

Häufig gestellte Fragen Lizenzierung und Kontobereitstellung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Überblick](#)

[F: Welches Umbrella-Paket habe ich?](#)

[F: Mein Konto sagt, dass ich mich noch im Testmodus befinde, obwohl ich ein Abonnement erworben habe.](#)

[F: Wenn ich mich mit meinen Anmeldeinformationen anmelde, wird nicht das richtige Dashboard angezeigt.](#)

[F: Ich kann mich nicht beim Umbrella Dashboard anmelden, obwohl ich ein Benutzer des Kontos bin.](#)

[F: Ich erhalte Ihre E-Mails, bin jedoch nicht als Benutzer auf dem Dashboard aufgeführt und kann mich daher nicht anmelden.](#)

[F: Wie kann ich meinem Umbrella-Konto einen weiteren Administrator oder Benutzer hinzufügen?](#)

[F: Ich habe ein Lizenz- oder Kontoproblem, das hier nicht behoben wurde. An wen wende ich mich?](#)

[F: Ich habe ein technisches Produktproblem. An wen wende ich mich?](#)

[F: Wie kontaktiere ich den Support?](#)

[F: Wo finde ich Informationen über...](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden häufig gestellte Fragen zur Lizenzierung und Kontobereitstellung beschrieben.

Überblick

Hier einige häufige Fragen zur Benutzerlizenzierung und Kontobereitstellung:

F: Welches Umbrella-Paket habe ich?

A : Melden Sie sich bei Ihrem Umbrella Dashboard an, und klicken Sie im Navigationsmenü auf der linken Seite auf Admin > Licensing (Admin > Lizenzierung). Sie sehen den aktuellen Pakettyp, das Start- und Enddatum der Lizenz und die Anzahl der Plätze sowie die Kontaktaufnahme mit dem Support (abhängig vom gewählten Support-Paket, als Sie Ihr Cisco Umbrella-Abonnement gestartet haben).

Sobald Sie Ihr Paket kennen, sehen Sie in unserem [Paketvergleich](#) nach, auf welche Funktionen Sie Zugriff haben.

F: Mein Konto sagt, dass ich mich noch im Testmodus befinde, obwohl ich ein Abonnement erworben habe.

A : Wenn Sie bereits mit einem Customer Success Manager in Kontakt waren, wenden Sie sich direkt an diesen, um dieses Problem zu lösen.

Wenn Sie keinen Customer Success Manager haben, senden Sie eine E-Mail an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com, und geben Sie Ihre Unternehmens-ID an.

F: Wenn ich mich mit meinen Anmeldeinformationen anmelde, wird nicht das richtige Dashboard angezeigt.

A : Sie können mehrere Umbrella-Konten haben. Klicken Sie im Menü auf der linken Seite auf Ihren Namen, und wenn Sie Zugriff auf andere Organisationen haben, werden diese in einer Liste angezeigt.

Wenn Sie nicht über mehrere Konten verfügen (oder wenn Sie nicht über mehrere Konten verfügen sollten), senden Sie eine E-Mail an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com, und geben Sie Ihre Unternehmens-ID an.

Wenn Sie bereits Kontakt zu einem Customer Success Manager aufgenommen haben, wenden Sie sich bitte direkt an diesen anstelle des Support-Teams.

F: Ich kann mich nicht beim Umbrella Dashboard anmelden, obwohl ich ein Benutzer des Kontos bin.

A : Wenn Sie ein Benutzer des betreffenden Kontos sind und die E-Mail-Adresse verwenden, die Ihrer Benutzerrolle zugeordnet ist, rufen Sie die [Umbrella-Anmeldeseite](#) auf, und klicken Sie auf Passwort vergessen? um Ihr Kennwort zurückzusetzen. Wenn das Problem weiterhin besteht, senden Sie eine E-Mail an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com

Wenn Sie bereits mit einem Customer Success Manager in Kontakt waren, wenden Sie sich direkt an diesen, um dieses Problem zu lösen.

