

Migração do suporte abrangente para as ferramentas de suporte da Cisco

Contents

[Introdução](#)

[Overview](#)

[O que está mudando?](#)

[Como faço para abrir um caso de suporte?](#)

[O que acontece com meus casos passados e abertos?](#)

[O que acontece após a transição?](#)

[Para administradores de TI do cliente](#)

[Se você já tiver uma ID do CCO:](#)

[Se você não tiver uma ID do CCO:](#)

[Novos administradores do Umbrella sem uma ID do CCO:](#)

[Alterações no link do painel](#)

[Gerenciamento de casos de suporte](#)

[Umbrella e Cisco SSO Federation](#)

[Informações necessárias \(podem ser enviadas como um arquivo XML de metadados\):](#)

[A Cisco oferece:](#)

[Atributos Obrigatórios a Serem Incluídos na Asserção SAML:](#)

[Problemas conhecidos \(Última atualização: 8.1.2025\)](#)

[Problemas de abertura de caso usando SCM fora do produto](#)

[Soluções:](#)

[Visualização do caso para toda a empresa](#)

Introdução

Este documento descreve a migração do suporte técnico da Umbrella para as ferramentas de suporte da Cisco.

Overview

Na Cisco, temos o compromisso de fornecer uma experiência de suporte consistente e excelente em todos os nossos produtos. Para isso, estamos migrando o suporte técnico da Umbrella de seu atual sistema de tíquetes de terceiros para as ferramentas de suporte líderes do setor da Cisco. Essa mudança nos permite alinhar o suporte Umbrella com os melhores recursos de suporte técnico da categoria que os clientes da Cisco já aproveitam. Ao adotar o Cisco Support Case Manager (SCM) e o Customer Support Assistant (CSA), você se beneficia de ferramentas aprimoradas, automação aprimorada e acesso contínuo ao ecossistema de suporte da Cisco.

Neste FAQ, fornecemos respostas para as principais perguntas sobre o que essa migração

significa para você e por que ela está sendo implementada.

O que está mudando?

A maneira como você envia casos de suporte está mudando, mas o suporte de nível internacional que você recebe permanece o mesmo. Enquanto o link da plataforma de suporte agora o direciona para o Gerente de caso de suporte (SCM) da Cisco para abrir, visualizar e gerenciar casos, os mesmos engenheiros de suporte técnico dedicados da Umbrella continuam a ajudá-lo.

Canal de suporte	Processo atual	Depois de 9 de agosto
E-mail	O suporte por e-mail abre o caso por terceiros	Mesmo endereço de e-mail, mas é necessária a ID do CCO
Fone	Ligue para o suporte técnico para abrir um caso	Mesmos números de telefone, mas é necessário ter a ID do CCO
No produto	Caso aberto no painel do Umbrella	Nova aparência + login de ID do CCO necessário
SCM	—	Novo - criação de caso via login de ID do CCO

Como faço para abrir um caso de suporte?

Para abrir e gerenciar casos de suporte, você precisa de [um](#) perfil de usuário Cisco.com (CCOID). Seu CCOID deve ser configurado com o mesmo endereço de e-mail que você usa atualmente para suporte Umbrella. Isso garante uma transição perfeita e acesso adequado às ferramentas de suporte.

É importante observar que seu CCOID é diferente de suas credenciais do Umbrella, que permanecem inalteradas. Para criar um CCOID, você pode usar as instruções fornecidas na [Ajuda de login e conta](#) - Ciscoresource. Após a transição, é necessário fazer login com seu CCOID para acessar as ferramentas de suporte da Cisco, incluindo abertura, visualização e gerenciamento de casos de suporte técnico.

Incentivamos os clientes e parceiros a criarem sua CCOID antecipadamente para simplificar o processo durante a transição.

- Se você for um usuário gratuito, será redirecionado para os recursos de ajuda digital online para obter assistência.
- Se você for um usuário de avaliação, poderá abrir um caso de suporte apenas por meio do Umbrella Portal.
- Você deve ter uma assinatura ativa para abrir um caso de suporte. Se sua assinatura expirar, você não poderá mais criar novos casos de suporte.
- Os administradores de TI do cliente para organizações gerenciadas por parceiros são redirecionados para seus parceiros para abrir um caso de suporte

O que acontece com meus casos passados e abertos?

