

Restablecer la autenticación de dos factores cuando el código 2FA no funciona

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo restablecer la autenticación de dos factores si su código ya no funciona.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Umbrella.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

Puede habilitar la autenticación de dos factores (2FA), denominada "verificación en dos pasos", en el panel de Umbrella, pero no funciona y debe restablecerse.

Solución

Si el código de verificación en dos pasos (2FA) no funciona, debe ponerse en [contacto con el servicio de asistencia de Cisco Umbrella](#) para solicitar un restablecimiento. Cisco Umbrella Support puede restablecer la verificación en dos pasos después de verificar su identidad.

El servicio de asistencia técnica puede pedirle que proporcione detalles adicionales para la verificación de la identidad, como:

- Su última fecha de inicio de sesión
- Su última fecha de pago
- Nombres de usuarios con acceso al panel
- Tipo de suscripción Umbrella para su organización
- Número total de puestos o licencias que tiene su organización
- Componentes implementados, como el número de clientes de roaming, dispositivos virtuales y conectores AD

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).