

常见问题:许可和帐户调配

目录

[简介](#)

[概述](#)

[问:我拥有哪个Umbrella包？](#)

[问:我的帐户显示我仍处于试用模式，即使我购买了订阅。](#)

[问:当我使用帐户凭证登录时，我看不到正确的仪表板。](#)

[问:我无法登录到Umbrella仪表板，即使我是该帐户的用户。](#)

[问:我收到了您的电子邮件，但我在控制面板上未列为用户，因此无法登录。](#)

[问:如何将其他管理员或用户添加到我的Umbrella帐户？](#)

[问:我遇到一个许可或帐户问题，此处尚未回答。我应该联系谁？](#)

[问:我有一个技术产品问题。我应该联系谁？](#)

[问:如何联系支持人员？](#)

[问:在哪里可以找到有关.....](#)

简介

本文档介绍有关许可和帐户调配的常见问题。

概述

以下是有关用户许可和帐户调配的一些常见问题：

问:我拥有哪个Umbrella包？

A：登录到您的Umbrella控制面板，然后在左侧导航菜单中单击Admin > Licensing。您将看到您当前的软件包类型、许可证开始和结束日期以及席位数量，以及如何联系支持人员（这取决于您启动Cisco Umbrella订用时选择的支持软件包）。

了解软件包后，请检查在软件包比较中您有权访问[的功能](#)。

问:我的帐户显示我仍处于试用模式，即使我购买了订阅。

A：如果您已经联系了客户成功经理，请直接联系他们来解决此问题。

如果您没有客户成功经理，请发送电邮至umbrella-support@cisco.com与我们的[支持](#)团队并附上您的组织ID。

问:当我使用帐户凭证登录时，我看不到正确的仪表板。

A：您可以拥有多个Umbrella帐户。点击左侧菜单上的您的姓名，如果您有权访问任何其他组织，则这些组织将显示在列表中。

如果您没有多个帐户(或者您不应该有多个帐户)，请发送电子邮件至umbrella-support@cisco.com与我们的[支持](#)团队联系，并附上您的组织ID。

如果您已经联系了客户成功经理，请直接联系他们，而不是支持团队。

问:我无法登录到Umbrella仪表板，即使我是该帐户的用户。

A：如果您是相关帐户的用户并使用与您的帐户用户角色关联的电子邮件地址，请转到[Umbrella登录](#)页面，然后单击Forgot password?重置密码。如果问题仍然存在，请向我们的支持团队发送电子邮件：umbrella-support@cisco.com

如果您已经联系了客户成功经理，请直接联系他们来解决此问题。

问:我收到了您的电子邮件，但我在控制面板上未列为用户，因此无法登录。

A：如果您已经联系了客户成功经理，请直接联系他们来解决此问题。

如果您没有客户成功经理，请发送电邮至umbrella-support@cisco.com与我们的[支持](#)团队并附上您的组织ID。

问:如何将其他管理员或用户添加到我的Umbrella帐户？

A：登录您的Umbrella控制面板并转至Admin > Accounts。单击New并输入用户的电子邮件和用户角色。您可以从默认用户[角色中进行选择](#)或[自定义自己的角色](#)。

问:我遇到一个许可或帐户问题，此处尚未回答。我应该联系谁？

A：如果您已经联系了客户成功经理，请直接联系他们来解决此问题。

如果您没有客户成功经理，或者不确定您是否有客户成功经理，请发送电邮至cloudsecurity-csm@cisco.com向我们的“按需成功团队”并附上您的组织ID(请在此处了解如何查找您的ID)。您也可以通过umbrella-support@cisco.com联系我们的支持团队。

