

FAQ：ライセンスおよびアカウントのプロビジョニング

内容

[はじめに](#)

概要

[Q：どの傘のパッケージがありますか。](#)

[Q：サブスクリプションを購入しましたが、まだトライアルモードになっています。](#)

[Q：アカウントの認証情報を使用してログインすると、正しいダッシュボードが表示されません。](#)

[Q：アカウントのユーザですが、Umbrellaダッシュボードにログインできません。](#)

[Q：電子メールを受信していますが、ダッシュボードにユーザとして表示されていないため、ログインできません。](#)

[Q:Umbrellaアカウントに別の管理者またはユーザを追加するにはどうすればよいですか。](#)

[Q：ライセンスまたはアカウントに関する問題がありますが、まだ回答していません。問い合わせ先](#)

[Q：製品の技術的な問題があります。問い合わせ先](#)

[Q：サポートに問い合わせる方法を教えてください。](#)

[Q：情報はどこで入手できますか。](#)

はじめに

このドキュメントでは、ライセンスおよびアカウントのプロビジョニングに関するFAQについて説明します。

概要

ユーザライセンスとアカウントプロビジョニングに関してよく寄せられる質問を次に示します。

Q：どの傘のパッケージがありますか。

A: Umbrellaダッシュボードにログインし、左側のナビゲーションメニューでAdmin > Licensingの順にクリックします。現在のパッケージタイプ、ライセンスの開始日と終了日、シート数、およびサポートへの連絡方法が表示されます（これは、Cisco Umbrellaサブスクリプションの開始時に選択したサポートパッケージによって異なります）。

パッケージを確認したら、[パッケージの比較](#)で、どの機能にアクセスできるかを確認します。

Q：サブスクリプションを購入しましたが、まだトライアルモードになっています。

A:カスタマーサクセスマネージャと既に連絡を取っている場合は、直接連絡してこの問題を解決

してください。

カスタマーサクセスマネージャがいない場合は、サポートチーム(umbrella-support@cisco.com)に組織IDを添えて電子メールを送信してください。

Q：アカウントの認証情報を使用してログインすると、正しいダッシュボードが表示されません。

A:複数のUmbrellaアカウントを持つことができます。左側のメニューで自分の名前をクリックします。他の組織にアクセスできる場合は、その組織がリストに表示されます。

複数のアカウントをお持ちでない場合（または複数のアカウントをお持ちでない場合）は、サポートチーム(umbrella-support@cisco.com)に電子メールを送信し、組織IDをお知らせください。

カスタマーサクセスマネージャと既に連絡を取っている場合は、サポートチームではなく、直接カスタマーサクセスマネージャに連絡してください。

Q：アカウントのユーザですが、Umbrellaダッシュボードにログインできません。

A:問題のアカウントのユーザで、アカウントユーザロールに関連付けられている電子メールアドレスを使用している場合は、[Umbrellaログインページ](#)に移動し、[パスワードを忘れた場合]をクリックしてパスワードをリセットします。問題が解決しない場合は、サポートチーム(umbrella-support@cisco.com)に電子メールを送信してください

カスタマーサクセスマネージャと既に連絡を取っている場合は、直接お問い合わせいただき、この問題を解決してください。

Q：電子メールを受信していますが、ダッシュボードにユーザとして表示されていないため、ログインできません。

A:カスタマーサクセスマネージャと既に連絡を取っている場合は、直接連絡してこの問題を解決してください。

カスタマーサクセスマネージャがいない場合は、サポートチーム(umbrella-support@cisco.com)に組織IDを添えて電子メールを送信してください。

Q:Umbrellaアカウントに別の管理者またはユーザを追加するにはどうすればよいですか。

A: Umbrellaダッシュボードにログインし、Admin > Accountsの順に選択します。Newをクリックして、ユーザの電子メールとユーザロールを入力します。[デフォルトのユーザロール](#)から選択するか、[独自のロールをカスタマイズ](#)できます。

Q：ライセンスまたはアカウントに関する問題がありますが、まだ回答していません。問い合わせ先

A：カスタマーサクセスマネージャと既に連絡を取っている場合は、直接お問い合わせいただき

、この問題を解決してください。

カスタマーサクセスマネージャをお持ちでない場合、またはカスタマーサクセスマネージャをお持ちかどうか不明な場合は、オンデマンド成功チーム(cloudsecurity-csm@cisco.com)に電子メールを送信し、組織IDを記載してください([こちら](#)でIDの検索方法を確認してください)。サポートチーム(umbrella-support@cisco.com)にお問い合わせいただくこともできます。

