

# Erstellen eines AMP Private Cloud-Support-Snapshots und Aktivieren einer Live-Support-Sitzung

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Support-Snapshots](#)

[Erstellen von Support-Snapshots vom Verwaltungsportal](#)

[Erstellen von Support-Snapshots vom Verwaltungsportal SSH](#)

[Snapshot der Unterstützung von der Appliance-Konsole erstellen](#)

[Live-Support-Sitzung](#)

[Live-Support-Sitzung über das Administrations-Portal aktivieren](#)

[Live-Support-Sitzung über das Verwaltungsportal SSH aktivieren](#)

[Live-Unterstützungssitzung über die Appliance-Konsole aktivieren](#)

## Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zum Erfassen von Support-Snapshots und zum Aktivieren von Live-Support-Sitzungen über die Private Cloud-Appliance Cisco AMP (Advanced Malware Protection) für Untersuchungszwecke.

## Support-Snapshots

### Erstellen von Support-Snapshots vom Verwaltungsportal

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Support-Snapshot vom Verwaltungsportal zu sammeln:

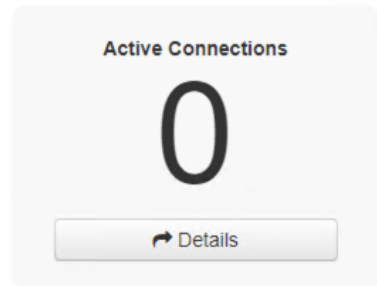
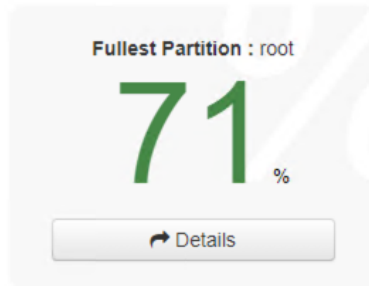
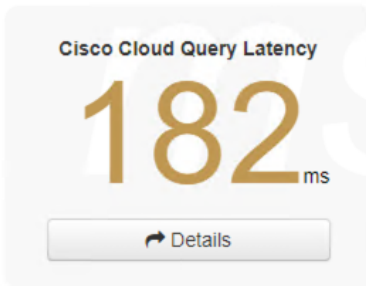
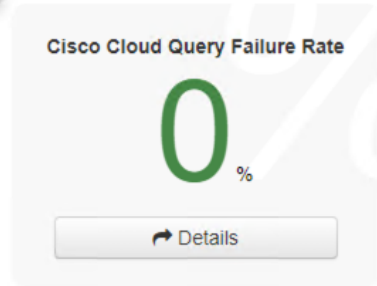
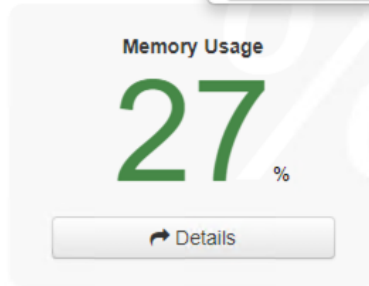
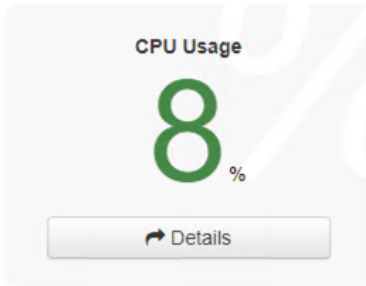
Schritt 1: Melden Sie sich beim Verwaltungsportal an.

Schritt 2: Wählen Sie **Support** und anschließend **Support Snapshots** aus, wie im Bild gezeigt.

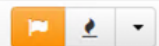


Key Metrics

Live Support Session  
Support Snapshots



Schritt 3: Klicken Sie auf **Snapshot erstellen**.



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.

Schritt 4: Sie können die Option Core Files und andere Memory Dumps einschließen sowie die Snapshot-Einstellungen auswählen, die nicht standardmäßig ausgewählt sind, wie im Bild gezeigt.

## 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.

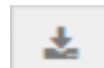
Start

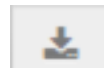
Schritt 5: Sie werden feststellen, dass Snapshot gestartet wurde und dies kann eine Weile dauern. Um den Fortschritt zu überwachen, klicken Sie auf **Details**, wie im Bild gezeigt.