F: Ich erhalte Ihre E-Mails, bin jedoch nicht als Benutzer auf dem Dashboard aufgeführt und kann mich daher nicht anmelden.

A : Wenn Sie bereits mit einem Customer Success Manager in Kontakt waren, wenden Sie sich direkt an diesen, um dieses Problem zu lösen.

Wenn Sie keinen Customer Success Manager haben, senden Sie eine E-Mail an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com, und geben Sie Ihre Unternehmens-ID an.

F: Wie kann ich meinem Umbrella-Konto einen weiteren Administrator oder Benutzer hinzufügen?

A : Melden Sie sich bei Ihrem Umbrella Dashboard an, und gehen Sie zu Admin > Accounts.

Klicken Sie auf Neu, und geben Sie die E-Mail-Adresse und die Benutzerrolle des Benutzers ein. Sie können aus [Standardbenutzerrollen](#) auswählen oder [eigene Rollen anpassen](#).

F: Ich habe ein Lizenz- oder Kontoproblem, das hier nicht behoben wurde. An wen wende ich mich?

A : Wenn Sie bereits mit einem Customer Success Manager in Kontakt waren, wenden Sie sich direkt an diesen, um dieses Problem zu lösen.

Wenn Sie keinen Customer Success Manager haben oder sich nicht sicher sind, ob Sie einen Customer Success Manager haben, senden Sie eine E-Mail an unser On-Demand Success Team unter cloudsecurity-csm@cisco.com und geben Sie Ihre Unternehmens-ID an (erfahren Sie, wie Sie [hier](#) Ihre ID finden). Sie können sich auch an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com wenden.

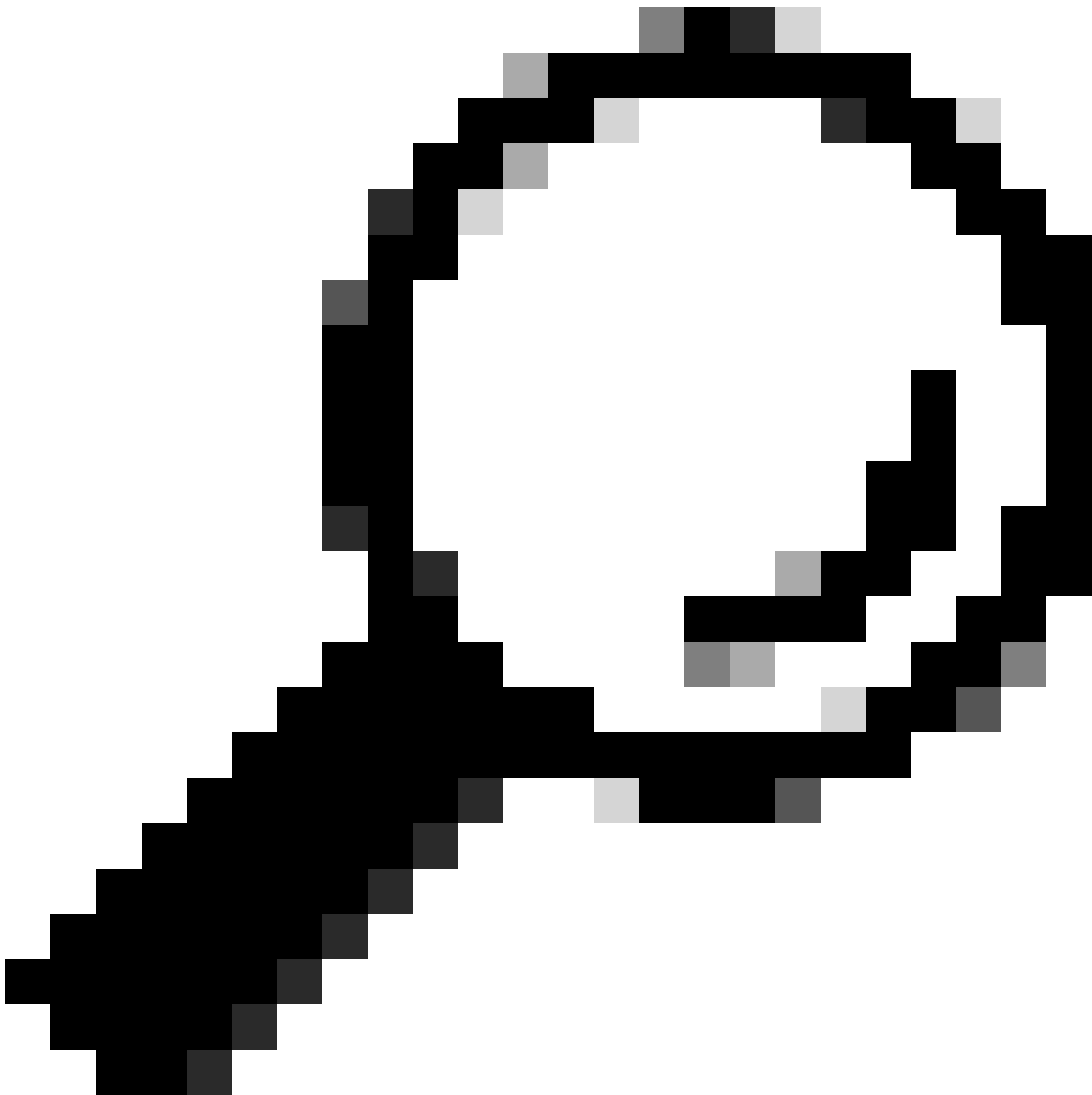
F: Ich habe ein technisches Produktproblem. An wen wende ich mich?

