

## 网路记录器 / IR 系列报导

### 技术浅谈与应用 - Trouble Shooting - 网路记录器无法记录资料

当客户回报网络记录器无法记录八大项服务（SMTP、POP3/IMAP、HTTP、IM、Web SMTP、Web POP3、FTP、TELNET）时，首先厘清是否原先可正常记录，再由以下推测来做判断与处理。

自从启用后就一直无法记录

1. User List > Logged 是否有设定该被记录的网段
2. 网络记录器的架设位置是否介于 Gateway 与内部网络之间
3. 内部网络的 PC 在网络设定中 Gateway 的设定是否正确
4. 网络记录器的网络线连接端口的灯号是否有亮

突发性出现无法记录的问题

先检查八大记录是否都无法继续记录，若仍然有几种服务可被记录，请依下列推测来做判断与处理：

1. 检查韧体版本是否为最新版本
2. 至 Record Analysis > Setting > Setting 更新辨识码版本（适用于 Web Mail、IM、P2P 无法记录或阻挡）
3. 内部网络的 PC 在网络设定中 Gateway 的设定是否正确
4. 使用者 IP 是否被移至 User List > Ignored
5. 检查使用者 IP 是否在 User List > Logged 内
6. 使用者是否透过加密软件上网
7. 使用者使用的 Web Mail 网络记录器是否有支持
8. 使用者浏览的网站是否为 HTTPS 的加密网站

若八大服务均无法持续记录即立刻通知新软系统进行调查、修复。

当以上状况均排除后，依旧有无法记录之情形

请提供下列信息给新软系统以利处理：

1. 无法记录或阻挡的应用程序版本（例如：IM、P2P 软件）  
我们将做实机测试与封包解析并更新特征码甚至修改韧体。
2. 提供网络记录器的 IP 地址、登入账号、密码  
我们将进入系统调查并解决问题。
3. 提供 Remote PC（必要时需接 Console）

有时因无法还原客户端所发生的状况，故需藉由客户端 PC 测试以利调查，甚至网络记录器的 UI 管理接口无法进入时，也需由此方式并连接 Console 调查问题。

文  黄智杰 alex@nusoft.com.tw



## 市场营销报导 - 目前可记录、阻挡的IM、P2P软件及Web Mail网站

新软网络记录器一直以来受到许多企业管理者的喜爱，原因无它，就在于新软网络记录器针对IM、P2P及Web Mail的管控判断精确，可支持的应用程序及网站数量众多，无论是IM的讯息或是Web Mail的通信内容都能完整的记录以提供查阅，而对于控管企业内部IM与P2P软件的使用更是轻而易举。

在各种IM、P2P软件及Web Mail经常性的更新下，市场上许多侧录产品并无法精确地将需要的讯息内容完整记录起来，而新软研发团队经常不断地剖析这些新版本所传输的封包，找出其特征并更新辨识码，让产品的功能得以发挥。不仅在故有的应用支持持续做好本份工作，新软也针对市场需求持续增加应用支持之数量，让新软网络记录器能因应这求新多变的环境。

### 目前所支持的 IM 应用程序

可记录内容	阻挡登入	阻挡档案传输
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	

### 目前可阻挡的 Web IM 网站

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

注：官方Web MSN可记录讯息内容

### 目前所支持的 P2P 应用程序

阻挡登入	
Edonky (eMule)	Audio Galaxy
BT	Direct Connect
WinMX	iMesh
Foxy	MUTE
KuGoo	Thunder5
Apple Juice	



## 目前所支持的 Web Mail

可记录信件内容(包含附檔)

GMail	GMail(企业模块)	Novel	PC-Home
Seednet	Yam	Yahoo	Hotmail
Sina(CN)	Sina(TW)	126	163
Nusoft	Hinet	Sohu	Tom

以上项目将持续增加，本持着网络记录器的使命，势必要将完整的记录内容呈现给企业管理者。

文  黄智杰 alex@nusoft.com.tw

