Genere una instantánea de soporte de Secure Malware Analytics y habilite la sesión de soporte en directo

Contenido

Introducción

Este documento describe la información sobre los pasos para recopilar la instantánea de soporte y habilitar la sesión de soporte en vivo desde el dispositivo Cisco Secure Malware Analytics para una investigación adicional

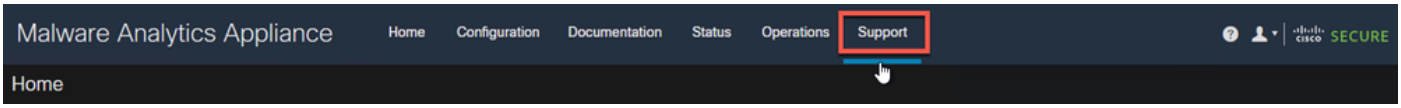
Admitir instantáneas

Generar instantánea de soporte desde la IU de administrador

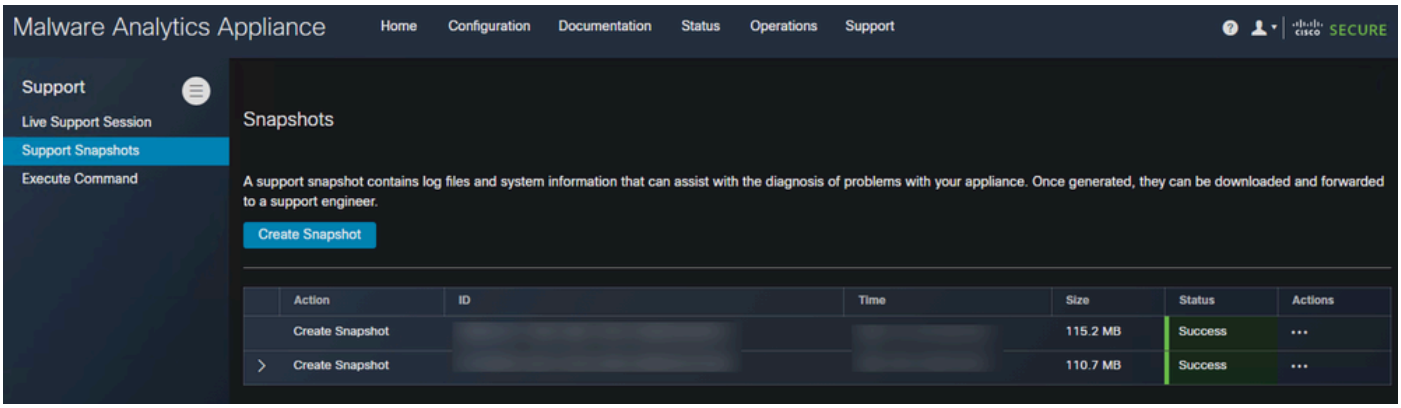
Para crear una instantánea de soporte, siga estos pasos:

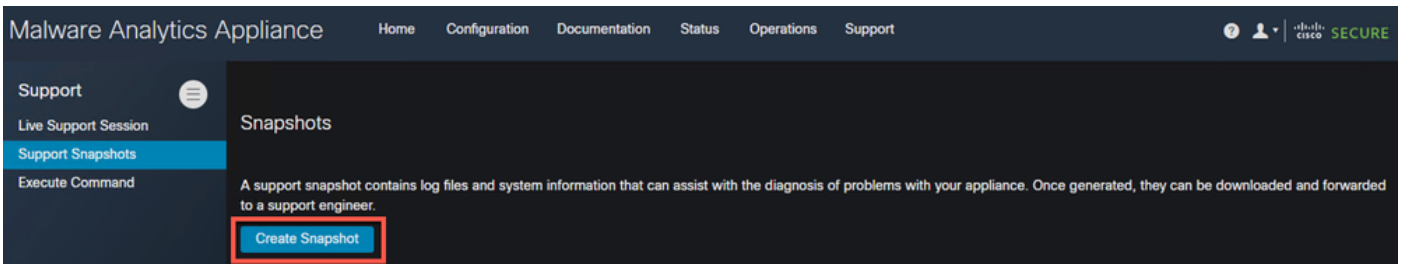
Paso 1: Inicie sesión en la IU de administración de Secure Malware Analytics

