

# AMP Private Cloud 지원 스냅샷 생성 및 라이브 지원 세션 활성화

## 목차

### [소개](#)

### [스냅샷 지원](#)

### [관리 포털에서 지원 스냅샷 생성](#)

### [관리 포털 SSH에서 지원 스냅샷 생성](#)

### [어플라이언스 콘솔에서 지원 스냅샷 생성](#)

### [라이브 지원 세션](#)

### [관리 포털에서 라이브 지원 세션 활성화](#)

### [관리 포털 SSH에서 라이브 지원 세션 활성화](#)

### [어플라이언스 콘솔에서 라이브 지원 세션 활성화](#)

## 소개

이 문서에서는 조사를 위해 Cisco AMP(Advanced Malware Protection) Private Cloud 어플라이언스에서 지원 스냅샷을 수집하고 라이브 지원 세션을 활성화하는 단계에 대한 정보를 설명합니다.

## 스냅샷 지원

### 관리 포털에서 지원 스냅샷 생성

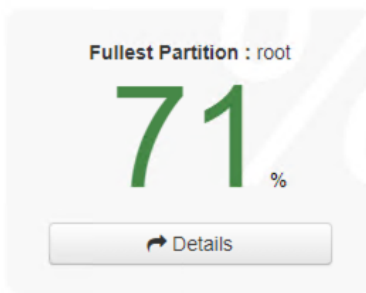
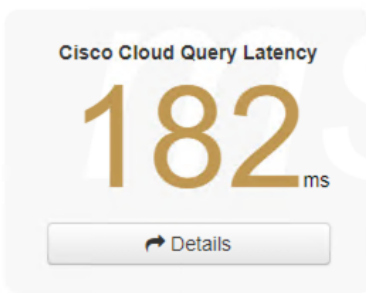
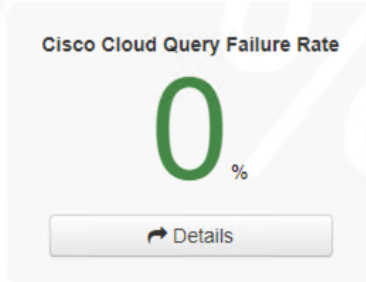
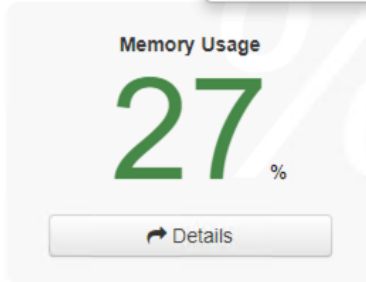
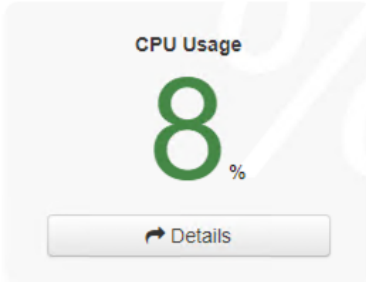
관리 포털에서 지원 스냅샷을 수집하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1단계: 관리 포털에 로그인합니다.

2단계: Support(**지원**)를 선택한 다음 이미지에 표시된 대로 Support Snapshots(스냅샷 지원)를 선택합니다.

Key Metrics

Live Support Session  
Support Snapshots



3단계: 스냅샷 생성을 클릭합니다.

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.

4단계: 이미지에 표시된 것처럼 기본적으로 선택되지 않은 스냅샷과 함께 Include the Core Files and other Memory Dumps(코어 파일 및 기타 메모리 덤프 포함)를 선택할 수 있습니다.

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

5단계: 스냅샷이 시작되었으며 시간이 걸릴 수 있습니다. 진행률을 모니터링하려면 이미지에 표시된 **Details**를 클릭합니다

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 ⬇️ 🔄 📄 🗑️

6단계: 스냅샷 생성이 완료되면  아이콘을 클릭하여 포털에 액세스하는 로컬 시스템에서 스냅샷을 다운로드합니다.

## 관리 포털 SSH에서 지원 스냅샷 생성

관리 포털 SSH에서 지원 스냅샷을 생성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계: 관리 포털에 대한 SSH.

2단계: 스냅샷을 생성하는 데 사용할 수 있는 CLI입니다.

