

趋势科技专家服务协助杭州东芝信息技术有限公司防毒

杭州东芝信息技术有限公司是国内东芝集团中生产信息设备制造单位，生产产品包括在国内市场热销的VAIS系列Notebook产品，年产值达数亿。因为对生产配送的高要求，杭州东芝非常重视信息系统建设，不仅在国内建设了先进的生产控制和管理网络，而且较早具备防毒意识及安全规范。

杭州东芝于2003年6月开始选择防病毒产品，经与趋势科技的合作，同年为杭州的下沙，滨江两个生产基地分别部署总共450点完整防病毒体系。用户选用的防病毒产品包括，OfficeScan，ServerProtect，ScanMail（含eManger），IWSS，IMSS，TMCM，NVWE。

3年中，杭州东芝的客户端数量增长了一倍，而IT部门防病毒管理人员还是与三年前一样只有一人，所增加的大部分客户端为2个生产基地使用，离管理部门远达5公里。随着网络复杂度增加及需要考虑的安全防护事项增多，用户越来越感觉到用好防病毒产品上的管理压力，为了解决这个问题，用户在05年采购红色服务，试图用代理商的上门服务及厂商的专线支持解决管理防病毒客户端的问题，虽然代理上门增加了杭州东芝可用人手，但正如IT经理张琼所说：“我们的内网是一个整体，需要维护和担心的是病毒在内网中快速爆发，影响日常应用，我们需要快速有质量的响应，厂商应该告诉我，网络目前到底是否安全，网络的问题在那里，因为IT人员经常有变动，最好有人帮我维护，并定期给我分析报告，我可以有针对性的部署以便改进工作。”

EOG专家值守服务出现后，趋势销售及时向张琼经理推荐这项服务，杭州东芝对EOG服务中的7X24监控并通知，定期出咨询报表并做评估的服务内容非常满意，在没有列编预算的情况下，从其他产品中挤出部分资金采购。

在2006年6月份，杭州东芝正式接入趋势科技上海防病毒监测中心（MOC），到目前为止用户使用正常，并对服务满意。每天的监控及报警给予用户安心保证，并通过系统分析，给予用户评估后的改进建议，配合当地代理和用户本身的技术力量，实现有序可控的防病毒管理及安全。

2006年8月，EOG Team APAC专家拜访东芝，和系统管理人员及领导交流后，对目前实施的系统表示满意。计划在经过一段时间的EOG使用后，可以通过杭州东芝向全国东芝系统中的十多家单位推广。

以上的东芝案例说明要让用户取得满意的效果，几个因素不可或缺：

- 用户要正确认识防病毒实现的效果除了产品外，还与人员安全意识，系统漏洞和策略管理相关。
- 用户要有基本的管理意识，认同可以通过管理手段达到最终安全。
- 厂商要提供技术手段和经验指导，帮助用户完成管理规范和基线的建立。
- 厂商需要有足够的后端技术能力，以满足用户对服务的定制化和快速性的要求。

趋势科技专家值守服务“十项全能”图

