

# Informazioni su come aprire/controlare i ticket di supporto con la piattaforma di supporto Umbrella

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Panoramica](#)

[Come accedere/utilizzare la piattaforma di supporto](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive come aprire e controllare i ticket di supporto utilizzando la piattaforma di supporto Umbrella.

## Panoramica

Alcune aziende preferiscono utilizzare alias di posta elettronica (senza caselle di posta effettive) come accesso/accesso a Umbrella Dashboard. Ciò può causare problemi quando si interagisce con il team di supporto Umbrella via e-mail. Il team di supporto Umbrella richiede anche, occasionalmente, l'autorizzazione da parte di un amministratore completo dell'abbonamento per accedere a Umbrella Dashboard per la risoluzione dei problemi - se non vi è una cassetta postale e-mail allegata a un alias e-mail, il supporto Umbrella non è in grado di ottenere l'autorizzazione di accesso.

## Come accedere/utilizzare la piattaforma di supporto

- Per un'organizzazione standalone (non gestita da un'organizzazione padre), è possibile accedere alla piattaforma di supporto dal dashboard Umbrella:

Cisco Umbrella

Policies / Management  
DNS Policies

Overview

Deployments >

Policies >

**Management**

DNS Policies

Admin >

Need Help

Email Technical Support  
umbrella-support@cisco.com

Umbrella Customer Success Hub  
Click Here

Service Status  
● All services are operational

Documentation

Support Platform

Cisco Online Privacy Statement

Terms Of Service

© Cisco Systems

Policies dictate the security protection, category settings, and individual destination lists you c  
Policies are enforced in a descending order, so your top policy will be applied before the seco  
order you'd like. For more information, see Umbrella's [Help](#).

1	Default Policy	Protection DNS Policy
---	----------------	--------------------------

4403491840532

Clicca su "Invia una richiesta" per aprire un nuovo biglietto o il tuo nome utente nell'angolo in alto a destra e seleziona "Le mie attività" per vedere i tuoi biglietti esistenti:

Cisco Umbrella

Umbrella Security Platform

DNS Layer Security

Roaming Client

Secure Internet Gateway

Submit a request

Profile

Requests

Activities

Sign out

## How can we help?

Search articles

Popular searches: [roaming\\_client](#) [customization](#) [user](#)

23224821466772

## My requests

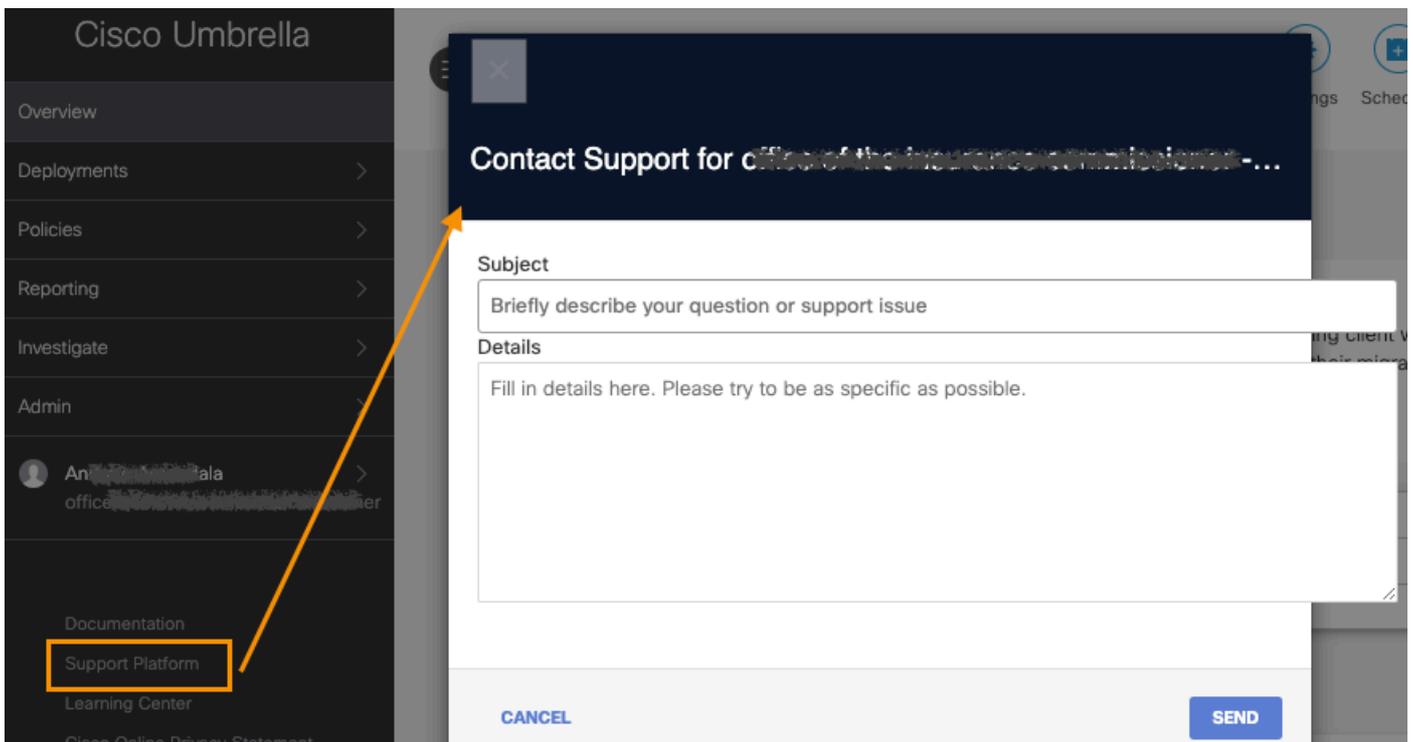
[My requests](#) [Requests I'm CC'd on](#)

Search requests Status: Any

Subject	Id	Created	Last activity	Status
	#	22 days ago	18 days ago	solved
	#	2 years ago	2 years ago	solved

4403491869204

- Per un'organizzazione figlio (un client dashboard gestito da un'organizzazione padre), la piattaforma di supporto visualizza un modulo di richiesta da inviare automaticamente a un contatto di supporto designato dell'MSP/organizzazione multipla:



23224821470612

## 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).