

遠端管理參考

Novell® ZENworks® 10 Configuration Management SP2

10.2

2009 年 5 月 27 日

www.novell.com



法律聲明

Novell, Inc. 不對本文件的內容或使用做任何表示或保證，且特別聲明不對任何特定用途的適銷性或適用性提供任何明示或默示的保證。此外，Novell, Inc. 有權隨時修訂本說明文件或更改內容，而無義務向個人或團體告知這類修訂或變更。

此外，Novell, Inc. 不對軟體做任何表示或保證，且特別聲明不對任何特定用途的適銷性或適用性提供任何明示或默示的保證。此外，Novell, Inc. 有權隨時變更部份或全部 Novell 軟體，而無義務向個人或團體告知這類變更。

此合約下提到的任何產品或技術資訊可能受美國出口管制法與其他國家 / 地區的貿易法的限制。您同意遵守所有出口管制規定，並同意取出口、再出口或進口產品所需的一切授權或類別。您同意不出口或再出口至目前美國出口排除清單上所列之實體，或是任何美國出口法所指定之禁運或恐怖主義國家。您同意不將交付產品用在禁止的核武、飛彈或生化武器等用途上。請參閱 [Novell 國際貿易服務網頁 \(http://www.novell.com/info/exports/\)](http://www.novell.com/info/exports/)，以取得有關出口 Novell 軟體的詳細資訊。Novell 無需承擔您無法取得任何必要的出口核准之責任。

版權所有 © 2007 - 2009 Novell, Inc. 保留所有權利。在未獲得發行者的書面同意前，不得對本出版品的任何部分進行任何重製、影印、儲存於檢索系統或進行傳輸動作。

對於本文件中所述及之所有產品內附技術，Novell, Inc. 皆具有其智慧財產權。特別是 (但不限於) 這些智慧財產權可能包含 [Novell 法律專利網頁 \(http://www.novell.com/company/legal/patents/\)](http://www.novell.com/company/legal/patents/) 中所列的一或多項美國專利，以及在美國與其他國家 / 地區的一或多項其他專利或申請中的專利。

Novell, Inc.
404 Wyman Street, Suite 500
Waltham, MA 02451
U.S.A.
www.novell.com

*線上文件：*若要存取本產品及其他 Novell 產品的最新線上文件，請參閱 [Novell 文件網頁 \(http://www.novell.com/documentation\)](http://www.novell.com/documentation)。

Novell 商標

若要查看 Novell 商標，請參閱 [Novell 商標和服務標誌清單 \(http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html\)](http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html)。

協力廠商資料

所有的協力廠商商標均為其各別擁有廠商的財產。

目錄

關於本指南	9
1 綜覽	11
1.1 遠端管理術語	11
1.2 瞭解遠端管理操作	12
1.2.1 遠端控制	12
1.2.2 遠端檢視	12
1.2.3 遠端執行	13
1.2.4 遠端診斷	13
1.2.5 檔案傳輸	13
1.2.6 遠端喚醒	13
1.3 瞭解遠端管理功能	13
1.3.1 可見的訊號	14
1.3.2 入侵者偵測	14
1.3.3 工作階段加密	14
1.3.4 嗶聲	14
1.3.5 鍵盤與滑鼠鎖定	14
1.3.6 螢幕空白	14
1.3.7 異常終止	14
1.3.8 覆寫螢幕保護程式	15
1.3.9 自動終止工作階段	15
1.3.10 代辦啟動的連接	15
1.3.11 工作階段合作	15
1.3.12 遠端管理稽核	15
1.4 瞭解遠端管理代理	15
2 設定遠端管理	17
2.1 設定遠端管理設定	17
2.1.1 設定區域層級的遠端管理設定	17
2.1.2 設定資料夾層級的遠端管理設定	19
2.1.3 設定設備層級的遠端管理設定	19
2.2 啟用遠端管理偵聽程式	20
2.3 建立遠端管理規則	20
2.4 設定遠端操作員權限	25
2.5 設定遠端管理密碼	26
2.5.1 使用 ZENworks 控制中心設定遠端管理密碼	26
2.5.2 使用 ZENworks 調適性代辦設定遠端管理密碼	27
2.5.3 使用 ZENworks 控制中心清除遠端管理密碼	27
2.5.4 使用 ZENworks 調適性代辦清除遠端管理密碼	27
2.6 安裝遠端管理檢視器	28
2.7 升級遠端管理檢視器	28
2.8 啟動遠端管理操作	29
2.8.1 從管理主控台啟動工作階段	29
2.8.2 從受管理設備啟動工作階段	38
2.9 安裝遠端管理代理	39
3 管理遠端工作階段	41
3.1 管理遠端控制工作階段	41

