Comment ouvrir/vérifier des tickets d'assistance avec la plate-forme d'assistance Umbrella

Table des matières

[Introduction](#)

[Aperçu](#)

[Comment accéder/utiliser la plate-forme d'assistance](#)

Introduction

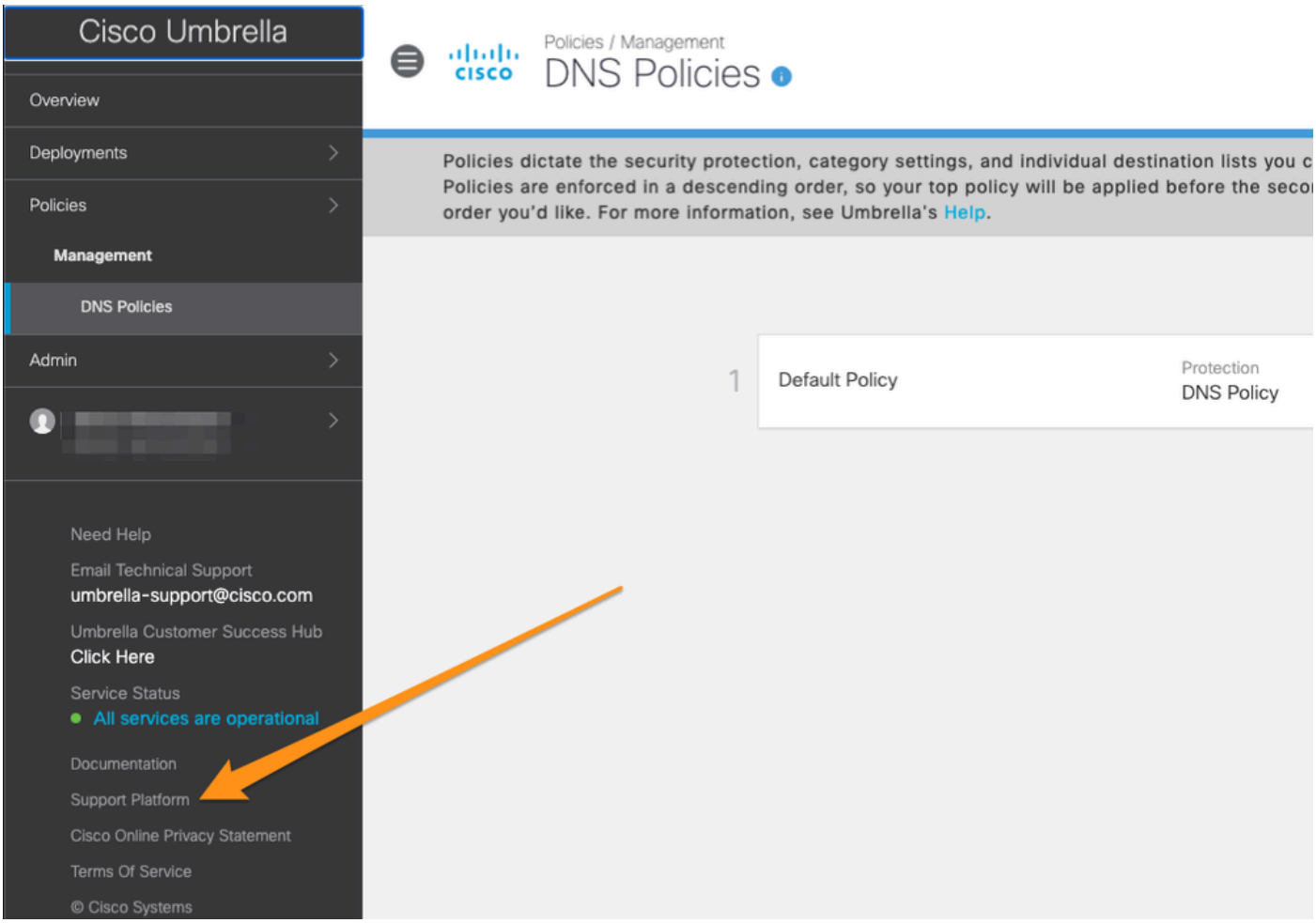
Ce document décrit comment ouvrir et vérifier des tickets d'assistance à l'aide de la plate-forme d'assistance Umbrella.

