

Wenden Sie sich an Umbrella, um Unterstützung von Behörden zu erhalten: Stunden, Ticketing und Datenverarbeitung

Inhalt

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie sich an Umbrella wenden, um Unterstützung von der Regierung zu erhalten, und wie Sie Schritte zur Fehlerbehebung empfehlen und Verfahren zur sicheren Datenverarbeitung durchführen können.

Überblick

Das Umbrella for Government Support-Team ist mit US-amerikanischen Mitarbeitern besetzt und deckt den Umbrella for Government von Montag bis Freitag von 08:00 EST bis 20:00 EST für Telefon- und E-Mail-Warteschlangen ab.

- Außerhalb dieser Zeiten sind die Telefonleitungen mit Mitarbeitern besetzt, die nicht aus den USA stammen. E-Mail-Warteschlangen werden nicht überwacht.
- Personen in den USA sind für Probleme mit Schweregrad 1 oder Schweregrad 2, die nur telefonisch gemeldet werden, jederzeit erreichbar.

Vor Kontaktaufnahme mit dem Support überprüfen

Bevor Sie ein Support-Ticket erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- Suchen Sie im [Cisco Umbrella nach Regierungsdokumentation](#) und [Support-Portal](#) nach Antworten.
- Überprüfen Sie bei Active Directory-Problemen die folgenden Voraussetzungen: [Kommunikationsfluss und Fehlerbehebung](#)
- Bei Problemen mit virtuellen Appliances gehen Sie zur Fehlerbehebung wie folgt vor: [Fehlerbehebung bei virtuellen Appliances](#)
- Zu politischen Fragen konsultieren Sie: [Best Practices für die Politikgestaltung](#)

So öffnen Sie ein Support-Ticket

Es gibt zwei Möglichkeiten, das Support-Team zu kontaktieren:

- E-Mail: umbrella-support-us@cisco.com

- Telefon: Kontaktinformationen für das Telefon unter Admin > Licensing (Verwaltung > Lizenzierung) im Umbrella Dashboard anzeigen.

Cisco Umbrella

Overview
Deployments
Policies
Reporting
Admin
Accounts
User Roles
Log Management
Authentication
API Keys
Licensing

Need Help?
Email Technical Support
umbrella-support-us@cisco.com
24/7 Phone Support
[Click Here](#)
Documentation

Licensing

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

Umbrella for Government Package

Current Package	License Start Date	License End Date	Number Of Seats
Federal Moderate SIG Essentials	February 2, 2024	February 16, 2028	10

Information listed here is not authoritative in regard to seat count for certain customers. Customers under [Cisco's enterprise agreement](#) 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 5000 queries per user per day. For more information, please see section 5.2 of [the offer description](#).

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-us@cisco.com

NA Support

Was ist in einem Support-Ticket enthalten?

- Fügen Sie keine vertraulichen Informationen in Ihre E-Mail ein, und besprechen Sie diese nicht außerhalb der Support-Zeiten für US-Mitarbeiter.
- Übertragen Sie Dateien mit vertraulichen Informationen mithilfe von Cisco DocExchange.
- Geben Sie so viele Details wie möglich an, darunter:
 - Als das Problem begann
 - Ob es früher funktioniert hat
 - Alle aktuellen Änderungen oder Updates
 - Ob alle oder nur einige Benutzer betroffen sind
 - Betroffene Betriebssystem-, Browser- und Softwareversionen
 - Ob das Problem reproduzierbar oder sporadisch ist

Übermitteln von Daten über DocExchange

Verwenden Sie aufgrund der Datenverarbeitungsanforderungen von FedRAMP Cisco DocExchange, um Dateien zu übertragen, insbesondere Dateien mit persönlichen identifizierbaren Informationen (PII):

- Registrieren Sie sich für ein kostenloses Cisco CCO-Konto [bei der Cisco Registrierung](#).
- Nach der Überprüfung per E-Mail werden Sie in den entsprechenden Ordner aufgenommen und erhalten einen Link (<https://ciscoshare.cisco.com/>) per E-Mail.
- Nur hinzugefügte Benutzer können auf den Ordner zugreifen. Endkunden können keine Ordner erstellen.
- Dateigrößenbeschränkung: 500 MB.
- Weitere Informationen finden Sie im Doc Exchange-Benutzerhandbuch: [Erste Schritte: Externes Benutzerhandbuch](#)

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.