



サポート対象のモード

Cisco Secure Malware Analytics (Threat Grid) アプライアンスのサポートモードは、認定された Cisco サポートスタッフがリモートアクセスしてアプライアンスを直接検査し、問題を診断およびトラブルシューティングできるようにする機能です。これは、ログ分析やサポートスナップショットなどの従来の方法だけでは解決できない複雑な問題のトラブルシューティングに役立ちます。



(注) Admin UI で同じ操作を実行することもできます。詳細については、「[ライブ サポート セッション](#)」を参照してください。

- [ライブ サポート セッションの有効化 \(1 ページ\)](#)

ライブ サポート セッションの有効化

手順

ステップ 1 開始： アプライアンスの所有者であるユーザーが、Cisco サポートとのライブ サポート セッションを開始します。これは、アプライアンスの Web インターフェイスまたはコマンドラインから実行できます。

図 1: サポート対象のモード

```

Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:
Application URL / MAC:
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

```

ステップ 2 サポートモードの有効化：セッション中に、サポート担当者がサポートモードの有効化を要求する場合があります（STARTオプションを切り替えます）。[開始（Start）]を選択して、ライブセッションを有効にします。ステータスが非アクティブからアクティブに変更されたことを確認する必要があります。

図 2: [開始（Start）]を選択して、ライブセッションを有効にします。

```

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

Support Mode
Status: inactive

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

```

ステップ 3 リモート アクセス：有効にすると、Cisco のサポート スタッフは、安全なプロトコルを使用して「rash」コンポーネントにリモートログインできます。これにより、次のようなアプライアンスのさまざまな側面を検査するための一時的なアクセスが付与されます。

- システム ログと構成ファイル
- 実行中のプロセスとリソース使用率
- 内部ネットワーク接続とトラフィック
- マルウェア分析の詳細と結果

ステップ 4 トラブルシューティングと解決策：サポート スタッフは、アプライアンスを直接調べることで、問題をより深く理解し、次のようなアクションを実行できます。

- サービスの再開
- 構成の変更
- 特定の診断データの収集

- 問題の根本原因を特定して解決

ステップ5 セッションの終了：問題が解決するか、トラブルシューティングが完了したら、ライブサポートセッションを終了することができます。これにより、サポートモードが自動的に無効になります。

図 3: [停止 (Stop)] を選択して、ライブセッションを無効化します。

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

Support Mode
Status: active

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

[Status] がアクティブ から 非アクティブに切り替わります。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。