Contactez Umbrella pour l'assistance gouvernementale : Heures, billetterie et traitement des données

Table des matières

Introduction

Ce document décrit comment contacter Umbrella for Government Support, les étapes de dépannage recommandées et les procédures de traitement des données sécurisées.

Aperçu

L'équipe Umbrella for Government Support est composée de personnes américaines sur le sol américain et couvre les files d'attente de téléphone et de courrier électronique du gouvernement de 08h00 HNE à 20h00 HNE, du lundi au vendredi.

- En dehors de ces heures, le personnel des lignes téléphoniques est composé de personnes non américaines et les files d'attente des courriels ne sont pas surveillées.
- Les personnes des États-Unis sont disponibles sur appel pour les problèmes Sev1 ou Sev2 signalés par téléphone uniquement.

Éléments à vérifier avant de contacter le support

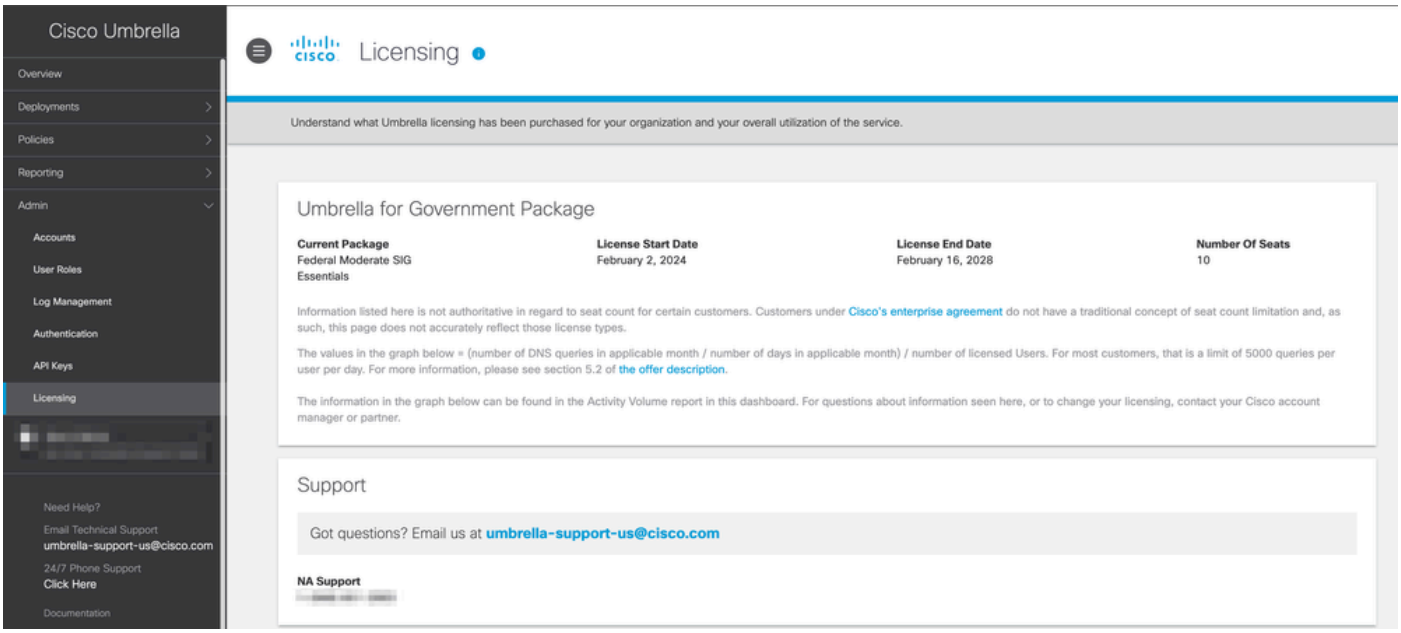
Avant d'ouvrir un dossier d'assistance, procédez comme suit :

- Recherchez la documentation Cisco Umbrella et le portail d'assistance pour obtenir des réponses.
- Pour les problèmes Active Directory, passez en revue ces conditions préalables : Flux de communication et Dépannage
- Pour les problèmes d'appliance virtuelle, utilisez les étapes de dépannage fournies : Dépannage des appliances virtuelles
- Pour les questions de politique, consultez : Meilleures pratiques pour la création de politiques

Comment ouvrir un ticket d'assistance

Vous pouvez contacter l'équipe d'assistance de deux manières :

- E-mail : umbrella-support-us@cisco.com
- Téléphone : Affichez les informations de contact téléphonique sur Admin > Licences dans le tableau de bord Umbrella.



Éléments à inclure dans un dossier d'assistance

- N'incluez pas d'informations sensibles dans votre e-mail ou n'en discutez pas par téléphone en dehors des heures d'ouverture du service d'assistance aux personnes aux États-Unis.
- Transférez des fichiers contenant des informations sensibles à l'aide de Cisco DocExchange.
- Fournissez autant de détails que possible, notamment :
  - Lorsque le problème a commencé
  - Si cela a fonctionné auparavant
  - Toute modification ou mise à jour récente
  - Si tous les utilisateurs ou seulement quelques-uns sont affectés
  - Versions du système d'exploitation, du navigateur et du logiciel concernées
  - La question est-elle reproductible ou sporadique ?

Envoi de données via DocExchange

En raison des exigences de traitement des données FedRAMP, utilisez Cisco DocExchange pour transférer des fichiers, en particulier ceux contenant des informations d'identification personnelle (PII) :

- Inscrivez-vous gratuitement à un compte Cisco CCO lors de l'inscription Cisco.
- Après vérification par e-mail, vous serez ajouté au dossier approprié et recevrez un lien (https://ciscoshare.cisco.com/) par e-mail.
- Seuls les utilisateurs ajoutés peuvent accéder au dossier ; les clients finaux ne peuvent pas créer de dossiers.
- Limite de taille de fichier : 500 Mo.
- Reportez-vous au Guide de l'utilisateur de Doc Exchange pour plus d'informations : Mise en route : Guide de l'utilisateur externe

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.