

Générer un instantané de la prise en charge de Secure Malware Analytics et activer la session d'assistance en direct

Contenu

[Introduction](#)

[Instantanés de prise en charge](#)

[Générer un instantané de support à partir de l'interface utilisateur Admin](#)

[Générer un instantané de support à partir de l'interface de ligne de commande TGSH](#)

[Session d'assistance en direct](#)

[Activer la session d'assistance dynamique à partir de l'interface utilisateur Admin](#)

[Activer la session d'assistance dynamique à partir de l'interface CLI TGSH](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour collecter l'instantané d'assistance et activer la session d'assistance en direct à partir de l'apppliance Cisco Secure Malware Analytics afin d'approfondir les recherches.

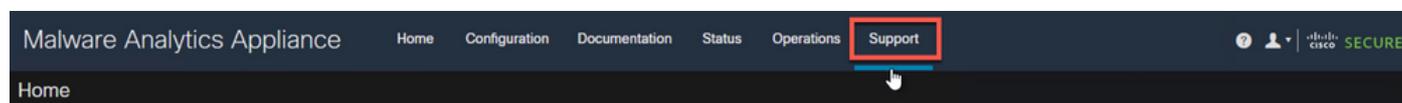
Instantanés de prise en charge

Générer un instantané de support à partir de l'interface utilisateur Admin

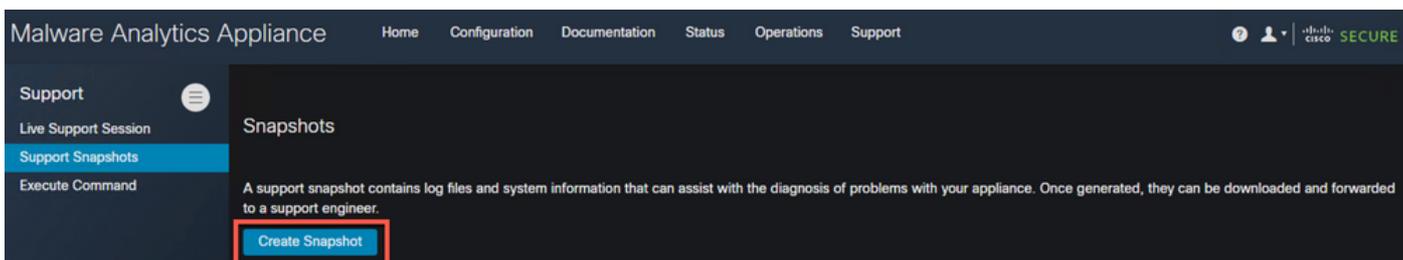
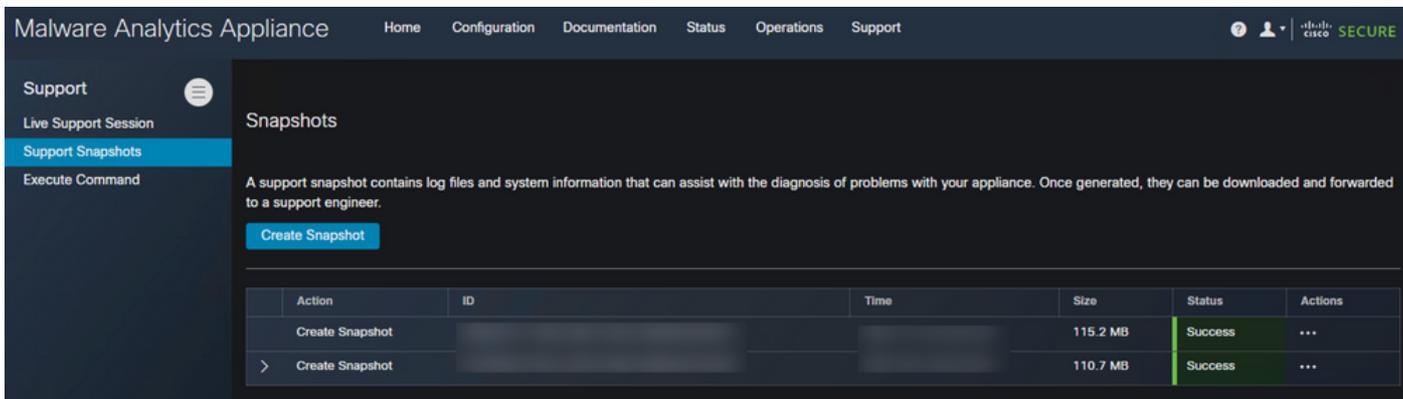
Pour créer un snapshot de support, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à l'interface d'administration de Secure Malware Analytics