Aperçu

Certaines entreprises préfèrent utiliser des alias de messagerie (sans boîtes de messagerie réelles) pour accéder au tableau de bord Umbrella et s'y connecter. Cela peut entraîner des problèmes lors de l'interaction avec l'équipe d'assistance Umbrella par e-mail. L'équipe d'assistance Umbrella nécessite également, à l'occasion, l'autorisation d'un administrateur complet de l'abonnement pour accéder au tableau de bord Umbrella à des fins de dépannage. Si aucune boîte de messagerie électronique n'est jointe à un alias d'e-mail, l'équipe d'assistance Umbrella ne peut pas obtenir d'autorisation d'accès.

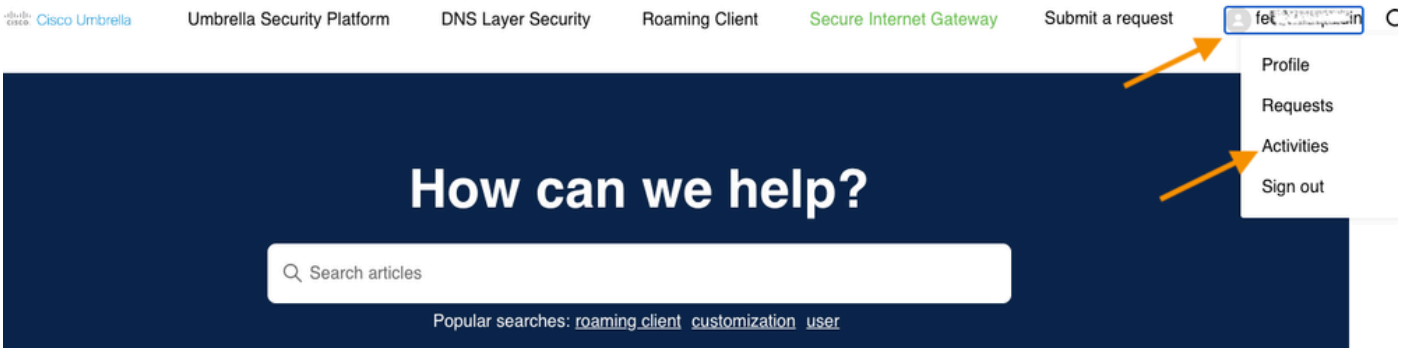
Comment accéder/utiliser la plate-forme d'assistance

- Pour une organisation autonome (non gérée par une organisation parent), la plate-forme d'assistance est accessible depuis votre tableau de bord Umbrella :

