

# Solucione o erro "E-mail já enviado" no AMP para endpoints

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshoot](#)

[A conta de usuário aparece no site Castle com o ícone da lixeira](#)

[A conta do usuário aparece no site Castle sem o ícone da lixeira](#)

[A conta de usuário não aparece no site da Castle](#)

[Verificar](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas para solucionar e corrigir o problema relacionado à adição de um usuário ao console Advanced Malware Protection (AMP) for Endpoint.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Console do AMP para endpoints
- Cisco Security Console (console Castle)

## Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

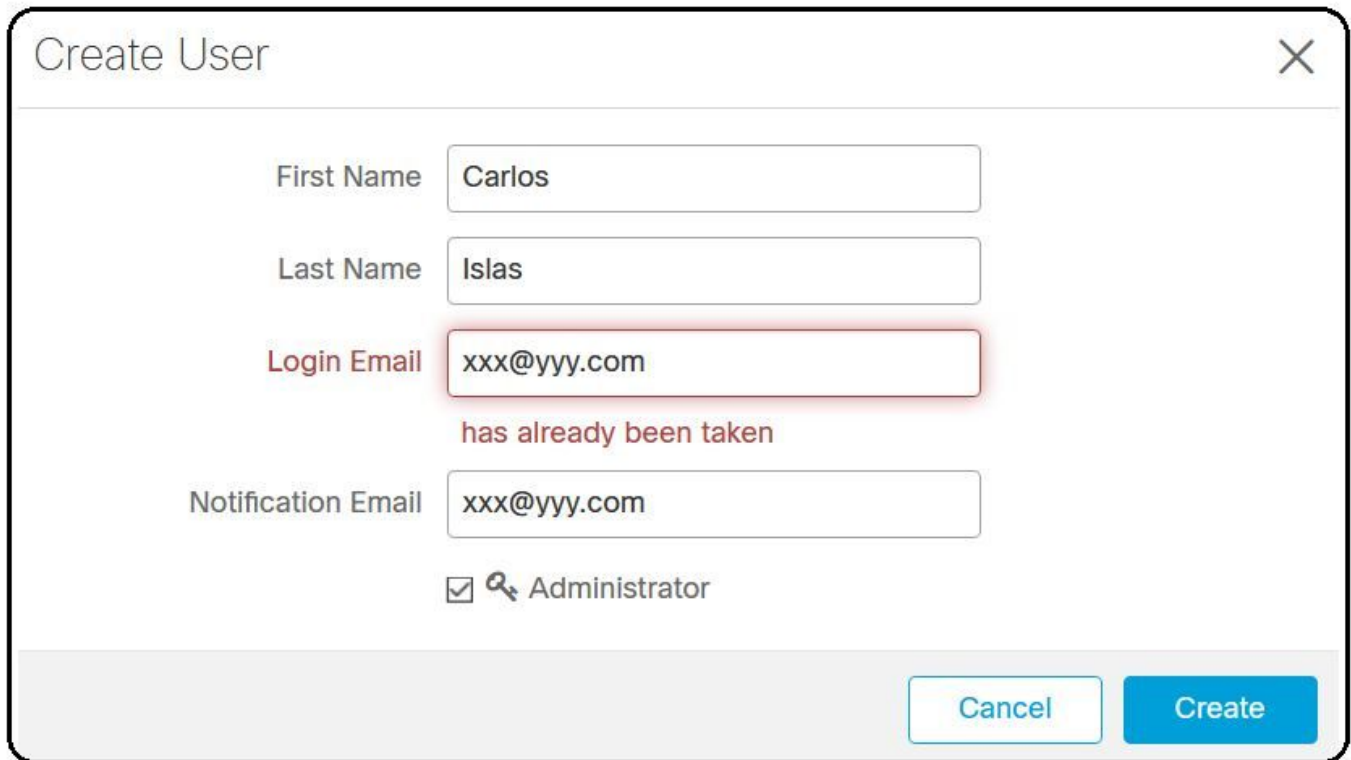
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Informações de Apoio

