

# Ondersteuning van beveiligde Malware Analytics door middel van een doorsnede genereren en Live Support Session inschakelen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Ondersteunende Snapshots](#)

[Ondersteuning van Snapshot van Admin UI genereren](#)

[Ondersteuning van Snapshot van TGSH CLI genereren](#)

[Sessies voor actieve ondersteuning](#)

[Live ondersteuningssessie inschakelen via Admin UI](#)

[Live ondersteuningssessie inschakelen via TGSH CLI](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de informatie over de stappen om Support Snapshot te verzamelen en live ondersteuningssessies van het Cisco Secure Malware Analytics-apparaat mogelijk te maken voor verder onderzoek

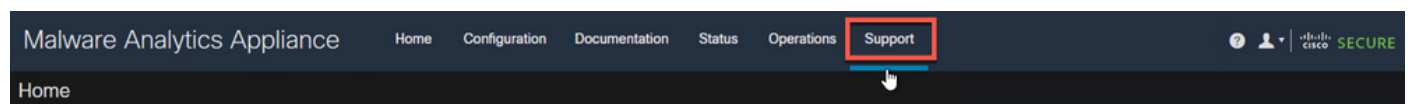
## Ondersteunende Snapshots

### Ondersteuning van Snapshot van Admin UI genereren

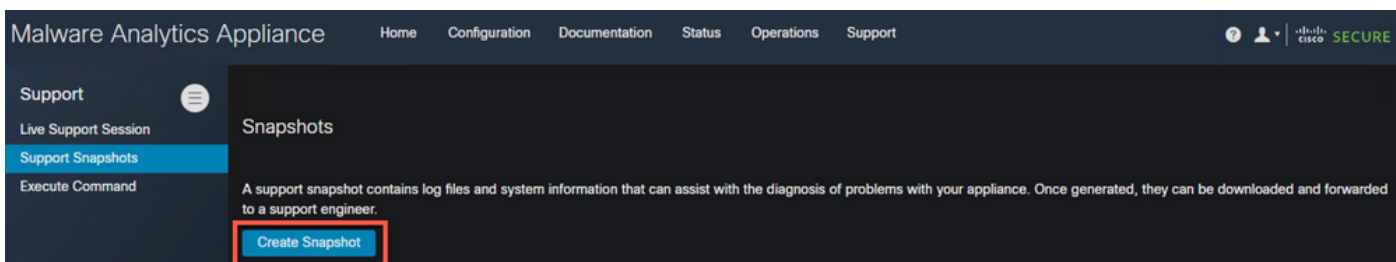
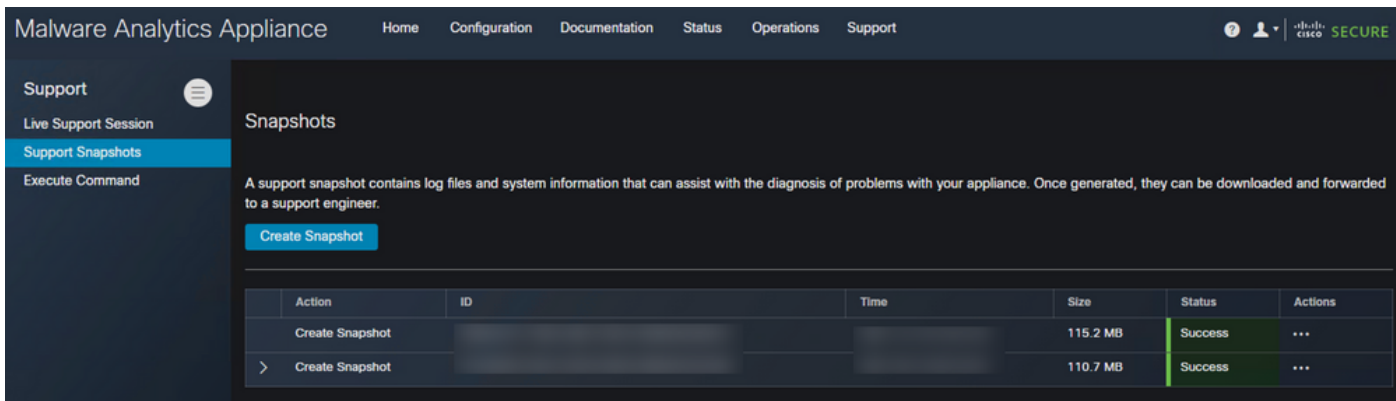
Om een Support-snapshot te maken, volgt u de volgende stappen:

Stap 1: Inloggen in de Secure Malware Analytics Admin UI

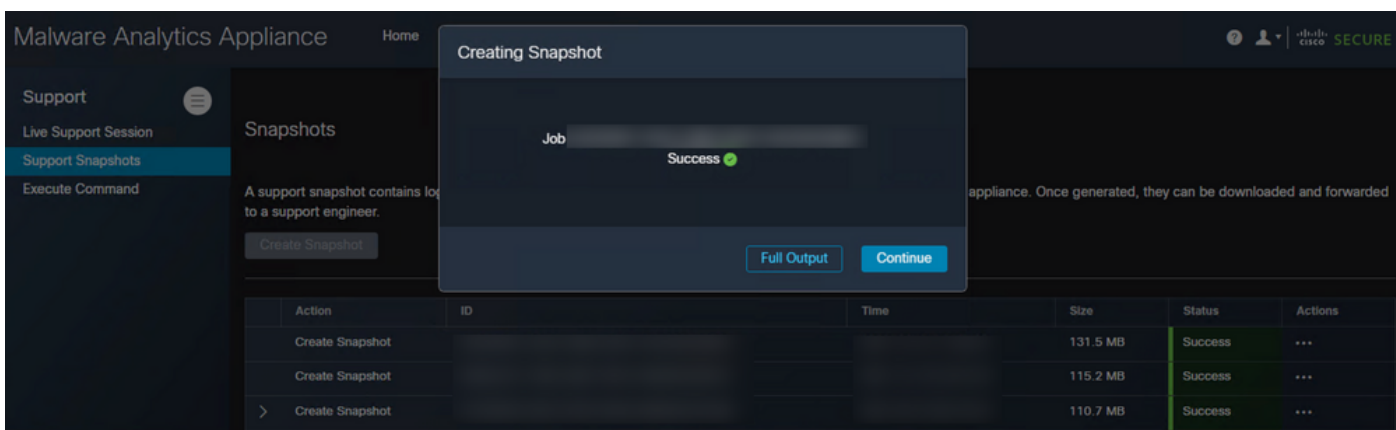
Stap 2: klik of selecteer **Ondersteuning**



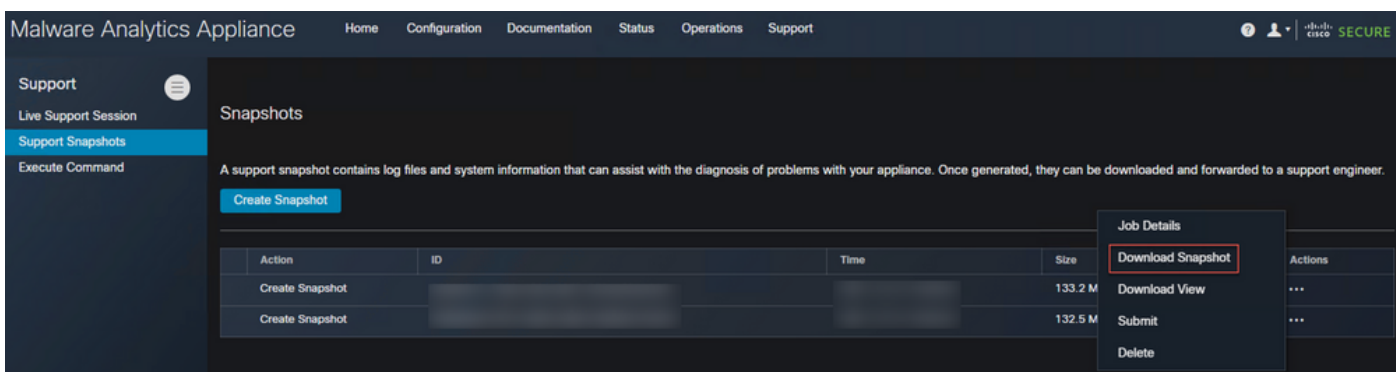
Stap 3: klik of selecteer **Support Snapshots** en klik of selecteer **Snapshot maken** om een ondersteuningssnapshot op dit apparaat te maken



Stap 4: Zodra de snapshot is voltooid, ziet u een **Success** bericht zoals in de afbeelding getoond wordt:



Stap 5: Klik onder **Handelingen** op of selecteer **Downloadtoken** en dit moet de snapshot op uw machine downloaden van de plek waar u hebt ingelogd in de UI



## Ondersteuning van Snapshot van TGSN CLI genereren

Om een ondersteuningssnapshot van TGSN CLI te maken, volgt u de volgende stappen:

Stap 1: Aanmelden bij de TGSN CLI vanaf SSH. Raadpleeg de [gebruikershandleiding](#) voor

informatie over het configureren van deze toegang

Stap 2: Nadat u bent aangemeld, selecteert u de optie **Snapshots**

```
-----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
```

