对面向终端的AMP中的误报文件分析进行故障排除

目录

简介

本文档介绍如何在面向终端的高级恶意软件防护(AMP)中收集误报文件分析。

作者：Jesus Javier Martinez，思科TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- AMP控制台控制面板
- 具有管理员权限的帐户

使用的组件

本文档中的信息基于面向终端的思科AMP 6.X.X及更高版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

面向终端的AMP可以针对特定文件/进程/安全哈希算法(SHA)256生成过多警报。如果怀疑网络中存在误报检测，可以联系思科技术支持中心(TAC)，诊断团队将继续进行更深入的文件分析。当您联系思科TAC时，您需要提供以下信息：

·文件SHA 256哈希
·文件示例副本
·从AMP控制台捕获警报事件
·从AMP控制台捕获事件详细信息
·有关文件的信息（文件的来源以及文件在环境中的原因）
·解释为什么您认为文件/进程可能是误报

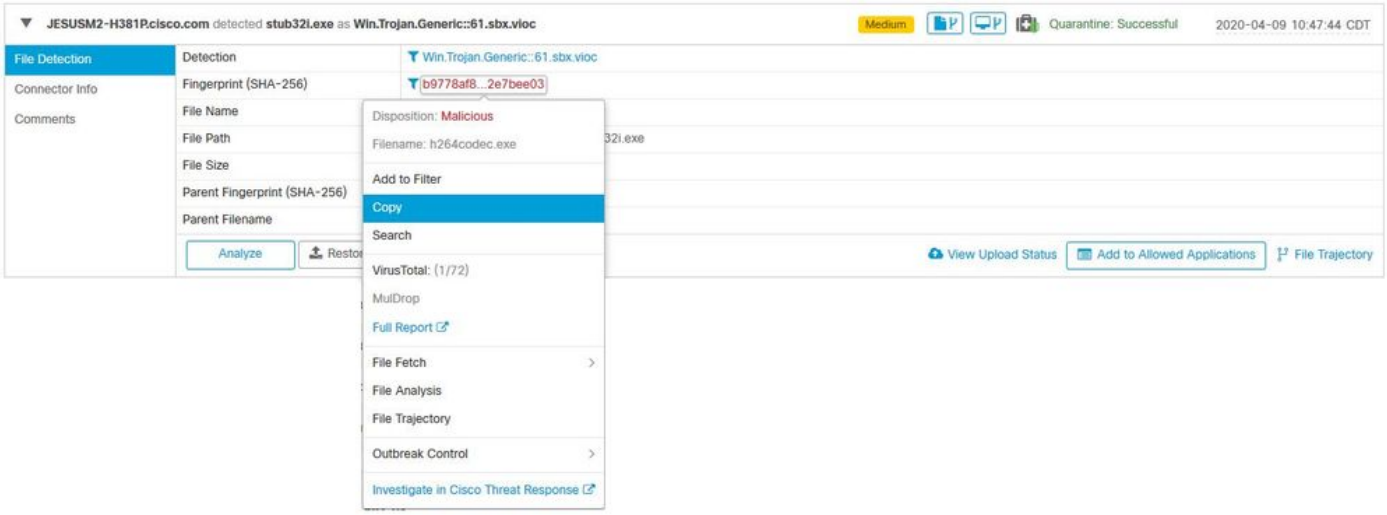
对面向终端的AMP中的误报文件分析进行故障排除

本部分提供信息，您可以使用这些信息获取通过Cisco TAC打开误报票证所需的所有详细信息。