Este documento é baseado no console do Cisco AMP para endpoints. Você precisa destas contas para iniciar a solução de problemas:

- Conta de e-mail (fornecida pelo seu provedor de conta de e-mail)
- Conta do AMP para endpoints com privilégios de administrador

Você pode criar uma conta de usuário no AMP Console e deve usar uma conta de e-mail exclusiva. Se você criou a conta de usuário antes, excluiu-a e está tentando criá-la novamente, o AMP Console aciona o erro "E-mail já recebido", como mostrado na imagem.



Create User

First Name

Last Name

Login Email   
has already been taken

Notification Email

Administrator

Cancel Create

## Troubleshoot

Etapa 1. Verifique se a conta de usuário não existe no AMP Console

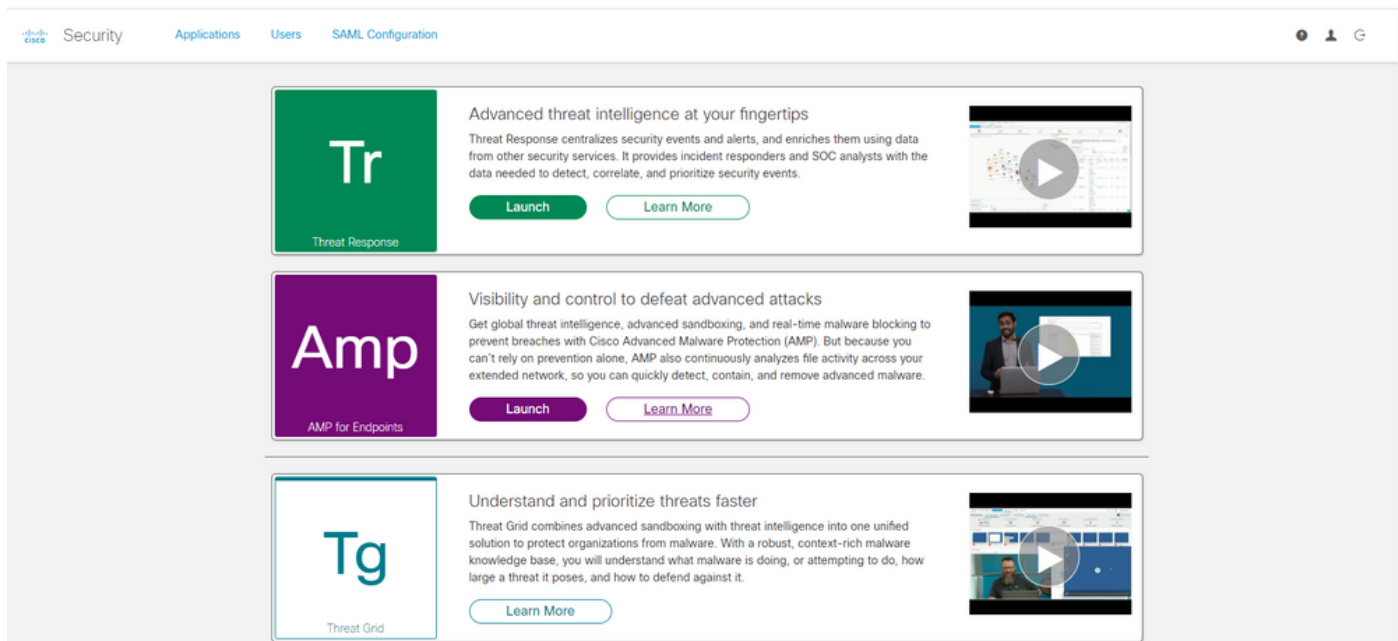
<https://console.amp.cisco.com/>. Navegue até **AMP Console > Accounts > Users** conforme mostrado na imagem.

