

Migrazione del supporto Umbrella agli strumenti di supporto Cisco

Sommario

[Introduzione](#)

[Panoramica](#)

[Cosa sta cambiando?](#)

[Come posso aprire una richiesta di assistenza?](#)

[Cosa succede ai miei casi passati e a quelli aperti?](#)

[Cosa succede dopo la transizione?](#)

[Per gli amministratori IT dei clienti](#)

[Se disponi già di un ID CCO:](#)

[Se non si dispone di un ID CCO:](#)

[Nuovi amministratori Umbrella senza ID CCO:](#)

[Modifiche al collegamento del dashboard](#)

[Gestione delle richieste di supporto](#)

[Umbrella e Cisco SSO Federation](#)

[Informazioni richieste \(possono essere inviate come file XML di metadati\):](#)

[Cisco Offre:](#)

[Attributi obbligatori da includere nell'asserzione SAML:](#)

[Problemi noti \(ultimo aggiornamento: 8.1.2025 \)](#)

[Problemi aperti della richiesta tramite SCM all'esterno del prodotto](#)

[Soluzioni:](#)

[Vista caso per l'intera organizzazione](#)

Introduzione

Questo documento descrive la migrazione del supporto tecnico Umbrella agli strumenti di supporto Cisco.

Panoramica

Cisco si impegna a offrire un'esperienza di supporto uniforme ed eccellente su tutti i suoi prodotti. Per raggiungere questo obiettivo, stiamo migrando il supporto tecnico Umbrella dal suo attuale sistema di biglietteria di terze parti agli strumenti di supporto leader del settore di Cisco. Questa modifica ci consente di allineare il supporto Umbrella con le migliori funzionalità di supporto tecnico di cui già godono i clienti Cisco. Adottando Cisco Support Case Manager (SCM) e Customer Support Assistant (CSA), è possibile usufruire di strumenti migliorati, automazione migliorata e accesso continuo all'ecosistema di supporto di Cisco.

In queste domande frequenti (FAQ), sono state fornite le risposte alle domande chiave relative al

significato della migrazione per l'utente e alle ragioni della sua implementazione.

Cosa sta cambiando?

Il modo in cui vengono presentate le richieste di assistenza sta cambiando, ma l'assistenza di livello superiore ricevuta rimane la stessa. Anche se il collegamento alla piattaforma di supporto consente ora di rivolgersi al Support Case Manager (SCM) di Cisco per l'apertura, la visualizzazione e la gestione delle richieste, gli stessi tecnici del supporto Umbrella continuano ad assistervi.

Canale di supporto	Processo corrente	Dopo il 9 agosto
Email	Supporto via e-mail apre la richiesta tramite terze parti	Stesso indirizzo di posta elettronica, ma ID CCO obbligatorio
Telefono	Chiama il supporto per aprire una richiesta	Stessi numeri di telefono, ma ID CCO obbligatorio
In-Prodotta	Custodia aperta nel dashboard Umbrella	Nuovo aspetto + accesso CCO ID richiesto
SCM	—	Nuovo - Creazione di un caso mediante accesso ID CCO

Come posso aprire una richiesta di assistenza?

Per aprire e gestire le richieste di assistenza, è necessario disporre di [un](#) profilo Cisco.comuser (CCOID). Il CCOID deve essere configurato con lo stesso indirizzo e-mail attualmente utilizzato per il supporto Umbrella. Ciò garantisce una transizione senza problemi e un accesso appropriato agli strumenti di supporto.

È importante notare che il CCOID è diverso dalle credenziali Umbrella, che rimangono invariate. Per creare un CCOID, è possibile utilizzare le istruzioni fornite nella [Guida di login e account - Ciscoresource](#). Dopo la transizione, per accedere agli strumenti di supporto Cisco, tra cui l'apertura, la visualizzazione e la gestione delle richieste di supporto tecnico, è necessario effettuare l'accesso con il proprio CCOID.

Incoraggiamo vivamente clienti e partner a creare il proprio CCOID in anticipo per semplificare il processo durante la transizione.

- Gli utenti gratuiti vengono reindirizzati alle risorse della Guida digitale in linea per ricevere assistenza.
- Gli utenti della versione di valutazione possono aprire una richiesta di assistenza solo tramite il portale Umbrella.
- Per aprire una richiesta di assistenza, è necessario disporre di una sottoscrizione attiva. Se la sottoscrizione scade, non sarà più possibile creare nuove richieste di supporto.
- Gli amministratori IT dei clienti per le organizzazioni gestite dai partner vengono reindirizzati ai partner per aprire una richiesta di assistenza

Cosa succede ai miei casi passati e a quelli aperti?

