

聯絡Umbrella支援

目錄

[簡介](#)

[用於支援案例的模板：](#)

[聯絡支援人員前需檢查的專案](#)

[如何開啟支援票證](#)

[支援案例中包括的內容](#)

[支援案例模板](#)

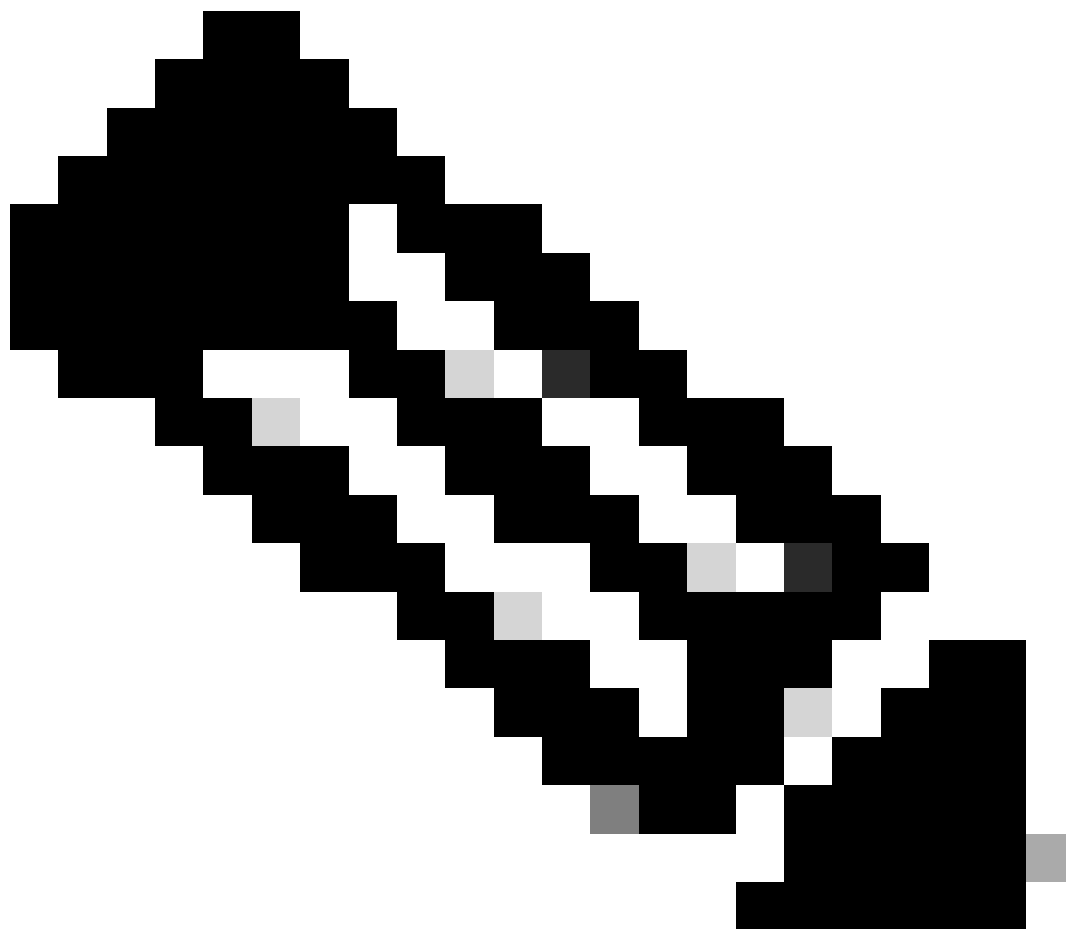
[診斷和日誌資訊](#)

[IPSEC通道：](#)

[含SWG的AnyConnect漫遊安全模組：](#)

簡介

本文說明如何聯絡Umbrella支援人員。



附註：如果您遇到P1故障，請致電我們的支援號碼，該號碼可在控制面板的許可頁面上找到

2025年8月9日，思科Umbrella支援將我們的技術支援平台轉變為與思科的標準支援工具和流程保持一致。此變更旨在確保跨思科產品和服務（現在包括Umbrella）提供無縫且一致的客戶體驗。此處可找到更多詳細資訊。

