Gerar instantâneo de suporte do Secure Malware Analytics e ativar a sessão de suporte ao vivo

Contents

Introduction

Este documento descreve as informações sobre as etapas para coletar o instantâneo de suporte e ativar a sessão de suporte ao vivo do dispositivo Cisco Secure Malware Analytics para uma investigação mais detalhada

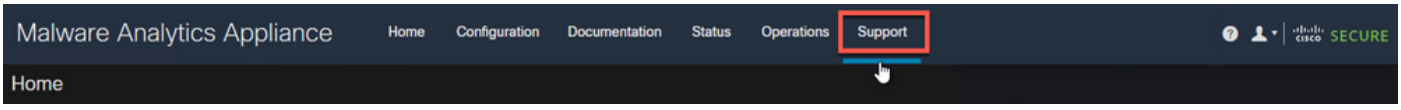
Snapshots de suporte

Gerar instantâneo de suporte da IU do administrador

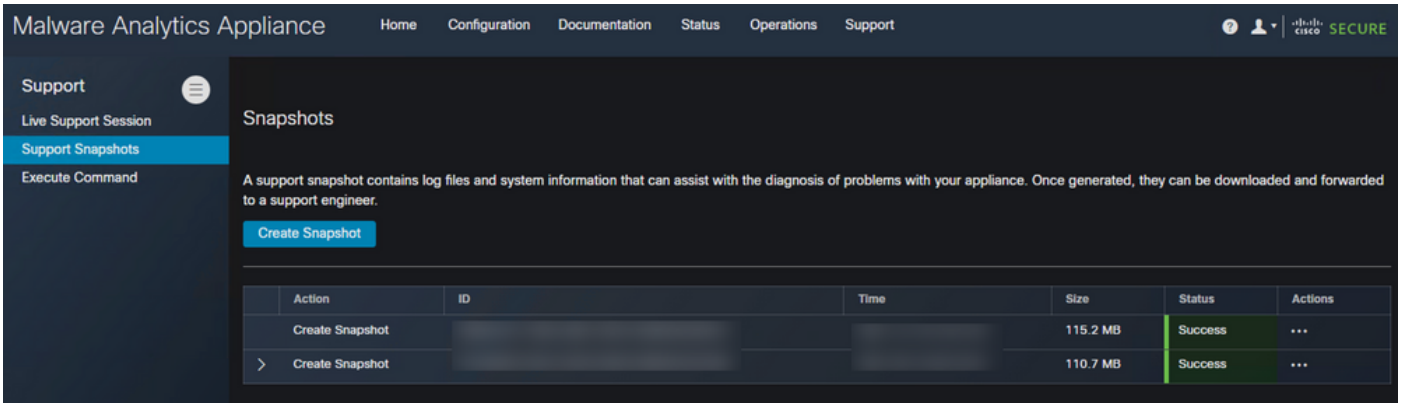
Para criar um Snapshot de suporte, siga estas etapas:

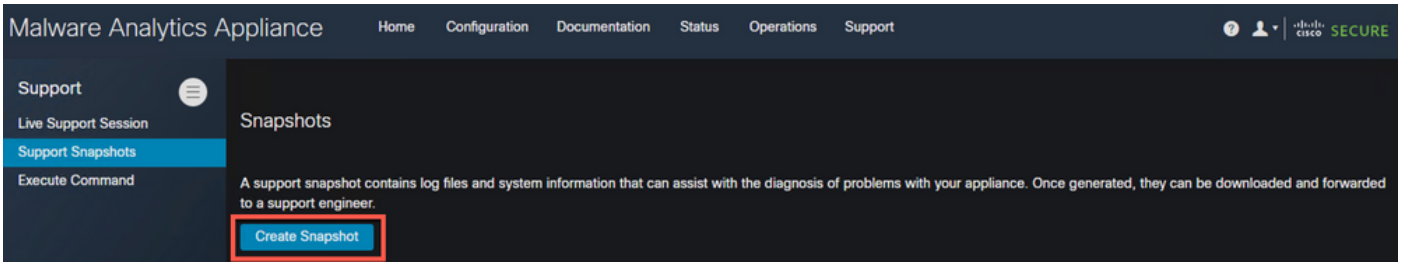
Passo 1: Faça login na interface de usuário do administrador do Secure Malware Analytics

