

Générer un instantané d'assistance pour le cloud privé AMP et activer la session d'assistance en direct

Contenu

[Introduction](#)

[Instantanés de prise en charge](#)

[Générer un instantané de l'assistance à partir du portail Administration](#)

[Générer un instantané de l'assistance à partir de SSH Administration Portal](#)

[Générer un instantané de l'assistance à partir de la console de l'appliance](#)

[Session d'assistance en direct](#)

[Activer la session d'assistance dynamique à partir du portail d'administration](#)

[Activer la session d'assistance en direct à partir de SSH d'Administration Portal](#)

[Activer la session d'assistance dynamique à partir de la console d'appliance](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour collecter les instantanés d'assistance et activer la session d'assistance en direct à partir de l'appliance de cloud privé Cisco AMP (Advanced Malware Protection) à des fins d'enquête.

Instantanés de prise en charge

Générer un instantané de l'assistance à partir du portail Administration

Afin de collecter un instantané de support à partir du portail d'administration, procédez comme suit :

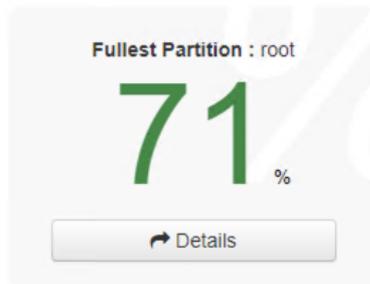
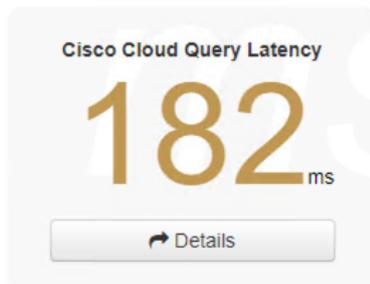
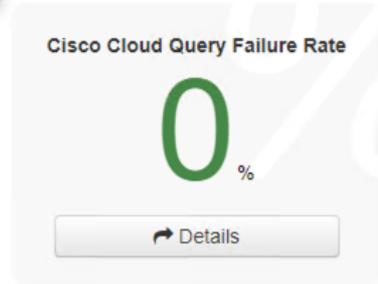
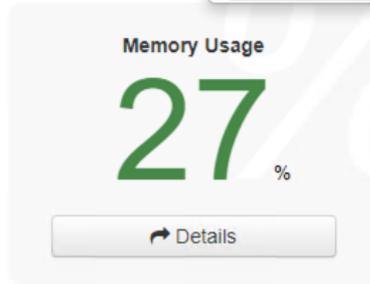
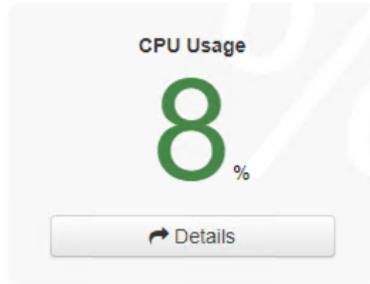
Étape 1 : Connectez-vous au portail d'administration.

Étape 2 : Sélectionnez **Support**, puis **Support Snapshots**, comme l'illustre l'image.



Key Metrics

Live Support Session
Support Snapshots



Étape 3 : Cliquez sur **Créer un snapshot**.



A support snapshot contains log files and system information that can assist with the diagnosis of problems with your device. Once generated, they can be downloaded and forwarded to support or submitted to a Cisco support server.

Create Snapshot

No support snapshots have been generated.

Étape 4 : Vous pouvez sélectionner Inclure les fichiers principaux et autres vidages de mémoire avec le snapshot qui ne sont pas sélectionnés par défaut, comme l'illustre l'image.

Support snapshot

Snapshots include system analysis, configuration, network, and log information. Select one or more of the appropriate checkboxes below to include it in the snapshot if a core dump is required. The information collected will be saved into a snapshot file for later submission to Cisco support.

- Use --include-cores; includes core files and crash dumps.
- Use --include-server-core; includes a disposition server memory dump.

Start

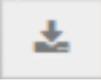
Étape 5 : Vous remarquerez que le snapshot a démarré et que cela peut prendre un certain temps. Afin de surveiller la progression, cliquez sur **Détails**, comme le montre l'image.

