

Veelgestelde vragen: Licenties en accountprovisioning

Inhoud

[Inleiding](#)

[Overzicht](#)

[Q: Welke paraplu pakket heb ik?](#)

[V: Mijn account zegt dat ik nog steeds in proefmodus ben, hoewel ik een abonnement heb gekocht.](#)

[V: Wanneer ik inlog met mijn accountgegevens, zie ik niet het juiste dashboard.](#)

[V: Ik kan niet inloggen op het Umbrella-dashboard, ook al ben ik een gebruiker van het account.](#)

[V: Ik ontvang uw e-mails, maar ik word niet vermeld als gebruiker op het dashboard en kan daarom niet inloggen.](#)

[V: Hoe voeg ik een andere beheerder of gebruiker toe aan mijn Umbrella-account?](#)

[V: Ik heb een licentie- of accountprobleem dat hier niet is beantwoord. Met wie neem ik contact op?](#)

[V: Ik heb een technisch probleem met het product. Met wie neem ik contact op?](#)

[Q: Hoe neem ik contact op met de ondersteuning?](#)

[V: Waar vind ik informatie over...](#)

Inleiding

In dit document wordt een veelgestelde vraag voor licenties en accountprovisioning beschreven.

Overzicht

Hier zijn enkele veelgestelde vragen over gebruikerslicenties en accountprovisioning:

Q: Welke paraplu pakket heb ik?

A: Meld u aan bij uw Umbrella-dashboard en klik op Beheer > Licenties in het navigatiemenu aan de linkerkant. U ziet uw huidige pakkettype, de start- en einddatum van de licentie en het aantal stoelen, evenals hoe u contact kunt opnemen met ondersteuning (dit hangt af van het supportpakket dat u hebt gekozen toen u uw Cisco Umbrella-abonnement startte).

Zodra u uw pakket kent, controleert u welke functies u toegang hebt tot in onze [pakketvergelijking](#).

V: Mijn account zegt dat ik nog steeds in proefmodus ben, hoewel ik een abonnement heb gekocht.

A: Als u al contact hebt gehad met een Customer Success Manager, neem dan rechtstreeks contact met hen op om dit probleem op te lossen.

Als u geen Customer Success Manager hebt, e-mail dan ons ondersteuningsteam op umbrella-support@cisco.com en voeg uw organisatie-ID toe.

V: Wanneer ik inlog met mijn accountgegevens, zie ik niet het juiste dashboard.

A: U kunt meerdere Umbrella-accounts hebben. Klik op uw naam in het linkermenu en als u toegang hebt tot andere organisaties, worden deze in een lijst weergegeven.

Als u niet over meerdere accounts beschikt (of als u niet over meerdere accounts zou moeten beschikken), e-mail dan ons ondersteuningsteam op umbrella-support@cisco.com en voeg uw organisatie-ID toe.

Als u al contact hebt gehad met een Customer Success Manager, neem dan rechtstreeks contact met hen op in plaats van met het Support Team.

V: Ik kan niet inloggen op het Umbrella-dashboard, ook al ben ik een gebruiker van het account.

A: Als u een gebruiker bent op het betreffende account en het e-mailadres gebruikt dat is gekoppeld aan uw gebruikersrol, gaat u naar de [aanmeldingspagina van de paraplu](#) en klikt u op Wachtwoord vergeten? om uw wachtwoord opnieuw in te stellen. Als het probleem zich blijft voordoen, kunt u een e-mail sturen naar ons ondersteuningsteam op umbrella-support@cisco.com

Als u al contact hebt gehad met een Customer Success Manager, neem dan rechtstreeks contact met hen op om dit probleem op te lossen.

V: Ik ontvang uw e-mails, maar ik word niet vermeld als gebruiker op het dashboard en kan daarom niet inloggen.

A: Als u al contact hebt gehad met een Customer Success Manager, neem dan rechtstreeks contact met hen op om dit probleem op te lossen.

Als u geen Customer Success Manager hebt, e-mail dan ons ondersteuningsteam op umbrella-support@cisco.com en voeg uw organisatie-ID toe.

V: Hoe voeg ik een andere beheerder of gebruiker toe aan mijn Umbrella-account?

A: Meld u aan bij uw Umbrella-dashboard en ga naar Beheer > Accounts. Klik op Nieuw en voer de e-mail en gebruikersrol van de gebruiker in. U kunt kiezen uit [standaardgebruikersrollen](#) of [uw eigen rollen aanpassen](#).

V: Ik heb een licentie- of accountprobleem dat hier niet is beantwoord. Met wie neem ik contact op?

A: Als u al contact hebt gehad met een Customer Success Manager, neem dan rechtstreeks contact met hen op om dit probleem op te lossen.

Als u geen Customer Success Manager hebt of als u niet zeker weet of u een Customer Success Manager hebt, kunt u ons On-Demand Success Team e-mailen op cloudsecurity-csm@cisco.com en uw organisatie-ID opnemen (lees [hier](#) hoe u uw ID kunt vinden). U kunt ook contact opnemen met ons ondersteuningsteam via umbrella-support@cisco.com.