3.1.1	使用遠端管理檢視器中的工具列選項	41
3.1.2	工作階段合作	43
3.2	管理遠端檢視工作階段	44
3.3	管理遠端執行工作階段	45
3.4	管理遠端診斷工作階段	45
3.5	管理檔案傳輸工作階段	46
3.6	喚醒遠端設備	49
3.6.1	先決條件	49
3.6.2	從遠端喚醒受管理設備	49
3.7	提昇遠端管理效能	50
3.7.1	在管理主控台上	50
3.7.2	在受管理設備上	50
4	安全性	51
4.1	驗證	51
4.1.1	權限式遠端管理驗證	51
4.1.2	密碼式遠端管理驗證	51
4.2	密碼強度	52
4.3	埠	52
4.4	稽核	53
4.5	要求取得受管理設備使用者的許可	53
4.6	異常終止	53
4.7	入侵者偵測	54
4.7.1	自動解除對遠端管理服務的阻擋	54
4.7.2	手動解除對遠端管理服務的阻擋	54
4.8	遠端操作員識別	54
4.9	瀏覽器設定	55
4.10	工作階段安全性	55
4.10.1	SSL 信號交換	55
4.10.2	證書重新產生	55
5	疑難排解	57
A	加密詳細資料	63
A.1	受管理設備金鑰組詳細資料	63
A.2	遠端操作員金鑰組詳細資料	63
A.3	遠端管理票證詳細資料	64
A.4	工作階段加密詳細資料	64
B	最佳作法	65
B.1	關閉遠端管理監聽程式	65
B.2	關閉在遠端執行操作期間啟動的應用程式	65
B.3	識別受管理設備上的遠端操作員	65
B.4	在已透過遠端桌面連接而連接的設備上執行遠端控制工作階段	66
B.5	確定管理主控台名稱	66
B.6	在 Windows Vista 與 Windows Server 2008 設備上使用 Aero 主題	66
B.7	從遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008 設備時啟用安全警告序列 (Ctrl+Alt+Del) 按鈕	66
B.8	透過 RDP 在 Windows XP 設備上安裝遠端服務	66
B.9	遠端管理效能	67

C	文件更新	69
C.1	2009 年 5 月 27 日：SP2 (10.2)	69
C.1.1	綜覽	69
C.1.2	設定遠端管理	69
C.1.3	安全性	70

關於本指南

本《Novell ZENworks 10 Configuration Management 遠端管理參考》包含「遠端管理」的相關資訊。本指南中的資訊是以下列方式編排：

- ◆ 第 1 章 「綜覽」 (第 11 頁)
- ◆ 第 2 章 「設定遠端管理」 (第 17 頁)
- ◆ 第 3 章 「管理遠端工作階段」 (第 41 頁)
- ◆ 第 4 章 「安全性」 (第 51 頁)
- ◆ 第 5 章 「疑難排解」 (第 57 頁)
- ◆ 附錄 A 「加密詳細資料」 (第 63 頁)
- ◆ 附錄 B 「最佳作法」 (第 65 頁)
- ◆ 附錄 C 「文件更新」 (第 69 頁)

使用對象

本指南適用於 Novell® ZENworks® 管理員。

意見反應

我們希望得到您對本手冊以及本產品隨附之其他文件的意見和建議。您可以使用線上文件各頁底部的「使用者意見」功能，或造訪 [Novell 文件的意見反應網站 \(http://www.novell.com/documentation/feedback.html\)](http://www.novell.com/documentation/feedback.html)，寫下您的意見。

其他文件

此外您還可以透過 ZENworks Configuration Management 的其他支援文件 (包括 PDF 與 HTML 格式)，瞭解與實施本產品。如需其他文件，請參閱 [ZENworks 10 Configuration Management SP2 文件 \(http://www.novell.com/documentation/zcm10/\)](http://www.novell.com/documentation/zcm10/)。

文件慣例

在 Novell 文件中，大於符號 (>) 是用來分隔步驟中的動作，以及交互參照路徑中的項目。

商標符號 (®、™ 等) 表示 Novell 的商標。標註星號 (*) 者，代表協力廠商的商標。

雖然在寫入單一路徑名稱時，有些平台採用反斜線，其他平台採用正斜線，但在本文中，路徑名稱一律使用反斜線。要求使用正斜線之平台 (例如 Linux*) 的使用者，應依據軟體的要求使用正斜線。

Novell® ZENworks® Configuration Management 可讓您從管理主控台遠端管理設備。遠端管理可讓您執行以下操作：

- ◆ 從遠端控制受管理設備
- ◆ 從遠端執行受管理設備上的可執行檔
- ◆ 在管理主控台與受管理設備之間傳輸檔案
- ◆ 診斷受管理設備上的問題
- ◆ 從遠端喚醒已關閉電源的受管理設備

請閱讀以下各節：

- ◆ [第 1.1 節 「遠端管理術語」 \(第 11 頁\)](#)
- ◆ [第 1.2 節 「瞭解遠端管理操作」 \(第 12 頁\)](#)
- ◆ [第 1.3 節 「瞭解遠端管理功能」 \(第 13 頁\)](#)
- ◆ [第 1.4 節 「瞭解遠端管理代理」 \(第 15 頁\)](#)

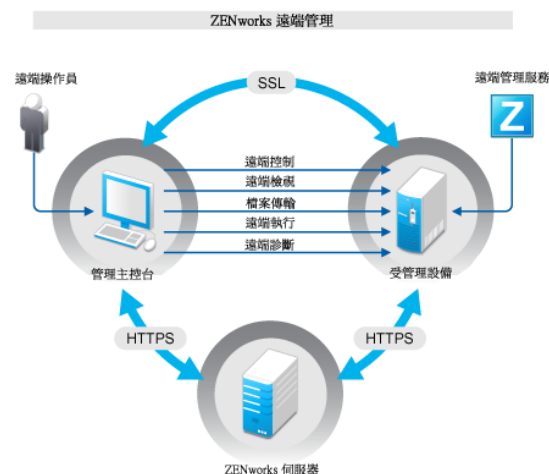
1.1 遠端管理術語

詞彙	描述
受管理設備	您要從遠端進行管理的設備。若要從遠端管理設備，請確定已安裝了「遠端管理」元件，並且「遠端管理」服務正在設備上執行。
管理伺服器	安裝了 ZENworks Configuration Management 伺服器的設備。
管理主控台	用於管理設備的介面。若要執行遠端操作，則必須在主控台上安裝「遠端管理」檢視器。
管理員	可以設定「遠端管理」規則與設定，以及授予遠端操作員「遠端管理」權限的人員。
遠端管理服務	讓遠端操作員能夠在設備上執行遠端操作的受管理設備元件。
遠端管理檢視器	讓遠端操作員能夠在受管理設備上執行遠端操作的管理主控台應用程式。它可以讓遠端操作員檢視受管理設備的桌面，傳輸檔案以及執行該設備上的應用程式。
遠端管理偵聽程式	管理主控台應用程式，可讓遠端操作員接受受管理設備使用者發出的遠端協助請求。
遠端管理代理	可將遠端管理檢視器中的遠端管理操作申請傳送至受管理設備的代理伺服器。當檢視器無法直接存取位於私人網路中的受管理設備，或位於使用 NAT (網路位址轉換) 的防火牆或路由器另一側的受管理設備時，該代理將十分有用。但前提是該代理必須安裝在 Windows 受管理設備上。