Tutti i casi attualmente aperti verranno migrati ai nuovi strumenti di supporto di Cisco e verrà migrato anche un anno di casi chiusi (dal 10 agosto 2024 al 9 agosto 2025). Per accedere a queste richieste, l'indirizzo e-mail usato per aprire la richiesta originale deve corrispondere all'indirizzo associato al tuo CCOID. Solo l'autore della richiesta (collegato all'indirizzo e-mail) è in grado di visualizzare le richieste migrate in Cisco Support Case Manager (SCM).

Le richieste migrate includono il numero di richiesta originale Zendesk nel titolo, che ne semplifica l'identificazione. È inoltre possibile cercare le richieste in SCM utilizzando il numero di richiesta Zendesk, garantendo un accesso rapido ed efficiente ai ticket di supporto precedenti.

Cosa succede dopo la transizione?

Dopo il passaggio ai nuovi strumenti di supporto Cisco, è necessario [usare Cisco.comprofile](#) (CCOID) per aprire le richieste di supporto. Questo profilo è diverso dall'ID utente e dalla password Umbrella e consente di accedere a Support Case Manager (SCM) e ad altri strumenti per la gestione delle richieste.

Il link di supporto nelle pagine di Umbrella dashboard e console ora reindirizza alla pagina di accesso SCM invece che alla Umbrella Knowledge Base. Tuttavia, i collegamenti di Documentazione e Learning Center nel dashboard rimangono invariati.

È possibile aprire una richiesta in tre modi:

1. Facendo clic sul link di supporto in Umbrella (il reindirizzamento è a SCM).
2. Effettuando l'accesso direttamente [a Cisco.comcommand](#) per accedere a SCM.
3. Chiamando il numero di supporto elencato nel dashboard (per i clienti del servizio Enhanced/Premium).

Anche il processo di creazione del caso deve essere aggiornato. Aniché utilizzare un modulo generico, è necessario utilizzare lo strumento Scm Case, che consente di:

- Selezionare l'organizzazione specifica per la quale si desidera assistenza.
- Fornire informazioni dettagliate sul problema.
- Aggiungere ulteriori contatti per gli aggiornamenti della richiesta.

Se il profilo non viene creato entro il 9 agosto, non sarà possibile aprire una richiesta di assistenza finché il CCOID non verrà configurato.

Se non si dispone di un CCOID entro il 9 agosto 2025 e si prova ad accedere al link Supporto in Umbrella, viene richiesto di creare un profilo CCOID. Una volta creato il profilo, i futuri tentativi di accesso al collegamento Supporto determineranno il reindirizzamento automatico dell'utente a Support Case Manager (SCM). Tutte le richieste aperte dopo il 9 agosto 2025 devono essere create nel sistema di biglietteria di Cisco.

Canale di	
-----------	--

supporto	
Nel prodotto	Nel dashboard o nella console Umbrella, il collegamento alla piattaforma di supporto consente ora di reindirizzare l'utente al Support Case Manager (SCM) anziché alla pagina di supporto precedente.
Login a SCM	È sempre possibile accedere a Support Case Manager (SCM) direttamente tramite Cisco.com per aprire una richiesta di assistenza. Visita il sito Cisco.com per accedere utilizzando il collegamento nell'angolo in alto a destra. Dopo aver effettuato l'accesso, è possibile passare al collegamento del supporto tecnico o andare direttamente a SCM all'indirizzo visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case .
Telefono	Se il contratto di assistenza include un numero di telefono, è possibile continuare ad accedere al supporto chiamando il numero visualizzato sul dashboard. Le richieste di supporto aperte con questo metodo vengono create nel sistema di biglietteria Cisco.
Email	L'opzione di creare richieste di assistenza via e-mail verrà infine eliminata. Tuttavia, per un periodo di tempo limitato, puoi inviare un'e-mail al supporto Umbrella e aprire una richiesta per tuo conto. Per creare la richiesta di assistenza, è necessario disporre di un profilo CCOID valido.

