

生成AMP私有雲支援快照並啟用即時支援會話

目錄

[簡介](#)

[支援快照](#)

[從管理門戶生成支援快照](#)

[從管理門戶SSH生成支援快照](#)

[從裝置控制檯生成支援快照](#)

[即時支援會話](#)

[從管理門戶啟用即時支援會話](#)

[從管理門戶SSH啟用即時支援會話](#)

[從裝置控制檯啟用即時支援會話](#)

簡介

本文檔介紹有關收集支援快照和啟用思科AMP (高級惡意軟體防護) 私有雲裝置的即時支援會話以作調查用途的步驟的資訊。

支援快照

從管理門戶生成支援快照

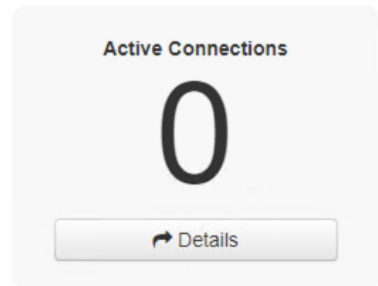
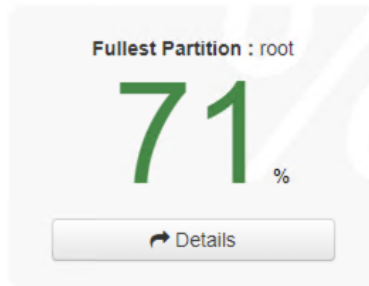
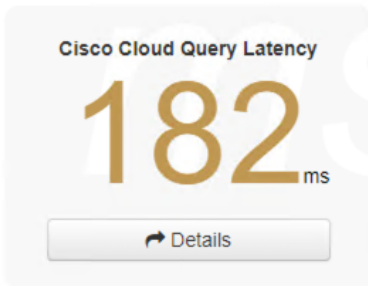
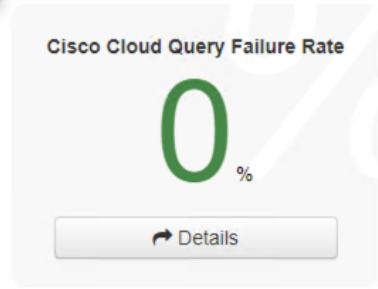
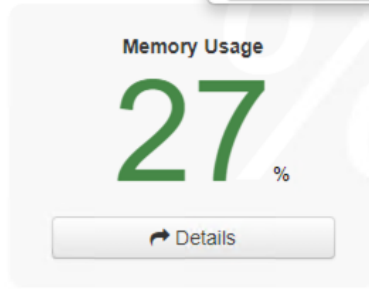
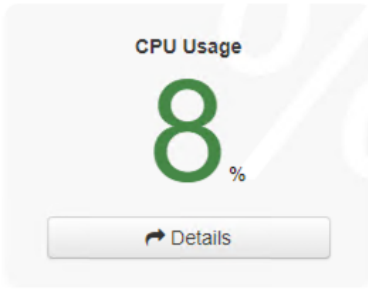
要從管理門戶收集支援快照，請執行以下步驟：

第1步：登入到管理門戶。

第2步：選擇Support，然後選擇Support Snapshots，如下圖所示。

Key Metrics

Live Support Session
Support Snapshots



步驟3:按一下**建立快照**。

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.

第4步：您可以選擇「Include the Core Files and other Memory Dump and the Snapshot (包括核心檔案和其他記憶體轉儲以及預設情況下未選擇的快照)」，如下圖所示。

