

# Genere un archivo de foto del soporte en una nube del soldado de FireAMP

## Contenido

[Introducción](#)

[Archivo de foto del soporte en una nube del soldado de FireAMP](#)

[Genere una foto del soporte](#)

[Descargue una foto del soporte](#)

[Proporcione una foto a un ingeniero de servicio técnico](#)

## Introducción

Una foto del soporte contiene los archivos del registro y la información del sistema para ayudar con la diagnosis de los problemas con su dispositivo privado de la nube de FireAMP. Este documento describe los pasos en cómo crear una foto del soporte de una nube privada.

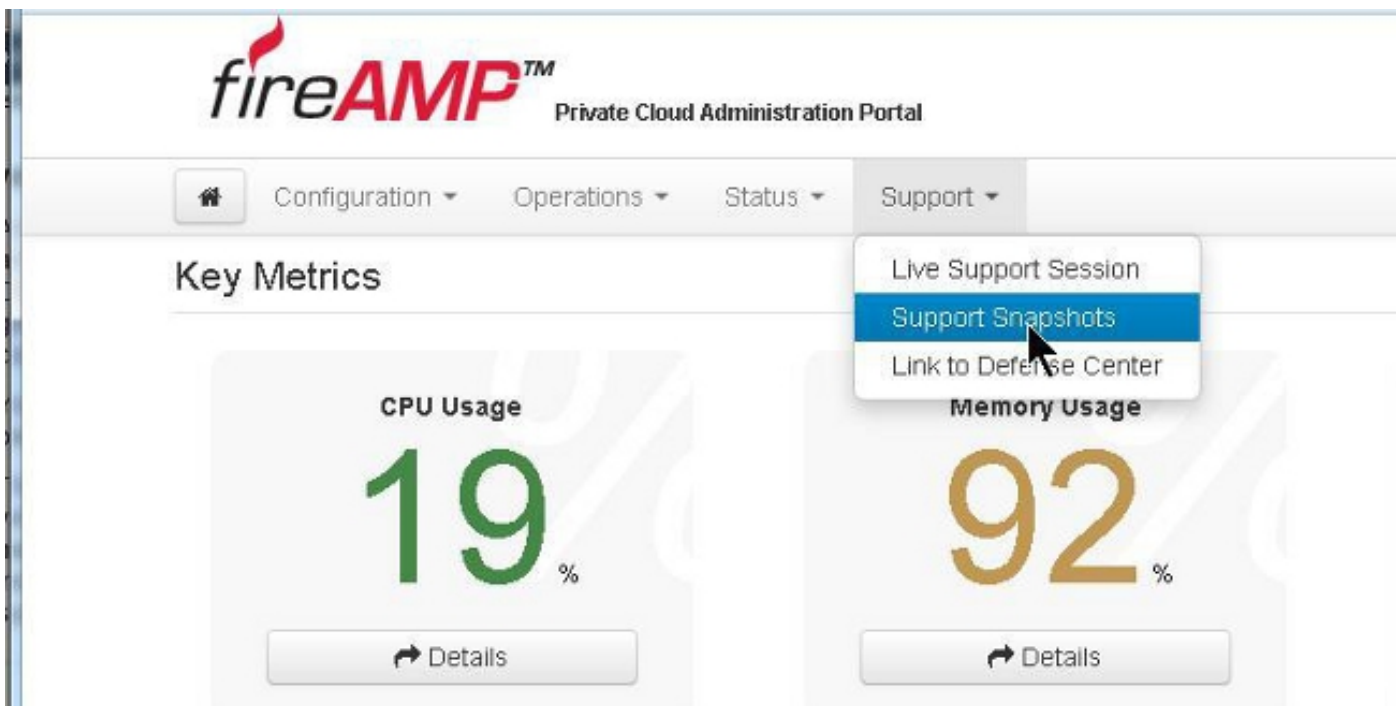
## Archivo de foto del soporte en una nube del soldado de FireAMP

