

Résoudre l'erreur « L'e-mail est déjà pris » dans AMP for Endpoints

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Dépannage](#)

[Le compte utilisateur apparaît sur le site Web du château avec l'icône Corbeille](#)

[Le compte d'utilisateur apparaît sur le site Web du château sans l'icône Corbeille](#)

[Le compte d'utilisateur n'apparaît pas sur le site Web du château](#)

[Vérification](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de dépannage et de résolution du problème lié à l'ajout d'un utilisateur sur la console Advanced Malware Protection (AMP) for Endpoint.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Console AMP for Endpoints
- Console de sécurité Cisco (console Castle)

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

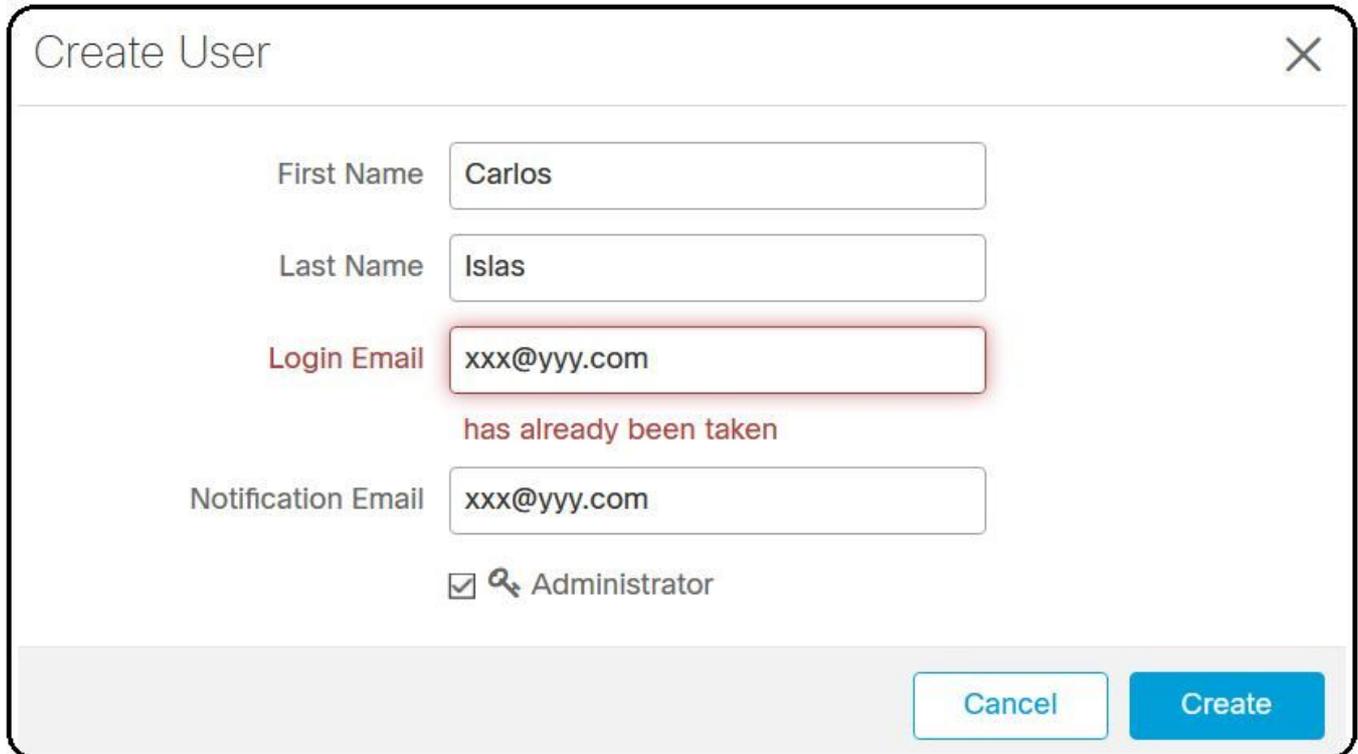
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Informations générales

Ce document est basé sur la console Cisco AMP for Endpoints. Vous avez besoin de ces comptes afin de commencer le dépannage :

- Compte de messagerie (fourni par votre fournisseur de compte de messagerie)
- Compte AMP for Endpoints avec privilèges d'administrateur

Vous pouvez créer un compte utilisateur dans AMP Console et vous devez utiliser un compte de messagerie unique. Si vous avez créé le compte d'utilisateur avant, que vous l'avez supprimé et que vous essayez de le créer à nouveau, AMP Console déclenche l'erreur « L'e-mail est déjà pris », comme indiqué dans l'image.