Etapa 2. Na base da sua região AMP Business, navegue até o site Castle, conforme mostrado na imagem.

Nuvem nas Américas - <https://castle.amp.cisco.com>

Nuvem na Europa - <https://castle.eu.amp.cisco.com>

Nuvem do Pacífico Asiático - <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



Etapa 3. Depois de fazer login com suas credenciais do AMP for Endpoints, selecione a opção **Users**, conforme mostrado na imagem.



Etapa 4. A opção **Meus usuários** exibe a lista das contas de usuário registradas na nuvem da AMP para sua empresa. Você pode ver todos os detalhes do usuário: Nome de usuário, e-mail e privilégios.

My Users New User

Name	Email	Roles	Actions
<a href="#">Carlos Islas</a>	xxxx@yyy.com	Account Administrator	<a href="#">View</a>
<a href="#">Jesus Martinez</a>	zzzz@yyy.com	Account Administrator	<a href="#">View</a>

**Note:** No final da linha, você pode ver o status da conta na opção **Actions**; se o usuário tiver o ícone Lixeira, significa que a conta foi autenticada com êxito; caso contrário, esse ícone não será visto, como mostrado na imagem.

Account Administrator	<a href="#">View</a>
Account Administrator	<a href="#">View</a>
Account Administrator	<a href="#">View</a>

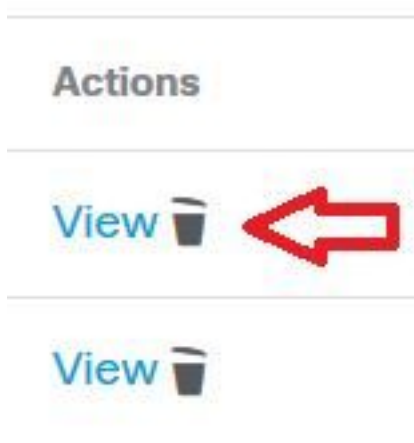
Etapa 5. Você pode enfrentar três cenários diferentes que podem verificar seu cenário.

1. A conta de usuário aparece no site **Castle** com o ícone **Lixeira**.
2. A conta de usuário aparece no site **Castle** sem o ícone **Lixeira**.
3. A conta de usuário não aparece no site da **Castle**.