文件SHA 256哈希

步骤1.要获取SHA 256哈希，请导航至**AMP Console > Dashboard > Events。**

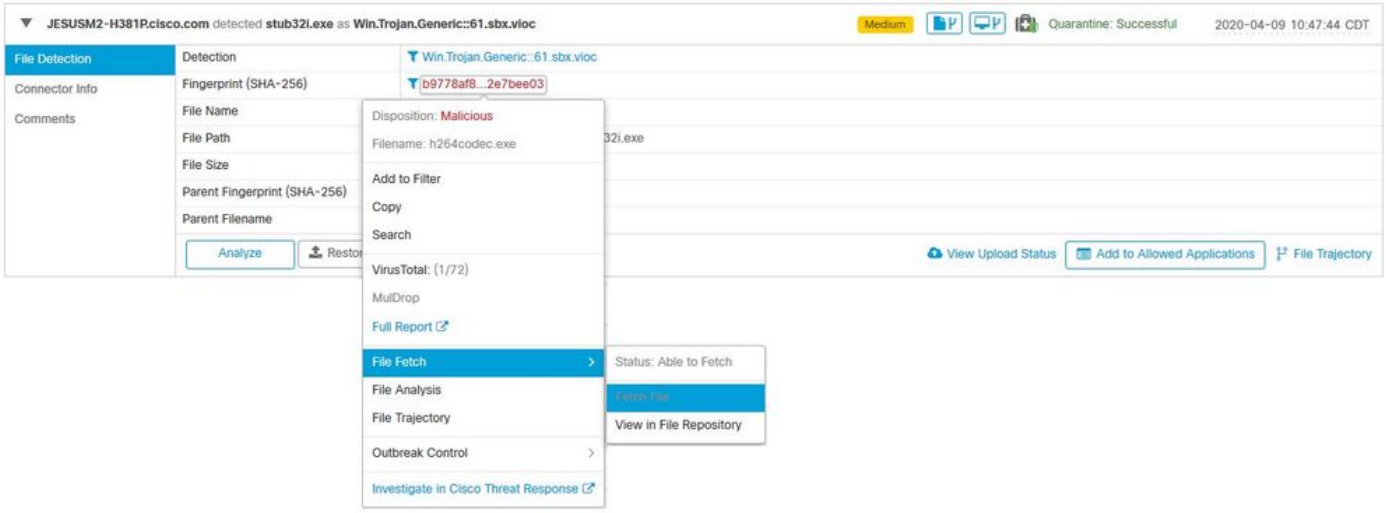
步骤2.选择**Alert Event**，单击SHA256**，然**后选择**Copy**，如图所示。



文件示例副本

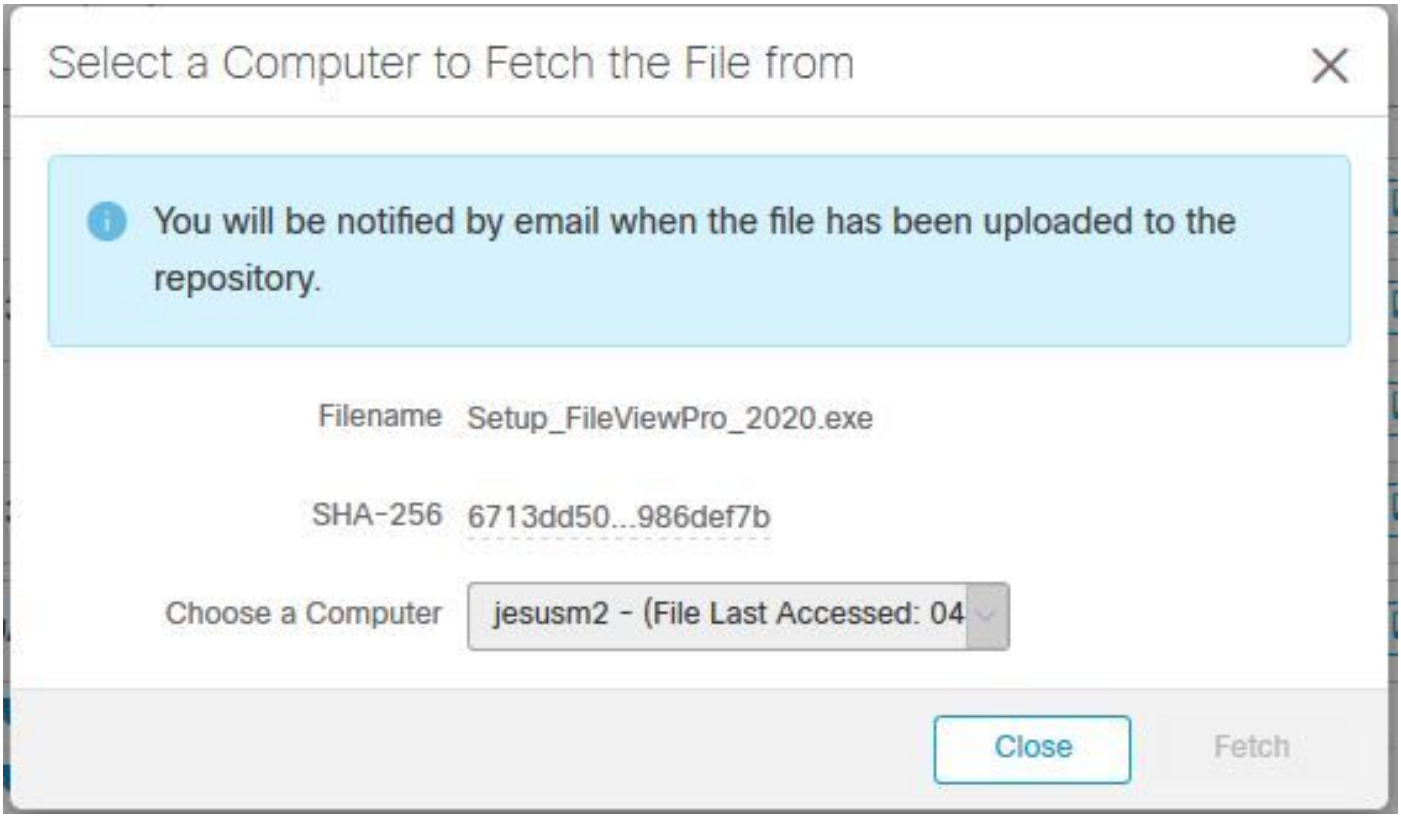
步骤1.您可以从AMP控制台获取文件示例，导航至AMP控制台**>控制**面板**>事**件**。**