Todos os casos abertos atualmente devem ser migrados para as novas ferramentas de suporte da Cisco e um ano de casos fechados (de 10 de agosto de 2024 a 9 de agosto de 2025) também deve ser migrado. Para acessar esses casos, o endereço de e-mail usado para abrir o caso original deve corresponder ao endereço de e-mail associado ao seu CCOID. Somente o criador do caso (vinculado ao endereço de e-mail) pode visualizar seus casos migrados no Support Case Manager (SCM) da Cisco.

Os casos migrados incluem o número do caso original do Zendesk no título, facilitando sua identificação. Você também pode procurar casos no SCM usando o número de caso do Zendesk, garantindo acesso rápido e eficiente aos seus tíquetes de suporte anteriores.

O que acontece após a transição?

Após a transição para as novas ferramentas de suporte da Cisco, [é necessário umCisco.com](#)prprofile (CCOID) para abrir casos de suporte. Esse perfil é diferente da sua ID de usuário e senha do Umbrella e concede a você acesso ao Support Case Manager (SCM) e outras ferramentas para gerenciar seus casos.

O link de suporte nas páginas do painel e do console do Umbrella agora redireciona para a página de login do SCM em vez da base de conhecimento do Umbrella. No entanto, os links do Centro de documentação e aprendizado no painel permanecem inalterados.

Você pode abrir um caso de três maneiras:

1. Clicando no link de suporte no Umbrella (redireciona para SCM).
2. Efetuando login diretamente [noCisco.com](#)command e acessando o SCM.
3. Ligando para o número de suporte listado em seu painel (para clientes de serviço Enhanced/Premium).

O processo de criação do caso também deve ser atualizado. Em vez de usar um formulário genérico, você deve usar a ferramenta de caso SCM, que permite:

- Selecione a organização específica para a qual você precisa de ajuda.
- Forneça informações detalhadas sobre o seu problema.
- Adicione contatos adicionais para atualizações de caso.

Se o seu perfil não for criado até 9 de agosto, você não poderá abrir um caso de suporte até que o CCOID seja configurado.

Se você não tiver um CCOID até 9 de agosto de 2025 e tentar acessar o link Suporte no Umbrella, será solicitado que você crie um perfil CCOID. Quando seu perfil for criado, as tentativas futuras de acessar o link Suporte o redirecionarão automaticamente para o Gerente de caso de suporte (SCM). Todos os casos abertos após 9 de agosto de 2025 devem ser criados no sistema de tíquetes da Cisco.

Canal de suporte	
No produto	No Umbrella Console ou no painel de controle, o link Support Platform agora o redireciona para o Support Case Manager (SCM) em vez da página de suporte anterior.
Fazer login no SCM	Você sempre pode acessar o Support Case Manager (SCM) diretamente através do Cisco.com para abrir um caso de suporte. AcesseCisco.com e faça login usando o link no canto superior direito. Depois de fazer login, você pode navegar para o link de suporte ou ir diretamente para o SCM por visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case .
Fone	Se o contrato de suporte incluir um número de telefone, você poderá continuar acessando o suporte ligando para o número exibido no painel. Todos os casos de suporte abertos por meio desse método são criados no sistema de tíquetes da Cisco.
E-mail	A opção de criar casos de suporte por e-mail acabará sendo eliminada. No entanto, por tempo limitado, você ainda pode enviar um e-mail para o suporte do Umbrella e um caso é aberto em seu nome. Observe que você deve ter um perfil CCOID válido para que o caso de suporte seja criado.

Para administradores de TI do cliente

Se você já tiver uma ID do CCO:

Clicar no link Suporte no Umbrella o redireciona para a página de login Cisco.com Support Case Manager (SCM), onde você inicia a sessão usando seu e-mail e senha da ID do CCO.



