

第三季趋势科技产品问题 总结与分享

Freda Zhang
趋势科技培训部

第三季度产品案件排名

Sub-Category	Problem Category
Product Configuration	Configuration
Deployment	General Product Information
Network	Configuration
Operating System	Configuration
UI Functional Defect / Errors	User Interface / Documentation
Update Process Issues	Update / Rollback Issues
System Slow-down	Performance
Offline Update (Manual Downloaded Update)	Update / Rollback Issues
3rd Party Software Compatibility	Compatibility
Missing RK	Licensing / Activation

第三季度经典问题分享（配置类）

Officescan配置案例一

- 问题:

某公司里面的计算机提示web信誉不可用，内网计算机访问公司内部的办公软件发现一只无法成功使用

有的客户端在本地无法立即扫描

Ps:公司是内网环境，与外网允许的是两套系统，物理隔离的

Officescan配置案例一

一、添加Web信誉例外

- 1 登录服务器的web控制台
- 2 选择联网计算机——客户端管理
- 3 选择防毒墙网络版服务器
- 4 点击设置——Web信誉设置
- 5 在Web信誉设置的下方，将公司内的办公网站添加到允许访问的列表

二、设置客户端立即扫描权限

- 1 登录服务器的web控制台
- 2 选择联网计算机——客户端管理
- 3 选择防毒墙网络版服务器
- 4 点击设置——权限和其他设置，在权限中，查看是否勾选立即扫描权限

Officescan配置案例二

- 问题：
OSCE10.5如何阻止USB插入扫描
(如何关闭USB插入电脑后OSCE自动扫描功能)
- 答复：
 - 关闭设备控制

Officescan配置案例三

- OSCE10.5服务器C盘满了
- D盘还有空间

- 答复:
- C盘下services32的Logfit日志过大
- 建议用户设置定期日志删除时间

Deep Security配置案例

- 问题：如何在DSM上配置预设扫描时间

- 答复：

登陆DS8.0控制台，左侧菜单栏----系统-----任务-----新建预设任务-----类型里选择扫描类型---继续-----就可以配置扫描开始时间

IWSA配置案例

- 问题:
- 登录公司里面的一台IWSA5.6 设备，发现在URL阻止记录中，有两个IP地址经常被阻止，将被阻止的地址输入到web信誉评价网站中，查询，发现是一个安全站点，咨询为什么会被拦截？

IWSA配置案例

- 排错

这几个站点是一个安全的站点，被分类为搜索引擎/门户、以及流媒体/MP3，因此建议您收集以下的信息：

- 1 登陆控制台，点击URL过滤，确认是否启用了URL过滤
- 2 点开默认 URL过滤策略
- 3 点开计算机/带宽和计算机/通信的选项
- 4 将页面截图发送过来

IWSA配置案例

- 解决:
- URL地址是被策略加密的文件以及破损的zip策略导致的，因此您可以根据以下的方案操作

<http://esupport.trendmicro.com/solution/zh-cn/1098183.aspx>

哪些您可以自己解决？

问题名称	解决方案来源	备注
服务器安装/升级部署咨询	SOP、Readme、AG	包括咨询服务器如何安装/升级、服务器支持哪些哪些系统等。
客户端部署咨询	AG、Readme KB	包括咨询客户端有哪些安装方式、客户端如何安装、客户端支持哪些操作系统等。
服务器占用空间过大/OSCE 10.0 WSS文件夹过大	Readme、AG KB	
咨询OSCE是否有某些功能/某些功能如何设置	AG、KB 官网下载专区	比如设备管理、漫游客户端等
web控制台密码重置		
恢复隔离文件		
咨询OSCE下载地址	下载专区	
客户端卸载/退出密码重置		
需要文档	KB	包括管理员手册、安装部署手册
服务器更改IP/主机名/安装方式		
哪些版本OSCE能够注册TMCM	Readme	
如何设置服务器从其他更新源更新	KB、AG	