步骤2.选择**Alert Event**，单击**SHA256**，然后导航到**File Fetch > File Fetch** ，如图所示。

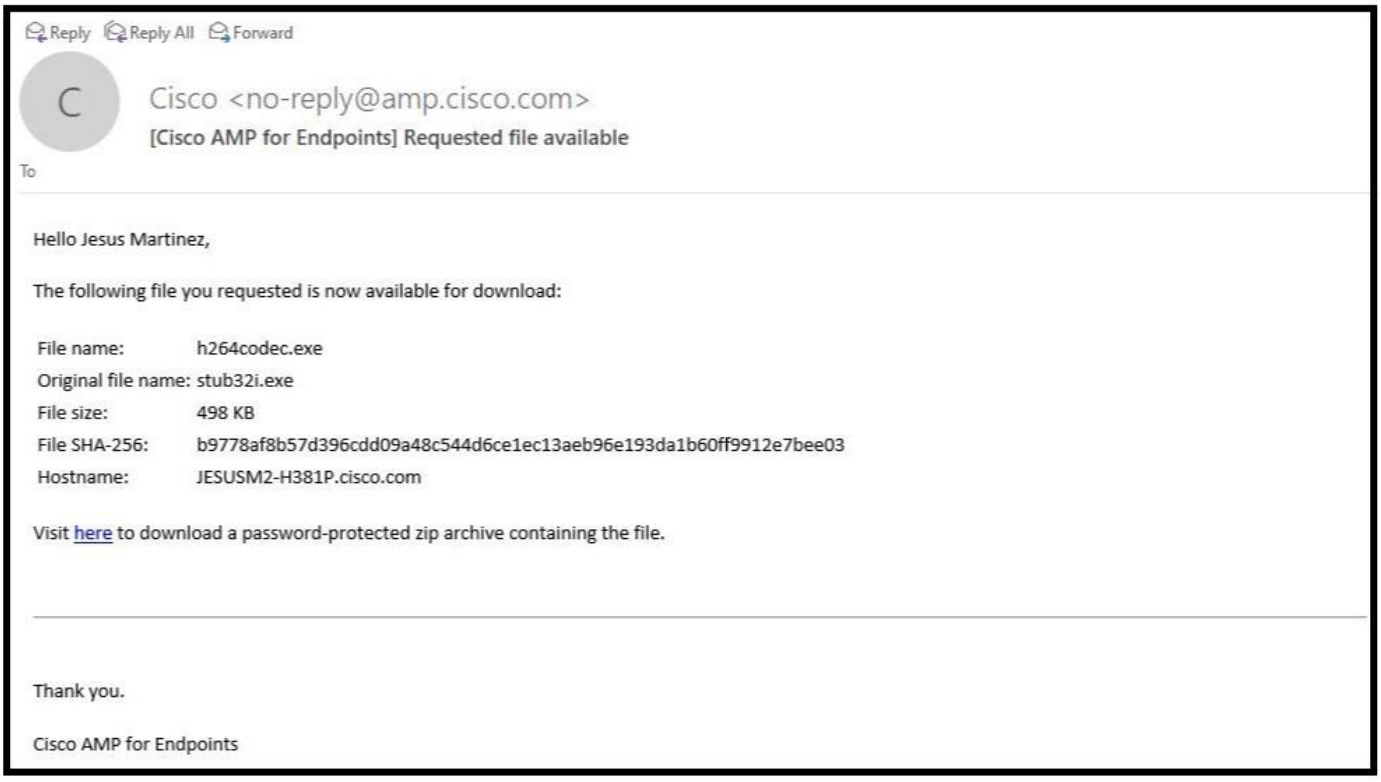


步骤3.选择检测到文件的设备，然后点击**Fetch**（如图所示）(设备必须**打开**)，如图所示。

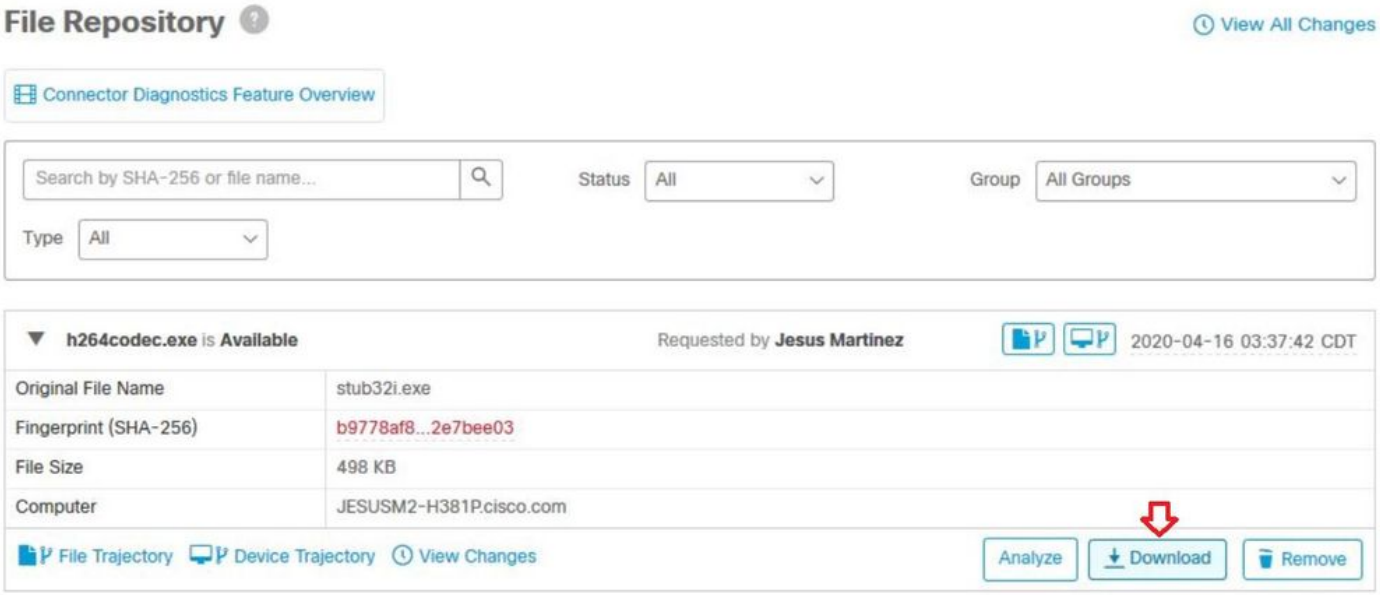
