

Preguntas frecuentes: Licencias y aprovisionamiento de cuentas

Contenido

[Introducción](#)

[Overview](#)

[A: ¿Qué paquete Umbrella tengo?](#)

[A: Mi cuenta indica que aún estoy en modo de prueba aunque he adquirido una suscripción.](#)

[A: Cuando inicio sesión con las credenciales de mi cuenta, no veo el panel adecuado.](#)

[A: No puedo iniciar sesión en el panel de Umbrella aunque sea un usuario de la cuenta.](#)

[A: Recibo sus mensajes de correo electrónico, pero no aparezco como usuario en el panel y, por tanto, no puedo iniciar sesión.](#)

[A: ¿Cómo puedo agregar otro administrador o usuario a mi cuenta de Umbrella?](#)

[A: Tengo un problema de licencia o cuenta que no se ha resuelto aquí. ¿Con quién debo contactar?](#)

[A: Tengo un problema técnico con un producto. ¿Con quién debo contactar?](#)

[A: ¿Cómo puedo ponerme en contacto con el servicio de asistencia?](#)

[A: ¿Dónde puedo encontrar información sobre...](#)

Introducción

En este documento se describen las preguntas frecuentes sobre licencias y aprovisionamiento de cuentas.

Overview

A continuación, se incluyen algunas preguntas habituales sobre las licencias de usuario y el aprovisionamiento de cuentas:

A: ¿Qué paquete Umbrella tengo?

R: Inicie sesión en el panel de Umbrella y haga clic en Admin > Licensing en el menú de navegación del lado izquierdo. Verá el tipo de paquete actual, las fechas de inicio y finalización de la licencia y el número de puestos, así como la forma de ponerse en contacto con el servicio de asistencia (esto depende del paquete de asistencia que haya elegido al iniciar su suscripción a Cisco Umbrella).

Una vez que conozca su paquete, compruebe a qué funciones tiene acceso en nuestra [comparación de paquetes](#).

A: Mi cuenta indica que aún estoy en modo de prueba aunque he adquirido una suscripción.

R: Si ya se ha puesto en contacto con un Gerente de éxito de clientes, póngase en contacto con él directamente para solucionar este problema.

Si no dispone de un Gestor de Éxito de Clientes, envíe un mensaje de correo electrónico a nuestro Equipo de Asistencia a umbrella-support@cisco.com e incluya su ID de organización.

A: Cuando inicio sesión con las credenciales de mi cuenta, no veo el panel adecuado.

R: Puede tener varias cuentas de Umbrella. Haga clic en su nombre en el menú de la izquierda y, si tiene acceso a otras organizaciones, éstas aparecerán en una lista.

Si no dispone de varias cuentas (o no debería tener varias), envíe un correo electrónico a nuestro equipo de asistencia a umbrella-support@cisco.com e incluya su ID de organización.

Si ya se ha puesto en contacto con un gerente de éxito de clientes, póngase en contacto con él directamente en lugar del equipo de asistencia.

A: No puedo iniciar sesión en el panel de Umbrella aunque sea un usuario de la cuenta.

R: Si es un usuario de la cuenta en cuestión y utiliza la dirección de correo electrónico asociada a la función de usuario de su cuenta, vaya a la [página de inicio de sesión de Umbrella](#) y haga clic en ¿Olvidó su contraseña? para restablecer la contraseña. Si el problema persiste, envíe un correo electrónico a nuestro equipo de soporte técnico a umbrella-support@cisco.com

Si ya se ha puesto en contacto con un Gerente de éxito de clientes, póngase en contacto con él directamente para solucionar este problema.

A: Recibo sus mensajes de correo electrónico, pero no aparezco como usuario en el panel y, por tanto, no puedo iniciar sesión.

R: Si ya se ha puesto en contacto con un Gerente de éxito de clientes, póngase en contacto con él directamente para solucionar este problema.

Si no dispone de un Gestor de Éxito de Clientes, envíe un mensaje de correo electrónico a nuestro Equipo de Asistencia a umbrella-support@cisco.com e incluya su ID de organización.

A: ¿Cómo puedo agregar otro administrador o usuario a mi cuenta de Umbrella?

R: Inicie sesión en el panel de Umbrella y vaya a Admin > Accounts. Haga clic en Nuevo e introduzca el correo electrónico y la función de usuario del usuario. Puede elegir entre las [funciones de usuario predeterminadas](#) o [personalizar las suyas propias](#).

A: Tengo un problema de licencia o cuenta que no se ha resuelto aquí. ¿Con quién debo contactar?

R: Si ya se ha puesto en contacto con un Gerente de éxito de clientes, póngase en contacto con él directamente para solucionar este problema.

Si no dispone de un Administrador de éxito de clientes o no está seguro de tenerlo, envíe un mensaje de correo electrónico a nuestro Equipo de éxito a demanda a cloudsecurity-csm@cisco.com e incluya la ID de su organización (aprenda a encontrar la ID [aquí](#)). También puede ponerse en contacto con nuestro equipo de asistencia en umbrella-support@cisco.com.

