



## 知識與支援 E-Series

NetApp  
November 15, 2022

# 目錄

知識與支援 .....	1
註冊以取得支援 .....	1
取得協助 .....	4

# 知識與支援

## 註冊以取得支援

在您透過NetApp技術支援開啟支援案例之前、您必須先在NetApp 支援網站 BlueXP中新增一個支援（NSS）帳戶、然後註冊以取得支援。

### 支援登錄總覽

有兩種登錄形式可啟動支援服務權利：

- 註冊您的BlueXP帳戶ID支援訂閱（您的20位數960xxxxxxx序號位於BlueXP的「Support Resources（支援資源）」頁面）。

這是在BlueXP內任何服務的單一支援訂閱ID。每個BlueXP帳戶層級的支援訂閱都必須註冊。

- 在Cloud Volumes ONTAP 雲端供應商的市場中註冊與訂閱相關的支援服務序號（這些序號為20位數909601xxxxxxx序號）。

這些序號通常稱為「\_PAYGO」序號、並在Cloud Volumes ONTAP 部署時由BlueXP產生。

註冊這兩種類型的序號、即可開啟支援服務單和自動建立個案。

您的註冊方式取決於您是新客戶或現有客戶或合作夥伴。

- 現有客戶或合作夥伴

身為現有的NetApp客戶或合作夥伴、您可以使用NetApp 支援網站 您的畫面（NSS）SSO帳戶執行上述登錄。在「支援儀表板」中、BlueXP提供一個\* nssn\*管理\*頁面、您可以在其中新增您的nssa帳戶。新增您的NSS帳戶後、BlueXP會自動為您註冊這些序號。

an NSS account to BlueXP, 瞭解如何新增您的NSS帳戶。

- NetApp新推出

如果您是NetApp的新客戶、您必須在NetApp的支援註冊網站上完成一次性註冊您的BlueXP帳戶ID序號。完成此註冊並建立新的NSS帳戶之後、您就可以在BlueXP中使用此帳戶自動註冊、以便繼續進行。

with NetApp, 瞭解如何向NetApp註冊。

### 新增一個NSS帳戶至藍圖XP

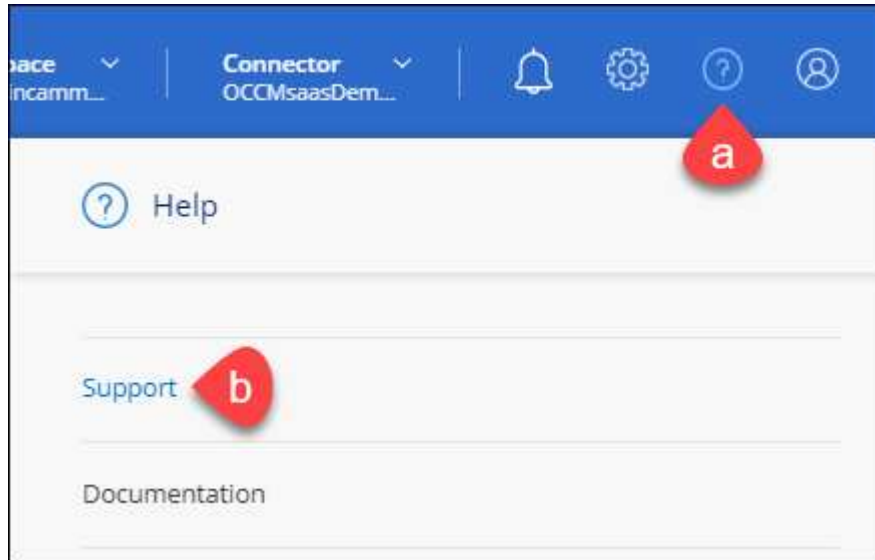
「支援儀表板」可讓您新增及管理NetApp 支援網站 要搭配Cloud Manager使用的各種不一致帳戶。

- 如果您有客戶層級的帳戶、可以新增一或多個NSS帳戶。

- 如果您有合作夥伴或經銷商帳戶、您可以新增一或多個NSS帳戶、但這些帳戶無法與客戶層級帳戶一起新增。

#### 步驟

1. 在BlueXP主控台右上角、按一下「說明」圖示、然後選取「支援」。



2. 按一下「」 「**nss管理**」 > 「**新增nssAccount**」。
3. 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。

4. 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。

這些行動可讓BlueXP將您的nssa帳戶用於授權下載、軟體升級驗證、以及未來的支援註冊等項目。

請注意下列事項：

- 帳戶必須是客戶層級的帳戶（不是來賓帳戶或臨時帳戶）。
- 成功登入後、NetApp會儲存NSS.使用者名稱。這是系統產生的ID、會對應至您的電子郵件。在「\*nssn\*管理\*」頁面上、您可以從顯示電子郵件 [...](#) 功能表。
- 如果您需要重新整理登入認證憑證權杖、也可以在中使用\*更新認證\*選項 [...](#) 功能表。使用此選項會提示您重新登入。

