

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.

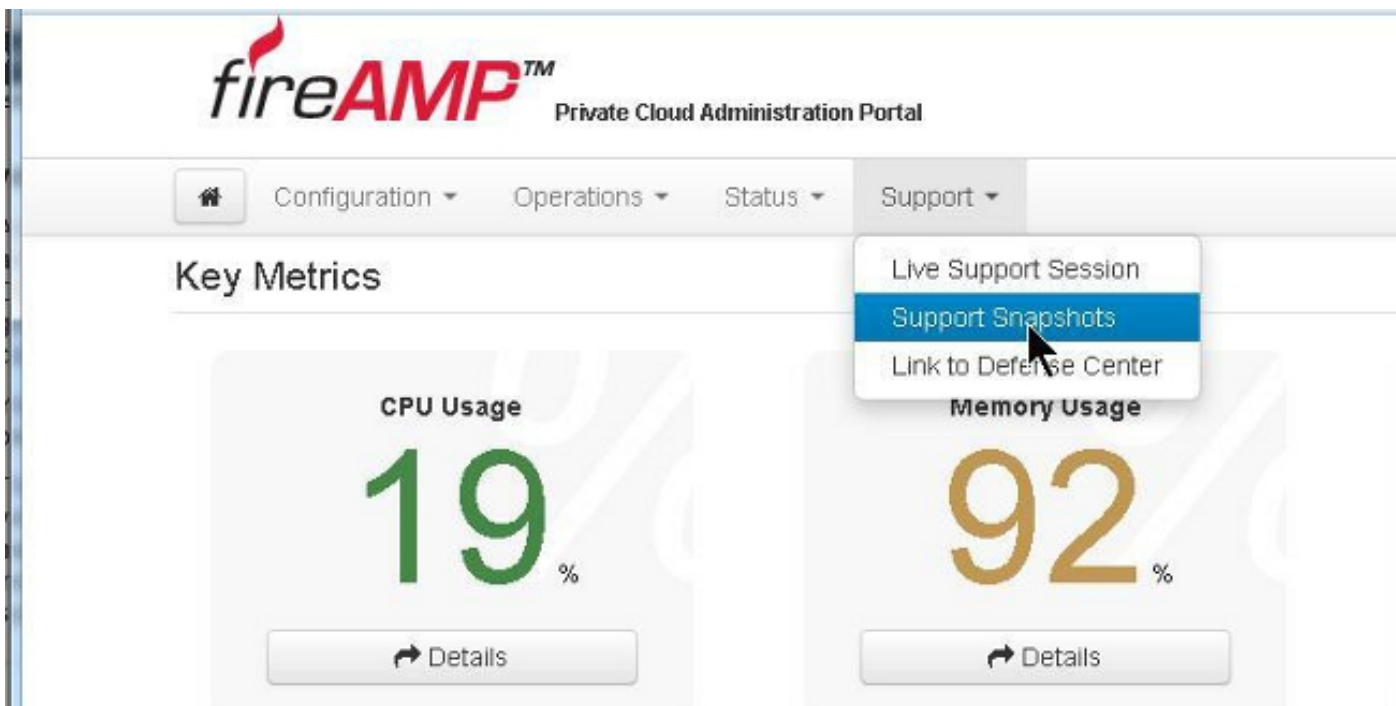
Archivo de foto del soporte en una nube del soldado de FireAMP

Genere una foto del soporte

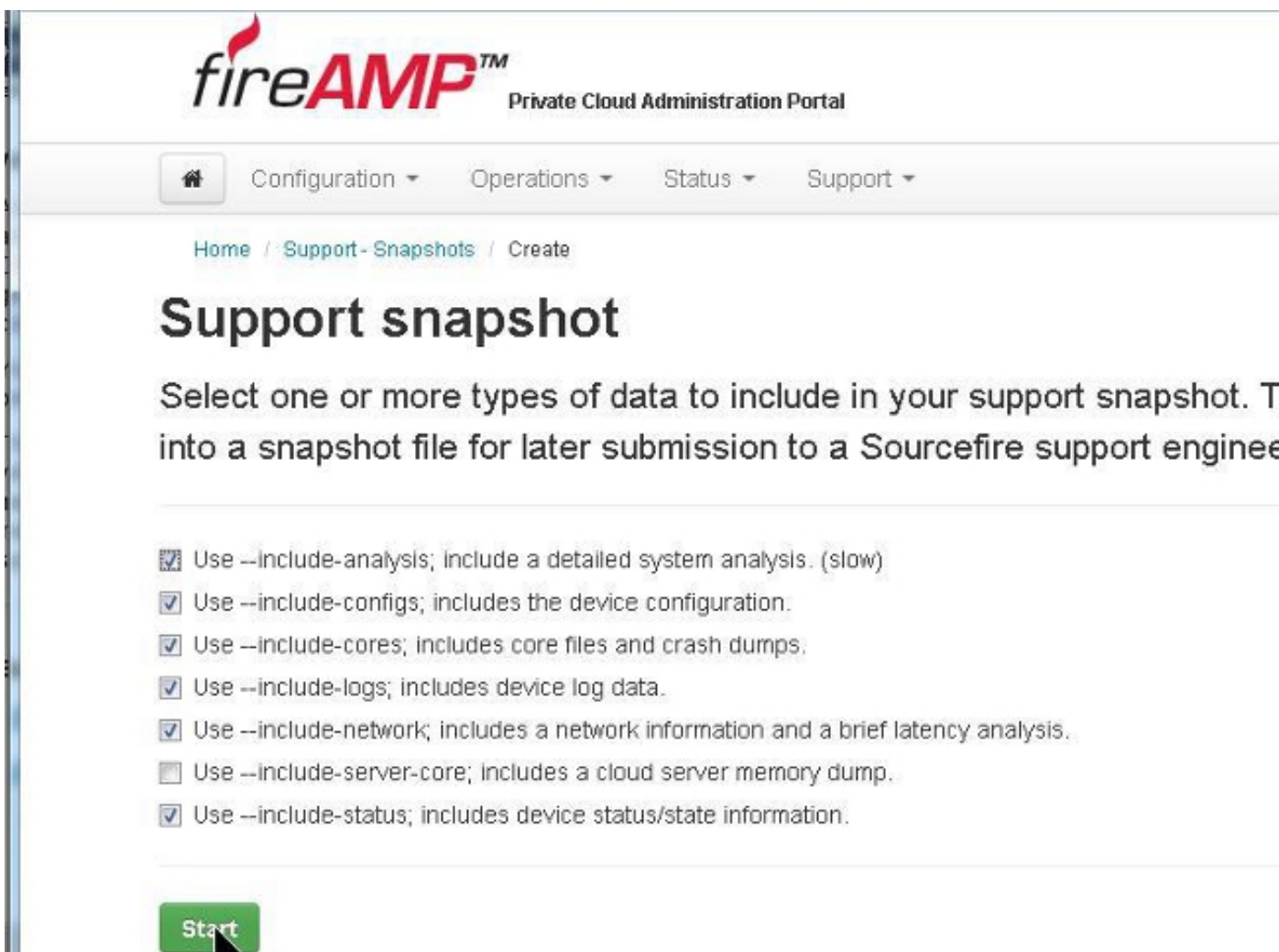
Para crear una foto del soporte, siga los pasos abajo:

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

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



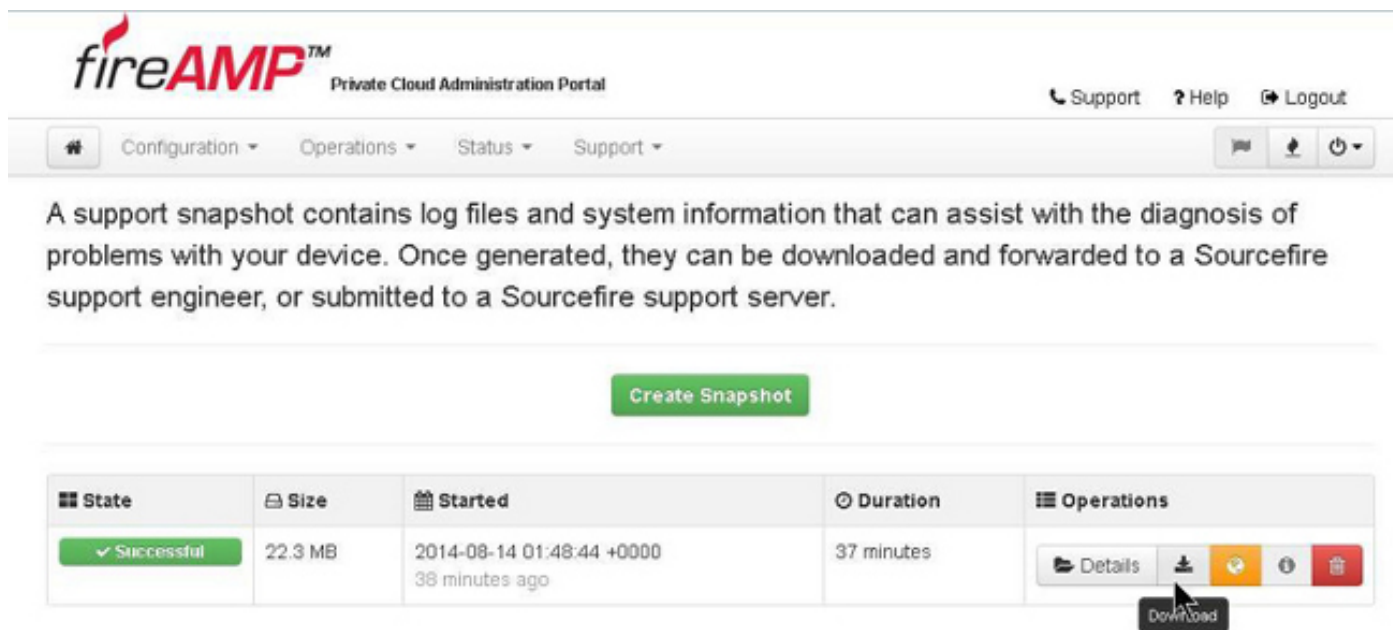
Paso 3: Haga clic en **crean la foto** e incluyen el “uso --incluir-análisis; incluya un análisis de sistema detallado. (lento)” de las opciones.



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 the fireAMP logo and the text "Private Cloud Administration Portal". On the right side of the navigation bar, there are links for "Support", "Help", and "Logout". Below the navigation bar, there is a menu with "Configuration", "Operations", "Status", and "Support" options. A green button labeled "Create Snapshot" is prominently displayed. Below this button is a table with the following columns: "State", "Size", "Started", "Duration", and "Operations". The table contains one row with the following data: State: Successful (green checkmark), Size: 22.3 MB, Started: 2014-08-14 01:48:44 +0000 (38 minutes ago), Duration: 37 minutes. The "Operations" column for this row contains a "Details" button and a download icon (a downward arrow) which is highlighted with a mouse cursor and 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.