

## 網路記錄器 / IR 系列報導

### 技術淺談與應用 - 雙向記錄，讓你徹底瞭解企業網路使用情況

在今日企業普遍 e 化的型態下，網際網路已成為企業發展不可或缺的工具，主管及員工瀏覽網頁及使用電子郵件傳遞資訊，客服人員使用即時通訊軟體為客戶排解疑難及互動…，都得仰賴網路。但是，如此方便的網路環境如同雙面刃般，一面可為企業帶來豐厚的商機利益，另一面可能經由員工不當濫用企業網路頻寬，導致網路阻塞、影響工作效率，嚴重則不慎洩漏商業機密損失慘重。

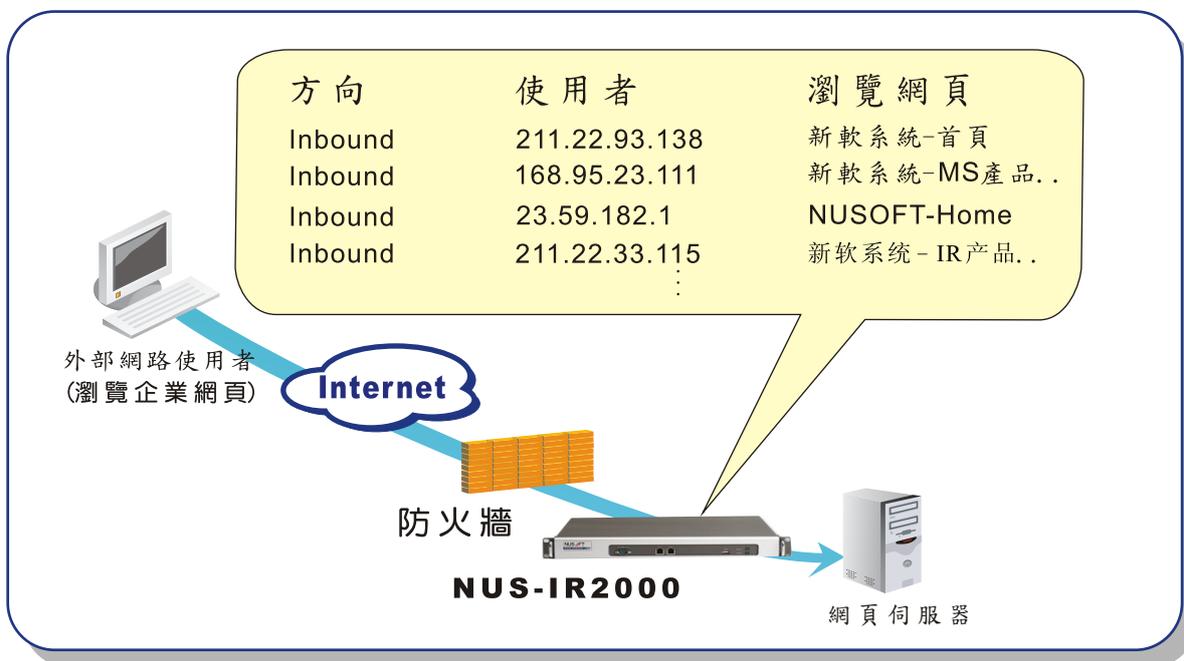
為了讓員工謹慎地善用企業網路資源、遏止網路摸魚，有越來越多的企業採用網路側錄設備。現今市場上的網路側錄設備，其功能重點都是側錄員工上網之情況，僅記錄公司內部電腦對網際網路上外部主機的服務連線（Outbound，內部至外部連線），而忽略了外部使用者連線至企業伺服器之記錄（Inbound，外部至內部連線）。要知道，僅有企業網路的 Outbound 記錄而忽略了 Inbound 記錄，是無法全面掌控企業網路之使用情況，難以確保是否有異常使用之行為。容易忽略資安漏洞的發生，讓人不能不重視這項課題。