Passo 2: clique em ou selecione **Suporte**

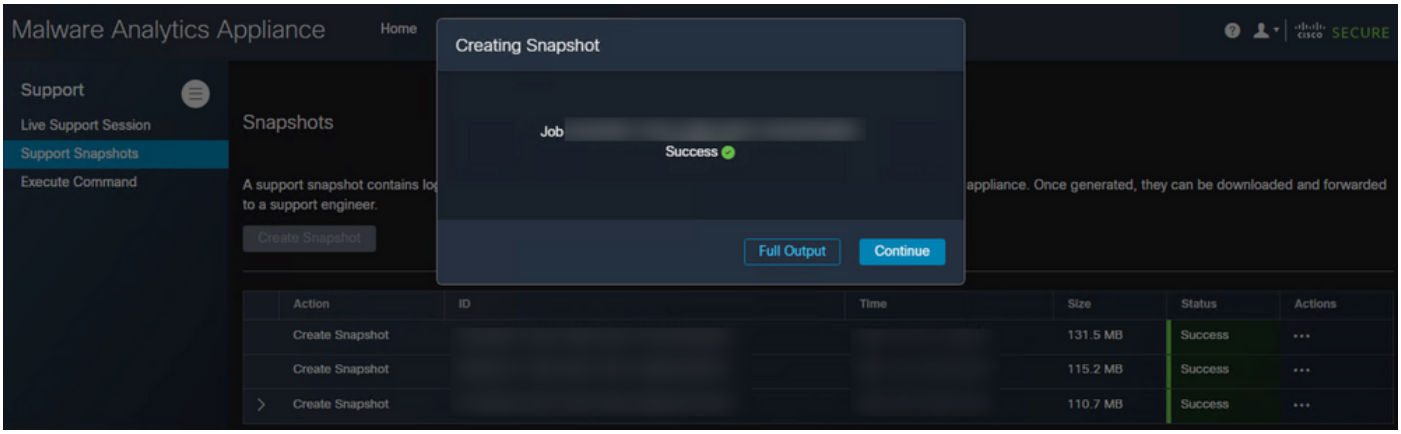


Passo 3: clique em ou selecione **Support Snapshots** e clique em ou selecione **Create Snapshot** para gerar um snapshot de suporte neste aplicativo

