

# Secure Malware Analytics 지원 스냅샷 생성 및 라이브 지원 세션 활성화

## 목차

[소개](#)

[스냅샷 지원](#)

[관리 UI에서 지원 스냅샷 생성](#)

[TGSN CLI에서 지원 스냅샷 생성](#)

[라이브 지원 세션](#)

[관리 UI에서 라이브 지원 세션 사용](#)

[TGSN CLI에서 라이브 지원 세션 활성화](#)

## 소개

이 문서에서는 추가 조사를 위해 Cisco Secure Malware Analytics Appliance에서 지원 스냅샷을 수집하고 라이브 지원 세션을 활성화하는 단계에 대한 정보를 설명합니다.

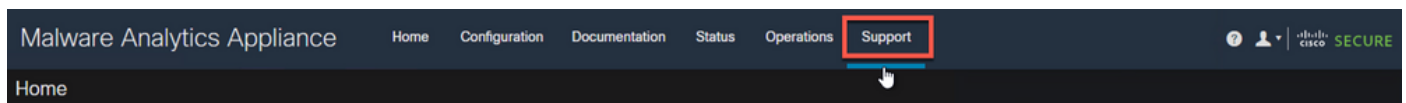
## 스냅샷 지원

### 관리 UI에서 지원 스냅샷 생성

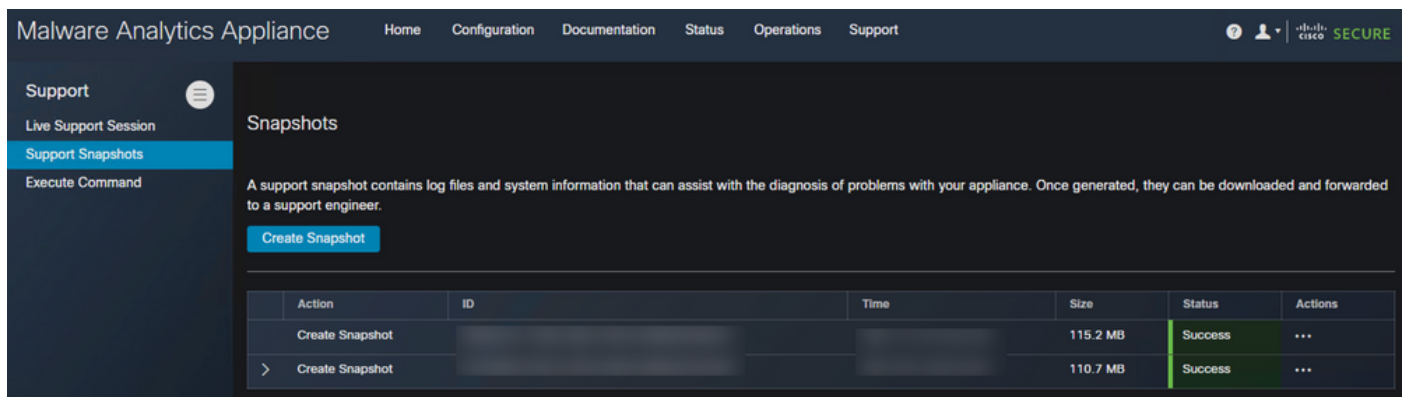
지원 스냅샷을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

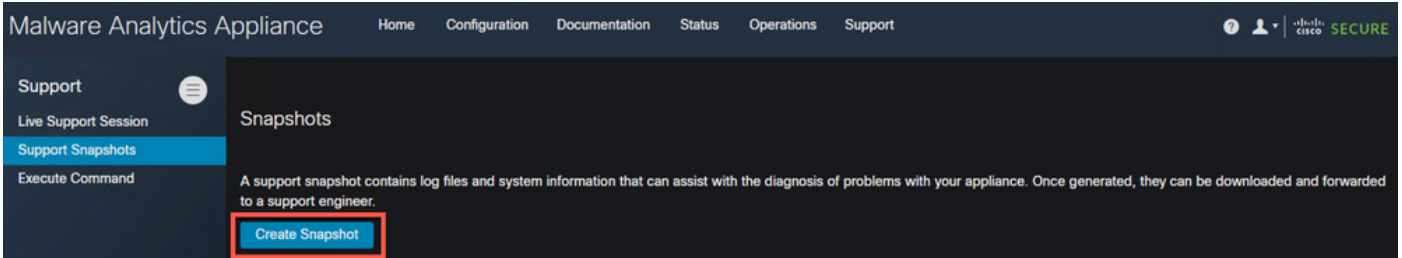
1단계: Secure Malware Analytics Admin UI에 로그인

2단계: 를 클릭하거나 지원을 선택합니다.

