

# Solucione el error "El correo electrónico ya está en uso" en AMP para terminales

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Troubleshoot](#)

[La cuenta de usuario aparece en el sitio web del castillo con el icono de papelera](#)

[La cuenta de usuario aparece en el sitio web del castillo sin el icono de la papelera](#)

[La cuenta de usuario no aparece en el sitio web de Castle](#)

[Verificación](#)

## Introducción

En este documento se describen los pasos para solucionar y solucionar el problema relacionado con la adición de un usuario en la consola de protección frente a malware avanzado (AMP) para terminales.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Consola de AMP para terminales
- Cisco Security Console (Consola Castle)

## Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

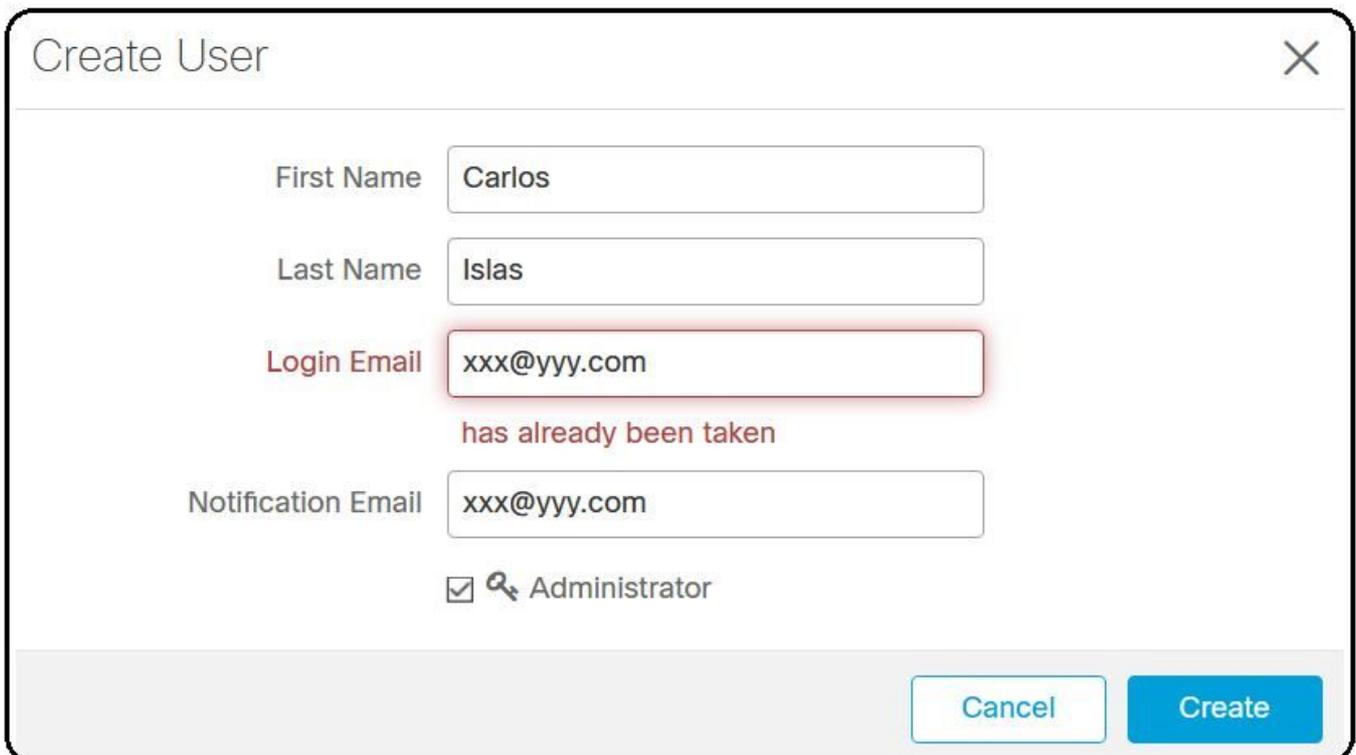
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Antecedentes

Este documento se basa en la consola de Cisco AMP para terminales. Necesita estas cuentas para iniciar la resolución de problemas:

- Cuenta de correo electrónico (proporcionada por su proveedor de cuentas de correo electrónico)
- Cuenta de AMP para terminales con privilegios de administrador

Puede crear una cuenta de usuario en AMP Console y debe utilizar una cuenta de correo electrónico única. Si ha creado la cuenta de usuario anteriormente, la ha eliminado y está intentando crear la cuenta de usuario de nuevo, la consola de AMP provoca el error "El correo electrónico ya está en uso", como se muestra en la imagen.



