

# " ; Echec de la récupération de " ; Erreur lors de la migration d'Umbrella vers Secure Access.

## Table des matières

---

---

### Problème

Les utilisateurs rencontrent une erreur « Failed to fetch » lors de la tentative d'accès au tableau de bord Cisco Secure Access (Umbrella) pendant la migration à partir des services Umbrella hérités. L'erreur apparaît dans l'interface du tableau de bord et empêche un accès approprié aux fonctions d'administration d'Umbrella. Ce problème affecte les utilisateurs qui tentent de terminer leur migration vers la nouvelle plate-forme d'accès sécurisé.

### Environnement

- Technologie : Sécurité - Protection du réseau
- Sous-technologie : Umbrella - Tableau de bord / Admin / Comptes utilisateur / Multi-Org / Connexion
- Produit : Accès sécurisé Cisco (User Protection Suite EA)
- Version du logiciel: Toutes les versions
- Rôle utilisateur : Privilèges d'administration complets
- État de la migration : En cours de transition de l'ancien modèle Umbrella vers un accès sécurisé

### Résolution

Si la migration n'est pas démarrée :

- Vérifier que le code de demande a été appliqué avec succès dans le contrôle du cloud de sécurité

Il semble que l'erreur « Failed to fetch » se produise souvent lorsque le rôle Administrateur de l'organisation pour l'accès sécurisé n'est pas attribué à l'utilisateur.

- Accédez à Security Cloud Control → Admin → Users
- Localisez votre compte utilisateur et vérifiez que la case « Administrateur de l'organisation » est cochée
- Capturez et envoyez une capture d'écran de cette vue

Si nous avons déjà un administrateur d'organisation, veuillez effacer le cache de votre navigateur ou essayer d'accéder au portail dans une fenêtre incognito/privée pour éliminer tout problème de mise en cache.

NOTE: Si la migration a démarré, l'erreur Failed to Fetch est attendue jusqu'à la fin de l'étape 2 de la migration.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-access/225388-configure-umbrella-for-migration-to.html>

Le problème est toujours là ? - Collecter le fichier HAR et contacter le support

-<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/umbrella/224759-generate-a-har-file-to-capture-browser.html>.

## Motif

Rôle insuffisant provoquant l'erreur Échec de la récupération.

## Autres informations utiles

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.