Paso 2: haga clic o seleccione Support (Asistencia)

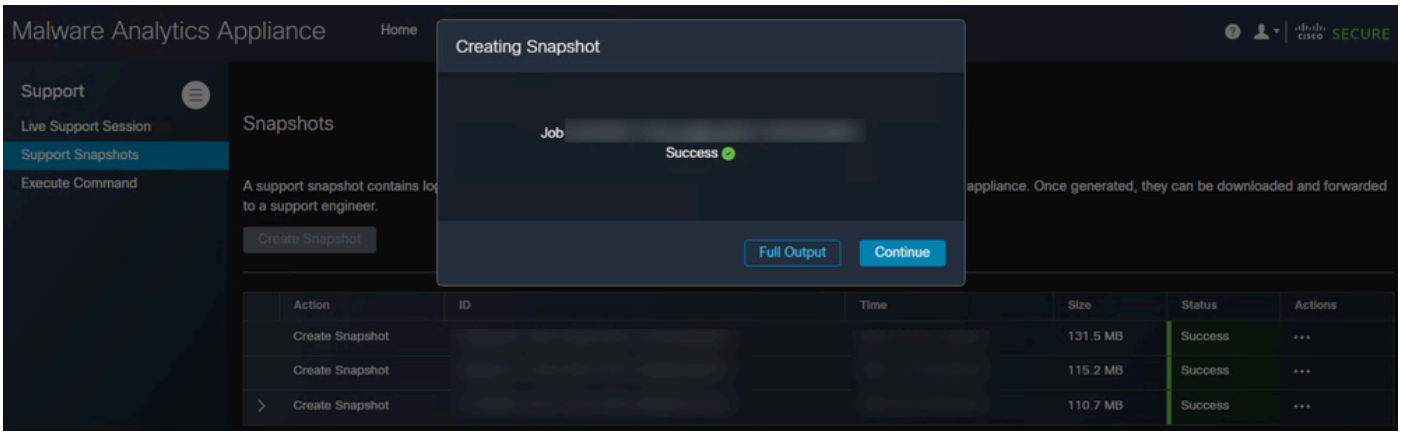


Paso 3: haga clic en Support Snapshots o selecciónelo y, a continuación, haga clic en Create Snapshot para generar una instantánea de soporte en este dispositivo