為了協助企業能完全掌握其網路使用情形，新軟系統的 IR 系列（網路記錄器）產品除了擁有完整之 Outbound 記錄外，特別增加了 Inbound 記錄。讓企業可全面掌握網頁瀏覽（HTTP）、收發電子郵件（E-mail、Webmail）、即時通訊（MSN、Yahoo Message、ICQ、QQ…）、檔案傳輸（FTP）、遠端登入（Telnet）... 這八大項常用網路服務之使用情況。不管是內部員工上網，還是外部使用者連線進入。讓管理者不僅可隨時查閱記錄，透過管理介面也清楚顯示流量來源去向之 IP 位址、網頁連結網址、聊天訊息字串…，使得企業在網路管理上更能得心應手。

就電子郵件（E-mail）來說，新軟網路記錄器可以詳細記錄郵件接收與發送時間、寄件者與收件者、信件內文與附加檔案，除了 Outbound 記錄功能外，藉由 Inbound 連線記錄功能，可得知外部使用者寄至公司內部郵件伺服器、透過 Webmail 或 SMTP POP3 連線至公司內部郵件伺服器傳輸信件的情況。

以網頁瀏覽（HTTP）而言，新軟網路記錄器則會詳細記錄內部使用者瀏覽網頁時間、瀏覽目的網站...，並擷取當時瀏覽之畫面存檔備查；對於 Inbound 記錄部份，則可詳細記錄外部使用者是透過哪個 IP 連線至企業網頁，並從中得知企業網頁哪些連結流量較高、哪些則乏人問津。可用來改善公司網頁架構，提升整體瀏覽人氣及企業形象。另外，像是搜尋引擎所提供的“關鍵字廣告”（例如：Yahoo、Google），也可藉由新軟網路記錄器獨特的 Inbound 連線記錄優點，完全掌握點選此關鍵字廣告

連結之外部電腦 IP 位址及點擊次數；假若有人惡意多次點選廣告連結，欲造成公司網路廣告費用劇增，即可追查閱是哪個來源位址的惡意連線。



圖一 外部使用者瀏覽企業網頁時，新軟網路記錄器可詳細記錄其點選之網頁

在檔案傳輸 (FTP) 服務上，透過新軟網路記錄器內建的記錄分析機制，可清楚詳細地記錄上傳 / 下載電腦之雙方主機名稱及 IP 位址、登入者帳號及密碼、下載檔案及傳輸流量大小。當公司內部有架設 FTP 伺服器，亦可經由 Inbound 記錄，網路管理者可清楚得知外部使用者何時從伺服器下載哪些檔案。至於在遠端登入 (Telnet) 方面，藉由 Inbound 記錄，網路管理者可清楚查閱來源電腦連至公司內部伺服器主機執行哪些指令及動作，查閱哪些資訊及公司機密，因而來進行資料控管。

文  黃贊中 isaac@nusoft.com.tw

## 市場行銷報導 - 即時通訊管理策略 - 完全開放、全面封鎖、積極開放，有效管理

自從 1996 年 ICQ 問世至今，即時通訊（Instant Message，簡稱 IM）的應用已經跨越了第 11 個年頭。就因為其安裝簡單、溝通方便、即時迅速...，使它在近年來使用人數快速攀升。從一開始學生族群常用的聊天工具，轉變為上億網路使用者之主要溝通管道，且其普遍性甚至有超越電子郵件之趨勢。這現象不只出現在一般電腦使用者，也出現在企業當中；即時通訊在企業間已經是一種非常普遍的電子溝通方式，員工透過即時通訊與客戶溝通的比例越來越高。

就是因為即時通訊所帶來的快速與便利，使得用即時通訊與客戶溝通之效果甚至比電子郵件或是電話來的好。而且即時通訊又不需付費使用，對於合作夥伴、客戶分布於世界各地的企業，可大幅減少通訊方面之成本。所以部分企業對即時通訊採取全面開放的態度。

