

Overkoepelende supportmigratie naar Cisco-supporttools

Inhoud

[Inleiding](#)

[Overzicht](#)

[Wat verandert er?](#)

[Hoe open ik een supportcase?](#)

[Wat gebeurt er met mijn eerdere zaken en openstaande zaken?](#)

[Wat gebeurt er na de overgang?](#)

[Voor IT-beheerders van klanten](#)

[Als u al een CCO-ID hebt:](#)

[Als u geen CCO-ID hebt:](#)

[Nieuwe Umbrella Admins zonder CCO ID:](#)

[Wijzigingen in dashboardkoppeling](#)

[Ondersteuningsgevallen beheren](#)

[Umbrella en Cisco SSO Federation](#)

[Benodigde informatie van u \(kan worden ingediend als een metagegevens XML-bestand\):](#)

[Cisco biedt:](#)

[Vereiste attributen die moeten worden opgenomen in de SAML-bewering:](#)

[Bekende problemen \(laatst bijgewerkt: 8.1.2025\)](#)

[Problemen oplossen met SCM buiten het product](#)

[Oplossingen:](#)

[Case View voor de hele organisatie](#)

Inleiding

In dit document wordt de migratie van technische ondersteuning van Umbrella naar Cisco Support Tools beschreven.

Overzicht

Bij Cisco zetten we ons in voor het leveren van een consistente en uitstekende ondersteuningsservaring voor al onze producten. Om dit te bereiken, migreren we technische ondersteuning van Umbrella van het huidige ticketsysteem van derden naar de toonaangevende ondersteuningstools van Cisco. Deze wijziging stelt ons in staat om Umbrella-ondersteuning af te stemmen op de beste technische ondersteuningsmogelijkheden die Cisco-klanten al genieten. Door gebruik te maken van Cisco's Support Case Manager (SCM) en Customer Support Assistant (CSA) profiteert u van verbeterde tools, verbeterde automatisering en naadloze toegang tot het ondersteuningsecosysteem van Cisco.

In deze veelgestelde vragen hebben we antwoord gegeven op belangrijke vragen over wat deze migratie voor u betekent en waarom deze wordt geïmplementeerd.

Wat verandert er?

De manier waarop u ondersteuningszaken indient, verandert, maar de ondersteuning van wereldklasse die u ontvangt, blijft hetzelfde. Terwijl de koppeling naar het ondersteuningsplatform u nu naar Cisco's Support Case Manager (SCM) leidt voor het openen, bekijken en beheren van cases, blijven dezelfde toegewijde technische ondersteuningsingenieurs van Umbrella u helpen.

ondersteuningskanaal	Huidig proces	Na 9 augustus
Email	E-mailondersteuning opent kwestie via derde partij	Zelfde e-mailadres, maar CCO-ID vereist
Telefoon	Bel ondersteuning om een melding te openen	Dezelfde telefoonnummers, maar CCO-ID vereist
in het product	Kwestie geopend in dashboard van paraplu	Nieuwe look & feel + CCO ID login vereist
SCM	—	Nieuw – Case maken via CCO ID login

Hoe open ik een supportcase?

Om supportcases te openen en te beheren, hebt u [een Cisco.com](#) user-profiel (CCOID) nodig. Uw CCOID moet worden geconfigureerd met hetzelfde e-mailadres dat u momenteel gebruikt voor ondersteuning door Umbrella. Dit zorgt voor een naadloze overgang en een goede toegang tot ondersteunende tools.

Het is belangrijk op te merken dat uw COID verschilt van uw paraplu-inloggegevens, die ongewijzigd blijven. Als u een CCOID wilt maken, kunt u de instructies gebruiken die worden gegeven in [de Help voor aanmelden en account](#) - Ciscoresource. Na de overgang moet u zich aanmelden met uw CCOID om toegang te krijgen tot de ondersteuningstools van Cisco, inclusief het openen, bekijken en beheren van technische supportcases.

We moedigen klanten en partners sterk aan om vooraf hun CCOID te maken om het proces tijdens de overgang te vereenvoudigen.