遇到问题怎么办？



简单处理

- 系统日志、报警信息等
- 重启计算机、进程、服务等

寻求帮助

- 产品知识库
- 自述手册、管理员文档等
- 趋势科技技术支持

深入判断

- 配置修改
- 参数调整
- 调试日志分析等

产品基本信息获取

产品主页—关于

趋势科技产品名

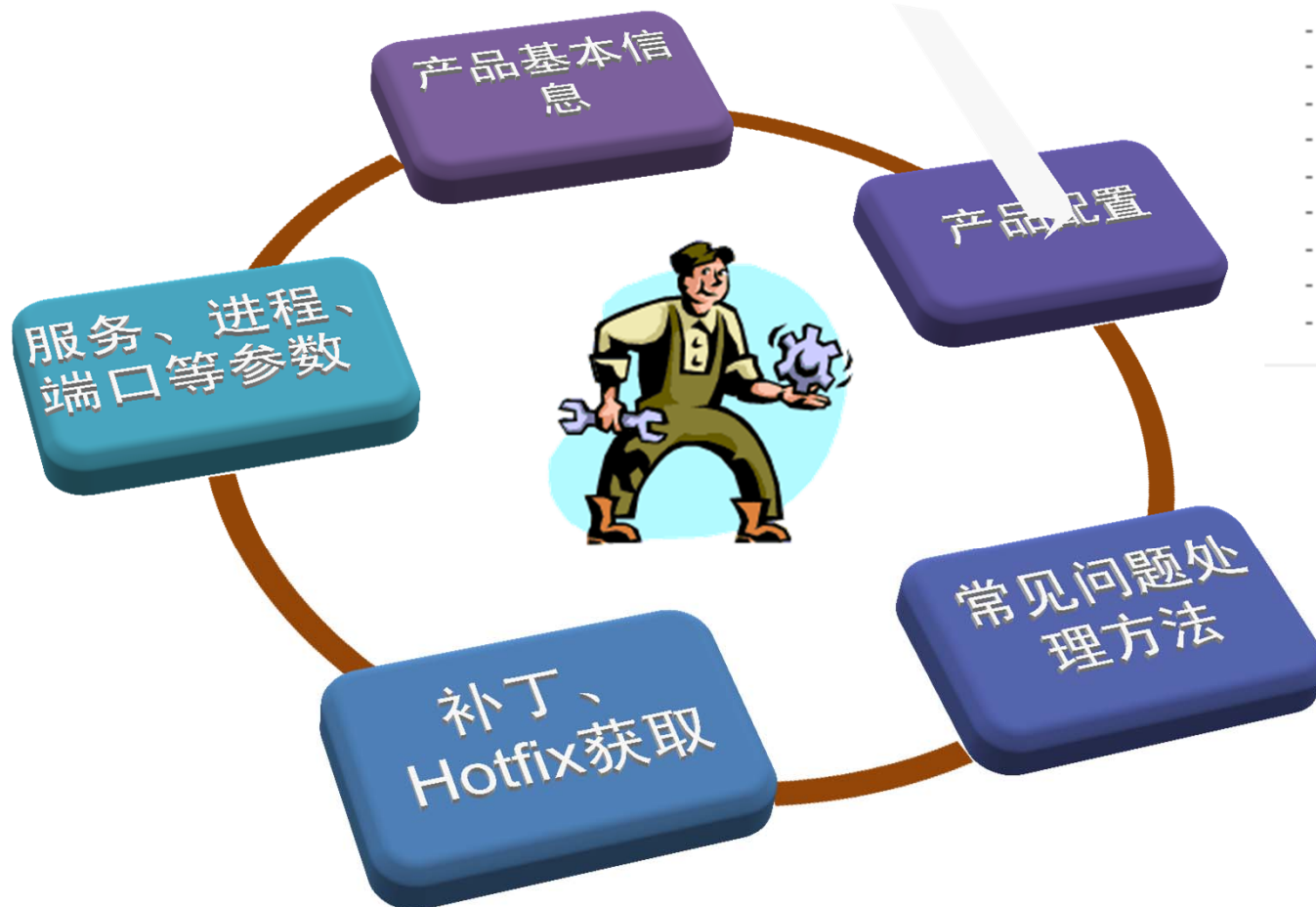
产品版本

Build号

语言版本

了解产品基本信息，有助于问题有效解决

产品知识库中有些什么？



> 技术支持

咨询百科

- 常见问题及解答
- 下载专区
- 相关公告
- Beta产品测试
- 产品试用评估
- 新病毒码文件格式
- TCSE 专区
- 在线注册
- 在线提交问题
- BBS病毒版块
- TCAE交流专区
- 技术支持

知识库之搜索

- 选择**正确参数**帮助你获取**最佳结果**

技术支持

需要访问最新，最详细的信息？
请至[全球咨询百科站点\(英文\)](#)

请选择要查看的解决方案:

热点解决方案

- > [有关预防和处理ARP攻击病毒的说明 \(HOT\)](#)
- > [有关趋势科技发布新病毒特征码加入的Flag/No Action/GenMajorType处理措施的FAQ说明 \(HOT\)](#)
- > [升级最新的SPS后可能会引起部分IMSS for NT 5.5服务运行不稳定 \(HOT\)](#)
- > [升级InterScan Messaging Security Suite\(IMSS\) 5.5 for Windows\(Builds 1107-1186\)至Service Pa... \(HOT\)](#)
- > [安装趋势科技PC-cillin云安全软件2012全功能增强版检查系统需求时，提示安装停止。](#)

搜索咨询百科

产品名称:

类别:

关键词:

版本:

最多返回结果:

解决方案编号:

知识库之关键字

- 问题类别
 - 更新、配置、升级、安装等
- 错误提示
 - “错误的应用程序 DBserver.exe”
- 日志结果
 - 日志文件名
 - 日志中错误信息等

