

# Advanced Malware Protection Private Cloud Support-sessie genereren

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Ondersteunende Snapshots](#)

[Ondersteuning van Snapshot van beheerportal genereren](#)

[Ondersteuning van Snapshot van beheerportal SH genereren](#)

[Genereert ondersteuning vanaf AppleTalk-console](#)

[Sessies voor actieve ondersteuning](#)

[Live Support-sessie inschakelen via beheerportal](#)

[Live Support-sessie inschakelen via beheerportal SH](#)

[Live ondersteuningssessie vanaf applicatieconnector inschakelen](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de informatie over de stappen om Support Snapshot te verzamelen en live ondersteuningssessie mogelijk te maken bij de Cisco Advanced Malware Protection Private Cloud Appliance voor onderzoeksdoeleinden.

## Ondersteunende Snapshots

### Ondersteuning van Snapshot van beheerportal genereren

Om een ondersteuningssamenvatting te verzamelen op het beheerportal, volgt u de volgende stappen:

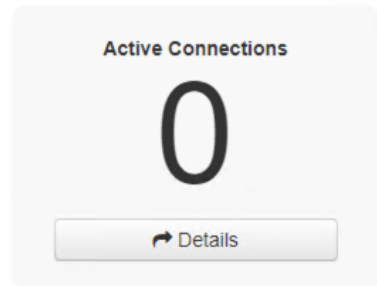
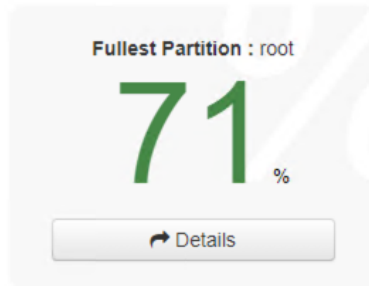
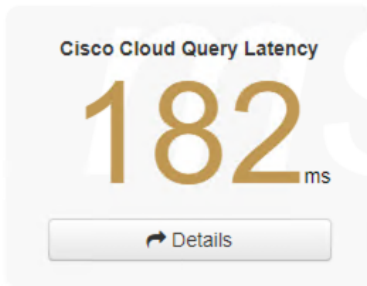
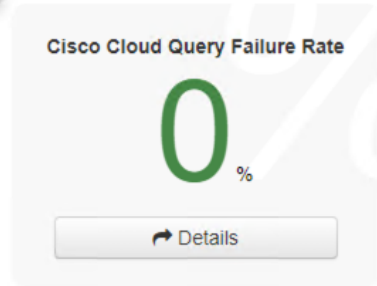
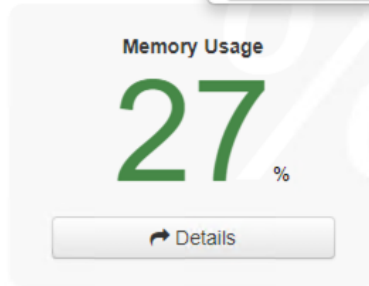
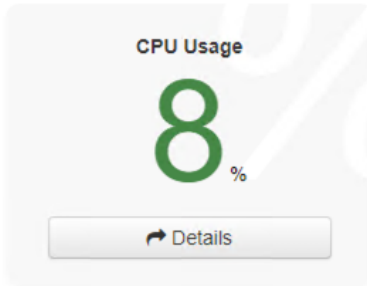
Stap 1: Log in op het beheerportal.

Stap 2: Selecteer **Ondersteuning** en selecteer vervolgens **Support Snapshots**, zoals in de afbeelding.

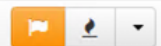


### Key Metrics

Live Support Session  
Support Snapshots



Stap 3: Klik op **Snapshot maken**.



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.

Stap 4: U kunt de Core Files en andere Memory Dump evenals de Snapshot selecteren die standaard niet geselecteerd worden, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

## 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


Step 5: Je zou zien dat de Snapshot is begonnen en dit zou een tijdje kunnen duren. Klik op **Details** zoals in de afbeelding.

