

Migración de soporte general a las herramientas de soporte de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[Overview](#)

[¿Qué está cambiando?](#)

[¿Cómo puedo abrir un caso de soporte?](#)

[¿Qué pasa con mis casos pasados y casos abiertos?](#)

[¿Qué ocurre después de la transición?](#)

[Para administradores de TI de clientes](#)

[Si ya dispone de una ID de CCO:](#)

[Si no dispone de una ID de CCO:](#)

[Nuevos administradores de Umbrella sin ID de CCO:](#)

[Cambios del vínculo del panel](#)

[Administración de casos de soporte](#)

[Umbrella y Cisco SSO Federation](#)

[Información necesaria para usted \(se puede enviar como archivo XML de metadatos\):](#)

[Cisco proporciona:](#)

[Atributos necesarios que se deben incluir en la afirmación SAML:](#)

[Problemas conocidos \(Última actualización: 8.1.2025\)](#)

[Problemas al abrir casos con SCM fuera del producto](#)

[Soluciones alternativas:](#)

[Vista de caso para toda la organización](#)

Introducción

En este documento se describe la migración de la asistencia técnica de Umbrella a las herramientas de asistencia de Cisco.

Overview

En Cisco, nos comprometemos a proporcionar una experiencia de soporte coherente y excelente en todos nuestros productos. Para lograrlo, estamos migrando el soporte técnico de Umbrella desde su actual sistema de tickets de terceros a las herramientas de soporte líderes del sector de Cisco. Este cambio nos permite adaptar la asistencia de Umbrella a las mejores capacidades de asistencia técnica de su clase de las que ya disfrutaban los clientes de Cisco. Al adoptar Cisco Support Case Manager (SCM) y Customer Support Assistant (CSA), se beneficiará de herramientas mejoradas, automatización mejorada y acceso sin problemas al ecosistema de soporte de Cisco.

En estas preguntas frecuentes, hemos proporcionado respuestas a preguntas clave sobre lo que esta migración significa para usted y por qué se está implementando.

¿Qué está cambiando?

La forma de enviar los casos de asistencia está cambiando, pero la asistencia de primera clase que recibe sigue siendo la misma. Aunque el enlace Support Platform (Plataforma de soporte) ahora le dirige al administrador de casos de soporte (SCM) de Cisco para abrir, ver y gestionar casos, los mismos ingenieros de soporte técnico de Umbrella continúan ayudándole.

Canal de asistencia	Proceso actual	Después del 9 de agosto
Correo electrónico	El soporte por correo electrónico abre un caso a través de terceros	Misma dirección de correo electrónico, pero se requiere ID de CCO
Teléfono	Llame al servicio de asistencia técnica para abrir un caso	Mismos números de teléfono, pero se requiere ID de CCO
Producto Integrado	Caso abierto en el panel de Umbrella	Nuevo aspecto + se requiere inicio de sesión con ID de CCO
SCM	—	Nuevo: creación de casos mediante inicio de sesión con ID de CCO

¿Cómo puedo abrir un caso de soporte?

Para abrir y gestionar casos de asistencia, necesita un perfil de usuario de [Cisco.com](#) (CCOID). Su ID de CCO debe configurarse con la misma dirección de correo electrónico que utiliza actualmente para la asistencia de Umbrella. Esto garantiza una transición sin problemas y un acceso adecuado a las herramientas de asistencia.

Es importante tener en cuenta que su ID de CCO es distinta de sus credenciales de Umbrella, que no se modifican. Para crear una ID de CCO, puede utilizar las instrucciones proporcionadas en [elLogin and Account Help - Cisco Resource](#). Después de la transición, es necesario iniciar sesión con su ID de CCO para acceder a las herramientas de asistencia de Cisco, incluidas la apertura, visualización y gestión de casos de asistencia técnica.

Recomendamos encarecidamente a los clientes y partners que creen su CCOID con antelación para simplificar el proceso durante la transición.

- Si es un usuario gratuito, se le redirigirá a los recursos de ayuda digital en línea para obtener asistencia.
- Si es un usuario de prueba, solo puede abrir un caso de soporte a través de Umbrella Portal.
- Debe tener una suscripción activa para abrir un caso de soporte. Si su suscripción caduca, ya no podrá crear nuevos casos de soporte.
- Los administradores de TI de clientes de las organizaciones gestionadas por partners se redirigen a sus partners para abrir un caso de soporte.

¿Qué pasa con mis casos pasados y casos abiertos?

