

# Umbrellaサポートに連絡

## 内容

---

[はじめに](#)

[サポートケースに使用するテンプレート:](#)

[サポートに問い合わせる前に確認する内容](#)

[サポートチケットを開く方法](#)

[サポートケースに含めるもの](#)

[サポートケーステンプレート](#)

[診断およびログ情報](#)

[IPSECトンネル:](#)

[SWGを使用したAnyConnectローミングセキュリティモジュール:](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、Umbrellaサポートへの問い合わせ方法について説明します。

---

注:P1サービスの停止が発生した場合は、ダッシュボードのライセンスページにあるサポート番号に電話でお問い合わせください

---

2025年8月9日、Cisco Umbrellaサポートは、シスコの標準サポートツールおよびプロセスに合わせてテクニカルサポートプラットフォームを移行しました。この変更の目的は、Umbrellaを含むシスコの製品とサービス全体で、シームレスで一貫したカスタマーエクスペリエンスを実現することです。詳細については、[ここを参照してください。](#)

## サポートケースに使用するテンプレート：

Umbrellaでサポートケースを開く場合は、コピーして貼り付け、次のテンプレートに記入してください。

- 問題と症状（発生している問題と顕著な症状について簡単に説明してください）：
- 以前にUmbrellaサポートに問題を報告したことがある場合は、以前のサポートケース番号を次に示します。
- プライオリティ（影響を受けるユーザ数、ビジネスへの影響）：
- スケジュール(問題に最初に気付いたのはいつか、または気付いたのはいつか。どのくらい

続いていますか)。

- 環境 ( ネットワークまたはシステムに変更を加えたことが問題の原因か? ):
- 回避策(回避策を特定したか? 該当する場合は、軽減手順を説明してください)。
- ダッシュボード情報 ( ダッシュボードへのアクセス許可、Umbrella組織ID ):
- 証拠(<https://policy-debug.checkumbrella.com>の結果、関連ログ、診断、スクリーンショット、PCAPファイルなどを添付)添付ファイルの取得元を指定してください):

## サポートに問い合わせる前に確認する内容

サポートケースをオープンする前に、次の手順を推奨する簡単なトラブルシューティング手順がいくつかあります。

- サービスリクエストをオープンする前に、[導入ドキュメント](#)およびこのサポートポータルを簡単に検索することをお勧めします。多くの場合、答えはこれらの記事の1つにあります。
  - Active Directoryで問題が発生する場合は、次の[前提条件](#)を確認してみてください。
  - 仮想アプライアンスで問題が発生した場合、[この箇所](#)でトラブルシューティングに役立つステップを確認できます。
  - 問題がUmbrella Cisco Secure Clientに関するものである場合は、サポートチケットをオープンする前に確認すべきトラブルシューティングガイドを[ここ](#)に示します。
  - ポリシーに問題がありますか。[これは](#)、ポリシー作成のベストプラクティスです。
- 最後に、Umbrellaのステータスポータルを確認することをお勧めします。次の情報が表示されます。
  - API、DNS、ダッシュボード、調査、Umbrella Cisco Secure Clients、セキュリティサービス、仮想アプライアンスなど、シスコのすべてのコアサービスの現在のステータス情報。
  - 簡単な色分けされたプレゼンス情報
  - 地域ステータス情報
  - 履歴ステータスタimeline

## サポートチケットを開く方法

サポートチームへの連絡に関しては、いくつかのオプションがあります。

- 電子メール : [umbrella-support@cisco.com](mailto:umbrella-support@cisco.com)
- また、ダッシュボードからumbrellaに連絡することもできます。Admin > Licensingの順にクリックして、サポートの連絡先情報を表示します。

Cisco Umbrella

Overview

Deployments

Policies

Reporting

Investigate

Admin

Accounts

User Roles

Log Management

Bypass Users

Bypass Codes

API Keys

Licensing

Demo User

dCloud Demo (cisco)

Documentation

Understand what Umbrella licensing has been purchased for your organization and your overall utilization of the service.

**Umbrella Package**

Current Package	License Start Date	License End Date	Number Of Seats
Umbrella SIG Advantage + Multi-Org + RBI L3	November 13, 2019	June 30, 2031	1

Information listed here is not authoritative in regard to seat count for certain customers. Customers under [Cisco's ELA](#) do not have a traditional concept of seat count limitation and, as such, this page does not accurately reflect those license types.

The values in the graph below = (number of DNS queries in applicable month) / number of days in applicable month) / number of licensed Users. For most customers, that is a limit of 3000 queries per user per day. For more information, please see section 2.6 of [the service offer](#).

The information in the graph below can be found in the Activity Volume report in this dashboard. For questions about information seen here, or to change your licensing, contact your Cisco account manager or partner.

**Support**

Got questions? Email us at [umbrellasupport@cisco.com](mailto:umbrellasupport@cisco.com)

4403673835924

- 最後に、このポータルでサポートケースをオープンするオプションがあります。右上隅に、青色の[Submit a request]リンクがあります。そのリンクを選択すると、必要な詳細情報をすべて入力できます。
  - また、開いているすべてのサポートケース、またはコピーされたケース(CC)を表示して追跡することもできます。

CISCO

Dashboard

Search

My activities

My profile

Sign out

360059814992

## サポートケースに含めるもの

### サポートケーステンプレート

発生している問題を診断して解決するために、シスコのサポートチームは可能な限り詳細な情報を必要としています。これには、動作と詳細のスクリーンショットが含まれるため、お客様の環境で起こっていることを再現できます。また、この問題が発生した時期と、この問題の影響を受けている人の数を明確に説明してください。このセクションでは、テンプレートで情報を求める理由について詳しく説明します。

次のような質問に対する回答から、役に立つ詳細情報を得ることができます。

- 問題が最初に発生したのはいつですか。
- どこかで動いたり止まったりしてない？
- 変更や更新に対応していますか。
- すべてのユーザまたは特定のサブセット（WindowsまたはMacユーザ、Linuxマシンなど）に影響しますか。
- 関連するOS、ブラウザ、およびソフトウェアのバージョンは何ですか。
- それは意志で再現性がありますか、または散発的ですか？
- この特定の問題について他のベンダーに問い合わせた場合の対応を教えてください。

## 診断およびログ情報

このサポートケースは非常に重要です。発生している事象の技術的な詳細を知る必要があります。これには、該当するマシンで診断を実行する必要があります。診断ツールに関する包括的なガイドを作成しました。このガイドには、診断を実行するための明確な手順が記載されています。診断のURLのみを入力してください。結果の全体をコピーして貼り付けしないでください。

DNS診断については、この記事参照してください。

Secure Web Gateway(SWG)を使用している場合は、別の診断ツールを使用する必要があります。リンクされた記事には、トラブルシューティング手順と、SWG固有の問題に必要な診断ツールが含まれています。

SWG診断については、この記事参照してください。

また、SWGの接続方法に応じて、次の情報が必要です。

IPSECトンネル：

- 組織ID
- トンネルID
- トンネル名
- SIG DCのIPと場所
- IPsec出力IP
- IPsecクライアントデバイスとバージョン番号
- 問題が発生した日時

SWGを使用したAnyConnectローミングセキュリティモジュール：

- Dartバンドル
- 問題が発生した日時
- トラブルシューティングが進むにつれて、パケットキャプチャおよびmax debug dart bundles logs も後で要求できます。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。