1.2 瞭解遠端管理操作

「遠端管理」賦予管理員控制設備的權限，無需現場造訪。從而可以節省您和貴組織的時間和費用。例如，您或您組織的服務台人員可分析受管理設備上的問題，並從遠端進行修復，而不必親臨使用者的工作站，因而縮短了解決問題所需要的時間，提高了效率。

圖 1-1 遠端管理操作



以下各節將協助您瞭解各種遠端管理操作：

- ◆ 第 1.2.1 節 「遠端控制」 (第 12 頁)
- ◆ 第 1.2.2 節 「遠端檢視」 (第 12 頁)
- ◆ 第 1.2.3 節 「遠端執行」 (第 13 頁)
- ◆ 第 1.2.4 節 「遠端診斷」 (第 13 頁)
- ◆ 第 1.2.5 節 「檔案傳輸」 (第 13 頁)
- ◆ 第 1.2.6 節 「遠端喚醒」 (第 13 頁)

1.2.1 遠端控制

「遠端控制」可讓您從管理主控台遠端控制受管理設備，以便向使用者提供協助並幫助解決設備問題。

「遠端控制」會在管理主控台與受管理設備之間建立連接。使用遠端控制連接，您可以執行使用者在設備上能執行的所有操作。如需詳細資訊，請參閱第 3.1 節 「管理遠端控制工作階段」 (第 41 頁)。

1.2.2 遠端檢視

「遠端檢視」可讓您從遠端連接受管理設備，以檢視該設備，而非加以控制。這可協助您解決使用者所遇到的問題。例如，您可以觀察受管理設備上的使用者如何執行特定任務，以確保使用者的操作正確。如需詳細資訊，請參閱第 3.2 節 「管理遠端檢視工作階段」 (第 44 頁)。

1.2.3 遠端執行

「遠端執行」可讓您從管理主控台執行受管理設備上任何具備系統權限的可執行檔。若要從遠端執行應用程式，請在「遠端執行」視窗中指定可執行檔名稱。例如，您可以執行 `regedit` 指令，在受管理設備上開啓「受管理設備」。如需詳細資訊，請參閱第 3.3 節「管理遠端執行工作階段」(第 45 頁)。

1.2.4 遠端診斷

「遠端診斷」可讓您從遠端診斷並分析受管理設備上的問題。這讓桌上型電腦保持運作，提升使用者的生產力。如需詳細資訊，請參閱第 3.4 節「管理遠端診斷工作階段」(第 45 頁)。

您可以使用「診斷」提供的即時資訊，診斷及修復受管理設備上的問題。受管理設備上的預設診斷應用程式包括：

- ◆ 系統資訊
- ◆ 電腦管理
- ◆ 服務
- ◆ 登錄編輯程式

1.2.5 檔案傳輸

「檔案傳輸」可讓您在管理主控台和受管理設備上執行各種檔案操作，例如：

- ◆ 在管理主控台與受管理設備之間複製檔案
- ◆ 為檔案或資料夾重新命名
- ◆ 刪除檔案或資料夾
- ◆ 建立資料夾
- ◆ 檢視檔案與資料夾的內容
- ◆ 在管理主控台上以相關的應用程式開啓檔案

如需詳細資訊，請參閱第 3.5 節「管理檔案傳輸工作階段」(第 46 頁)

重要：「檔案傳輸」程式可讓您存取受管理設備上的網路磁碟機。

1.2.6 遠端喚醒

「遠端喚醒」可讓您從遠端喚醒網路中的單一節點或斷電節點群組(條件是節點上的網路卡啓用了遠端喚醒)。如需詳細資訊，請參閱第 3.6 節「喚醒遠端設備」(第 49 頁)

1.3 瞭解遠端管理功能

以下各節將幫助您瞭解各種「遠端管理」功能：

- ◆ 第 1.3.1 節「可見的訊號」(第 14 頁)
- ◆ 第 1.3.2 節「入侵者偵測」(第 14 頁)
- ◆ 第 1.3.3 節「工作階段加密」(第 14 頁)

- 第 1.3.4 節 「嗶聲」 (第 14 頁)
- 第 1.3.5 節 「鍵盤與滑鼠鎖定」 (第 14 頁)
- 第 1.3.6 節 「螢幕空白」 (第 14 頁)
- 第 1.3.7 節 「異常終止」 (第 14 頁)
- 第 1.3.8 節 「覆寫螢幕保護程式」 (第 15 頁)
- 第 1.3.9 節 「自動終止工作階段」 (第 15 頁)
- 第 1.3.10 節 「代辦啟動的連接」 (第 15 頁)
- 第 1.3.11 節 「工作階段合作」 (第 15 頁)
- 第 1.3.12 節 「遠端管理稽核」 (第 15 頁)

1.3.1 可見的訊號

可讓您在受管理設備桌面上提供可見的提示，以通知使用者該設備正在受遠端管理。可見訊號會顯示遠端操作員的識別資訊與工作階段詳細資料，例如遠端工作階段的類型與工作階段的開始時間。使用者可以終止特定的遠端工作階段，或關閉訊號對話方塊以終止所有遠端工作階段。

