

趋势科技渠道技术资源

FAQ



趋势科技渠道支持部

2013年7月

趋势科技提供哪些可用技术支持资源？

- **官方网站下载专区：** <http://downloadcenter.trendmicro.com/?regs=CH>
--提供趋势所有产品软件程序包、补丁包、产品自述文件、管理员手册及安装手册等。
- **产品知识库 (KB)：** <http://esupport.trendmicro.com/zh-cn/default.aspx>
--通过问题关键搜索获取已知产品问题的解决方案
- **病毒百科：** <http://www.trendmicro.com/vinfo/zh-cn/>
--提供常见、最热、最新病毒的技术分析描述及解决方案
- **Support 站点：** <http://support.trendmicro.com.cn>
--Anti-Virus: 提供防病毒组件、引擎、常用杀毒工具、专用病毒查杀工具等下载
--TM-Product: 提供产品软件程序包 (各版本)、补丁包、SOP 文档、FAQ 文档等下载
- **培训学习站点：** <https://trendmicro.webex.com.cn>
--提供病毒、产品售前/售后技术知识学习视频
--趋势科技技术认证课程, 趋势讲师函授课程
--实时技术培训课程, 讲师在线答疑
- **渠道助跑网站：** <https://channel.trendmicro.com.cn>
--提供各类学习文档下载: 销售宝典、认证学习资料、空中课堂课件
- **渠道 FTP 网站：** <ftp.trendmicro.com.cn:21> 用户名: channel_user 密码: GNk9KkGndhgkG
--提供与渠道助跑网站相同资料下载
- **渠道专刊**
--电子双周刊, 以电子邮件形式发放; 内容涉及空中课堂课程相关、趋势最新活动、成功案例、重要通知
- **BBS 论坛：** <http://www.iqushi.com/forum.php>
--提供 IT 技术、病毒知识、趋势产品等工程师讨论交流平台
- **趋势全国渠道交流群：** QQ 群号 324559595
--提供渠道工程师各类技术交流平台, 遇到简单问题可以在此进行提问, 趋势技术人员及渠道资深工程师提供答复
- **800 技术支持热线：** 销售热线 800-8208876 技术热线 800-8208839
- **Services 服务电子邮箱：** service@trendmicro.com.cn

趋势科技对每个产品提供哪些文档，从哪里可以获取？

趋势科技提供产品的 Sop (简易操作手册)、Install Guide (安装文档)、Administrator Guide (管理员手册)、Readme (自述手册)、FAQ (产品常见问题集) 文档等

通过下载专区各产品下载链接页面，可直接查看下载除 SOP 文档和 FAQ 文档外的所有文档
SOP 文档和 FAQ 文档可以通过 Sales Kits 或 Support 站点
(<http://support.trendmicro.com.cn/TM-Product/Document/>) 获取。

遇到客户产品信息及配置问题可以查询哪些资料？

1. 如想得到产品适用平台，安装需求，升级需求等，可参考 Sop 文档和 Readme 文档
2. 如需了解配置项含义或配置方法，可参考 Admin 文档或联机帮助

客户产品售后问题如何能更快更有效解决？

- 1: 查看当前产品的版本号、语言版本、补丁号；
- 2: 查看下载专区是否有最新的补丁，并细读其 Readme 文档了解该问题是否在该补丁中修复，应用该补丁；
3. 定位产品问题，通过[趋势科技产品知识库](#)关键字搜索问题
4. 趋势科技渠道交流群、BBS 等平台获取帮助
5. 收集错误截图、日志、详细产品问题描述，联系趋势科技支持。

如何更有效的从产品技术支持库中搜索到您需要的结果？

指定搜索范围：产品名称、产品版本、问题分类

关键字定义：问题总结、提取截图中的错误提示、错误代码、日志中 error\fail 等错误信息

如何获取趋势提供给渠道学习的实时在线课程信息？

每季度渠道空中课堂通过特定 EDM 发布，并同时更新至每一期的渠道专刊中；或可拨打 021-63848899 转渠道培训部咨询

如何获取趋势科技在线学习平台的课程密码？

方法一：趋势科技渠道助跑计划网站→趋势科技“文档库”→LearningDocs→空中课堂之“每周一课” <https://channel.trendmicro.com.cn>

方法二：渠道 FTP 网站：<ftp.trendmicro.com.cn:21> 用户名：channel_user 密码：GNk9KkGndhgkG

如何获取趋势科技空中课堂的课件？

方法一：趋势科技渠道助跑计划网站→趋势科技“文档库”→LearningDocs→空中课堂之“每周一课” <https://channel.trendmicro.com.cn>

方法二：渠道 FTP 网站：<ftp.trendmicro.com.cn:21> 用户名：channel_user 密码：GNk9KkGndhgkG

趋势科技的销售宝典 (Sales Kits) 含有哪些内容？

- ├—Deep Security
 - | └—01. 安装 SOP 文档
 - | | └—其他文档
 - | └—02. 技术白皮书
 - | | └—其他文档
 - | └—03. 管理员手册
 - | | └—其他文档
 - | └—04. 性能文档
 - | | └—其他文档
 - | └—05. 排错文档
 - | └—06. SE 产品介绍文档
 - | | └—DS_Demo
 - | | └—其他文档
 - | └—09. 测试 Report 文档
 - | | └—其他文档
 - | └—10. 验收文档
 - | └—11. 推荐配置文档
 - | | └—其他文档
 - | └—13. 部署方案整合

