

Umbrella支援遷移至思科支援工具

目錄

[簡介](#)

[概觀](#)

[有什麼變化？](#)

[如何開啟支援問題單？](#)

[我過去的案例和未決案例會怎麼樣？](#)

[過渡後會發生什麼？](#)

[對於客戶IT管理員](#)

[如果您已經擁有CCO ID:](#)

[如果您沒有CCO ID:](#)

[沒有CCO ID的新Umbrella管理員:](#)

[儀表板連結更改](#)

[管理支援案例](#)

[Umbrella和Cisco SSO聯盟](#)

[需要您提供的資訊 \(可以作為後設資料XML檔案提交 \):](#)

[思科提供:](#)

[要包括在SAML斷言中的必需屬性:](#)

[已知問題\(上次更新: 8.1.2025 \)](#)

[在產品外部使用SCM的案例未決問題](#)

[因應措施:](#)

[整個組織的案例檢視](#)

簡介

本檔案介紹將Umbrella技術支援移轉至思科支援工具的情況。

概觀

在思科，我們致力於在所有產品中提供一致和卓越的支援體驗。為此，我們將Umbrella技術支援從目前的第三方票務系統遷移到思科的行業領先支援工具。這一更改使我們能夠將Umbrella支援與思科客戶已經享有的一流技術支援功能相結合。通過採用思科的支援案例管理器(SCM)和客戶支援助理(CSA)，您將受益於增強的工具、改進的自動化以及無縫訪問思科的支援生態系統。

在本常見問題解答中，我們提供了一些關鍵問題的答案，這些問題涉及此遷移對您意味著什麼，以及為何實施它。

有什麼變化？

您提交支援案例的方式正在改變，但是您獲得的世界級支援仍保持不變。雖然現在支援平台連結將

您引導至思科的支援案例管理器(SCM)來開啟、檢視和管理案例，但同一位專門的Umbrella技術支援工程師仍將繼續為您提供幫助。

支援通道	當前程程	8月9日之後
電子郵件	電郵支援通過第三方開啟案例	電子郵件地址相同，但需要CCO ID
電話	致電支援部門以開啟案例	電話號碼相同，但需要CCO ID
產品內	在Umbrella控制面板中開啟的案例	新觀感+ CCO ID登入
SCM	—	新增 — 透過CCO ID登入建立案例

如何開啟支援問題單？

若要開啟和管理支援個案，您需要[aCisco.com](#) user profile (CCOID)。您的CCOID必須使用您當前用於Umbrella支援的相同電子郵件地址進行配置。這可確保無縫過渡和對支援工具的正確訪問。

需要注意的是，您的CCOID與您的Umbrella憑證不同，後者保持不變。要建立CCOID，可以使用登入和帳戶幫助- [Ciscoresource](#) 中提供的說明。過渡完成後，需要使用CCOID登入才能訪問思科的支援工具，包括開啟、檢視和管理技術支援案例。

我們強烈鼓勵客戶和合作夥伴提前建立其CCOID，以便在過渡期間簡化流程。

- 如果您是自由使用者，系統會將您重新導向至聯機數字幫助資源以獲得幫助。
- 如果您是試用使用者，則只能通過Umbrella門戶開啟支援案例。
- 您必須擁有有效的訂閱才能開啟支援案例。如果訂閱過期，則不能再建立新支援案例。
- 合作夥伴管理的組織的客戶IT管理員將重定向至其合作夥伴以開啟支援案例

我過去的案例和未決案例會怎麼樣？

所有當前未結案例都將遷移到思科的新支援工具，並將遷移為期一年的已結案例（從2024年8月10日到2025年8月9日）。要訪問這些案例，用於開啟原始案例的電子郵件地址必須與您的CCOID關聯的電子郵件地址匹配。只有案件建立者（連結到電子郵件地址）可以在思科支援案件管理器(SCM)中檢視其遷移的案件。

已遷移案例在標題中包含原始Zendesk案例編號，使其易於識別。您還可以使用Zendesk案例編號在SCM中搜尋案例，確保快速高效地訪問您之前的支援票證。

過渡後會發生什麼？

過渡到思科的新支援工具後，[需要](#) [aCisco.com](#) profile (CCOID) 才能開啟支援案例。此設定檔與您的Umbrella使用者ID和密碼不同，並授權您使用支援案件管理器(SCM)和其他工具管理您的案件。