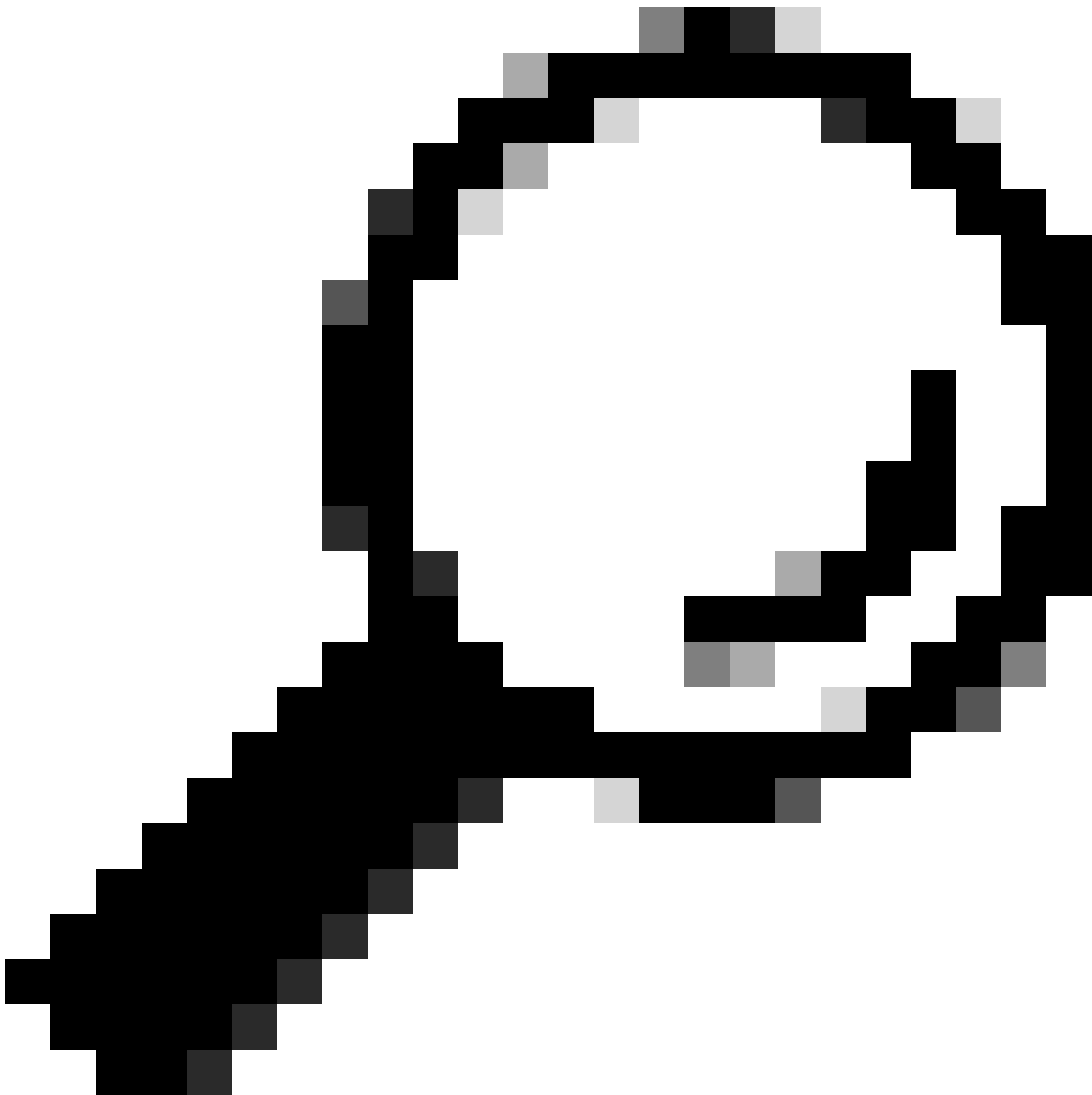
A: Tengo un problema técnico con un producto. ¿Con quién debo contactar?

R: Nuestro equipo de soporte.

A: ¿Cómo puedo ponerme en contacto con el servicio de asistencia?

R: Las opciones de asistencia dependen del paquete de asistencia que haya elegido al iniciar su suscripción a Cisco Umbrella. Consulte nuestras opciones de paquetes de asistencia [aquí](#). Si tiene acceso a la asistencia telefónica, los números de teléfono se enumeran en el panel de Umbrella, en Admin > Licensing.

Independientemente del paquete, siempre podrá enviar un correo electrónico a nuestro equipo de soporte técnico a umbrella-support@cisco.com. También puede enviar una solicitud de asistencia aquí.



Consejo: Ejecute este diagnóstico antes de ponerse en contacto con nuestro equipo de soporte para acelerar el proceso de soporte.

A: ¿Dónde puedo encontrar información sobre...

Cómo utilizar el producto:

- Para obtener información sobre la implementación técnica, consulte nuestra [documentación](#).
- Para preguntas frecuentes y resolución de problemas, consulte nuestra base de conocimientos.
- Para ver vídeos educativos y grabaciones de webcasts, inicie sesión en el [Learning Hub](#) (utilice sus credenciales de Cisco Umbrella para acceder).

Cómo inscribirse en los webinars para clientes:

- Inscríbese [aquí](#) en los webinars para clientes.

Qué novedades ofrece el producto:

- Nuestro equipo publica anuncios sobre nuevas funciones, notas de la versión del software y mucho más en nuestra página de actualizaciones de servicios.

Puede recibir notificaciones por correo electrónico cuando se publique un artículo en una sección específica (es decir, "Anuncios" o "Notas de la versión") accediendo a la sección que desee y seleccionando Seguir. Si no ve la opción Seguir, inicie sesión con sus credenciales de Umbrella. También actualizamos nuestra [página Novedades](#) cuando hacemos grandes anuncios de productos.

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).

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).