Todos los casos abiertos actualmente deben migrarse a las nuevas herramientas de soporte de Cisco, y también debe migrarse un año de casos cerrados (del 10 de agosto de 2024 al 9 de agosto de 2025). Para acceder a estos casos, la dirección de correo electrónico utilizada para abrir el caso original debe coincidir con la dirección asociada a su ID de CCO. Solo el creador del caso (vinculado a la dirección de correo electrónico) puede ver los casos migrados en el Administrador de casos de soporte de Cisco (SCM).

Los casos migrados incluyen el número de caso original de Zendesk en el título, lo que facilita su identificación. También puede buscar casos en SCM utilizando el número de caso de Zendesk, lo que garantiza un acceso rápido y eficiente a sus tickets de soporte anteriores.

¿Qué ocurre después de la transición?

Después de la transición a las nuevas herramientas de asistencia de Cisco, se requiere un archivo [Cisco.commit](#) (CCOID) para abrir casos de asistencia. Este perfil es diferente de su ID de usuario y contraseña de Umbrella y le concede acceso al Administrador de casos de soporte (SCM) y a otras herramientas para gestionar sus casos.

El enlace de soporte en el panel de Umbrella y en las páginas de la consola ahora redirige a la página de inicio de sesión de SCM en lugar de a la base de conocimientos de Umbrella. Sin embargo, los enlaces del Centro de documentación y aprendizaje del panel no se modifican.

Puede abrir un caso de tres formas:

1. Haciendo clic en el enlace de soporte de Umbrella (se redirige a SCM).
2. Iniciando sesión directamente en [Cisco.com](#) y accediendo a SCM.
3. Llamando al número de asistencia que aparece en su panel de control (para clientes de servicios Mejorados/Premium).

El proceso de creación de casos también debe actualizarse. En lugar de utilizar un formulario genérico, debe utilizar la herramienta SCM case, que le permite:

- Seleccione la organización específica con la que necesita ayuda.
- Proporcione información detallada sobre su problema.
- Agregue contactos adicionales para las actualizaciones de casos.

Si su perfil no se ha creado antes del 9 de agosto, no podrá abrir un caso de soporte hasta que se configure la ID de CCO.

Si no dispone de una ID de CCO antes del 9 de agosto de 2025 e intenta acceder al enlace de asistencia de Umbrella, se le solicitará que cree un perfil de ID de CCO. Una vez creado el perfil, los futuros intentos de acceder al enlace Support (Asistencia) le redirigirán automáticamente al Support Case Manager (SCM). Todos los casos abiertos después del 9 de agosto de 2025 se crearán en el sistema de tickets de Cisco.

Canal de asistencia	
En producto	En Umbrella Console o en el panel de control, el enlace Plataforma de soporte ahora le redirige al Administrador de casos de soporte (SCM) en lugar de a la página de soporte anterior.
Iniciar sesión en SCM	Siempre puede acceder al Administrador de casos de soporte (SCM) directamente a través de Cisco.com para abrir un caso de soporte. Visite Cisco.com e inicie sesión mediante el enlace de la esquina superior derecha. Después de iniciar sesión, puede navegar hasta el enlace de soporte o ir directamente a SCM en visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case .
Teléfono	Si el contrato de asistencia incluye un número de teléfono, puede seguir accediendo a la asistencia llamando al número que aparece en el panel. Todos los casos de soporte abiertos a través de este método se crean en el sistema de tickets de Cisco.
Correo electrónico	La opción de crear casos de asistencia por correo electrónico se va a eliminar gradualmente. Sin embargo, durante un tiempo limitado, todavía puede enviar un correo electrónico a soporte técnico de Umbrella y se abrirá un caso en su nombre. Tenga en cuenta que debe tener un perfil de CCOID válido para poder crear el caso de soporte.

Para administradores de TI de clientes

Si ya dispone de una ID de CCO:

Al hacer clic en el enlace Support de Umbrella, se le redirigirá a la Cisco.com página de inicio de sesión de Support Case Manager (SCM), en la que iniciará sesión mediante el correo electrónico y la contraseña de su ID de CCO.