Home / Support - Snapshots / Create

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

第5步：您會發現快照已啟動，這可能需要一段時間。若要監控進度，請按一下**Details**，如下圖所示。

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 ⬇️ 🔄 📄 🗑️

第6步：快照生成完成後，您必須能夠選擇  圖示，用於在您訪問門戶的本地電腦上下載快照。

從管理門戶SSH生成支援快照

要從管理門戶SSH建立支援快照，請執行以下步驟：

第1步：通過SSH連線到管理門戶。

第2步：這是可用於生成快照的CLI。

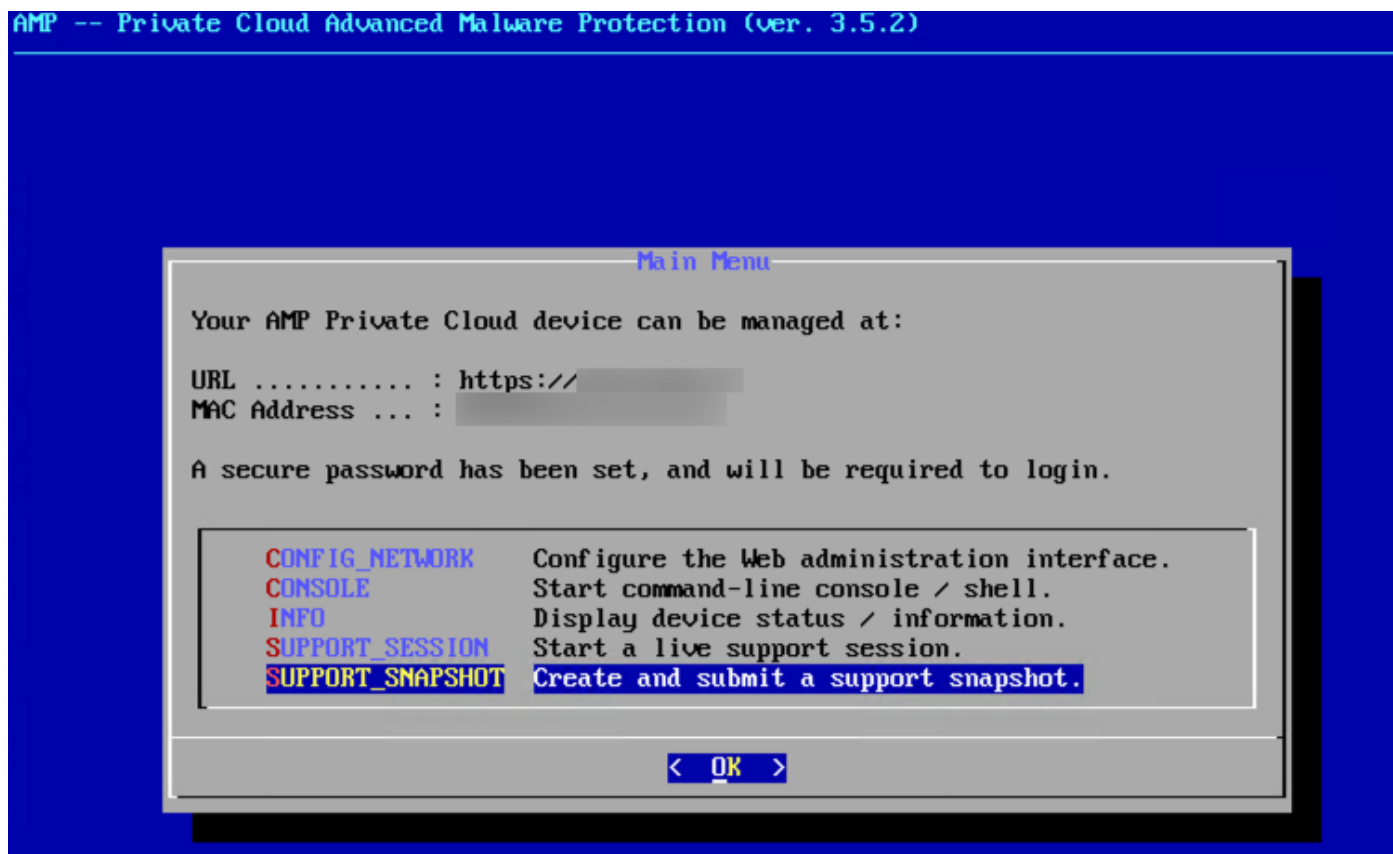
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