1.3.2 入侵者偵測

「入侵者偵測」功能可顯著降低受管理設備遭受駭客攻擊的風險。若遠端操作員在指定的嘗試次數 (預設值為 5) 內無法登入受管理設備，則「遠端管理」服務會受到阻擋，並且在解除阻擋之前無法接受任何遠端工作階段申請。

1.3.3 工作階段加密

使用安全套接層 (TLSv1 協定) 保護遠端工作階段的安全。

1.3.4 嗶聲

當受管理設備上有遠端工作階段處於使用中狀態時，依照「遠端管理」規則中的設定，您可以在受管理設備上定期發出嗶聲。

1.3.5 鍵盤與滑鼠鎖定

可讓您在遠端工作階段期間鎖定受管理設備的鍵盤與滑鼠控制，以防止受管理設備上的使用者中斷工作階段。

1.3.6 螢幕空白

可讓您將受管理設備的螢幕在遠端工作階段期間設定為空白，以防止使用者在工作階段期間檢視遠端操作員所執行的動作。受管理設備的鍵盤與滑鼠控制也會被鎖定。

1.3.7 異常終止

可讓您在遠端工作階段突然中斷連接時，鎖定受管理設備或登出受管理設備上的使用者。

1.3.8 覆寫螢幕保護程式

可讓您在遠端工作階段期間覆寫受管理設備上任何受密碼保護的螢幕保護程式。

附註：此功能不適用於 Windows Vista^{*} 受管理設備。

1.3.9 自動終止工作階段

自動終止在指定期間內無活動的遠端工作階段。

1.3.10 代辦啟動的連接

可允許受管理設備上的使用者向遠端操作員請求協助。您可以預先設定使用者可以選擇的遠端操作員清單。如需詳細資訊，請參閱第 2.8.2 節「從受管理設備啟動工作階段」(第 38 頁)。

附註：此功能目前僅在 Windows 上受支援。

1.3.11 工作階段合作

可讓一組遠端操作員相互合作，共同執行遠端工作階段。主遠端操作員可以邀請其他遠端操作員加入工作階段、將遠端控制權限委託給其他遠端操作員以解決問題、從其他遠端操作員處重新取回控制權限，以及終止遠端工作階段。如需詳細資訊，請參閱第 3.1.2 節「工作階段合作」(第 43 頁)。

1.3.12 遠端管理稽核

可讓您為在受管理設備上執行的每個遠端工作階段產生稽核記錄。稽核記錄在受管理設備上維護，可供使用者檢視。

1.4 瞭解遠端管理代理

若受管理設備位於私人網路中，或位於使用 NAT (網路位址轉換) 的防火牆或路由器的另一側，您將無法在該設備上執行任何遠端管理操作。這是因為 NAT 防火牆會隱藏外部網路中設備的 IP 位址，因此會阻擋任何對該設備的連接申請。

若要從遠端管理此類設備，對設備的遠端操作必須透過遠端管理代理路由。您必須將該代理安裝在一般位於非軍事區域 (DMZ) 的設備上。此設備應可從具有管理主控台的公用網路進行存取，並且應該可以存取位於私人網路中的設備，但對此設備的管理需要從遠端進行。如需安裝遠端管理代理的相關資訊，請參閱第 2.9 節「安裝遠端管理代理」(第 39 頁)。

遠端管理代理預設會監聽埠 5750，以查看有無遠端管理檢視器內送的遠端管理申請，並將該申請轉送給設備。

設定遠端管理

以下各節提供了在線上環境中部署 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 的「遠端管理」元件的資訊：

- 第 2.1 節 「設定遠端管理設定」 (第 17 頁)
- 第 2.2 節 「啟用遠端管理偵聽程式」 (第 20 頁)
- 第 2.3 節 「建立遠端管理規則」 (第 20 頁)
- 第 2.4 節 「設定遠端操作員權限」 (第 25 頁)
- 第 2.5 節 「設定遠端管理密碼」 (第 26 頁)
- 第 2.6 節 「安裝遠端管理檢視器」 (第 28 頁)
- 第 2.7 節 「升級遠端管理檢視器」 (第 28 頁)
- 第 2.8 節 「啟動遠端管理操作」 (第 29 頁)
- 第 2.9 節 「安裝遠端管理代理」 (第 39 頁)

2.1 設定遠端管理設定

「遠端管理」設定為決定受管理設備上「遠端管理」服務之行爲或執行的規則。這些設定包括遠端工作階段期間的埠設定、工作階段設定及效能設定。這些設定可套用到區域、資料夾及設備層級。

以下各節提供在不同層級設定「遠端管理」設定的資訊：

- 第 2.1.1 節 「設定區域層級的遠端管理設定」 (第 17 頁)
- 第 2.1.2 節 「設定資料夾層級的遠端管理設定」 (第 19 頁)
- 第 2.1.3 節 「設定設備層級的遠端管理設定」 (第 19 頁)

2.1.1 設定區域層級的遠端管理設定

依預設，在區域層級設定的「遠端管理」設定可套用至所有受管理設備。

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「組態」。
- 2 在「管理區設定」面板中按一下「設備管理」，再按「遠端管理」。
- 3 選取「在埠上執行遠端管理服務」，然後指定埠，以便讓「遠端管理」服務在該埠上執行。