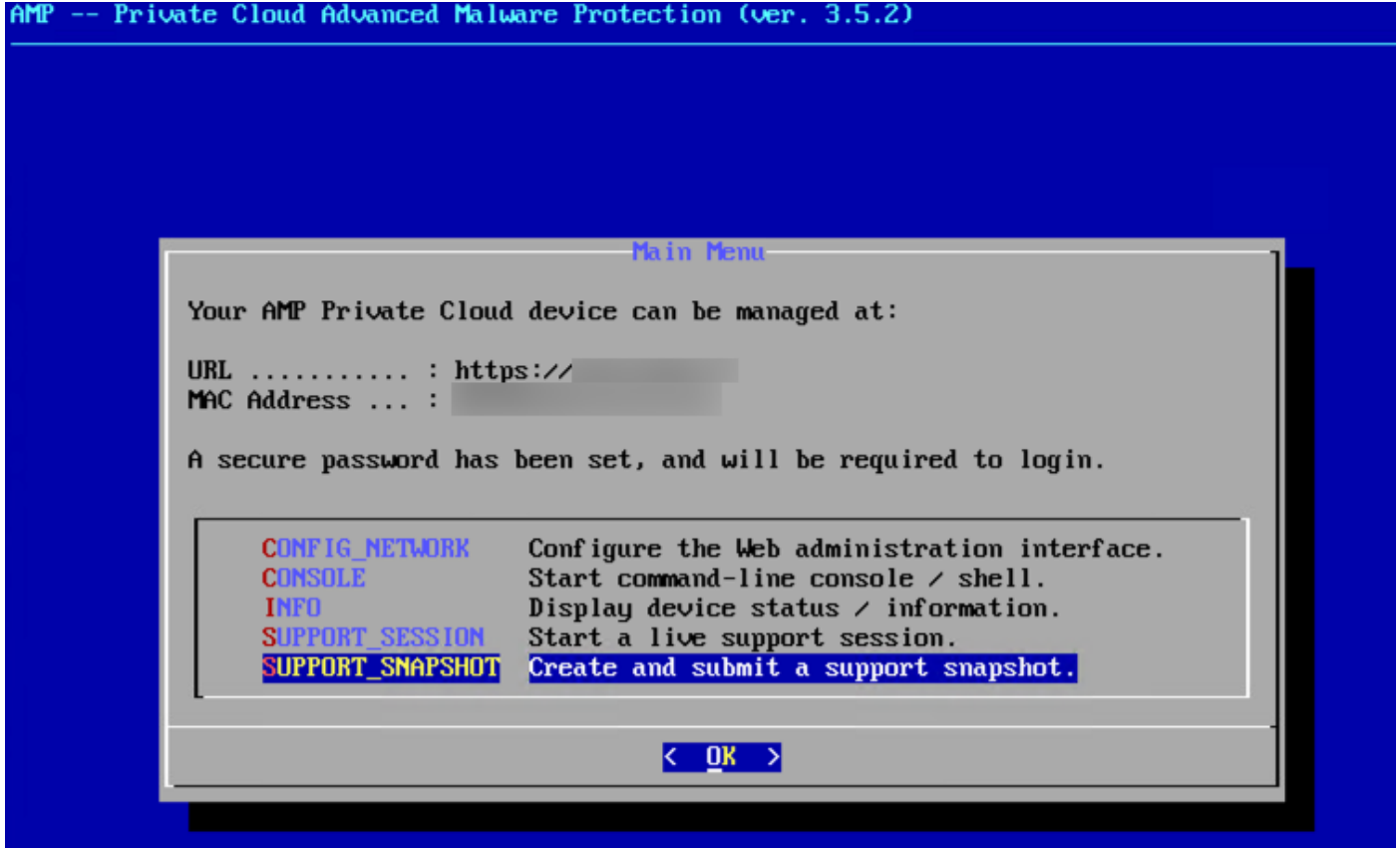
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

