

Umbrella 지원에 문의

목차

[소개](#)

[지원 사례에 사용할 템플릿:](#)

[지원 팀에 문의하기 전에 확인할 사항](#)

[지원 티켓을 여는 방법](#)

[지원 케이스에 포함할 내용](#)

[지원 케이스 템플릿](#)

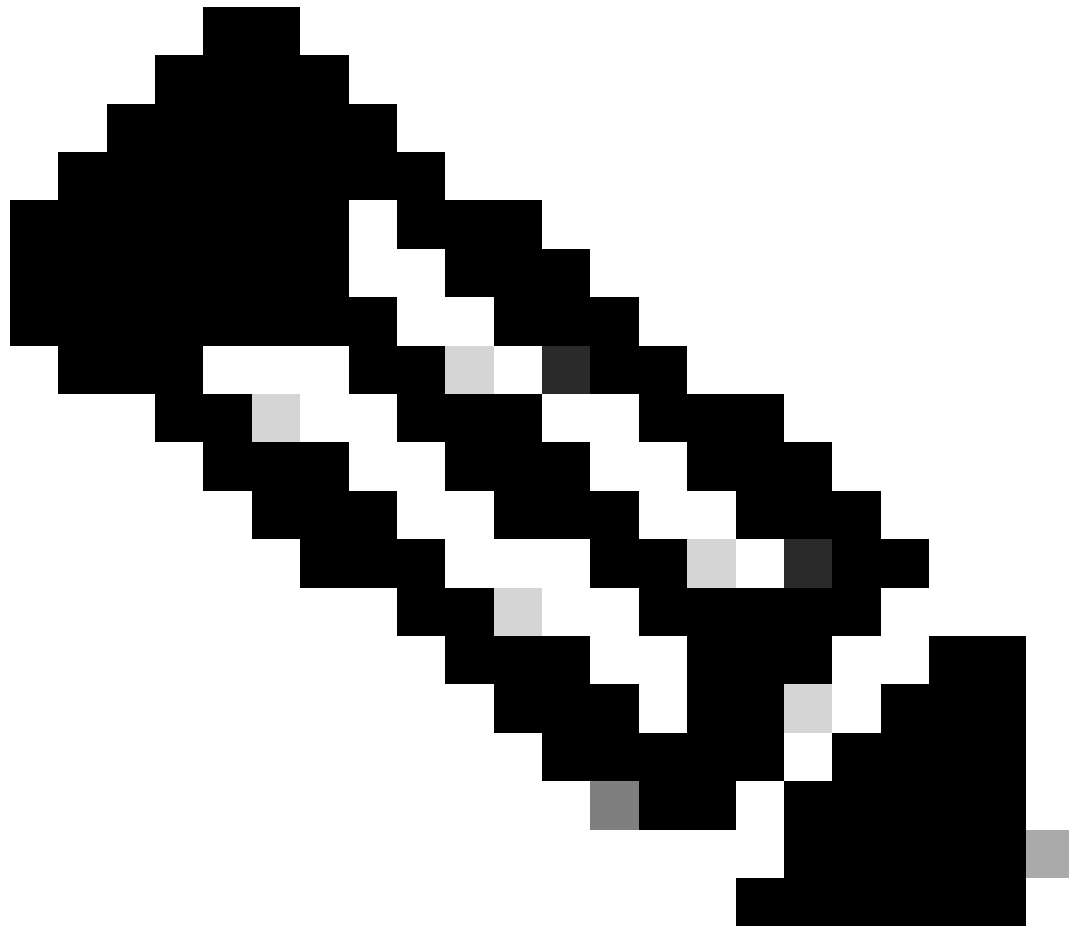
[진단 및 로그 정보](#)

[IPSEC 터널:](#)

[SWG를 사용하는 AnyConnect 로밍 보안 모듈:](#)

소개

이 문서에서는 Umbrella 지원에 문의하는 방법에 대해 설명합니다.



참고: P1 장애가 발생하면 대시보드의 라이선싱 페이지에 있는 지원 번호로 전화를 걸어 주십시오

2025년 8월 9일, Cisco Umbrella Support는 Cisco의 표준 지원 톨 및 프로세스에 맞춰 기술 지원 플랫폼을 전환합니다. 이러한 변화는 Umbrella를 비롯한 Cisco 제품 및 서비스 전반에 걸쳐 원활하고 일관된 고객 경험을 보장하기 위한 것입니다. 자세한 내용은 여기를 [참조하십시오](#).