從裝置控制檯生成支援快照

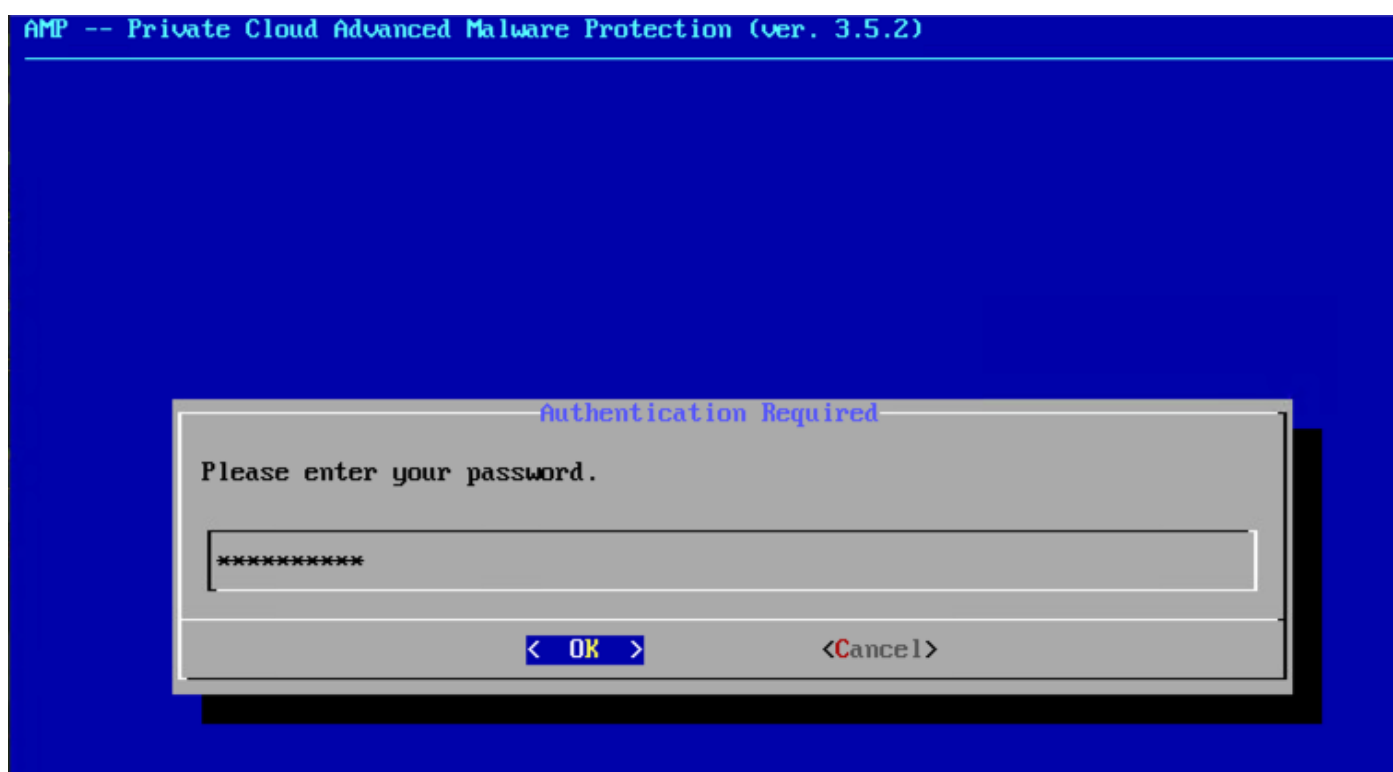
若要從私有雲裝置控制檯建立支援快照，請執行以下步驟：

第1步：登入到私有雲裝置控制檯。

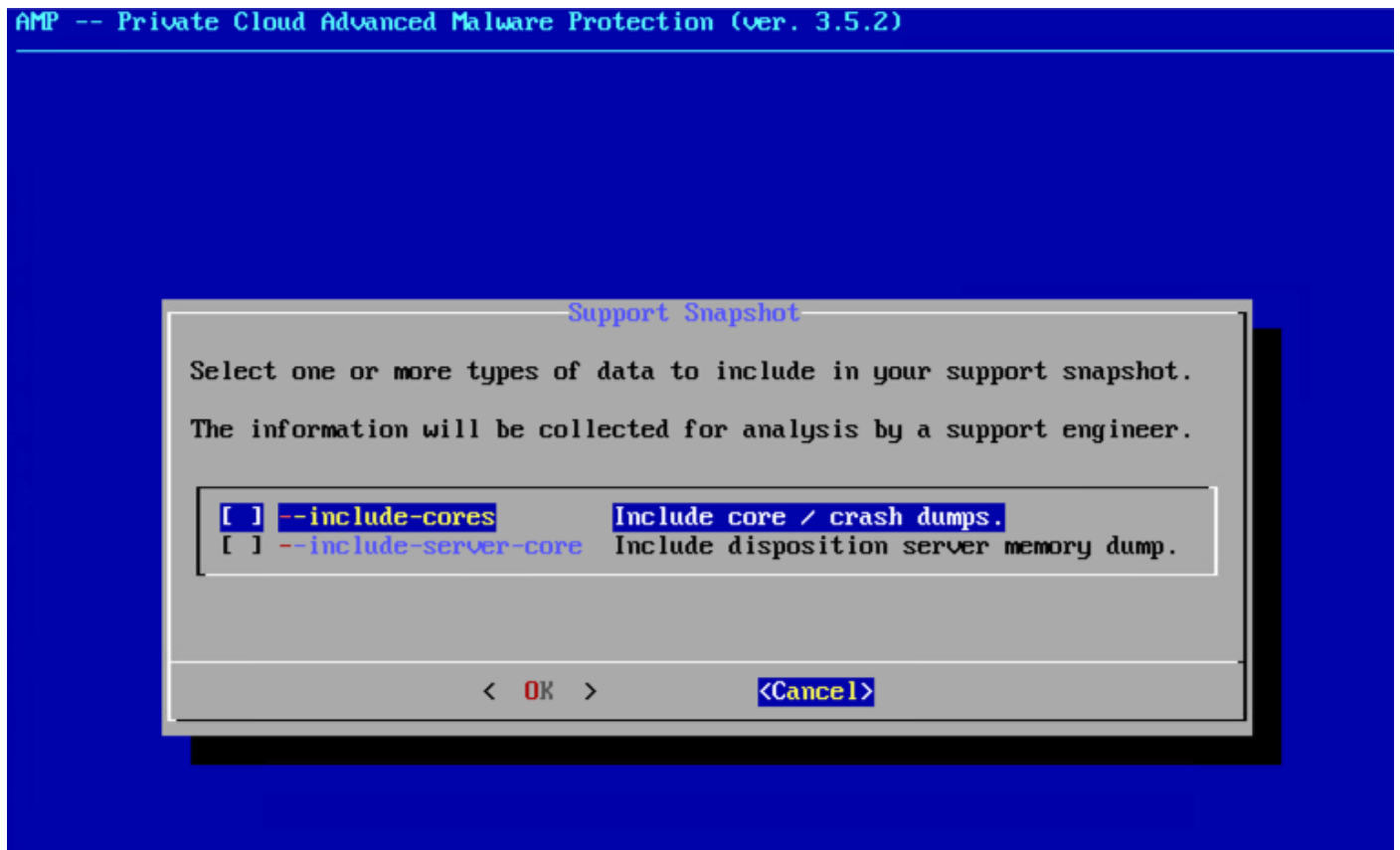
第2步：選擇SUPPORT_SNAPSHOT。



步驟3:輸入管理門戶密碼，如下圖所示。



第4步：您可以選擇「Include the Core Files and other Memory Dumps and the Snapshot」（包括核心檔案和其他記憶體轉儲以及預設情況下未選擇的快照），如下圖所示。