## 어플라이언스 콘솔에서 지원 스냅샷 생성

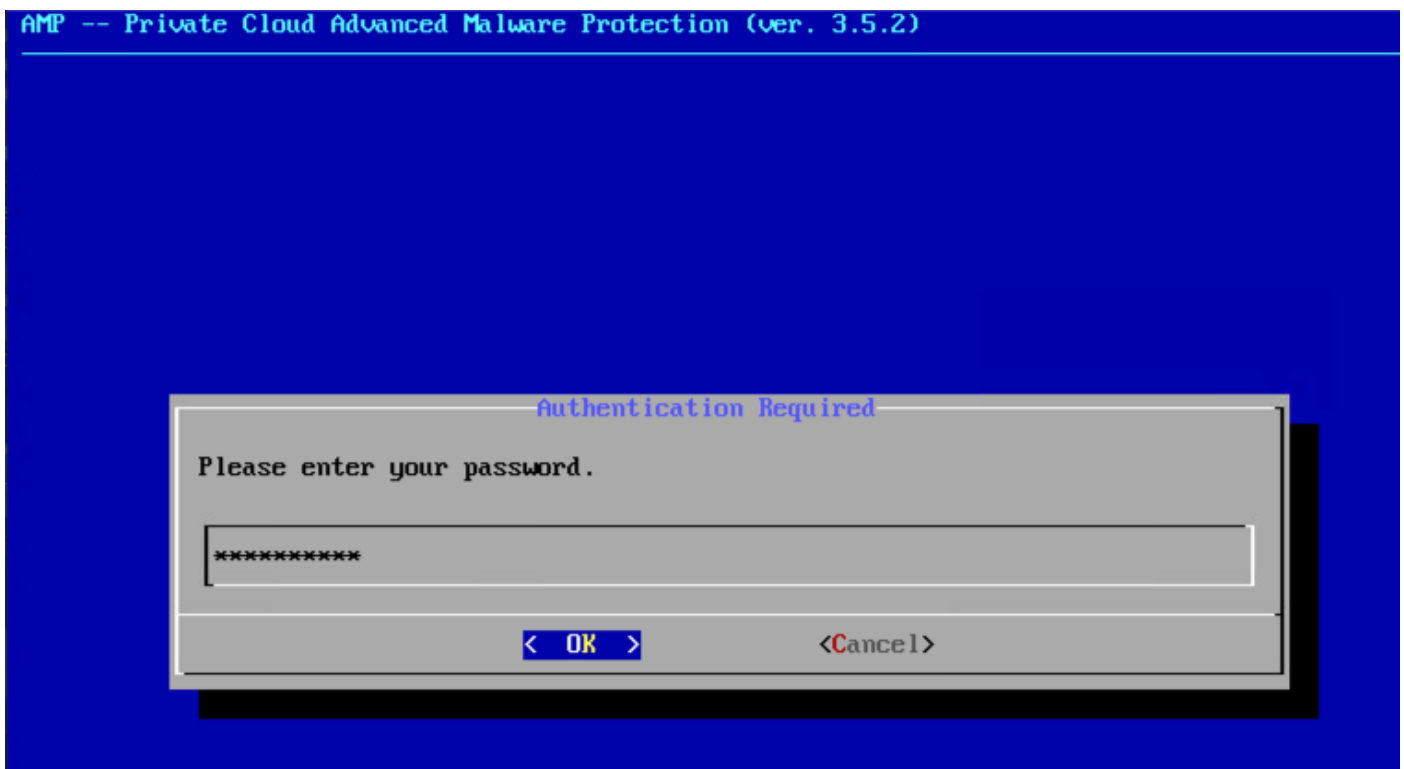
나프라이빗 클라우드 어플라이언스 콘솔에서 지원 스냅샷을 생성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계: Private Cloud Appliance 콘솔에 로그인합니다.