Create User

First Name

Last Name

Login Email   
has already been taken

Notification Email

Administrator

Cancel Create

## Troubleshoot

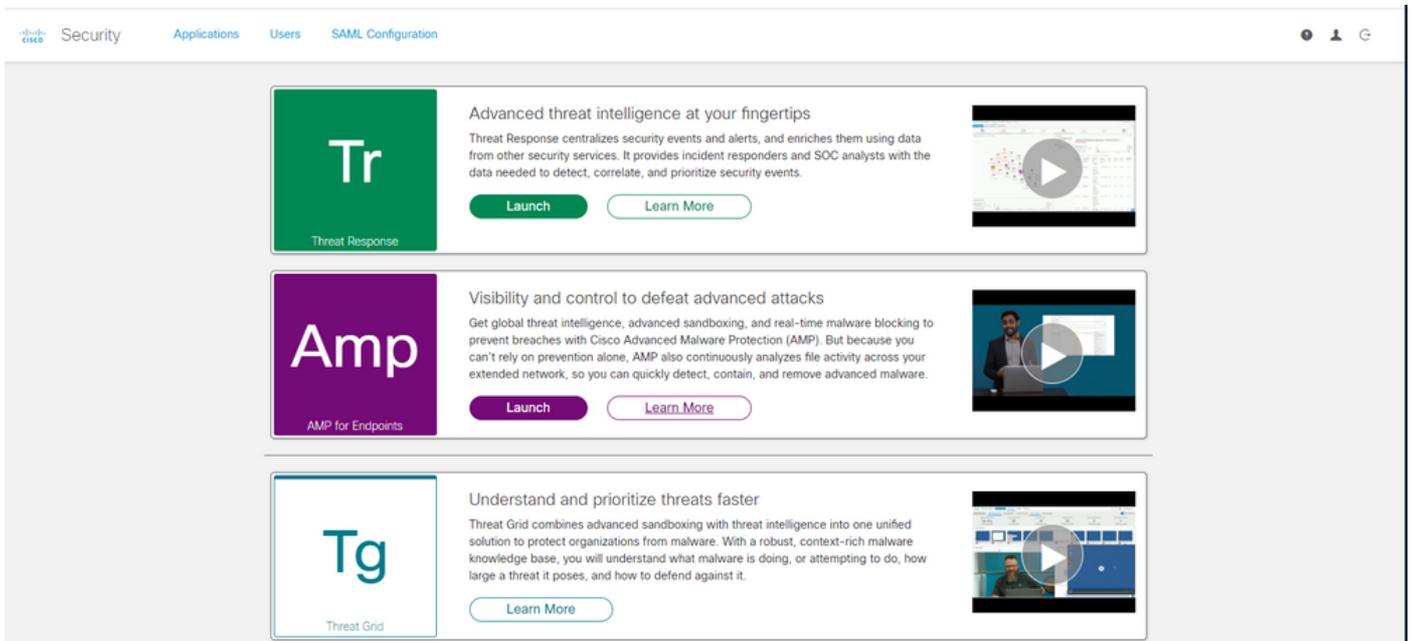
Paso 1. Compruebe que la cuenta de usuario no existe en la consola de AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Vaya a **Consola de AMP > Cuentas > Usuarios** como se muestra en la imagen.

Paso 2. En función de su región de negocio de AMP, navegue hasta el sitio web de Castle, como se muestra en la imagen.

Nube de América: <https://castle.amp.cisco.com>

Nube de Europa: <https://castle.eu.amp.cisco.com>

Nube de Asia Pacífico: <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



Paso 3. Una vez que inicie sesión con sus credenciales de AMP para terminales, seleccione la opción **Users** como se muestra en la imagen.



Paso 4. La opción **Mis usuarios** muestra la lista de cuentas de usuario registradas en la nube de AMP para su empresa. Puede ver todos los detalles del usuario: Nombre de usuario, Correo electrónico y Privilegios.

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> 

**Nota:** Al final de la línea, puede ver el estado de la cuenta en la opción **Acciones**, si el usuario tiene el icono de Papelera, significa que la cuenta se ha autenticado correctamente, de lo contrario, este icono no se verá, como se muestra en la imagen.

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

Paso 5. Puede enfrentarse a tres escenarios diferentes que pueden verificar su escenario.