Faulting application DbServer.exe, version 10.0.0.1895, time stamp 0x4b6bdb4e, faulting module DbServer.exe, version 10.0.0.1895, time stamp 0x4b6bdb4e, exception code 0x40000015, fault offset 0x000c91b0, process id 0x1dfc, application start time 0x01cafb39285abdb6.

常用文档资料获取



大型企业安全防护

用户数大于500

大型企业安全防护概述

产品信息

终端安全解决方案

邮件安全解决方案

Web安全解决方案

下载专区

产品试用

技术支持

病毒百科

← → http://support.trendmicro.com.cn/TM-Product/Document/SOP/

support.trendmicro.com.cn - /TM-P

[\[To Parent Directory\]](#)

2011年1月6日	17:38	<dir> DLP
2012年7月16日	17:11	<dir> DS
2010年7月30日	15:11	<dir> IGSA
2010年7月30日	15:12	<dir> IMSA
2010年9月20日	15:05	<dir> IMSS
2010年7月30日	15:26	<dir> ISVW
2010年7月30日	15:26	<dir> ISWP
2011年6月24日	10:20	<dir> IWSA
2010年7月30日	15:28	<dir> IWSS
2010年9月10日	17:12	<dir> NVWE
2011年11月3日	15:50	<dir> OSCE
2010年7月30日	15:33	<dir> SMD
2010年11月22日	15:12	<dir> SMEX
2010年7月30日	15:40	<dir> SPLX
2011年2月23日	17:57	<dir> SPNT
2010年11月11日	16:32	<dir> TMCN
2010年7月30日	15:45	<dir> TMMS
2012年1月12日	16:24	<dir> WFBS



谢谢!

爱趋势互动社区 www.iqushi.com

 [趋势CEO Eva微博](#)

 [趋势官方微博](#)

 [趋势云计算安全博客](#)

 [趋势云计算安全网站](#)