- Als u een gratis gebruiker bent, wordt u doorgestuurd naar online digitale hulpbronnen voor hulp.
- Als u een proefgebruiker bent, kunt u een ondersteuningszaak alleen openen via het overkoepelende portaal.
- U moet een actief abonnement hebben om een supportkwestie te openen. Als uw abonnement afloopt, kunt u geen nieuwe supportcases meer maken.
- IT-beheerders van klanten voor door partners beheerde organisaties worden doorgestuurd naar hun partners om een supportcase te openen

Wat gebeurt er met mijn eerdere zaken en openstaande zaken?

Alle momenteel geopende cases moeten worden gemigreerd naar de nieuwe ondersteuningstools van Cisco en een jaar van afgesloten cases (van 10 augustus 2024 tot 9 augustus 2025) moeten ook worden gemigreerd. Om toegang te krijgen tot deze gevallen, moet het e-mailadres dat is gebruikt om de oorspronkelijke kwestie te openen, overeenkomen met het e-mailadres dat is gekoppeld aan uw CCOID. Alleen de maker van de case (gekoppeld aan het e-mailadres) kan hun gemigreerde cases bekijken in Cisco's Support Case Manager (SCM).

Gemigreerde cases bevatten het originele Zendesk-casusnummer in de titel, waardoor ze gemakkelijk te identificeren zijn. U kunt ook zoeken naar gevallen in SCM met behulp van het Zendesk-casusnummer, zodat u snel en efficiënt toegang hebt tot uw eerdere supporttickets.

Wat gebeurt er na de overgang?

Na de overgang naar de nieuwe ondersteuningstools van Cisco zijn [aCisco.com](#)profile (CCOID) vereist om supportcases te openen. Dit profiel verschilt van uw overkoepelende gebruikersnaam en wachtwoord en geeft u toegang tot de Support Case Manager (SCM) en andere hulpmiddelen voor het beheren van uw zaken.

De ondersteuningslink in het Umbrella-dashboard en de Console-pagina's leidt nu naar de SCM-aanmeldingspagina in plaats van de Umbrella Knowledge Base. De links naar het Documentatie- en Leercentrum in het dashboard blijven echter ongewijzigd.

U kunt een zaak op drie manieren openen:

1. Klik op de ondersteuningslink in Umbrella (doorverwezen naar SCM).
2. Door direct in te loggen [bij Cisco.com](#)and en toegang te krijgen tot SCM.
3. Door te bellen naar het supportnummer dat in uw dashboard wordt vermeld (voor klanten met een uitgebreide/premium service).

Ook het proces voor het aanmaken van de case moet worden bijgewerkt. In plaats van een generiek formulier te gebruiken, moet u de SCM-case-tool gebruiken, waarmee u:

- Kies de organisatie waar je hulp bij nodig hebt.
- Geef gedetailleerde informatie over uw probleem.
- Voeg extra contactpersonen toe voor updates van meldingen.

Als uw profiel niet vóór 9 augustus is gemaakt, kunt u geen ondersteuningscase openen totdat de CCOID is ingesteld.

Als u op 9 augustus 2025 nog geen CCOID hebt en probeert toegang te krijgen tot de ondersteuningslink in Umbrella, wordt u gevraagd een CCOID-profiel te maken. Zodra uw profiel is gemaakt, worden toekomstige pogingen om toegang te krijgen tot de koppeling Ondersteuning automatisch doorgestuurd naar de Support Case Manager (SCM). Alle zaken die na 9 augustus 2025 worden geopend, moeten worden aangemaakt in het ticketsysteem van Cisco.

ondersteuningskanaal	
in product	In de Umbrella Console of het dashboard leidt de koppeling Ondersteuningsplatform u nu door naar de Support Case Manager (SCM) in plaats van naar de vorige ondersteuningspagina.
Aanmelden bij SCM	U hebt altijd rechtstreeks toegang tot Support Case Manager (SCM) via Cisco.com om een supportcase te openen. VisitCisco.com command log in met behulp van de link in de rechterbovenhoek. Na het inloggen kunt u navigeren naar de ondersteuningslink of rechtstreeks naar SCM gaan via visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case .
Telefoon	Als uw supportovereenkomst een telefoonnummer bevat, kunt u doorgaan met het openen van support door het nummer te bellen dat op uw dashboard wordt weergegeven. Alle supportcases die via deze methode worden geopend, worden gemaakt in het ticketsysteem van Cisco.
Email	De optie om supportcases via e-mail te maken, moet uiteindelijk worden uitgefaseerd. Echter, voor een beperkte tijd, kunt u nog steeds e-mail Umbrella ondersteuning, en een zaak wordt geopend namens u. Houd er rekening mee dat u een geldig CCOID-profiel moet hebben om de ondersteuningscase te kunnen maken.