依預設，「遠端管理」服務會偵聽埠 5950。

- 4 選取「在遠端工作階段開始時查閱檢視器的 DNS 名稱」，以便讓「遠端管理」服務在遠端工作階段開始時查閱管理主控台的 DNS 名稱。

名稱儲存於稽核記錄中，並在遠端工作階段期間做為工作階段資訊的一部分顯示。若未選取此選項，則「遠端管理」服務將無法找到主控台名稱，其名稱將顯示為「不明」。

若您的網路不具反向 DNS 查閱的功能，建議您停用此設定，以防止遠端工作階段啟動時出現嚴重的延遲現象。

- 5 選取下列選項，以提升遠端工作階段的效能：

欄位	詳細資料
隱藏底色圖案	在遠端工作階段期間隱藏受管理設備上的底色圖案。如此可避免將底色圖案的點陣圖資料重複傳送至「遠端管理」主控台，從而提升遠端工作階段的效能。
啟用最佳化驅動程式	啟用最佳化驅動程式，依預設在每項受管理設備上皆會安裝此程式。若選取此選項，則在遠端工作階段期間，只會擷取受管理設備螢幕中有所變更的部份，並在「遠端管理」主控台上加以更新，因此可以增強遠端工作階段的效能。

6 (選擇性) 設定遠端管理代理以在受管理設備上執行遠端操作。

若受管理設備位於私人網路中，或位於使用 NAT (網路位址轉換) 的防火牆或路由器的另一側，對設備的遠端管理操作可透過遠端管理代理路由。您必須另外安裝代理。如需安裝遠端管理代理的相關資訊，請參閱第 2.9 節「安裝遠端管理代理」(第 39 頁)。

任務	詳細資料
新增遠端管理代理	<ol style="list-style-type: none"> 按一下「新增」顯示「新增代理設定」對話方塊。 填寫下列欄位： <p>代理：指定遠端管理代理的 IP 位址或 DNS 名稱。</p> <p>IP 位址範圍：指定要透過遠端管理代理從遠端管理之設備的 IP 位址。您可以使用以下其中一種方式指定 IP 位址範圍：</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用 CIDR (Classless Inter-Domain Routing，不分級的內部網域路由) 標記法指定 IP 位址範圍。使用 CIDR 時，會將 IP 位址以點相隔的實數部分轉譯為 32 位元的二進位數字，並將其分段成四個 8 位元位元組。斜線加數字 (/n) 為字首的長度，亦即從位址左側起算的共用起始位元數。/n 數字的範圍介於 0 到 32，而常用數字為 8、16、24 及 32。範例： <p>123.45.678.12/16：指定所有以 123.45 開始的 IP 位址。</p> <p>123.45.678.12/24：指定所有以 123.45.678 開始的 IP 位址。</p> 使用自 IP 位址 - 至 IP 位址格式指定 IP 位址範圍。例如： <p>123.45.678.12 - 123.45.678.15：指定介於 123.45.678.12 至 123.45.678.15 範圍的所有 IP 位址。</p>
刪除遠端管理代理	<ol style="list-style-type: none"> 選取要刪除的代理。 按一下「刪除」，再按一下「確定」。

7 (可選) 透過將應用程式新增至「診斷應用程式」清單，設定「遠端診斷」工作階段期間要在受管理設備上啟動的應用程式。依預設，清單中包含下列應用程式：

- 系統資訊
- 電腦管理
- 服務
- 登錄編輯程式

下表列出了可執行的用於自定「診斷應用程式」清單的任務：

任務	詳細資料
新增應用程式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下「新增」。 2. 指定受管理設備上應用程式的名稱與路徑。 3. 按一下「確定」。
刪除應用程式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選取要刪除的應用程式。 2. 按一下「刪除」，再按一下「確定」。
回復為預設應用程式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下「回復」，再按一下「確定」。

8 按一下「套用」，然後按一下「確定」。

上述變更要在設備重新整理後才會在設備上生效。

2.1.2 設定資料夾層級的遠端管理設定

依預設，在區域層級設定的「遠端管理」設定會套用至所有受管理設備。但是，您也可以為資料夾內的設備修改這些設定：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」。
- 2 按一下您要為其設定「遠端管理」設定的資料夾(詳細資料)。
- 3 按一下「設定」，再按一下「設備管理」>「遠端管理」。
- 4 按一下「覆寫」。
- 5 視需要編輯「遠端管理」設定。
- 6 若要套用變更，請按一下「套用」。

或

若要回復為在區域層級設定的系統設定，請按一下「回復」。

- 7 按一下「確定」。

上述變更要在設備重新整理後才會在設備上生效。

2.1.3 設定設備層級的遠端管理設定

依預設，在區域層級設定的「遠端管理」設定會套用至所有受管理設備。但是，您也可以為受管理設備修改這些設定：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」。
- 2 按一下「伺服器」或「工作站」，以顯示受管理設備清單。
- 3 按一下您要為其設定「遠端管理」設定的設備。
- 4 按一下「設定」，再按一下「設備管理」>「遠端管理」。
- 5 按一下「覆寫」。
- 6 視需要編輯「遠端管理」設定。
- 7 若要套用變更，請按一下「套用」。

或

若要回復到設備上之前設定的系統設定，請按一下「回復」。

若設備上的遠端管理設定是在資料夾層級設定的，則該設定會回復到所設定的資料夾層級設定；否則，將回復到預設的區域層級設定。

8 按一下「確定」。

上述變更要在設備重新整理後才會在設備上生效。

2.2 啟用遠端管理偵聽程式

若要啟用「遠端管理偵聽程式」以偵聽來自受管理設備的連接：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」。
- 2 在左側窗格的「設備任務」中，按一下「遠端管理偵聽程式」。
- 3 在「遠端管理偵聽程式」對話方塊中，指定用於偵聽遠端連接的埠。預設的埠號碼為 5550。
- 4 按一下「確定」。「ZENworks 遠端管理偵聽程式」圖示將出現在通知區域。

2.3 建立遠端管理規則

「遠端管理」規則可讓您為受管理設備上的遠端管理工作階段設定行為或執行。該規則包括有關遠端管理作業的各項設定，如遠端控制、遠端檢視、遠端執行、遠端診斷以及檔案傳輸，此外，還可讓您控制安全性設定。