## 向NetApp註冊

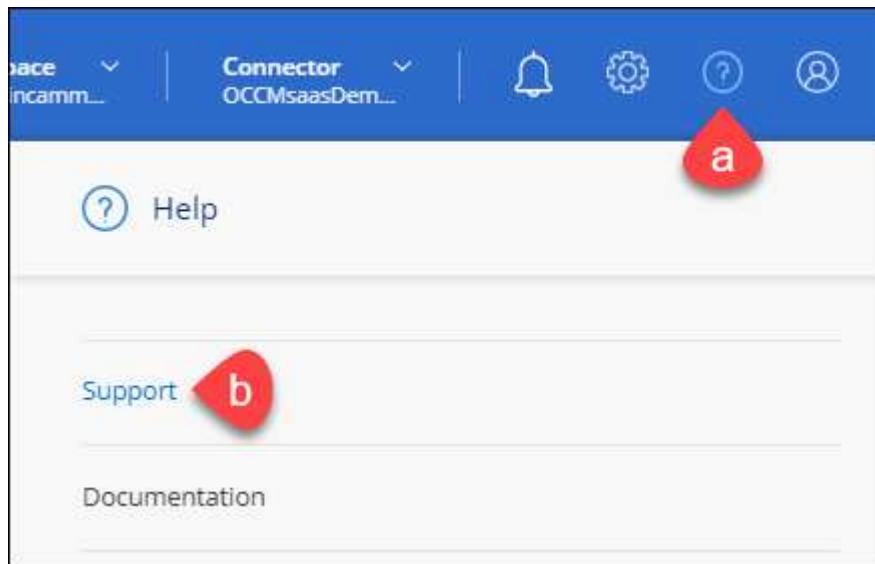
您如何註冊NetApp支援取決於您是否已擁有NetApp 支援網站 一個NetApp（NSS）帳戶。

現有的客戶、擁有一個新服務客戶帳戶

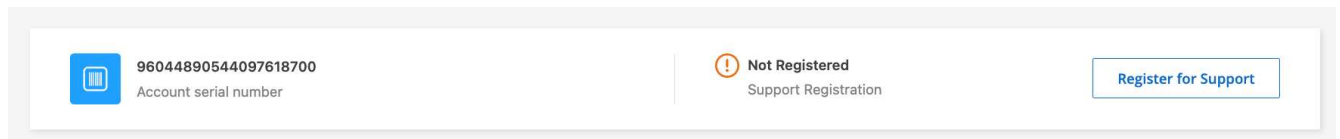
如果您是擁有NSS帳戶的NetApp客戶、您只需透過BlueXP註冊即可獲得支援。

#### 步驟

1. 在BlueXP主控台右上角、按一下「說明」圖示、然後選取「支援」。



2. 如果您尚未這麼做、請將您的NSS帳戶新增至藍圖XP。
3. 在\*資源\*頁面上、按一下\*註冊以取得支援\*。



### 現有客戶、但無NSS.帳戶

如果您是現有的NetApp客戶、擁有現有授權和序號、但\_否\_nss\_帳戶、您只需要建立一個nss.帳戶。

#### 步驟

1. 完成建立NetApp 支援網站 一個不完善的帳戶 "[《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。

### 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BlueXP主控台右上角、按一下「說明」圖示、然後選取「支援」。



2. 從「Support Registration（支援登錄）」頁面找到Cloud Manager帳戶ID序號。



3. 瀏覽至 "[NetApp的支援註冊網站](#)" 並選擇\*我不是NetApp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Cloud Manager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 一個不完善的帳戶 "[《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. 請務必將上述使用的Cloud Manager帳戶序號（960xxxx）複製到序號欄位。這將加速帳戶處理。

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。

一旦擁有NetApp 支援網站 您的不二帳戶、您就可以瀏覽至BlueXP、新增此新的NSS-帳戶以供日後登錄。

## 取得協助

NetApp以多種方式支援BlueXP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BlueXP知識庫、找出有助於疑難排解問題的文章。

- "社群"

歡迎加入BlueXP社群、以追蹤後續討論或建立新討論。

- 文件

您目前正在檢視的BlueXP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、協助我們改善藍圖。

## NetApp支援

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

若要使用\*建立案例\*功能、您必須先執行一次性註冊您的BlueXP帳戶ID序號（例如960xxxx）。"[瞭解如何註冊以取得支援](#)"。

### 步驟

1. 在BlueXP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BlueXP「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、特定於服務工作流程或功能的技術支援問題的BlueXP。
    - 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BlueXP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。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。