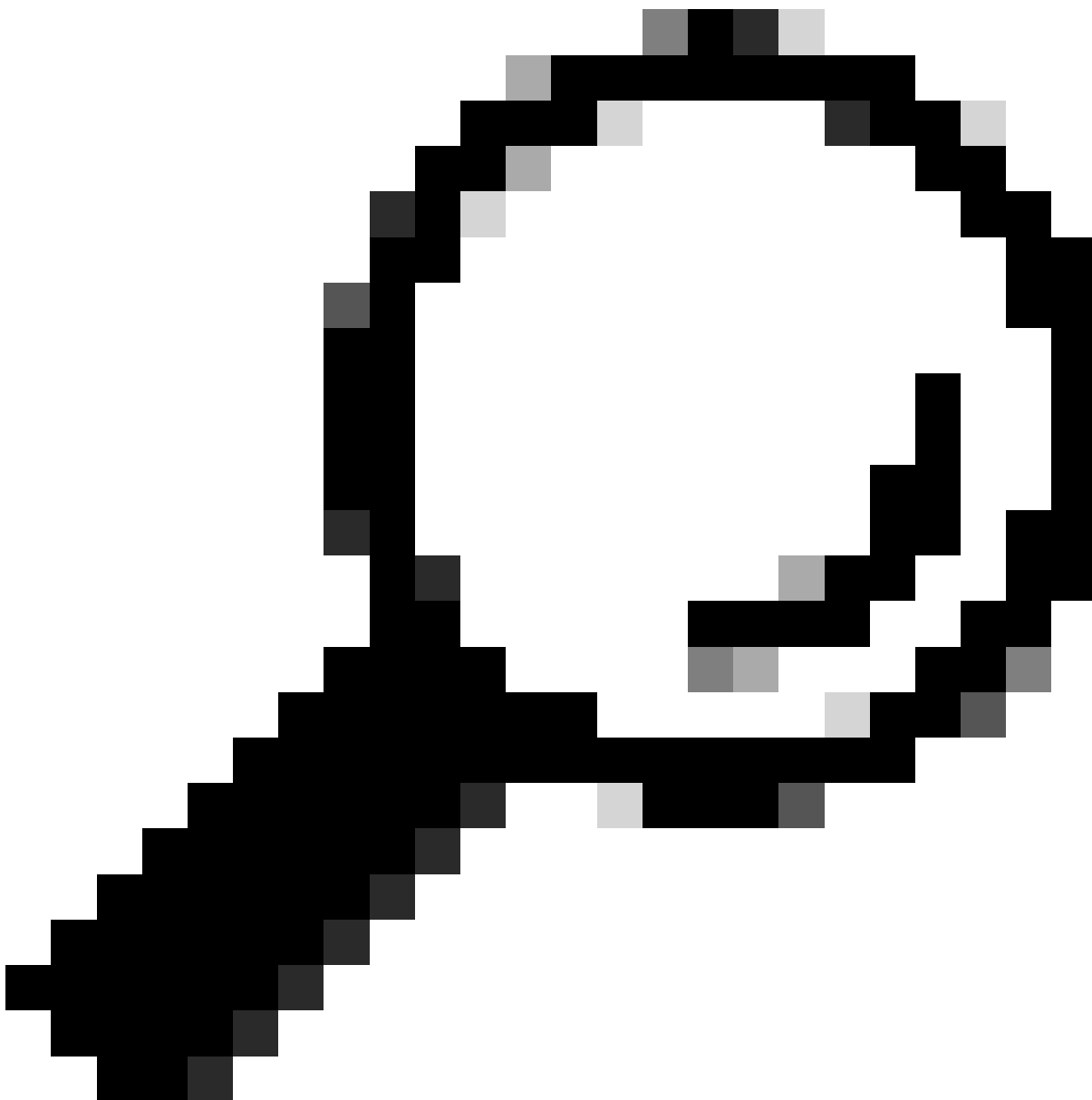
问:我有一个技术产品问题。我应该联系谁？

A：我们的支持团队。

问:如何联系支持人员？

A：您的支持选项取决于您在启动Cisco Umbrella订用时选择的支持包。在此处查看我们的支持包[选项](#)。如果您有权访问电话支持，则电话号码会列在Umbrella控制面板中的Admin > Licensing下。

无论使用什么软件包，您都可以通过umbrella-support@cisco.com向我们的支持团队发送电子邮件。您还可以在此处提交支持请求。



提示：在联系我们的支持团队以加速支持流程之前运行此诊断。

问:在哪里可以找到有关.....

如何使用产品：

- 有关技术部署信息，请参阅我们的[文档](#)。
- 有关常见问题和故障排除，请参阅我们的知识库。
- 对于教育视频和网络广播录音，请登录[Learning Hub](#)（使用您的Cisco Umbrella凭证访问）。

如何注册参加客户网络研讨会：

- 在此处注册客户网络[研讨会](#)。

该产品的新功能：

- 我们的团队在服务更新页面发布有关新功能、软件版本说明等内容的公告。

在文章被发布到特定部分（即“公告”或“发布说明”）时，导航到所需部分并选择“关注”，即可收到电子邮件通知。如果您未看到Follow选项，请使用您的Umbrella凭据登录。我们将在发布重大产品时更新[功能](#)页面。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。