Voor IT-beheerders van klanten

Als u al een CCO-ID hebt:

Als u op de koppeling Ondersteuning in Umbrella klikt, wordt u doorgestuurd naar de aanmeldingspagina voor Cisco.com Support Case Manager (SCM), waar u zich aanmeldt met uw CCO ID-e-mailadres en wachtwoord.



Log in

Email

Next

[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

Don't have an account? [Sign up](#)

eis	Beschrijving
Remote IDP Issuer URI	De SAML Metadata EntityID van uw Identity Provider (IdP)
Externe IDP-URL voor eenmalige aanmelding	Het eindpunt dat SAML AuthnRequest-berichten van Cisco (CCI-Okta) ontvangt
Remote IDP Signature Certificate	Het PEM- of DER-gecodeerde public key-certificaat dat wordt gebruikt om SAML-handtekeningen te verifiëren

Cisco biedt:

Aangeboden door Cisco	Beschrijving
Bewering Consumer Service URI	De URL waar SAML-beweringen worden geplaatst na succesvolle verificatie
Publiek-URI	EntityID van Cisco voor gebruik in uw IdP-configuratie
SP-handtekeningcertificaat	Cisco's PEM- of DER-gecodeerd certificaat om SAML-aanvraaghandtekeningen te verifiëren

Vereiste attributen die moeten worden opgenomen in de SAML-bewering:

- voornaam
- achternaam
- email
- Bedrijf (bedrijfsnaam)
- countryCode (tweelettercode, bijvoorbeeld US, UK, BE)

Voor hulp bij de SSO-installatie gaat u naar het Web Help Portal en dient u een aanvraag in.

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



Bekende problemen (laatst bijgewerkt: 8.1.2025)

Problemen oplossen met SCM buiten het product

Na de overkoepelende migratie naar Cisco Support-tools op 9 augustus kunnen IT-beheerders doorgaan met het openen van cases via telefoon, e-mail en in-productopties; de in-productcase-indiening opent nu echter het nieuwe Support Case Management (SCM) -systeem. Houd er rekening mee dat er een bekend probleem is dat ongeveer 10% van de gebruikers treft die toegang hebben tot SCM buiten het product dat op 27 september moet worden opgelost. Dit probleem voorkomt dat u uw Umbrella-abonnementen kunt bekijken en een case kunt openen. Alle gebruikers kunnen nog steeds zaken openen via telefoon, e-mail of de in-product case-indiening zonder impact.

Oplossingen:

1. Wij adviseren u om zaken te openen via het Umbrella Product Portal, e-mail of telefoon zoals gebruikelijk.
2. Bladwijzer uw specifieke Umbrella Cross Launch link naar SCM. U kunt deze URL vinden

door 'Ondersteuning' te selecteren in het overkoepelende portaal na 9 augustus. Deze URL is specifiek voor jou.

Case View voor de hele organisatie

Na de migratie kunnen alle klanten de cases van hun organisatie bekijken als de cases de juiste rechten hebben. Voorheen hadden alleen Premium-klanten deze mogelijkheid. Er zijn echter enkele belangrijke kanttekeningen:

1. Historische cases (tot één jaar) die naar CSOne zijn gemigreerd, kunnen alleen worden bekeken door de oorspronkelijke maker van de case.
2. Gevallen die via e-mail worden geopend, zijn alleen zichtbaar voor de opsteller. We raden ten eerste aan een kwestie binnen het product te openen.
3. Een klein percentage van de gevallen blijft ongeoorloofd vanwege ongeëvenaarde gebruikersrechten; deze gevallen zijn alleen zichtbaar voor de opdrachtgever. Dit probleem zal naar verwachting verbeteren na een oplossing gepland voor 27 september.

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.