联系Umbrella支持

目录

简介

背景信息

用于支持案例的模板

- 优先级

联系支持人员前应检查的内容

如何打开支持通知单

支持案例中包含的内容

- 支持案例模板
- 诊断和日志信息
  - IPSec 隧道
  - 带SWG的AnyConnect漫游安全模块

简介

本文档介绍如何联系Umbrella支持部门。

背景信息



注意：如果您遇到P1故障，请拨入我们的支持号码，该号码可在控制面板的许可页面上找到。

2025年8月9日，思科Umbrella支持将转变我们的技术支持平台，使其与思科的标准支持工具和流程保持一致。此变更旨在确保思科产品和服务（现在包括Umbrella）提供无缝且一致的体验。更多详情请参阅。

用于支持案例的模板

使用Umbrella打开支持案例时，请复制并粘贴，然后填写以下模板：

- 问题和症状（简要描述遇到的问题以及任何明显的症状）：
- 如果您以前向Umbrella支持部门报告过此问题，请填写先前的支持案例编号：

优先级

有多少用户受到影响？业务影响是什么？

- 时间表(您最初注意到或意识到问题的时间？这种情况已经持续多久了？)
- 环境（是否进行了任何网络或系统更改以可能导致此问题？）
- 解决方法(您是否已确定解决方法？如果是，则说明缓解步骤。)
- 控制面板信息(是否有权访问控制面板？Umbrella Org ID?)
- 证据(附件https://policy-debug.checkumbrella.com结果、相关日志、诊断、屏幕截图、PCAP文件等。指定从何处获取附件。)

联系支持人员前应检查的内容

在打开支持案例之前，我们建议执行一些简单的故障排除步骤：

在提交报告之前，快速搜索我们的部署文档以及此支持门户。答案通常出现在这些文章中的一篇文章中。

- 如果存在Active Directory问题，请查看以下必备条件。
- 如果您遇到虚拟设备问题，可以在我们的故障排除指南中找到一些有帮助的故障排除步骤。
- 如果您的问题与Umbrella Cisco安全客户端有关，请在打开支持票证之前查看故障排除指南。
- 您在策略方面遇到问题吗？请参阅我们创建策略的最佳实践。

最后，我们建议检查所有Umbrella的状态门户。在这里，您会发现：

- 我们所有核心服务的当前状态信息，包括API、DNS、控制面板、调查、Umbrella思科安全客户端、安全服务和虚拟设备。
- 简单的彩色编码可用性信息
- 区域状态信息
- 历史状态时间表

如何打开支持通知单

在联系思科Umbrella支持时，您有以下几种选择：

- 您当前使用的Umbrella Dashboard仍然可用，您可以重定向到Support Case Manager(SCM)。
- 直接打开SCM机箱。

- 通过Cisco Support Assistant(CSA)使用自助服务。

通过CSA，您可以：

- 获取服务请求的状态。
- 更新您的案例并上传附件。
- 修改案例严重性，或者升级或关闭案例。
- 订阅案例摘要以及状态和严重性更新。
- 获取有关趋势问题和工具及文章更新等主题的前瞻性TAC（技术支持中心）情景警报。

有关详细信息，请参阅有关使用Cisco Umbrella支持打开票证的Umbrella文档。

支持案例中包含的内容

支持案例模板

我们的支持团队需要尽可能多的详细信息，以便诊断和解决您遇到的问题。这包括行为屏幕截图和详细信息，以便我们可以复制您的环境中发生的情况。另请确保您清楚说明此问题开始的时间，以及受此问题影响的人员数量。本节中的详细信息详细说明我们为什么要求提供模板中的信息。

可以从以下问题的答案中获得有用的详细信息：

- 问题最初是什么时候开始的？
- 它是否曾经工作过并在某一时刻停止工作？
- 它是否与任何更改或更新一致？
- 它是否影响所有用户或特定子集（Windows或Mac用户、Linux计算机等）？
- 涉及哪些操作系统、浏览器和软件版本？
- 可随意复制还是零星复制？
- 如果就此特定问题联系了其他供应商，应如何回应？

诊断和日志信息

此部分支持案例至关重要。我们需要了解所发生事件的技术详细信息，这需要在受影响的计算机上运行诊断程序。我们已经为诊断工具撰写了一份全面的指南，其中包括运行诊断程序的明确说明。请只放置诊断的URL，不要复制并粘贴整个结果。

有关DNS诊断信息，请参阅本文档。

如果您使用的是我们的安全Web网关(SWG)，我们需要您使用单独的诊断工具。相关文章包括故障排除步骤以及我们针对SWG特定问题所需的诊断工具。

对于SWG诊断，请参阅文章Troubleshoot Umbrella SWG:策略调试和诊断测试。

此外，我们想要了解此信息，具体取决于您的SWG的连接方式。

IPSec 隧道

- 您的组织ID
- 隧道ID
- 隧道名称
- SIG DC IP和位置
- IPsec出口IP
- IPsec客户端设备和版本号
- 发生问题的日期和时间

带SWG的AnyConnect漫游安全模块

该模块包括：

- 诊断和报告工具(DART)
- 发生问题的日期和时间
- 随着故障排除的推进，稍后还可以请求数据包捕获和最大调试DART捆绑日志。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。