

Umbrella Support kontaktieren

Inhalt

[Einleitung](#)

[Vorlage für Support-Tickets:](#)

[Vor Kontaktaufnahme mit dem Support überprüfen](#)

[So öffnen Sie ein Support-Ticket](#)

[Was ist in einem Support-Ticket enthalten?](#)

[Vorlage für Supportanfragen](#)

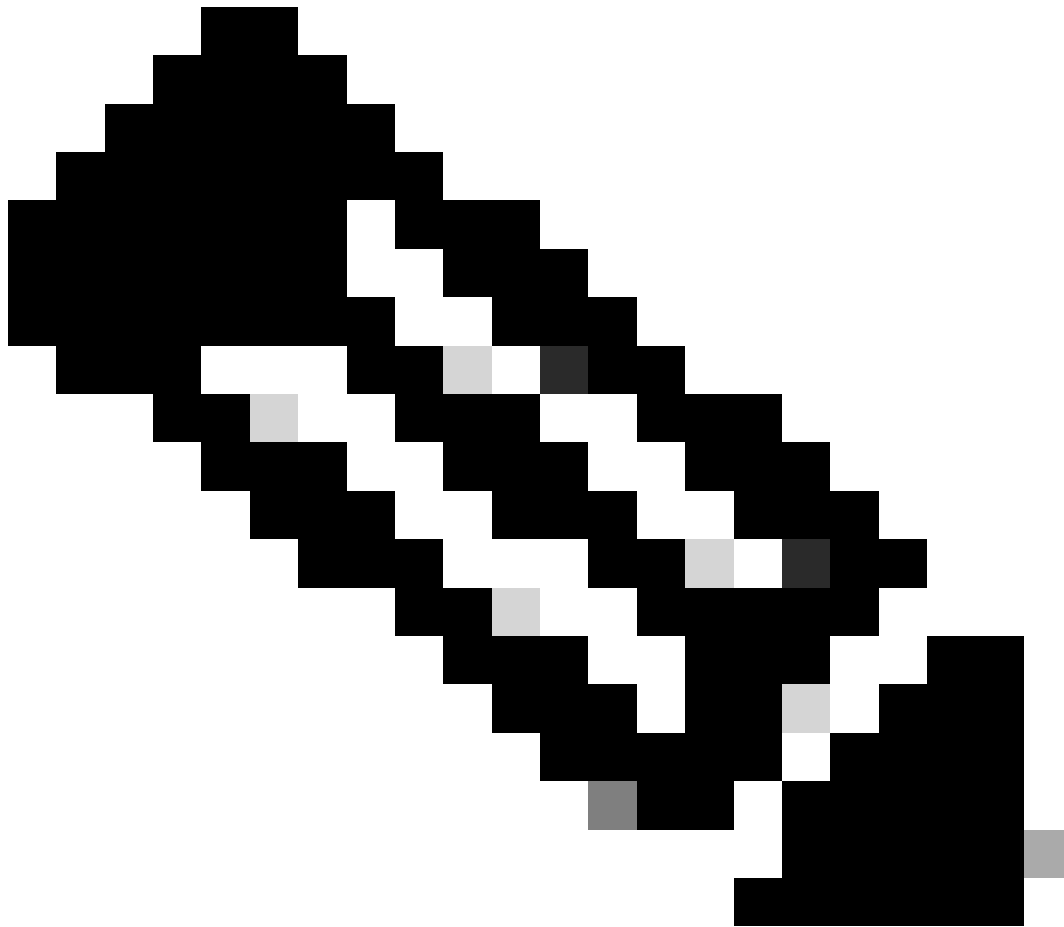
[Diagnose- und Protokollinformationen](#)

[IPSEC-Tunnel:](#)

[AnyConnect Roaming Security-Modul mit SWG:](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie sich an den Umbrella Support wenden.



Anmerkung: Wenden Sie sich bei einem P1-Ausfall an unsere Support-Nummer, die auf der Lizenzierungsseite in Ihrem Dashboard zu finden ist.