Create User

First Name Carlos

Last Name Islas

Login Email xxx@yyy.com
has already been taken

Notification Email xxx@yyy.com

Administrator

Cancel Create

Dépannage

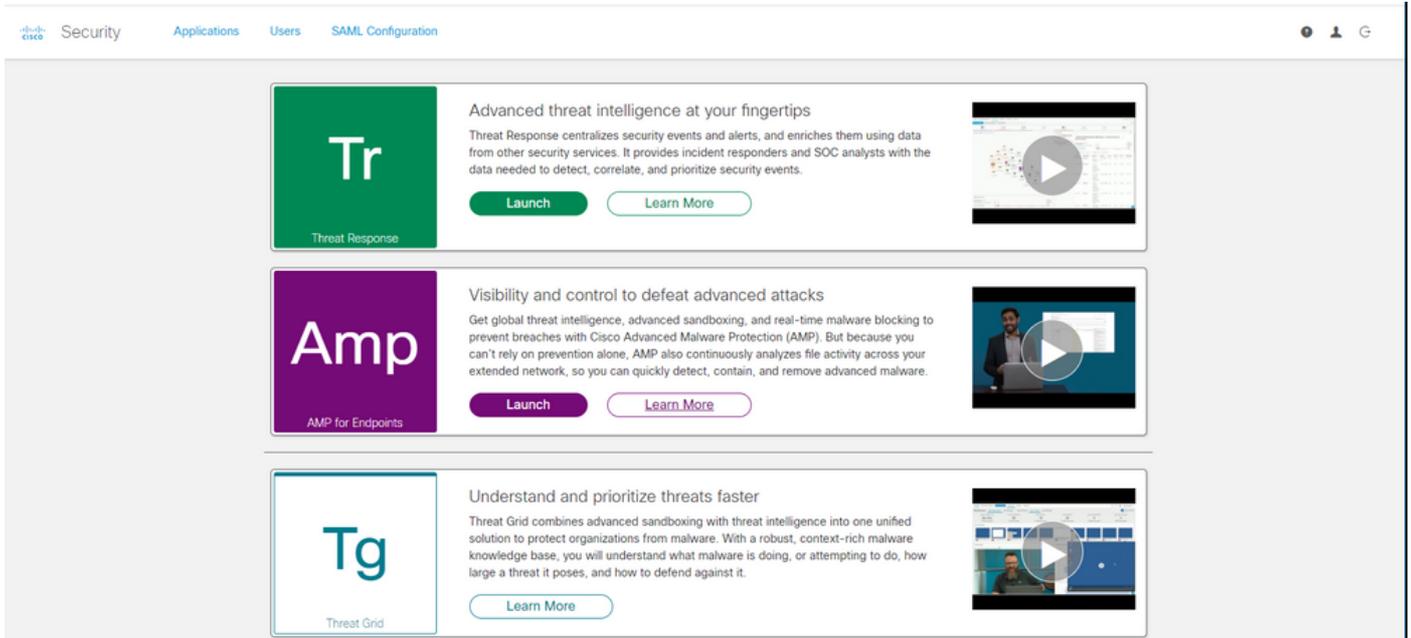
Étape 1. Vérifiez que le compte d'utilisateur n'existe pas sur la console AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Accédez à **Console AMP > Comptes > Utilisateurs** comme indiqué dans l'image.

Étape 2. En fonction de votre région AMP Business, naviguez jusqu'au site Web Castle, comme indiqué sur l'image.

Cloud pour les Amériques - <https://castle.amp.cisco.com>

Europe Cloud - <https://castle.eu.amp.cisco.com>

Cloud Asie-Pacifique - <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



Étape 3. Une fois que vous vous êtes connecté avec vos informations d'identification AMP for Endpoints, sélectionnez **Users** option comme indiqué dans l'image.



Étape 4. L'option **Mes utilisateurs** affiche la liste des comptes d'utilisateurs enregistrés sur le cloud AMP pour votre entreprise. Vous pouvez voir tous les détails utilisateur : Nom d'utilisateur, e-mail et privilèges.