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 ⬇️ 🔄 📄 🗑️



Schritt 6: Sobald die Snapshot-Generierung abgeschlossen ist, müssen Sie die  um den Snapshot auf Ihrem lokalen Rechner herunterzuladen, von dem aus Sie auf das Portal zugreifen.

## Erstellen von Support-Snapshots vom Verwaltungsportal SSH

Um einen Support Snapshot vom Verwaltungsportal SSH zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1: SSH zum Verwaltungsportal.

Schritt 2: Dies ist die verfügbare CLI zum Generieren des Snapshots.

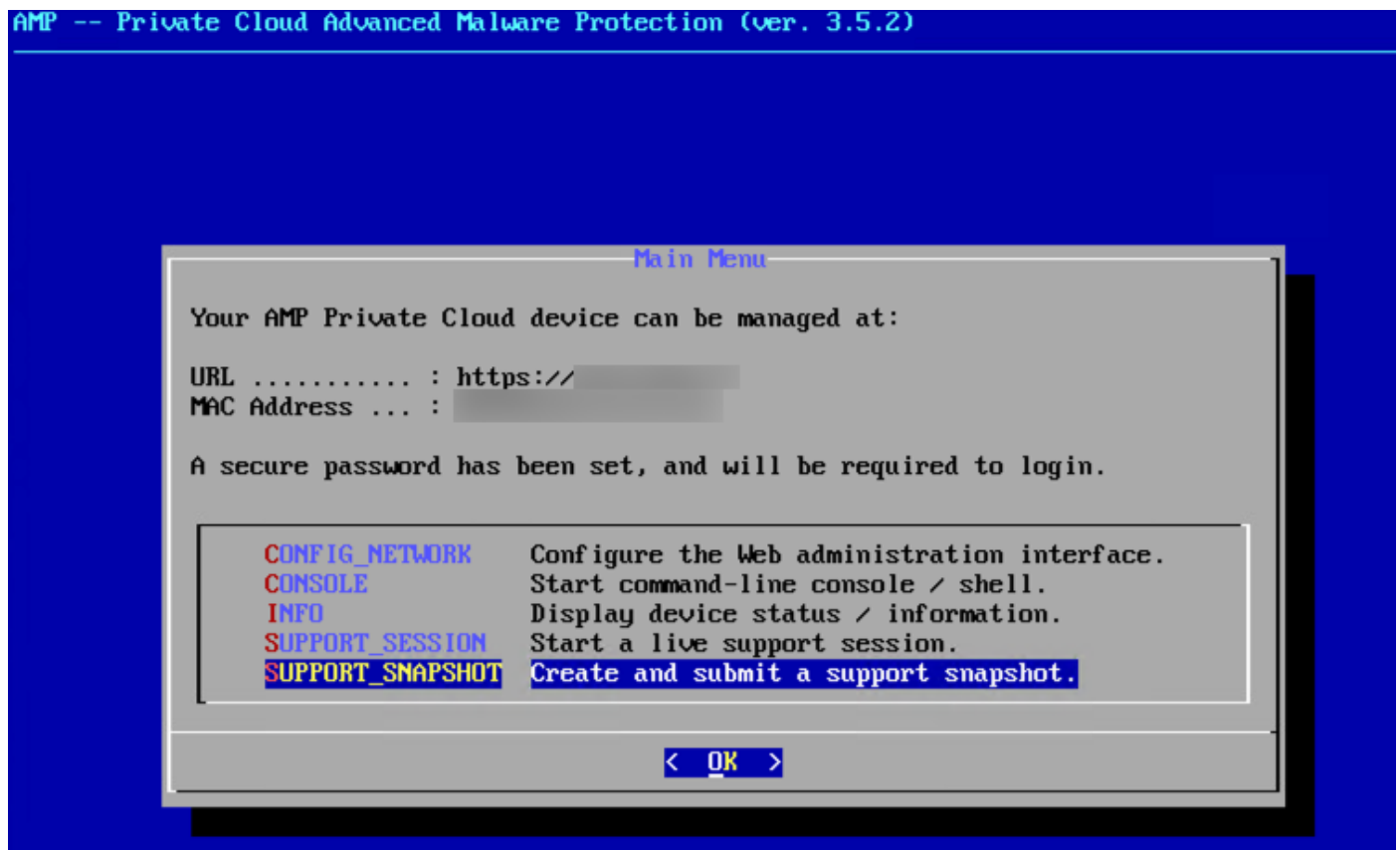
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

## Snapshot der Unterstützung von der Appliance-Konsole erstellen

Um einen Support-Snapshot von der Private Cloud Appliance Console zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1: Melden Sie sich bei der Private Cloud Appliance Console an.