第5步：然後，選擇OK，開始建立快照。


即時支援會話

從管理門戶啟用即時支援會話

要從管理門戶建立啟用即時支援會話，請執行以下步驟：




第1步：登入到管理門戶。

第2步：按一下或選擇Support，然後選擇Live Support Session。


AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal

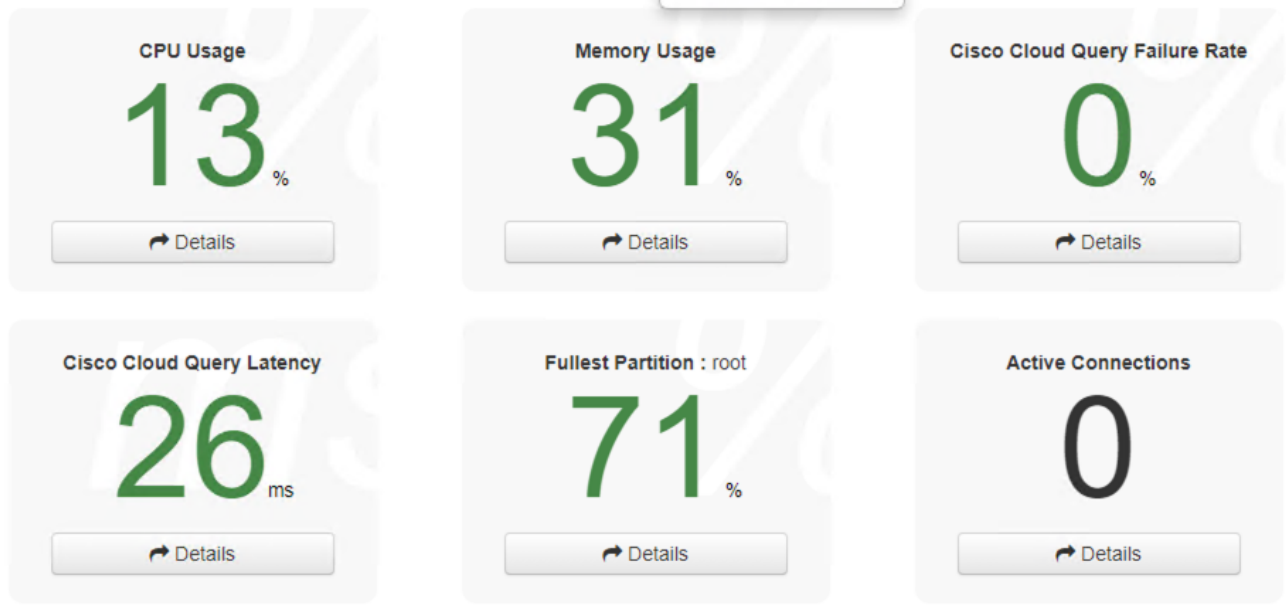
[Support](#)
[Announcements](#)
[? Help](#)
[Logout](#)

