

# Генерируйте файл моментального снимка поддержки на закрытом облаке FireAMP

## Содержание

[Введение](#)

[Поддержите файл моментального снимка на закрытом облаке FireAMP](#)

[Генерируйте снимок поддержки](#)

[Загрузите снимок поддержки](#)

[Предоставьте снимок специалисту службы поддержки](#)

## Введение

Снимок поддержки содержит файлы журнала и сведения о системе для помощи с диагнозом проблем с устройством Закрытого облака FireAMP. Этот документ описывает шаги в то, как создать снимок поддержки от Закрытого облака.

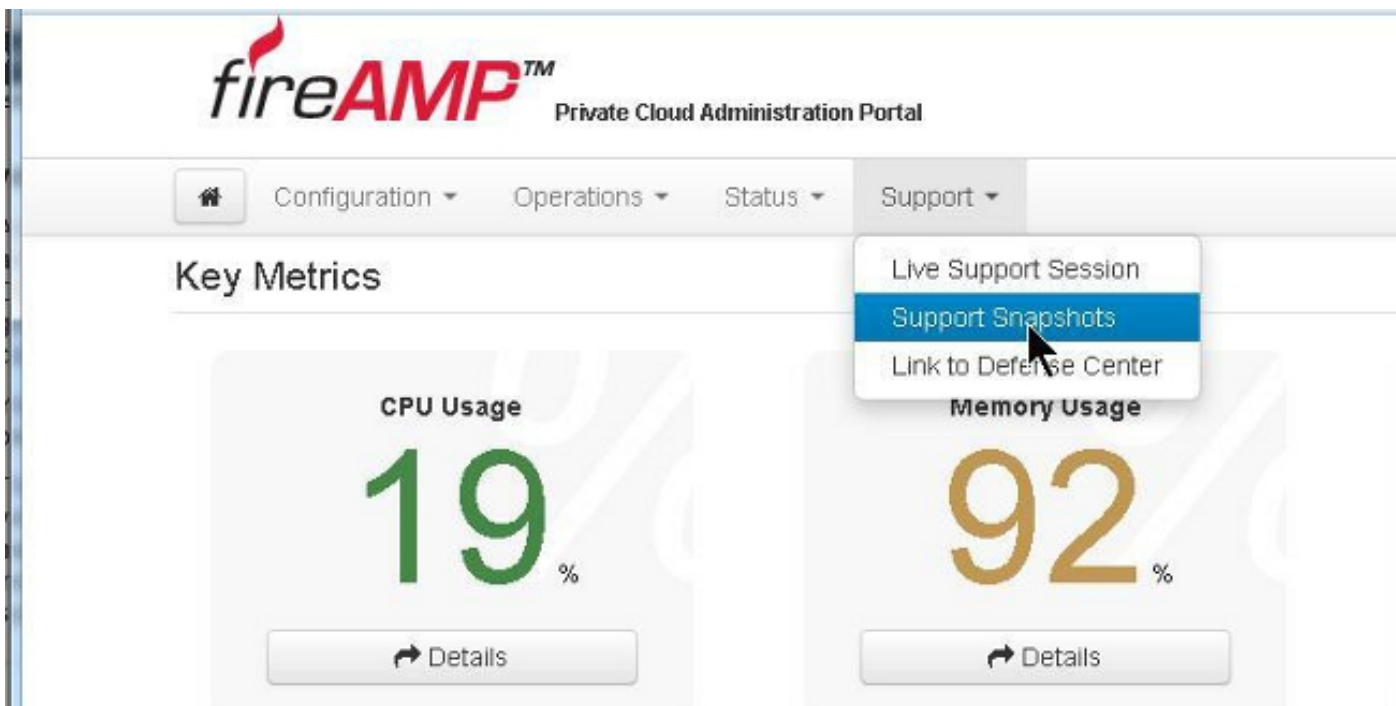
## Поддержите файл моментального снимка на закрытом облаке FireAMP