Log in

Email

Next

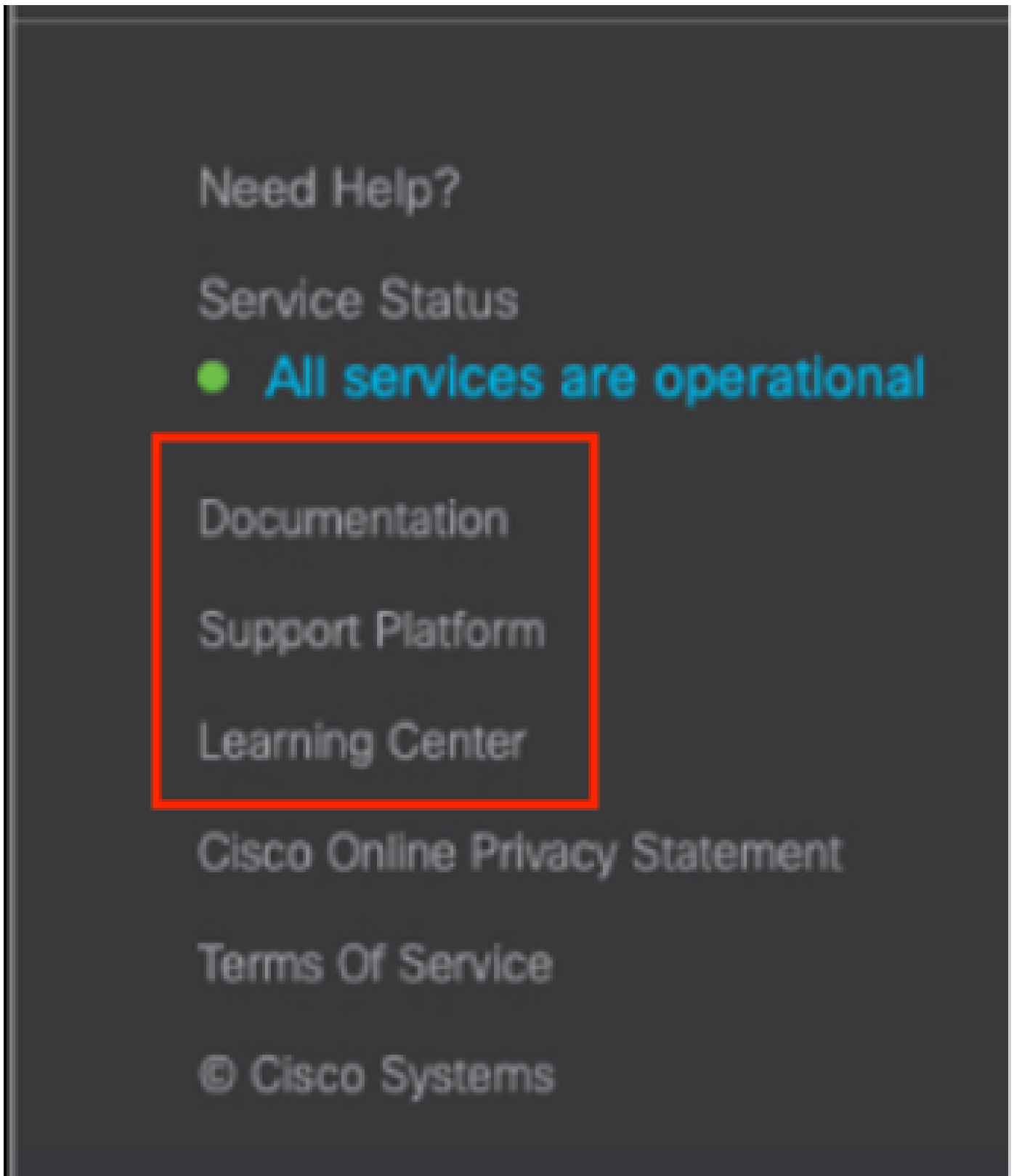
[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

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

- O link Plataforma de suporte no Painel e o link de suporte no Console agora o redirecionam para o Gerente de caso de suporte (SCM).
- Um novo link será adicionado para fornecer acesso à Umbrella Knowledge Base



Com o Support Case Manager (SCM), você pode visualizar e gerenciar todos os seus casos de suporte, estejam eles abertos ou fechados. O SCM permite:

- Procurar casos
- Atualizar detalhes do caso
- Carregar anexos para casos
- Solicitação para fechar um caso

Para opções adicionais de autoatendimento, você pode usar o Cisco Support Assistant (CSA), que oferece:

- Atualizações de status em solicitações de serviço
- A capacidade de atualizar casos e carregar anexos
- Opções para modificar a gravidade do caso, encaminhar ou fechar casos
- Assinaturas para resumos de casos, atualizações de status e alterações de gravidade
- Alertas proativos contextuais do Technical Assistance Center (TAC), incluindo informações sobre problemas de tendências, ferramentas e atualizações de artigos

Se precisar de ajuda para configurar [umCisco.com](#) profile, gerenciar seus casos de suporte por meio do SCM ou usar o CSA, visite o [Portal de Ajuda da Web](#) para obter orientação.