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 ⬇️ 🔄 📄 🗑️

Step 6: Wanneer de Snapshot-generatie is voltooid, moet u de volgende opties kunnen

selecteren  pictogram om de momentopname op uw lokale machine te downloaden van de locatie waar u toegang tot het portal hebt.

## Ondersteuning van Snapshot van beheerportal SH genereren

Om een ondersteuningsnapshot te maken van het beheerportaal SSH, volgt u deze stappen:

Step 1: SSH naar het beheerportal.

Step 2: Dit is de beschikbare CLI om de momentopname te genereren.

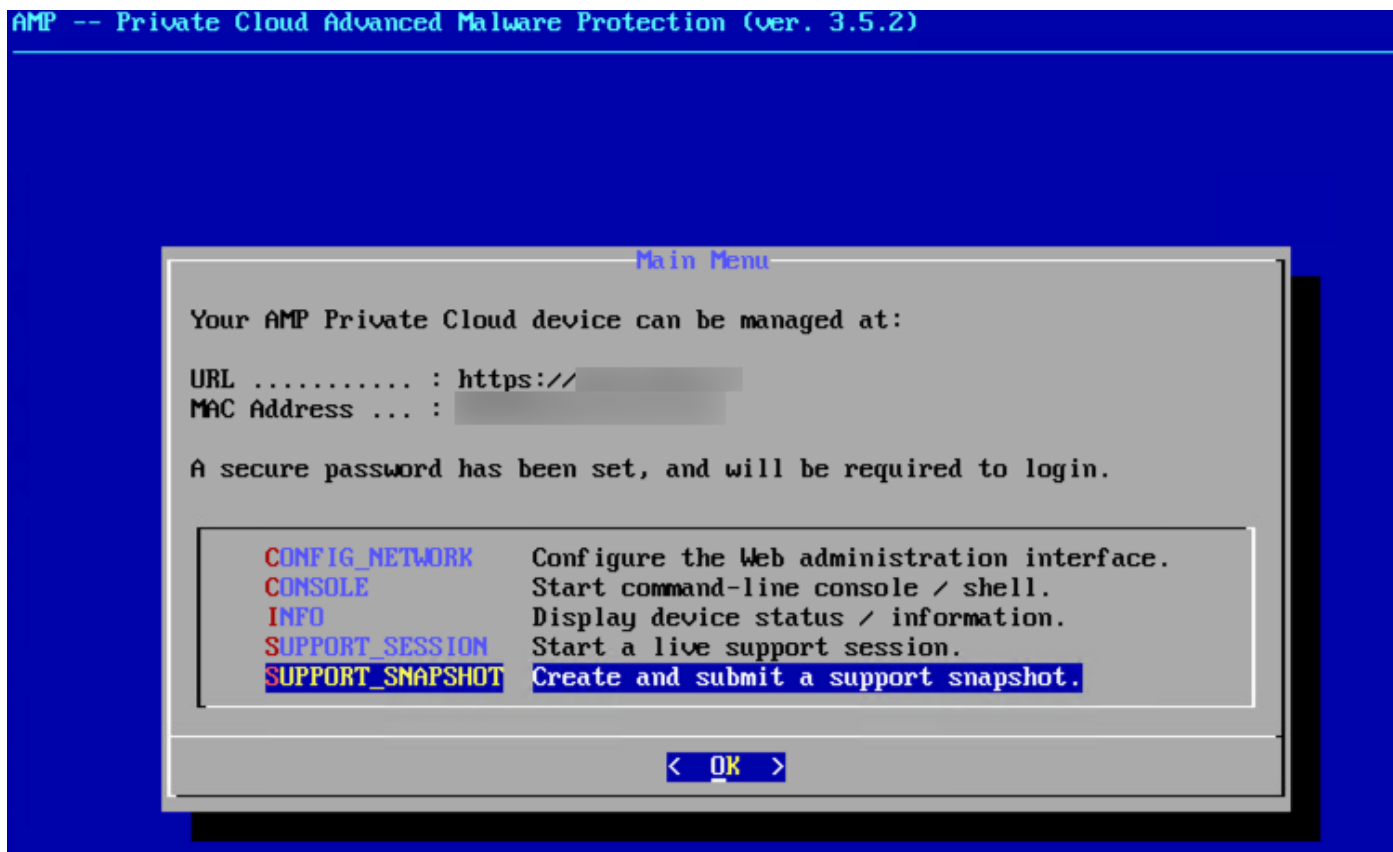
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

## Genereert ondersteuning vanaf AppleTalk-console

Om een ondersteuningsnapshot te maken van de Private Cloud Appliance Console, volgt u de volgende stappen:

Stap 1: Meld u aan bij de Private Cloud-applicatie console.

