

Neem contact op met Umbrella Support

Inhoud

[Inleiding](#)

[Te gebruiken sjabloon voor supportgevallen:](#)

[Wat u moet controleren voordat u contact opneemt met de ondersteuning](#)

[Hoe open je een support ticket](#)

[Wat moet je opnemen in een supportcase](#)

[De sjabloon voor de supportcase](#)

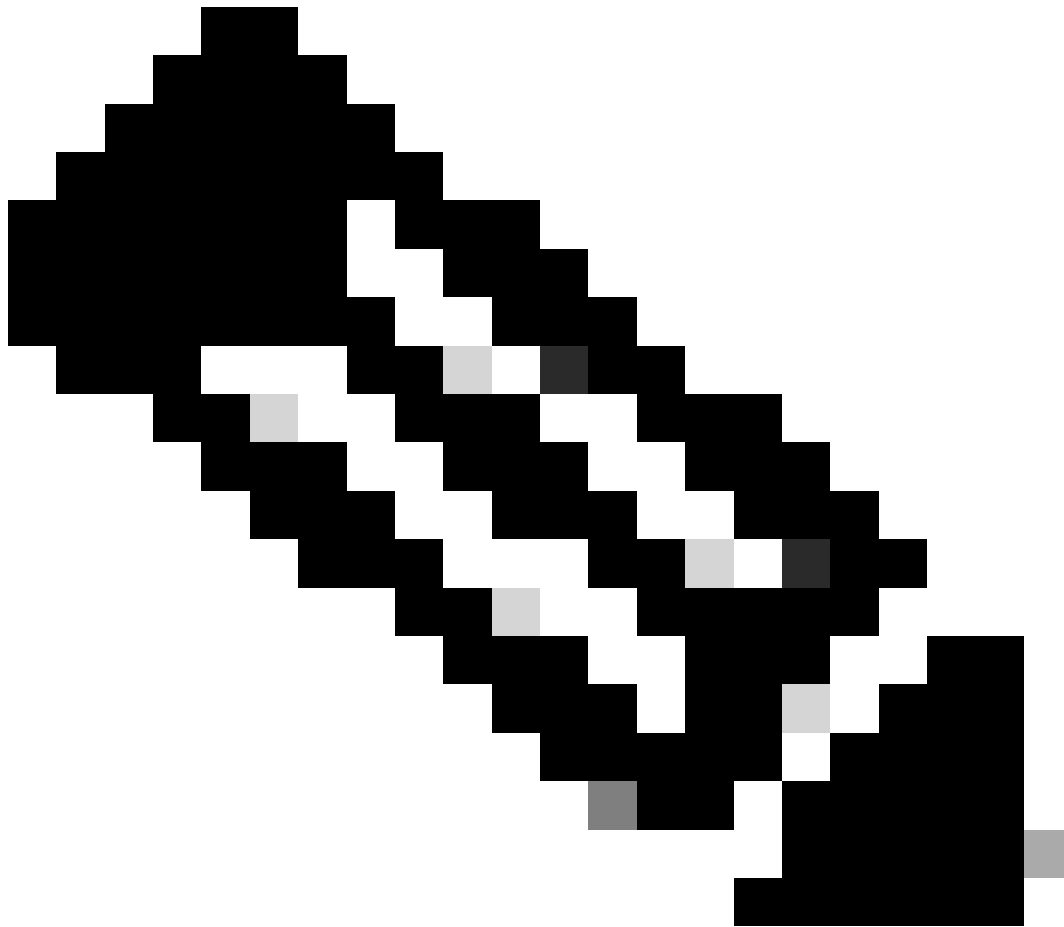
[Diagnostische en logboekgegevens](#)

[IPSEC-tunnel:](#)

[AnyConnect-beveiligingsmodule voor roaming met SWG:](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u contact kunt opnemen met Umbrella Support.



Opmerking: als u een P1-storing ondervindt, kunt u ons ondersteuningsnummer bellen dat te vinden is op de licentiepagina in uw dashboard

Op 9 augustus 2025 schakelt Cisco Umbrella Support over naar ons technische ondersteuningsplatform om af te stemmen op de standaard ondersteuningstools en -processen van Cisco. Deze wijziging is bedoeld om een naadloze en consistente klantervaring te garanderen voor alle producten en services van Cisco, waaronder nu Umbrella. Meer details zijn [hier te vinden](#).

Te gebruiken sjabloon voor supportgevallen:

Bij het openen van een draagtas met paraplu, kopieer en plak en vul dan de onderstaande template in:

- Probleem en symptomen (beschrijf kort het probleem dat u ervaart, samen met eventuele opmerkelijke symptomen):
- Als u het probleem eerder hebt gemeld bij Umbrella Support, is het vorige nummer van het supportgeval:

- Prioriteit (hoeveel gebruikers worden getroffen?, Wat is de zakelijke impact?):
- Tijdlijn (Wanneer merkte u het probleem voor het eerst op of werd u zich ervan bewust? Hoe lang is het al bezig?):
- Omgeving (zijn er netwerk- of systeemwijzigingen uitgevoerd om het probleem mogelijk te veroorzaken?):
- Workaround (Hebt u een workaround geïdentificeerd? Zo ja, gelieve de mitigatiestappen te vermelden.):
- Dashboardinformatie (Toegang tot uw dashboard?, Paraplu-ID?):
- Bewijs (Voeg resultaten toe aan <https://policy-debug.checkumbrella.com>, relevante logs, diagnostiek, screenshots, PCAP-bestanden, enzovoort. Geef op waar de bijlagen vandaan komen):

