

Forum aux questions: Licences et provisionnement de compte

Table des matières

[Introduction](#)

[Aperçu](#)

[Q : Quel package Umbrella ai-je ?](#)

[Q : Mon compte indique que je suis toujours en mode d'évaluation même si j'ai acheté un abonnement.](#)

[Q : Lorsque je me connecte avec mes informations d'identification de compte, le tableau de bord approprié ne s'affiche pas.](#)

[Q : Je ne parviens pas à me connecter au tableau de bord Umbrella même si je suis un utilisateur du compte.](#)

[Q : Je reçois vos e-mails mais je ne suis pas répertorié en tant qu'utilisateur sur le tableau de bord et ne peux donc pas me connecter.](#)

[Q : Comment ajouter un autre administrateur ou utilisateur à mon compte Umbrella ?](#)

[Q : J'ai un problème de licence ou de compte qui n'a pas été résolu ici. Qui dois-je contacter ?](#)

[Q : J'ai un problème technique avec le produit. Qui dois-je contacter ?](#)

[Q : Comment contacter l'assistance ?](#)

[Q : Où puis-je trouver des informations sur...](#)

Introduction

Ce document décrit une FAQ sur la gestion des licences et des comptes.

Aperçu

Voici quelques questions courantes sur les licences utilisateur et la mise en service des comptes :

Q : Quel package Umbrella ai-je ?

A : Connectez-vous à votre tableau de bord Umbrella et cliquez sur Admin > Licensing dans votre menu de navigation de gauche. Vous verrez le type de package actuel, les dates de début et de fin de licence et le nombre de postes, ainsi que la façon de contacter l'assistance (cela dépend du package d'assistance choisi lorsque vous avez commencé votre abonnement Cisco Umbrella).

Une fois que vous connaissez votre forfait, vérifiez les fonctionnalités auxquelles vous avez accès dans notre [comparaison de forfaits](#).

Q : Mon compte indique que je suis toujours en mode d'évaluation même si j'ai acheté un abonnement.

A : Si vous avez déjà contacté un responsable de la réussite des clients, contactez-le directement

pour résoudre ce problème.

Si vous ne disposez pas d'un responsable de la réussite des clients, envoyez un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com et indiquez votre ID d'entreprise.

Q : Lorsque je me connecte avec mes informations d'identification de compte, le tableau de bord approprié ne s'affiche pas.

A : Vous pouvez avoir plusieurs comptes parapluie. Cliquez sur votre nom dans le menu de gauche et si vous avez accès à d'autres organisations, elles apparaissent dans une liste.

Si vous n'avez pas plusieurs comptes (ou si vous ne devriez pas en avoir plusieurs), envoyez un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com et indiquez votre ID d'entreprise.

Si vous avez déjà contacté un responsable de la réussite des clients, contactez-le directement au lieu de contacter l'équipe d'assistance.

Q : Je ne parviens pas à me connecter au tableau de bord Umbrella même si je suis un utilisateur du compte.

A : Si vous êtes un utilisateur du compte en question et que vous utilisez l'adresse e-mail associée à votre rôle d'utilisateur de compte, accédez à la [page de connexion Umbrella](#) et cliquez sur Mot de passe oublié ? pour réinitialiser votre mot de passe. Si le problème persiste, envoyez un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com

Si vous avez déjà contacté un responsable de la réussite des clients, contactez-le directement pour résoudre ce problème.

Q : Je reçois vos e-mails mais je ne suis pas répertorié en tant qu'utilisateur sur le tableau de bord et ne peux donc pas me connecter.

A : Si vous avez déjà contacté un responsable de la réussite des clients, contactez-le directement pour résoudre ce problème.

Si vous ne disposez pas d'un responsable de la réussite des clients, envoyez un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com et indiquez votre ID d'entreprise.

Q : Comment ajouter un autre administrateur ou utilisateur à mon compte Umbrella ?

A : Connectez-vous à votre tableau de bord Umbrella et accédez à Admin > Accounts. Cliquez sur New et saisissez l'adresse e-mail et le rôle de l'utilisateur. Vous pouvez choisir parmi les [rôles d'utilisateur par défaut](#) ou [personnaliser vos propres rôles](#).

Q : J'ai un problème de licence ou de compte qui n'a pas été résolu ici. Qui dois-je contacter ?

A : Si vous avez déjà contacté un responsable de la réussite des clients, contactez-le directement pour résoudre ce problème.

Si vous n'avez pas de responsable de la réussite des clients ou si vous n'êtes pas sûr d'en avoir, envoyez un e-mail à notre équipe de réussite à la demande à l'adresse cloudsecurity-csm@cisco.com et indiquez votre ID d'organisation (pour savoir comment trouver votre ID, [cliquez ici](#)). Vous pouvez également contacter notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com.

