

# Genera snapshot del supporto di analisi malware sicura e abilita sessione di supporto in tempo reale

## Sommario

[Introduzione](#)

[Snapshot di supporto](#)

[Genera snapshot di supporto dall'interfaccia utente di amministrazione](#)

[Genera snapshot di supporto dalla CLI TGSH](#)

[Sessione di supporto live](#)

[Abilita sessione di supporto live dall'interfaccia utente di amministrazione](#)

[Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla CLI di TGSH](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come raccogliere le snapshot del supporto e abilitare la sessione di supporto in tempo reale dall'appliance Cisco Secure Malware Analytics per ulteriori informazioni

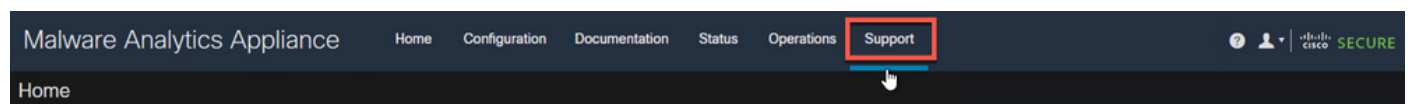
## Snapshot di supporto

### Genera snapshot di supporto dall'interfaccia utente di amministrazione

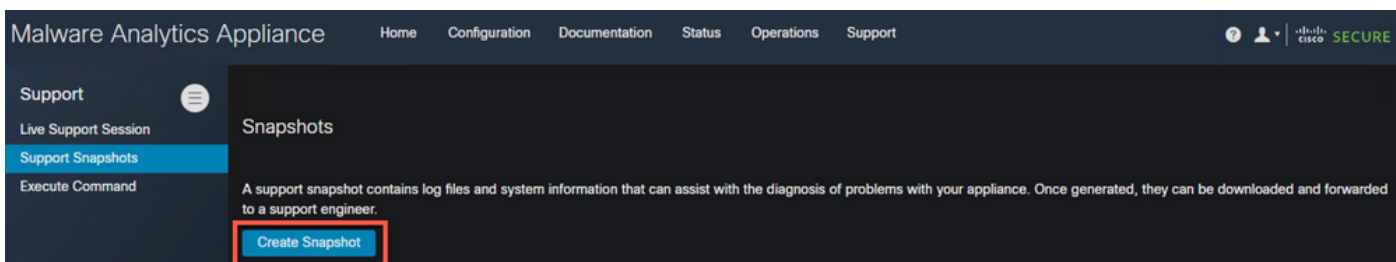
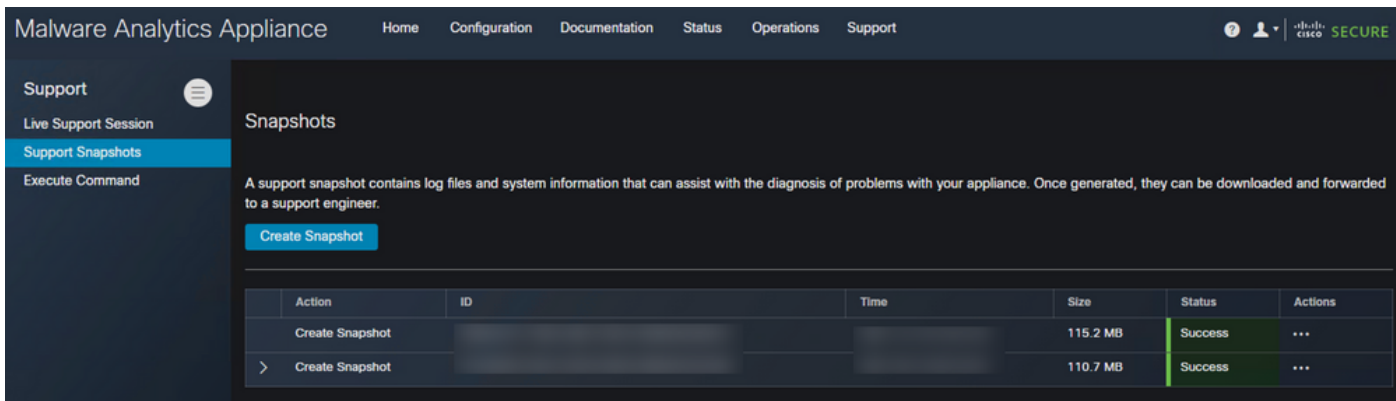
Per creare una snapshot del supporto, eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1: Accedere all'interfaccia utente di amministrazione di Secure Malware Analytics