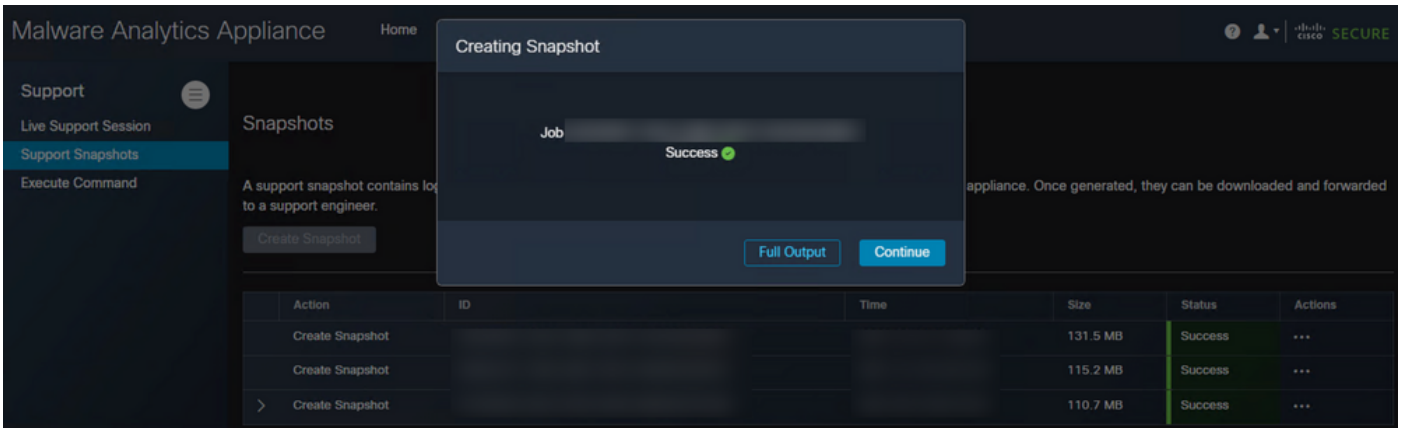


3단계: 를 클릭하거나 **Support Snapshots(스냅샷 지원)**를 선택한 다음 **Create Snapshot(스냅샷 생성)**을 클릭하거나 **Create Snapshot(스냅샷 생성)**을 선택하여 이 어플라이언스에서 지원 스냅샷을 생성합니다.

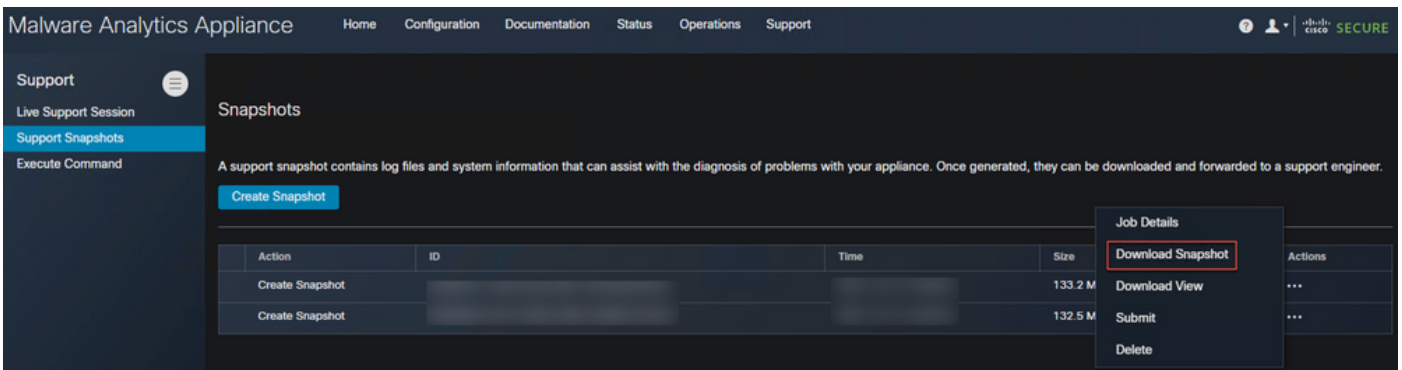




4단계: 스냅샷이 완료되면 이미지에 표시된 **Success** 메시지가 표시됩니다.



5단계: Actions(작업)에서 Download Snapshot(스냅샷 다운로드)을 클릭하거나 선택하면 UI에 로그인한 컴퓨터에서 스냅샷을 다운로드해야 합니다.



## TGSH CLI에서 지원 스냅샷 생성

TGSH CLI에서 지원 스냅샷을 생성하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계: SSH에서 TGSH CLI에 로그인합니다. 이 액세스 구성 방법에 대한 [지침은 사용 설명서](#)를 참조하십시오.