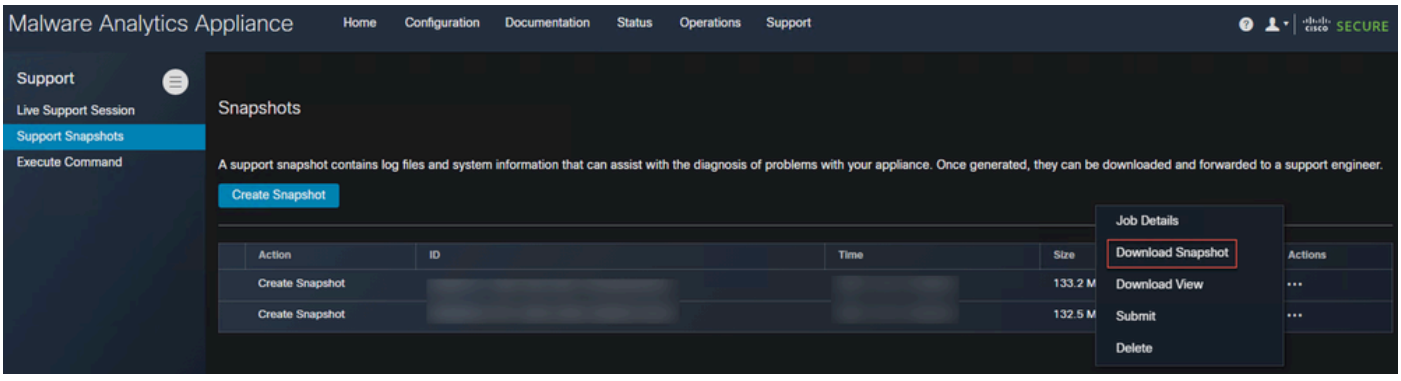




Paso 4: Una vez que se complete la instantánea, verá un mensaje de éxito como se muestra en la imagen:



Paso 5: en Acciones, haga clic en o seleccione Descargar instantánea y debe descargar la instantánea en su equipo desde donde inició sesión en la interfaz de usuario

