

Domande frequenti: Gestione licenze e provisioning account

Sommario

[Introduzione](#)

[Panoramica](#)

[Q: Che pacchetto Umbrella ho?](#)

[Q: Il mio account dice che sono ancora in modalità di prova anche se ho acquistato un abbonamento.](#)

[Q: Quando si accede con le credenziali dell'account, il dashboard corretto non viene visualizzato.](#)

[Q: Non riesco ad accedere alla pagina di Umbrella anche se sono un utente dell'account.](#)

[Q: Sto ricevendo le tue e-mail, ma non sono elencato come utente sul dashboard e quindi non posso accedere.](#)

[Q: Come posso aggiungere un altro amministratore o utente al mio account Umbrella?](#)

[Q: Ho un problema di licenza o di account a cui non è stato risposto. Chi posso contattare?](#)

[Q: Ho un problema tecnico con il prodotto. Chi posso contattare?](#)

[Q: Come si contatta il supporto?](#)

[Q: Dove posso trovare informazioni su...](#)

Introduzione

Questo documento descrive le domande frequenti (FAQ) per il provisioning degli account e delle licenze.

Panoramica

Di seguito sono riportate alcune domande comuni relative alle licenze utente e al provisioning degli account:

Q: Che pacchetto Umbrella ho?

A: Accedere al dashboard Umbrella e fare clic su Admin > Licensing nel menu di navigazione a sinistra. Verranno visualizzati il tipo di pacchetto corrente, le date di inizio e di fine della licenza e il numero di postazioni, nonché le modalità per contattare il supporto (dipende dal pacchetto di supporto scelto all'avvio dell'abbonamento a Cisco Umbrella).

Una volta individuata la confezione, verificare quali funzioni sono disponibili per il [confronto](#).

Q: Il mio account dice che sono ancora in modalità di prova anche se ho acquistato un abbonamento.

A: Se hai già contattato un Customer Success Manager, contatta direttamente il cliente per

risolvere il problema.

Se non si dispone di un Customer Success Manager, inviare un'e-mail al team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com e includere l'ID dell'organizzazione.

Q: Quando si accede con le credenziali dell'account, il dashboard corretto non viene visualizzato.

A: Puoi avere più account Umbrella. Fare clic sul proprio nome sul menu a sinistra e, se si dispone dell'accesso a qualsiasi altra organizzazione che vengono visualizzate in un elenco.

Se non si hanno più account (o se non si devono avere più account), inviare un'e-mail al team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com e includere l'ID dell'organizzazione.

Se siete già stati in contatto con un Customer Success Manager, contattatelo direttamente al posto del team di supporto.

Q: Non riesco ad accedere alla pagina di Umbrella anche se sono un utente dell'account.

A: Se sei un utente dell'account in questione e utilizzi l'indirizzo e-mail associato al tuo ruolo di utente dell'account, vai alla [pagina di accesso Umbrella](#) e fai clic su Password dimenticata? per reimpostare la password. Se il problema persiste, inviare un'e-mail al team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com

Se hai già contattato un Customer Success Manager, contatta direttamente il cliente per risolvere il problema.

Q: Sto ricevendo le tue e-mail, ma non sono elencato come utente sul dashboard e quindi non posso accedere.

A: Se hai già contattato un Customer Success Manager, contatta direttamente il cliente per risolvere il problema.

Se non si dispone di un Customer Success Manager, inviare un'e-mail al team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com e includere l'ID dell'organizzazione.

Q: Come posso aggiungere un altro amministratore o utente al mio account Umbrella?

A: Accedi al dashboard Umbrella e vai a Amministrazione > Account. Fare clic su Nuovo e immettere l'indirizzo di posta elettronica e il ruolo utente dell'utente. È possibile scegliere tra [i ruoli utente predefiniti](#) o [personalizzare i ruoli](#).

Q: Ho un problema di licenza o di account a cui non è stato risposto. Chi posso contattare?

A: Se hai già contattato un Customer Success Manager, contatta direttamente il cliente per risolvere il problema.

Se non disponi di un Customer Success Manager o non sei sicuro di avere un Customer Success Manager, invia un'e-mail al nostro team On-Demand Success all'indirizzo cloudsecurity-csm@cisco.com e includi il tuo ID organizzazione (per informazioni su come trovare il tuo ID [qui](#)). È inoltre possibile contattare il team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com.