Log in

Email

Next

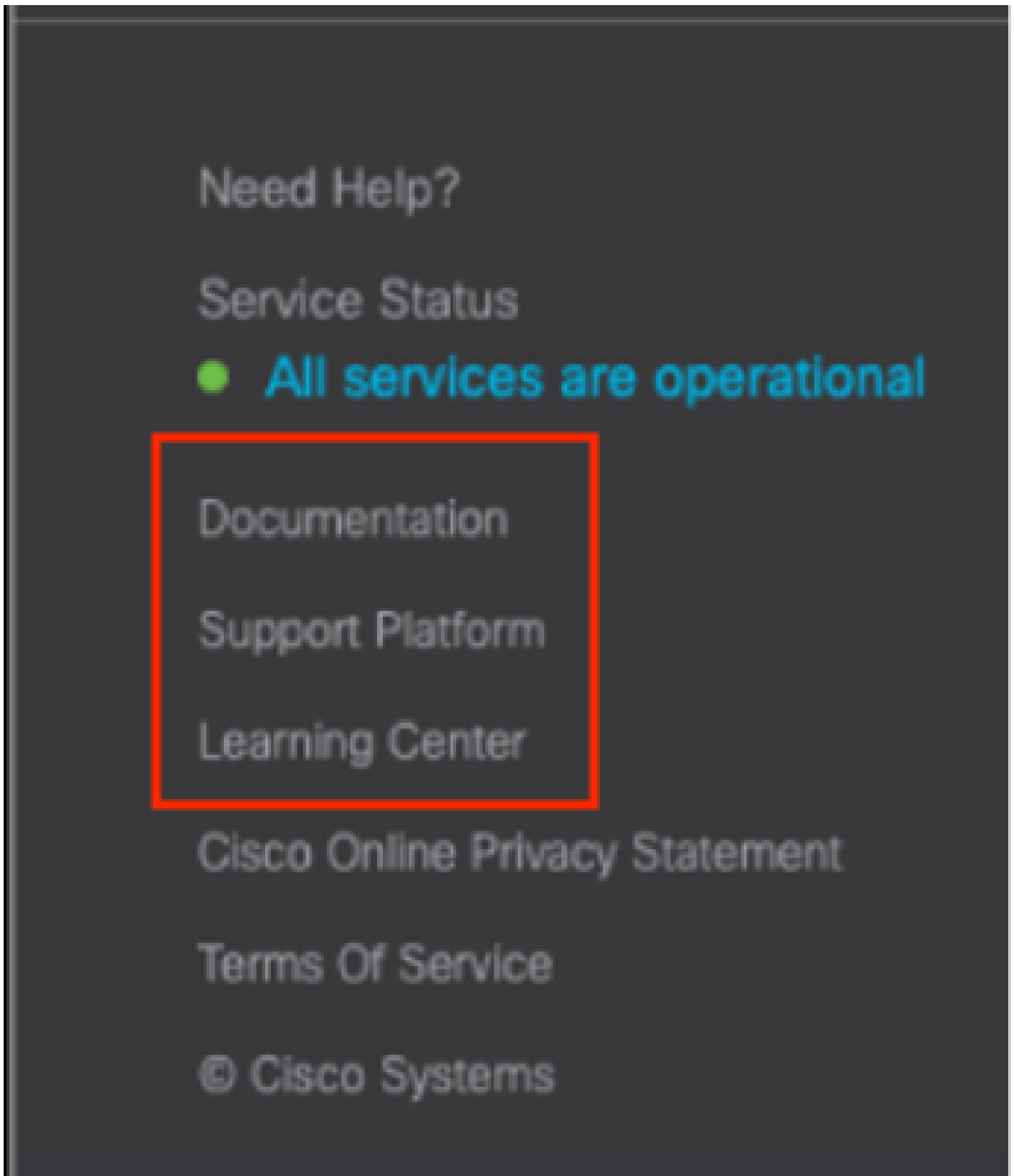
[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

Don't have an account? [Sign up](#)

- El enlace Support Platform (Plataforma de soporte) del panel y el enlace Support (soporte) de la consola ahora le redirigirán al Support Case Manager (SCM).
- Se añadirá un nuevo enlace para proporcionar acceso a la base de conocimientos general



Con Support Case Manager (SCM), puede ver y gestionar todos sus casos de asistencia, tanto si están abiertos como cerrados. SCM le permite:

- Búsqueda de casos
- Actualizar detalles del caso
- Cargar archivos adjuntos en casos
- Solicitud para cerrar un caso

Para obtener opciones de autoservicio adicionales, puede utilizar Cisco Support Assistant (CSA), que ofrece:

- Actualizaciones de estado de las solicitudes de servicio
- La capacidad de actualizar casos y cargar archivos adjuntos
- Opciones para modificar la gravedad, escalar o cerrar casos
- Suscripciones para resúmenes de casos, actualizaciones de estado y cambios de gravedad
- Alertas proactivas contextuales del Technical Assistance Center (TAC), incluida información sobre problemas de tendencias, herramientas y actualizaciones de artículos

Si necesita ayuda para configurar un archivo [Cisco.commit](#), administrar sus casos de soporte a través de SCM o utilizar CSA, visite [el portal de ayuda web](#) para obtener orientación.