2단계: 로그인한 후 스냅샷 옵션을 선택합니다.

```
-----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
```

3단계: Create(생성) 옵션을 선택하면 Snapshot(스냅샷)이 생성됩니다. 이제 관리 UI에 대해 문서화된 프로세스에 따라 관리 UI에서 스냅샷을 다운로드할 수 있습니다

```
-----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
```

## 라이브 지원 세션

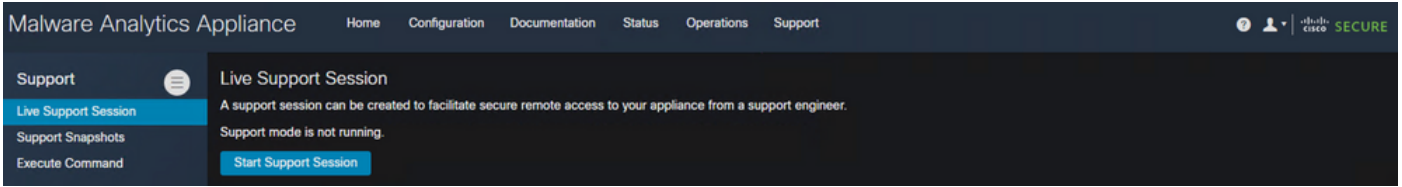
### 관리 UI에서 라이브 지원 세션 사용

대부분의 경우 TAC에서 Secure Malware Analytics 어플라이언스에 대한 Live Support Session을 활성화하도록 요청할 수 있습니다

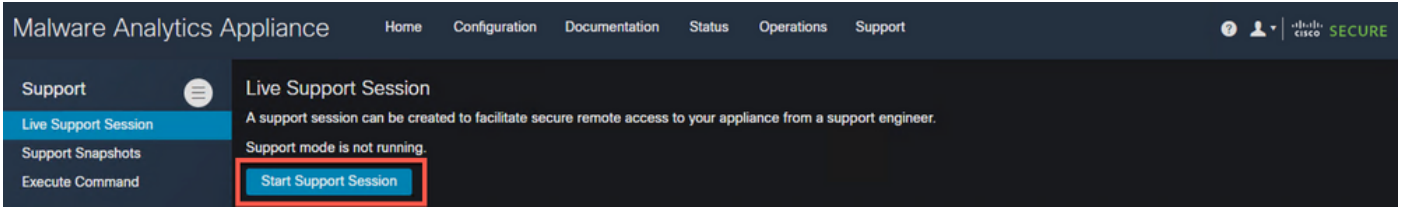
참고: TAC에 대한 라이브 지원 세션을 활성화한 일련 번호를 입력하여 해당 디바이스에서 원격으로 액세스할 수 있도록 하십시오.

어플라이언스에서 이 액세스를 활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.

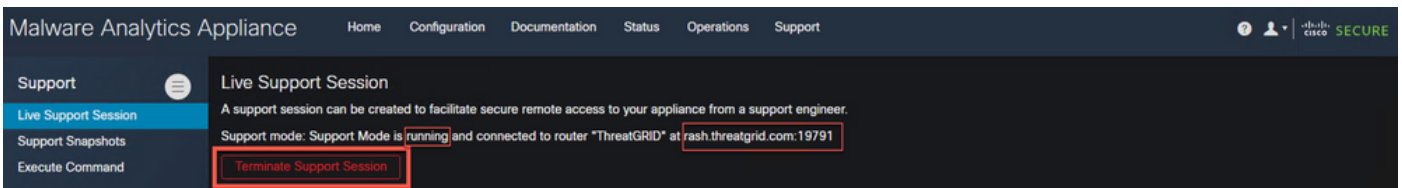
1단계: Admin UI에서 Support(지원) 탭 아래의 **Live Support Session(라이브 지원 세션)**을 클릭하거나 선택합니다.



2단계: **Start Support Session** 옵션을 클릭하거나 선택합니다.



3단계: 연결된 후에는 이미지에 표시된 대로 메시지가 표시되어야 합니다.



참고: 이 액세스가 올바르게 작동하려면 **Dirty** 인터페이스에서 **rash.thregrid.com**으로 아웃바운드 연결을 허용해야 합니다. 자세한 내용은 [네트워크 인터페이스 설정 다이어그램](#)을 참조하십시오.

## TGSH CLI에서 라이브 지원 세션 활성화

SSH의 TGSH CLI에서 어플라이언스에서 이 액세스를 활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계: TGSH SSH CLI에 로그인

2단계: **지원 모드** 옵션 선택

```
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
```

3단계: Live 세션을 활성화하려면 **Start**를 선택합니다.

```
-----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 ***

Support Mode
Status: inactive

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

4단계: Status(상태)가 Active(활성)로 표시되어야 합니다.

```
-----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 ***

Support Mode
Status: active

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

참고: Admin UI 또는 TGSN CLI 액세스를 사용할 수 없는 경우 Appliance Recovery 모드에서 Live Support Session을 활성화할 수도 있습니다.