

# Contatta il supporto Umbrella

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Modello da utilizzare per le richieste di assistenza:](#)

[Cosa verificare prima di contattare il supporto tecnico](#)

[Come aprire un ticket di supporto](#)

[Cosa includere in una richiesta di assistenza](#)

[Modello di richiesta di assistenza](#)

[Informazioni di diagnostica e registro](#)

[Tunnel IPSEC:](#)

[AnyConnect Roaming Security Module con SWG:](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive come contattare il supporto Umbrella.



Nota: Se si verifica un'interruzione del servizio P1, chiamare il numero di supporto indicato nella pagina delle licenze del dashboard

---

Il 9 agosto 2025 Cisco Umbrella Support ha effettuato la transizione della propria piattaforma di supporto tecnico per allinearla agli strumenti e ai processi di supporto standard di Cisco. Questo cambiamento ha lo scopo di garantire un'esperienza del cliente uniforme e uniforme su tutti i prodotti e i servizi Cisco, tra cui ora anche Umbrella. [Qui](#) è possibile [trovare](#) maggiori dettagli.

## Modello da utilizzare per le richieste di assistenza:

Quando apri una richiesta di assistenza con Umbrella, copia e incolla e compila il modello seguente:

- Problema e sintomi (descrivere brevemente il problema riscontrato insieme a eventuali sintomi evidenti):
- Se il problema è stato già segnalato all'assistenza Umbrella, indicare il numero della richiesta di assistenza precedente:
- Priorità (Quanti utenti sono interessati?, Qual è l'impatto aziendale?):

- Tempistica (quando si è accorto o quando si è reso conto del problema? Da quanto tempo è così?):
- Ambiente (sono state apportate modifiche alla rete o al sistema per individuare la possibile causa del problema?):
- Soluzione. È stata identificata una soluzione? In caso affermativo, indicare le misure di attenuazione.):
- Informazioni sul dashboard (autorizzazione ad accedere al dashboard?, ID organizzazione ombrello?):
- Evidenza (allegare i risultati di <https://policy-debug.checkumbrella.com>, i log rilevanti, le diagnostiche, gli screenshot, i file PCAP e così via. Specificare da dove sono stati prelevati gli allegati):

## Cosa verificare prima di contattare il supporto tecnico

Prima di aprire una richiesta di assistenza, è consigliabile eseguire alcuni semplici passaggi di risoluzione dei problemi:

- Prima di aprire una richiesta, è sempre consigliabile eseguire una ricerca rapida nella [documentazione sull'installazione](#) e nel portale di supporto. Spesso la risposta è comunque all'interno di uno di questi articoli.
  - In caso di problemi con Active Directory, provare a estrarre i [prerequisiti](#).
  - In caso di problemi con le appliance virtuali, [qui](#) è possibile trovare alcune utili procedure di risoluzione dei problemi.
  - Se il problema riguarda Umbrella Cisco Secure Client, [ecco](#) la guida alla risoluzione dei problemi da controllare prima di aprire un ticket di supporto.
  - Stai avendo problemi con le politiche? [Di seguito](#) sono riportate le procedure ottimali per la creazione di regole.
- Infine, si consiglia di controllare il portale di stato per tutto Umbrella. Qui trovate:
  - Informazioni aggiornate sullo stato di tutti i nostri servizi principali, tra cui API, DNS, Dashboard, Indagine, Umbrella Cisco Secure Client, Servizi di sicurezza e Appliance virtuali.
  - Informazioni semplici sulla disponibilità codificate a colori
  - Informazioni sullo stato regionale
  - Indicatore cronologico stato

## Come aprire un ticket di supporto

Quando si tratta di contattare il nostro team di supporto, hai a disposizione diverse opzioni.

- Scrivere a [umbrella-support@cisco.com](mailto:umbrella-support@cisco.com).
- È anche possibile contattare l'ombrello tramite il cruscotto. Fare clic su Admin > Licensing per visualizzare le informazioni di contatto del supporto:

4403673835924

- Infine, puoi aprire una richiesta di assistenza in questo portale. Nell'angolo in alto a destra è visualizzato un collegamento blu Invia una richiesta. Selezionare il collegamento e fornire tutti i dettagli necessari.
  - In questa pagina è inoltre possibile visualizzare tutte le richieste di assistenza aperte o le richieste copiate (in formato CC) e tenerne traccia.

360059814992

## Cosa includere in una richiesta di assistenza

### Modello di richiesta di assistenza

Il nostro team di supporto necessita di quante più informazioni possibili per diagnosticare e risolvere il problema che si sta verificando. Sono inclusi screenshot del comportamento e dei dettagli in modo che sia possibile replicare ciò che accade nel proprio ambiente. Assicurati inoltre di spiegare chiaramente quando è iniziato questo problema, e quante persone sono state interessate dal problema. I dettagli in questa sezione spiegano il motivo per cui vengono richieste le informazioni nel modello.

È possibile ottenere informazioni utili rispondendo a domande quali:

- Quando è iniziato il problema?
- Ha mai funzionato e si è fermato prima o poi?
- È in linea con eventuali modifiche o aggiornamenti?
- Ha un impatto su tutti gli utenti o su un sottoinsieme specifico (utenti Windows o Mac, computer Linux e così via)?
- Quali sono le versioni del sistema operativo, del browser e del software interessati?
- È riproducibile a volontà o sporadico?
- Se è stato contattato un altro fornitore per questo particolare problema, qual è stata la risposta?

## Informazioni di diagnostica e registro

Questa parte della richiesta di assistenza è fondamentale. Dobbiamo conoscere i dettagli tecnici di ciò che sta accadendo, e ciò richiede l'esecuzione della diagnostica su un computer interessato. Abbiamo scritto una guida completa per lo strumento di diagnostica che include istruzioni chiare per l'esecuzione della diagnostica. Inserire solo l'URL della diagnostica, non copiare e incollare tutti i risultati.

Per informazioni sulla diagnostica DNS, fare riferimento a questo articolo.

Se si utilizza il gateway Web protetto (SWG), è necessario utilizzare uno strumento di diagnostica separato. L'articolo collegato include le procedure per la risoluzione dei problemi e gli strumenti diagnostici di cui abbiamo bisogno per problemi specifici del gruppo SWG.

Per la diagnostica SWG, fate riferimento a questo articolo.

Inoltre, vorremmo queste informazioni a seconda di come il vostro SWG è collegato:

### Tunnel IPSEC:

- ID organizzazione
- ID tunnel
- Nome tunnel
- SIG DC IP and Location
- IPsec in uscita
- Dispositivo client IPsec e numero di versione
- Data e ora in cui si è verificato il problema

### AnyConnect Roaming Security Module con SWG:

- Dart Bundle
- Data e ora in cui si è verificato il problema
- In seguito, è possibile richiedere l'acquisizione di pacchetti e i log di max debug dart bundle, in base alle nuove procedure per la risoluzione dei problemi.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).