

常見問題：許可和帳戶調配

目錄

[簡介](#)

[概觀](#)

[Q:我擁有哪個Umbrella包？](#)

[Q:我的帳戶顯示我仍處於試用模式，即使我購買了訂閱。](#)

[Q:當我使用帳戶憑據登入時，我看不到正確的儀表板。](#)

[Q:我無法登入到Umbrella儀表板，儘管我是該帳戶的使用者。](#)

[Q:我收到了您的電子郵件，但我在控制面板上未列為使用者，因此無法登入。](#)

[Q:如何將其他管理員或使用者新增到我的Umbrella帳戶？](#)

[Q:我遇到一個尚未解決的許可或帳戶問題。我該與誰聯絡？](#)

[Q:我有一個產品技術問題。我該與誰聯絡？](#)

[Q:如何聯絡支援人員？](#)

[Q:在哪裡可以找到關於.....](#)

簡介

本文檔介紹有關許可和帳戶調配的常見問題。

概觀

以下是有關使用者許可和帳戶調配的一些常見問題：

Q:我擁有哪個Umbrella包？

A:登入到您的Umbrella控制面板，然後在左側導航選單中按一下Admin > Licensing。您將看到您當前的軟體包型別、許可證開始和結束日期以及座位數，以及如何聯絡支援人員（這取決於您開始訂購Cisco Umbrella時選擇的支援軟體包）。

瞭解軟體包後，請檢查在軟體包比較中您有權訪問[的功能](#)。

Q:我的帳戶顯示我仍處於試用模式，即使我購買了訂閱。

A:如果您已經與某位客戶成功經理取得聯絡，請直接聯絡他們來解決此問題。

如果您沒有客戶成功經理，請傳送電子郵件至我們的支援團隊umbrella-support@cisco.com，並附上您的組織ID。

Q:當我使用帳戶憑據登入時，我看不到正確的儀表板。

A:您可以擁有多個Umbrella帳戶。在左側選單上按一下您的姓名，如果您有權訪問任何其他組織，則這些組織將顯示在清單中。

如果您沒有多個帳戶（或者您不應該有多個帳戶），請傳送電子郵件至umbrella-support@cisco.com向我們的[支援](#)團隊並附上您的組織ID。

如果您已經聯絡過客戶成功經理，請直接聯絡他們，而不是聯絡支援團隊。

Q:我無法登入到Umbrella儀表板，儘管我是該帳戶的使用者。

A:如果您是相關帳戶上的使用者並使用與您的帳戶使用者角色關聯的電子郵件地址，請轉到[Umbrella登入頁面](#)，然後按一下Forgot password?重置密碼。如果問題仍然存在，請向我們的支援團隊傳送電子郵件：umbrella-support@cisco.com

如果您已經與某位客戶成功經理取得聯絡，請直接聯絡他們來解決此問題。

Q:我收到了您的電子郵件，但我在控制面板上未列為使用者，因此無法登入。

A:如果您已經與某位客戶成功經理取得聯絡，請直接聯絡他們來解決此問題。

如果您沒有客戶成功經理，請傳送電子郵件至我們的支援團隊umbrella-support@cisco.com，並附上您的組織ID。

Q:如何將其他管理員或使用者新增到我的Umbrella帳戶？

A:登入到您的Umbrella控制面板並轉到Admin > Accounts。按一下New並輸入使用者的電子郵件和使用者角色。您可以從預設使用者[角色中進行選擇](#)，也可以[自定義您自己的角色](#)。

Q:我遇到一個尚未解決的許可或帳戶問題。我該與誰聯絡？

A:如果您已經與某位客戶成功經理取得聯絡，請直接聯絡他們來解決此問題。

如果您沒有客戶成功經理，或者不確定您是否有客戶成功經理，請傳送電子郵件至cloudsecurity-csm@cisco.com向我們的「按需成功團隊」傳送郵件，並附上您的組織ID(在此處瞭解如何查詢您的ID)。您也可以通過umbrella-support@cisco.com聯絡我們的支援團隊。