A support snapshot contains log files and system information that can assist with the diagnosis of problems with your device. Once generated, they can be downloaded and forwarded to support or submitted to a Cisco support server.

Create Snapshot

State	Size	Started	Duration	Operations
▶ Running		Tue Dec 21 2021 21:52:10 GMT-0600 (Central Standard Time) 0 day, 0 hour, 0 minute, 56 seconds ago	⌚ Please wait...	📄 Details ⬇️ 🔄 📄 🗑️

Étape 6 : Une fois la génération du snapshot terminée, vous devez être en mesure de sélectionner

le  pour télécharger l'instantané sur votre machine locale à partir de laquelle vous accédez au portail.

Générer un instantané de l'assistance à partir de SSH Administration Portal

Afin de créer un snapshot de support à partir du SSH du portail d'administration, procédez comme suit :

Étape 1 : SSH au portail d'administration.

Étape 2 : Il s'agit de l'interface de ligne de commande disponible pour générer l'instantané.

```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

Générer un instantané de l'assistance à partir de la console de l'appliance

Pour créer un snapshot de support à partir de la console de l'appliance de cloud privé, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à la console de l'appliance de cloud privé.

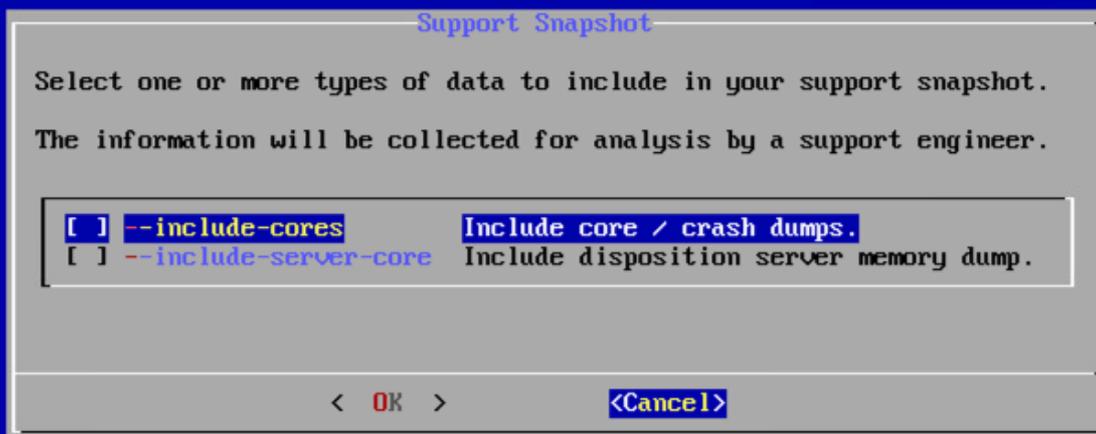
Étape 2 : Sélectionnez **SUPPORT_SNAPSHOT**.



Étape 3 : Saisissez le mot de passe du portail d'administration, comme indiqué dans l'image.



Étape 4 : Vous pouvez sélectionner Inclure les fichiers principaux et autres vidages de mémoire avec le snapshot qui ne sont pas sélectionnés par défaut, comme l'illustre l'image.



Étape 5 : Après cela, sélectionnez OK et le snapshot commencera.

Session d'assistance en direct

Activer la session d'assistance dynamique à partir du portail d'administration

Afin d'activer la session d'assistance en direct à partir du portail d'administration, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous au portail d'administration.

Étape 2 : cliquez sur ou sélectionnez **Support** et sélectionnez **Live Support Session**.

The screenshot displays the Cisco AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal. The top navigation bar includes the Cisco logo, the product name 'AMP for Endpoints', and the subtitle 'Private Cloud Administration Portal'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. Below the navigation bar, a dropdown menu is open for the 'Support' option, showing 'Live Support Session' (highlighted with a red box) and 'Support Snapshots'. The main content area is titled 'Key Metrics' and features six dashboard cards, each with a large numerical value and a 'Details' button:

- CPU Usage:** 13%
- Memory Usage:** 31%
- Cisco Cloud Query Failure Rate:** 0%
- Cisco Cloud Query Latency:** 26 ms
- Fullest Partition : root:** 71%
- Active Connections:** 0

Étape 3 : cliquez sur ou sélectionnez **Download** pour récupérer l'identité SSH requise par le TAC pour se connecter à distance à l'appareil. Cliquez ensuite sur ou sélectionnez **Start** pour lancer la session de support en direct, comme illustré dans l'image.



Step 1: Send your support identity

Before continuing, you must open a support case and attach the key from the Support Identity box below.

Support Identity

Download

Step 2: Initiate support session

Support Session	
Peer	<input type="text" value="support-sessions.amp.cisco.com"/> : 22
Start	

Étape 4 : Vous remarquerez les journaux comme illustré dans l'image après que l'apppliance s'est connectée correctement à la session de support en direct, comme illustré dans l'image.



Support Session Active

Home / Support - Live Sessions /

State	Started	Finished	Duration	Operations
▶ Running	1 minute ago	⌚ Please wait...	⌚ Please wait...	Details × ↻ 🗑️

Output Support Log