A : Unser Support-Team.

F: Wie kontaktiere ich den Support?

A : Ihre Support-Optionen hängen von dem Support-Paket ab, das Sie zu Beginn Ihres Cisco Umbrella-Abonnements ausgewählt haben. Sehen Sie sich [hier](#) unsere Support-Paketooptionen an. Wenn Sie Zugriff auf den Telefon-Support haben, werden die Telefonnummern in Ihrem Umbrella Dashboard unter Admin > Licensing (Verwaltung > Lizenzierung) aufgeführt.

Unabhängig vom Paket können Sie jederzeit eine E-Mail an unser Support-Team unter umbrella-support@cisco.com [senden](#). Sie können hier auch eine Supportanfrage einreichen.



Tipp: Führen Sie diese Diagnose aus, bevor Sie sich an unser Support-Team wenden, um den Support-Prozess zu beschleunigen.

F: Wo finde ich Informationen über...

Verwendung des Produkts:

- Technische Informationen zur Bereitstellung finden Sie in unserer [Dokumentation](#).
- Informationen zu häufig gestellten Fragen und zur Fehlerbehebung finden Sie in unserer Knowledge Base.
- Für Schulungsvideos und Webcast-Aufzeichnungen melden Sie sich beim [Learning Hub](#) an (nutzen Sie Ihre Cisco Umbrella-Anmeldeinformationen).

Anmeldung für Webinare für Kunden:

- Registrieren Sie sich [hier](#) für die Webinare für Kunden.

Neue Funktionen:

- Unser Team veröffentlicht Ankündigungen zu neuen Funktionen, Software-Versionshinweisen und vieles mehr auf unserer Services Updates-Seite.

Sie können eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten, wenn ein Artikel in einem bestimmten Abschnitt veröffentlicht wird (d. h. "Ankündigungen" oder "Versionshinweise"), indem Sie zu Ihrem gewünschten Abschnitt navigieren und Folgen auswählen. Wenn Sie die Option Folgen nicht sehen, melden Sie sich mit Ihren Umbrella-Anmeldeinformationen an. Wir aktualisieren auch unsere [Seite Was ist neu](#), wenn wir große Produktankündigungen machen.

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.