依預設，使用設備上的遠端管理元件部署 ZENworks 調適性代理時，受管理設備上會建立安全遠端管理規則。您可以使用預設規則從遠端管理設備。若要覆寫預設規則，您可以為設備明確建立的「遠端管理」規則。

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「規則」索引標籤。
- 2 在「規則」清單中，按一下「新增」，然後按一下「規則」以顯示「選取規則類型」頁面。
- 3 選取「遠端管理規則」，再按「下一步」顯示「定義詳細資料」頁面，然後填寫各欄位：

規則名稱：提供規則的唯一名稱。此規則不可與相同資料夾內的其他項目（群組、資料夾等）同名。

資料夾：輸入名稱，或瀏覽至要存放規則的「ZENworks 控制中心」資料夾。預設值為 / 規則，但您可以建立其他資料夾以組織您的規則。

描述：提供規則內容的簡短描述。此描述會在「ZENworks 控制中心」的規則摘要頁面中顯示。

- 4 按「下一步」顯示「遠端管理一般設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設設定。

欄位	詳細資料
允許使用者申請遠端工作階段	受管理設備的使用者可要求遠端操作員執行遠端工作階段。遠端操作員必須確保遠端管理偵聽程式正在執行。
新使用者登入受管理設備時，若要求提供許可，即終止遠端工作階段	當登入遠端受管理設備的新使用者要求許可時，即會終止進行中的遠端工作階段。

欄位	詳細資料
對受管理設備使用者顯示遠端工作階段稽核資訊	受管理設備的使用者可透過 ZENworks 圖示檢視遠端工作階段的稽核資訊。
顯示 ZENworks 圖示中的遠端管理內容	受管理設備的使用者可檢視 ZENworks 圖示中與「遠端管理」規則相關的內容。
編輯	<p>若要在啟動遠端工作階段前，編輯向受管理設備上的使用者顯示的訊息：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下「編輯」顯示「編輯訊息」對話方塊。 2. 編輯訊息。按一下 3. 「確定」。
還原預設	<p>若要還原預設訊息：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下「還原預設」，回復為預設訊息。
新增遠端偵聽程式	<p>若要新增遠端偵聽程式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按一下「新增」。 2. 在「新增遠端偵聽程式」對話方塊中，指定管理主控台的 DNS 名稱或 IP 位址，以及「遠端管理偵聽程式」監聽遠端工作階段申請所在的埠號碼。 3. 按一下「確定」。
刪除遠端偵聽程式	<p>若要刪除遠端偵聽程式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 選取要刪除的遠端偵聽程式。 2. 按一下「移除」。

- 5 按「下一步」顯示「遠端控制設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設設定。

欄位	詳細資料
允許從遠端控制受管理設備	允許在受管理設備上執行遠端控制工作階段。選取此選項可啟用該頁面上的後續選項。取消選取該選項會停用設備上的遠端控制作業。
啟動遠端控制之前，先要求受管理設備使用者的許可	可讓您在啟動遠端控制工作階段之前，先向受管理設備上的使用者請求許可。
進行遠端控制時，對受管理設備使用者顯示可見的訊號	在遠端控制工作階段期間，於受管理設備桌面的右上角顯示可見訊號。可見訊號可讓受管理設備使用者得知遠端控制工作階段正在進行中。
進行遠端控制期間，對受管理設備使用者發出嗶聲的間隔（以秒為單位）	在遠端控制工作階段期間，對受管理設備發出嗶聲。此嗶聲會定期在指定的秒數之後發出嗶聲。
允許遠端控制期間受管理設備的螢幕為空白	讓受管理設備在遠端控制工作階段期間顯示空白螢幕。選取此選項還會鎖定受管理設備的鍵盤與滑鼠控制。
允許遠端控制期間鎖定受管理設備的滑鼠與鍵盤	允許在遠端控制工作階段期間鎖定受管理設備滑鼠與鍵盤。
允許遠端控制期間自動解除鎖定螢幕保護程式	允許受管理設備上受密碼保護的螢幕保護程式在遠端控制工作階段啟動之前，從遠端控制檢視器解除鎖定。

欄位	詳細資料
無活動時間達下列分鐘數後，即自動終止遠端控制工作階段：[] 分鐘	若受管理設備上的遠端控制工作階段於指定期間內無活動，即終止該工作階段。

- 6 按「下一步」顯示「遠端檢視設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設設定。

欄位	詳細資料
允許從遠端檢視受管理設備	允許在受管理設備上執行遠端檢視工作階段。選取此選項可啟用該頁面上的後續選項。取消選取該選項會停用設備上的遠端檢視作業。
啟動遠端檢視之前，先要求受管理設備使用者的許可	可讓您在啟動遠端檢視工作階段之前，先向受管理設備的使用者請求許可。
於遠端檢視期間，向受管理設備上的使用者發出可見的訊號	於遠端檢視工作階段期間，在受管理設備桌面的右上角顯示可見訊號。可見訊號可讓受管理設備上的使用者得知遠端檢視工作階段正在進行中。
進行遠端檢視期間，對受管理設備使用者發出嗶聲的間隔 (以秒為單位)	於遠端檢視工作階段期間，對受管理設備發出嗶聲。此嗶聲會定期在指定的秒數之後發出嗶聲。