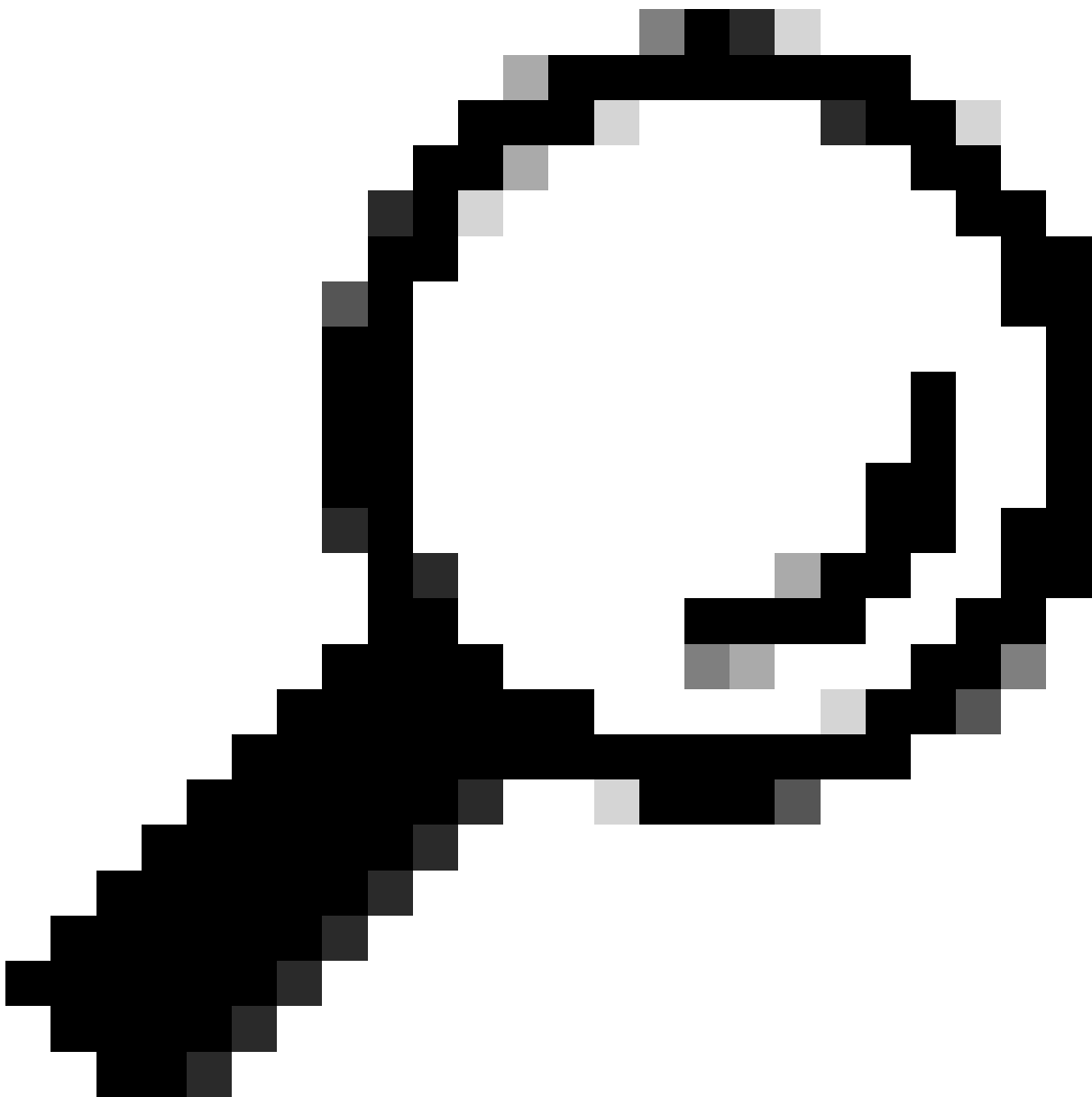
Q: Ho un problema tecnico con il prodotto. Chi posso contattare?

A: La nostra squadra di supporto.

Q: Come si contatta il supporto?

A: Le opzioni di supporto dipendono dal pacchetto di supporto scelto al momento dell'avvio dell'abbonamento a Cisco Umbrella. Visualizza [qui](#) le opzioni del pacchetto di supporto. Se si dispone dell'accesso al supporto telefonico, i numeri di telefono sono elencati nel dashboard Umbrella in Amministrazione > Licenze.

Indipendentemente dal pacchetto, è sempre possibile inviare un'e-mail al team di supporto all'indirizzo umbrella-support@cisco.com. Qui è anche possibile inviare una richiesta di assistenza.



Suggerimento: Eseguire questa diagnostica prima di contattare il team di supporto per velocizzare il processo di supporto.

Q: Dove posso trovare informazioni su...

Come utilizzare il prodotto:

- Per informazioni tecniche sull'installazione, fare riferimento alla [documentazione](#) di Dell.
- Per le domande frequenti e la risoluzione dei problemi, fare riferimento alla Knowledge Base.
- Per video didattici e registrazioni di webcast, accedere all'[hub di apprendimento](#) (utilizzare le credenziali Cisco Umbrella per l'accesso).

Come iscriversi ai webinar per i clienti:

- Registratevi [qui](#) per i webinar per i clienti.

Novità del prodotto:

- Il nostro team pubblica nella pagina Aggiornamenti dei servizi annunci su nuove funzionalità, note sulla release del software e altro ancora.

È possibile ricevere notifiche e-mail quando un articolo viene inserito in una sezione specifica (ad esempio, "Annunci" o "Note sulla versione") passando alla sezione desiderata e selezionando Segui. Se non vedi l'opzione Segui, accedi con le tue credenziali Umbrella. Aggiorniamo anche la nostra [pagina Novità](#) quando facciamo annunci di grandi prodotti.

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).