用於支援案例的模板：

使用Umbrella開啟支援個案時，請複製並貼上支援案例，然後填寫以下模板：

- 問題與症狀（簡要描述您遇到的問題以及任何明顯的症狀）：
- 如果您先前已經將問題報告給Umbrella支援，則先前的支援案例編號：
- 優先順序（有多少使用者受到影響？業務影響如何？）：
- 時間表（您第一次注意到或意識到問題的時間？這種情況持續多久了？）：
- 環境（是否對網路或系統做了任何更改可能引起該問題？）：
- 解決方法（您是否已確定解決方法？如果是，請說明緩解步驟。）：
- 儀表板資訊（是否有權訪問儀表板？、Umbrella組織ID？）：

- 證據(附加<https://policy-debug.checkumbrella.com>結果、相關日誌、診斷、螢幕截圖、PCAP檔案等)。請指定從何處獲取附件):

聯絡支援人員前需檢查的專案

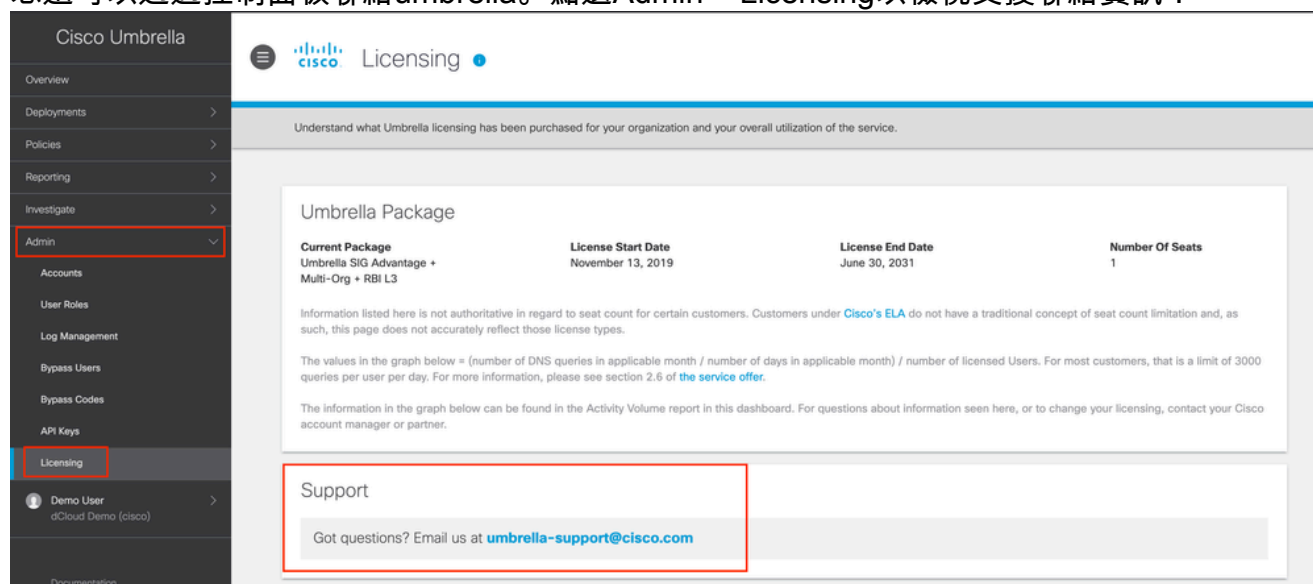
在開啟支援問題之前，我們建議採取一些簡單的疑難排解步驟：

- 在開啟案例之前，最好快速搜尋一下我們的[部署文檔](#)以及此支援門戶。答案經常出現在這些文章之一中。
 - 如果您的Active Directory有問題，請嘗試簽出這些必要[條件](#)。
 - 如果您在使用虛擬裝置時遇到問題，[您可以在這裡](#)找到一些有用的故障排除步驟。
 - 如果您的問題與Umbrella Cisco Secure Clients有關，[此處](#)是故障排除指南，可在開啟支援票證之前進行檢查。
 - 您在策略方面遇到問題嗎？[下面](#)是我們建立策略的最佳實踐。
- 最後，我們建議檢查所有Umbrella的狀態門戶。此處您會發現：
 - 我們所有核心服務的當前狀態資訊，包括API、DNS、控制面板、調查、Umbrella思科安全客戶端、安全服務和虛擬裝置。
 - 簡單的彩色編碼可用性資訊
 - 區域狀態資訊
 - 歷史狀態時間表

