

解毒快手 iClean 常見問題



一. 解毒快手(iClean) 工具說明:

iClean 解毒快手是趨勢科技提供用戶使用的免費清毒工具，可清除時下流行的常見病毒與 Rootkit 程式；並可同步收集未知惡意程式的相關檔案與資訊，使用者將收集到的資料回傳後可供趨勢科技做為進一步的分析的依據

iClean 解毒快手具有以下功能

1. 清除常見病毒與 Rootkit 程式
2. 清理 IE 快取資料夾
3. 清理系統 Temp 資料夾
4. 收集趨勢防毒軟體病毒記錄檔
5. 收集惡意程式相關診斷資訊
6. 特殊防範功能: (執行完 iClean 後，為了預防電腦被再次感染，iClean 會在特定資料夾下面建立隱藏資料夾，並將屬性設定為唯讀、且資料夾名稱與病毒檔案名稱相同。因為屬性唯讀，所以如果相同的病毒在之後嘗試感染電腦，會因已有同名資料夾存在而無法寫入病毒檔案，可預防已知病毒的感染。)

二. 常見問題

1. 什麼狀況下可以使用 iClean?

Ans: 防毒軟體出現無法處理病毒的訊息或是電腦有異常行為的時候

2. 只有趨勢科技客戶可以用 iClean 嗎?

Ans: iClean 為一個清毒工具，不論您是否為趨勢防毒軟體的用戶，都可以免費使用。

3. 執行 iClean(解毒快手)時，大概需要多少時間?

Ans: 依電腦狀況及中毒情形而定，一般狀況約 10~20 分鐘。

4. 執行 iClean(解毒快手)時，需要關閉其他程式嗎?

Ans: 建議關閉所有執行中的程式。

5. 執行 iClean 之後，我還需要做什麼嗎?

Ans: 並不需要做任何動作。

6. 執行 iClean 後，為什麼桌面上多了一個 zip 檔? 我需要進一步做什麼嗎?

Ans: 執行 iClean 時會主動收集系統的相關資訊與可疑檔案程式清單若執行後，若電腦仍有異常行為，請將 Upload.zip 透過線上客服提供給趨勢科技技術支援部。

註: 透過線上客服提交 Upload.zip 給趨勢科技技術支援部分析，僅適用於趨勢科技合約期限內用戶。

若您是 PC-cillin 用戶:

請透過 PC-cillin 用戶線上客服 <http://www.trend.com.tw/pccmail/> 將 Upload.zip 提供給趨勢科技 PC-cillin 技術服務中心

- 填寫個人基本資料
- 描述電腦異常狀況
- 上傳 Upload.zip

若您是趨勢科技企業用戶:

請透過企業用戶線上客服 <http://www.trend.com.tw/corpmail/> 將 Upload.zip 提供給趨勢科技企業用戶技術服務中心

(PS. 若您是企業中的 end user，請將蒐集的資料提供給您企業內部的防毒管理人員,請其協助您透過 web submit 案件)

- 填寫貴公司基本資料
- 描述電腦異常狀況
- 上傳 Upload.zip