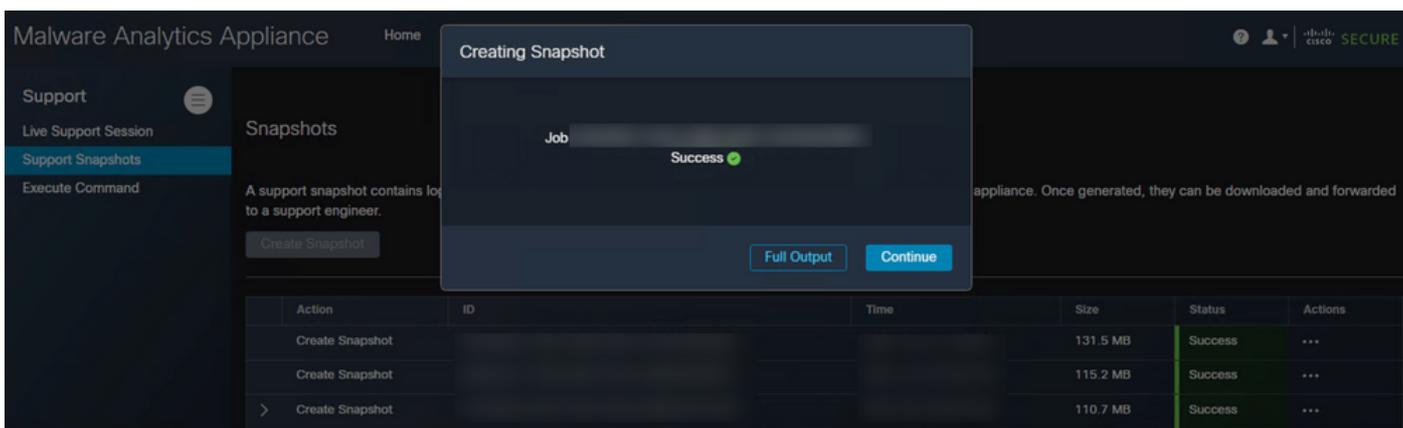
Étape 2 : cliquez ou sélectionnez **Support**



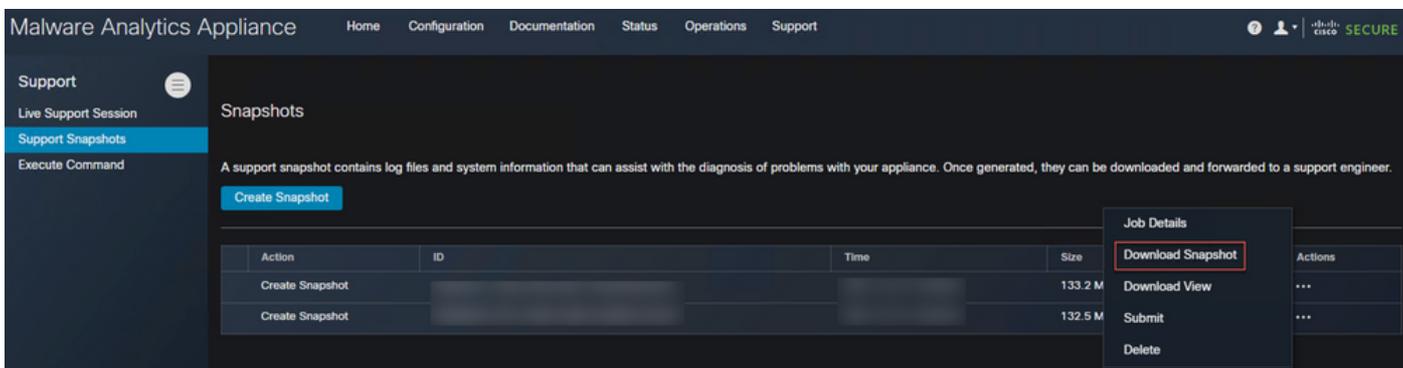
Étape 3 : cliquez sur ou sélectionnez **Prise en charge des snapshots**, puis cliquez sur ou sélectionnez **Créer un snapshot** pour générer un snapshot de prise en charge sur cet appareil



