

Umbrellaサポートからシスコサポートツールへの移行

内容

[はじめに](#)

[概要](#)

[何が変わりますか。](#)

[サポートケースをオープンするにはどうすればよいですか。](#)

[過去のサポート・リクエストとオープン・サポート・リクエストはどうなりますか？](#)

[移行の後はどうなりますか。](#)

[お客様のIT管理者向け](#)

[すでにCCO IDをお持ちの場合：](#)

[CCO IDを持っていない場合：](#)

[CCO IDのない新しいUmbrella管理者：](#)

[ダッシュボードリンクの変更](#)

[サポート・リクエストの管理](#)

[UmbrellaとCisco SSOフェデレーション](#)

[必要な情報（メタデータXMLファイルとして送信可能）：](#)

[シスコが提供するもの：](#)

[SAMLアサーションに含める必須属性：](#)

[既知の問題（最終更新日：2025年8月1日）](#)

[製品外部のSCMを使用したケースオープンの問題](#)

[回避策：](#)

[組織全体のケースビュー](#)

はじめに

このドキュメントでは、Umbrellaテクニカルサポートからシスコサポートツールへの移行について説明します。

概要

シスコでは、すべての製品に一貫した優れたサポートエクスペリエンスを提供することに取り組んでいます。これを実現するため、Umbrellaのテクニカルサポートを、現在のサードパーティのチケットシステムから、業界をリードするシスコのサポートツールに移行します。この変更により、Umbrellaのサポートと、シスコのお客様がすでに享受している最高水準のテクニカルサポート機能を連携させることができます。シスコのSupport Case Manager(SCM)とCustomer Support Assistant(CSA)を採用することで、ツールの強化、自動化の改善、シスコのサポートエコシステムへのシームレスなアクセスが実現します。

このFAQでは、この移行の意味と実装の理由に関する主な質問に対する回答を提供しています。

何が変わりますか。

サポートケースの提出方法は変更されていますが、受け取る世界クラスのサポートは変わりません。サポートプラットフォームのリンクから、ケースのオープン、表示、管理のためにシスコの Support Case Manager(SCM)にアクセスできるようになりましたが、同じ専任のUmbrellaテクニカルサポートエンジニアが引き続きお客様をサポートします。

サポートチャネル	現在のプロセス	8月9日以降
Email	電子メールサポートにより、サードパーティを通じてケースをオープン	同じ電子メールアドレス (CCO IDが必要)
電話	サポートに連絡してケースをオープンする	電話番号は同じですが、CCO IDが必要
製品内	Umbrellaダッシュボード内でケースを開く	新しいルックアンドフィール+ CCO IDログインが必要
SCM	—	新規 – CCO IDログインによるケース作成

サポートケースをオープンするにはどうすればよいですか。

サポートケースを開いて管理するには、[aCisco.com](#) user profile(CCOID)が必要です。CCOIDは、Umbrellaのサポートに現在使用しているものと同じ電子メールアドレスで設定する必要があります。これにより、シームレスな移行とサポートツールへの適切なアクセスが保証されます。

CCOIDはUmbrellaクレデンシャルとは異なることに注意してください。クレデンシャルは変更されません。CCOIDを作成するには、[ログインおよびアカウントヘルプ](#) : Ciscoresourceに記載されている手順を使用できます。移行後、テクニカルサポートケースのオープン、表示、管理など、シスコのサポートツールにアクセスするには、CCOIDでログインする必要があります。

お客様とパートナー様には、移行時のプロセスを簡素化するために、事前にCCOIDを作成することを強く推奨します。

- フリーユーザの場合は、オンラインのデジタルヘルプリソースにリダイレクトされます。
- トライアルユーザは、Umbrellaポータルからのみサポートケースをオープンできます。
- サポートケースをオープンするには、アクティブなサブスクリプションが必要です。サブスクリプションの有効期限が切れると、新しいサポートケースを作成できなくなります。
- パートナーが管理する組織の顧客のIT管理者は、サポートケースを開くためにパートナーにリダイレクトされます

過去のサポート・リクエストとオープン・サポート・リクエストはどうなりますか？

現在処理中のケースはすべてシスコの新しいサポートツールに移行され、終了したケース

(2024年8月10日から2025年8月9日まで) も1年間移行されます。これらのケースにアクセスするには、元のケースを開くために使用する電子メールアドレスが、CCOIDに関連付けられている電子メールアドレスと一致している必要があります。Cisco Support Case Manager(SCM)で移行されたケースを表示できるのは、ケースの作成者 (電子メールアドレスにリンクされている) だけです。

移行されたケースには、元のZendeskケース番号がタイトルに含まれるため、識別しやすくなります。また、Zendeskケース番号を使用してSCMでケースを検索することもでき、以前のサポートチケットにすばやく効率的にアクセスできます。

移行の後はどうなりますか。

シスコの新しいサポートツールに移行した後、サポートケースをオープンするには、[aCisco.com](#)profile(CCOID)が必要です。このプロファイルは、UmbrellaユーザIDおよびパスワードとは異なり、Support Case Manager(SCM)およびその他のケース管理ツールへのアクセスを許可します。

Umbrellaダッシュボードおよびコンソールページのサポートリンクが、UmbrellaナレッジベースではなくSCMログインページにリダイレクトされるようになりました。ただし、ダッシュボードのドキュメントとラーニングセンターのリンクは変更されません。