步骤4.您会收到如图所示的消息。



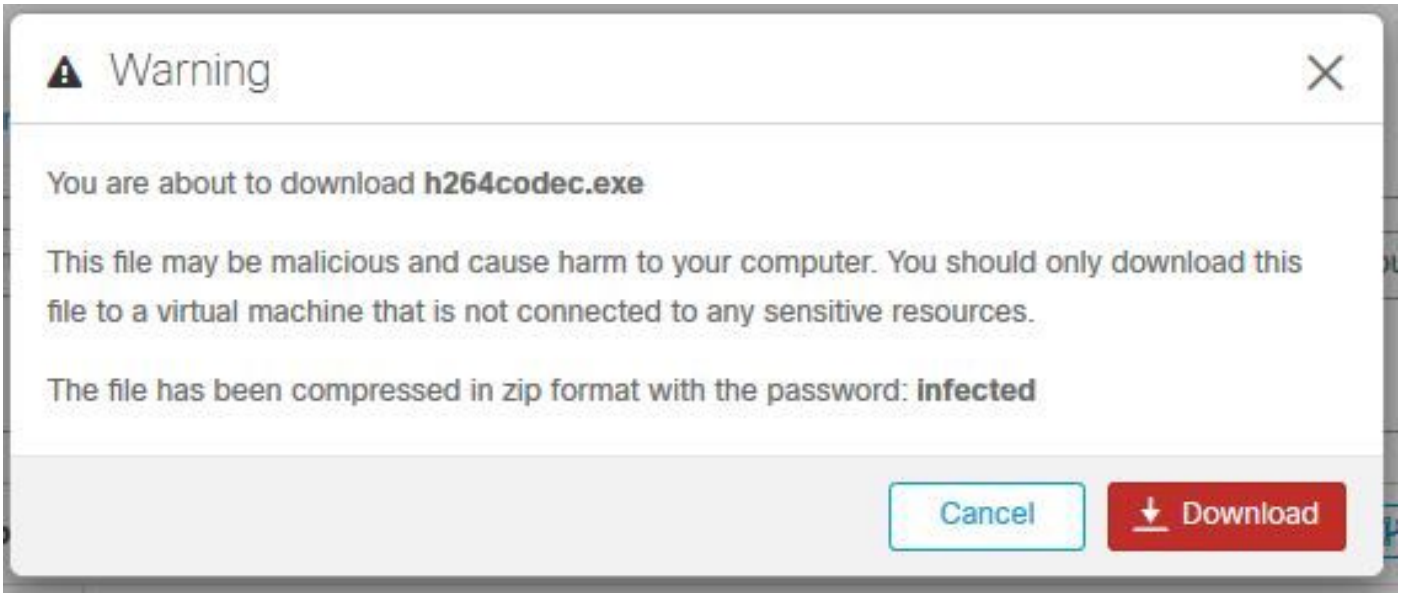
几分钟后，当文件可下载时，您会收到电子邮件通知，如图所示。



步骤5.导航至AMP Console **> Analysis > File Repository，然**后选择文件，然后单击**Download**，如图所示。