即時通訊的正面效益：

1. 互動性佳，節省溝通往來時間。
2. 不需通訊成本。
3. 可即時得知需聯絡對象是否在線上。

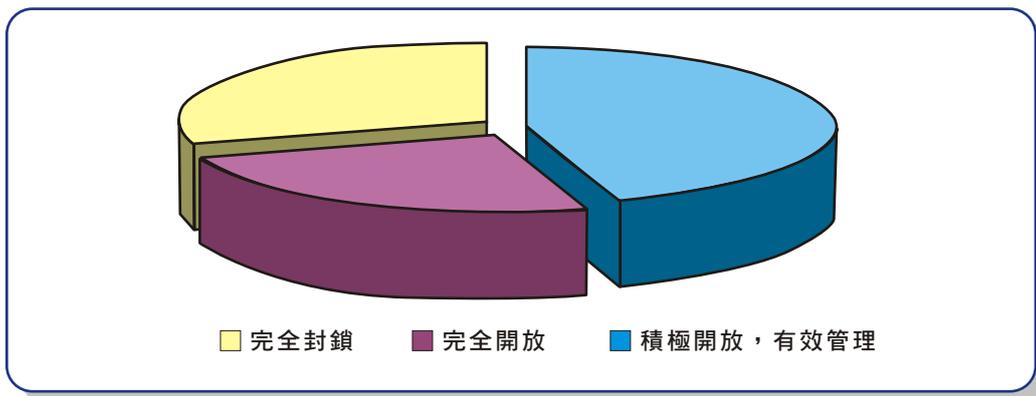
但是，也因為即時通訊實在是太方便了，導致企業員工利用它來聊天摸魚的例子不勝枚舉。或是透過即時通訊傳輸企業機密檔案，而導致洩密的問題時有耳聞。甚至近年來，透過即時通訊散佈病毒也不是甚麼新鮮事了。因此，部分企業寧願放棄即時通訊的方便性，而全面封鎖即時通訊的使用。

即時通訊的負面隱憂：

1. 員工聊天摸魚，降低工作效率。
2. 任意傳遞檔案，易造成洩密（傳遞企業機密檔案）或是法律上的問題（傳遞 MP3、非法檔案）。
3. 病毒、駭客、釣魚...問題層出不窮。

難道對企業來說，即時通訊就只有全面開放或是完全封鎖兩種選項嗎？難道不能妥善運用，為企業帶來更多的商機？其實，除了 全面開放 或是 完全封鎖 外，您還有更好的選擇！！

雖然，即時通訊的負面隱憂為數不少，但如因此放棄這極具價值的溝通管道卻有點因噎廢食。如何管理即時通訊，讓它為企業獲得最大利益，是目前大部分的企業處理即時通訊之傾向。



圖一 目前企業處理即時通訊問題之傾向

如何管理即時通訊，方能達到企業最大利益呢？

- 訂定即時通訊使用範圍（何人有權使用）－  
管理人員可透過新軟系統多功能 UTM、負載平衡器或是網路記錄器的即時通訊管理機制，按企業之網路政策制定每位員工的即時通訊權限。
- 限定即時通訊軟體種類，並隨時注意即時通訊軟體漏洞更新訊息－  
統一限定企業所使用的即時通訊種類，以便於管理。並需注意即時通訊軟體的漏洞更新，確保軟體安全無虞。
- 使用企業統一申請之帳號－  
絕大部分的員工使用私人之即時通訊帳號做為與客戶溝通管道。倘若該員工離職，則接替人員無法再用此管道與客戶聯絡，且企業無法制止離職員工繼續使用此帳號作出傷及企業利益之事情（假冒公司窗口，散佈不實訊息給客戶）。
- 架設防毒牆或是安裝防毒軟體，檢測透過即時通訊所傳遞的檔案－  
新軟多功能 UTM 的 IDP 掃毒機制可針對即時通訊所傳遞之檔案掃毒，確保檔案傳輸安全。
- 使用即時通訊記錄機制－  
要如何確定員工的即時通訊內容是聊天摸魚，還是洽談公事？新軟網路記錄器可記錄員工使用即時通訊內容，其中詳細記載對話內容、對象、時間、傳送檔案...，協助企業掌握員工使用即時通訊之情況。
- 公告企業即時通訊使用規則，並教育員工－  
公告企業所訂定的即時通訊使用辦法，內容應包括為何管理即時通訊、員工使用權限、允許 / 禁止項目、即時通訊內容記錄原則...。最好是要求員工簽署“即時通訊使用同意書”，以避免日後不必要的麻煩。（尤其是記錄即時通訊內容這一部份，最好明確告知員工）

文 程智偉 rayearth@nusoft.com.tw