### Генерируйте снимок поддержки

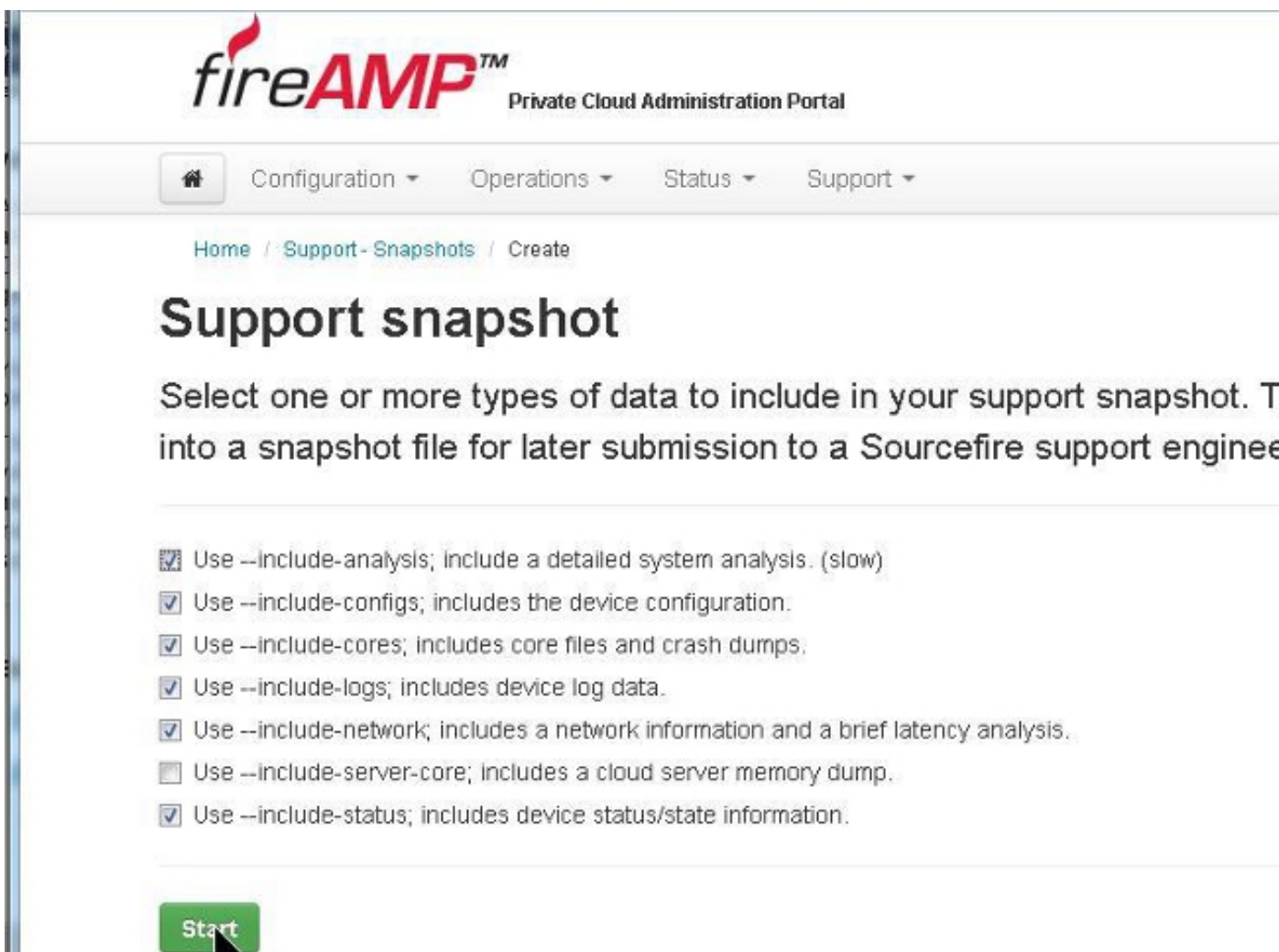
Для создания снимка поддержки выполните действия ниже:

Шаг 1: Вход в систему к вашему Закрытому облаку Административный Портал.