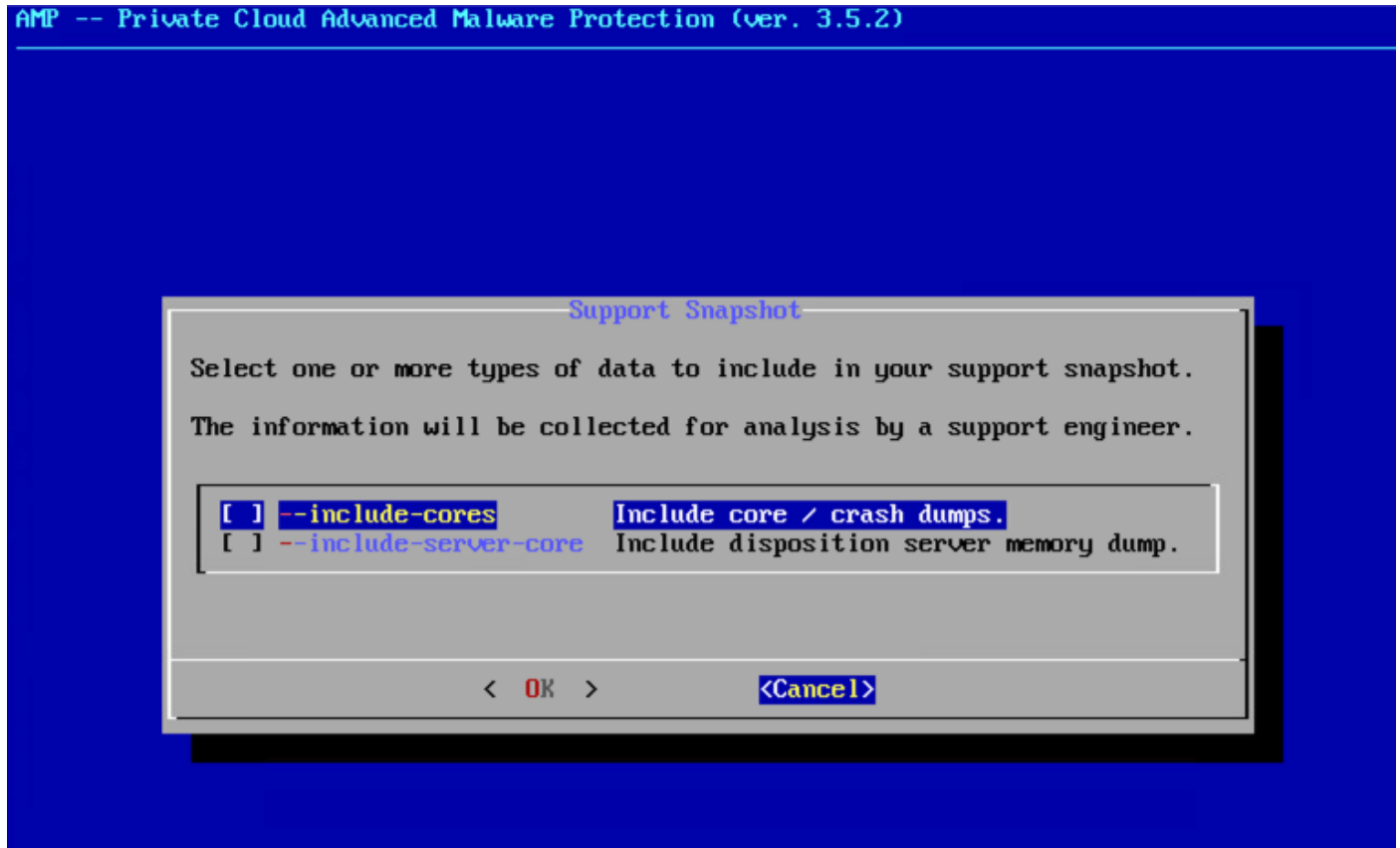
2단계: SUPPORT\_SNAPSHOT을 선택합니다.



3단계: 이미지에 표시된 대로 관리 포털 비밀번호를 입력합니다.



4단계: 이미지에 표시된 것처럼 기본적으로 선택되지 않은 스냅샷과 함께 Include the Core Files and other Memory Dumps(코어 파일 및 기타 메모리 덤프 포함)를 선택할 수 있습니다.



5단계: 그런 다음 확인을 선택하면 스냅샷이 시작됩니다.

## 라이브 지원 세션

### 관리 포털에서 라이브 지원 세션 활성화

관리 포털에서 Live Support Session을 활성화하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1단계: 관리 포털에 로그인합니다.

2단계: 를 클릭하거나 Support(지원)를 선택하고 Live Support Session(라이브 지원 세션)을 선택합니다.

## Key Metrics

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

CPU Usage

13%

[Details](#)

Memory Usage

31%

[Details](#)

Cisco Cloud Query Failure Rate

0%

[Details](#)

Cisco Cloud Query Latency

26ms

[Details](#)

Fullest Partition : root

71%

[Details](#)

Active Connections

0


[Details](#)

3단계: 를 클릭하거나 **Download(다운로드)**를 선택하여 TAC에서 어플라이언스에 원격으로 연결하는 데 필요한 SSH ID를 가져옵니다. 그런 다음 **시작**을 클릭하거나 선택하여 이미지에 표시된 대로 Live Support 세션을 시작합니다.

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

<a href="#">Download</a>

## Step 2: Initiate support session

Support Session			
Peer	<input type="text" value="support-sessions.amp.cisco.com"/>	:	<input type="text" value="22"/>
<a href="#">Start</a>			

4단계: 이미지에 표시된 것처럼 어플라이언스가 Live Support Session에 대해 성공적으로 연결한 후 이미지에 표시된 것처럼 로그가 표시됩니다.

