

정부 지원을 받으려면 Umbrella에 문의하십시오. 시간, 티켓팅 및 데이터 처리

목차

소개

이 문서에서는 정부 지원을 위해 Umbrella에 연락하는 방법, 권장 문제 해결 단계, 보안 데이터 처리 절차에 대해 설명합니다.

개요

정부 지원 팀을 위한 우산(Umbrella for Government Support) 팀은 미국 땅에 있는 미국인들로 구성되어 있으며 월요일부터 금요일까지 오전 08:00부터 오후 20:00까지 정부 전화 및 이메일 대기열을 위한 우산을 지원합니다.

- 이 시간 외에는 미국 외 국가의 사람들로 전화선을 구성하고 이메일 대기열을 모니터링하지 않습니다.
- 미국 직원은 전화로만 보고된 Sev1 또는 Sev2 문제에 대해 전화 통화로 이용할 수 있습니다.

지원 팀에 문의하기 전에 확인해야 할 사항

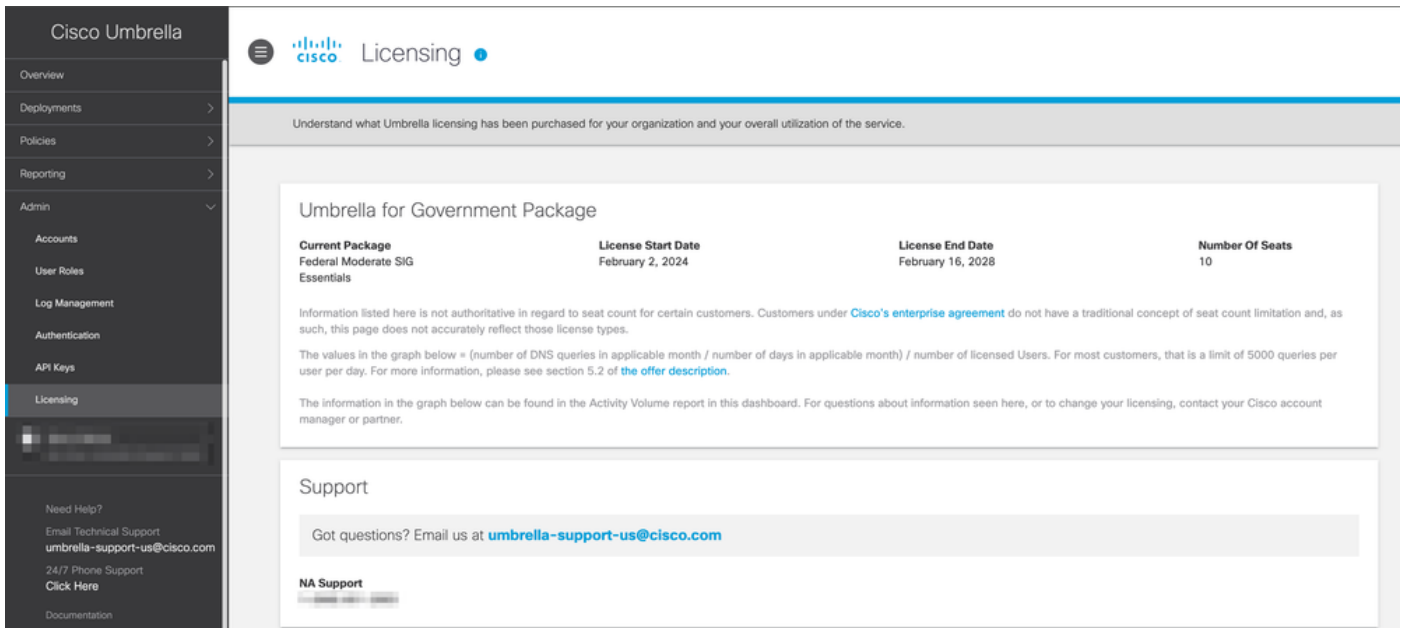
지원 케이스를 열기 전에 다음 단계를 수행하십시오.

- [Cisco Umbrella에서 정부 문서](#) 및 [지원 포털에서 답변](#)을 검색합니다.
- Active Directory 문제에 대해서는 [통신 흐름 및 문제 해결](#) 사전 요구 [사항을 검토합니다](#).
- 가상 어플라이언스 문제의 경우, 제공된 트러블슈팅 단계를 사용하십시오. [가상 어플라이언스 트러블슈팅](#)
- 정책 문제에 대해서는 정책 [생성 모범 사례를 참조하십시오](#).

지원 티켓을 여는 방법

다음 두 가지 방법으로 지원 팀에 문의할 수 있습니다.

- 이메일: umbrella-support-us@cisco.com
- 전화: Umbrella 대시보드에서 Admin(관리) > Licensing(라이선스)에서 전화 연락처 정보를 봅니다.



지원 케이스에 포함할 내용

- 미국 직원 지원 시간 이외의 시간에 중요한 정보를 이메일에 포함시키거나 전화로 논의하지 마십시오.
- Cisco DocExchange를 사용하여 중요한 정보가 포함된 파일을 전송합니다.
- 다음을 포함하여 가능한 한 많은 세부 정보를 제공합니다.
 - 문제가 시작되었을 때
 - 이전에 작동했는지
 - 최근 변경 또는 업데이트
 - 모든 사용자 또는 일부만 영향을 받는지 여부
 - 관련 OS, 브라우저 및 소프트웨어 버전
 - 문제가 재현되는지 아니면 산발적인지 여부

DocExchange를 통해 데이터 제출

FedRAMP 데이터 처리 요구 사항으로 인해 Cisco DocExchange를 사용하여 파일, 특히 PII(Personal Identifiable Information)가 포함된 파일을 전송합니다.

- Cisco 등록 시 무료 Cisco CCO 계정에 [등록합니다](#).
- 이메일 확인이 끝나면 관련 폴더에 추가되고 이메일을 통해 링크 (<https://ciscoshare.cisco.com/>)를 수신하게 됩니다.
- 추가된 사용자만 폴더에 액세스할 수 있습니다. 최종 고객은 폴더를 생성할 수 없습니다.
- 파일 크기 제한: 500MB.
- 자세한 내용은 Doc Exchange 사용 설명서를 참조하십시오. [시작하기: 외부 사용 설명서](#)

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.