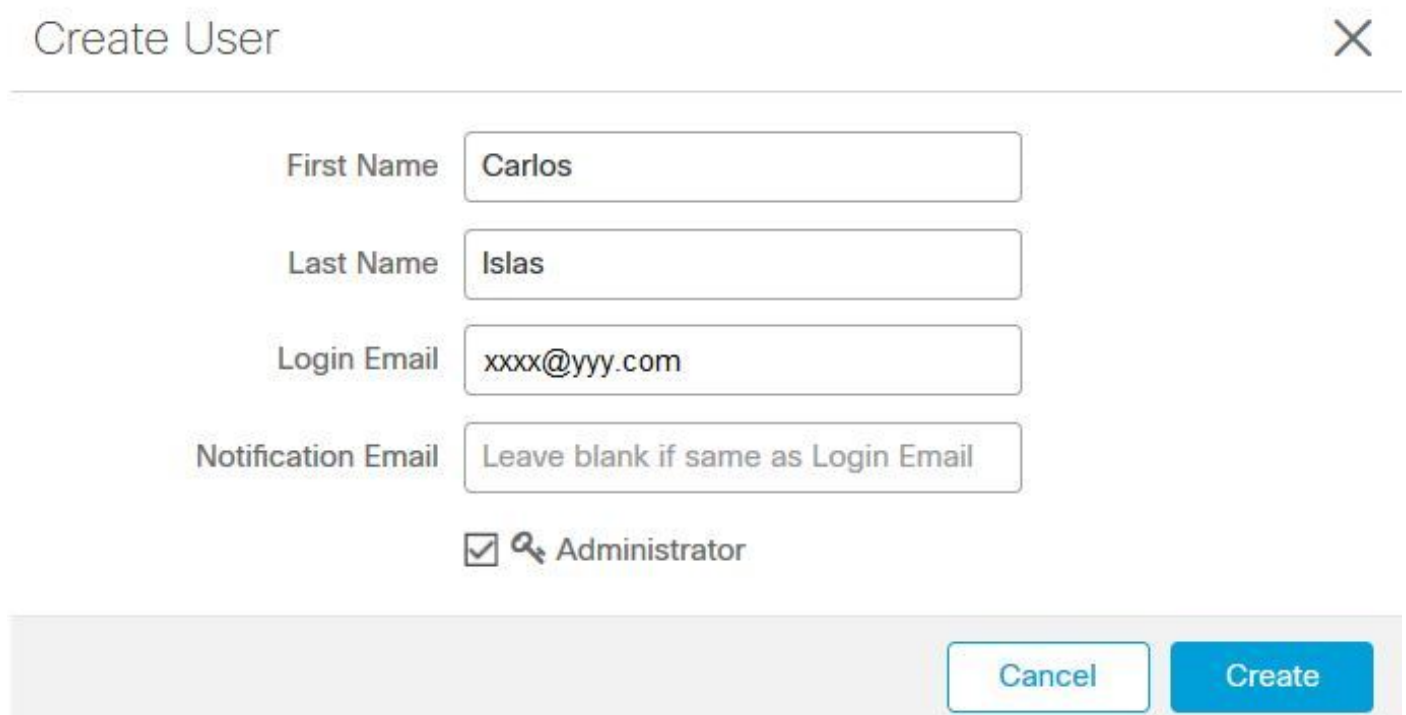
Etapa 6. Depois que o cenário for identificado, você terá uma solução alternativa para cada opção.

### A conta de usuário aparece no site Castle com o ícone da lixeira

1. Clique no ícone **Lixeira** para remover o usuário como mostrado na imagem.



2. Crie a conta de usuário no AMP Console <https://console.amp.cisco.com/>. Navegue até **Contas > Usuários > Novo usuário** conforme mostrado na imagem.



The image shows a "Create User" form with the following fields and options:

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

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

3. Quando a conta de usuário for criada com êxito, você poderá ver esta mensagem como mostrada na imagem.

✓ New User Created



## A conta do usuário aparece no site Castle sem o ícone da lixeira

1. Entre em contato com o usuário afetado.
2. Quando a conta de usuário foi criada pela primeira vez, o usuário afetado recebeu a conta de e-mail **Ativate** de [no-reply@amp.cisco.com](mailto:no-reply@amp.cisco.com) para autenticar sua conta de e-mail.
3. Pesquise a conta de e-mail **Ativate** em todas as pastas **Email** e **Ativate** para concluir o registro como mostrado na imagem.

**Note:** Caso você não possa ver a conta de e-mail **Ativate** na pasta principal, verifique na pasta 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. Depois de ativar a conta de usuário, você pode ver que o usuário está registrado no AMP Console, como mostrado na imagem.



## A conta de usuário não aparece no site da Castle

1. A conta de usuário precisa ser excluída do back-end.
2. Entre em contato com o Suporte da Cisco: Visite o portal online em <http://cisco.com/tac/caseopen> ou no telefone: Números de telefone gratuitos regionais: <http://www.cisco.com/en/US/support/tsdciscoworldwidecontacts.html>