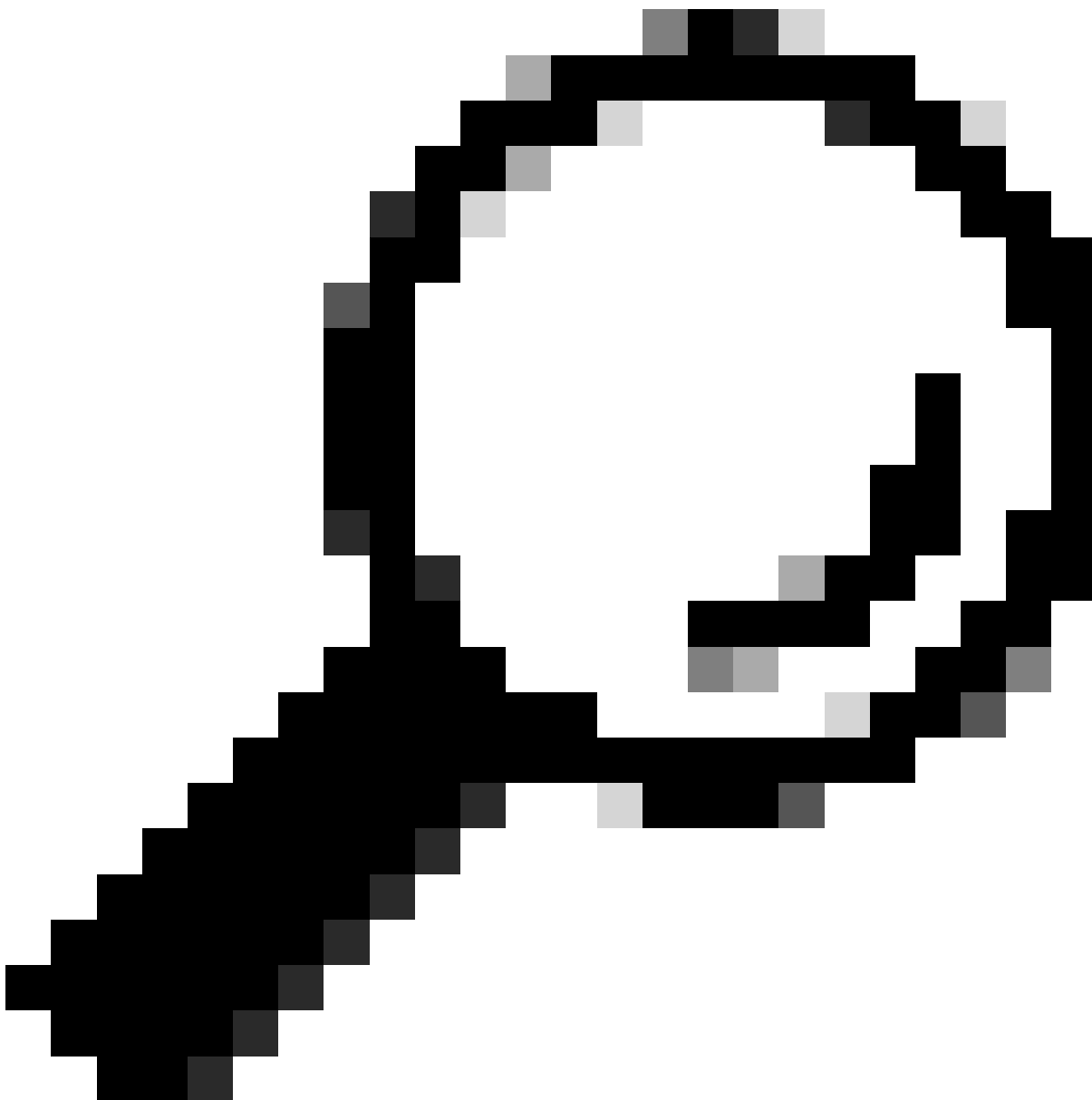
V: Ik heb een technisch probleem met het product. Met wie neem ik contact op?

A: Ons ondersteuningsteam.

Q: Hoe neem ik contact op met de ondersteuning?

A: Uw supportopties zijn afhankelijk van het supportpakket dat u hebt gekozen toen u uw Cisco Umbrella-abonnement startte. Bekijk [hier](#) onze opties voor het ondersteuningspakket. Als u toegang hebt tot telefonische ondersteuning, worden de telefoonnummers vermeld in uw Umbrella-dashboard onder Beheer > Licenties.

Ongeacht het pakket kunt u altijd ons ondersteuningsteam e-mailen op umbrella-support@cisco.com. U kunt hier ook een ondersteuningsverzoek indienen.



Tip: voer deze diagnose uit voordat u contact opneemt met ons supportteam om het supportproces te versnellen.

V: Waar vind ik informatie over...

Hoe het product te gebruiken:

- Raadpleeg onze [documentatie voor](#) informatie over technische implementatie.
- Raadpleeg onze Knowledge Base voor veelgestelde vragen en probleemoplossing.
- Voor educatieve video's en webcastopnamen meldt u zich aan bij de [leerhub](#) (gebruik uw Cisco Umbrella-referenties om toegang te krijgen).

Hoe u zich kunt aanmelden voor webinars van klanten:

- Registreer je [hier](#) voor de webinars van klanten.

Wat is er nieuw aan het product:

- Ons team plaatst aankondigingen over nieuwe functies, opmerkingen over softwarerelease en meer op onze pagina Services-updates.

U kunt e-mailmeldingen ontvangen wanneer een artikel wordt geplaatst in een specifieke sectie (dat is 'Aankondigingen' of 'Release Notes') door naar uw gewenste sectie te navigeren en Volgen te selecteren. Als u de optie Volgen niet ziet, meldt u zich aan met uw inloggegevens voor de paraplu. We updaten ook onze [What's New-pagina](#) wanneer we grote productaankondigingen doen.

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.