Étape 4 : Une fois l'instantané terminé, un message de **réussite** s'affiche comme indiqué dans l'image :



Étape 5 : Sous **Actions** cliquez sur ou sélectionnez **Télécharger le snapshot** et celui-ci doit télécharger le snapshot sur votre ordinateur à partir de l'emplacement où vous vous êtes connecté à l'interface utilisateur



Générer un instantané de support à partir de l'interface de ligne de commande TGS

Afin de créer un snapshot de support à partir de l'interface de ligne de commande TGS,

procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à l'interface de ligne de commande TGSH à partir de SSH. Reportez-vous au [Guide de l'utilisateur](#) pour obtenir des instructions sur la configuration de cet accès

Étape 2 : Une fois connecté, sélectionnez l'option **Instantanés**

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https:// [REDACTED]
Application URL / MAC: https:// [REDACTED]
Password:             *** set by user ***

(n) Network
    Configure the system's network interfaces
(r) Support Mode
    Allow remote access by customer support
(u) Updates
    Download and optionally install updates
(s) Snapshots
    Generate and submit snapshots
(a) Apply
    Apply configuration
(c) Console
    CLI-based configuration access
(e) Exit
    Exit the management tool
```

Étape 3 : Sélectionnez l'option **Créer** et générez le snapshot. Vous pouvez maintenant télécharger le snapshot à partir de l'interface utilisateur Admin conformément au processus documenté pour l'interface utilisateur Admin

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https:// [REDACTED]
Application URL / MAC: https:// [REDACTED]
Password:             *** set by user ***

-----Snapshots-----
Latest snapshot: [REDACTED]

(c) Create
    Create Support Snapshot
(v) View
    View Support Snapshot
(s) Submit
    Submit Support Snapshot
(b) Back
    Back to main menu
```

Session d'assistance en direct

Activer la session d'assistance dynamique à partir de l'interface utilisateur Admin

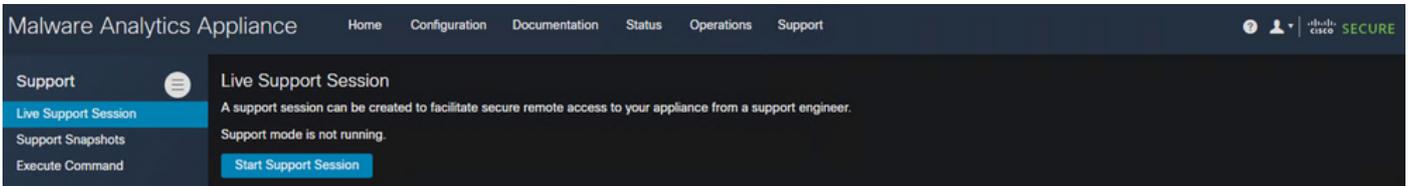
Dans la plupart des cas, le centre d'assistance technique peut vous demander d'activer la session d'assistance en direct sur l'appliance Secure Malware Analytics pour plus d'informations

NOTE: Indiquez le numéro de série que vous activez lors de la session d'assistance en direct au

