取\*「支援」\*。



2. 在\* Resources（資源）選項卡中，單擊 Register for Support\*（註冊以獲得支持\*）。
3. 選取您要登錄的NSS認證、然後按一下「登錄」。

## 取得協助

NetApp以多種方式支援Cloud Manager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。

### 自我支援

這些選項可供免費使用、一天24小時、一週7天：

- "知識庫"

請搜尋Cloud Manager知識庫、找出有助於疑難排解問題的文章。

- "社群"

加入Cloud Manager社群、追蹤後續討論或建立新討論。

- 文件

您目前正在檢視的Cloud Manager文件。

- <mailto:ng-cloudmanager-feedback@netapp.com> [意見反應電子郵件]

我們非常重視您的意見。提交意見反應、協助我們改善Cloud Manager。

### NetApp支援

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。

若要使用\*建立案例\*功能、您必須先執行Cloud Manager帳戶ID序號的一次性登錄（即960xxxx）。"[瞭解如何註冊以取得支援](#)"。

#### 步驟

1. 在Cloud Manager中、按一下\*「說明」>「支援」\*。
2. 在「Technical Support（技術支援）」下選擇可用的選項之一：
  - a. 如果您想與電話上的其他人通話、請按一下\*「呼叫我們\*」。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. 按一下\*建立案例\*、與NetApp支援專家一起開啟問題單：
    - 《支援帳戶》：選取與開立支援案例的人員相關的適用的NSS帳戶。NetApp 支援網站除了以下提供的其他電子郵件之外、此人將是NetApp聯絡的主要聯絡人。

如果您看不到您的NSS帳戶、可以瀏覽至Cloud Manager「Support（支援）」區段中的「\* nssn\* Management（\* nssnss管理\*）」索引標籤、將其新增至該處。

- 服務：選取問題相關的服務。例如、Cloud Manager在特定於服務工作流程或功能的技術支援問題時。
- 工作環境：如果適用於儲存設備、請選取\* Cloud Volumes ONTAP 《》或《內部部署\*》、然後選取相關的工作環境。

工作環境清單位於您在服務的最上層橫幅中所選的Cloud Manager帳戶、工作區和Connector範圍內。

- 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。

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 

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、請按一下\*設定>時間軸\*、然後尋找名為「create support case」的行動。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、與此相關聯的NSS帳戶及記錄公司與Cloud Manager帳戶序號的記錄公司不同（例如960xxxx）或工作環境序號。您可以在「建立案例\*」表單頂端查看您的NSS帳戶清單、以找出最適合的項目、或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>

## 版權資訊

Copyright©2022 NetApp、Inc.版權所有。美國印製本文件中版權所涵蓋的任何部分、不得以任何形式或任何方式（包括影印、錄製、在未事先取得版權擁有者書面許可的情況下、在電子擷取系統中進行錄音或儲存。

衍生自受版權保護之NetApp資料的軟體必須遵守下列授權與免責聲明：

本軟體係由NetApp「依現狀」提供、不含任何明示或暗示的保證、包括但不限於適售性及特定用途適用性的暗示保證、特此聲明。在任何情況下、NetApp均不對任何直接、間接、偶發、特殊、示範、或衍生性損害（包括但不限於採購替代商品或服務；使用損失、資料或利潤損失；或業務中斷）、無論是在合約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）中、無論是因使用本軟體而產生的任何責任理論（包括疏忽或其他）、即使已被告知可能造成此類損害。

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。除非NetApp以書面明確同意、否則NetApp不承擔因使用本文所述產品而產生的任何責任或責任。使用或購買本產品並不代表NetApp擁有任何專利權利、商標權利或任何其他智慧財產權。

本手冊所述產品可能受到一或多個美國國家/地區的保護專利、國外專利或申請中。

限制權利圖例：政府使用、複製或揭露受DFARS 252.277-7103（1988年10月）和FAR 52-227-19（1987年6月）技術資料與電腦軟體權利條款（c）（1）（ii）分段所述限制。

## 商標資訊

NetApp、NetApp標誌及所列的標章 <http://www.netapp.com/TM> 為NetApp、Inc.的商標。其他公司和產品名稱可能為其各自所有者的商標。