

Entre em contato com o suporte Umbrella

Contents

[Introdução](#)

[Modelo a ser usado para casos de suporte:](#)

[O que verificar antes de entrar em contato com o suporte](#)

[Como abrir um tíquete de suporte](#)

[O que incluir em um caso de suporte](#)

[O modelo de caso de suporte](#)

[Diagnostic and Log Information \(Informações de diagnóstico e registro\)](#)

[Túnel IPSEC:](#)

[Módulo de segurança de roaming do AnyConnect com SWG:](#)

Introdução

Este documento descreve como entrar em contato com o suporte do Umbrella.



Note: Se você estiver passando por uma interrupção de P1, ligue para nosso número de suporte que pode ser encontrado na página de licenciamento em seu painel

Em 9 de agosto de 2025, o Cisco Umbrella Support faz a transição de nossa plataforma de suporte técnico para alinhar-se com as ferramentas e os processos de suporte padrão da Cisco. Essa mudança tem como objetivo garantir uma experiência consistente e contínua ao cliente em todos os produtos e serviços da Cisco, incluindo agora a Umbrella. Mais detalhes podem ser [encontrados aqui](#).

Modelo a ser usado para casos de suporte:

Ao abrir um caso de suporte com o Umbrella, copie e cole e preencha o modelo abaixo:

- Problema e sintomas (descreva resumidamente o problema que você está enfrentando, juntamente com quaisquer sintomas notáveis):
- Se você já relatou o problema ao suporte Umbrella, o número do caso de suporte anterior:
- Prioridade (Quantos usuários são afetados?, Qual é o impacto nos negócios?):
- Cronograma (Quando você observou ou tomou conhecimento do problema pela primeira

vez? Há quanto tempo está ocorrendo?):

- Ambiente (alguma alteração na rede ou no sistema foi feita para possível causar o problema?):
- Solução alternativa (você identificou uma solução alternativa? Em caso afirmativo, indique as etapas de mitigação.):
- Informações do painel (Permissão para acessar seu painel?, ID da organização do Umbrella?):
- Evidência (Anexe os resultados de <https://policy-debug.checkumbrella.com>, logs relevantes, diagnósticos, capturas de tela, arquivos PCAP, etc. Especificar de onde os anexos foram retirados):

O que verificar antes de entrar em contato com o suporte

Existem algumas etapas fáceis de solução de problemas que recomendamos antes de abrir um caso de suporte:

- É sempre uma boa ideia fazer uma pesquisa rápida em nossa [documentação de implantação](#), bem como neste portal de suporte, antes de abrir um caso. Muitas vezes, a resposta está dentro de um desses artigos.
 - Se você tiver problemas com o Ative Directory, tente verificar esses [pré-requisitos](#).
 - Se você estiver tendo problemas com dispositivos virtuais, [aqui](#) você encontrará algumas etapas úteis para a solução de problemas.
 - Se o seu problema for relacionado ao Umbrella Cisco Secure Clients, [aqui](#) está o guia de solução de problemas a ser verificado antes de abrir um tíquete de suporte.
 - Você está tendo problemas com políticas? [Aqui](#) estão nossas práticas recomendadas para a criação de políticas.
- Por fim, recomendamos que você verifique o portal de status de todos os Umbrella. Aqui você encontra:
 - Informações de status atuais de todos os nossos principais serviços, incluindo APIs, DNS, Dashboard, Investigate, Umbrella Cisco Secure Clients, Security Services e Virtual Appliances.
 - Informações de disponibilidade codificadas por cores simples
 - Informações de status regional
 - Linha do tempo do status histórico

Como abrir um tíquete de suporte

Você tem várias opções quando se trata de entrar em contato com nossa equipe de suporte.

- E-mail umbrella-support@cisco.com.
- Você também pode entrar em contato com o guarda-chuva através do painel. Clique em Admin > Licenciamento para exibir informações de contato de suporte:

Current Package	License Start Date	License End Date	Number Of Seats
Umbrella SIG Advantage + Multi-Org + RBI L3	November 13, 2019	June 30, 2031	1

4403673835924

- Por fim, você tem a opção de abrir um caso de suporte neste portal. No canto superior direito, você verá o link azul Submit a request. Selecione esse link e você poderá fornecer todos os detalhes necessários.
 - Aqui, você também pode ver todos os casos de suporte abertos ou os casos copiados (CC) e rastreá-los.

360059814992

O que incluir em um caso de suporte

[O modelo de caso de suporte](#)

Nossa equipe de suporte precisa do máximo de detalhes possível para diagnosticar e resolver o problema que você está enfrentando. Isso inclui capturas de tela do comportamento e detalhes para que possamos replicar o que está acontecendo no seu ambiente. Certifique-se também de explicar claramente quando esse problema começou, bem como quantas pessoas estão sendo afetadas pelo problema. Os detalhes nesta seção detalham por que estamos solicitando as informações no modelo.

Detalhes úteis podem ser obtidos de respostas a perguntas como:

- Quando o problema começou?
- Alguma vez funcionou e parou em algum ponto?
- Ele se alinha a alterações ou atualizações?
- Ele afeta todos os usuários ou um subconjunto específico (usuários de Windows ou Mac, máquinas Linux, etc.)?
- Quais são as versões de SO, navegador e software envolvidas?
- É reproduzível à vontade ou esporádico?
- Se outro fornecedor foi contatado sobre esse problema específico, qual foi a resposta?

Diagnostic and Log Information (Informações de diagnóstico e registro)

Essa parte do seu caso de suporte é crucial. Precisamos saber os detalhes técnicos do que está acontecendo, e isso exige executar o diagnóstico em uma máquina afetada. Escrevemos um guia abrangente para a ferramenta de diagnóstico que inclui instruções claras para executar o diagnóstico. Coloque apenas a URL do diagnóstico, não copie e cole todos os resultados.

Para obter diagnósticos de DNS, consulte este artigo.

Se você estiver usando nosso Secure Web Gateway (SWG), há uma ferramenta de diagnóstico separada que precisamos que você use. O artigo vinculado inclui etapas de solução de problemas, bem como nossas ferramentas de diagnóstico necessárias para problemas específicos do SWG.

Para diagnósticos SWG, consulte este artigo.

Além disso, gostaríamos dessas informações, dependendo de como seu SWG está conectado:

Túnel IPSEC:

- Sua ID de organização
- ID do túnel
- Nome do túnel
- IP e local SIG DC
- IPsec de saída
- Dispositivo de Cliente IPsec e Número de Versão
- A data e a hora em que o problema ocorreu

Módulo de segurança de roaming do AnyConnect com SWG:

- Pacote Dart
- A data e a hora em que o problema ocorreu
- Uma captura de pacote assim como os logs máximos de pacotes dart de depuração também podem ser solicitados posteriormente, à medida que a solução de problemas avança.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.