联系伞状组织获取政府支持：时数、票证发放和数据处理

目录

简介

本文档介绍如何联系Umbrella for Government Support、建议的故障排除步骤和安全数据处理程序。

概述

美国国土上的Umbrella for Government Support团队由美国工作人员组成，涵盖美国东部时间08:00到东部时间20:00（周一至周五）的政府电话和电子邮件队列。

- 在这些小时之外，电话线路上有非美国员工，电子邮件队列不受监控。
- 美国员工可以电话形式联系，仅可以解决Sev1或Sev2问题。

联系支持人员之前应检查哪些内容

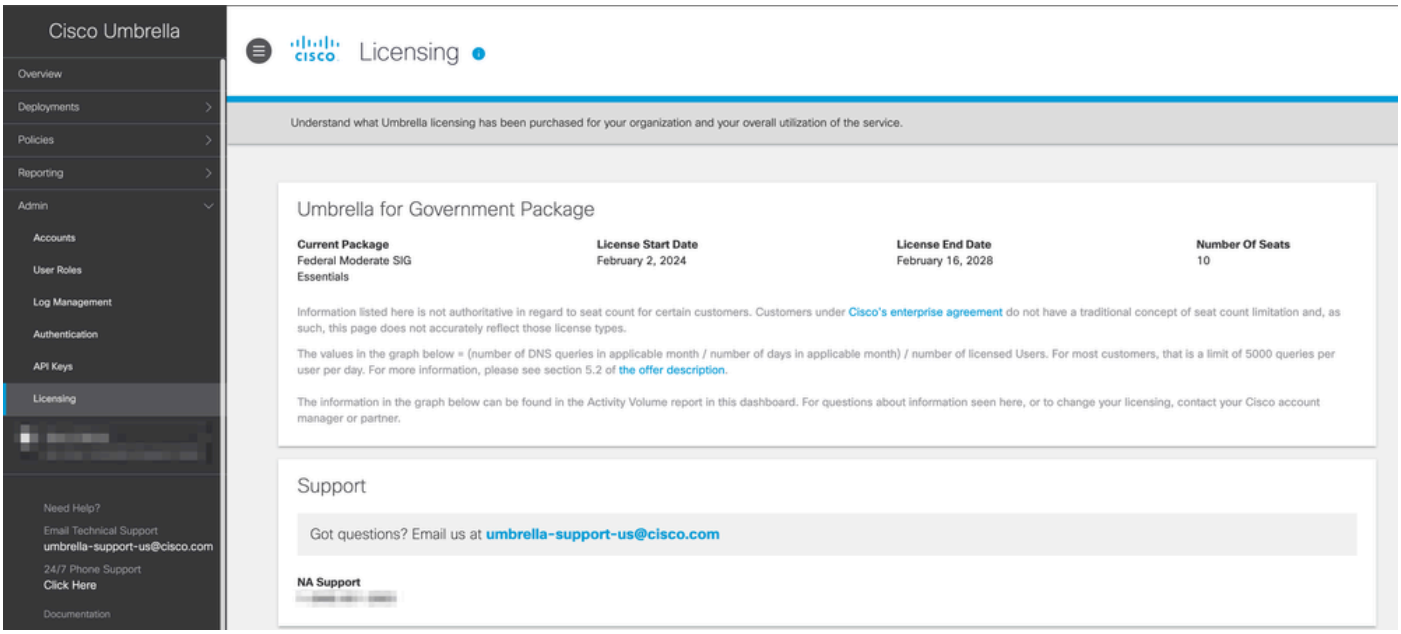
在打开支持案例之前，请尝试以下步骤：

- 在Cisco Umbrella中搜索政府文档和支持门户以获取答案。
- 有关Active Directory问题，请查看以下必备条件：通信流程和故障排除
- 对于虚拟设备问题，请使用提供的故障排除步骤：虚拟设备故障排除
- 有关策略问题，请参阅：创建策略的最佳实践

如何打开支持通知单

您可以通过两种方式与支持团队联系：

- 电邮：umbrella-support-us@cisco.com
- 电话：在Umbrella控制面板中的Admin > Licensing查看电话联系信息。



支持案例中包含的内容

- 请勿在邮件中包含敏感信息或在美国人员支持时间之外通过电话讨论这些信息。
- 使用Cisco DocExchange传输包含敏感信息的文件。
- 提供尽可能多的详细信息，包括：
  - 当问题开始时
  - 以前是否有效
  - 任何最近的更改或更新
  - 是否所有用户或仅部分用户受到影响
  - 涉及操作系统、浏览器和软件版本
  - 问题是否可重复或偶发

通过DocExchange提交数据

根据FedRAMP数据处理要求，使用Cisco DocExchange传输文件，尤其是包含个人身份信息(PII)的文件：

- 在思科注册处注册免费的Cisco CCO帐户。
- 在邮件验证后，您将添加到相关文件夹，并通过邮件接收链接(https://ciscoshare.cisco.com/)。
- 只有添加的用户可以访问该文件夹；最终客户无法创建文件夹。
- 文件大小限制：500 MB.
- 有关详细信息，请参阅《Doc Exchange用户指南》：入门指南:外部用户指南

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）。