

Probleemoplossing voor fout "E-mail is al genomen" in AMP voor endpoints

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Problemen oplossen](#)

[Het gebruikersaccount verschijnt op de website van het kasteel met het pictogram Prullenbak](#)

[Het gebruikersaccount verschijnt op de website van het kasteel zonder het pictogram van de vuilnisbak](#)

[De Gebruikersaccount verschijnt niet op de Website van het Kasteel](#)

[Verifiëren](#)

Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven voor het oplossen van problemen en het oplossen van het probleem dat verband houdt met de toevoeging van een gebruiker aan Advanced Malware Protection (AMP) voor Endpoint console.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- AMP voor endpoints-console
- Cisco security console (Castle console)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

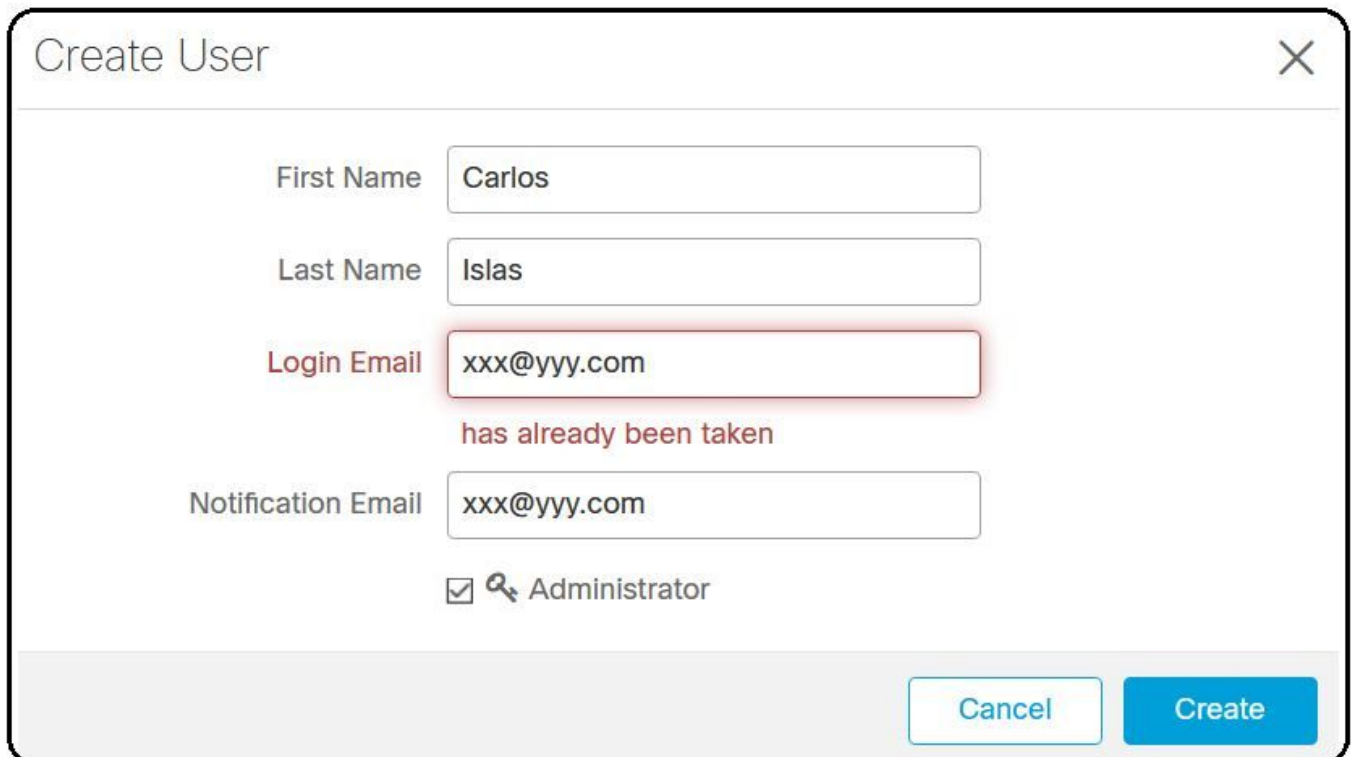
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

Dit document is gebaseerd op Cisco Advanced Malware Protection voor Endpoints Console. U hebt deze accounts nodig om de probleemoplossing te starten:

- E-mailaccount (verstrekkt door uw e-mailaccountprovider)
- AMP voor endpoints-account met beheerderrechten

U kunt een gebruikersaccount aanmaken in AMP Console en u moet een unieke e-mailaccount gebruiken. Als u de gebruikersaccount eerder hebt aangemaakt, u deze hebt verwijderd en u probeert de gebruikersaccount opnieuw aan te maken, veroorzaakt AMP Console een fout "Email is reeds opgenomen" zoals in de afbeelding.



