

# Neem contact op met Paraplu voor ondersteuning door de overheid: uren, ticketverkoop en gegevensverwerking

## Inhoud

---

## Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u contact kunt opnemen met Umbrella for Government Support, hoe u aanbevolen stappen voor probleemoplossing en veilige procedures voor gegevensverwerking kunt uitvoeren.

## Overzicht

Het Umbrella for Government Support-team wordt bemand door Amerikaanse personen op Amerikaanse bodem en dekt de paraplu voor telefoongesprekken en e-mailwachtrijen van de overheid van 08:00 EST tot 20:00 EST, van maandag tot vrijdag.

- Buiten deze uren zijn telefoonlijnen bemand met niet-Amerikaanse. Personen en e-mailwachtrijen worden niet gecontroleerd.
- U.S. Personen zijn beschikbaar op oproepbasis voor Sev1- of Sev2-problemen die alleen telefonisch worden gemeld.

## Wat u moet controleren voordat u contact opneemt met de ondersteuning

Probeer de volgende stappen uit voordat u een supportcase opent:

- Zoek in de [Cisco Umbrella naar overheidsdocumentatie](#) en [ondersteuningsportal](#) voor antwoorden.
- Voor Active Directory-problemen bekijkt u deze vereisten: [Communicatiestroom en Problemen oplossen](#)
- Voor problemen met virtuele toestellen gebruikt u de meegeleverde stappen voor probleemoplossing: [Problemen met virtuele toestellen oplossen](#)
- Voor beleidskwesties raadpleegt u: [Best Practices for Policy Creation](#)

## Hoe open je een support ticket

U kunt op twee manieren contact opnemen met het ondersteuningsteam:

- E-mail: [umbrella-support-us@cisco.com](mailto:umbrella-support-us@cisco.com)
- Telefoon: Telefooncontactgegevens bekijken op Admin > Licenties in het dashboard van de parapl.

## Wat moet je opnemen in een supportcase

- Neem geen gevoelige informatie op in uw e-mail of bespreek deze telefonisch buiten de ondersteuningsuren van de Amerikaanse persoon.
- Bestanden met gevoelige informatie overbrengen met Cisco DocExchange.
- Geef zoveel mogelijk details, waaronder:
  - Toen het probleem begon
  - Of het eerder werkte
  - Recente wijzigingen of updates
  - Of het nu gaat om alle of slechts enkele gebruikers
  - Besturingssysteem-, browser- en softwareversies
  - Of het probleem reproduceerbaar of sporadisch is

## Gegevens indienen via DocExchange

Vanwege de vereisten voor gegevensverwerking van FedRAMP gebruikt u Cisco DocExchange om bestanden over te dragen, met name bestanden die persoonlijk identificeerbare informatie (PII) bevatten:

- Registreer u voor een gratis Cisco CCO-account [bij Cisco Registration](#).
- Na verificatie per e-mail wordt u toegevoegd aan de betreffende map en ontvangt u een link (<https://ciscoshare.cisco.com/>) via e-mail.
- Alleen toegevoegde gebruikers hebben toegang tot de map; eindgebruikers kunnen geen mappen maken.
- Bestandsgrootte limiet: 500 MB.
- Raadpleeg de gebruikershandleiding van Doc Exchange voor meer informatie: [Aan de slag](#):

[Externe gebruikershandleiding](#)

## 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.