Wat u moet controleren voordat u contact opneemt met de ondersteuning

Er zijn een aantal eenvoudige stappen voor probleemoplossing die we deze stappen aanbevelen voordat u een supportcase opent:

- Het is altijd een goed idee om snel te zoeken in onze [implementatiedocumentatie](#) en in dit ondersteuningsportaal voordat u een kwestie opent. Vaak is het antwoord in elk geval in een van deze artikelen.
 - Als u problemen ondervindt met Active Directory, probeert u deze [vereisten](#) te controleren.
 - Als u problemen ondervindt met virtuele apparaten, vindt u [hier](#) enkele nuttige stappen voor probleemoplossing.
 - Als uw probleem betrekking heeft op Umbrella Cisco Secure Clients, is [hier](#) de handleiding voor probleemoplossing om te controleren voordat u een supportticket opent.
 - Heeft u problemen met het beleid? [Dit](#) zijn onze best practices voor het maken van beleid.
- Ten slotte raden we aan om het statusportaal voor alle paraplu's te controleren. Hier vindt u:
 - Actuele statusinformatie van al onze kernservices, waaronder API's, DNS, Dashboard, Investigate, Umbrella Cisco Secure Clients, beveiligingsservices en virtuele apparaten.
 - Eenvoudige beschikbaarheidsinformatie met kleurcodering
 - Regionale statusinformatie
 - Tijdlijn voor historische status

Hoe open je een support ticket

U heeft verschillende mogelijkheden om contact op te nemen met ons ondersteuningsteam.

- Mail naar umbrella-support@cisco.com.
- Je kunt ook contact opnemen met de paraplu via het dashboard. Klik op Beheer > Licenties om contactgegevens voor ondersteuning te bekijken:

4403673835924

- Tot slot heb je de mogelijkheid om een support case te openen binnen dit portaal. In de rechterbovenhoek zie je een blauwe link Een aanvraag indienen. Selecteer die link en u kunt alle vereiste details opgeven.
 - Hier kunt u ook al uw geopende ondersteuningsgevallen of gevallen waarop u bent gekopieerd (CC) bekijken en volgen.

360059814992

Wat moet je opnemen in een supportcase

De sjabloon voor de supportcase

Ons ondersteuningsteam heeft zoveel mogelijk details nodig om het probleem dat u ondervindt te diagnosticeren en op te lossen. Dit omvat schermafbeeldingen van het gedrag en details, zodat we kunnen repliceren wat er in uw omgeving gebeurt. Zorg er ook voor dat u duidelijk uitlegt wanneer dit probleem is begonnen en hoeveel mensen door het probleem worden getroffen. De details in deze sectie gaan in op waarom we om de informatie in de sjabloon vragen.

Nuttige details kunnen worden verkregen uit antwoorden op vragen zoals:

- Wanneer begon het probleem voor het eerst?
- Heeft het ooit gewerkt en is het op een gegeven moment gestopt?
- Past het bij eventuele wijzigingen of updates?
- Heeft het invloed op alle gebruikers of een specifieke subset (Windows- of Mac-gebruikers, Linux-machines, enzovoort)?
- Wat zijn de versies van het besturingssysteem, de browser en de software?
- Is het reproduceerbaar naar believen of sporadisch?
- Als een andere leverancier werd gecontacteerd over dit specifieke probleem, wat was de reactie?

Diagnostische en logboekgegevens

Dit stukje van je steunbetuiging is cruciaal. We moeten de technische details kennen van wat er gebeurt, en dat vereist het uitvoeren van de diagnose op een getroffen machine. We hebben een uitgebreide handleiding voor het diagnosehulpmiddel geschreven, met duidelijke instructies voor het uitvoeren van de diagnose. Plaats alleen de URL van de diagnose, kopieer en plak niet de volledige resultaten.

Voor DNS diagnostiek verwijzen we naar dit artikel.

Als u onze Secure Web Gateway (SWG) gebruikt, is er een afzonderlijke diagnostische tool die we u nodig hebben. Het gekoppelde artikel bevat stappen voor probleemoplossing en onze diagnostische hulpmiddelen die we nodig hebben voor SWG-specifieke problemen.

Voor SWG diagnostiek, zie dit artikel.

Bovendien willen we deze informatie graag, afhankelijk van hoe uw SWG is verbonden:

IPSEC-tunnel:

- Uw organisatie-ID
- Tunnel-ID
- tunnelnaam
- SIG DC IP en locatie
- IPsec-uitgang
- IPsec-clientapparaat en versienummer
- Datum en tijd waarop de probleem(en) zich hebben voorgedaan

AnyConnect-beveiligingsmodule voor roaming met SWG:

- DART-bundel
- Datum en tijd waarop de probleem(en) zich hebben voorgedaan
- Een pakketopname evenals max debug dart bundels logs kunnen ook later worden aangevraagd als het oplossen van problemen vordert.

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.