1. La cuenta de usuario aparece en el sitio web de **Castle** con el icono **Papelera**.

2. La cuenta de usuario aparece en el sitio web de **Castle** sin el icono **Papelera**.

3. La cuenta de usuario no aparece en el sitio web de **Castle**.

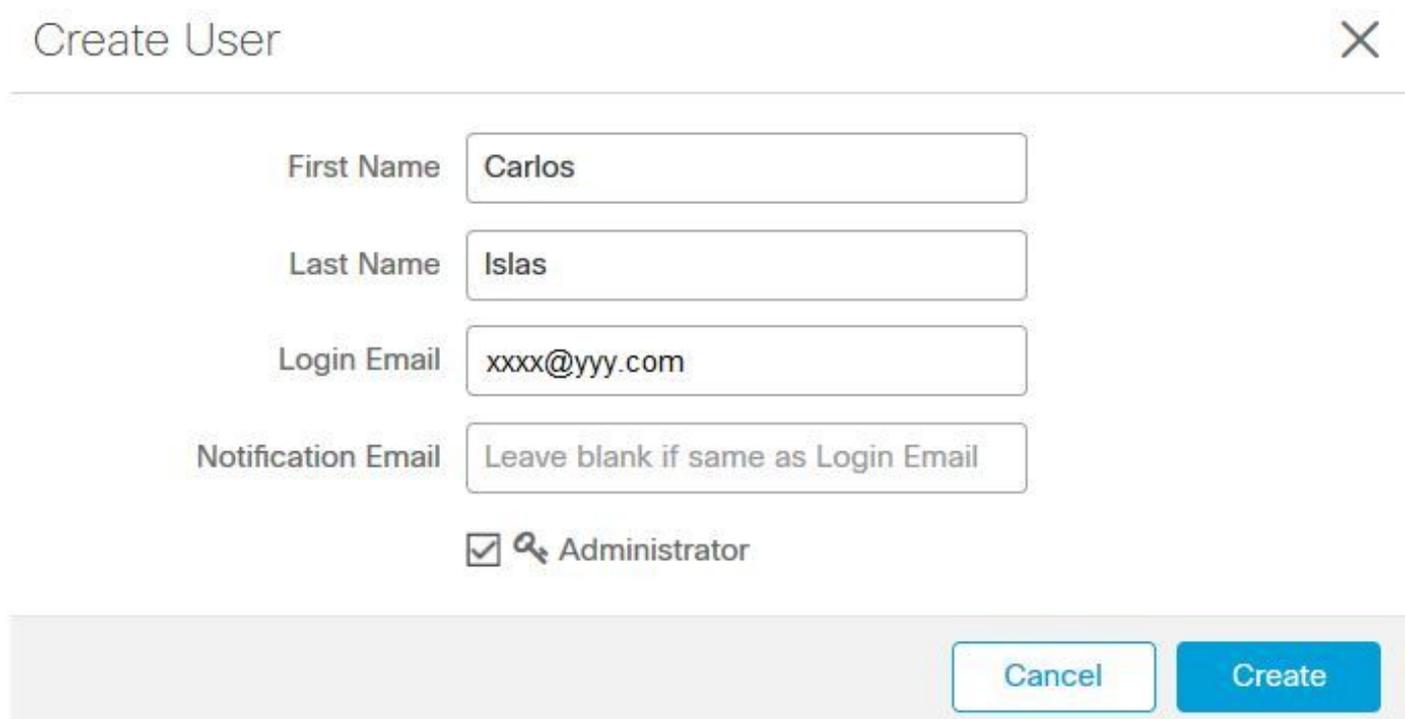
Paso 6. Una vez identificado el escenario, tiene una solución alternativa para cada opción.

**La cuenta de usuario aparece en el sitio web del castillo con el icono de papelera**

1. Haga clic en el icono **Papelera** para eliminar el usuario como se muestra en la imagen.



2. Cree la cuenta de usuario en la consola de AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Vaya a **Cuentas > Usuarios > Nuevo usuario** como se muestra en la imagen.

A screenshot of the 'Create User' form in the AMP console. The form has a title 'Create User' and a close button (X) in the top right corner. It contains four input fields: 'First Name' with the value 'Carlos', 'Last Name' with the value 'Islas', 'Login Email' with the value 'xxxx@yyy.com', and 'Notification Email' with the placeholder text 'Leave blank if same as Login Email'. Below the fields is a checkbox labeled 'Administrator' which is checked. At the bottom right of the form are two buttons: 'Cancel' and 'Create'.

3. Cuando la cuenta de usuario se crea correctamente, puede ver este mensaje como se muestra en la imagen.

✓ New User Created



## La cuenta de usuario aparece en el sitio web del castillo sin el icono de la papelera

1. Póngase en contacto con el usuario afectado.
2. Cuando se creó la cuenta de usuario por primera vez, el usuario afectado recibió la cuenta de correo electrónico **Activate** de [no-reply.amp.cisco.com](mailto:no-reply.amp.cisco.com) para autenticar su cuenta de correo electrónico.
3. Busque la cuenta de correo electrónico **Activate** en todas las carpetas de correo electrónico y **Activate** para completar el registro como se muestra en la imagen.

**Nota:** En caso de que no pueda ver la cuenta de correo electrónico **Activate** en la carpeta principal, verifique en la carpeta 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. Después de activar la cuenta de usuario, puede ver que el usuario está registrado en la consola de AMP, como se muestra en la imagen.