My Users New User

Name	Email	Roles	Actions
Carlos Islas	xxxx@yyy.com	Account Administrator	View 
Jesus Martinez	zzzz@yyy.com	Account Administrator	View 

Note: À la fin de la ligne, vous pouvez voir l'état du compte dans l'option **Actions**, si l'utilisateur a l'icône Corbeille, cela signifie que le compte est authentifié avec succès, sinon, cette icône ne sera pas vue, comme indiqué dans l'image.

Account Administrator	View 
Account Administrator	View 
Account Administrator	View

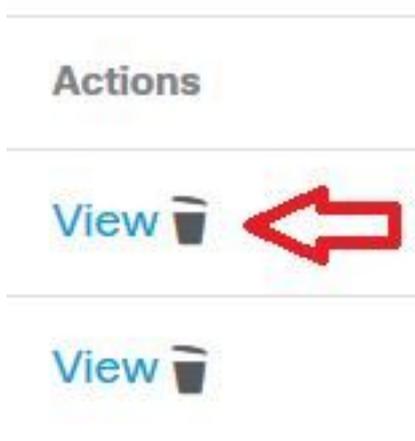
Étape 5. Vous pouvez faire face à trois scénarios différents qui peuvent vérifier votre scénario.

1. Le compte utilisateur apparaît sur le site Web **Castle** avec l'icône **Corbeille**.
2. Le compte utilisateur apparaît sur le site Web **Castle** sans l'icône **Corbeille**.
3. Le compte utilisateur n'apparaît pas sur le site Web **Castle**.

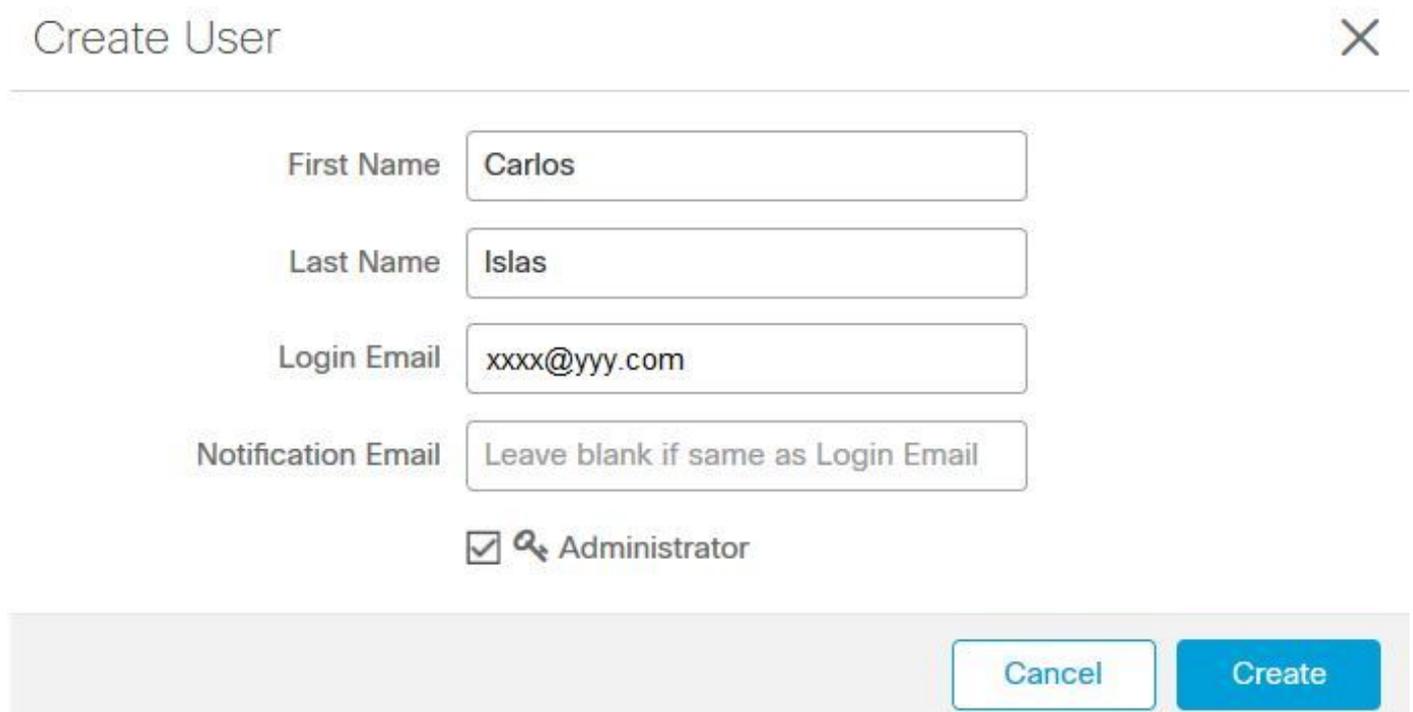
Étape 6. Une fois votre scénario identifié, vous disposez d'une solution de contournement pour chaque option.

