

FAQ: Licenciamento e provisionamento de conta

Contents

[Introdução](#)

[Overview](#)

[P: Qual pacote Umbrella eu tenho?](#)

[P: Minha conta diz que ainda estou no modo de avaliação, mesmo que tenha adquirido uma assinatura.](#)

[P: Quando faço login com as credenciais da minha conta, não vejo o painel correto.](#)

[P: Não consigo fazer login no painel do Umbrella, mesmo sendo um usuário da conta.](#)

[P: Estou recebendo seus e-mails, mas não estou listado como usuário no painel e, portanto, não consigo fazer login.](#)

[P: Como faço para adicionar outro administrador ou usuário à minha conta Umbrella?](#)

[P: Tenho um problema de licenciamento ou de conta que não foi respondido aqui. Com quem devo entrar em contato?](#)

[P: Tenho um problema técnico com o produto. Com quem devo entrar em contato?](#)

[P: Como faço para entrar em contato com o suporte?](#)

[P: Onde encontro informações sobre...](#)

Introdução

Este documento descreve uma FAQ para licenciamento e provisionamento de conta.

Overview

Aqui estão algumas perguntas comuns sobre licenciamento de usuário e provisionamento de conta:

P: Qual pacote Umbrella eu tenho?

R: Faça login no painel do Umbrella e clique em Admin > Licensing no menu de navegação do lado esquerdo. Você verá o tipo de pacote atual, as datas de início e término da licença e o número de licenças, bem como como entrar em contato com o suporte (isso depende do pacote de suporte escolhido quando você iniciou sua assinatura do Cisco Umbrella).

Assim que conhecer o seu pacote, verifique a quais recursos você tem acesso em nossa [comparação de pacotes](#).

P: Minha conta diz que ainda estou no modo de avaliação, mesmo que tenha adquirido uma assinatura.

R: Se você já entrou em contato com um Gerente de sucesso do cliente, entre em contato diretamente com ele para resolver esse problema.

Se você não tiver um gerente de sucesso do cliente, envie um e-mail para nossa equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com e inclua a ID da sua empresa.

P: Quando faço login com as credenciais da minha conta, não vejo o painel correto.

R: Você pode ter várias contas Umbrella. Clique em seu nome no menu à esquerda e, se tiver acesso a qualquer outra organização, elas aparecerão em uma lista.

Se você não tiver várias contas (ou não deveria ter várias contas), envie um e-mail para nossa Equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com e inclua sua ID de empresa.

Se você já entrou em contato com um gerente de sucesso do cliente, entre em contato diretamente com ele em vez da equipe de suporte.

P: Não consigo fazer login no painel do Umbrella, mesmo sendo um usuário da conta.

R: Se você for um usuário da conta em questão e estiver usando o endereço de e-mail associado à sua função de usuário da conta, vá para a [página de login do Umbrella](#) e clique em Esqueceu a senha? para redefinir sua senha. Se o problema persistir, envie um e-mail para nossa equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com

Se você já entrou em contato com um Gerente de sucesso do cliente, entre em contato diretamente com ele para resolver esse problema.

P: Estou recebendo seus e-mails, mas não estou listado como usuário no painel e, portanto, não consigo fazer login.

R: Se você já entrou em contato com um Gerente de sucesso do cliente, entre em contato diretamente com ele para resolver esse problema.

Se você não tiver um gerente de sucesso do cliente, envie um e-mail para nossa equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com e inclua a ID da sua empresa.

P: Como faço para adicionar outro administrador ou usuário à minha conta Umbrella?

R: Faça login no painel do Umbrella e vá para Admin > Contas. Clique em New e insira o e-mail e a função do usuário. Você pode escolher entre [funções de usuário padrão](#) ou [personalizar suas próprias funções](#).

P: Tenho um problema de licenciamento ou de conta que não foi respondido aqui. Com quem devo entrar em contato?

R: Se você já entrou em contato com um Gerente de sucesso do cliente, entre em contato diretamente com ele para resolver esse problema.

Se você não tiver um Gerente de sucesso do cliente ou não tiver certeza se tem um Gerente de sucesso do cliente, envie um e-mail para nossa Equipe de sucesso sob demanda em cloudsecurity-csm@cisco.com e inclua a ID da sua empresa (saiba como encontrar sua ID [aqui](#)). Você também pode entrar em contato com nossa equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com.

