

## q: 安裝 PC-cillin 發生問題時,如何製作 LOG 檔案?

- **A**:
- 一、開啟「趨勢科技診斷箱」
- 二、收集同步上傳「電腦偵錯資訊」
- 1. 請點選「(A)偵錯」。(如下圖 1.)
- 2. 點選下拉式選單並選擇「自訂等級」。(如下圖 2.)

,收集價錯資訊 選取要收集的疑難排解資料,然後重現 停止目前執行中的任何掃描或更新作業	問題以產生所需資訊,並取得所產	生的記錄檔,請注意,點選第一個按鈕將會
2.		
預設等級 預設等級 自訂 <i>等級</i>		2. 完成收集資料(F)
□ 包含超過 30 天的記錄檔		
疑難排解記錄檔:		3. 關歐資料夾(O)
自我防護監控		
☑ 保護您的安全防護軟體,包括其登錄機	發碼和程序(P)	

- 3. 請點選「全選(L)」<sup>。</sup>(如下圖 1.)
- 4. 確認所有項目皆為打勾狀態,再按「確定(K)」。(如下圖 2.)

	自訂資訊收集	×
自訂等	信若記録構	
	進取核取力現以做動對應功能的記錄	
	☑ 1. 趨勢科技 Proxy(T)	☑ 2. 主動式監控(A)
	3. ICRC(1)	☑ 4. 更新(P)
	☑ 5. 垃圾郵件遇濾器(S)	☑ 6. 信譽評等服務(R)
疑難排制	☑ 7. SSAPI 驅動程式(D)	☑ 8. DCE 驅動程式(E)
	1. ☑ 9. SPN 驅動程式(N)	
自我防護監	<b>全選(L)</b>	2.
口信報	取消全選(U)	確定(K) 取/消(C)

5. 按下「開始收集資料(S)」。

· 信a (B) 安全威脅 (C) 解除5 收集信備資訊	·装 (D) 例外清單 (E) 詳細資訊	
選取要收集的疑難排解資料 停止目前執行中的任何掃除	。然後重現問題以產生所開資訊,並取得所產生的記錄檔・請注意 或更新作業。	,點道第一個按鈕將會
自訂等級	~	
1. 開始收	<b>集資料(S)</b> 2 用成收集管	#4(F)
□ 包含超過 30 天的記錄檔	正在啟動記錄檔收集	
疑難辦解記錄檔:	3. 龍	(11) (11) (11)
自我防護監控		
☑ 保護您的安全防護軟體,	包括其登錄機碼和程序(P)	

6. 等待「完成收集資料(F)」的字樣變為黑體字後,請您模擬問題狀況並紀錄狀況時間點,此狀況會紀錄在 debug 檔案中。

	X 82 81 78					
) 偵錯	(B) 安全威脅	(C) 解除安裝	(D) 例外清單	(E) 詳細資訊		
收集的	鑽資訊					
ii f	購取要收集的疑 算止目前執行中	難排解資料。約 的任何掃職或員	*後重現問題以 見新作業・	¥生所需資訊,並	取得所產生的記錄福,請注意,點還負	
Int	町等級			-		
1		1. 朝始收集算	₹#4(S)		2. 完成收集資料(F)	
12	難線超記錄檔。	-				
					3. 開設資料3	E(O)
SC.						
自我附	識監控					
自我和	9編監控 保護您的安全	防護軟體,包括	其登錄機碼和和	]字(P)		
自我和	り繊藍控 保護您的安全	防護軟體,包括	其登錄機碼和和	星席(P)		

7. 模擬完畢後請您按下「完成收集資料(F)」,即出現「正在取得記錄檔資料」。

選取要收無 停止目前軟	11的疑難排解資料 - 然後 1行中的任何措語或更新	重現問題以產生所開資訊,並取得所產生的記錄; 作業。	椢·語注意·點選第一個按鈕將會
正在取	得記錄檔資料		
E	在取得疑難排解資料		
支	度 ID:	1702	
SPI	N GUID :	4bd6f6bf-3652-4e98-91d9-12cfc3c8cb4c	
SC.7.0	完成時自動解資料傳送	é☆ <b>湖</b> 客藝系は本(д)	
自我防御	2000102001411034	NUNX 31 133 19	取;消(C)
□ 保護您的	安全防護軟體,包括其	登錄機碼和程序(P)	

## ※ 備註:將「完成時自動將資料傳送給趨勢科技」的項目取消勾選可加快完成速度。

8. 執行完畢會自動開啟資料夾,裡面可看到 SUPPTOOL\_LOG\_\*\*\*\*\* 的壓縮檔,請您將此檔案與 狀況發生時間點提供給我們。

📕 I 🖸 📕 🖬 I	Archive							-		×
偏変 常用	共用	檢視								~ O
$\leftarrow \rightarrow - \uparrow$	🔤 « Pro	gram Files >	Trend Micro	Titanium	> Archive	~ 0	授尋 Archive			P
★ 快速存取		<b>ि छ</b> ऽU बह	PPTOOL_LOO	G_201704	200902009	23.7z	修改日期:201 大小:16.0 MB	9/11/2 <u>1</u>	: <del>*</del> 09:0	6
北京 小学 小学 二	*	Concernance of the local division of the loc								
國 文件	+									
医男 日本	*									
▶ 雪洪										
₩ 部月										
a OneDrive										
🛄 本機										
💣 網路										
1 個項目										(EE 📰

	文部副相						
(賃賃	(B) 安全威脅	(C) 解除安裝	(D) 例外清單	(E) 詳細寶訊			
收集值	鑽資訊						
Щ (P	購取要收無的疑 身止目前執行中	難排解資料。 的任何滑瞄或	然後重現問題以 更新作業 •	產生所需資訊,並	取得所產生的記錄	綠福·語注意·點選第一個按鈕!	48 1 1
	町等級			~]			
		1. 開始收集)	資料(S)			2. 用成收集資料(F)	
疑	難排解記錄檔	50					
疑 C	難排解記錄欄 \Program File	: s\Trend Micro	o\Titanium\Arc	hive\SUPPTOOL	LOG_2	3. 開設資料夾(O)	
疑 C 自我刚	難排解記錄檔 \Program File b端監控	: s\Trend Micro	o\Titanium\Arc	hive\SUPPTOOL	LOG_2	3. 開設資料夾(O)	
疑 [] 自我即	難排解記錄檔 \Program File D罐整控 保護您的安全	: s\Trend Micro 防翟取體,包括	o\Titanium\Arc 舌其登錄機碼和#	hive\SUPPTOOL 멸후(P)	LOG_2	3. 關啟資科夾(O)	
疑 [C] 自我附	難辦解記錄檔 \Program File り罐監控 保護您的安全	: s\Trend Micro 防護軟體,包括	o\Titanium\Arc	hive\SUPPTOOL 멸序(P)	LOG_2	3. 開設資料交(O)	

※ 備註:若資料夾未自動顯示,可點選「開啟資料夾(O)」或到「C:\Program Files\Trend Micro\Titanium\Archive」路徑下找到此檔案,並請您將此檔案提供給我們。