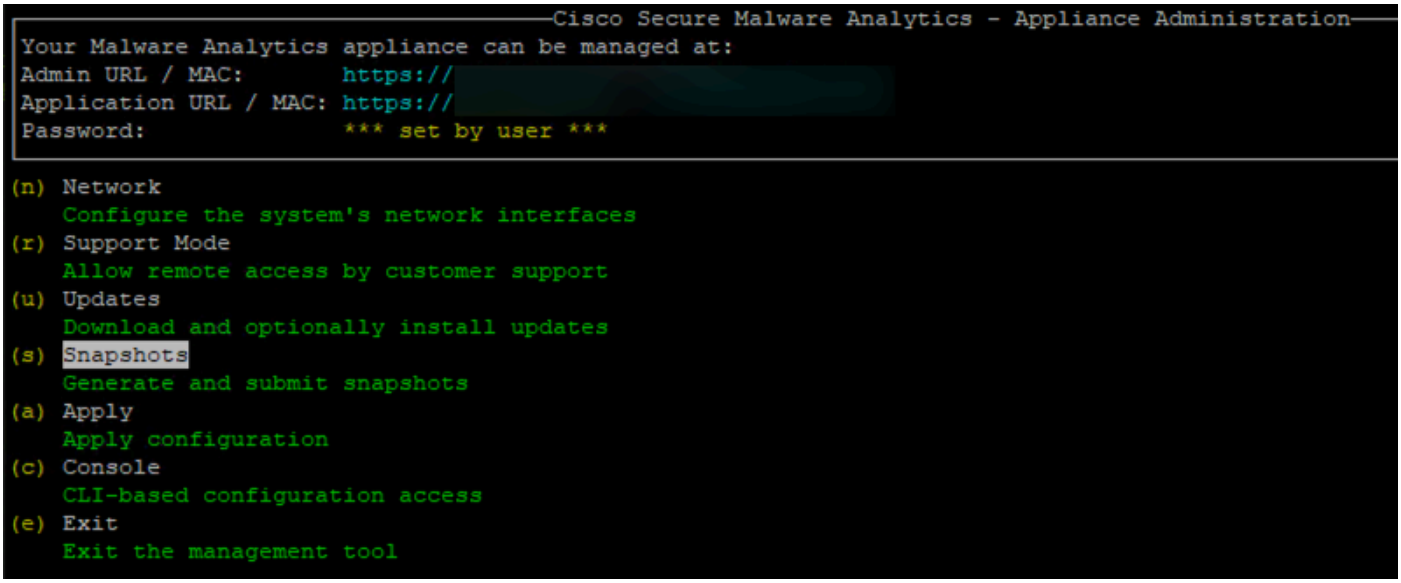


Generar instantánea de compatibilidad desde TGSH CLI

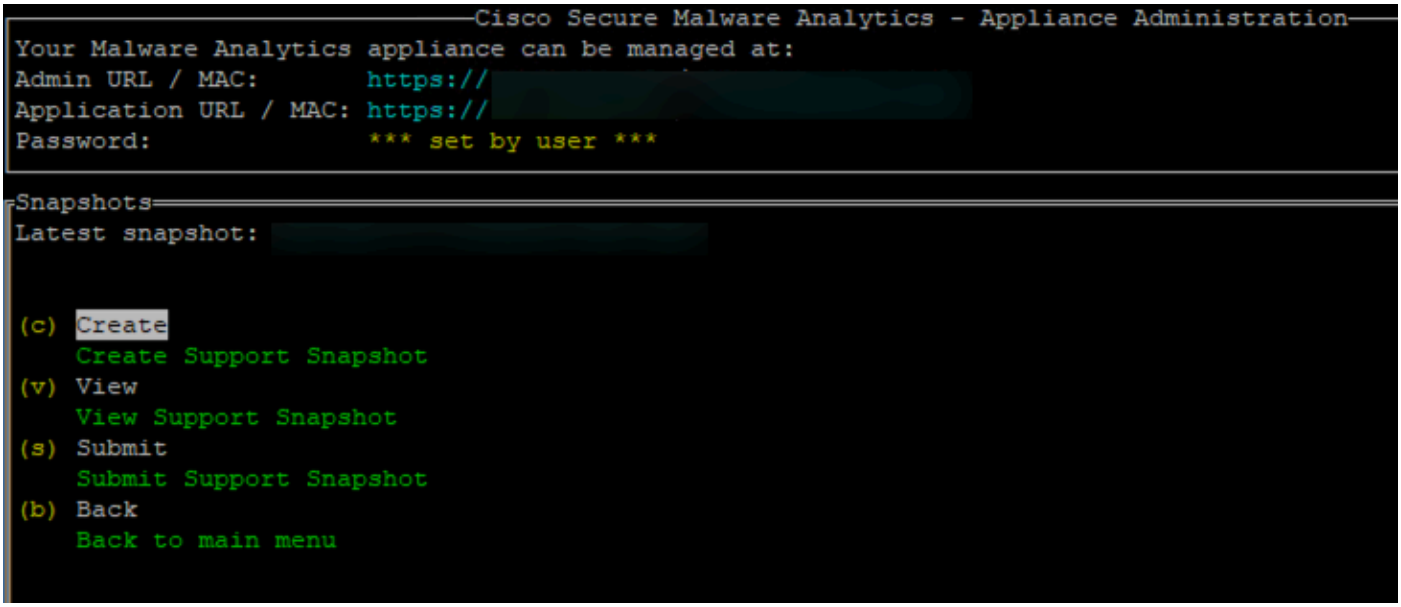
Para crear una instantánea de soporte desde TGSH CLI, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en TGSH CLI desde SSH. Consulte la guía del usuario para obtener instrucciones sobre cómo configurar este acceso

Paso 2: Una vez que haya iniciado sesión, seleccione la opción Instantáneas



Paso 3: Seleccione la opción Create y se generará la instantánea. Ahora, podrá descargar la instantánea desde la interfaz de usuario del administrador según el proceso documentado para la interfaz de usuario del administrador



Sesión de asistencia en directo

Activar sesión de Live Support desde la IU de administrador

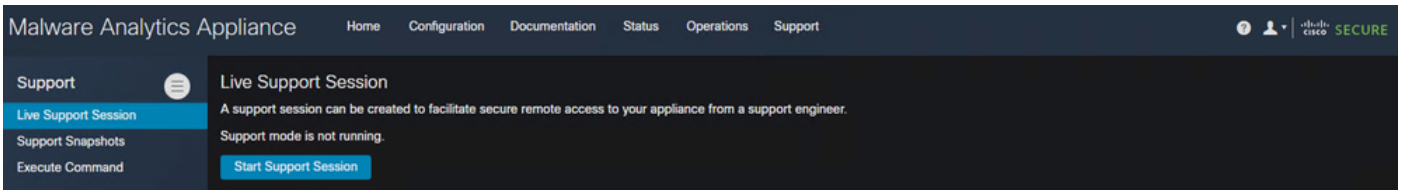
En la mayoría de los casos, el TAC puede solicitarle que active la sesión de asistencia en directo en el dispositivo Secure Malware Analytics para realizar investigaciones adicionales