### Genere una foto del soporte

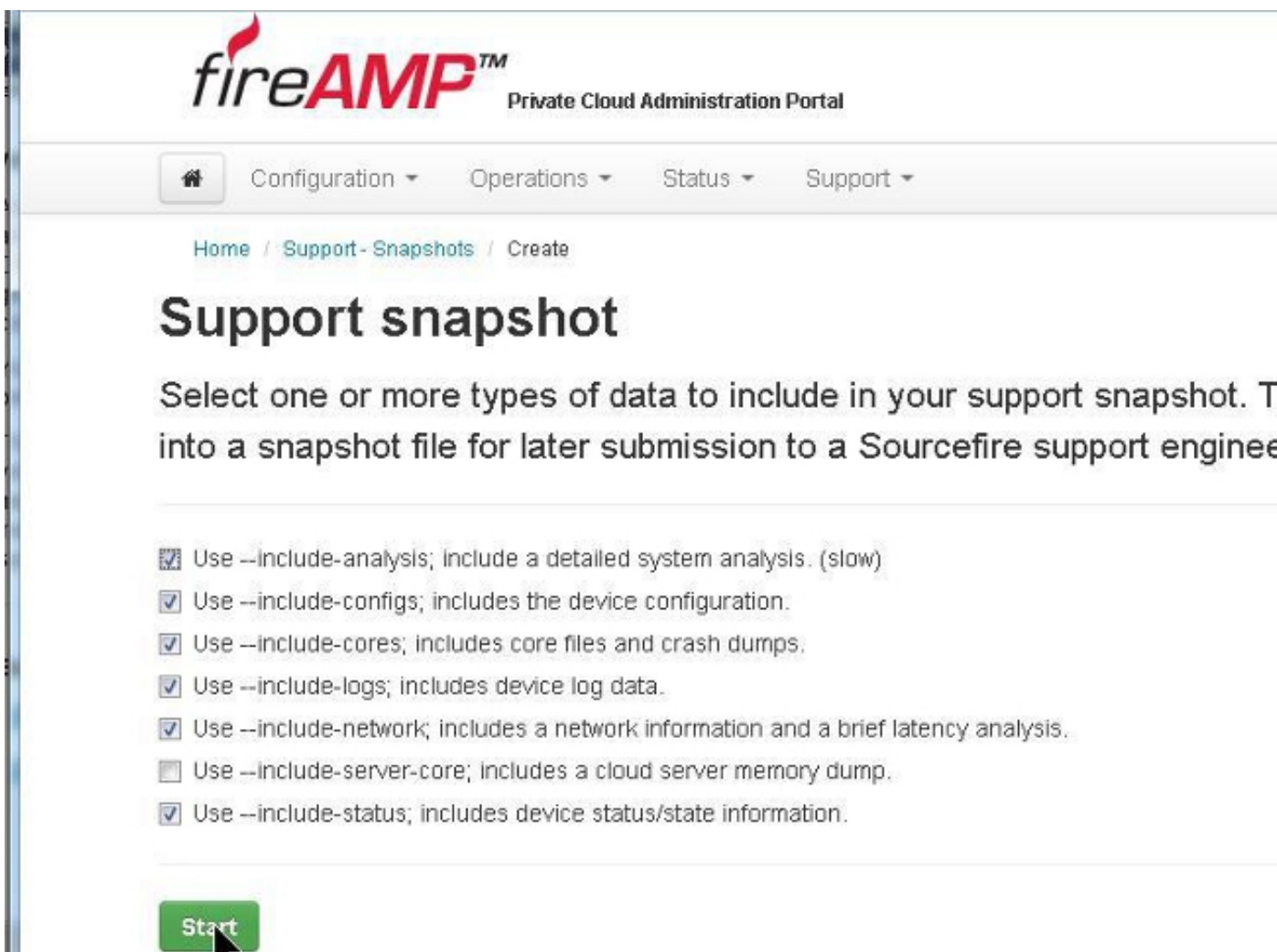
Para crear una foto del soporte, siga los pasos abajo:

Paso 1: Login a su **portal administrativo de la nube privada**.

Paso 2: Navegue **para soportar > las fotos del soporte**.