Cisco.com Profile & Password Resources

- [Cisco.com Profile Manager](#) 
- [Login and Account Help](#) 
- [Service Access Management tool \(SAMT\)](#) 
- [SecureIT - CEC Password Reset](#) 



Technical & Licensing Support

- [Support Case Manager \(SCM\)](#) 
- [Support Case Creation Guide](#) 
- [Cisco Support Assistant \(CSA\)](#) 
- [Cisco Support Community](#) 
- [Support & Downloads Homepage](#) 
- [Logistics & Returns Portal](#) 
- [Licensing Self-service Support Documentation](#) 
- [Webex Help Center](#) 

Umbrella e Cisco.com/SCM usam provedores de identidade (IdPs) de logon único (SSO) diferentes. Se você já configurou a federação de SSO com o Umbrella, uma configuração de SSO separada é necessária para Cisco.com para permitir acesso contínuo ao SCM.

Estes são os requisitos para a federação Cisco SSO:

Informações necessárias (podem ser enviadas como um arquivo XML de metadados):

Requisitos	Descrição
IDdoNomeDeRequerente	O atributo de vinculação da conta principal (geralmente o endereço de e-mail do usuário)
URI do Emissor de IDP Remoto	A EntityID de Metadados SAML do seu Provedor de Identidade (IdP)
URL de logon único de IDP remoto	O ponto de extremidade que recebe mensagens SAML AuthnRequest da Cisco (CCI-Okta)
Certificado de assinatura IDP remota	O certificado de chave pública codificado PEM ou DER usado para verificar assinaturas SAML

A Cisco oferece:

Fornecido pela Cisco	Descrição
URI do Serviço de Consumidor de Asserção	A URL em que as asserções SAML são postadas após a autenticação bem-sucedida
URI da Audiência	EntityID da Cisco para uso na sua configuração de IdP
Certificado de assinatura SP	Certificado codificado PEM ou DER da Cisco para verificar assinaturas de solicitação SAML

Atributos Obrigatórios a Serem Incluídos na Asserção SAML:

- firstName
- sobrenome
- e-mail
- empresa (nome da empresa)
- CountryCode (código de duas letras, por exemplo, EUA, Reino Unido, BE)

Para obter ajuda com a configuração do SSO, visite oPortal de Ajuda na Web e envie uma consulta.

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



Problemas conhecidos (Última atualização: 8.1.2025)

Problemas de abertura de caso usando SCM fora do produto

Após a migração do Umbrella para as ferramentas de suporte da Cisco em 9 de agosto, os administradores de TI podem continuar a abrir casos por telefone, e-mail e opções de produto interno; no entanto, o envio do caso do produto agora abre o novo sistema Support Case Management (SCM). Observe que há um problema conhecido que afeta cerca de 10% dos usuários que acessam o SCM fora do produto que deverá ser resolvido em 27 de setembro. Esse problema impede que você visualize suas assinaturas do Umbrella e abra um caso. Todos os usuários ainda podem abrir casos por telefone, e-mail ou envio de caso do produto sem causar impacto.

Soluções:

1. Aconselhamos que você abra casos no Portal do produto Umbrella, por e-mail ou pelo telefone, como de costume.
2. Marque seu link específico de lançamento do Umbrella Cross para o SCM. Você pode

encontrar esse URL selecionando "Suporte" no portal Umbrella após 9 de agosto. Este URL é específico para você.

Visualização do caso para toda a empresa

Após a migração, todos os clientes podem visualizar os casos de suas empresas se os casos estiverem devidamente qualificados. Anteriormente, somente os clientes Premium tinham esse recurso. No entanto, há algumas ressalvas importantes:

1. Os casos históricos (até um ano) migrados para o CSOne só podem ser exibidos pelo criador do caso original.
2. Os casos abertos por e-mail só são visíveis para o originador. É altamente recomendável abrir um caso no produto.
3. Uma pequena percentagem de casos continua sem direitos devido a direitos de utilização incomparáveis; estes casos só são visíveis pela entidade de origem. Espera-se que esse problema melhore após uma correção agendada para 27 de setembro.

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.