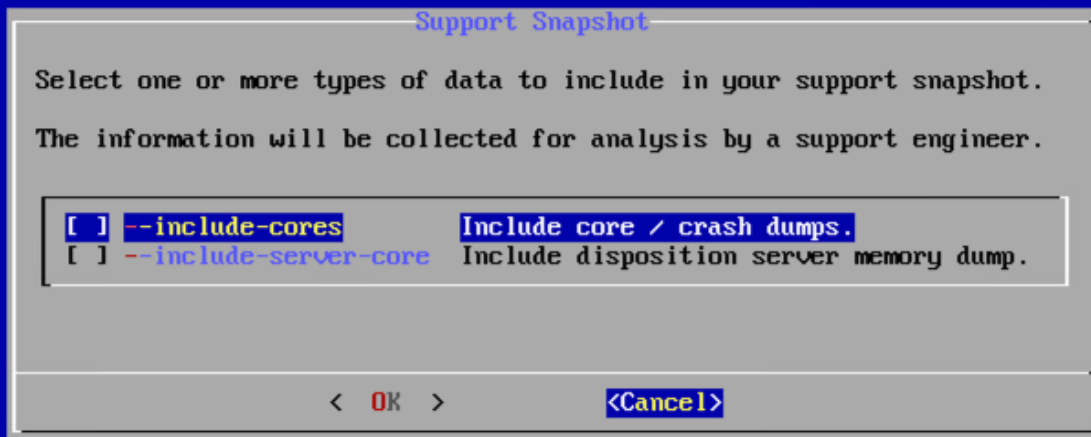
Schritt 2: Wählen Sie **SUPPORT\_SNAPSHOT**.



Schritt 3: Geben Sie das Administratorportal-Passwort ein, wie im Bild gezeigt.



Schritt 4: Sie können unter Core-Dateien und andere Speicher-Dumps einschließen auch die Snapshots auswählen, die nicht standardmäßig ausgewählt sind, wie im Bild gezeigt.



Schritt 5: Danach wählen Sie **OK** und der Snapshot wird gestartet.

## Live-Support-Sitzung

Live-Support-Sitzung über das Administrations-Portal aktivieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Live-Support-Sitzung vom Verwaltungsportal zu aktivieren:

Schritt 1: Melden Sie sich beim Verwaltungsportal an.

Schritt 2: auf oder wählen Sie **Support** und dann **Live Support Session** aus.

The screenshot shows the Cisco AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text 'AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal', and links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. Below this is a secondary navigation bar with tabs for 'Configuration', 'Operations', 'Status', 'Integrations', and 'Support'. The 'Support' tab is active, and a dropdown menu is open, showing 'Live Support Session' (highlighted with a red box) and 'Support Snapshots'. Below the navigation is a 'Key Metrics' section with six cards: 'CPU Usage' (13%), 'Memory Usage' (31%), 'Cisco Cloud Query Failure Rate' (0%), 'Cisco Cloud Query Latency' (26 ms), 'Fullest Partition : root' (71%), and 'Active Connections' (0%). Each card has a 'Details' button.

Schritt 3: Klicken Sie auf oder wählen Sie **Download** aus, um die SSH-Identität abzurufen, die vom TAC für die Remote-Verbindung mit der Appliance erforderlich ist. Klicken Sie anschließend auf oder wählen Sie **Start**, um die Live-Unterstützungssitzung zu starten, wie im Bild gezeigt.



Configuration ▾

Operations ▾

Status ▾


Integrations ▾

Support ▾

[Home](#) / [Support - Live Sessions](#) / [Create](#)

## 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	
	<a href="#">Download</a>

## Step 2: Initiate support session

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

Schritt 4: Sie werden die Protokolle, wie im dargestellt, bemerken, nachdem die Appliance erfolgreich für die Live-Unterstützungssitzung eine Verbindung hergestellt hat, wie im Bild gezeigt.