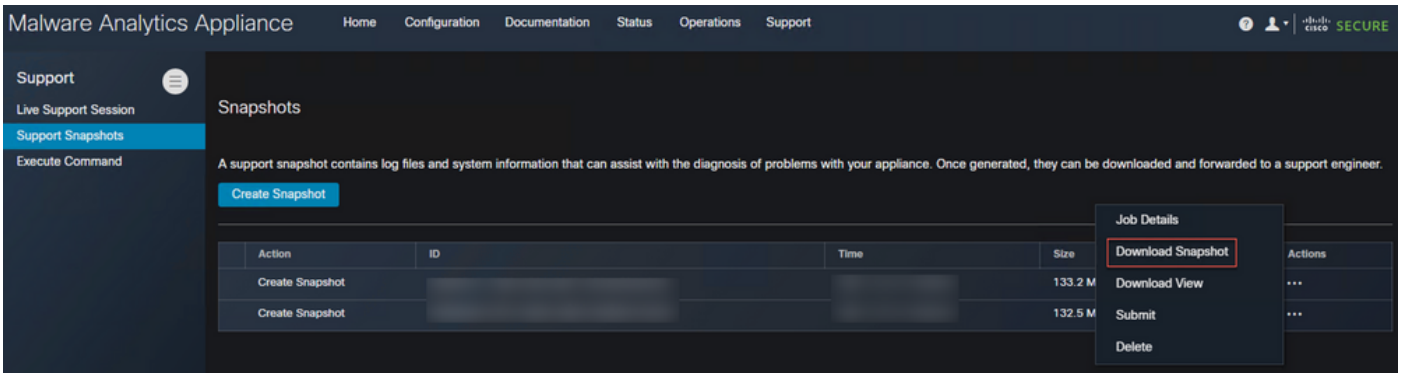




Passo 4: Quando o snapshot estiver concluído, você verá uma mensagem **Success** como mostrado na imagem:



Passo 5: Em **Ações**, clique ou selecione **Baixar instantâneo** e isso deve fazer o download do instantâneo na sua máquina de onde você fez login na interface do usuário



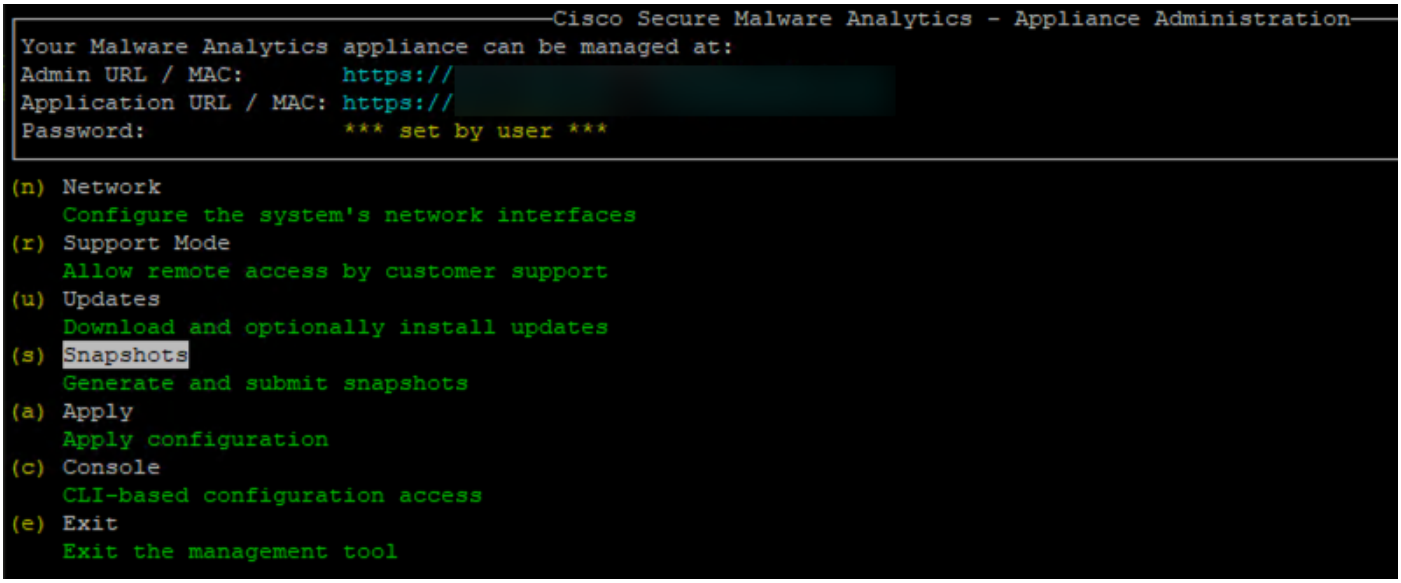
Gerar instantâneo de suporte da CLI TGSH

Para criar um Snapshot de suporte da CLI TGSH, siga estas etapas:

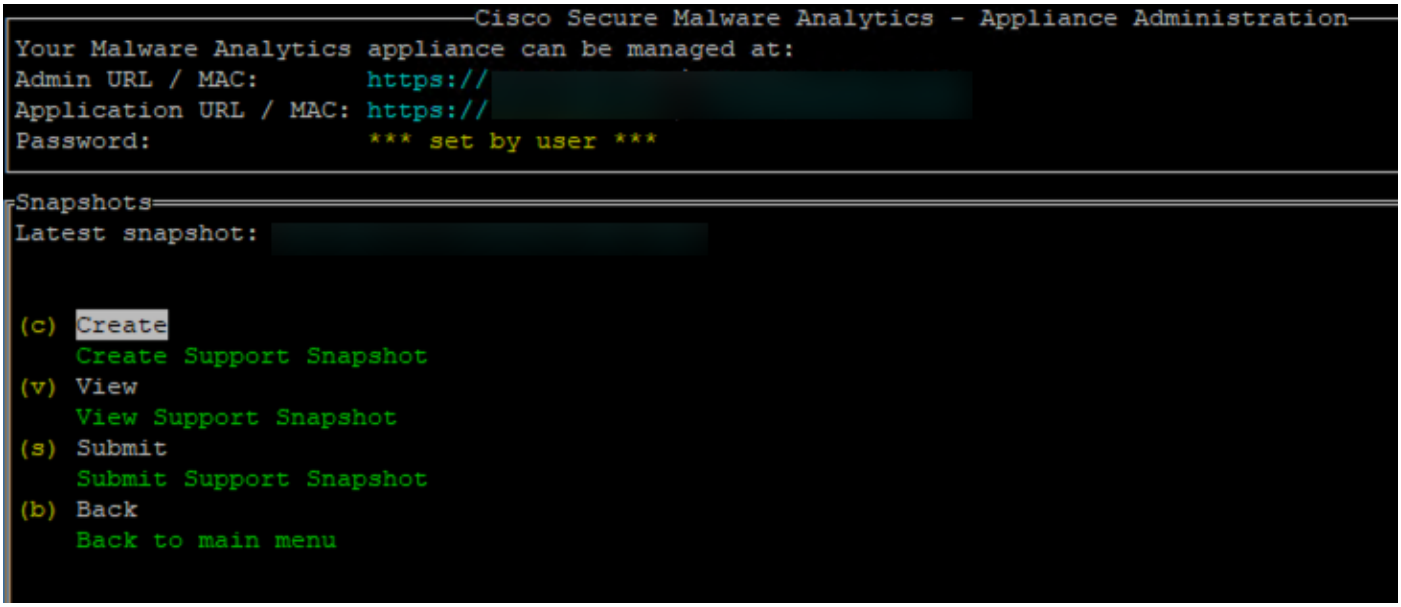
Passo 1: Faça login na CLI TGSH do SSH. Consulte o Guia do usuário para obter instruções

sobre como configurar esse acesso

Passo 2: Quando estiver conectado, selecione a opção **Snapshots**



Passo 3: Selecione a opção **Create** e isso gera o Snapshot. Agora, você poderá fazer o download do Snapshot da IU do administrador de acordo com o processo documentado para a IU do administrador



Sessão de suporte ao vivo

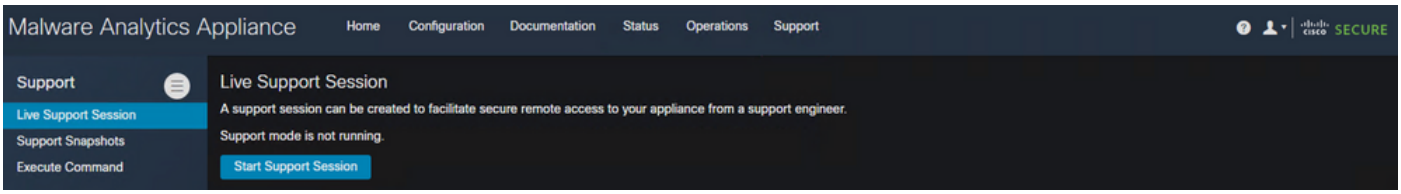
Habilitar sessão de suporte ao vivo da IU do administrador