Umbrella控制面板和控制檯頁面中的支援連結現在重定向到SCM登入頁面，而不是Umbrella知識庫。但是，控制面板中的「文檔和學習中心」連結保持不變。

您可以通過三種方式建立案例：

1. 按一下Umbrella中的支援連結（重新導向至SCM）。

2. 直接在[Cisco.com](https://cisco.com)上登錄，存取SCM。
3. 通過撥打控制面板中列出的支援號碼（針對增強型/高級服務客戶）。

案例建立流程也將更新。您必須使用SCM案件工具，而不是使用通用表格，這樣您可以：

- 選擇需要幫助的特定組織。
- 提供有關您問題的詳細資訊。
- 為案例更新新增其他聯絡人。

如果您的配置檔案在8月9日尚未建立，則在設定CCOID之前您將無法開啟支援案例。

如果您在2025年8月9日之前沒有任何CCOID，並嘗試訪問Umbrella中的「支援」連結，系統將提示您建立CCOID配置檔案。建立設定檔後，將來嘗試存取支援連結時，會自動將您重新導向至支援案件管理器(SCM)。所有在2025年8月9日之後開立的案例均將在思科故障單系統中建立。

支援通道	
產品內容	在Umbrella主控台或控制板中，支援平台連結現在將您重新導向至支援案件管理器(SCM)，而不是先前的支援頁面。
登入SCM	您可以隨時直接透過 Cisco.com 存取支援案件管理器(SCM)以開啟支援案件。 訪問Cisco.com 使用右上角的連結登入。登入後，您可以導覽至支援連結或透過 visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case 直接前往SCM。
電話	如果您的支援協定包含電話號碼，您可以撥打控制面板上顯示的號碼來繼續訪問支援。通過此方法開啟的任何支援案例均在思科故障單發放系統中建立。
電子郵件	最終將淘汰通過電子郵件建立支援案例的選項。但是，在限定的時間內，您仍可以向Umbrella支援傳送電子郵件，並會代表您開啟一個案例。請注意，您必須具有有效的CCOID配置檔案才能建立支援案例。

對於客戶IT管理員

如果您已經擁有CCO ID:

點選Umbrella中的Support連結會將您重新導向至Cisco.com支援案件管理器(SCM)登入頁面，您可以在該頁面使用您的CCO ID電子郵件和密碼登入。



Log in

Email

Next

[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

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

需求	說明
遠端IDP頒發者URI	您的身份提供程式(IdP)的SAML後設資料實體ID
遠端IDP單一登入URL	從思科(CCI-Okta)接收SAML AuthnRequest消息的端點
遠端IDP簽名證書	用於驗證SAML簽名的PEM或DER編碼公鑰證書

思科提供：

由思科提供	說明
斷言使用者服務URI	成功身份驗證後發佈SAML斷言的URL
受眾URI	用於IdP配置的思科實體ID
SP簽名證書	用於驗證SAML請求簽名的Cisco PEM或DER編碼證書

要包括在SAML斷言中的必需屬性：

- 名字
- 姓氏
- 電子郵件
- 公司 (公司名稱)
- countryCode (雙字母代碼，例如US、UK、BE)

有關SSO設定的幫助，請訪問Web幫助門戶並提交查詢。

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



已知問題(上次更新：8.1.2025)

在產品外部使用SCM的案例未決問題

在8月9日向Cisco支援工具的Umbrella遷移之後，IT管理員可以通過電話、電子郵件和產品內選項繼續開啟案例；但是，產品內案件提交現在可開啟新的支援案件管理(SCM)系統。請注意，有一個已知問題影響了約10%的使用者訪問SCM（在9月27日將要解決的產品之外）。此問題阻止您檢視Umbrella訂閱和開啟案例。所有使用者仍可通過電話、電子郵件或產品內案例提交開啟案例，且不會受到影響。

因應措施:

1. 我們建議您照常通過Umbrella產品門戶、電子郵件或電話開啟案例。
2. 將特定的Umbrella Cross Launch連結書籤到SCM。您可以在8月9日之後從Umbrella門戶選擇「支援」找到此URL。此URL特定於您。

整個組織的案例檢視

遷移後，如果案例獲得適當的授權，所有客戶都可以檢視其組織的案例。以前，只有Premium客戶具有此功能。然而，有一些重要的警告：

1. 遷移到CSOne的歷史案例（最長一年）只能由原始案例建立者檢視。
2. 通過電子郵件開啟的案例只能由建立者看到。我們強烈建議在產品中開啟案例。
3. 一小部分案例由於使用者權利不匹配而仍然沒有權利；這些情況只對建立者可見。預計在定於9月27日修復之後，此問題將會得到改善。

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）。