Create User

First Name

Last Name

Login Email
has already been taken

Notification Email

Administrator

Cancel Create

Problemen oplossen

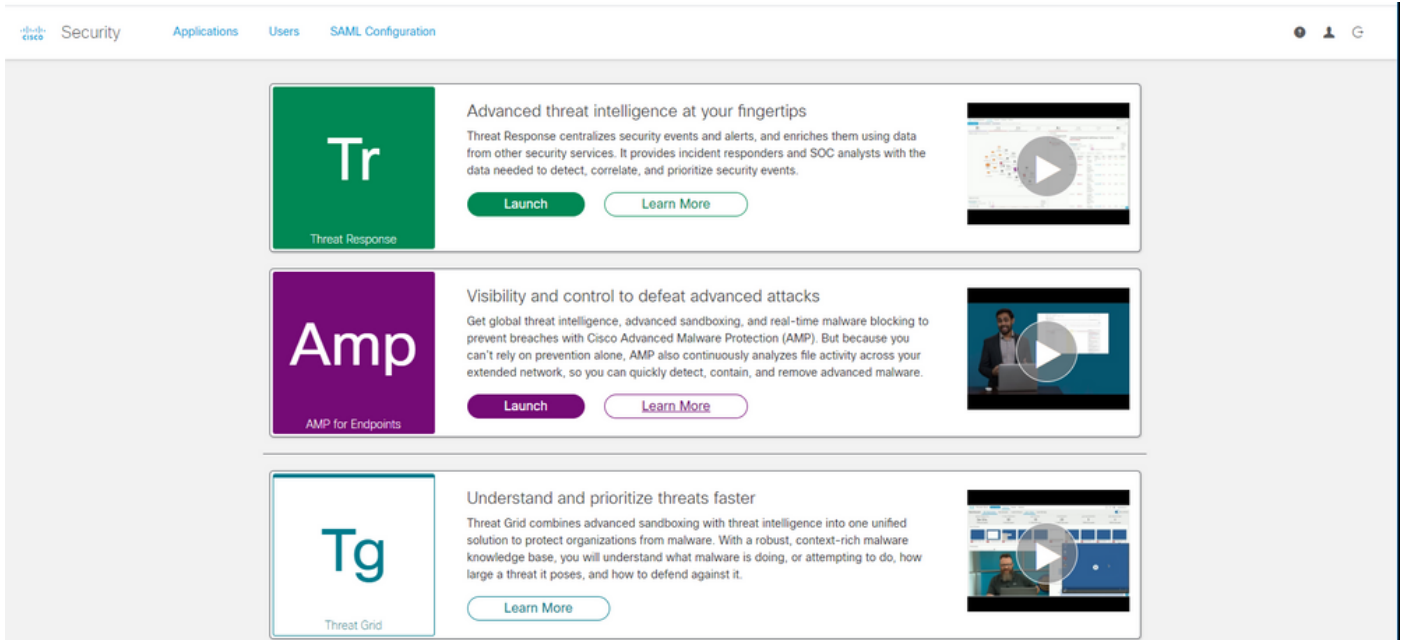
Stap 1. Controleer dat de gebruikersaccount niet bestaat op AMP-console <https://console.amp.cisco.com/>. Navigeer naar **AMP-console > accounts > Gebruikers** zoals in de afbeelding.

Stap 2. Op basis van uw AMP Business regio, navigeer naar de Castle website zoals getoond in de afbeelding.

Americas Cloud - <https://castle.amp.cisco.com>

Europe Cloud - <https://castle.eu.amp.cisco.com>

Asia Pacific Cloud - <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



Stap 3. Zodra u inlogt met uw AMP voor endpoints-referenties, selecteert u de optie **Gebruikers** zoals in de afbeelding.



Stap 4. De optie **Mijn gebruikers** geeft een lijst weer van de gebruikersaccounts die zijn geregistreerd in de AMP-cloud voor uw bedrijf. U kunt alle gebruikersgegevens zien: Gebruikersnaam, e-mail en rechten.

My Users New User

Name	Email	Roles	Actions
Carlos Islas	xxxx@yyy.com	Account Administrator	View 
Jesus Martinez	zzzz@yyy.com	Account Administrator	View 

Opmerking: Aan het einde van de regel, kunt u de accountstatus in **Acties** zien optie, als de gebruiker heeft Pullenbak pictogram, betekent het dat de account succesvol is geverifieerd, anders zal dit pictogram niet worden gezien, zoals in de afbeelding.