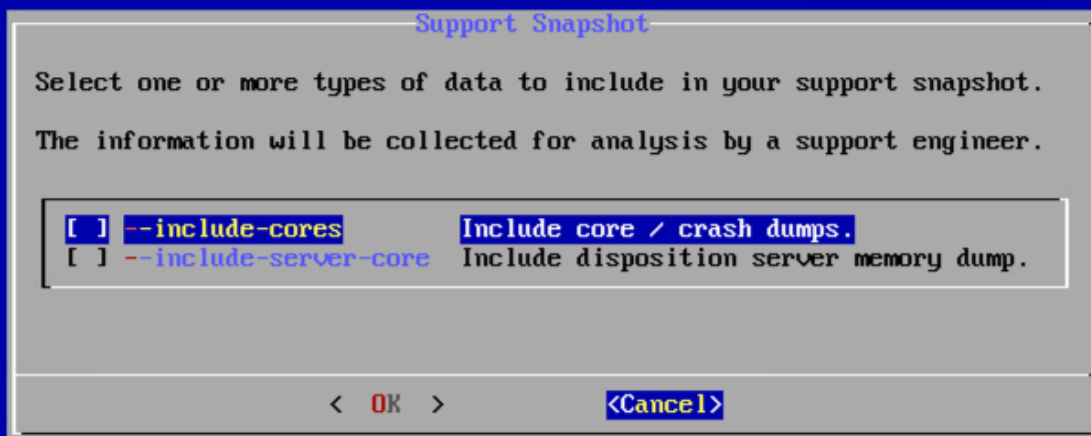
Stap 2: Selecteer **SUPPORT\_SNAPSHOT**.



Stap 3: Voer het wachtwoord van beheerportal in, zoals in de afbeelding.



Stap 4: U kunt de Core Files en andere Memory Dump evenals de Snapshot selecteren die standaard niet geselecteerd zijn, zoals in de afbeelding.



Stap 5: Selecteer vervolgens OK en start de Snapshot.

## Sessies voor actieve ondersteuning

Live Support-sessie inschakelen via beheerportal

Volg de volgende stappen om een sessie voor actieve ondersteuning van beheerportal te maken:

Stap 1: Meld u aan bij het beheerportal.

Stap 2: klik op of selecteer **Ondersteuning** en selecteer **Live Support sessie**.

The screenshot shows the Cisco AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal. The top navigation bar includes the Cisco logo, 'AMP for Endpoints', 'Private Cloud Administration Portal', and links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. Below this is a secondary navigation bar with 'Configuration', 'Operations', 'Status', 'Integrations', and 'Support' (highlighted). A dropdown menu for 'Support' 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:


Metric	Value
CPU Usage	13%
Memory Usage	31%
Cisco Cloud Query Failure Rate	0%
Cisco Cloud Query Latency	26 ms
Fullest Partition : root	71%
Active Connections	0

Stap 3: klik of selecteer **Download** om de SSH Identity te verkrijgen die TAC vereist om extern aan het apparaat te verbinden. Klik vervolgens op of selecteer **Start** om de Live Support Session, zoals in de afbeelding, te starten.



## 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"/> : 22
<a href="#">Start</a>	

Stap 4: U merkt de logbestanden op zoals in de afbeelding wordt weergegeven nadat het apparaat met succes is aangesloten op de sessie voor actieve ondersteuning, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.