- 7 按「下一步」顯示「遠端診斷設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設設定。

欄位	詳細資料
允許從遠端診斷受管理設備	允許在受管理設備上執行遠端診斷工作階段。選取此選項可啟用該頁面上的後續選項。取消選取該選項會停用設備的遠端診斷作業。
啟動遠端診斷之前，先要求受管理設備使用者的許可	確保啟動遠端診斷工作階段之前，遠端操作員會先向受管理設備上的使用者請求許可。
於遠端診斷期間，向受管理設備上的使用者發出可見的訊號	於遠端診斷工作階段期間，在受管理設備桌面的右上角顯示可見訊號。可見訊號可讓受管理設備的使用者得知遠端診斷工作階段正在進行中。
進行遠端診斷期間，對受管理設備使用者發出嗶聲的間隔 (以秒為單位)	於遠端診斷工作階段期間，對受管理設備發出嗶聲。此嗶聲會定期在指定的秒數之後發出嗶聲。
允許受管理設備螢幕在遠端診斷期間為空白	允許受管理設備在遠端診斷工作階段期間顯示空白螢幕。受管理設備的鍵盤與滑鼠在遠端診斷工作階段期間一律會被鎖定。選取此選項還會停用受管理設備上的可見訊號。
重新開機之前先顯示警告訊息 [] 秒	於遠端診斷工作階段啟動時在受管理設備上顯示警告訊息，提醒使用者儲存所有現有的應用程式。此警告訊息會在指定期間內顯示，以防止使用者在遠端操作員於遠端診斷工作階段期間重新開啓系統時，遺失任何未儲存的資料。
無活動時間達下列分鐘數後，即自動終止遠端診斷工作階段：[] 分鐘	若遠端診斷工作階段在指定期間內無活動，即終止該工作階段。

- 8 按「下一步」顯示「遠端執行設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設設定。

欄位	詳細資料
允許從遠端在受管理設備上執行程式	允許從遠端執行受管理設備上的程式。選取此選項可啟用該頁面上的後續選項。取消選取該選項會停用設備的遠端執行作業。
啟動遠端執行之前，先要求受管理設備使用者的許可	確保啟動遠端執行工作階段之前，遠端操作員會先向受管理設備上的使用者請求許可。
於遠端執行期間，對受管理設備使用者顯示可見的訊號	於遠端執行工作階段期間，在受管理設備桌面的右上角顯示可見訊號。可見訊號可讓受管理設備使用者得知遠端執行工作階段正在進行中。
無活動時間達下列分鐘數後，即自動終止遠端診斷工作階段：[] 分鐘	若遠端執行工作階段在指定期間內無活動，即終止該工作階段。

- 9 按「下一步」顯示「檔案傳輸設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設安全性設定。

欄位	詳細資料
允許在受管理設備上傳檔案	允許在管理主控台與受管理設備之間傳輸檔案。選取此選項可啟用該頁面上的後續選項。取消選取此選項會停用設備上的檔案傳輸作業。
啟動遠端診斷之前，先要求受管理設備使用者的許可	確保啟動檔案傳輸工作階段之前，遠端操作員會先向受管理設備上的使用者請求許可。
於檔案傳輸期間，向受管理設備上的使用者發出可見的訊號	於檔案傳輸工作階段期間，在受管理設備桌面的右上角顯示可見訊號。可見訊號可讓受管理設備的使用者得知檔案傳輸工作階段正在進行中。
允許從受管理的設備下載檔案	可讓遠端操作員開啟受管理設備上的檔案，並將之傳輸至管理主控台。若未選取此選項，則遠端操作員只可將檔案從管理主控台傳輸至受管理設備。
檔案傳輸根目錄	指定檔案傳輸工作階段期間，遠端操作員可檢視的受管理設備目錄。遠端操作員只可將檔案傳入或傳出此目錄及其子目錄。預設目錄是「我的電腦」；這表示遠端操作員可以檢視及傳輸受管理設備之整個檔案系統內的檔案。

- 10 按「下一步」顯示「安全性設定」頁面。若要接受預設設定，請繼續下一步，否則請使用下表指定的資訊變更預設安全性設定。

密碼驗證

欄位	詳細資料
啟用密碼驗證	允許遠端操作員使用密碼驗證到受管理設備。選取此選項可設定密碼類型設定。
最短密碼長度	允許您指定最短密碼長度。預設為 6 個字元。

欄位	詳細資料
工作階段密碼	選取此選項可提示受管理設備使用者先設定密碼，再啟動新的遠端工作階段。之所以建議此選項，是因為密碼不會儲存在受管理設備中，而僅適用於目前的工作階段。
持續性密碼	<p>選取此選項可設定 ZENworks 密碼和 VNC 密碼。建議設定 ZENworks 密碼，因為其較 VNC 密碼更為安全可靠。此密碼可由管理員透過「遠端管理」規則進行設定，或由受管理設備使用者透過 ZENworks 圖示進行設定。選取此選項會啟用後續選項。</p> <p>若要讓使用者透過 ZENworks 圖示設定密碼，請選取「允許使用者覆寫受管理設備的預設密碼」選項。</p>
ZENworks 密碼	<p>若要清除 ZENworks 密碼：</p> <ol style="list-style-type: none"> 按一下「清除密碼」。 按一下「套用」，然後按一下「確定」。 <p>若要設定 ZENworks 密碼：</p> <ol style="list-style-type: none"> 按一下「設定密碼」。 輸入密碼。密碼的最大長度為 255 個字元。 按一下「套用」，然後按一下「確定」。
VNC 密碼	<p>若要清除 VNC 密碼：</p> <ol style="list-style-type: none"> 按一下「清除密碼」。 按一下「套用」，然後按一下「確定」。 <p>若要設定 VNC 密碼：</p> <ol style="list-style-type: none"> 按一下「設定密碼」。 輸入密碼。密碼的最大長度為 8 個字元。 按一下「套用」，然後按一下「確定」。