Am 9. August 2025 ändert Cisco Umbrella Support unsere technische Support-Plattform, um sie an die Standard-Support-Tools und -Prozesse von Cisco anzupassen. Diese Änderung zielt darauf ab, ein nahtloses und konsistentes Kundenerlebnis für alle Cisco Produkte und Services, jetzt auch für Umbrella, sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Vorlage für Support-Tickets:

Wenn Sie ein Support-Ticket bei Umbrella öffnen, kopieren Sie es, fügen Sie es ein, und füllen Sie dann die folgende Vorlage aus:

- Problem und Symptome (beschreiben Sie kurz das Problem, das Sie erleben, zusammen mit allen bemerkenswerten Symptomen):
- Wenn Sie das Problem bereits an den Umbrella Support gemeldet haben, geben Sie die Nummer der vorherigen Support-Anfrage an:
- Priorität (Wie viele Benutzer sind betroffen?, Welche geschäftlichen Auswirkungen hat

dies?):

- Zeitleiste (Wann haben Sie das Problem zum ersten Mal bemerkt bzw. wurden Sie darauf aufmerksam? Wie lange ist das schon so?):
- Umgebung (Wurden das Problem möglicherweise durch Netzwerk- oder Systemänderungen verursacht?):
- Lösung (Haben Sie eine Lösung gefunden? Wenn ja, erläutern Sie bitte die Schritte zur Risikominimierung.):
- Dashboard-Informationen (Berechtigung zum Zugriff auf Ihr Dashboard?, Umbrella Org ID?):
- Evidence (Fügen Sie <https://policy-debug.checkumbrella.com> Ergebnisse, relevante Protokolle, Diagnosen, Screenshots, PCAP-Dateien, und so weiter. Bitte geben Sie an, woher die Anhänge stammen):

Vor Kontaktaufnahme mit dem Support überprüfen

Es gibt einige einfache Schritte zur Fehlerbehebung, die vor dem Öffnen eines Support-Tickets empfohlen werden:

- Es empfiehlt sich, sich vor dem Öffnen eines Tickets schnell in unserer [Bereitstellungsdokumentation](#) sowie in diesem Support-Portal umzusehen. Oft ist die Antwort innerhalb eines dieser Artikel sowieso.
 - Wenn Sie Probleme mit Active Directory haben, überprüfen Sie diese [Voraussetzungen](#).
 - Bei Problemen mit virtuellen Appliances finden Sie [hier](#) hilfreiche Schritte zur Fehlerbehebung.
 - Wenn Ihr Problem Umbrella Cisco Secure Clients betrifft, [finden Sie hier](#) die Anleitung zur Fehlerbehebung, die Sie vor dem Öffnen eines Support-Tickets überprüfen müssen.
 - Haben Sie Probleme mit Richtlinien? [Hier](#) finden Sie unsere Best Practices für die Politikgestaltung.
- Zuletzt empfehlen wir, das Statusportal für alle Umbrella-Produkte zu überprüfen. Hier finden Sie:
 - Aktuelle Statusinformationen zu allen unseren Kernservices, einschließlich APIs, DNS, Dashboard, Investigate, Umbrella Cisco Secure Clients, Security Services und virtuelle Appliances.
 - Einfache farbkodierte Verfügbarkeitsinformationen
 - Regionale Statusinformationen
 - Zeitachse für Verlaufsstatus

So öffnen Sie ein Support-Ticket

Sie haben mehrere Möglichkeiten, unser Support-Team zu kontaktieren.

- Senden Sie eine E-Mail an.umbrella-support@cisco.com.
- Sie können Regenschirm auch über das Dashboard kontaktieren. Klicken Sie auf Admin > Licensing (Verwaltung > Lizenzierung), um die Support-Kontaktinformationen anzuzeigen:

Cisco Umbrella

Overview
Deployments
Policies
Reporting
Investigate
Admin
Accounts
User Roles
Log Management
Bypass Users
Bypass Codes
API Keys
Licensing
Demo User
dCloud Demo (cisco)
Documentation

Understand what Umbrella licensing has been purchased for your organization and your overall utilization of the service.

Umbrella Package

Current Package	License Start Date	License End Date	Number Of Seats
Umbrella SIG Advantage + Multi-Org + RBI L3	November 13, 2019	June 30, 2031	1

Information listed here is not authoritative in regard to seat count for certain customers. Customers under [Cisco's ELA](#) do not have a traditional concept of seat count limitation and, as such, this page does not accurately reflect those license types.