如何開啟支援票證

在與我們的支援團隊聯絡時，您有多種選擇。

- 電子郵件:umbrella-support@cisco.com。
- 您還可以通過控制面板聯絡umbrella。點選Admin > Licensing以檢視支援聯絡資訊：



The screenshot displays the Cisco Umbrella web interface. On the left, a dark sidebar contains a navigation menu with items like Overview, Deployments, Policies, Reporting, Investigate, Admin, Accounts, User Roles, Log Management, Bypass Users, Bypass Codes, API Keys, Licensing, Demo User, and Documentation. The 'Admin' and 'Licensing' items are highlighted with red boxes. The main content area has a header 'Cisco Umbrella' and 'Licensing'. Below the header, there's a section titled 'Umbrella Package' with a table showing license details. The table has columns for 'Current Package', 'License Start Date', 'License End Date', and 'Number Of Seats'. The 'Current Package' is 'Umbrella SIG Advantage + Multi-Org + RBI L3'. The 'License Start Date' is 'November 13, 2019' and the 'License End Date' is 'June 30, 2031'. The 'Number Of Seats' is '1'. Below the table, there's a 'Support' section with a text box containing the email address 'umbrella-support@cisco.com'.

4403673835924

- 最後，您可以選擇在此門戶中開啟支援案例。在右上角，您會看到一個藍色的提交請求連結。選擇該連結，您可以提供所需的所有詳細資訊。
 - 在這裡，您還可以看到您開啟的所有支援案例，或您被複製（抄送）的案例並對其進行跟蹤。



360059814992

支援案例中包括的內容

[支援案例模板](#)

我們的支援團隊需要儘可能多的詳細資訊，以便診斷和解決您遇到的問題。這包括行為螢幕截圖和詳細資訊，以便我們可以複製您的環境中發生的情況。請確保您清楚說明此問題開始的時間，以及有多少人受到此問題影響。本節中的詳細資訊詳細說明為什麼我們需要模板中的資訊。

可以從以下問題的答案中獲得有用的詳細資訊：

- 問題最初是什麼時候開始的？
- 它曾經工作過並在某個時刻停止過嗎？
- 它是否與任何更改或更新一致？
- 它是否影響所有使用者或特定子集（Windows或Mac使用者、Linux電腦等）？
- 涉及哪些作業系統、瀏覽器和軟體版本？
- 它是隨心所欲地複製還是零星複製？
- 如果就此特定問題聯絡了其他供應商，應作何反應？

診斷和日誌資訊

這個支援案例至關重要。我們需要瞭解發生事故的技術細節，這需要在受影響的電腦上運行診斷程式。我們已經為診斷工具撰寫了一份全面的指南，其中包括運行診斷程式的明確說明。請只放置診斷的URL，不要複製和貼上整個結果。

有關DNS診斷資訊，請參閱本文。

如果您使用的是我們的安全Web網關(SWG)，我們需要您使用單獨的診斷工具。連結的文章包括故障排除步驟以及我們針對SWG特定問題所需的診斷工具。

有關SWG診斷資訊，請參閱本文。

此外，我們希望獲得以下資訊，具體取決於您的SWG的連線方式：

IPSEC通道：

- 您的組織ID
- 通道ID
- 通道名稱
- SIG DC IP和位置
- IPsec輸出IP
- IPsec客戶端裝置和版本號
- 發生問題的日期和時間

含SWG的AnyConnect漫遊安全模組：

- Dart捆綁包
- 發生問題的日期和時間
- 隨著故障排除進一步進行，稍後還可以請求資料包捕獲以及最大調試DART捆綁包日誌。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。