

Contacto con soporte técnico de Umbrella

Contenido

[Introducción](#)

[Plantilla que se utilizará para los casos de asistencia:](#)

[Qué comprobar antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia](#)

[Cómo abrir una incidencia de asistencia](#)

[Qué incluir en un caso de soporte](#)

[La plantilla de casos de soporte](#)

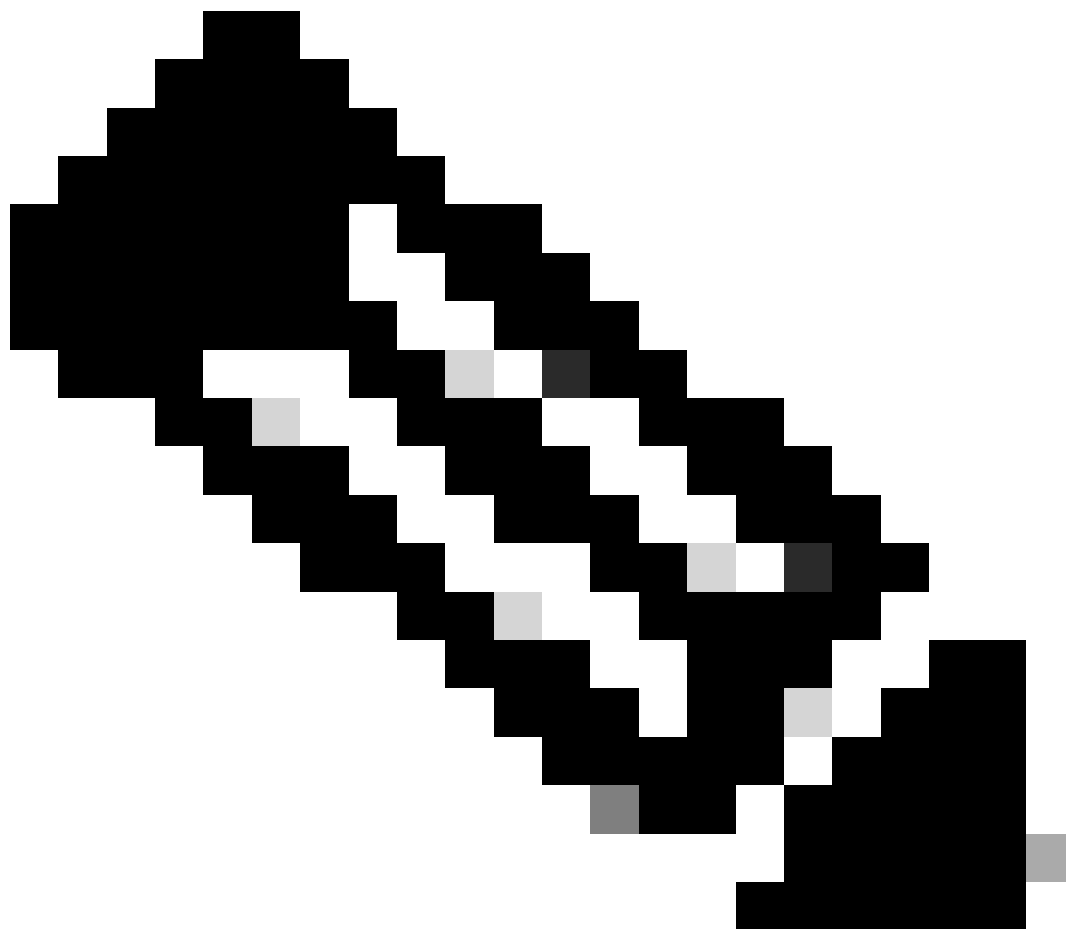
[Información de diagnóstico y registro](#)

[Túnel IPSEC:](#)

[Módulo de seguridad de roaming de AnyConnect con SWG:](#)

Introducción

En este documento se describe cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia de Umbrella.



Nota: Si experimenta una interrupción de P1, llame a nuestro número de asistencia, que se encuentra en la página de licencias de su panel

El 9 de agosto de 2025, Cisco Umbrella Support realiza la transición de nuestra plataforma de asistencia técnica para adaptarla a los procesos y las herramientas de asistencia estándar de Cisco. El objetivo de este cambio es garantizar una experiencia del cliente uniforme y sin problemas en los productos y servicios de Cisco, que ahora incluyen Umbrella. Puede encontrar más detalles [aquí](#).