## La cuenta de usuario no aparece en el sitio web de Castle

1. La cuenta de usuario debe eliminarse del motor.
2. Póngase en contacto con el servicio de asistencia de Cisco: Visite el portal en línea en <http://cisco.com/tac/caseopen> o en el teléfono: Números de teléfono gratuitos regionales:

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

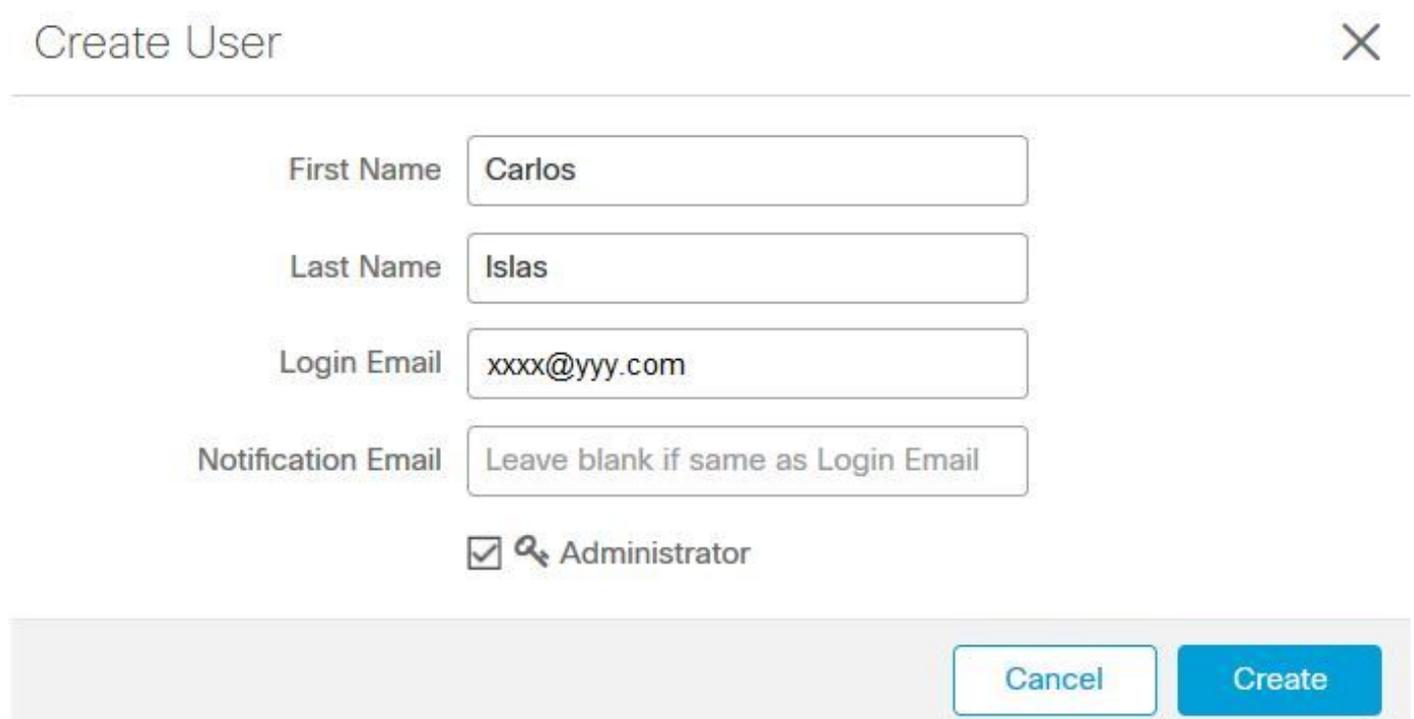
3. Si ya está trabajando con el servicio de asistencia de Cisco, comparta esta información:

- Captura de error "El correo electrónico ya está ocupado".
- Permiso para eliminar el usuario (Sí/No).

## Verificación

Utilice esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

1. Una vez solucionado el problema, cree la cuenta de usuario en la consola de AMP <https://console.amp.cisco.com/>. Navegue hasta **Cuentas > Usuarios > Nuevo usuario** como se muestra en la imagen.



Create User ✕

First Name

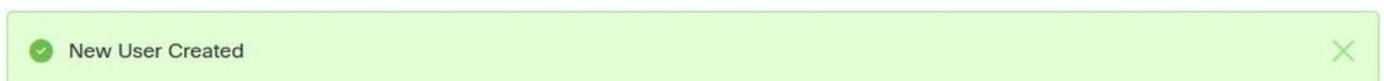
Last Name

Login Email

Notification Email

Administrator

2. Cuando la cuenta de usuario se crea correctamente, puede ver este mensaje como se muestra en la imagen.



## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).