

# Genera snapshot del supporto cloud privato AMP e abilita sessione di supporto live

## Sommario

[Introduzione](#)

[Snapshot di supporto](#)

[Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione](#)

[Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione SSH](#)

[Genera snapshot di supporto dalla console dell'accessorio](#)

[Sessione di supporto live](#)

[Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione](#)

[Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH](#)

[Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla console dell'accessorio](#)

## Introduzione

Questo documento descrive le informazioni sui passaggi per raccogliere snapshot del supporto e abilitare sessioni di supporto in tempo reale dall'appliance cloud privata Cisco AMP (Advanced Malware Protection) a scopo di indagine.

## Snapshot di supporto

### Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione

Per raccogliere una snapshot del supporto dal portale di amministrazione, eseguire la procedura seguente:

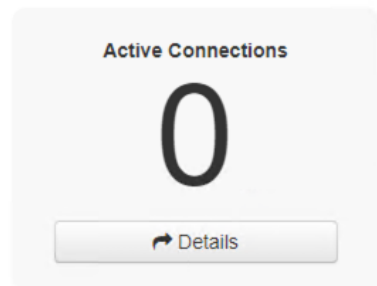
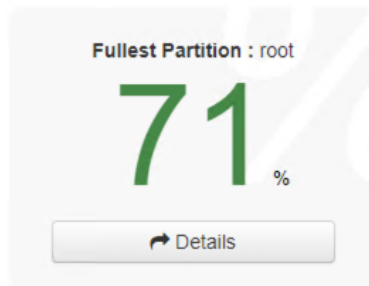
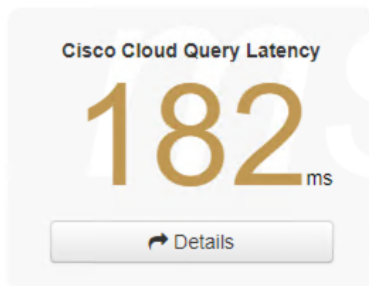
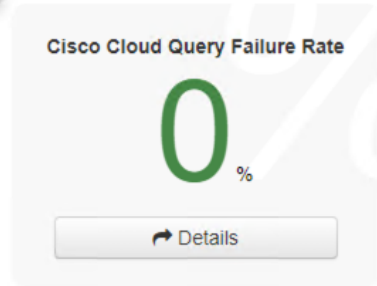
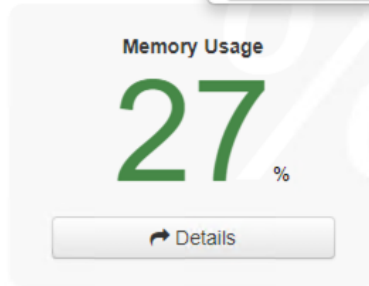
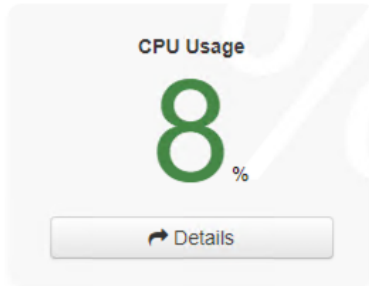
Passaggio 1: Accedere al portale di amministrazione.

Passaggio 2: Selezionare **Support**, quindi **Support Snapshots**, come mostrato nell'immagine.

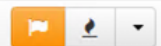


### Key Metrics

Live Support Session  
Support Snapshots



Passaggio 3: Fare clic su **Crea snapshot**.



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.

Passaggio 4: È possibile selezionare Includi i file di base e altri dump di memoria, oltre alla copia istantanea, che non sono selezionati per impostazione predefinita, come mostrato nell'immagine.

## 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

Passaggio 5: Si noti che l'istantanea è stata avviata e potrebbe essere necessario attendere qualche minuto. Per monitorare l'avanzamento, fare clic su **Details** (Dettagli), come mostrato nell'immagine.

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

Passaggio 6: Al termine della generazione delle copie istantanee, è necessario

selezionare per scaricare la copia istantanea sul computer locale da cui si accede al portale.

## Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione SSH

Per creare una snapshot del supporto tecnico dal portale di amministrazione SSH, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: SSH al portale di amministrazione.

Passaggio 2: Questa è la CLI disponibile per generare lo snapshot.