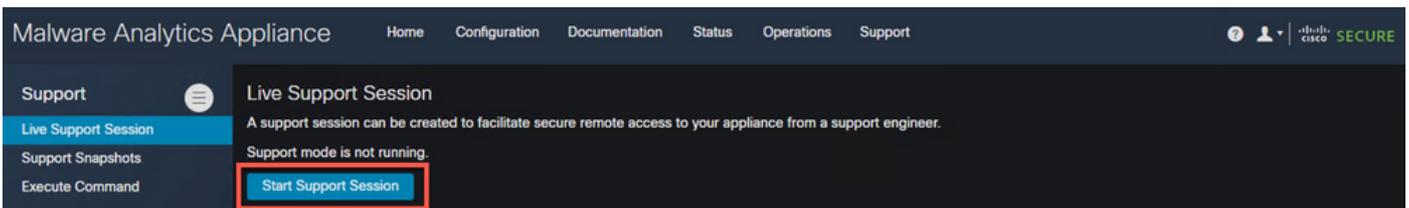
centre d'assistance technique (TAC) pour lui permettre d'accéder à distance au périphérique.

Pour activer cet accès sur l'appliance, procédez comme suit :

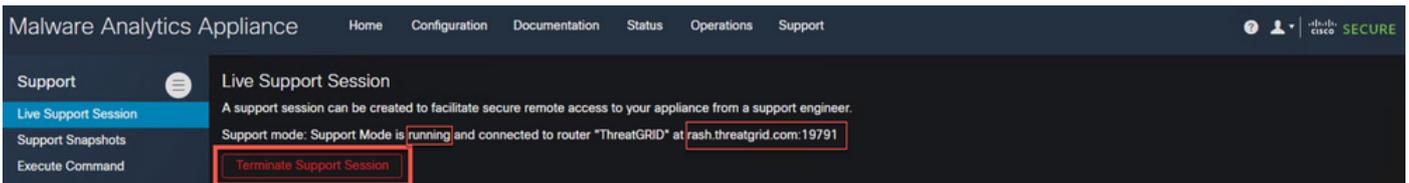
Étape 1 : Dans l'interface utilisateur Admin, cliquez ou sélectionnez la **session d'assistance en direct** sous l'onglet **Support**.



Étape 2 : cliquez ou sélectionnez l'option **Démarrer la session de support**



Étape 3 : Une fois connecté, le message doit s'afficher comme indiqué dans l'image :



Note: Vous devez autoriser la connectivité sortante de l'interface **Dirty** à **rash.mengrid.com** pour que cet accès fonctionne correctement. Pour plus d'informations, reportez-vous au [diagramme de configuration de l'interface réseau](#).

Activer la session d'assistance dynamique à partir de l'interface CLI TGSH

Pour activer cet accès sur l'appliance à partir de l'interface de ligne de commande TGSH à partir de SSH, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à l'interface de ligne de commande SSH TGSH

Étape 2 : Sélectionnez l'option **Mode Support**

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https://
Application URL / MAC: https://
Password:             *** set by user ***

(n) Network
    Configure the system's network interfaces
(r) Support Mode
    Allow remote access by customer support
(u) Updates
    Download and optionally install updates
(s) Snapshots
    Generate and submit snapshots
(a) Apply
    Apply configuration
(c) Console
    CLI-based configuration access
(e) Exit
    Exit the management tool
```

Étape 3 : Sélectionnez **Démarrer** pour activer la session en direct.

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https://
Application URL / MAC: https://
Password:             *** set by user ***

Support Mode-----
Status: inactive

(s) Start
    Start support mode
(b) Back
    Back to main menu
```

Étape 4 : Vous devez l'afficher comme **actif**

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https://
Application URL / MAC: https://
Password:             *** set by user ***

Support Mode-----
Status: active

(t) Stop
    Stop support mode
(b) Back
    Back to main menu
```

Note: Dans les situations où l'accès à l'interface utilisateur Admin ou à l'interface de ligne de commande TGSN n'est pas disponible, la session de support en direct peut également être activée à partir du mode Récupération de l'appareil.