Per gli amministratori IT dei clienti

Se disponi già di un ID CCO:

Se si fa clic sul collegamento Supporto in Umbrella, si viene reindirizzati alla pagina di accesso Cisco.com Support Case Manager (SCM), in cui è possibile accedere utilizzando l'e-mail e la password dell'ID CCO.



Log in

Email

Next

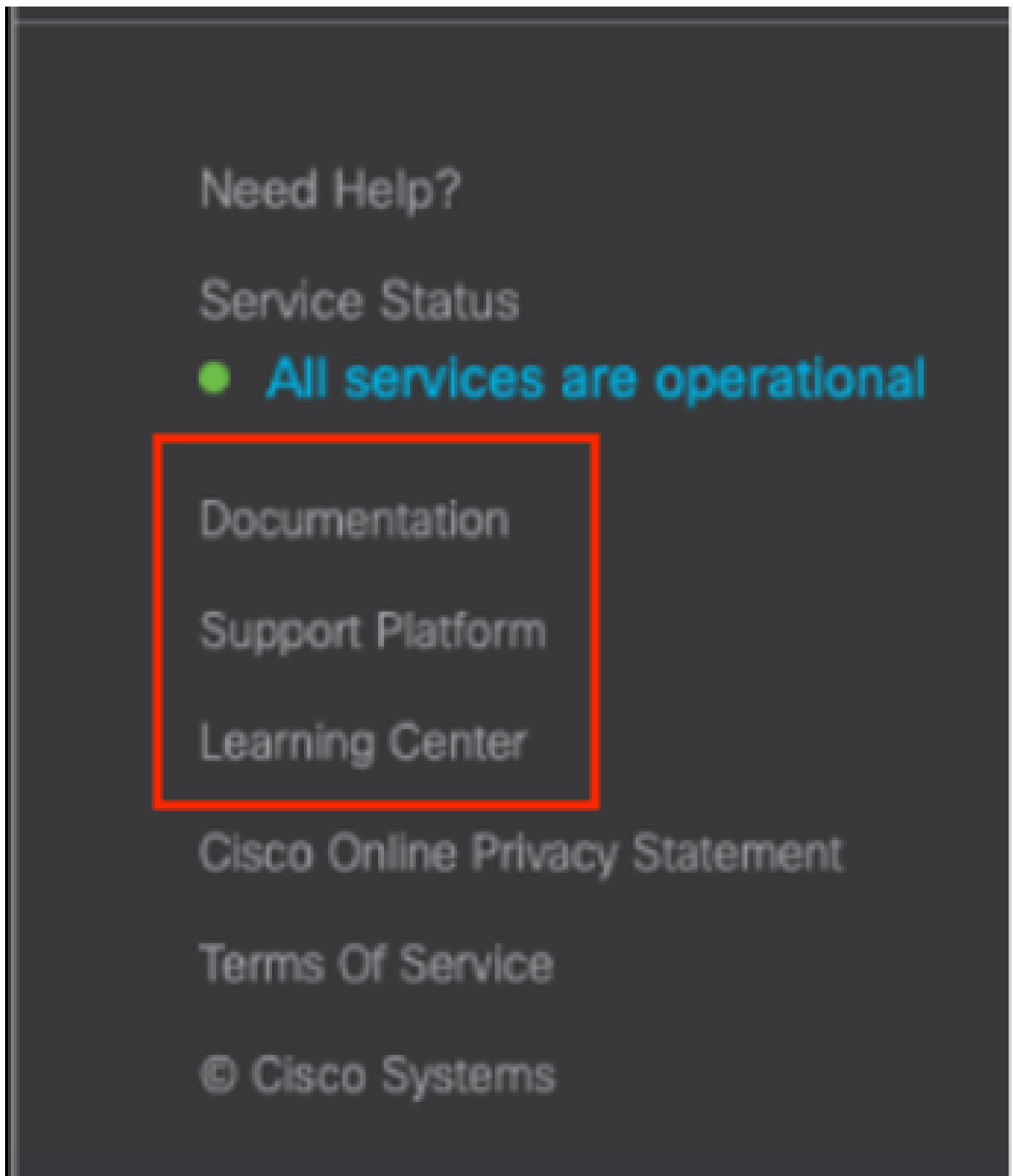
[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

Don't have an account? [Sign up](#)

- Il collegamento alla piattaforma di supporto nel dashboard e il collegamento al supporto nella console consentono ora di reindirizzare l'utente a Support Case Manager (SCM).
- Verrà aggiunto un nuovo collegamento per fornire accesso alla Knowledge Base Umbrella