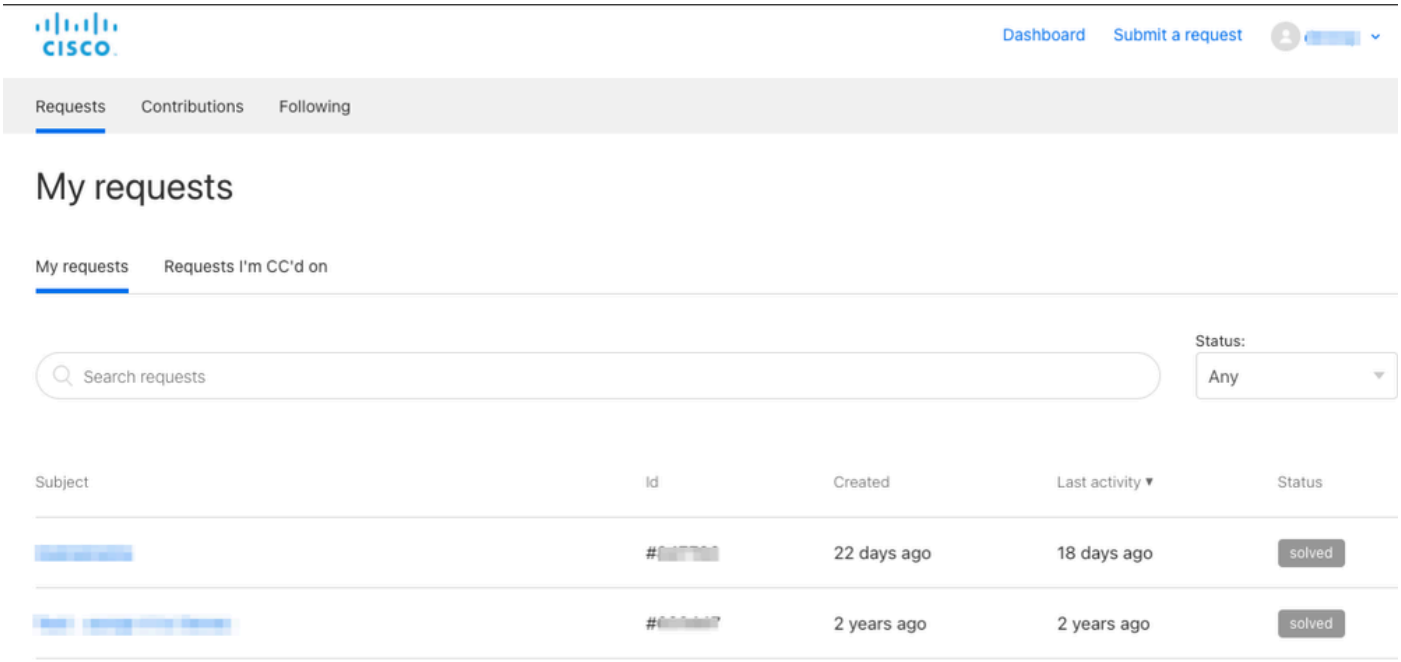


4403491840532

Cliquez sur « Envoyer une demande » pour ouvrir un nouveau ticket ou votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit et sélectionnez « Mes activités » pour afficher vos tickets existants :

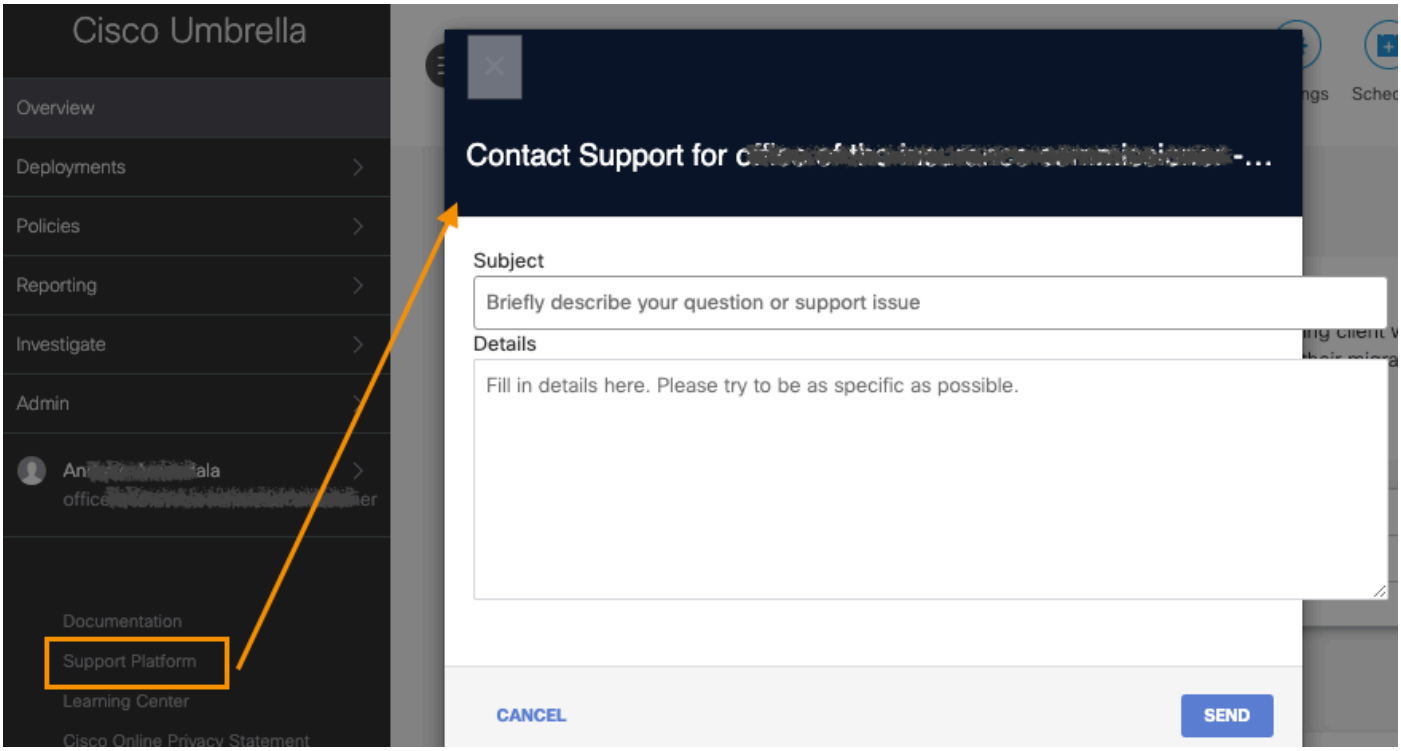


23224821466772



4403491869204

- Pour une organisation enfant (un client de tableau de bord géré par une organisation parent), la plate-forme d'assistance affiche un formulaire de demande à envoyer automatiquement à un contact d'assistance désigné du MSP/Multi-Org :



23224821470612

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.