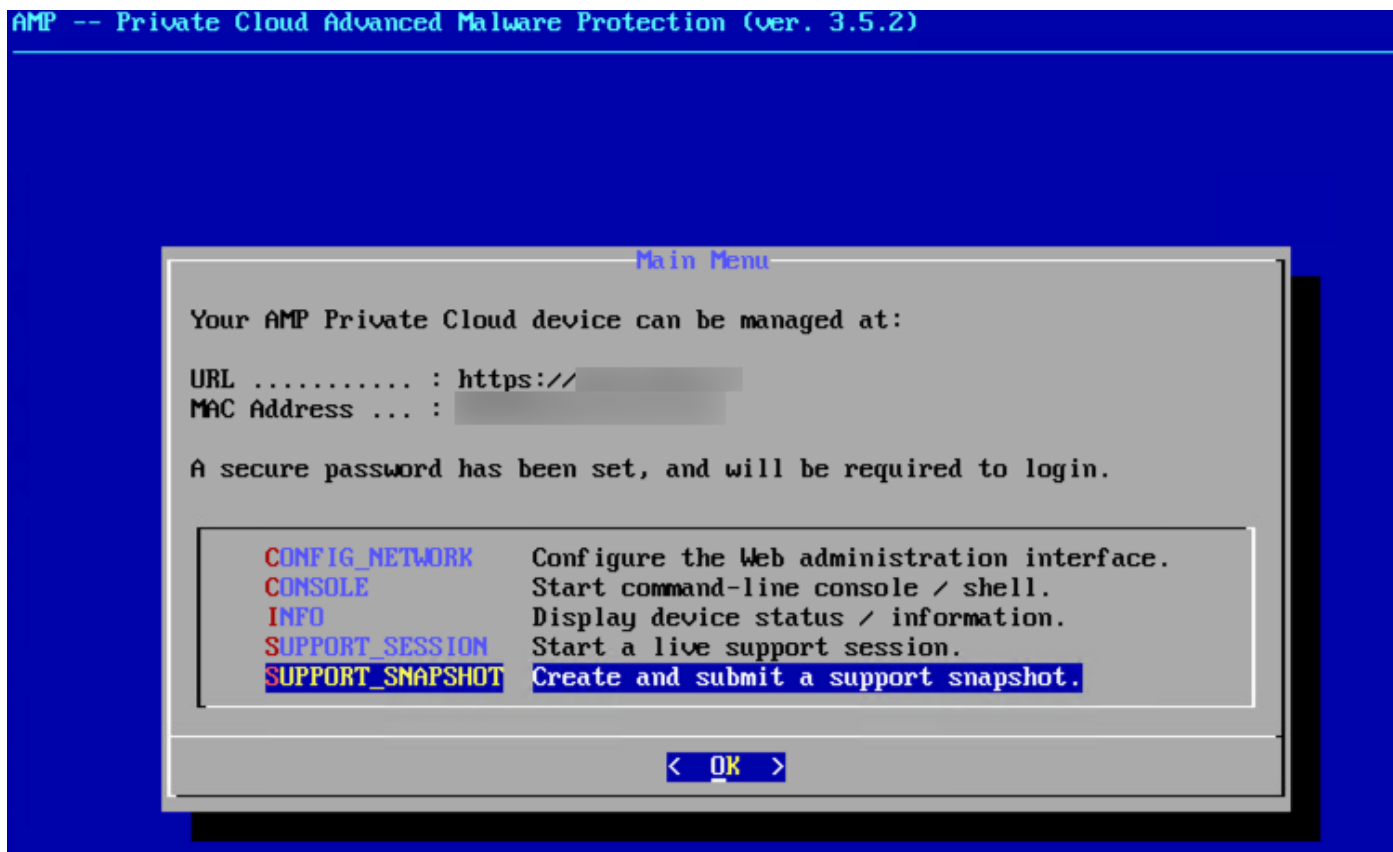
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

## Genera snapshot di supporto dalla console dell'accessorio

IPer creare una snapshot del supporto dalla console dell'appliance del cloud privato, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere alla console dell'appliance cloud privata.