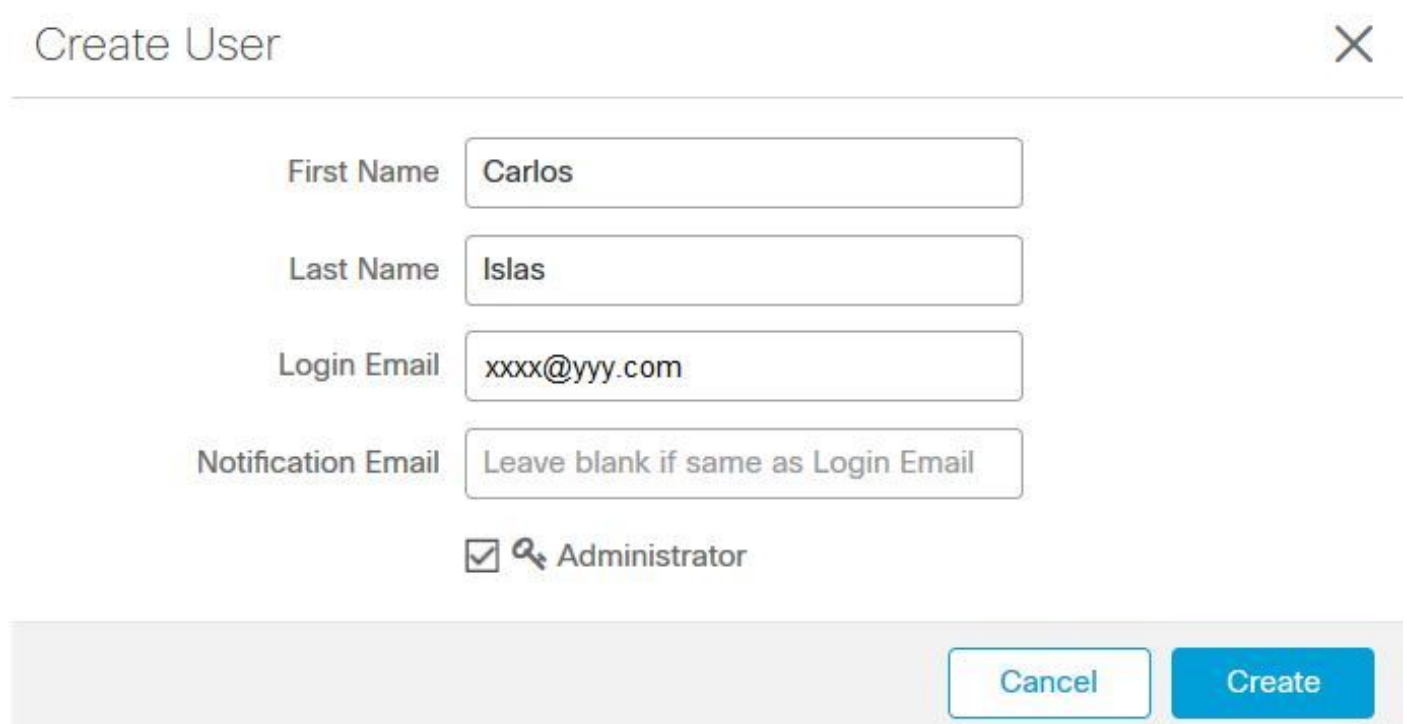
3. Se você já estiver trabalhando com o Suporte da Cisco, compartilhe estas informações:

- Captura de erro "O e-mail já foi recebido".
- Permissão para excluir o usuário (Sim/Não).

## Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

1. Após executar a solução de problemas, crie a conta de usuário no AMP Console <https://console.amp.cisco.com/>. Navegue até **Contas > Usuários > Novo usuário** conforme mostrado na imagem.



Create User ✕

First Name

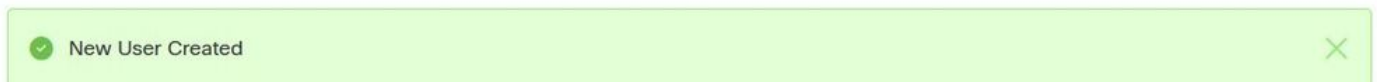
Last Name

Login Email

Notification Email

Administrator

2. Quando a conta de usuário for criada com êxito, você poderá ver esta mensagem como mostrada na imagem.



## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.