The screenshot displays the AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal interface. At the top, there are navigation tabs for Configuration, Operations, Status, Integrations, and Support. A 'Support Session Active' notification is visible. Below this, a table lists the session details:

State	Started	Finished	Duration	Operations
▶ Running	1 minute ago	⌚ Please wait...	⌚ Please wait...	Details, Close, Refresh, Delete

Below the table, there is an 'Output' section with a 'Support Log' tab. The log content is as follows:

```
debug1: Exit status 0
Client session established successfully.
Support session is running!
```

A 'Download Output' button is located at the bottom of the log section.

## 관리 포털 SSH에서 라이브 지원 세션 활성화

나관리 포털 SSH에서 enable Live Support 세션을 생성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계: 관리 포털 SSH에 로그인합니다.

2단계: SSH에서 라이브 지원 세션을 활성화하는 데 사용할 수 있는 CLI입니다.

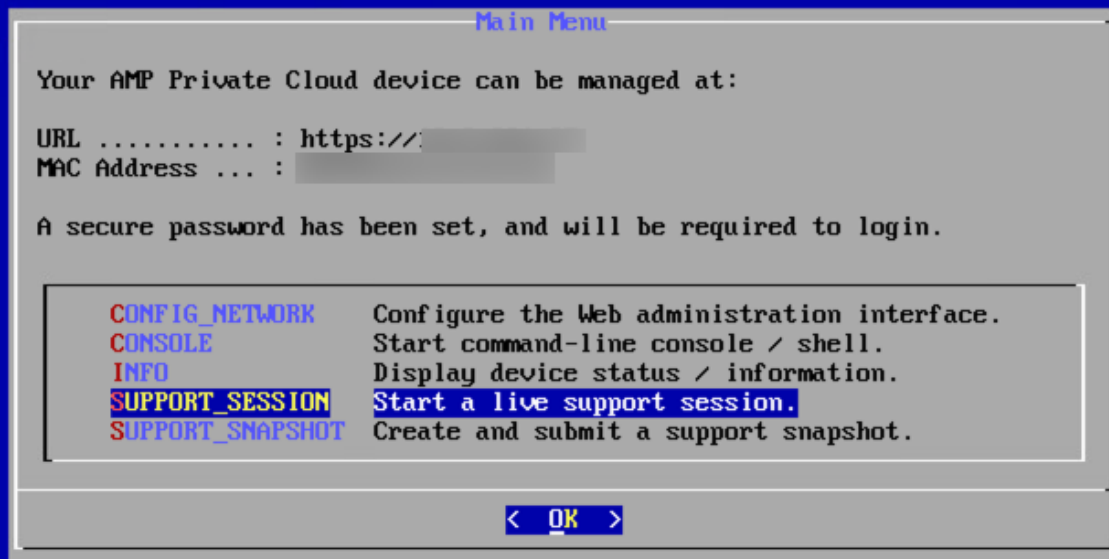
```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22
```

## 어플라이언스 콘솔에서 라이브 지원 세션 활성화

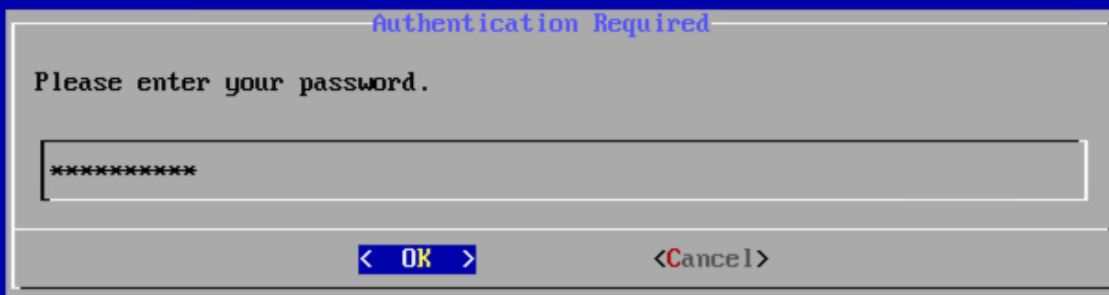
Private Cloud Appliance Console에서 Live Support Session을 활성화하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1단계: Private Cloud Appliance Console에 로그인합니다.

2단계: 이미지에 표시된 대로 Live Support 세션을 활성화하려면 SUPPORT\_SESSION을 선택합니다.



3단계: 이미지에 표시된 대로 관리 포털 비밀번호를 입력합니다.



4단계: 모든 기본 설정을 변경하지 않을 수 있습니다. 이미지에 표시된 대로 Live Support 세션을 활성화하려면 확인을 선택합니다.



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>