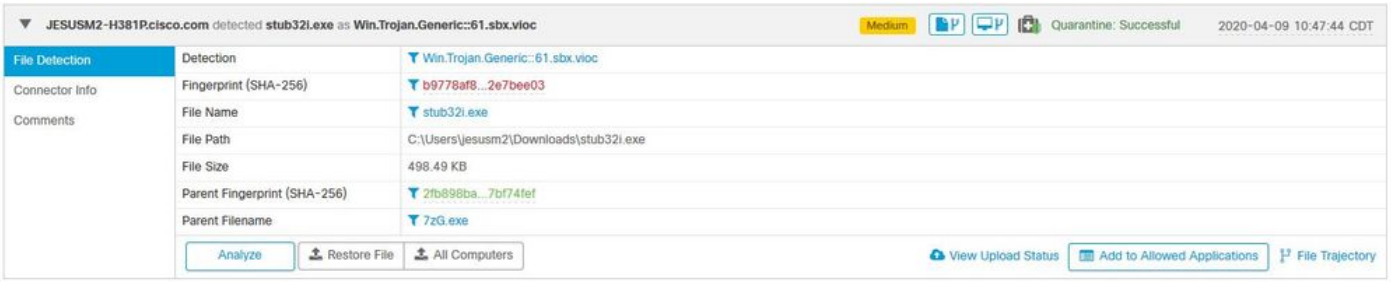
步骤6.出现通知框，单击下**载(如**图所示)，文件将下载到ZIP文件中。



从AMP控制台捕获警报事件

步骤1.导航至AMP Console **> Dashboard > Events。**

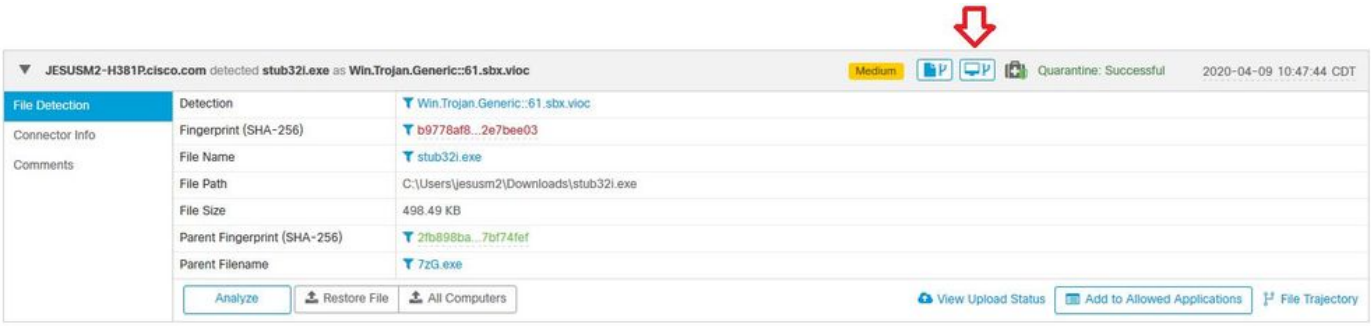
步骤2.选择**Alert Event**并捕获，如图所示。