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

## Live-Support-Sitzung über das Verwaltungsportal SSH aktivieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Live Support Session vom Verwaltungsportal SSH zu aktivieren:

Schritt 1: Melden Sie sich beim Verwaltungsportal SSH an.

Schritt 2: Dies ist die CLI, über die Live-Support-Sitzung über SSH aktiviert werden kann.

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

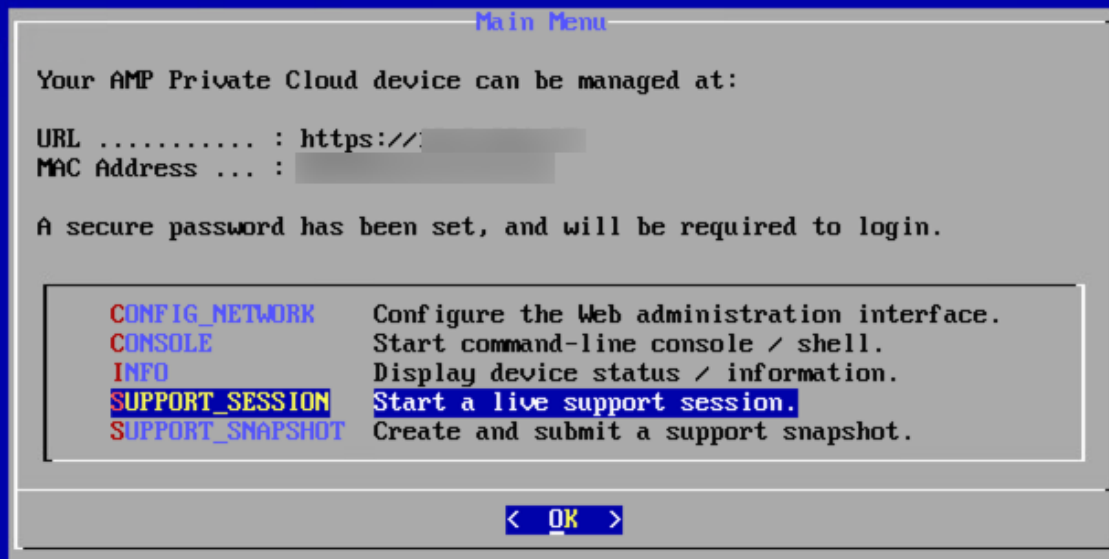
## Live-Unterstützungssitzung über die Appliance-Konsole aktivieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Live-Unterstützungssitzung von der Private Cloud Appliance Console zu aktivieren:

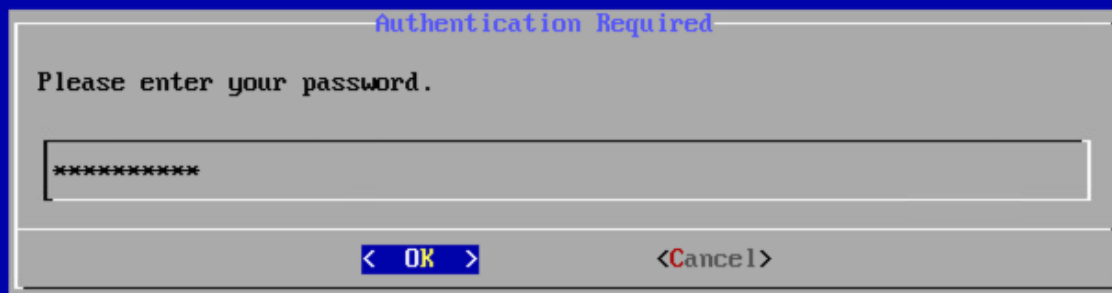
Schritt 1: Melden Sie sich bei der Private Cloud Appliance Console an.

Schritt 2: Wählen Sie **SUPPORT\_SESSION**, um die Live-Unterstützungssitzung zu aktivieren, wie im Bild gezeigt.





Schritt 3: Geben Sie das Administratorportal-Passwort ein, wie im Bild gezeigt.



Schritt 4: Sie können alle Standardeinstellungen unverändert lassen. Wählen Sie **OK**, um die Live-Unterstützungssitzung zu aktivieren, wie im Bild gezeigt.

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>