

Générez un fichier d'instantané de support sur un nuage privé de FireAMP

Contenu

[Introduction](#)

[Fichier d'instantané de support sur un nuage privé de FireAMP](#)

[Générez un instantané de support](#)

[Téléchargez un instantané de support](#)

[Fournissez un instantané à un technicien de support](#)

Introduction

Un instantané de support contient des fichiers journal et des informations système pour assister le diagnostic des problèmes avec votre périphérique privé de nuage de FireAMP. Ce document décrit les étapes sur la façon dont créer un instantané de support d'un nuage privé.

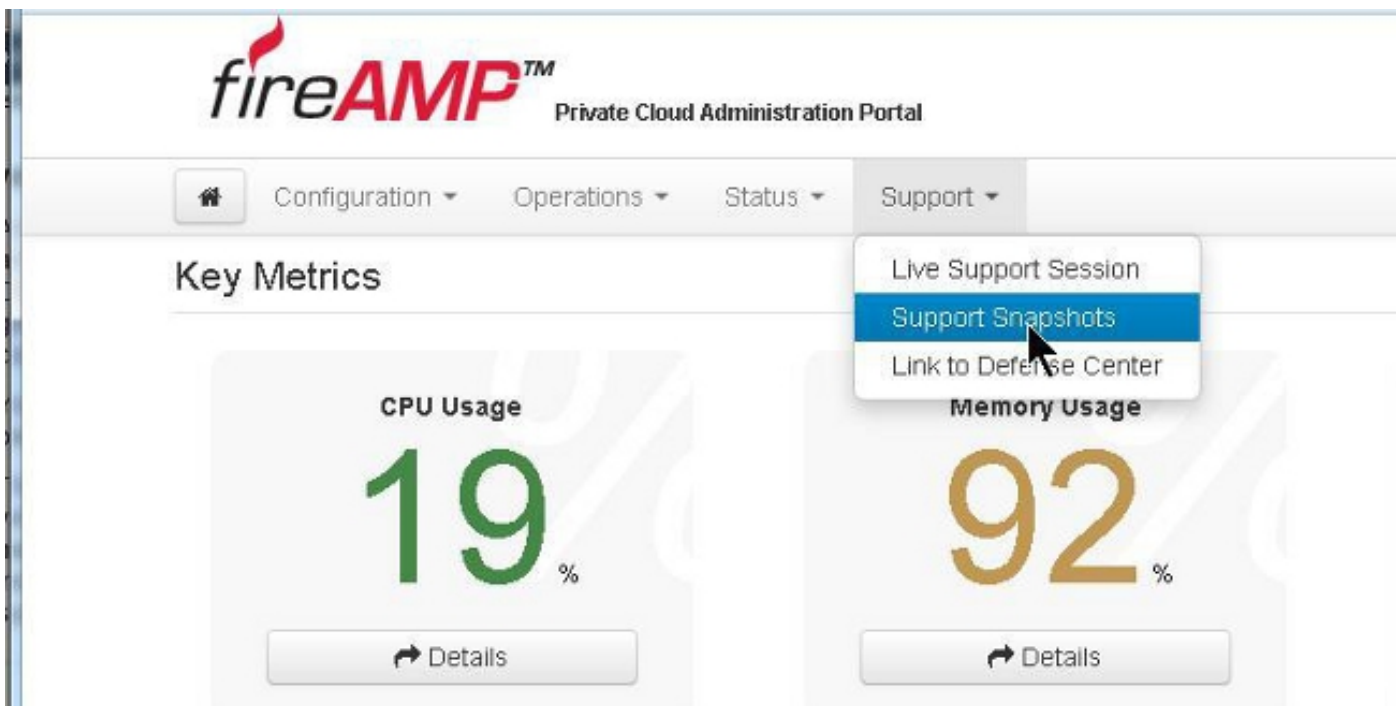
Fichier d'instantané de support sur un nuage privé de FireAMP