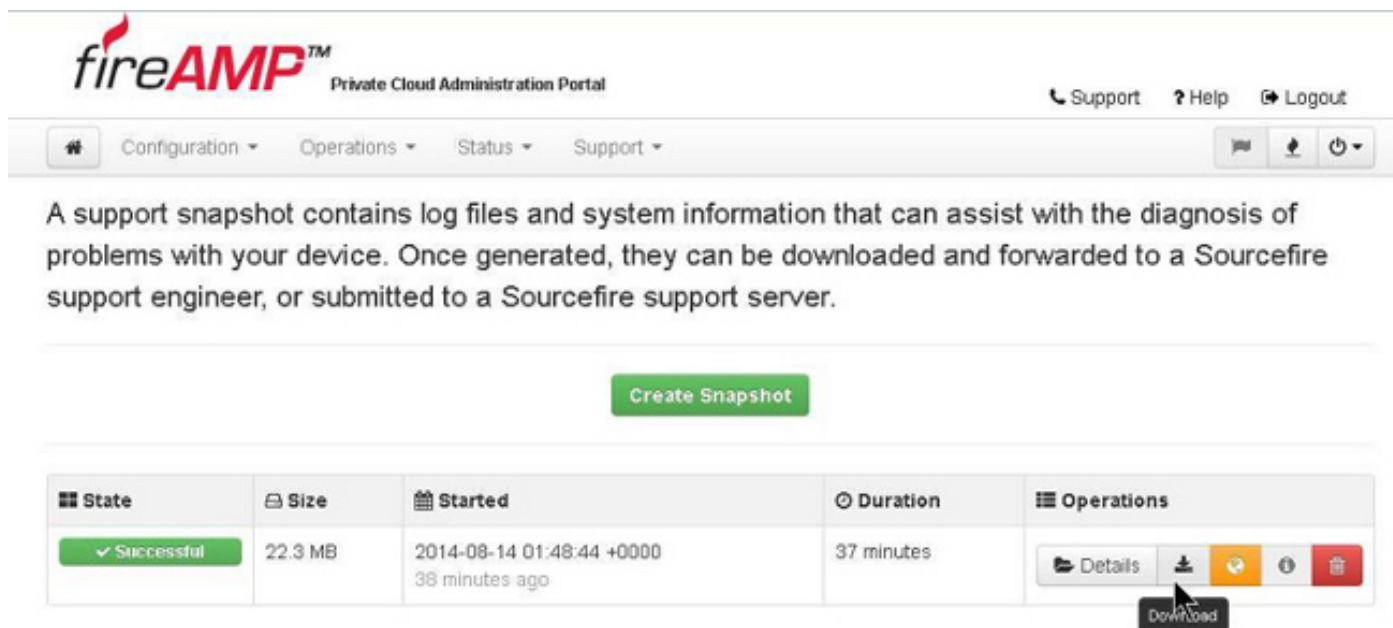
Paso 3: Haga clic en **crean la foto** e incluyen el “uso --incluir-análisis; incluya un análisis de sistema detallado. (lento)” de las opciones.



Paso 4: Haga clic el **comienzo** para comenzar a generar las fotos del soporte. Puede ser que tome hasta 45 minutos para generar una foto si los datos detallados del análisis de sistema se incluyen en la foto.

## Descargue una foto del soporte

Una vez que se genera una foto, haga clic en el icono de la **descarga** para descargar el archivo de **snapshot.tar.gz**.



The screenshot shows the fireAMP Private Cloud Administration Portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Support', 'Help', and 'Logout' links. Below the navigation bar, there are tabs for 'Configuration', 'Operations', 'Status', and 'Support'. The main content area contains a text block explaining that a support snapshot contains log files and system information for diagnosis. Below this text is a green 'Create Snapshot' button. Underneath the button is a table with columns for State, Size, Started, Duration, and Operations. The table shows one entry with a 'Successful' state, a size of 22.3 MB, a start time of 2014-08-14 01:48:44 +0000, and a duration of 37 minutes. The 'Operations' column for this entry includes a 'Details' button and a download icon, which is highlighted with a tooltip that says 'Download'.

State	Size	Started	Duration	Operations
✓ Successful	22.3 MB	2014-08-14 01:48:44 +0000 38 minutes ago	37 minutes	Details [Download Icon]

Opcionalmente, usted puede hacer clic el **botón Details Button** para ver los comandos que son ejecutados y cualquier error.

## Proporcione una foto a un ingeniero de servicio técnico

Una vez que se genera una foto, usted puede descargar la foto y enviarla por correo electrónico al Soporte técnico de Cisco. Usted puede también someterla directamente a un par del soporte. Después de que usted someta una foto, usted puede ver los detalles de la presentación o borrar la foto.