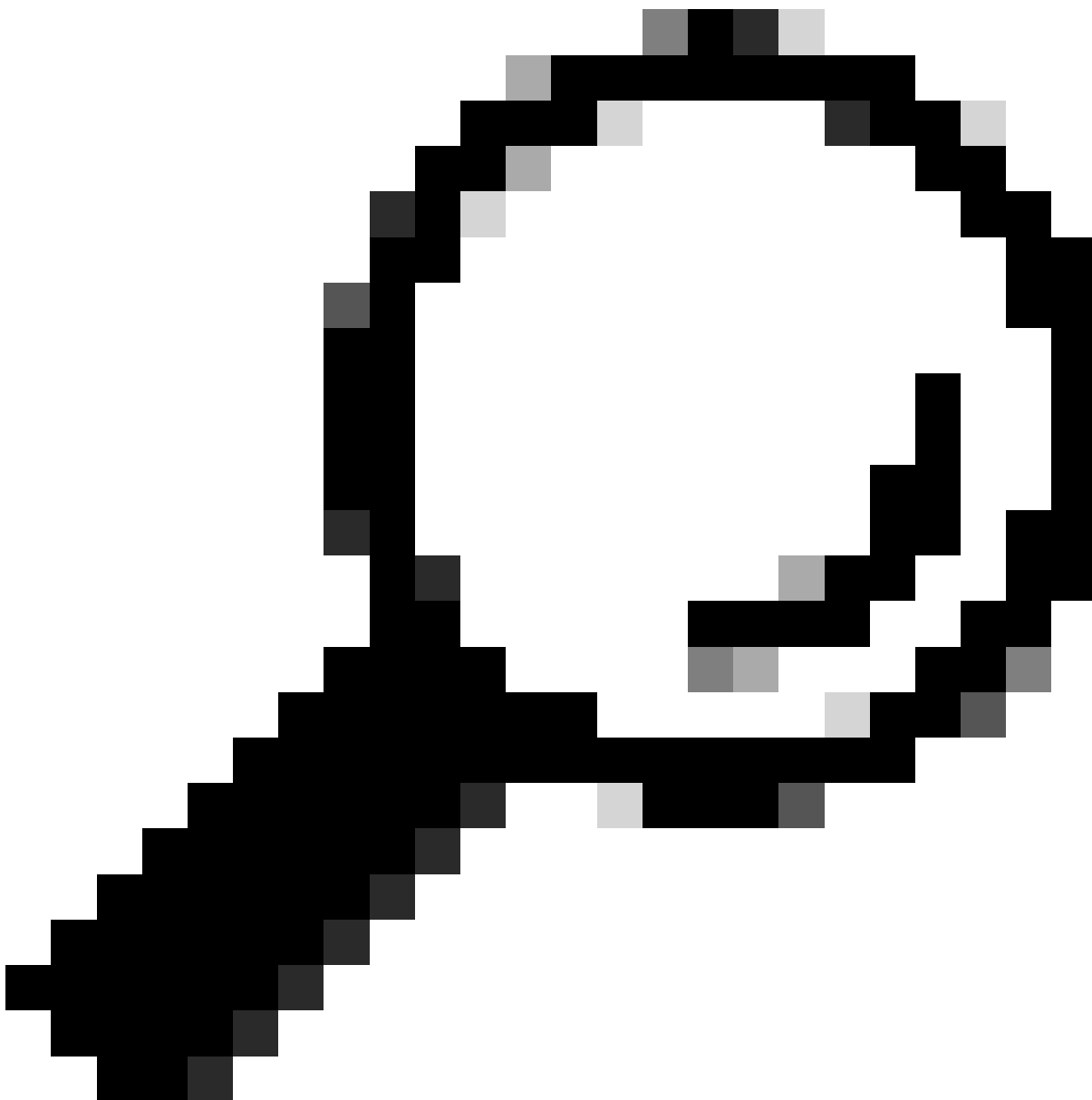
Q:我有一個產品技術問題。我該與誰聯絡？

A:我們的支援隊伍。

Q:如何聯絡支援人員？

A:您的支援選項取決於您在啟動Cisco Umbrella訂閱時選擇的支援包。在此處檢視我們的支援包[選項](#)。如果您有權訪問電話支援，則電話號碼會列在Umbrella控制面板的Admin > Licensing下。

無論使用什麼軟體包，您始終都可以通過umbrella-support@cisco.com向我們的支援團隊傳送電子郵件。您還可以在此處提交支援請求。



提示：在聯絡我們的支援團隊以加快支援過程之前運行此診斷。

Q:在哪裡可以找到關於.....

如何使用產品：

- 有關技術部署資訊，請參閱我們的[文檔](#)。
- 有關常見問題和疑難解答，請參閱我們的知識庫。
- 對於教育影片和網路廣播錄製，請登入[Learning Hub](#) (使用您的Cisco Umbrella憑證訪問)。

如何註冊參加客戶網路研討會：

- 在此處註冊客戶網路[研討會](#)。

該產品的新功能：

- 我們的團隊將在我們的服務更新頁面發佈有關新功能、軟體版本說明等內容的公告。

當文章被發佈到特定部分時（即「公告」或「發佈通知」），您可以通過導航到所需的部分並選擇「Follow」來接收電子郵件通知。如果您未看到Follow選項，請使用您的Umbrella憑據登入。我們將在發佈重大產品公告時更新[What's New](#)頁面。

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）。