

"Error al recuperar " Error durante la migración de Umbrella a Secure Access.

Contenido

Problema

Los usuarios se encuentran con un error "Error al recuperar" al intentar acceder al panel de Cisco Secure Access (Umbrella) durante la migración desde los servicios de Umbrella anteriores. El error aparece en la interfaz del panel e impide el acceso adecuado a las funciones administrativas de Umbrella. Este problema afecta a los usuarios que intentan completar su migración a la nueva plataforma de acceso seguro.

Entorno

- Tecnología: Seguridad: protección de la red
- Subtecnología: Paraguas: Panel de control/Administrador/Cuentas de usuario/Multiorganización/Inicio de sesión
- Producto: Cisco Secure Access (Suite de protección del usuario EA)
- Versión del software: Todas las versiones
- Función de usuario: Privilegios de administrador completos
- Estado de la migración: En curso desde el modelo anterior de Umbrella a Secure Access

Resolución

Si la migración no se ha iniciado:

- Verificar que el código de reclamación se haya aplicado correctamente en Security Cloud Control

Parece que el error "Error al recuperar" se produce a menudo cuando el usuario no tiene asignado el rol de administrador de la organización para Secure Access.

- Vaya a Security Cloud Control → Admin → Users
- Localice su cuenta de usuario y confirme que la casilla de verificación "Organization Admin" está activada
- Capturar y enviar una captura de pantalla de esa vista

Si ya tenemos un administrador de organización, borre la caché de su navegador o intente acceder al portal en una ventana de incógnito/privada para descartar cualquier problema de almacenamiento en caché.

NOTE: Si la migración se ha iniciado, se espera un error Failed to Fetch hasta que se complete el paso 2 de la migración.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-access/225388-configure-umbrella-for-migration-to.html>

¿El problema sigue ahí? - Recopile el archivo HAR y póngase en contacto con el soporte técnico

-<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/umbrella/224759-generate-a-har-file-to-capture-browser.html>.

Causa

Rol insuficiente que causa error al obtener.

Contenido relacionado

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).