Account Administrator	View 
Account Administrator	View 
Account Administrator	View

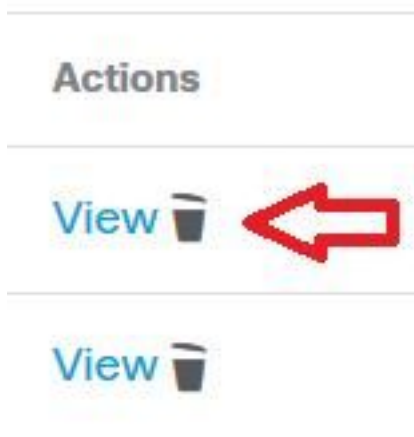
Stap 5. U kunt drie verschillende scenario's onder ogen zien die uw scenario kunnen verifiëren.

1. Het gebruikersaccount verschijnt op de website van **Castle** met het pictogram **Prullenbak**.
2. Het gebruikersaccount verschijnt op de website van **Castle** zonder het pictogram **Prullenbak**.
3. De gebruikersaccount verschijnt niet op de website van **Castle**.

Stap 6. Zodra uw scenario wordt geïdentificeerd, hebt u een tijdelijke oplossing op elke optie.

Het gebruikersaccount verschijnt op de website van het kasteel met het pictogram Prullenbak

1. Klik op het pictogram **Prullenbak** om de gebruiker te verwijderen zoals in de afbeelding.



2. Maak de gebruikersaccount aan op AMP-console <https://console.amp.cisco.com/>. Ga naar **accounts > Gebruikers > Nieuwe gebruiker** zoals in de afbeelding.


Create User ✕

First Name

Last Name

Login Email

Notification Email

 Administrator

3. Wanneer de gebruikersaccount met succes is gemaakt, kunt u dit bericht zien zoals in de afbeelding.

✓ New User Created



Het gebruikersaccount verschijnt op de website van het kasteel zonder het pictogram van de vuilnisbak

1. Neem contact op met de getroffen gebruiker.
2. Toen de gebruikersaccount voor het eerst werd aangemaakt, ontving de betreffende gebruiker de **Activeer** e-mailaccount van no-reply.amp.cisco.com om zijn e-mailaccount te verifiëren.
3. Zoek naar de e-mailaccount **activeren** op alle e-mailmappen en **activeer** de gebruikersaccount om de registratie te voltooien zoals in de afbeelding.

Opmerking: Als de e-mailaccount **activeren** niet te zien is in de hoofdmap, moet u dit verifiëren in de spammap.



Welcome to Cisco Security.

Your Cisco Security account is used to connect multiple Cisco Security services including Threat Response, AMP for Endpoints, and Threat Grid under a single sign-on. Additional services will be added over time.

Click [here](#) to activate your account.

Thank you.

Cisco Security

If you feel you have received this email in error or need assistance go [here](#) to open a support case.

4. Nadat u de gebruikersaccount hebt geactiveerd, kunt u zien dat de gebruiker is geregistreerd op de AMP-console zoals in de afbeelding.

Name	Email Address	Last Login
Carlos Islas	xxxx@yyy.com	2020-04-22 03:10:39 CDT

De Gebruikersaccount verschijnt niet op de Website van het Kasteel

1. De gebruikersaccount moet worden verwijderd uit de backend.
2. Neem contact op met Cisco ondersteuning: Bezoek het online portaal op <http://cisco.com/tac/caseopen> of Phone: Regionale gratis telefoonnummers:

<http://www.cisco.com/en/US/support/tsdciscoworldwidecontacts.html>

3. Als u al met Cisco-ondersteuning werkt, deelt u deze informatie:

- Fout bij opnemen van 'e-mail is al genomen'.
- Toestemming om de gebruiker te verwijderen (Ja/Nee).


Verifiëren

Gebruik deze sectie om te controleren of uw configuratie goed werkt.

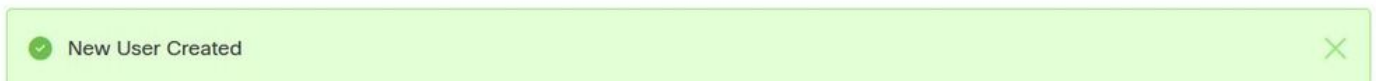
1. Nadat u de probleemoplossing hebt uitgevoerd, maakt u de gebruikersaccount aan op AMP-console <https://console.amp.cisco.com/>. Ga naar **accounts > Gebruikers > Nieuwe gebruiker** zoals in de afbeelding.

Create User ✕

First Name	<input type="text" value="Carlos"/>
Last Name	<input type="text" value="Islas"/>
Login Email	<input type="text" value="xxxx@yyy.com"/>
Notification Email	<input type="text" value="Leave blank if same as Login Email"/>

 Administrator

2. Wanneer de gebruikersaccount met succes is gemaakt, kunt u dit bericht zien zoals in de afbeelding.



Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.