지원 사례에 사용할 템플릿:

Umbrella로 지원 케이스를 열 때 아래 템플릿을 복사하여 붙여 넣은 다음 작성하십시오.

- 문제 및 증상(눈에 띄는 증상과 함께 현재 겪고 있는 문제를 간단히 설명):
- 이전에 Umbrella Support에 문제를 보고한 경우 이전 지원 케이스 번호는 다음과 같습니다.
- 우선 순위(영향을 받는 사용자 수, 비즈니스에 미치는 영향):
- 일정(해당 문제를 처음 알게 되거나 알게 된 시점은 언제입니까? 얼마나 오래되었습니까?):
- 환경(문제의 원인이 될 수 있는 네트워크 또는 시스템 변경이 있었습니까?):
- 해결 방법(해결 방법을 확인했습니까? 그렇다면 완화 단계를 명시하십시오.)
- 대시보드 정보(대시보드 액세스 권한, Umbrella Org ID?):

- 증거(<https://policy-debug.checkumbrella.com> 결과, 관련 로그, 진단, 스크린샷, PCAP 파일 등을 첨부합니다. 첨부 파일을 가져온 위치를 지정하십시오.)

지원 팀에 문의하기 전에 확인할 사항

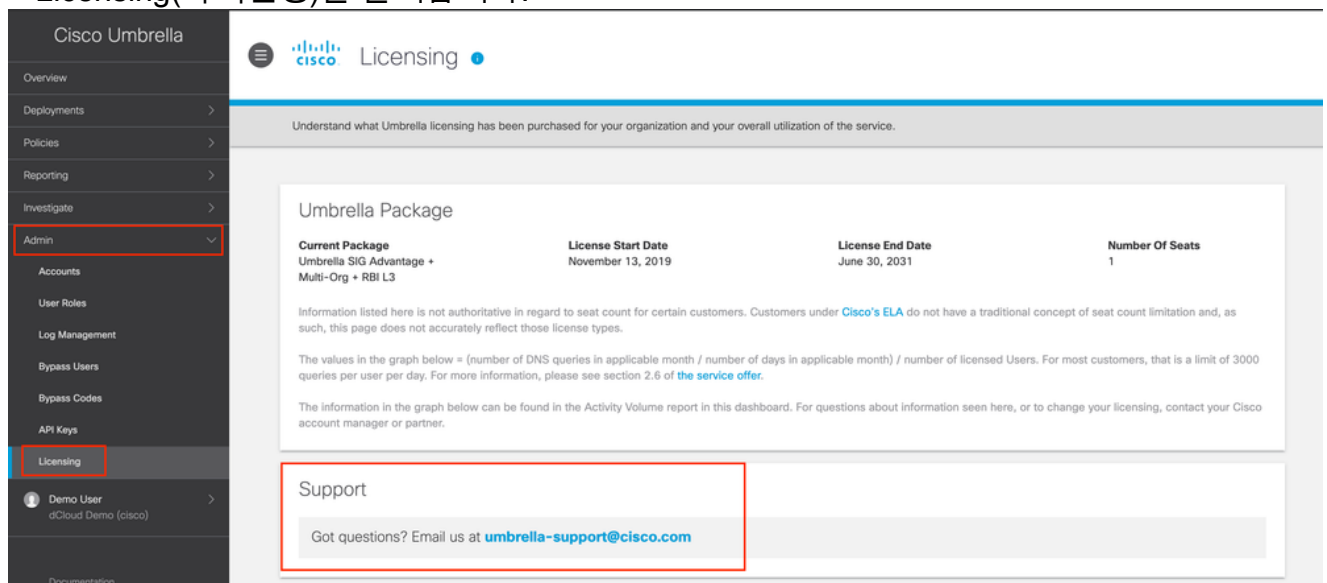
지원 케이스를 열기 전에 몇 가지 간단한 트러블슈팅 단계를 권장합니다.