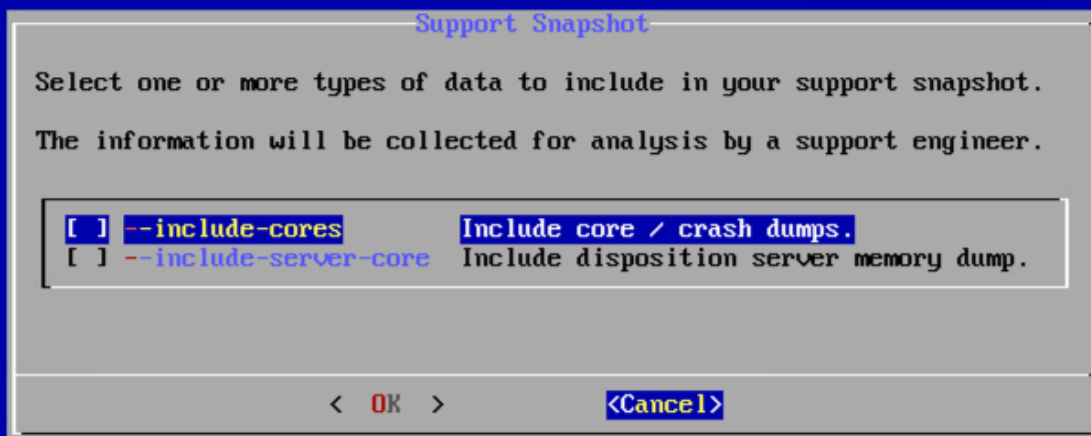
Passaggio 2: Selezionare **SUPPORT\_SNAPSHOT**.



Passaggio 3: Immettere la password del portale di amministrazione, come illustrato nell'immagine.



Passaggio 4: è possibile selezionare Includi i Core Files e altri dump di memoria, nonché con l'istantanea che non sono selezionati per impostazione predefinita, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 5: Quindi selezionare OK per avviare la copia istantanea.