- | └─14. 产品方案
 - └─IMSA
 - | └─01-安装 SOP 文档
 - | └─02-技术白皮书
 - | └─03-管理员手册
 - | └─04-性能文档
 - | └─05-排错文档
 - | └─06-SE 产品介绍文档
 - | └─08-实施文档
 - | └─09-测试文档
 - | └─10-推荐配置文档
 - | └─11-产品方案
 - └─IWSA
 - | └─01-安装 SOP 文档
 - | └─01d
 - | └─IWSA_1500_3000_5000_6
 - | └─IWSA_2500
 - | └─IWSA_3600_6600_12000
 - | └─02-技术白皮书
 - | └─03-管理员手册
 - | └─04-性能文档
 - | └─05-排错文档
 - | └─06-SE 产品介绍文档
 - | └─08-实施文档
 - | └─09-测试文档
 - | └─10-推荐配置文档
 - | └─11-产品方案
 - └─NVWE
 - | └─01-安装 SOP 文档
 - | └─02-技术白皮书
 - | └─03-管理员手册
 - | └─04-性能文档
 - | └─05-排错文档
 - | └─06-SE 产品介绍文档
 - | └─08-实施文档

- | | —09-测试文档
- | | —10-推荐配置文档
- | | —11-产品方案
- | —Officescan
 - | | —01-安装 SOP 文档
 - | | | —10.5
 - | | | —10.6
 - | | | —8.0
 - | | —02-技术白皮书
 - | | —03-管理员手册
 - | | —04-性能文档
 - | | —05-排错文档
 - | | —06-SE 产品介绍文档
 - | | —08-实施文档
 - | | —09-测试文档
 - | | | —_MACOSX
 - | | —10-推荐配置文档
 - | | —11-产品方案
- | —TDA
 - | | —01-安装 SOP 文档
 - | | —02-技术白皮书
 - | | —03-管理员手册
 - | | —04-性能文档
 - | | —05-排错文档
 - | | —06-SE 产品介绍文档
 - | | —08-实施文档
 - | | —09-测试文档
 - | | —10-推荐配置文档
 - | | —11-产品方案
 - | | —日语资料
 - | | —英语资料
- | —TMCN
 - | | —01-安装 SOP 文档
 - | | —02-技术白皮书
 - | | —03-管理员手册

- | |—04-性能文档
- | |—05-排错文档
- | |—06-SE 产品介绍文档
- | |—08-实施文档
- | |—09-测试文档
- | |—10-推荐配置文档
- | |—11-产品方案
- |—TMS
- | |—01-安装 SOP 文档
- | |—02-技术白皮书
- | |—03-管理员手册
- | |—04-性能文档
- | |—05-排错文档
- | |—06-SE 产品介绍文档
- | |—08-实施文档
- | |—09-测试文档
- | |—10-推荐配置文档
- | |—11-产品方案
- | |—14-视频文件
- |—商务资料
- | |—产品资质-1005
- | | |—01OSCE
- | | |—02IWSA
- | | |—03TDA
- | | |—04IMSA
- | | |—05NVWE
- | | |—06ServerProtect
- | | |—07WFBS
- | | |—08PCC2012
- | | |—09DLP
- | | |—10Deep Security
- | | |—11TMS2.0
- | | |—12Others
- | | |—公司_服务资质
- | |—授权证明模板

- | |— 投标授权
- | └— 渠道资格证明
- |— 市场文档
 - | |— 01 Datasheet
 - | |— 02 成功案例
 - | |— 03 奖项
 - | |— 04 评测报告
 - | └— 05 其他
- |— 服务体系资料
 - | |— 01. EOG 服务
 - | | |— War Story
 - | | |— 其他
 - | | |— 宣传彩页
 - | | |— 巡检文档
 - | | |— 成功案例
 - | | |— 报表模板
 - | | |— 服务介绍 PPT
 - | | | └— PPT 录音
 - | | |— 服务对比
 - | | |— 服务方案
 - | | |— 绑标文件
 - | | └— 试用流程
 - | |— 02. 一站式服务
 - | | |— War Story
 - | | |— 其他
 - | | |— 售后服务说明
 - | | |— 成功案例
 - | | |— 报表模板
 - | | |— 服务介绍 PPT
 - | | | └— PPT 录音
 - | | |— 服务彩页
 - | | |— 服务方案
 - | | └— 绑标文件
 - | |— 03. TMSN 上门
 - | | |— TMSN 列表

- | | | | —War Story
- | | | | —其他
- | | | | —成功案例
- | | | | —服务介绍 PPT
- | | | | | —PPT 录音
- | | | | —服务单模板
- | | | | | —常规巡检
- | | | | | —注册接入
- | | | | | —紧急上门
- | | | | —服务方案
- | | | | —绑标文件
- | | —04. SLA SLO
- | | | | —War Story
- | | | | —其他
- | | | | —协议
- | | | | —成功案例
- | | | | —报表模板
- | | | | —服务介绍 PPT
- | | | | | —PPT 录音
- | | | | —服务方案
- | | | | —服务说明
- | | | | —绑标文件
- | | —PSP
- | | —驻点服务
- | —案例
- | | | —制造业
- | | | | —生产系统安全
- | | | —医疗行业
- | | | —电网
- | | | | —PSP 服务
- | | | | —云计算技术的安全云架构研究
- | | | | | —蒙东电力&河北电力
- | | | | —防违规外联
- | | | —证券行业
- | | | —运营商

- | └─金融行业
 - | └─全网安全监控
 - | └─在线杀毒
 - | └─电子商务
 - | └─自助机具
- └─渠道培训资料
 - └─01_渠道培训认证学习卡
 - └─02_趋势产品学习资源
 - └─03_趋势科技金牌讲师培养计划
 - └─04_趋势资质认证流程
 - └─05_趋势科技云安全技术专家认证