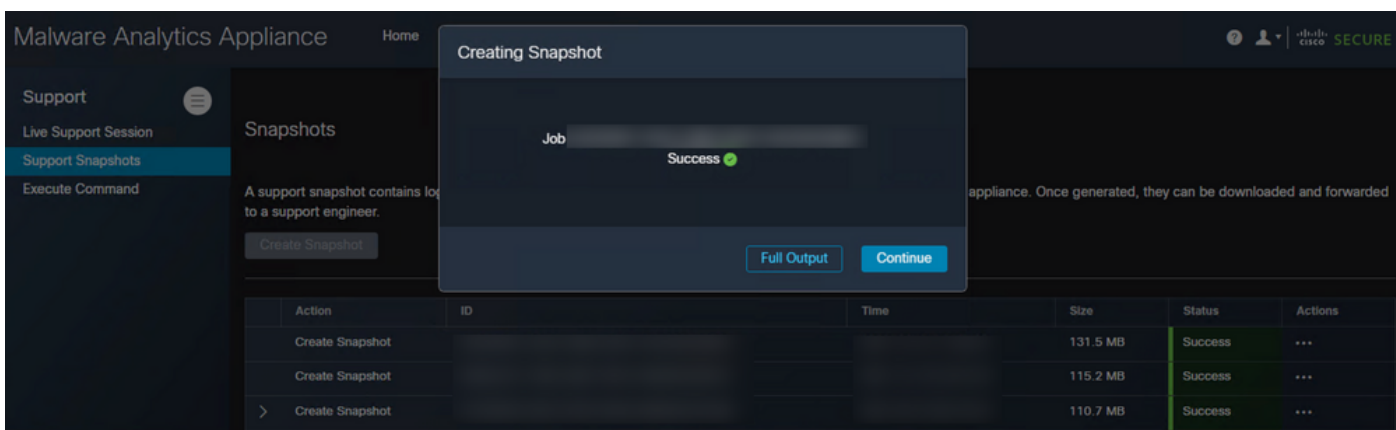
Passaggio 2: fare clic su o selezionare **Supporto**



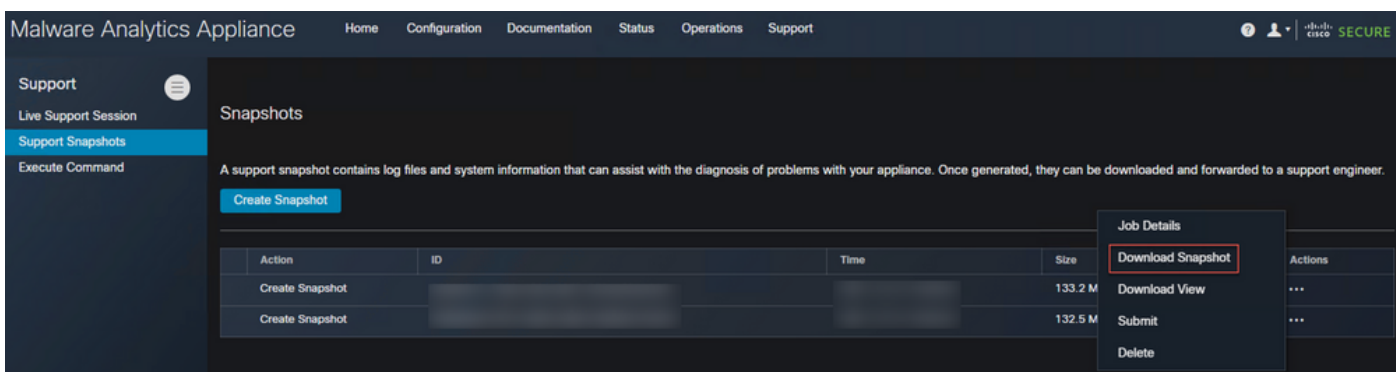
Passaggio 3: selezionare o fare clic su **Supporta snapshot**, quindi selezionare o fare clic su **Crea snapshot** per generare uno snapshot di supporto per l'accessorio



Passaggio 4: Una volta completata la copia istantanea, viene visualizzato un messaggio di **operazione riuscita**, come mostrato nell'immagine:



Passaggio 5: In **Azioni** selezionare o fare clic su **Scarica snapshot**. In questo modo è necessario scaricare lo snapshot nel computer da cui è stato eseguito l'accesso all'interfaccia utente



## Genera snapshot di supporto dalla CLI TGS

Per creare una snapshot del supporto dalla CLI di TGS, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere alla CLI di TGS dal protocollo SSH. Consultare la [Guida dell'utente](#) per

istruzioni su come configurare questo accesso

Passaggio 2: Una volta eseguito l'accesso, selezionare l'opzione **Snapshot**

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

Passaggio 3: Selezionare l'opzione **Crea** per generare l'istantanea. Ora è possibile scaricare la copia istantanea dall'interfaccia utente di amministrazione in base al processo documentato per l'interfaccia utente di amministrazione

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

Snapshots-----
Latest snapshot:

(c) Create
    Create Support Snapshot
(v) View
    View Support Snapshot
(s) Submit
    Submit Support Snapshot
(b) Back
    Back to main menu
```

## Sessione di supporto live

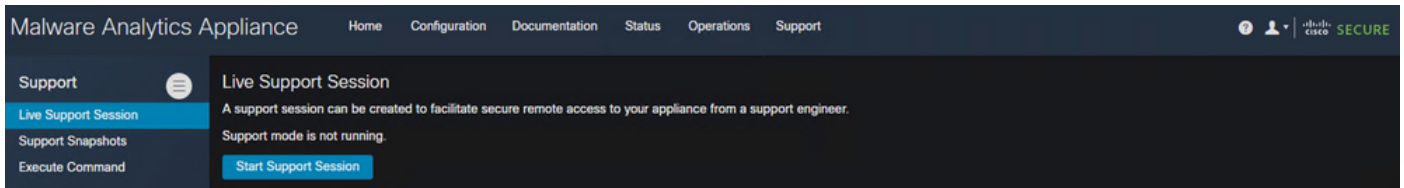
### Abilita sessione di supporto live dall'interfaccia utente di amministrazione

Nella maggior parte dei casi, TAC potrebbe richiedere l'abilitazione della sessione di supporto attivo sull'appliance Secure Malware Analytics per ulteriori indagini

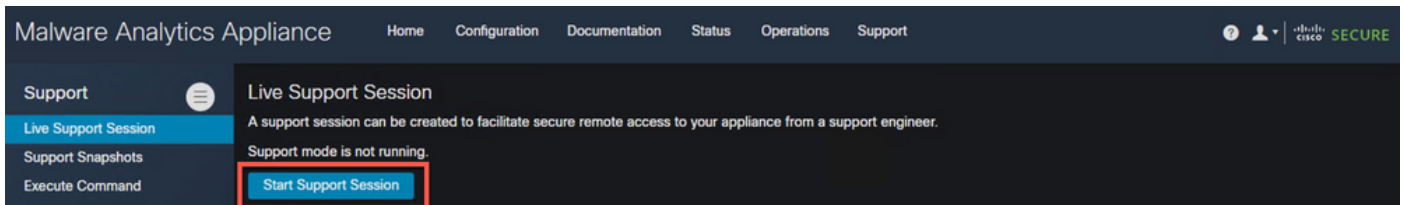
NOTA: Fornire il numero di serie che si abilita per la sessione di supporto live a TAC per consentire l'accesso remoto al dispositivo

Per attivare questo accesso sull'accessorio, eseguire la procedura seguente:

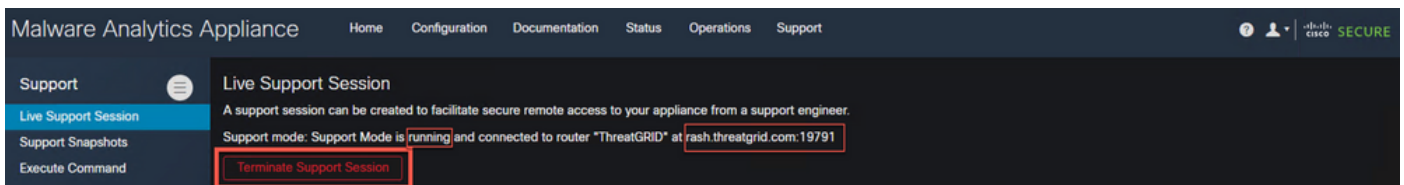
Passaggio 1: Nell'interfaccia utente di amministrazione, selezionare o fare clic su **Sessione di supporto live** nella scheda **Supporto**



Passaggio 2: fare clic su o selezionare l'opzione **Start Support Session**



Passaggio 3: Una volta connessi, è necessario visualizzare il messaggio come mostrato nell'immagine:



Nota: Affinché l'accesso funzioni correttamente, è necessario consentire la connettività in uscita dall'interfaccia **Dirty** a **rash.threat.grid**. Per ulteriori informazioni, consultare il [diagramma di installazione dell'interfaccia di rete](#)

## Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla CLI di TGSH

Per abilitare questo accesso dall'interfaccia CLI di TGSH da SSH sull'appliance, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere alla CLI di TGSH SSH

Passaggio 2: Selezionare l'opzione **Support Mode**

```
-----Cisco Secure Malware Analytics - Appliance Administration-----
Your Malware Analytics appliance can be managed at:
Admin URL / MAC:      https://[redacted]
Application URL / MAC: https://[redacted]
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
```

Passaggio 3: Selezionare **Start** per abilitare la sessione Live

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

Support Mode-----
Status: inactive

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

Passaggio 4: È necessario visualizzare lo stato come **attivo**

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

Support Mode-----
Status: active

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

Nota: Nei casi in cui l'accesso all'interfaccia utente Admin o all'interfaccia CLI di TGSN non è disponibile, è possibile abilitare la sessione di supporto in tempo reale anche dalla modalità di ripristino dell'accessorio.