Générez un instantané de support

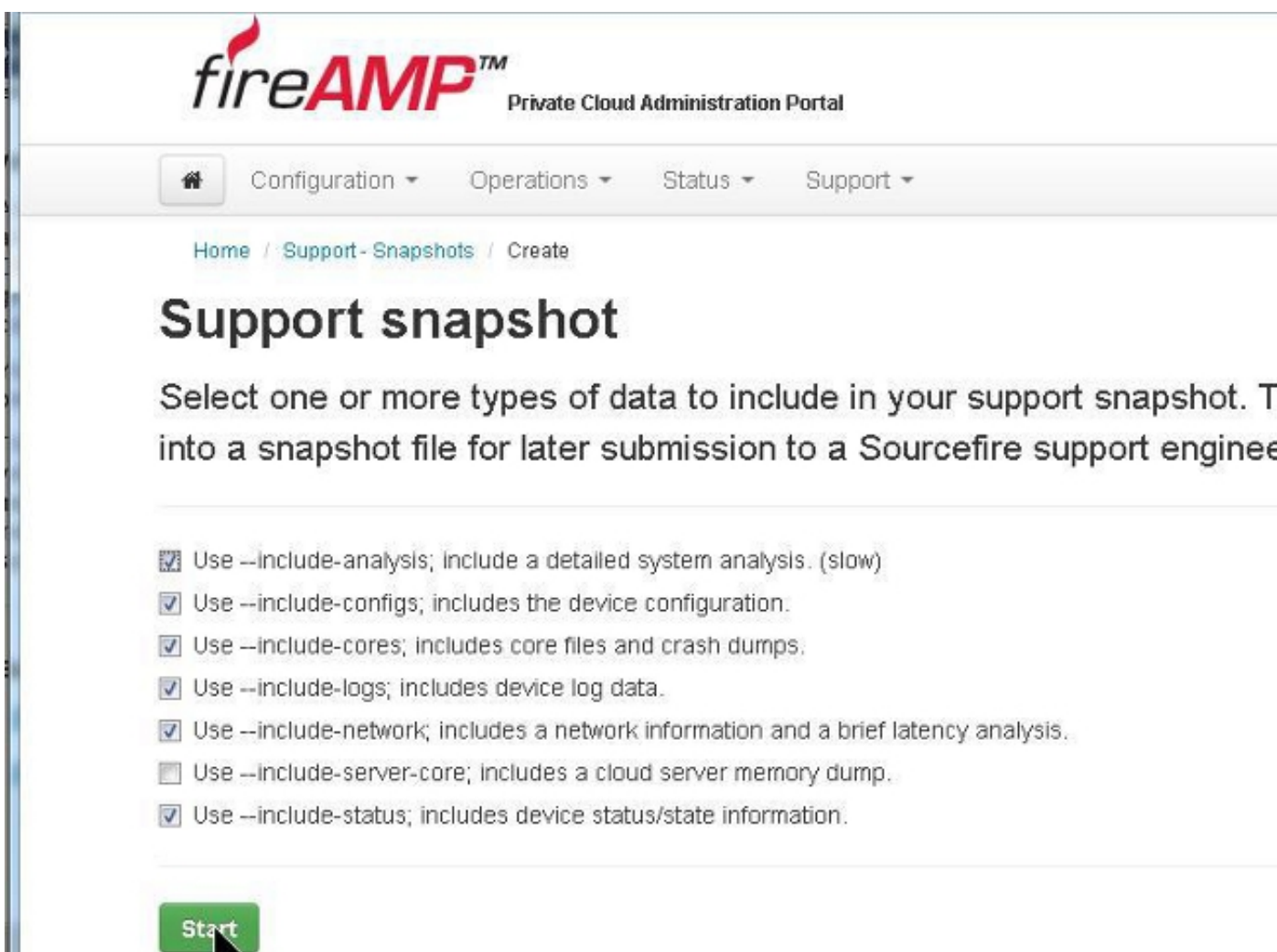
Afin de créer un instantané de support, suivez les étapes ci-dessous :

Étape 1 : Procédure de connexion à votre **portail administratif de nuage privé**.

Étape 2 : Naviguez pour le prendre en charge > des instantanés de support.