[Configuration](#)
[Operations](#)
[Status](#)
[Integrations](#)
[Support](#)






Key Metrics

[Live Support Session](#)
[Support Snapshots](#)






步驟3:按一下或選擇**Download**，獲取TAC遠端連線到裝置所需的SSH身份。然後按一下或選擇**開始**以啟動即時支援會話，如下圖所示。


AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal

[Support](#)
[Announcements](#)
[? Help](#)
[Logout](#)

[Configuration](#)
[Operations](#)
[Status](#)
[Integrations](#)
[Support](#)






[Home](#) / [Support - Live Sessions](#) / [Create](#)

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

 Download

Step 2: Initiate support session

Support Session

Peer	<input type="text" value="support-sessions.amp.cisco.com"/>	:	22
------	---	---	----

Start

第4步：裝置成功連線即時支援會話後，您會注意到如圖所示的日誌，如圖所示。



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

從管理門戶SSH啟用即時支援會話

若要從管理門戶SSH建立啟用即時支援會話，請執行以下步驟：

第1步：登入到管理門戶SSH。

第2步：這是可用於從SSH啟用即時支援會話的CLI。

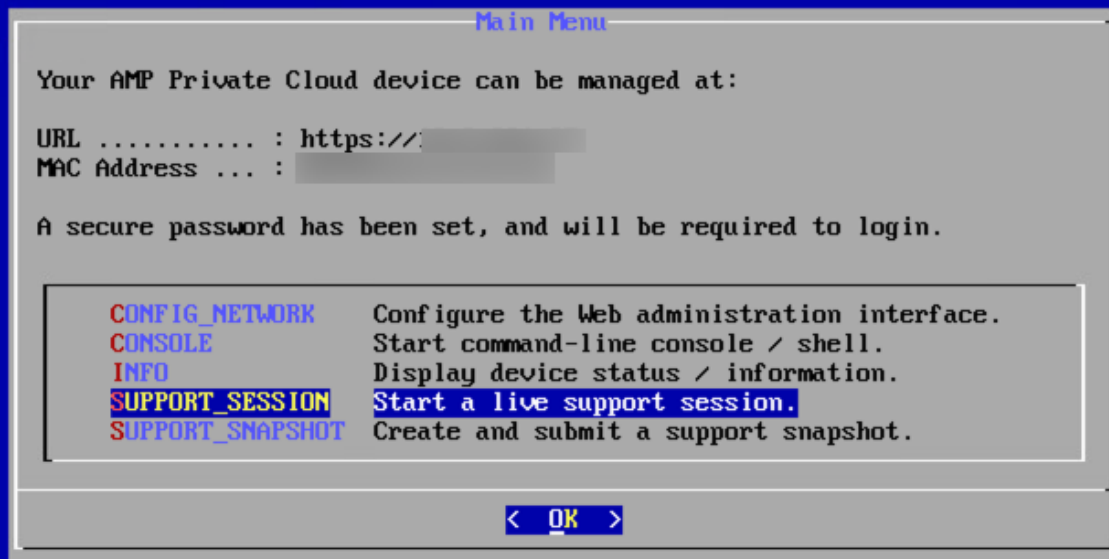
```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22
```

從裝置控制檯啟用即時支援會話

若要從私有雲裝置控制檯建立啟用即時支援會話，請執行以下步驟：

第1步：登入到私有雲裝置控制檯。

第2步：選擇SUPPORT_SESSION以啟用即時支援會話，如下圖所示。



第3步：輸入管理門戶密碼，如下圖所示。



第4步：您可以保持所有預設設定不變。選擇OK以啟用即時支援會話，如下圖所示。

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>