Na maioria dos casos, o TAC pode solicitar que você habilite a sessão de suporte ao vivo para o aplicativo Secure Malware Analytics para uma investigação mais detalhada

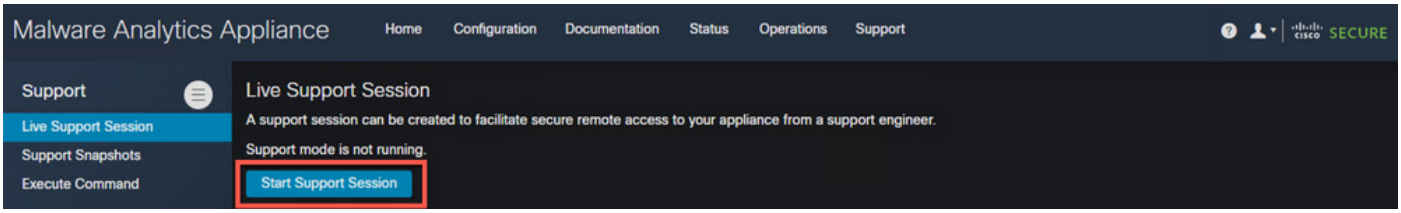
NOTE: Forneça o número de série que você habilita a sessão de suporte ao vivo no TAC para permitir que eles acessem o dispositivo remotamente

Para habilitar esse acesso no dispositivo, siga estas etapas:

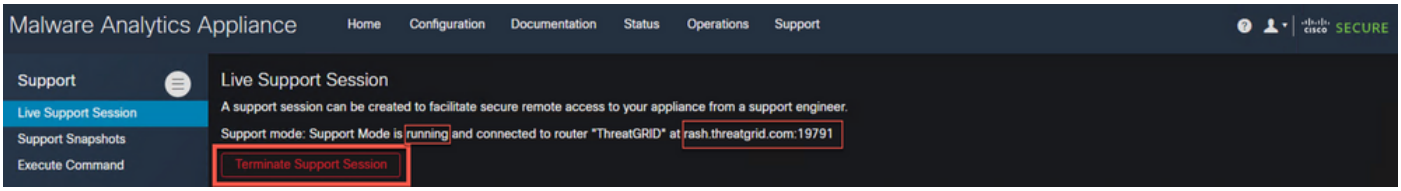
Passo 1: Na IU do administrador, clique ou selecione a **Sessão de suporte ao vivo** na guia **Suporte**



Passo 2: clique ou selecione a opção **Iniciar sessão de suporte**



Passo 3: Depois de conectado, você deve ver a mensagem como mostrado na imagem:



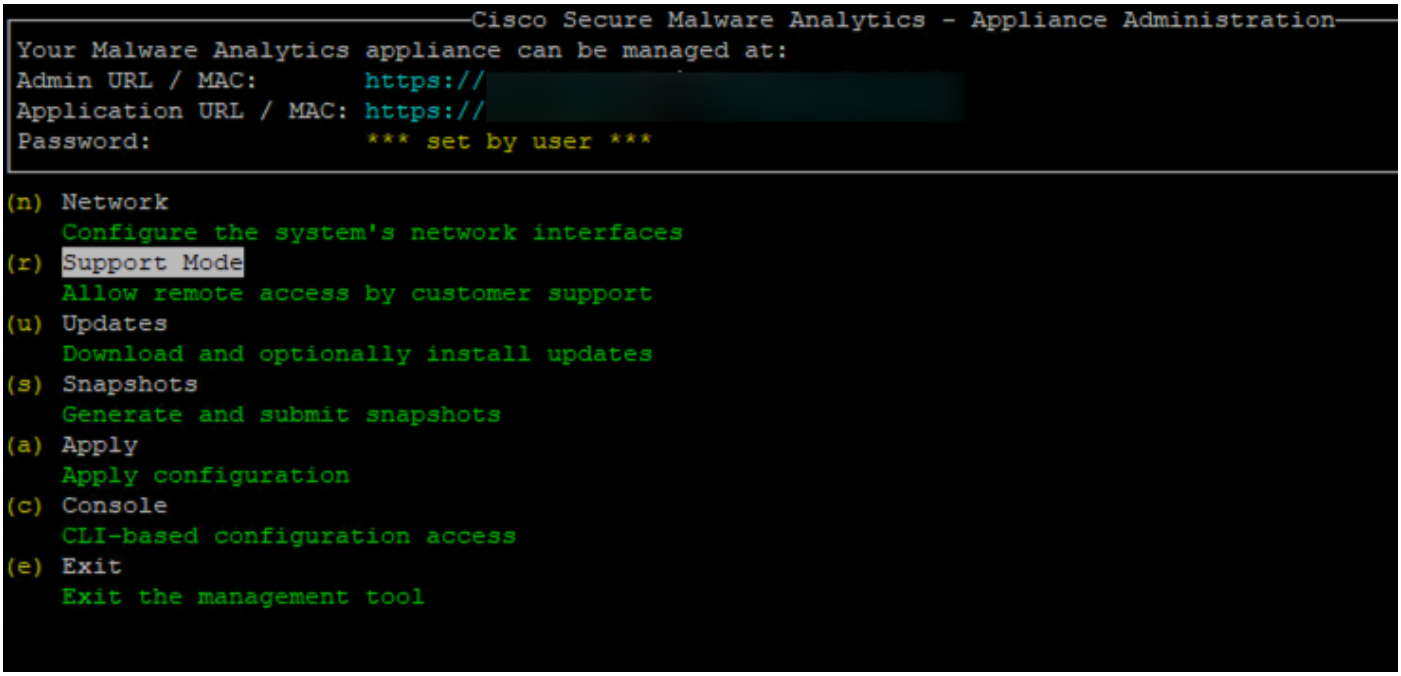
Note: Você precisa permitir que a conectividade de saída da interface **suja** para **rash.ameaçgrid.com** para que esse acesso funcione corretamente. Consulte o Diagrama de Configuração da Interface de Rede para obter mais informações

Habilitar sessão de suporte ao vivo do TGSH CLI

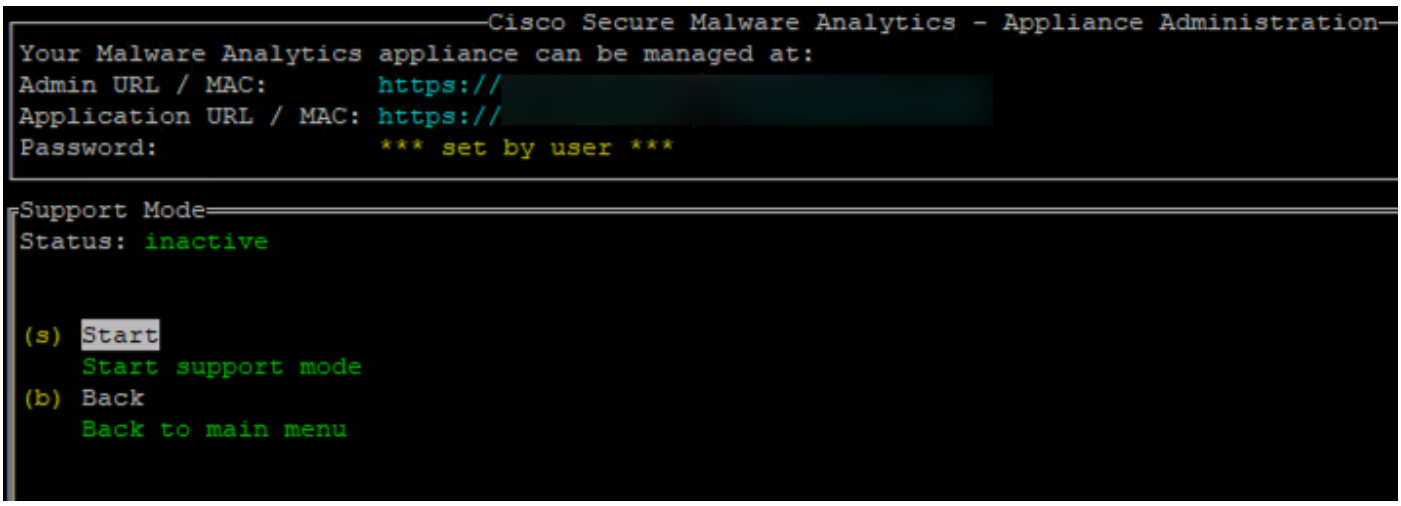
Para habilitar esse acesso no dispositivo da CLI TGSH do SSH, siga estas etapas:

Passo 1: Faça login na CLI SSH do TGSH

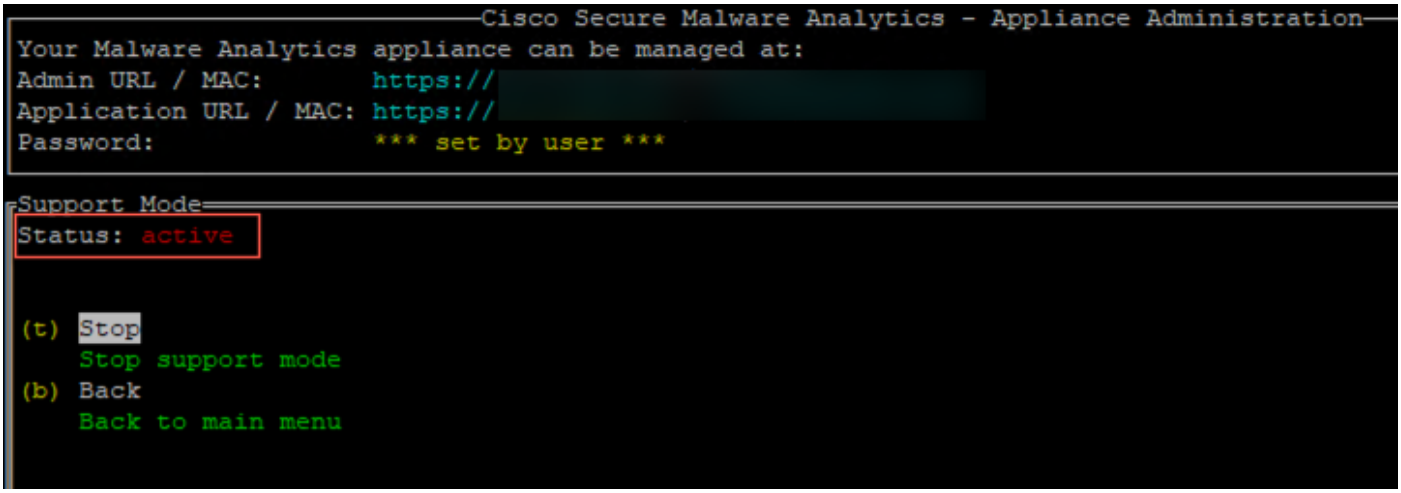
Passo 2: Selecione a opção **Support Mode (Modo de suporte)**



Passo 3: Selecione **Start** para habilitar a sessão Live



Passo 4: Você deve vê-lo mostrando o Status como **ativo**



Note: Em situações em que o acesso à interface do usuário do administrador ou à CLI do TGSH não está disponível, a sessão de suporte ao vivo também pode ser ativada no modo de recuperação do aplicativo.