```
debug1: Exit status 0
Client session established successfully.
Support session is running!
```

Download Output

Activer la session d'assistance en direct à partir de SSH d'Administration Portal

Afin de créer la session d'assistance en direct à partir du SSH d'Administration Portal, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à Administration Portal SSH.

Étape 2 : Il s'agit de l'interface de ligne de commande disponible pour activer la session d'assistance en direct à partir du SSH.

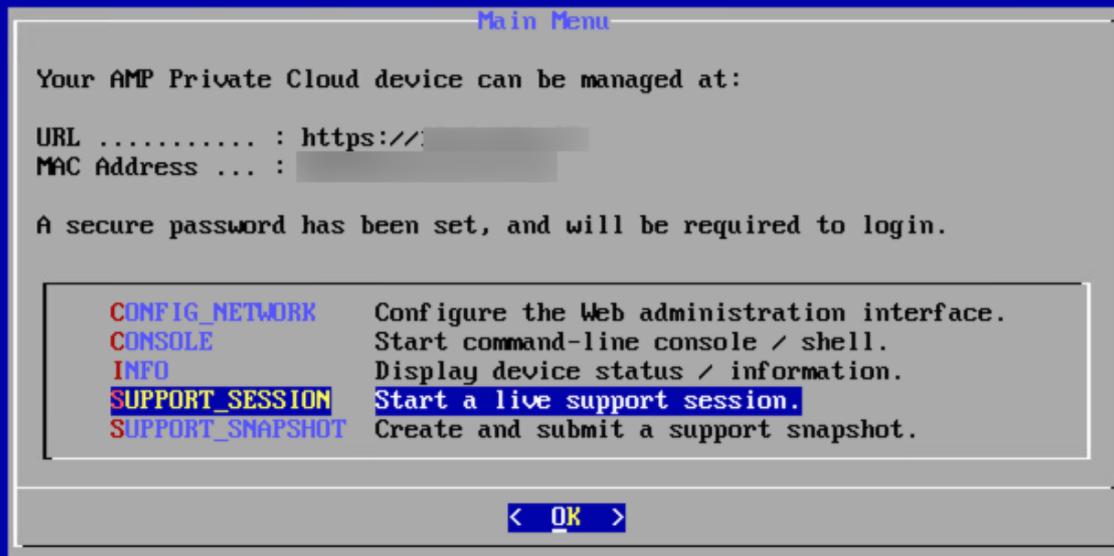
```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22
```

Activer la session d'assistance dynamique à partir de la console d'appliance

Afin de créer une session d'assistance en direct à partir de la console d'appliance de cloud privé, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à la console de l'appliance de cloud privé.

Étape 2 : Sélectionnez **SUPPORT_SESSION** pour activer Live Support Session, comme l'illustre l'image.



Étape 3 : saisissez le mot de passe du portail d'administration, comme indiqué dans l'image.



Étape 4 : Vous pouvez laisser tous les paramètres par défaut inchangés. Sélectionnez **OK** pour activer la session de support en direct, comme l'illustre l'image.

Start Support Session

You are about to start a remote support session. A support session facilitates secure remote access into your device for support purposes.

This should only be done under the guidance of a support engineer.

Your support identity is:

Enter your remote support host and port below, and then press ENTER:

Support Identity :
Support Server : support-sessions.amp.cisco.com
Support Server Port : 22

< OK >

<Cancel>