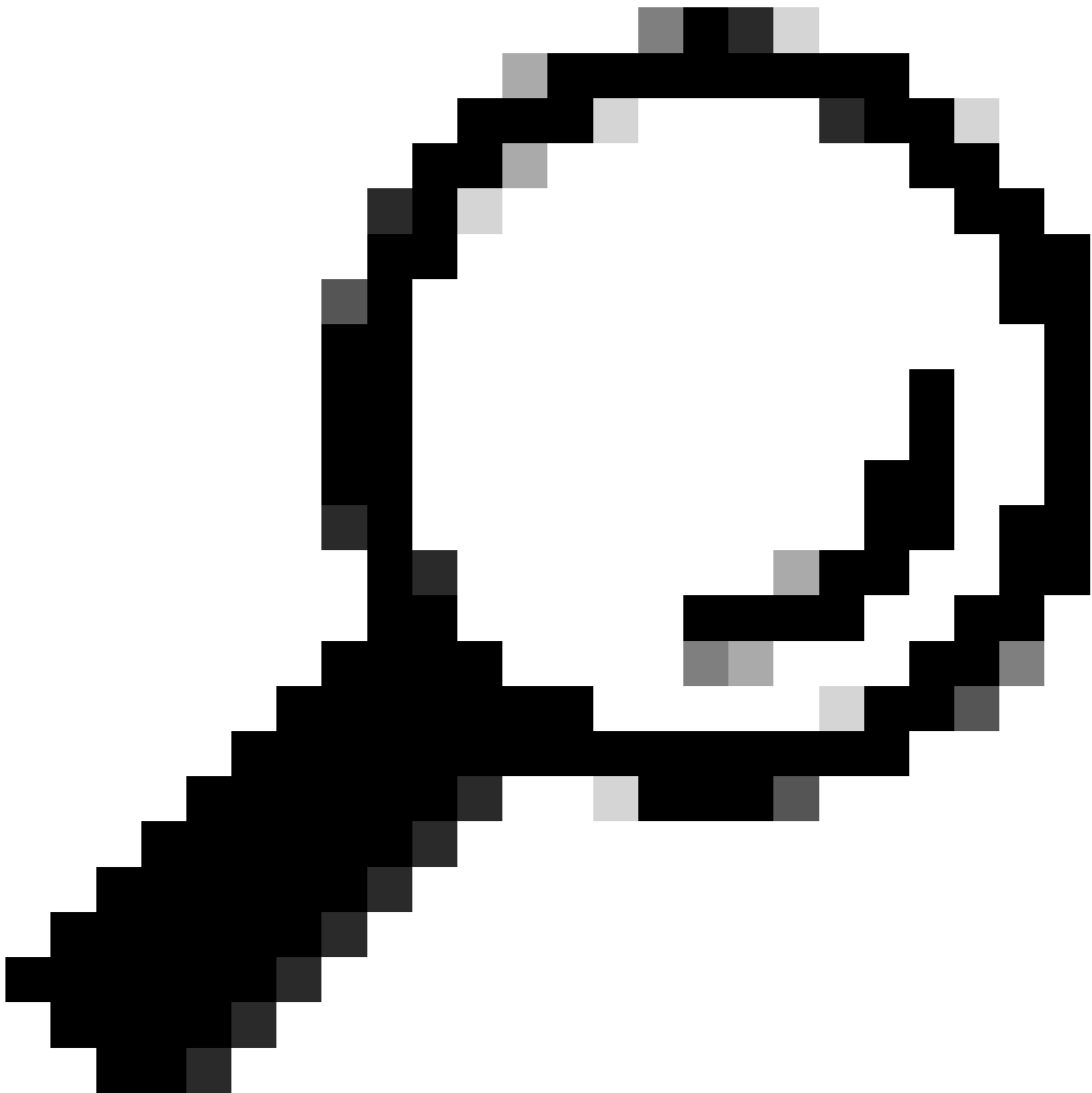
Q：製品の技術的な問題があります。問い合わせ先

A：サポートチームです。

Q：サポートに問い合わせる方法を教えてください。

A：サポートオプションは、Cisco Umbrellaサブスクリプションの開始時に選択したサポートパッケージによって異なります。サポートパッケージオプションについては、[こちら](#)を参照してください。電話サポートにアクセスできる場合、UmbrellaダッシュボードのAdmin > Licensingに電話番号が表示されます。

パッケージに関係なく、いつでもサポートチーム(umbrella-support@cisco.com)に電子メールを送信できます。サポートリクエストは、ここから送信することもできます。



ヒント：サポートチームに問い合わせる前にこの診断を実行すると、サポートプロセスが迅速化されます。

Q：情報はどこで入手できますか。

製品の使用法：

- 技術的な導入情報については、[ドキュメント](#)を参照してください。
- よく寄せられる質問とトラブルシューティングについては、ナレッジベースを参照してください。
- 教育ビデオやWebキャストの録画を入手するには、[ラーニングハブ](#)にログインします（アクセスするにはCisco Umbrellaのクレデンシャルを使用します）。

お客様向けオンラインセミナーへの参加方法：

- [こちら](#)からカスタマーウェビナーに登録してください。

製品の新機能：

- 新機能、ソフトウェアリリースノートなどに関するお知らせは、サービスアップデートページに掲載しています。

目的のセクションに移動してFollowを選択すると、記事が特定のセクション（「お知らせ」または「リリースノート」）に投稿されたときに電子メール通知を受信できます。フォローオプションが表示されない場合は、Umbrellaのクレデンシャルでサインインしてください。また、大規模な製品発表を行う際には、「[新機能](#)」ページも更新します。

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。