Cisco.com Profile & Password Resources ⓘ

- [Cisco.com Profile Manager](#) ↗
- [Login and Account Help](#) ↗
- [Service Access Management tool \(SAMT\)](#) ↗
- [SecureIT - CEC Password Reset](#) ↗



Technical & Licensing Support ⓘ

- [Support Case Manager \(SCM\)](#) ↗
- [Support Case Creation Guide](#) ↗
- [Cisco Support Assistant \(CSA\)](#) ↗
- [Cisco Support Community](#) ↗
- [Support & Downloads Homepage](#) ↗
- [Logistics & Returns Portal](#) ↗
- [Licensing Self-service Support Documentation](#) ↗
- [Webex Help Center](#) ↗

Umbrella y Cisco.com/SCM utilizan diferentes proveedores de identidad (IdPs) de inicio de sesión único (SSO). Si ya ha configurado la federación de SSO con Umbrella, se requiere una configuración de SSO independiente para Cisco.com para permitir un acceso sin problemas a SCM.

Estos son los requisitos para la federación de Cisco SSO:

Información necesaria para usted (se puede enviar como archivo XML de metadatos):

Requisito	Descripción
IdNombreAsunto	Atributo de enlace de cuenta clave (normalmente, la dirección de correo electrónico del usuario)
URI de emisor de IDP remoto	El Id. de entidad de metadatos SAML de su proveedor de identidad (IdP)
URL de inicio de sesión único IDP remoto	El terminal que recibe mensajes de SAML AuthnRequest de Cisco (CCI-Okta)
Certificado de firma de IDP remoto	El certificado de clave pública codificado PEM o DER utilizado para verificar las firmas SAML

Cisco proporciona:

Proporcionado por Cisco	Descripción
URI de servicio de consumidor de aserción	La URL donde se publican las aserciones SAML después de una autenticación exitosa
URI de público	EntityID de Cisco para su uso en la configuración de IdP
Certificado de firma SP	Certificado codificado PEM o DER de Cisco para verificar las firmas de solicitud SAML

Atributos necesarios que se deben incluir en la afirmación SAML:

- nombre
- apellido
- Correo electrónico
- company (nombre de la empresa)
- countryCode (código de dos letras, por ejemplo EE.UU., Reino Unido, BE)

Para obtener ayuda con la configuración de SSO, visite el portal de ayuda web y envíe una consulta.

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



Problemas conocidos (Última actualización: 8.1.2025)

Problemas al abrir casos con SCM fuera del producto

Después de la migración general a las herramientas de asistencia de Cisco el 9 de agosto, los administradores de TI pueden continuar abriendo casos a través del teléfono, el correo electrónico y las opciones de productos; sin embargo, el envío del caso del producto abre ahora el nuevo sistema Support Case Management (SCM). Tenga en cuenta que existe un problema conocido que afecta a aproximadamente el 10% de los usuarios que acceden a SCM fuera del producto y que se resolverá el 27 de septiembre. Este problema le impide ver sus suscripciones de Umbrella y abrir un caso. Todos los usuarios pueden seguir abriendo casos a través del teléfono, el correo electrónico o el envío de casos incluidos en el producto sin que ello afecte a sus necesidades.

Soluciones alternativas:

1. Le aconsejamos abrir casos a través del portal de productos de Umbrella, correo electrónico o teléfono de la forma habitual.
2. Guarde como favorito su enlace de inicio cruzado de Umbrella específico para SCM. Puede

encontrar esta URL seleccionando "Soporte" en el portal de Umbrella después del 9 de agosto. Esta URL es específica para usted.

Vista de caso para toda la organización

Después de la migración, todos los clientes pueden ver los casos de su organización si están debidamente autorizados. Anteriormente, solo los clientes Premium disponían de esta capacidad. Sin embargo, hay algunas advertencias importantes:

1. Los casos históricos (de hasta un año) migrados a CSOne solo los puede ver el creador del caso original.
2. Los casos abiertos por correo electrónico solo son visibles para el autor. Recomendamos encarecidamente abrir un caso dentro del producto.
3. Un pequeño porcentaje de casos siguen sin tener derecho a ello debido a que los derechos de los usuarios no coinciden; estos casos solo son visibles para el autor. Se espera que este problema mejore después de una solución programada para el 27 de septiembre.

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).