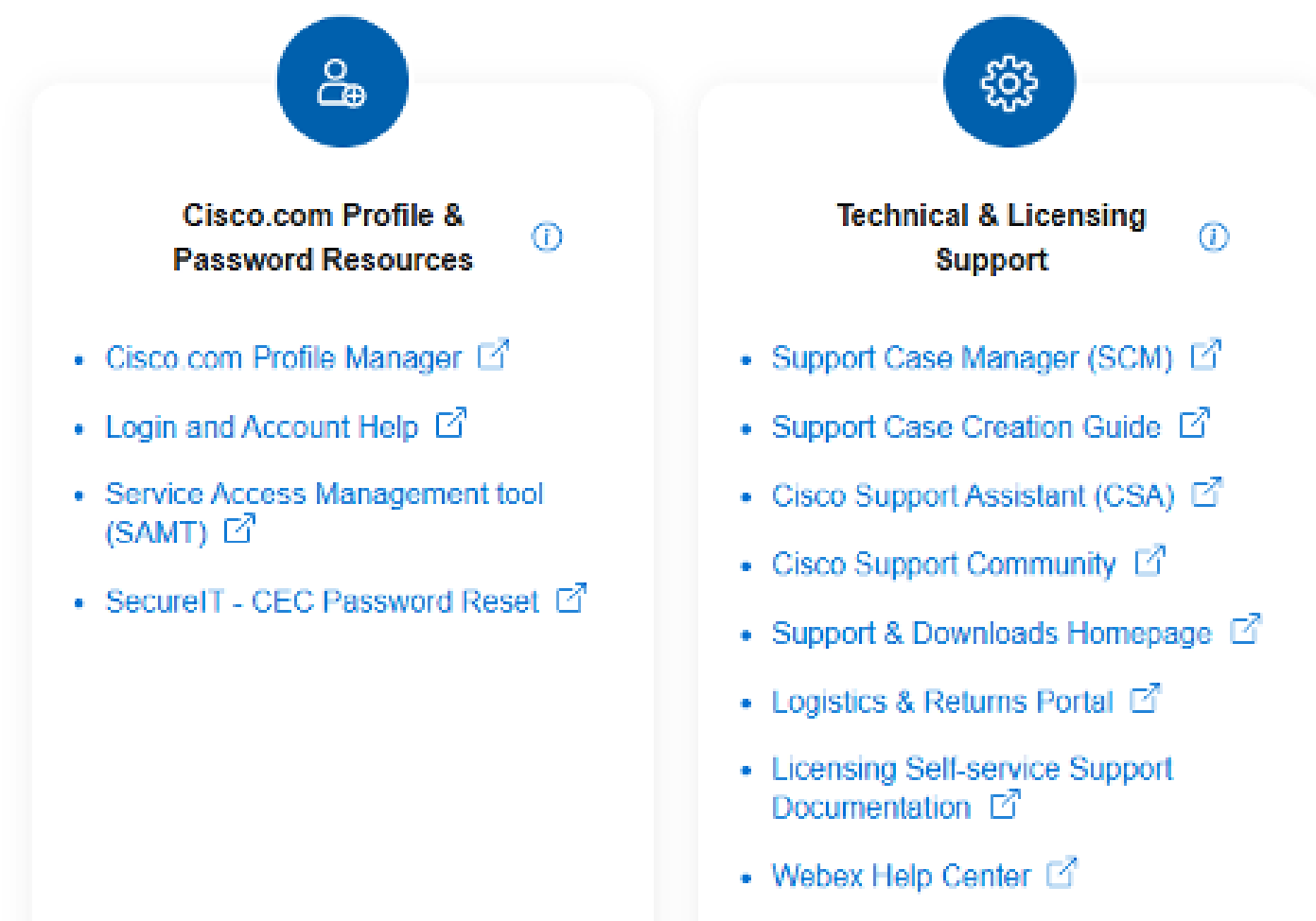
Con Support Case Manager (SCM), è possibile visualizzare e gestire tutte le richieste di assistenza, aperte o chiuse. SCM consente di:

- Cerca casi
- Aggiorna dettagli caso
- Carica allegati alle richieste
- Richiesta di chiusura di una richiesta

Per ulteriori opzioni self-service, è possibile utilizzare Cisco Support Assistant (CSA), che offre:

- Aggiornamenti di stato sulle richieste di assistenza
- Possibilità di aggiornare le richieste e caricare gli allegati
- Opzioni per modificare la gravità, l'escalate o la chiusura dei casi
- Sottoscrizioni per riepiloghi dei casi, aggiornamenti dello stato e modifiche della gravità
- Allarmi proattivi contestuali inviati dal Technical Assistance Center (TAC), tra cui informazioni su problemi di tendenza, strumenti e aggiornamenti di articoli

Per assistenza nella configurazione di [Cisco.com](#)profile, nella gestione delle richieste di supporto tramite SCM o nell'utilizzo di CSA, visitare [il portale della Guida sul Web](#).



Umbrella e Cisco SSO Federation

Umbrella e Cisco.com/SCM utilizzano provider di identità (IdP) Single Sign-On (SSO) diversi. Se

la federazione SSO è già stata configurata con Umbrella, è necessaria una configurazione SSO separata per Cisco.com per consentire l'accesso continuo a SCM.

Di seguito sono riportati i requisiti per la federazione Cisco SSO:

Informazioni richieste (possono essere inviate come file XML di metadati):

Requisito	Descrizione
IDNomeSoggetto	Attributo di collegamento dell'account chiave (in genere l'indirizzo di posta elettronica dell'utente)
URI autorità emittente IDP remota	EntityID metadati SAML del provider di identità (IdP)
URL Single Sign-On IDP remoto	Endpoint che riceve messaggi AuthnRequest SAML da Cisco (CCI-Okta)
Certificato firma IDP remoto	Certificato di chiave pubblica con codifica PEM o DER utilizzato per verificare le firme SAML

Cisco Offre:

Forniti da Cisco	Descrizione
URI servizio consumer asserzione	URL in cui vengono inviate le asserzioni SAML dopo l'autenticazione
URI gruppo di destinatari	EntityID di Cisco da utilizzare nella configurazione IdP
Certificato di firma SP	Certificato codificato PEM o DER di Cisco per verificare le firme delle richieste SAML

Attributi obbligatori da includere nell'asserzione SAML:

- Nome
- cognome
- email
- società (nome società)
- countryCode (codice a due lettere, ad esempio US, UK, BE)

Per informazioni sulla configurazione di SSO, visitare il portale della Guida Web e inviare una richiesta.

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



Problemi noti (ultimo aggiornamento: 8.1.2025)

Problemi aperti della richiesta tramite SCM all'esterno del prodotto

Dopo la migrazione di Umbrella agli strumenti di supporto Cisco il 9 agosto, gli amministratori IT possono continuare ad aprire le richieste tramite telefono, e-mail e opzioni in-Product; tuttavia, l'invio della richiesta in-product consente di aprire il nuovo sistema di gestione delle richieste di assistenza (SCM, Support Case Management). Nota: il problema noto riguarda circa il 10% degli utenti che accedono a SCM al di fuori del prodotto e deve essere risolto entro il 27 settembre. Questo problema impedisce di visualizzare le sottoscrizioni Umbrella e di aprire una richiesta. Tutti gli utenti possono comunque aprire una richiesta tramite telefono, e-mail o invio di una richiesta in-Product senza alcun impatto.

Soluzioni:

1. Ti consigliamo di aprire le richieste tramite il portale dei prodotti Umbrella, l'e-mail o il telefono come al solito.
2. Aggiungere un segnalibro al collegamento specifico per l'avvio di Umbrella Cross in SCM. È

possibile trovare questo URL selezionando 'Assistenza' dal portale Umbrella dopo il 9 agosto. Questo URL è specifico dell'utente.

Vista caso per l'intera organizzazione

Dopo la migrazione, tutti i clienti possono visualizzare i casi della propria organizzazione se i casi sono stati autorizzati correttamente. In precedenza, questa funzionalità era disponibile solo per i clienti Premium. Esistono tuttavia alcune importanti avvertenze:

1. I casi storici (fino a un anno) migrati a CSOne possono essere visualizzati solo dall'autore originale.
2. Le richieste aperte tramite e-mail sono visibili solo al mittente. Si consiglia di aprire una richiesta nel prodotto.
3. Una piccola percentuale di casi rimane priva di diritto a causa di diritti di utenza non corrispondenti; questi casi sono visibili solo al creatore. Questo problema dovrebbe migliorare dopo una correzione in programma per il 27 settembre.

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).