Шаг 2: Перейдите для Поддержки> Снимки Поддержки.



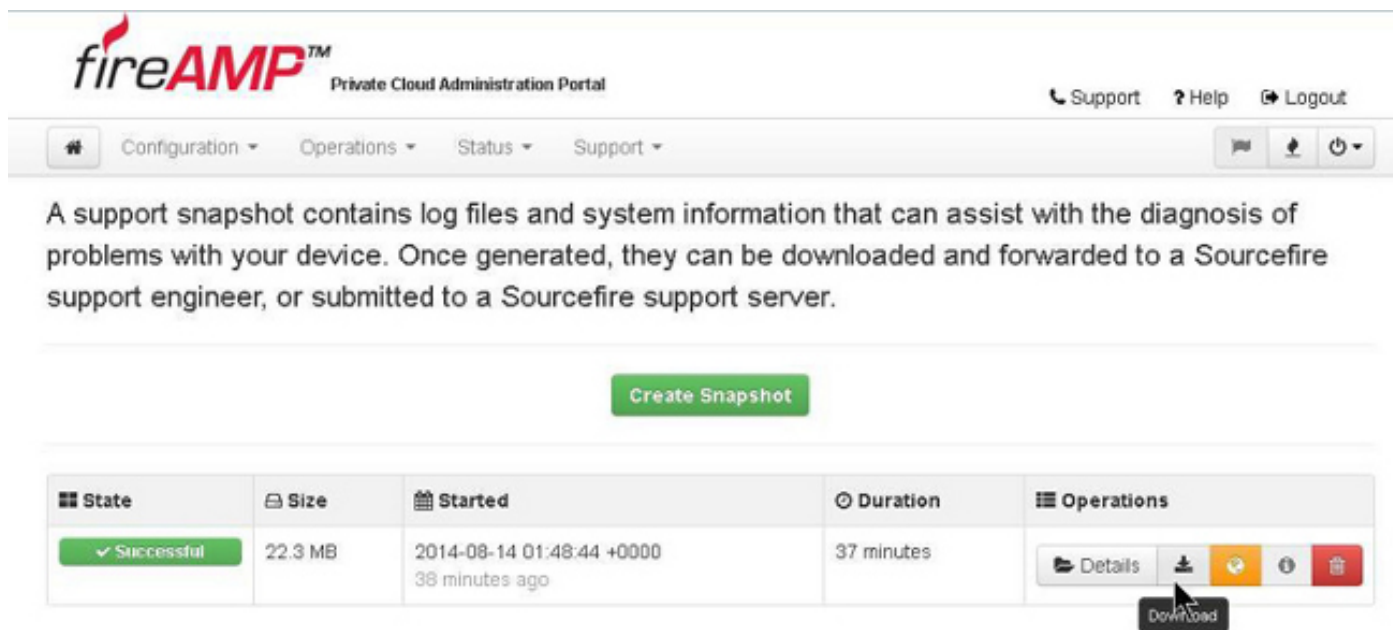
Шаг 3: Щелкните по **Create Snapshot** и включайте *"Использование - включить-анализ; включайте подробный системный анализ. (медленный)"* от опций.



Шаг 4. : Нажмите **Start**, чтобы начать генерировать Снимки Поддержки. Если подробные системные аналитические данные включены в снимок, могло бы потребоваться до 45 минут для генерации снимка.

## Загрузите снимок поддержки

Как только снимок генерируется, щелкните по значку **Загрузки** для загрузки `snapshot.tar.gz` файла.



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 are tabs for "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. Underneath the button is a table with the following data:

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

Дополнительно, можно нажать кнопку **Details**, чтобы видеть, что команды выполняются и любые ошибки.

## Предоставьте снимок специалисту службы поддержки

Как только снимок генерируется, можно загрузить снимок и послать по электронной почте его к технической поддержке Cisco. Можно также отправить его непосредственно узлу Поддержки. После отправки снимка можно посмотреть детали представления или удалить снимок.