

## 網路記錄器 / IR 系列報導

### 技術淺談與應用 - Trouble Shooting - 網路記錄器無法記錄資料

當客戶回報網路記錄器無法記錄八大項服務（SMTP、POP3/IMAP、HTTP、IM、Web SMTP、Web POP3、FTP、TELNET）時，首先釐清是否原先可正常記錄，再由以下推測來做判斷與處理。

自從啟用後就一直無法記錄

1. User List > Logged 是否有設定該被記錄的網段
2. 網路記錄器的架設位置是否介於 Gateway 與內部網路之間
3. 內部網路的 PC 在網路設定中 Gateway 的設定是否正確
4. 網路記錄器的網路線連接埠的燈號是否有亮

突發性出現無法記錄的問題

先檢查八大記錄是否都無法繼續記錄，若仍然有幾種服務可被記錄，請依下列推測來做判斷與處理：

1. 檢查韌體版本是否為最新版本
2. 至 Record Analysis > Setting > Setting 更新辨識碼版本（適用於 Web Mail、IM、P2P 無法記錄或阻擋）
3. 內部網路的 PC 在網路設定中 Gateway 的設定是否正確
4. 使用者 IP 是否被移至 User List > Ignored
5. 檢查使用者 IP 是否在 User List > Logged 內
6. 使用者是否透過加密軟體上網
7. 使用者使用的 Web Mail 網路記錄器是否有支援
8. 使用者瀏覽的網站是否為 HTTPS 的加密網站

若八大服務均無法持續記錄即立刻通知新軟系統進行調查、修復。

當以上狀況均排除後，依舊有無法記錄之情形

請提供下列資訊給新軟系統以利處理：

1. 無法記錄或阻擋的應用程式版本（例如：IM、P2P 軟件）  
我們將做實機測試與封包解析並更新特徵碼甚至修改韌體。
2. 提供網路記錄器的 IP 位址、登入帳號、密碼  
我們將進入系統調查並解決問題。
3. 提供 Remote PC（必要時需接 Console）  
有時因無法還原客戶端所發生的狀況，故需藉由客戶端 PC 測試以利調查，甚至網路記錄器的 UI 管理介面無法進入時，也需由此方式並連接 Console 調查問題。

## 市場行銷報導 - 目前可記錄、阻擋的IM、P2P軟體及Web Mail網站

新軟網路記錄器一直以來受到許多企業管理者的喜愛，原因無它，就在於新軟網路記錄器針對IM、P2P及Web Mail的管控判斷精確，可支援的應用程式及網站數量眾多，無論是IM的訊息或是Web Mail的通信內容都能完整的記錄以提供查閱，而對於控管企業內部IM與P2P軟體的使用更是輕而易舉。

在各種IM、P2P軟體及Web Mail經常性的更新下，市場上許多側錄產品並無法精確地將需要的訊息內容完整記錄起來，而新軟研發團隊經常不斷地剖析這些新版本所傳輸的封包，找出其特徵並更新辨識碼，讓產品的功能得以發揮。不僅在故有的應用支援持續做好本份工作，新軟也針對市場需求持續增加應用支援之數量，讓新軟網路記錄器能因應這求新多變的環境。

目前所支援的 IM 應用程式		
可記錄內容	阻擋登入	阻擋檔案傳輸
MSN	MSN	MSN
Yahoo Messenger	Yahoo Messenger	Yahoo Messenger
QQ	QQ	QQ
ICQ	ICQ	ICQ
AIM	AIM	AIM
Gadu-Gadu	Skype	Google Talk
	Google Talk	Gadu-Gadu
	Gadu-Gadu	

### 目前可阻擋的 Web IM 網站

官方 Web MSN、Buddy、I Love IM、Meebo、IM haha、Kool IM、Messenger FX、communicationtube、IMUnitive、Goowy、MSN2Go、ToToMoMo、Mabber...等

註：官方 Web MSN可記錄訊息內容

目前所支援的 P2P 應用程式	
阻擋登入	
Edonky (eMule)	Audio Galaxy
BT	Direct Connect
WinMX	iMesh
Foxy	MUTE
KuGoo	Thunder5
Apple Juice	

## 目前所支援的 Web Mail

可記錄信件內容(包含附檔)

GMail	GMail(企業模組)	Novel	PC-Home
Seednet	Yam	Yahoo	Hotmail
Sina(CN)	Sina(TW)	126	163
Nusoft	Hinet	Sohu	Tom

以上項目將持續增加，本持著網路記錄器的使命，勢必要將完整的記錄內容呈現給企業管理者。

文  黃智傑 alex@nusoft.com.tw