Plantilla que se utilizará para los casos de asistencia:

Al abrir un caso de soporte con Umbrella, copie y pegue y, a continuación, rellene la siguiente plantilla:

- Problema y síntomas (describa brevemente el problema que está experimentando junto con cualquier síntoma notable):
- Si ha informado previamente del problema a Umbrella Support, indique el número de caso de soporte anterior:

- Prioridad (¿cuántos usuarios se ven afectados?, ¿cuál es el impacto empresarial?):
- Timeline (¿Cuándo se dio cuenta por primera vez del problema o se dio cuenta del mismo? ¿Cuánto tiempo ha estado pasando?):
- Entorno (¿Se han realizado cambios en la red o el sistema para causar el problema?):
- Solución (¿Ha identificado una solución alternativa? En caso afirmativo, indique los pasos de mitigación.):
- Información del panel (¿Permiso para acceder a su panel?, ¿ID de organización de Umbrella?):
- Evidence (Adjuntar resultados de <https://policy-debug.checkumbrella.com>, registros relevantes, diagnósticos, capturas de pantalla, archivos PCAP, etc.) Especifique de dónde se han tomado los archivos adjuntos):

Qué comprobar antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia

Hay algunos pasos sencillos para la resolución de problemas que recomendamos seguir antes de abrir un caso de soporte:

- Siempre es una buena idea realizar una búsqueda rápida en la [documentación de implementación](#) y en este portal de asistencia antes de abrir un caso. A menudo la respuesta debe estar dentro de uno de estos artículos de todos modos.
 - Si tiene problemas con Active Directory, intente desproteger estos [requisitos previos](#).
 - Si tiene problemas con dispositivos virtuales, puede encontrar algunos pasos útiles para solucionar problemas en [este](#) documento.
 - Si su problema se refiere a Umbrella Cisco Secure Clients, [aquí](#) encontrará la guía de solución de problemas que debe comprobar antes de abrir un ticket de soporte.
 - ¿Tiene problemas con las políticas? [Estas](#) son nuestras prácticas recomendadas para la creación de políticas.
- Por último, recomendamos comprobar el portal de estado de todos los Umbrella. Aquí encontrará:
 - Información de estado actual de todos nuestros servicios principales, incluidas las API, DNS, el panel, la investigación, los clientes seguros de Cisco, los servicios de seguridad y los dispositivos virtuales.
 - Información de disponibilidad sencilla codificada por colores
 - Información de estado regional
 - Escala de estado histórico

Cómo abrir una incidencia de asistencia

Tiene varias opciones cuando se trata de contactar con nuestro equipo de soporte.

- Correo electrónico: umbrella-support@cisco.com.
- También puede ponerse en contacto con el paraguas a través del panel de control. Haga clic en Admin > Licensing para ver la información de contacto de soporte:

4403673835924

- Por último, tiene la opción de abrir un caso de soporte en este portal. En la esquina superior derecha aparece el enlace azul Enviar una solicitud. Seleccione ese enlace y podrá proporcionar todos los detalles necesarios.
 - Aquí también puede ver todos los casos de asistencia abiertos o los casos en los que está copiado (CC) y realizar un seguimiento de ellos.

360059814992

Qué incluir en un caso de soporte

[La plantilla de casos de soporte](#)

Nuestro equipo de soporte necesita la mayor cantidad de detalles posible para diagnosticar y resolver el problema que está experimentando. Esto incluye capturas de pantalla del comportamiento y los detalles para que podamos replicar lo que está sucediendo en su entorno. Asegúrese también de explicar claramente cuándo comenzó este problema, así como cuántas personas se ven afectadas por el problema. Los detalles de esta sección explican por qué solicitamos la información en la plantilla.

Se pueden obtener detalles útiles a partir de las respuestas a preguntas como:

- ¿Cuándo comenzó el problema por primera vez?
- ¿Alguna vez funcionó y se detuvo en algún momento?
- ¿Se alinea con los cambios o actualizaciones?
- ¿Afecta a todos los usuarios o a un subconjunto específico (usuarios de Windows o Mac, máquinas Linux, etc.)?
- ¿Cuáles son las versiones de SO, navegador y software involucradas?
- ¿Es reproducible a voluntad o esporádico?
- Si se contactó con otro proveedor para tratar este problema concreto, ¿cuál fue la respuesta?

Información de diagnóstico y registro

Esta parte de su caso de soporte es crucial. Necesitamos conocer los detalles técnicos de lo que está sucediendo, y eso requiere ejecutar el diagnóstico en una máquina afectada. Hemos redactado una guía completa para la herramienta de diagnóstico que incluye instrucciones claras para ejecutar el diagnóstico. Por favor, ponga solo la URL del diagnóstico, no copie y pegue la totalidad de los resultados.

Para el diagnóstico de DNS, consulte este artículo.

Si utiliza nuestro gateway web seguro (SWG), hay una herramienta de diagnóstico independiente que debe utilizar. El artículo enlazado incluye pasos de solución de problemas, así como nuestras herramientas de diagnóstico que necesitamos para problemas específicos de SWG.

Para los diagnósticos SWG, consulte este artículo.

Además, nos gustaría recibir esta información en función de cómo esté conectado su SWG:

Túnel IPSEC:

- ID de su organización
- ID de túnel
- Nombre del túnel
- IP y ubicación de SIG DC
- IP de salida IPsec
- Dispositivo cliente IPsec y número de versión
- Fecha y hora en que se produjeron los problemas

Módulo de seguridad de roaming de AnyConnect con SWG:

- Paquete Dart
- Fecha y hora en que se produjeron los problemas
- También se puede solicitar una captura de paquetes así como registros de paquetes dart de depuración más adelante a medida que avanza la resolución de problemas.

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).