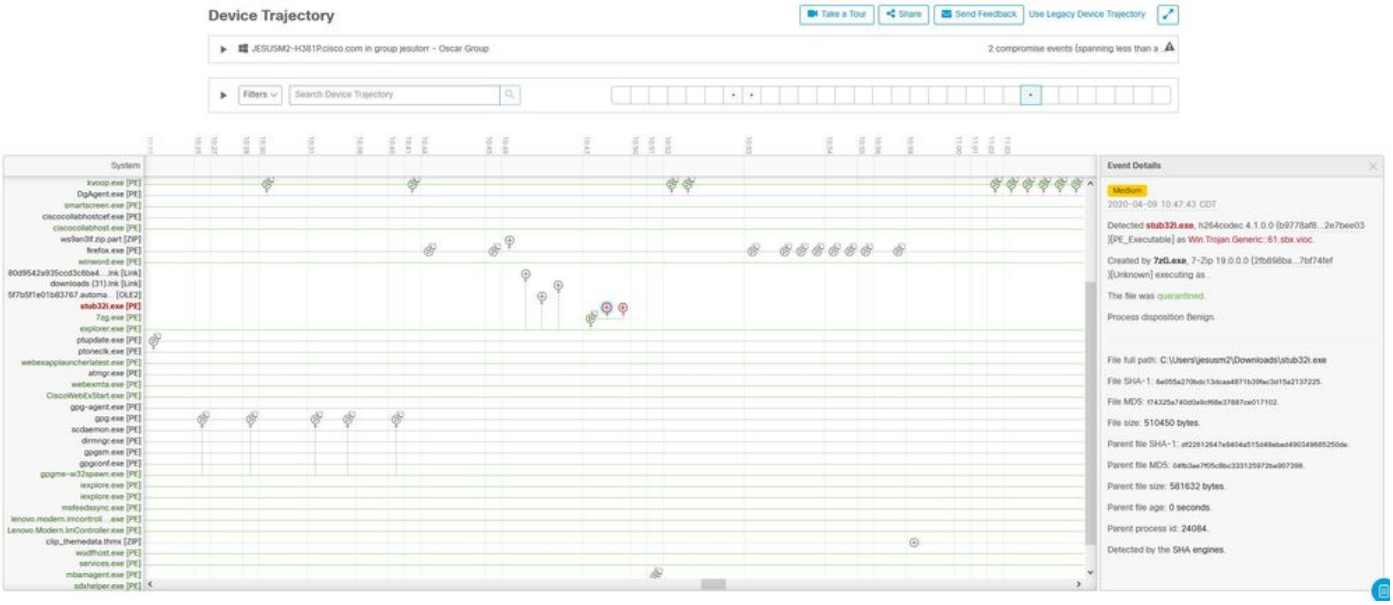
从AMP控制台捕获事件详细信息

步骤1.导航至AMP Console **> Dashboard > Events。**

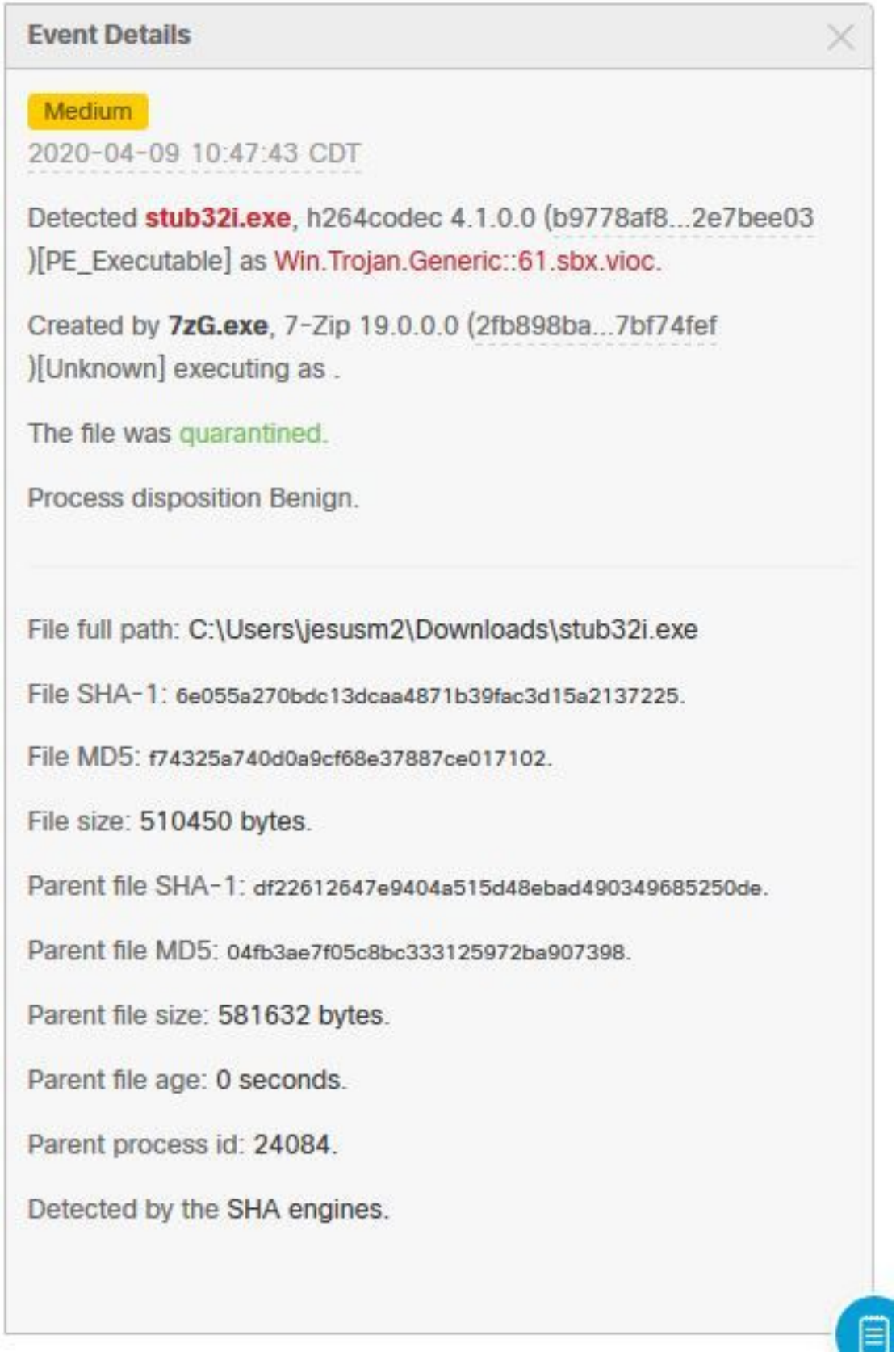
步骤2.选择Alert Event（警报事件），然后单击**Device Trajectory(设**备轨迹)选项，如图所示。



