Contacter l'assistance

Table des matières

Introduction

Informations générales

Modèle à utiliser pour les dossiers d'assistance

- Priorité

Éléments à vérifier avant de contacter le support

Comment ouvrir un ticket d'assistance

Éléments à inclure dans un dossier d'assistance

- Modèle de dossier d'assistance
- Informations de diagnostic et de journal
  - Tunnel IPSEC
  - Module de sécurité d'itinérance AnyConnect avec SWG

Introduction

Ce document décrit comment contacter l'assistance Umbrella.

Informations générales



Remarque : Si vous rencontrez une panne P1, appelez notre numéro d'assistance qui se trouve sur la page des licences de votre tableau de bord.

Le 9 août 2025, Cisco Umbrella Support fait évoluer sa plate-forme d'assistance technique pour l'aligner sur les outils et processus d'assistance standard de Cisco. Cette modification vise à garantir une expérience homogène et homogène sur l'ensemble des produits et services Cisco, y compris Umbrella. Plus de détails peuvent être trouvés ici.

Modèle à utiliser pour les dossiers d'assistance

Lors de l'ouverture d'un dossier d'assistance avec Umbrella, copiez-collez et remplissez le modèle ci-dessous :

- Problème et symptômes (décrivez brièvement le problème que vous rencontrez ainsi que les symptômes notables) :
- Si vous avez déjà signalé le problème à l'assistance Umbrella, saisissez le numéro de dossier d'assistance précédent :

Priorité

Combien d'utilisateurs sont concernés ? Quel est l'impact sur l'entreprise ?

- Calendrier (Quand avez-vous remarqué ou pris connaissance du problème pour la première fois ? Depuis combien de temps cela dure-t-il ?)
- Environnement (Des modifications ont-elles été apportées au réseau ou au système afin d'éviter le problème ?)
- Solution (Avez-vous identifié une solution de contournement ? Dans l'affirmative, précisez les mesures d'atténuation.)
- Informations sur le tableau de bord (Autorisation d'accès à votre tableau de bord ? ID d'organisation parapluie ?)
- Preuves (Joindre https://)policy-debug.checkumbrella.com résultats, journaux pertinents, diagnostics, captures d'écran, fichiers PCAP, etc. Spécifiez l'origine des pièces jointes.)

Éléments à vérifier avant de contacter le support

Nous vous recommandons de suivre quelques étapes de dépannage simples avant d'ouvrir un dossier d'assistance :

Avant d'ouvrir un dossier, effectuez une recherche rapide dans notre documentation de déploiement ainsi que sur ce portail d'assistance. Souvent, la réponse se trouve dans l'un de ces articles.

- Si vous rencontrez des problèmes avec Active Directory, consultez ces conditions préalables.
- Si vous rencontrez des problèmes avec les appliances virtuelles, vous trouverez des étapes de dépannage utiles dans notre guide de dépannage.
- Si votre problème concerne les clients sécurisés Cisco Umbrella, consultez le guide de dépannage avant d'ouvrir un ticket d'assistance.
- Rencontrez-vous des problèmes avec les stratégies ? Consultez nos Méthodes Recommandées pour la création de politiques.

Enfin, nous vous recommandons de consulter le portail d'état pour tous les produits Umbrella. Vous trouverez ici :

- Informations actuelles sur l'état de tous nos services de base, y compris les API, DNS, Dashboard, Investigate, Umbrella Cisco Secure Clients, les services de sécurité et les appareils virtuels.
- Informations de disponibilité simples et codées par couleur
- Informations d'état régional
- Chronologie de statut historique

Comment ouvrir un ticket d'assistance

Vous disposez de plusieurs options pour contacter l'assistance Cisco Umbrella :

- Le tableau de bord Umbrella, que vous utilisez actuellement, est toujours disponible et peut vous rediriger vers votre gestionnaire de dossiers d'assistance (SCM).
- Ouvrez un dossier SCM directement.
- Utiliser le libre-service via Cisco Support Assistant (CSA).

Grâce à CSA, vous pouvez :

- Obtenir l'état d'une demande de service.
- Mettez à jour vos dossiers et téléchargez les pièces jointes.
- Modifiez le niveau de gravité des dossiers, ou transférez ou fermez les dossiers.
- Abonnez-vous aux mises à jour de récapitulatif, d'état et de gravité.
- Recevez des alertes contextuelles proactives du centre d'assistance technique (TAC) sur des sujets tels que les tendances, les outils et les mises à jour d'articles.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation Umbrella relative à l'ouverture d'un ticket auprès de l'assistance Cisco Umbrella.

Éléments à inclure dans un dossier d'assistance

Modèle de dossier d'assistance

Notre équipe d'assistance a besoin d'autant de détails que possible pour diagnostiquer et résoudre le problème que vous rencontrez. Cela inclut des captures d'écran du comportement et des détails afin que nous puissions reproduire ce qui se passe dans votre environnement. Veuillez également vous assurer que vous expliquez clairement quand ce problème a commencé, ainsi que le nombre de personnes affectées par le problème. Les détails de cette section expliquent pourquoi nous demandons les informations contenues dans le modèle.

Des détails utiles peuvent être obtenus à partir de réponses à des questions telles que :

- Quand le problème a-t-il commencé ?
- A-t-il jamais fonctionné et arrêté à un moment donné ?
- Correspond-il aux modifications ou mises à jour ?
- A-t-il un impact sur tous les utilisateurs ou sur un sous-ensemble spécifique (utilisateurs Windows ou Mac, machines Linux, etc.) ?
- Quelles sont les versions du système d'exploitation, du navigateur et du logiciel concernés ?
- Est-il reproductible à volonté ou sporadique ?
- Si un autre fournisseur a été contacté à propos de ce problème particulier, quelle a été la réponse ?

Informations de diagnostic et de journal

Cette partie de votre dossier d'assistance est cruciale. Nous avons besoin de connaître les détails techniques de ce qui se passe, et cela nécessite d'exécuter le diagnostic sur une machine affectée. Nous avons rédigé un guide complet pour l'outil de diagnostic, qui inclut des instructions claires pour l'exécution du diagnostic. Placez uniquement l'URL du diagnostic, ne copiez et ne collez pas la totalité des résultats.

Pour les diagnostics DNS, reportez-vous à cet article.

Si vous utilisez notre passerelle Web sécurisée (SWG), vous devez utiliser un outil de diagnostic distinct. L'article lié inclut des étapes de dépannage ainsi que nos outils de diagnostic dont nous avons besoin pour les problèmes spécifiques à SWG.

Pour les diagnostics SWG, référez-vous à l'article Troubleshoot Umbrella SWG : Tests de diagnostic et de débogage des stratégies.

En outre, nous aimerions obtenir ces informations en fonction de la façon dont votre SWG est connecté.

Tunnel IPSEC

- Votre ID d'entreprise
- ID de tunnel
- Nom du tunnel
- Adresse IP et emplacement du contrôleur de domaine SIG
- IP de sortie IPsec
- Périphérique client IPsec et numéro de version
- Date et heure auxquelles les problèmes se sont produits

Module de sécurité d'itinérance AnyConnect avec SWG

Le module comprend :

- Outil DART (Diagnostic and Reporting Tool)
- Date et heure auxquelles les problèmes se sont produits
- Une capture de paquets ainsi que des journaux de paquets Dart de débogage max peuvent également être demandés plus tard au fur et à mesure que le dépannage avance.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.