Entre em contato com a Umbrella para obter suporte do governo: Horas, tíquetes e tratamento de dados

Introdução

Este documento descreve como entrar em contato com o Umbrella for Government Support, as etapas recomendadas de solução de problemas e os procedimentos seguros de manipulação de dados.

Overview

A equipe do Umbrella for Government Support é formada por pessoas dos EUA em solo norteamericano e cobre as filas de telefone e e-mail do Umbrella for Government das 8:00 EST às 20:00 EST, de segunda a sexta-feira.

- Fora desse horário, as linhas telefônicas têm uma equipe composta por pessoas que não são norte-americanas e as filas de e-mail não são monitoradas.
- Pessoas nos EUA estão disponíveis de plantão para problemas de Sev1 ou Sev2 relatados apenas por telefone.

O que verificar antes de entrar em contato com o suporte

Antes de abrir um caso de suporte, tente estas etapas:

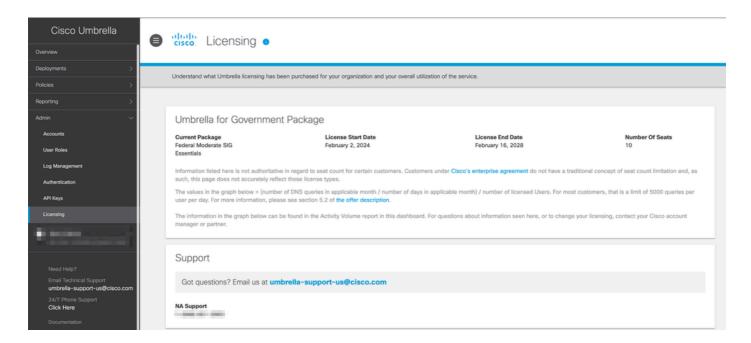
- Pesquise a <u>documentação do Cisco Umbrella for Government</u> e o <u>portal de suporte</u> para obter respostas.
- Para problemas do Ative Diretory, revise estes pré-requisitos: <u>Fluxo de Comunicação e</u> <u>Solução de Problemas</u>
- Para problemas com dispositivos virtuais, use as etapas de solução de problemas fornecidas: Solução de problemas de dispositivos virtuais
- Para problemas de política, consulte: Práticas recomendadas para criação de políticas

Como abrir um tíquete de suporte

Você pode entrar em contato com a equipe de suporte de duas maneiras:

Email:umbrella-support-us@cisco.com

 Fone: Visualize as informações de contato do telefone em Admin > Licenciamento no painel do Umbrella.



O que incluir em um caso de suporte

- Não inclua informações confidenciais em seu e-mail ou discuta-as por telefone fora do horário de atendimento pessoal dos EUA.
- Transfira arquivos contendo informações confidenciais usando o Cisco DocExchange.
- Forneça o máximo possível de detalhes, incluindo:
 - Quando o problema começou
 - Se funcionou anteriormente
 - Quaisquer alterações ou atualizações recentes
 - Se todos os usuários ou apenas alguns são afetados
 - SO, navegador e versões de software envolvidos
 - Se o problema é reproduzível ou esporádico

Enviando Dados via DocExchange

Devido aos requisitos de manuseio de dados do FedRAMP, use o Cisco DocExchange para transferir arquivos, especialmente aqueles que contêm informações pessoais identificáveis (PII):

- Registre-se para obter uma conta gratuita do Cisco CCO no no Registro da Cisco.
- Após a verificação por e-mail, você será adicionado à pasta relevante e receberá um link (https://ciscoshare.cisco.com/) por e-mail.
- Somente usuários adicionados podem acessar a pasta; os clientes finais não podem criar pastas.
- Limite de tamanho do arquivo: 500 MB.
- Consulte o Guia do Usuário do Doc Exchange para obter mais informações: <u>Introdução:</u>
 Guia do usuário externo

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.