Stap 3: Selecteer de optie **Maken** en hiermee wordt de Snapshot gegenereerd. U kunt nu de Snapshot van de Admin UI downloaden volgens het proces dat voor Admin UI is gedocumenteerd

```
-----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 ***

-----Snapshots-----
Latest snapshot: [REDACTED]

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

## Sessies voor actieve ondersteuning

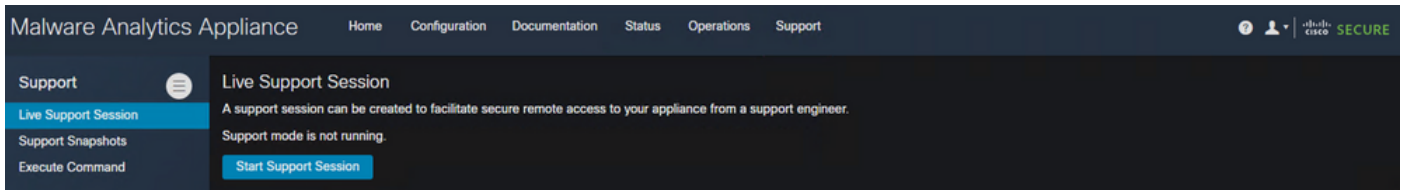
### Live ondersteuningssessie inschakelen via Admin UI

In de meeste gevallen kan TAC u vragen om Live-ondersteuningssessie voor het Secure Malware Analytics-apparaat mogelijk te maken voor verder onderzoek

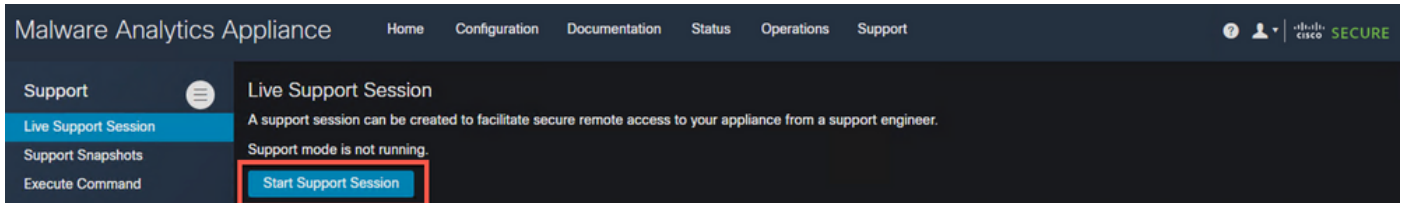
OPMERKING: Geef het serienummer op dat u de sessie voor actieve ondersteuning aan TAC kunt geven, zodat ze op afstand toegang hebben tot het apparaat

Volg de volgende stappen om dit apparaat te activeren:

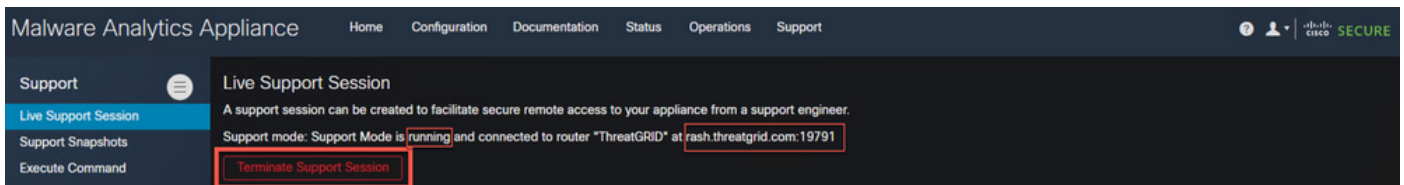
Stap 1: Klik in de beheerder UI op of selecteer de **sessie bewegend ondersteuning** onder het tabblad **Ondersteuning**



Stap 2: klik op of selecteer de optie **Ondersteuningssessie starten**



Stap 3: Na verbinding moet u het bericht zien zoals in de afbeelding:



Opmerking: U moet uitgaande Connectiviteit van de Vuil-interface naar [rash.bedreiggrid.com](https://rash.bedreiggrid.com) toestaan voor deze toegang tot het juiste werk. Raadpleeg het [Instellen](#) van [netwerkinterface](#) voor meer informatie

## Live ondersteuningssessie inschakelen via TGSH CLI

Volg deze stappen om deze toegang tot het apparaat via TGSH CLI van SSH te verkrijgen:

Stap 1: Inloggen op TGSH SSH CLI

Stap 2: Selecteer de optie **Ondersteuningsmodus**

```
-----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
```

Stap 3: Selecteer **Start** om de Live-sessie mogelijk te maken

```
-----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
```

Stap 4: De status wordt als **actief** weergegeven

```
-----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
```

Opmerking: In situaties waarin de toegang tot Admin UI of TGSN CLI niet beschikbaar is, kan de sessie voor actieve ondersteuning ook worden ingeschakeld vanuit de modus Applicatieherstel.