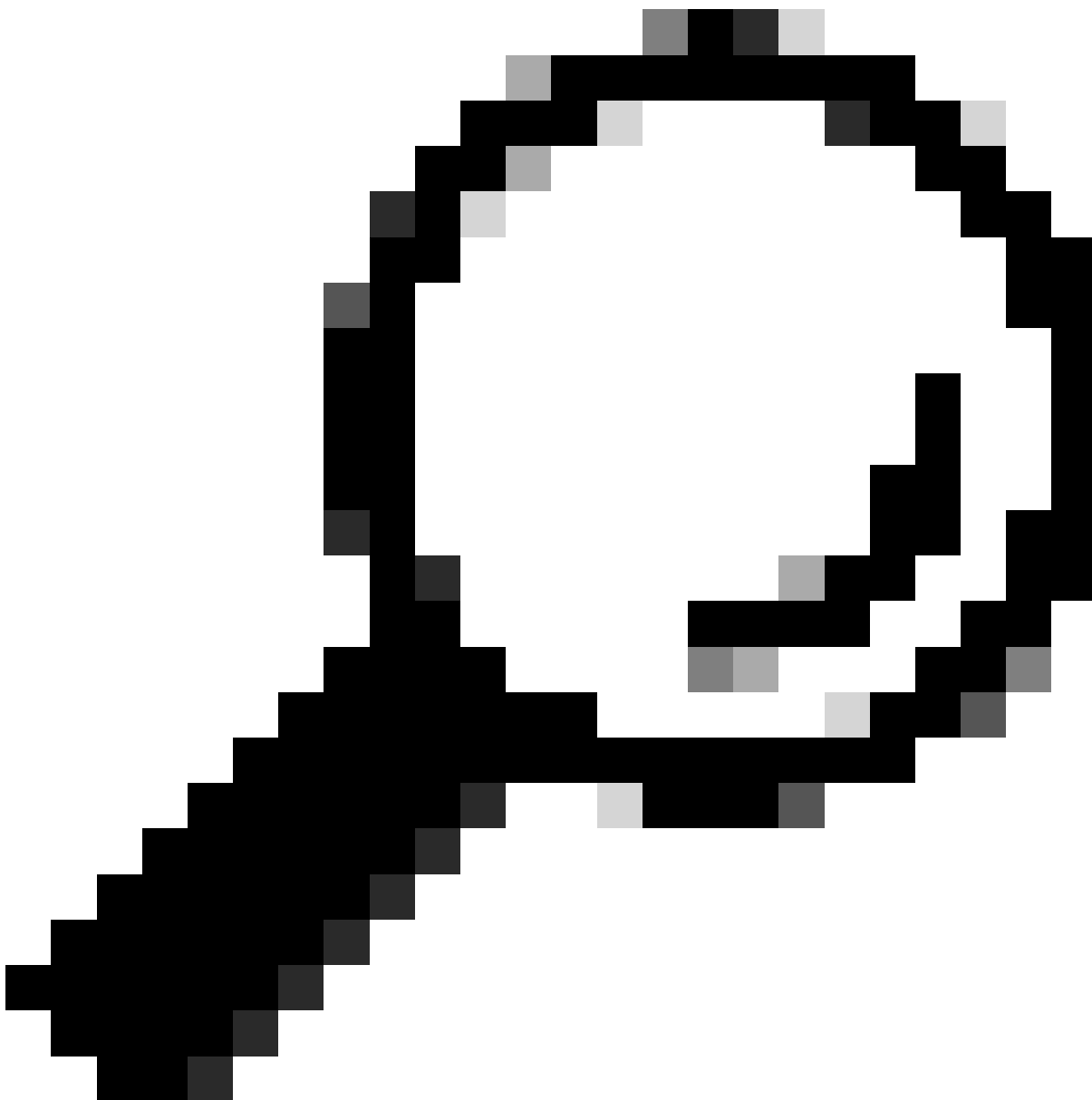
Q : J'ai un problème technique avec le produit. Qui dois-je contacter ?

A : Notre équipe d'assistance.

Q : Comment contacter l'assistance ?

A : Vos options d'assistance dépendent du package d'assistance que vous avez choisi lorsque vous avez commencé à souscrire à Cisco Umbrella. Consultez nos options d'assistance [ici](#). Si vous avez accès à l'assistance téléphonique, les numéros de téléphone sont répertoriés dans votre tableau de bord Umbrella sous Admin > Licensing.

Quel que soit le package, vous pouvez toujours envoyer un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse umbrella-support@cisco.com. Vous pouvez également envoyer une demande d'assistance [ici](#).



Conseil : Exécutez ce diagnostic avant de contacter notre équipe d'assistance pour accélérer le processus d'assistance.

Q : Où puis-je trouver des informations sur...

Comment utiliser le produit :

- Pour obtenir des informations techniques sur le déploiement, consultez notre [documentation](#).
- Pour les questions fréquemment posées et le dépannage, reportez-vous à notre base de connaissances.
- Pour les vidéos éducatives et les enregistrements de webcasts, connectez-vous au [Learning Hub](#) (utilisez vos identifiants Cisco Umbrella pour y accéder).

Comment s'inscrire aux webinaires clients :

- Inscrivez-vous aux webinaires clients [ici](#).

Quelles sont les nouveautés du produit ?

- Notre équipe publie des annonces sur les nouvelles fonctionnalités, les notes de version des logiciels et bien plus encore sur notre page Mises à jour des services.

Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail lorsqu'un article est publié dans une section spécifique (c'est-à-dire « Annonces » ou « Notes de publication ») en naviguant jusqu'à la section souhaitée et en sélectionnant Suivre. Si vous ne voyez pas l'option Follow, connectez-vous avec vos identifiants Umbrella. Nous mettons également à jour notre [page What's New](#) lorsque nous faisons de grandes annonces de produits.

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.