The values in the graph below = (number of DNS queries in applicable month / number of days in applicable month) / number of licensed Users. For most customers, that is a limit of 3000 queries per user per day. For more information, please see section 2.6 of [the service offer](#).

The information in the graph below can be found in the Activity Volume report in this dashboard. For questions about information seen here, or to change your licensing, contact your Cisco account manager or partner.

Support

Got questions? Email us at umbrella-support@cisco.com

4403673835924

- Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, in diesem Portal ein Support-Ticket zu erstellen. Oben rechts sehen Sie einen blauen Link zum Einreichen einer Anfrage. Wählen Sie diesen Link aus, und Sie können alle erforderlichen Details angeben.
 - Hier können Sie auch alle Ihre geöffneten Support-Tickets anzeigen oder Tickets, auf die Sie kopiert wurden (CC), nachverfolgen.

Cisco

Dashboard

My activities
My profile
Sign out

Search

360059814992

Was ist in einem Support-Ticket enthalten?

[Vorlage für Supportanfragen](#)

Unser Support-Team benötigt so viele Details wie möglich, um das Problem zu diagnostizieren und zu lösen. Dazu gehören Screenshots des Verhaltens und der Details, sodass wir replizieren können, was in Ihrer Umgebung geschieht. Bitte erklären Sie auch genau, wann dieses Problem aufgetreten ist und wie viele Personen von dem Problem betroffen sind. In den Details in diesem Abschnitt wird erläutert, warum Sie nach den in der Vorlage enthaltenen Informationen fragen.

Nützliche Details ergeben sich aus Antworten auf Fragen wie:

- Wann hat das Problem zum ersten Mal begonnen?
- Hat es jemals funktioniert und irgendwann aufgehört?
- Sind Änderungen oder Aktualisierungen möglich?
- Wirkt es sich auf alle Benutzer oder eine bestimmte Untergruppe (Windows- oder Mac-Benutzer, Linux-Computer usw.) aus?
- Welche Betriebssystem-, Browser- und Softwareversionen sind betroffen?
- Ist es beliebig reproduzierbar oder sporadisch?
- Welche Antwort erhielt ein anderer Anbieter, wenn er zu diesem speziellen Problem kontaktiert wurde?

Diagnose- und Protokollinformationen

Dieser Teil Ihres Support-Tickets ist von entscheidender Bedeutung. Wir müssen die technischen Details wissen, was passiert, und dazu muss die Diagnose auf einem betroffenen Computer ausgeführt werden. Wir haben eine umfassende Anleitung für das Diagnose-Tool geschrieben, die klare Anweisungen für die Ausführung der Diagnose enthält. Bitte geben Sie nur die URL der Diagnose, nicht kopieren und fügen Sie die Gesamtheit der Ergebnisse.

Weitere Informationen zur DNS-Diagnose finden Sie in diesem Artikel.

Wenn Sie unser Secure Web Gateway (SWG) verwenden, benötigen wir ein separates Diagnosetool. Der verlinkte Artikel enthält Schritte zur Fehlerbehebung sowie unsere Diagnosetools, die wir für SWG-spezifische Probleme benötigen.

Weitere Informationen zur SWG-Diagnose finden Sie in diesem Artikel.

Darüber hinaus möchten wir Ihnen je nach Verbindung Ihrer SWG die folgenden Informationen zukommen lassen:

IPSEC-Tunnel:

- Ihre Unternehmens-ID
- Tunnel-ID
- Tunnelname
- SIG DC IP und Standort
- IPsec-Ausgangs-IP
- IPsec-Clientgerät und Versionsnummer
- Datum und Uhrzeit des Auftretens des Problems

AnyConnect Roaming Security-Modul mit SWG:

- Dart-Paket
- Datum und Uhrzeit des Auftretens des Problems
- Eine Paketerfassung sowie die maximale Anzahl der Debug-Dartpaketprotokolle können später ebenfalls angefordert werden, wenn die Fehlerbehebung weiter voranschreitet.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.