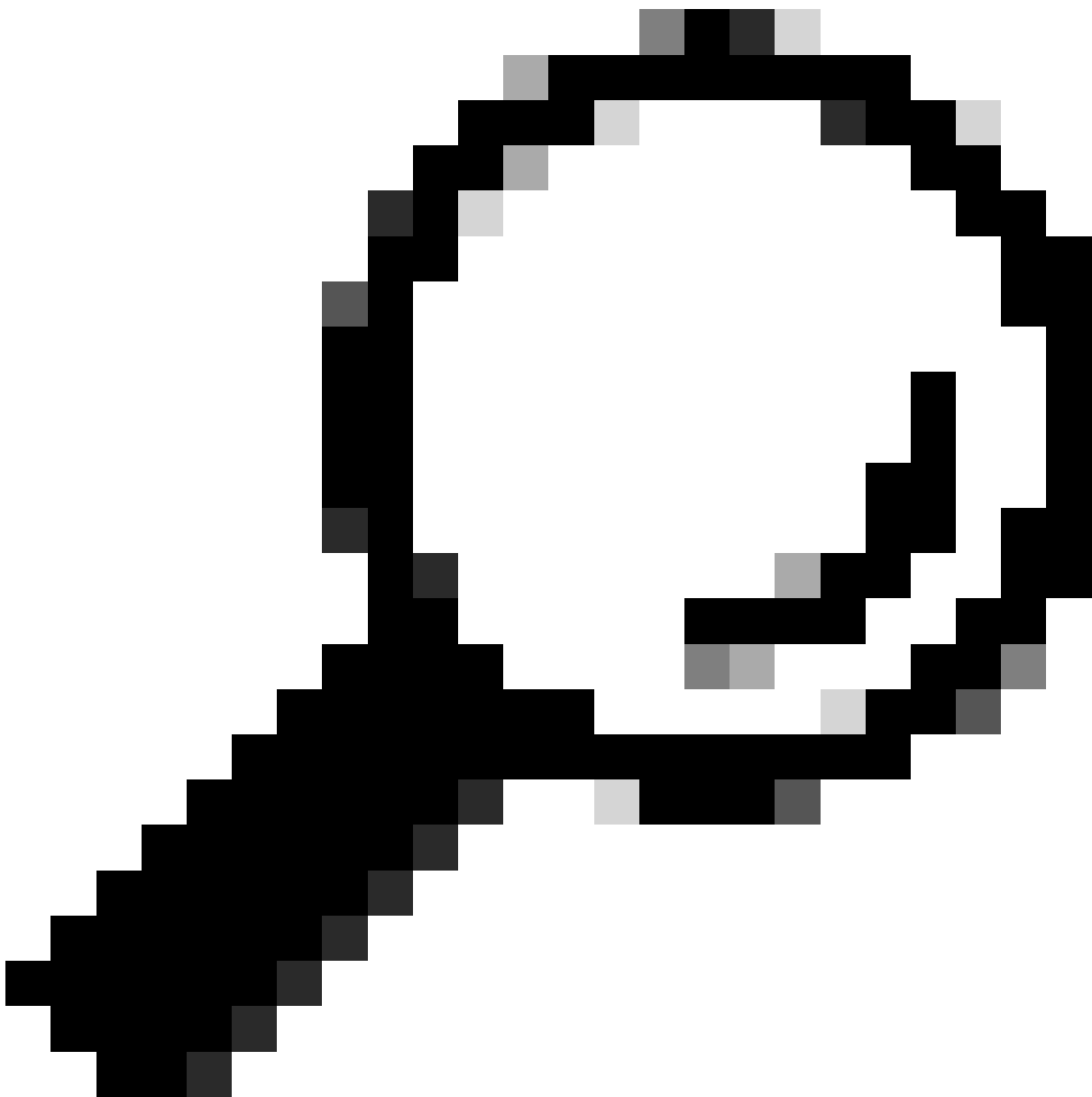
P: Tenho um problema técnico com o produto. Com quem devo entrar em contato?

R: Nossa equipe de suporte.

P: Como faço para entrar em contato com o suporte?

R: Suas opções de suporte dependem do pacote de suporte escolhido quando você iniciou sua assinatura do Cisco Umbrella. Veja nossas opções de pacote de suporte [aqui](#). Se você tiver acesso ao suporte por telefone, os números de telefone serão listados no painel do Umbrella em Admin > Licenciamento.

Independentemente do pacote, você sempre pode enviar um e-mail para nossa equipe de suporte em umbrella-support@cisco.com. Você também pode enviar uma solicitação de suporte aqui.



Tip: Execute este diagnóstico antes de entrar em contato com nossa equipe de suporte para acelerar o processo de suporte.

P: Onde encontro informações sobre...

Como utilizar o produto:

- Para obter informações sobre a implantação técnica, consulte nossa [documentação](#).
- Para perguntas frequentes e solução de problemas, consulte nossa Base de conhecimento.
- Para vídeos educativos e gravações de webcasts, faça login no [Learning Hub](#) (use suas credenciais do Cisco Umbrella para acessar).

Como se inscrever nos webinars para clientes:

- Inscreva-se nos webinars para clientes [aqui](#).

Novidades do produto:

- Nossa equipe publica anúncios sobre novos recursos, notas de versão de software e muito mais em nossa página de atualizações de serviços.

Você pode receber notificações por e-mail quando um artigo for publicado em uma seção específica (ou seja, "Anúncios" ou "Notas de versão") navegando até a seção desejada e selecionando Seguir. Se você não estiver vendo a opção Follow, entre com suas credenciais do Umbrella. Também atualizamos nossa página What's New quando fazemos grandes anúncios de produtos.

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.