- 케이스를 열기 전에 구축 설명서와 이 지원 [포털](#)을 통해 빠른 검색을 수행하는 것이 좋습니다. 종종 이러한 기사 중 하나에 답이 있을 수 있습니다.
 - Active Directory에 문제가 있는 경우 이 [필수](#) 구성 요소를 체크 아웃해 [보십시오](#).
 - 가상 어플라이언스에 문제가 있는 경우 [이](#)에서 몇 가지 유용한 문제 해결 단계를 찾을 수 있습니다.
 - Umbrella Cisco Secure Client에 대한 문제인 경우 지원 [티켓](#)을 열기 전에 확인할 문제 해결 안내서를 참조하십시오.
 - 정책에 문제가 있습니까? 정책 [생성](#)을 위한 모범 사례는 다음과 같습니다.
- 마지막으로, 모든 Umbrella에 대한 상태 포털을 확인하는 것이 좋습니다. 여기에서 찾을 수 있는 것은 다음과 같습니다.
 - API, DNS, 대시보드, Investigate, Umbrella Cisco Secure Clients, 보안 서비스, 가상 어플라이언스를 비롯한 모든 핵심 서비스의 현재 상태 정보입니다.
 - 간단한 컬러 코드 가용성 정보
 - 지역 상태 정보
 - 내역 상태 일정

지원 티켓을 여는 방법

Cisco 지원 팀에 문의할 때 몇 가지 옵션이 있습니다.

- umbrella-support@cisco.com으로 [이메일을 보내십시오](#).
- 대시보드를 통해 umbrella에 문의할 수도 있습니다. 지원 연락처 정보를 보려면 Admin(관리) > Licensing(라이선싱)을 클릭합니다.



4403673835924

- 마지막으로 이 포털 내에서 지원 케이스를 열 수 있는 옵션이 있습니다. 오른쪽 상단 모서리에 있는 파란색 요청 제출 링크가 표시됩니다. 해당 링크를 선택하면 필요한 모든 세부 정보를 제공

할 수 있습니다.

- 또한 열려 있는 모든 지원 케이스 또는 복사한(CC) 케이스를 확인하고 추적할 수 있습니다.



360059814992

지원 케이스에 포함할 내용

[지원 케이스 템플릿](#)

Cisco 지원 팀은 고객이 겪고 있는 문제를 진단하고 해결하기 위해 가능한 한 많은 세부사항이 필요합니다. 여기에는 동작 및 세부 정보의 스크린샷이 포함되어 있으므로, Cisco는 사용자 환경에서 발생하는 상황을 복제할 수 있습니다. 또한 이 문제가 언제부터 시작되었는지, 그리고 이 문제로 인해 영향을 받는 사람이 몇 명인지 명확하게 설명해 주십시오. 이 섹션의 세부사항은 템플릿에서 정보를 요청하는 이유에 대해 자세히 설명합니다.

다음과 같은 질문에 대한 답변을 통해 유용한 세부 정보를 얻을 수 있습니다.

- 문제가 처음 발생한 때는 언제입니까?
- 작동하다가 어느 순간 멈춘 적이 있었나요?
- 변경 사항 또는 업데이트와 일치합니까?
- 모든 사용자 또는 특정 하위 집합(Windows 또는 Mac 사용자, Linux 시스템 등)에 영향을 미칩니까?
- OS, 브라우저 및 소프트웨어 버전은 무엇입니까?
- 족석에서 재현 가능합니까, 아니면 산발적으로 재현 가능합니까?
- 이 특정 문제와 관련하여 다른 공급업체에 문의할 경우 어떤 답변이 오갔습니까?

진단 및 로그 정보

이 지원 사례는 매우 중요합니다. 우리는 무슨 일이 일어나고 있는지에 대한 기술적 세부 사항을 알아야 하며, 그것은 영향을 받는 기계에 대한 진단을 실행해야 합니다. 진단 실행에 대한 명확한 지침이 포함된 진단 도구에 대한 포괄적인 설명서를 작성했습니다. 진단 URL만 입력하고 전체 결과를 복사하여 붙여 넣지 마십시오.

DNS 진단에 대해서는 이 문서를 참조하십시오.

Cisco의 SWG(Secure Web Gateway)를 사용하는 경우, 사용해야 하는 별도의 진단 도구가 있습니다.

다. 연결된 문서에는 문제 해결 단계 및 SWG 관련 문제에 필요한 진단 도구가 포함되어 있습니다.

SWG 진단에 대해서는 이 문서를 참조하십시오.

또한 SWG가 어떻게 연결되었는지에 따라 다음 정보가 필요합니다.

IPSEC 터널:

- 조직 ID
- 터널 ID
- 터널 이름
- SIG DC IP 및 위치
- IPsec 이그레스 IP
- IPsec 클라이언트 장치 및 버전 번호
- 문제가 발생한 날짜 및 시간

SWG를 사용하는 AnyConnect 로밍 보안 모듈:

- Dart 번들
- 문제가 발생한 날짜 및 시간
- 트러블슈팅이 진행됨에 따라 나중에 패킷 캡처와 최대 디버그 dart 번들 로그도 요청할 수 있습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.