NOTA: Indique el número de serie con el que activa la sesión de asistencia en directo al TAC para

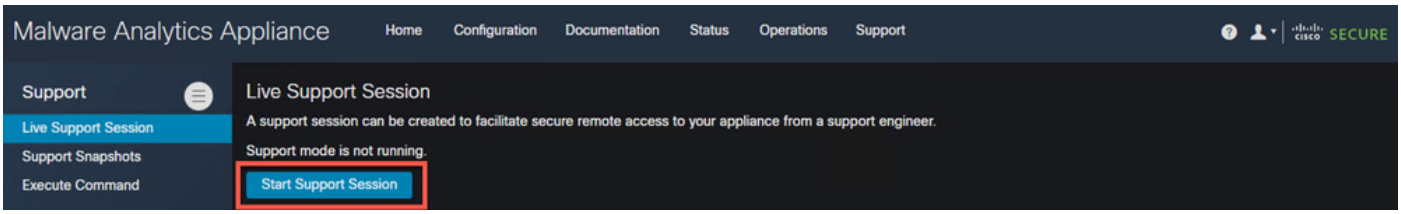
que pueda acceder al dispositivo de forma remota

Para activar este acceso en el dispositivo, siga estos pasos:

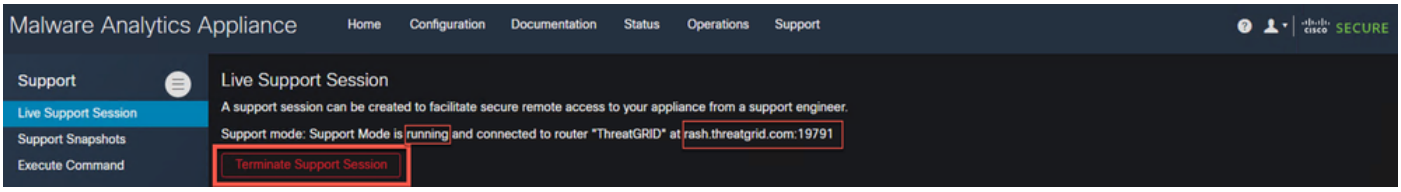
Paso 1: En la interfaz de usuario de administración, haga clic en o seleccione la Sesión de soporte en directo en la pestaña Soporte.



Paso 2: haga clic en o seleccione la opción Iniciar sesión de soporte



Paso 3: Una vez conectado, debe ver el mensaje como se muestra en la imagen:



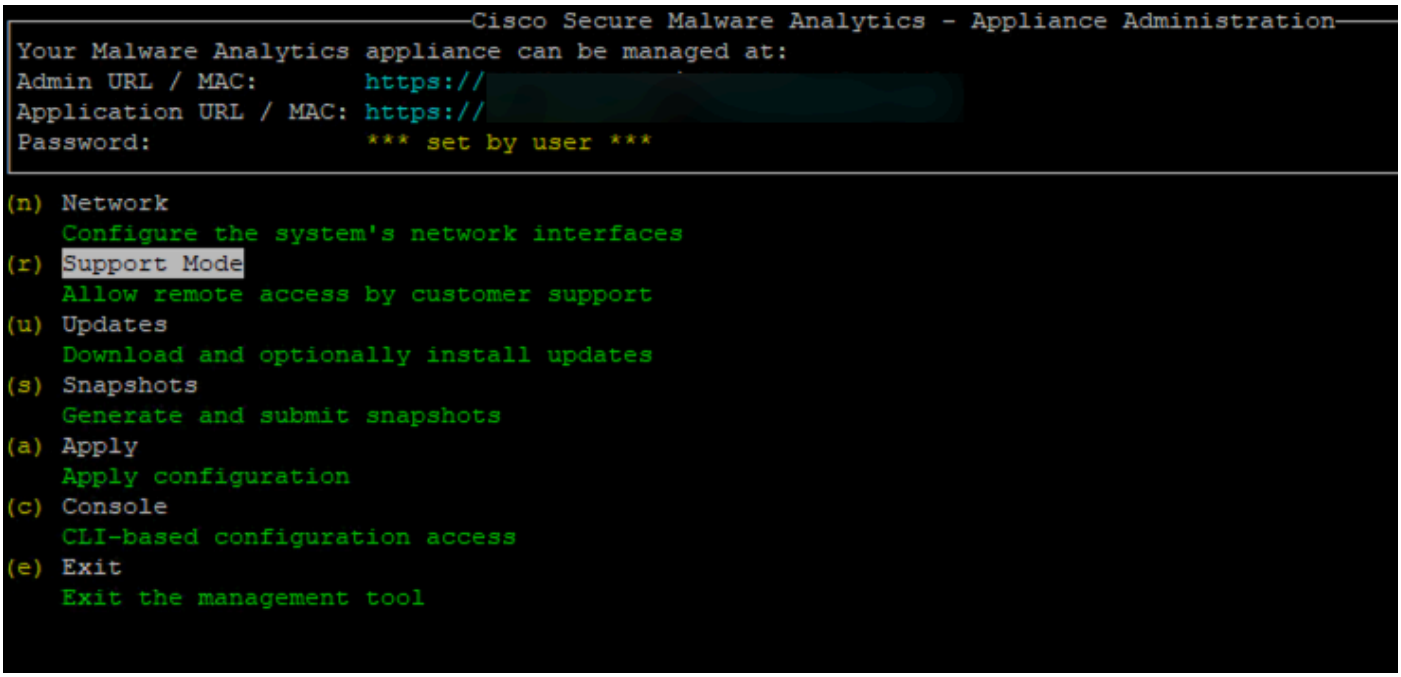
Nota: Debe permitir la conectividad saliente desde la interfaz Dirty a rash.threatGrid.com para que este acceso funcione correctamente. Consulte el Diagrama de Configuración de la Interfaz de Red para obtener más información

Activar sesión de asistencia en directo desde TGSH CLI

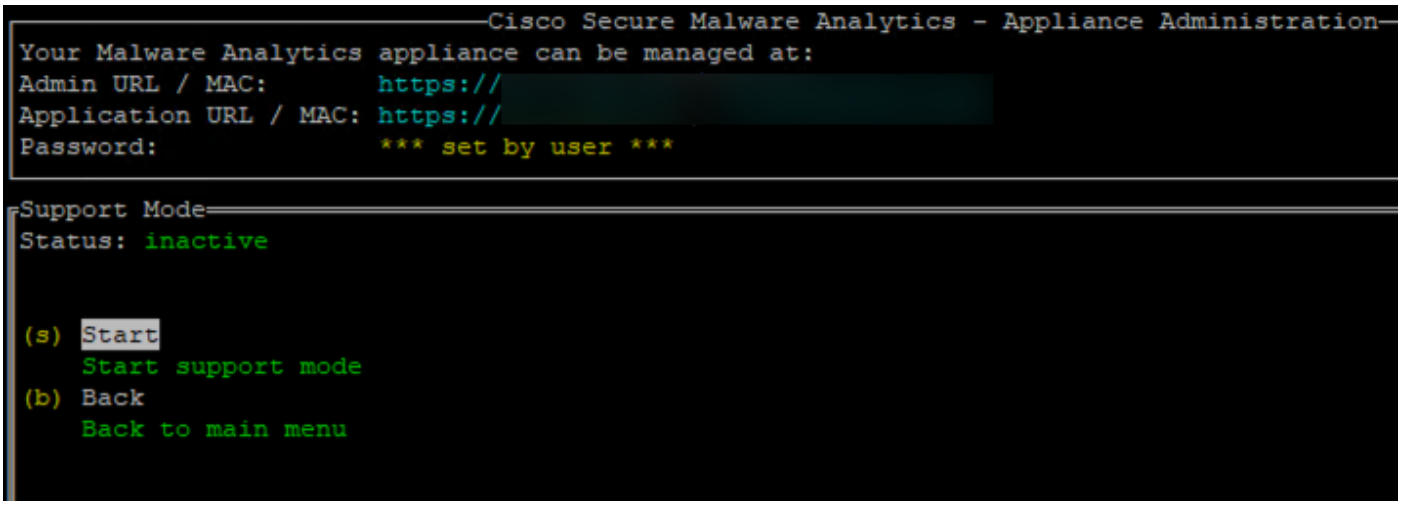
Para habilitar este acceso en el dispositivo desde TGSH CLI desde SSH, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en TGSH SSH CLI

