

Comprender cómo abrir/comprobar los tickets de soporte con la plataforma de soporte de Umbrella

Contenido

[Introducción](#)

[Overview](#)

[Cómo acceder/utilizar la plataforma de asistencia](#)

Introducción

En este documento se describe cómo abrir y comprobar los tickets de soporte mediante la plataforma de soporte de Umbrella.

Overview

Algunas empresas prefieren utilizar alias de correo electrónico (sin buzones de correo reales) como acceso o inicio de sesión en el panel de Umbrella. Esto puede causar problemas al interactuar con el equipo de soporte de Umbrella por correo electrónico. El equipo de soporte de Umbrella también requiere, en ocasiones, permiso de un administrador completo de la suscripción para acceder al panel de Umbrella con fines de resolución de problemas; si no hay un buzón de correo electrónico adjunto a un alias de correo electrónico, el soporte de Umbrella no puede obtener permiso para acceder.

Cómo acceder/utilizar la plataforma de asistencia

- En el caso de una organización independiente (no gestionada por una organización principal), se puede acceder a la plataforma de asistencia desde el panel de Umbrella:

Cisco Umbrella

Policies / Management
DNS Policies

Overview

Deployments >

Policies >

Management

DNS Policies

Admin >

Need Help

Email Technical Support
umbrella-support@cisco.com

Umbrella Customer Success Hub
Click Here

Service Status
● All services are operational

Documentation

Support Platform

Cisco Online Privacy Statement

Terms Of Service

© Cisco Systems

Policies dictate the security protection, category settings, and individual destination lists you c
Policies are enforced in a descending order, so your top policy will be applied before the seco
order you'd like. For more information, see Umbrella's [Help](#).

1 Default Policy Protection DNS Policy

4403491840532

Haga clic en "Enviar una solicitud" para abrir un nuevo ticket o su nombre de usuario en la esquina superior derecha y seleccione "Mis actividades" para ver sus tickets existentes:

Cisco Umbrella

Umbrella Security Platform

DNS Layer Security

Roaming Client

Secure Internet Gateway

Submit a request

Profile

Requests

Activities

Sign out

How can we help?

Search articles

Popular searches: [roaming_client](#) [customization](#) [user](#)

23224821466772

My requests

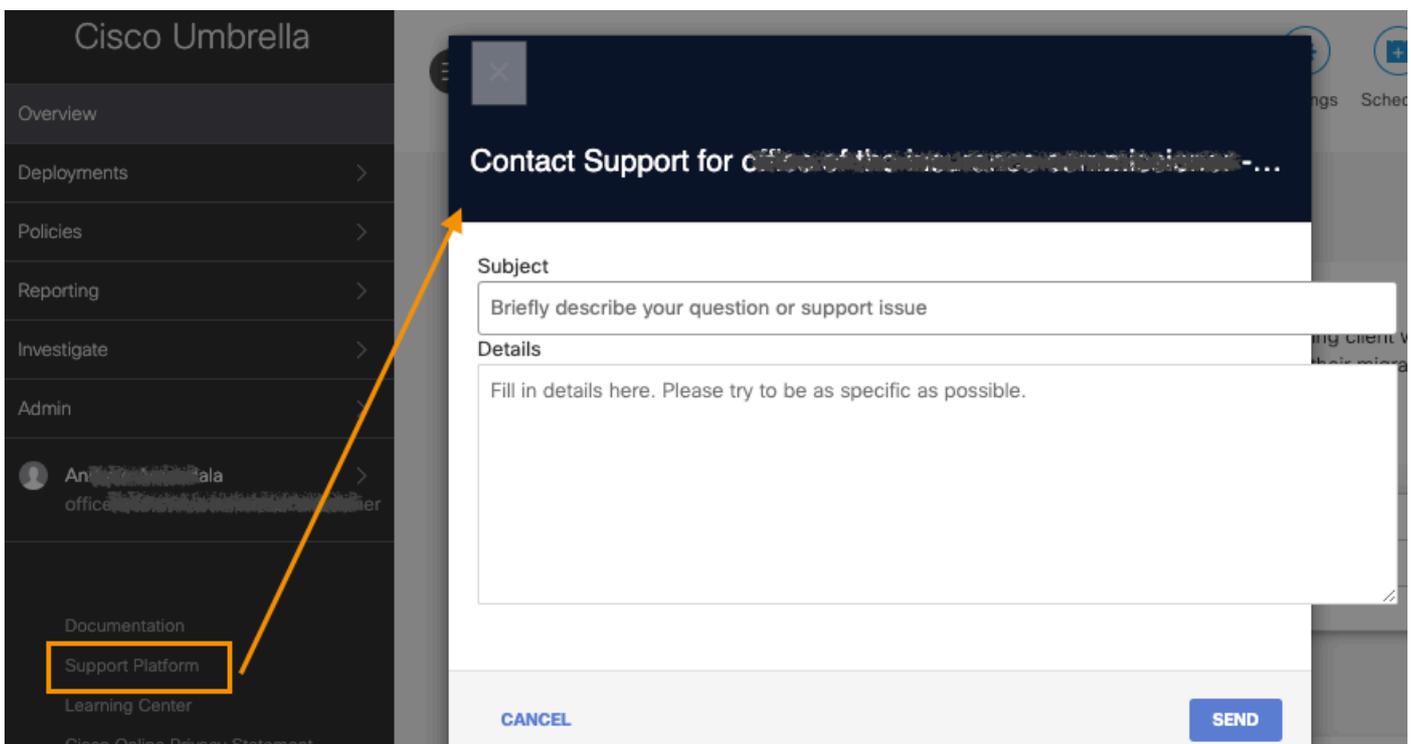
[My requests](#) [Requests I'm CC'd on](#)

Search requests Status: Any

Subject	Id	Created	Last activity	Status
	#123456	22 days ago	18 days ago	solved
	#789012	2 years ago	2 years ago	solved

4403491869204

- Para una organización secundaria (un cliente de panel administrado por una organización principal), la plataforma de soporte muestra un formulario de solicitud para enviarlo automáticamente a un contacto de soporte designado de la MSP/multiorganización:



23224821470612

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).