サービスリクエストをオープンするには、次の3つの方法があります。

- 1. Umbrellaのサポートリンクをクリックします (SCMにリダイレクトします)。
- 2. SCMにアクセスする[Cisco](#).comコマンドで直接ログインする
- 3. ダッシュボードに表示されているサポート番号に電話する (Enhanced/Premiumサービスのお客様)。

ケースの作成プロセスも更新されます。汎用フォームを使用する代わりに、SCMケースツールを使用して次の操作を実行できます。

- ヘルプが必要な特定の組織を選択します。
- 問題に関する詳細情報を入力します。
- サポート案件の更新に関する連絡先を追加します。

プロファイルが8月9日までに作成されていない場合は、CCOIDが設定されるまでサポートケースをオープンできません。

2025年8月9日までにCCOIDをお持ちではなく、Umbrellaのサポートリンクにアクセスしようとする、CCOIDプロファイルを作成するように求められます。プロファイルが作成されると、以降、サポートリンクにアクセスしようとする、自動的にSupport Case Manager(SCM)にリダイレクトされます。 2025年8月9日以降にオープンするケースはすべて、シスコのチケットシステムで作成されます。

サポート チャネル	
製品内	Umbrellaコンソールまたはダッシュボードで、サポートプラットフォームリンクをクリックすると、以前のサポートページではなく、Support Case

	Manager(SCM)にリダイレクトされるようになりました。
SCMにログイン	いつでも Cisco.com を通じてSupport Case Manager(SCM)に直接アクセスし、サポートケースをオープンできます。 VisitCisco.com 右上隅にあるリンクを使用してログインします。ログイン後、サポートリンクに移動するか、 visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case から直接SCMに移動できます。
電話	サポート契約に電話番号が含まれている場合は、ダッシュボードに表示されている番号に電話をかけることによって、引き続きサポートにアクセスできます。この方法でオープンされたサポートケースは、シスコのチケットシステムで作成されます。
Email	電子メールでサポートケースを作成するオプションは、最終的に廃止される予定です。ただし、期間限定で、Umbrellaサポートに電子メールを送信できます。お客様に代わってケースがオープンされます。サポートケースを作成するには、有効なCCOIDプロフィールが必要です。

お客様のIT管理者向け

すでにCCO IDをお持ちの場合：

Umbrellaのサポートリンクをクリックすると、Cisco.com Support Case Manager(SCM)のログインページにリダイレクトされます。このページで、CCO IDの電子メールとパスワードを使用してサインインします。



Log in

Email

Next

[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

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

Requirement	説明
リモートIDP発行者URI	アイデンティティプロバイダー(IdP)のSAMLメタデータエンティティID
リモートIDPシングルサインオンURL	シスコからSAML AuthnRequestメッセージを受信するエンドポイント(CCI-Okta)
リモートIDP署名証明書	SAML署名の検証に使用されるPEMまたはDERでエンコードされた公開鍵証明書

シスコが提供するもの：

シスコ提供	説明
アサーションコンシューマサービスURI	認証の成功後にSAMLアサーションがポストされるURL
対象ユーザーURI	IdP設定で使用するシスコのEntityID
SP署名証明書	SAML要求シグニチャを検証するためのシスコのPEMまたはDERでエンコードされた証明書

SAMLアサーションに含める必須属性：

- 名
- 姓
- 電子メール
- 会社 (会社名)
- countryCode (2文字のコード。例：US、UK、BE)

SSO設定のヘルプについては、Webヘルプポータルにアクセスして、お問い合わせを送信してください。

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



既知の問題（最終更新日：2025年8月1日）

製品外部のSCMを使用したケースオープンの問題

8月9日にUmbrellaがシスコサポートツールに移行した後、IT管理者は電話、電子メール、および製品内オプションを使用してサービスリクエストを引き続きオープンできます。ただし、製品内サービスリクエストの送信により、新しいSupport Case Management(SCM)システムがオープンします。製品以外でSCMにアクセスするユーザの約10 %に影響する既知の問題が9月27日に解決される予定であることに注意してください。この問題により、Umbrellaサブスクリプションを表示したり、ケースをオープンしたりできなくなります。すべてのユーザは、電話、電子メール、または製品内のケース送信を使用して、影響を受けることなくケースをオープンできます。

回避策：

1. 通常どおり、Umbrella製品ポータル、電子メール、または電話でケースをオープンすることをお勧めします。
2. SCMへのUmbrella Cross Launchリンクをブックマークに登録します。このURLは、8月9日以降にUmbrellaポータルから「サポート」を選択すると表示されます。このURLはユーザ専

用です。

組織全体のケースビュー

移行後、すべての顧客は、ケースに適切な権限がある場合に組織のケースを表示できます。以前は、Premiumのお客様のみがこの機能を持っていました。ただし、重要な注意事項がいくつかあります。

1. CSOneに移行された過去のケース（最大1年）は、元のケース作成者のみが表示できます。
2. 電子メールでオープンしたケースは、発信者のみが閲覧できます。製品内でケースをオープンすることを強くお勧めします。
3. 少数のケースでは、一致しないユーザエンタイトルメントのためにエンタイトルメントが付与されないままになります。これらのケースは、発信者だけが確認できます。この問題は、9月27日に予定されている修正の後に改善される予定です。

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。