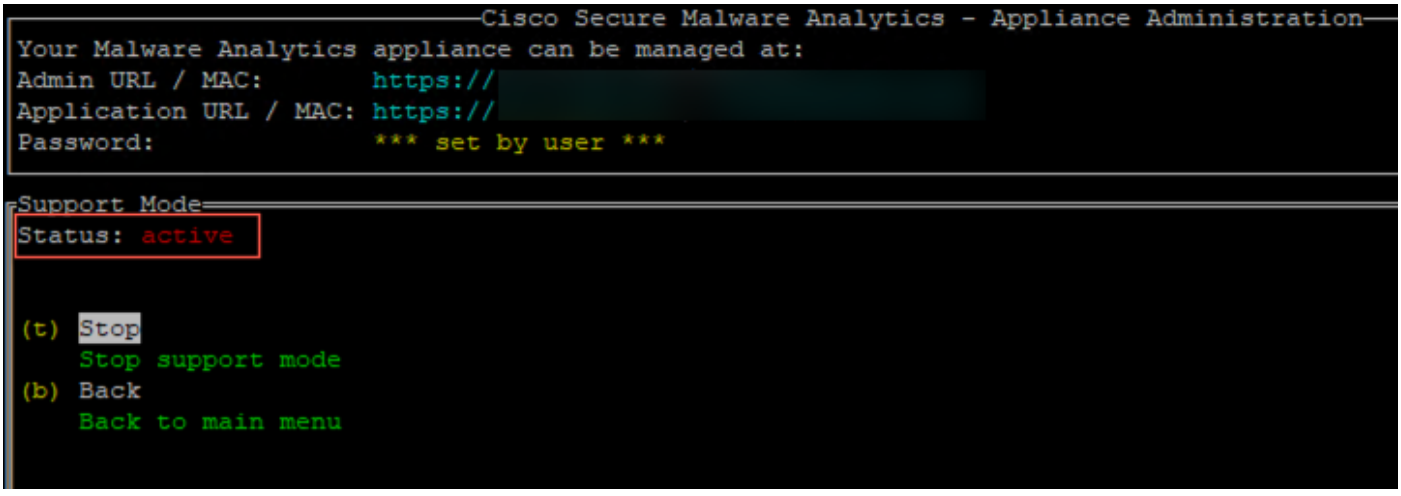
Paso 2: Seleccione la opción Support Mode



Paso 3: Seleccione Start para habilitar la sesión en directo



Paso 4: Debe verlo mostrando el estado como activo



Nota: en situaciones en las que el acceso a la interfaz de usuario de administración o a la CLI de

TGSH no esté disponible, la sesión de Live Support también se puede habilitar desde el modo de recuperación del dispositivo.

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).