Le compte utilisateur apparaît sur le site Web du château avec l'icône Corbeille

1. Cliquez sur l'icône **Corbeille** afin de supprimer l'utilisateur comme indiqué dans l'image.



2. Créez le compte utilisateur sur la console AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Accédez à **Comptes > Utilisateurs > Nouvel utilisateur** comme indiqué dans l'image.



The image shows the "Create User" form in the AMP console. The form has a title "Create User" and a close button (X). The form contains the following fields:

- First Name: Carlos
- Last Name: Islas
- Login Email: xxxx@yyy.com
- Notification Email: Leave blank if same as Login Email

There is a checkbox labeled "Administrator" which is checked.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancel" and "Create".

3. Lorsque le compte d'utilisateur est créé avec succès, vous pouvez voir ce message comme indiqué dans l'image.

✓ New User Created



Le compte d'utilisateur apparaît sur le site Web du château sans l'icône Corbeille

1. Contactez l'utilisateur concerné.
2. Lorsque le compte d'utilisateur a été créé pour la première fois, l'utilisateur affecté a reçu le compte de messagerie **Activate** de no-reply.amp.cisco.com afin d'authentifier son compte de messagerie.
3. Recherchez le compte **Activate** email sur tous les dossiers **Email** et **Activez** le compte utilisateur pour terminer l'enregistrement comme indiqué dans l'image.

Note: Si vous ne pouvez pas voir le compte **Activate** email sur le dossier principal, veuillez vérifier dans le dossier Spam.



Welcome to Cisco Security.

Your Cisco Security account is used to connect multiple Cisco Security services including Threat Response, AMP for Endpoints, and Threat Grid under a single sign-on. Additional services will be added over time.

Click [here](#) to activate your account.

Thank you.

Cisco Security

If you feel you have received this email in error or need assistance go [here](#) to open a support case.

4. Après avoir activé le compte utilisateur, vous pouvez voir que l'utilisateur est enregistré sur la console AMP, comme illustré dans l'image.



Le compte d'utilisateur n'apparaît pas sur le site Web du château

1. Le compte utilisateur doit être supprimé du serveur principal.
2. Veuillez contacter l'assistance Cisco : Visitez le portail en ligne à l'adresse <https://cisco.com/tac/caseopen> ou par téléphone : Numéros de téléphone régionaux gratuits :

<http://www.cisco.com/en/US/support/tsdciscoworldwidecontacts.html>

3. Si vous travaillez déjà avec l'assistance Cisco, partagez les informations suivantes :

- Capture d'erreur « L'e-mail est déjà pris ».
- Autorisation de supprimer l'utilisateur (Oui/Non).

Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.

1. Après avoir effectué le dépannage, créez le compte d'utilisateur sur la console AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Naviguez jusqu'à **Accounts > Users > New User** comme indiqué dans l'image.

Create User ✕

First Name

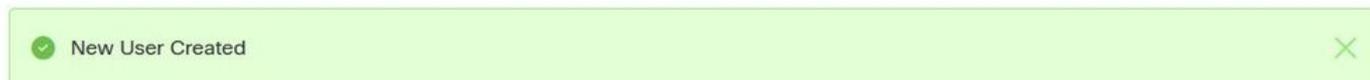
Last Name

Login Email

Notification Email

Administrator

2. Lorsque le compte d'utilisateur est créé avec succès, vous pouvez voir ce message comme indiqué dans l'image.



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.