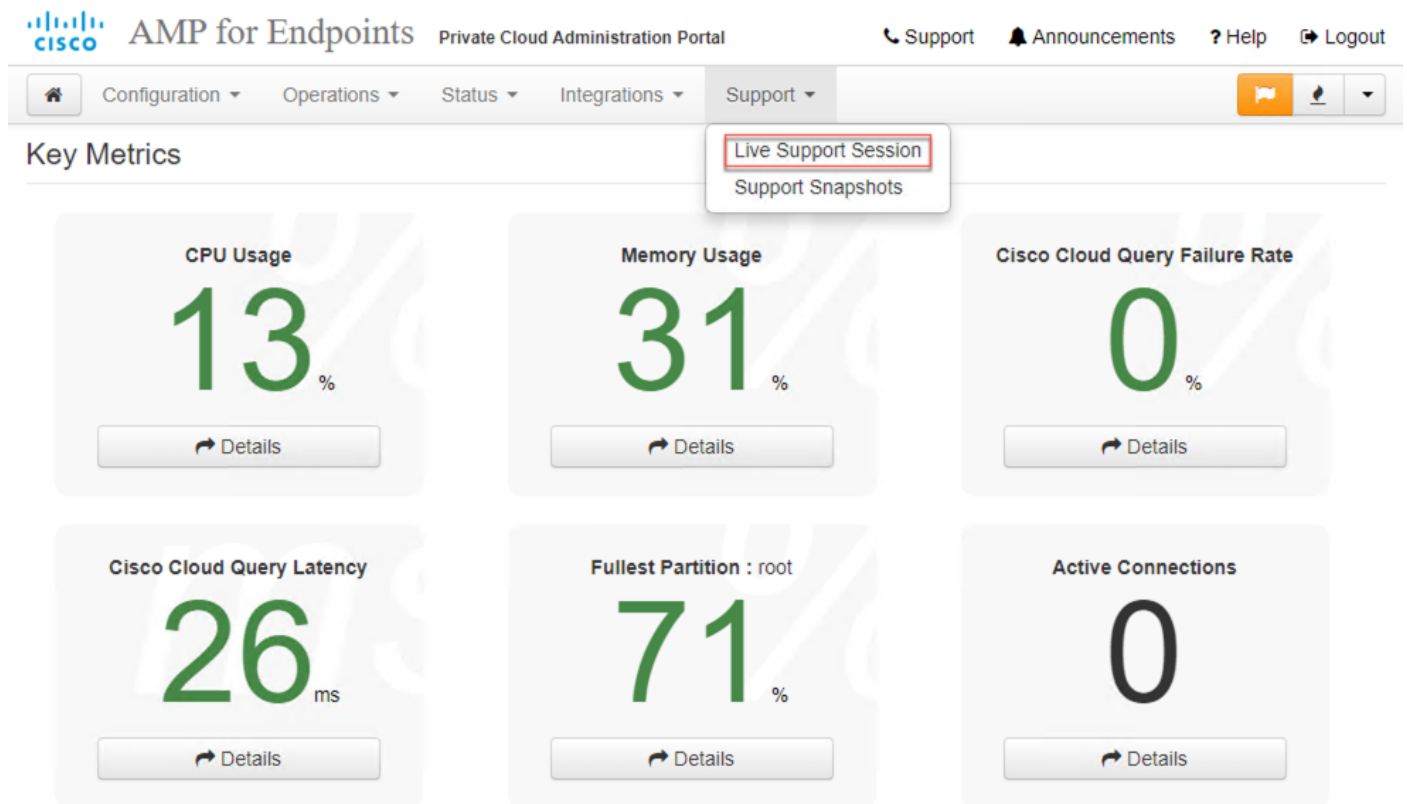
## Sessione di supporto live

Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione

Per creare l'abilitazione della sessione di supporto live dal portale di amministrazione, eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1: Accedere al portale di amministrazione.

Passaggio 2: fare clic su o selezionare **Supporto** e selezionare **Sessione di supporto live**.




The screenshot displays 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.

Passaggio 3: fare clic su o selezionare **Download** per recuperare l'identità SSH richiesta da TAC per connettersi all'accessorio in modalità remota. Quindi, fare clic su o selezionare **Start** per avviare la sessione di supporto live, come mostrato nell'immagine.



## 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"/>	:	<input type="text" value="22"/>
<a href="#">Start</a>			

Passaggio 4: Dopo il corretto collegamento dell'accessorio alla sessione di supporto in tempo reale, come mostrato nell'immagine, si noteranno i registri come mostrato nella.

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

## Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH

IPer creare l'abilitazione della sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere al portale di amministrazione SSH.

Passaggio 2: Questa è la CLI disponibile per abilitare la sessione di supporto live dal protocollo SSH.

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

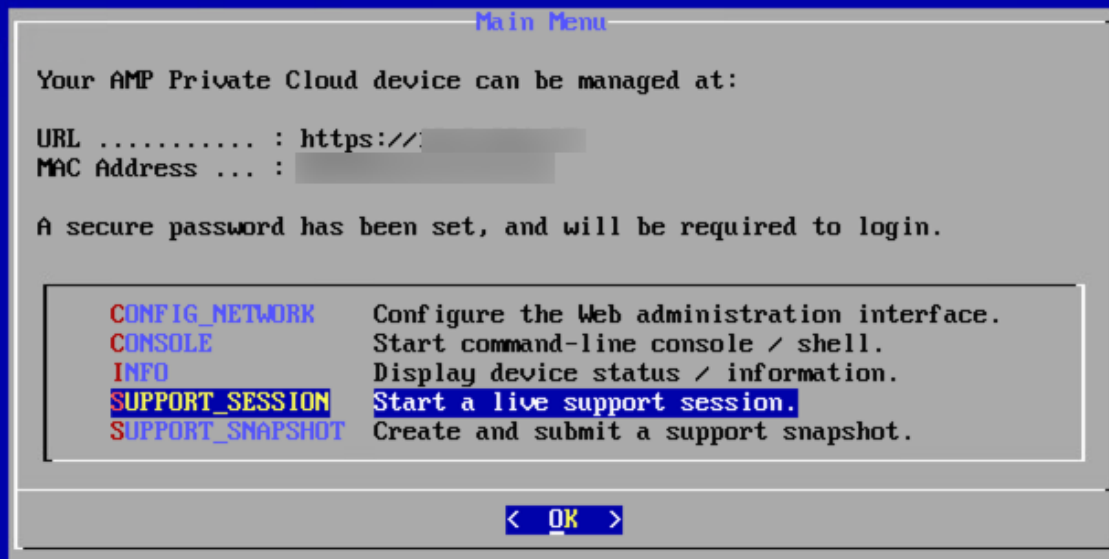
## Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla console dell'accessorio

Per creare l'abilitazione della sessione di supporto in tempo reale da Private Cloud Appliance Console, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere alla console dell'appliance cloud privata.

Passaggio 2: Selezionare **SUPPORT\_SESSION** per abilitare la sessione di supporto in tempo reale, come mostrato nell'immagine.





Passaggio 3: immettere la password del portale di amministrazione, come illustrato nell'immagine.



Passaggio 4: È possibile lasciare invariate tutte le impostazioni predefinite. Selezionare OK per abilitare la sessione di supporto live, come mostrato nell'immagine.

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>