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

## Live Support-sessie inschakelen via beheerportal SH

Ivolg de volgende stappen om Live Support Session vanuit Management Portal SH te maken:

Stap 1: Meld u aan bij het SSH-beheerportal.

Stap 2: Dit is de CLI beschikbaar om Live Support Session vanuit SSH te maken.

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

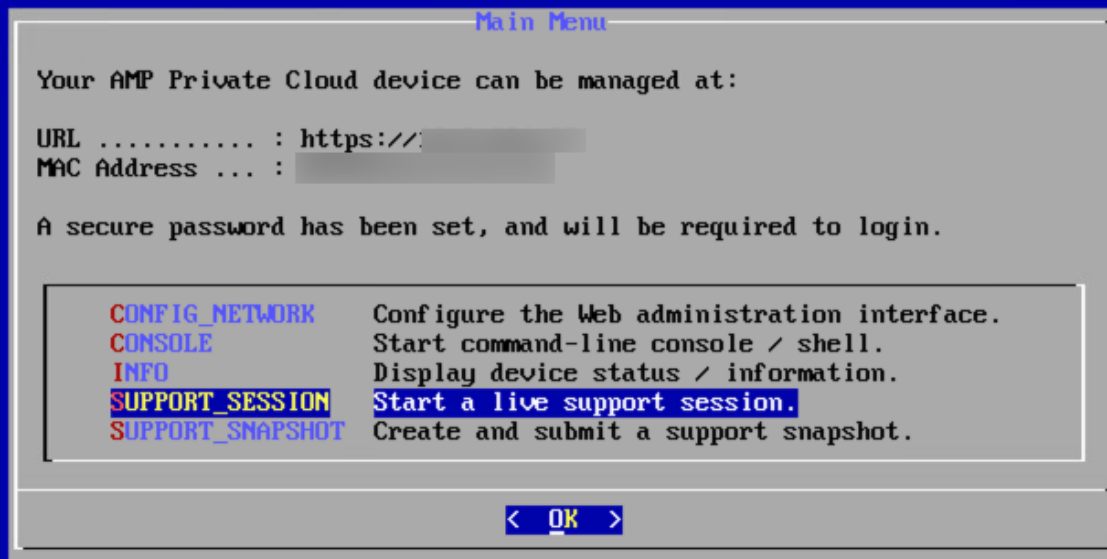
## Live ondersteuningssessie vanaf applicatieconnector inschakelen

Volg de volgende stappen om een sessie voor actieve ondersteuning van Private Cloud Appliance Console te maken:

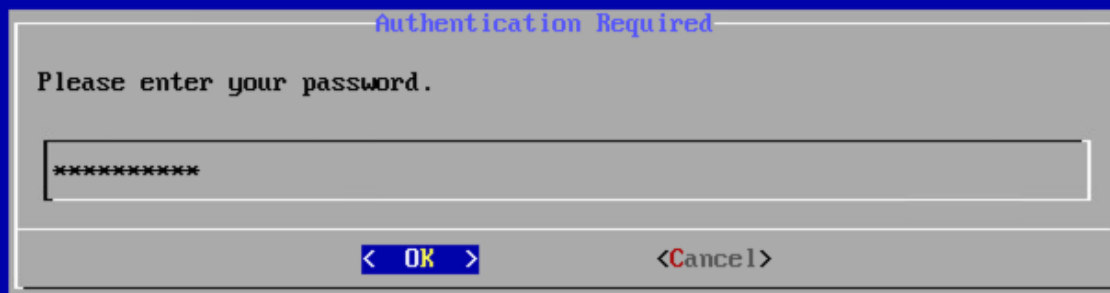
Stap 1: Log in in op de Private Cloud-applicatieconconsole.

Stap 2: Selecteer **SUPPORT\_SESSION** om de sessie voor actieve ondersteuning mogelijk te maken, zoals in de afbeelding.





Stap 3: Voer het wachtwoord van het beheerportal in, zoals in de afbeelding.



Stap 4: U kunt alle standaardinstellingen ongewijzigd laten. Selecteer **OK** om de sessie voor actieve ondersteuning in te schakelen, zoals in de afbeelding.

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>