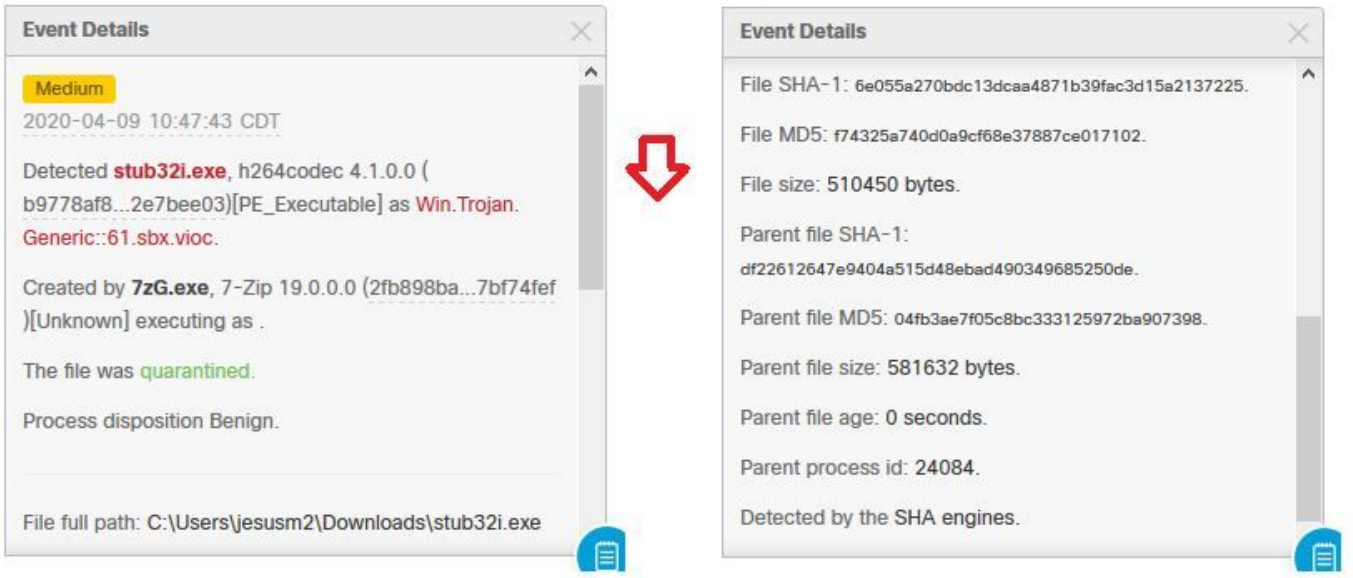
它重定向到**设备轨**迹详细信息，如图所示。



步骤3.捕获Event Details(事**件详细**信息)框，如图所示。



步骤4.如果需要，向下滚动并捕获一些信息，以获取图像中所示的所有事件详细信息。



有关文件的信息

- 有关文件来源的信息。
- 如果文件来自网站，请共享Web URL。
- 共享一些文件说明并解释文件功能。

解释

- 为什么您认为文件进程可能是误报？
- 分享您信任该文件的原因。

提供信息

- 收集所有详细信息后，将所有请求的信息上传到https://cway.cisco.com/csc/。
- 确保引用服务请求编号。

结论

思科始终致力于改进和扩展面向终端的AMP的威胁情报技术，但是，如果面向终端的AMP解决方案错误地触发警报，您可以采取一些措施来防止对您的环境造成任何进一步影响。本文档提供了获取所有所需详细信息的指南，以便向思科TAC提交与误报问题有关的问题。根据诊断团队文件分析，文件性质可以更改以停止在AMP控制台上触发的警报事件，或者思科TAC可以提供适当的修复，以便在您的环境中运行文件/进程而不出现问题。