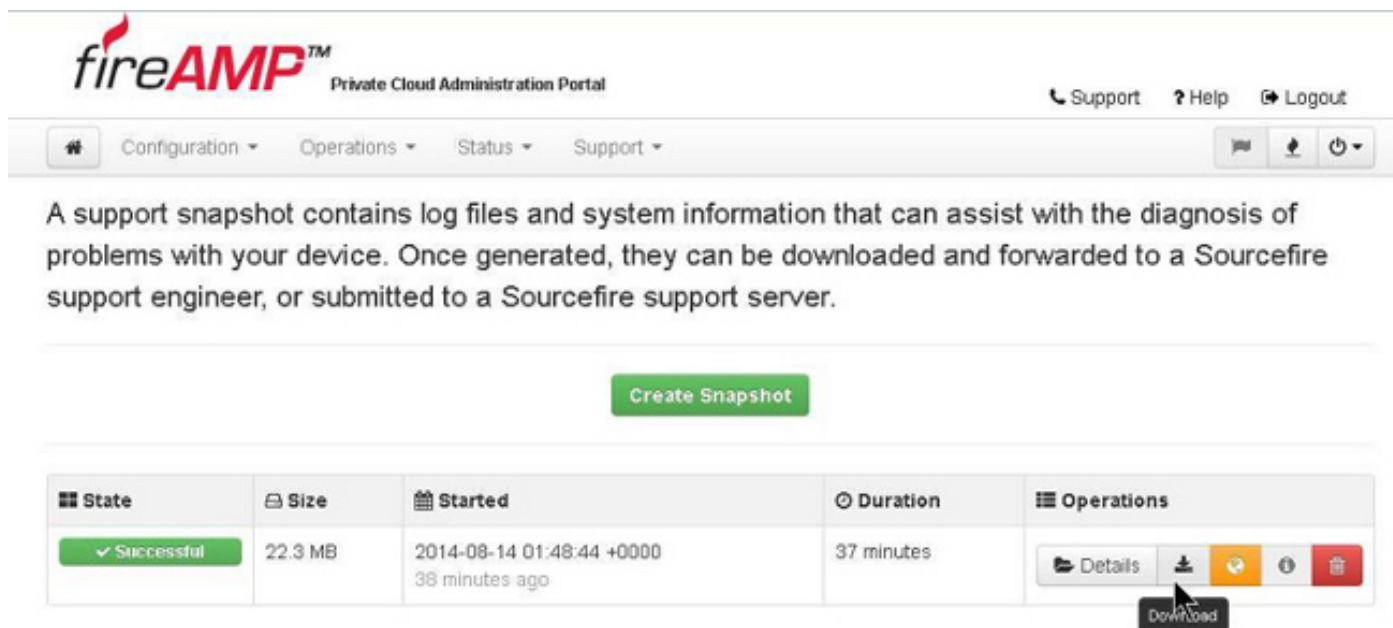
Étape 3 : Cliquez sur en fonction l'instantané **Create** et incluez la « *utilisation --inclure-analyse ; incluez une analyse fonctionnelle détaillée. (lent)* » des options.



Étape 4 : Cliquez sur le **début** pour commencer en générant les instantanés de support. Il pourrait prendre à 45 minutes pour générer un instantané si les données détaillées d'analyse fonctionnelle sont incluses dans l'instantané.

Téléchargez un instantané de support

Une fois qu'un instantané est généré, cliquez sur en fonction l'icône de **téléchargement** pour télécharger le fichier 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'. 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. At the bottom, there is a table with columns for State, Size, Started, Duration, and Operations. The table shows one successful snapshot of 22.3 MB, created on 2014-08-14 at 01:48:44, which took 37 minutes to generate. The 'Operations' column for this snapshot includes a 'Details' button and a download icon, which is highlighted with a 'Download' tooltip.

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

Sur option, vous pouvez cliquer sur les **détails** vous boutonnez pour voir les commandes étant exécutées et toutes les erreurs.

Fournissez un instantané à un technicien de support

Une fois qu'un instantané est généré, vous pouvez télécharger l'instantané et l'envoyer au support technique de Cisco. Vous pouvez également le soumettre directement à un pair de support. Après que vous soumettiez un instantané, vous pouvez visualiser les détails d'envoi ou supprimer l'instantané.