入侵者偵測

欄位	詳細資料
啟用入侵者偵測	選取此選項可針對受管理設備的遠端工作階段，啟用其無效或未授權啟動嘗試的偵測。選取此選項會啟用「入侵者偵測」區段中的後續選項。
連續無效嘗試 [] 次之後，即暫停接受連接	指定在阻擋受管理設備上的遠端管理服務之前，遠端操作員可連續嘗試的最大無效次數。此嘗試次數預設為五次。
[] 分鐘之後自動開始接受連接	指定遠端管理代辦將在幾分鐘後自動接受受管理設備的連接。若要手動解除對遠端管理服務的阻擋，請連按兩下 ZENworks 調適性代辦圖示，再按一下「安全性設定」，然後按「若因執行入侵者偵測而遭到封鎖仍可接受連線」。預設值為 10 分鐘。

工作階段安全性

欄位	詳細資料
啟用工作階段加密	啟用採用 SSL 加密的工作階段加密 (TLSv1 通訊協定)。選取此選項會啟用「工作階段安全性」區段中的後續選項。
當遠端管理主控台不具備 SSL 憑證時允許連接	從「ZENworks 控制中心」啟動遠端工作階段時，自動為遠端操作員產生證書。驗證時會使用此證書。選取此選項，可讓您從可能不具 SSL 證書的「ZENworks 控制中心」以外，啟動遠端管理服務的連接。
檢視器憑證鏈結最多可有 [] 層	Novell 權限型與密碼型驗證規劃必須透過 SSL 加密通道執行。檢視者必須提供證書，才可建立此通道。此證書可由中介或根證書權限簽署，據以建立證書鏈結。 此內容可定義檢視者的證書鏈結中所允許的最大層級數。在使用 ZENworks 內部證書授權 (依據設安裝) 時，若從「ZENworks 控制中心」啟動遠端工作階段，將會自動建立雙層級檢視者證書鏈結。

異常終止

欄位	詳細資料
鎖定設備	於遠端工作階段異常終止時鎖定受管理設備。
登出使用者	於遠端工作階段異常終止時，登出受管理設備使用者。

- 11 按「下一步」以顯示「摘要」頁面。
- 12 按一下「完成」立即建立規則，或選取「定義額外的內容」指定其他資訊，包括規則指定、執行狀況、狀態，以及規則所屬的群組等。

2.4 設定遠端操作員權限

可將權限指定給遠端操作員，以在受管理設備上執行遠端工作階段。遠端操作員可擁有設備特定權限以及使用者特定權限。

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「組態」。
- 2 在「管理員」面板中，按一下您要為其指定「遠端管理」權限的管理員名稱。
- 3 在「指定的權限」面板中，按一下「新增」，然後按一下「遠端管理權限」，會顯示「遠端管理權限」對話方塊。
- 4 選取要指定權限的設備或使用者。

下表包含了「遠端管理」權限的相關資訊：

遠端管理權限	詳細資料
遠端控制	為遠端操作員指定從遠端控制設備的權限。
遠端檢視	為遠端操作員指定從遠端檢視設備的權限。
遠端診斷	為遠端操作員指定從遠端診斷設備的權限。

遠端管理權限	詳細資料
遠端執行	為遠端操作員指定在遠端設備上執行應用程式的權限。
傳輸檔案	為遠端操作員指定在設備之間傳輸檔案的權限。
解除對遠端管理服務的阻擋	為遠端操作員指定解除「遠端管理」服務之阻擋（因侵入者偵測而鎖定）的權限。

附註：遠端管理權限僅適用於權限驗證。不過，只要遠端管理規則允許，遠端操作員就可以使用基於密碼的驗證執行遠端管理操作。

5 按一下「確定」。

2.5 設定遠端管理密碼

以下各節提供了為受管理設備上的「遠端管理」服務設定「遠端管理」密碼的資訊：

- [第 2.5.1 節「使用 ZENworks 控制中心設定遠端管理密碼」](#)（第 26 頁）
- [第 2.5.2 節「使用 ZENworks 調適性代辦設定遠端管理密碼」](#)（第 27 頁）
- [第 2.5.3 節「使用 ZENworks 控制中心清除遠端管理密碼」](#)（第 27 頁）
- [第 2.5.4 節「使用 ZENworks 調適性代辦清除遠端管理密碼」](#)（第 27 頁）

2.5.1 使用 ZENworks 控制中心設定遠端管理密碼

在建立「遠端管理」規則時或在建立規則之後，管理員可在「安全性設定」頁面中設定「遠端管理」密碼。

若要在建立遠端管理規則時設定密碼，請參閱[第 2.3 節「建立遠端管理規則」](#)（第 20 頁）。

若要編輯在「遠端管理」規則中設定的密碼：

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「規則」。
- 2 按一下「遠端管理規則」，再按一下「設定」索引標籤。
- 3 在「安全性設定」面板中，選取密碼，然後用新密碼取代它。
- 4 按一下「套用」。
- 5 在「摘要」頁面或「一般任務」中增加此規則的版本，以更新受管理設備上密碼的變更。

若要在建立「遠端管理」規則之後設定密碼：

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「規則」。
- 2 按一下「遠端管理規則」，再按一下「設定」索引標籤。
- 3 在「安全性設定」面板中，選取「啟用密碼驗證」，然後選取「持續」。
- 4 按一下「設定密碼」，然後指定密碼。若已在建立「遠端管理」規則時設定了密碼，則可以編輯該密碼。若要編輯密碼，請選擇密碼，然後用新密碼取代它。
- 5 按一下「套用」。
- 6 在「摘要」頁面或「一般任務」中增加此規則的版本，以更新受管理設備上密碼的變更。

2.5.2 使用 ZENworks 調適性代辦設定遠端管理密碼

若在受管理設備上有效的「遠端管理」規則中已啟用「允許使用者覆寫受管理設備上的預設密碼」選項，則使用者可以在受管理設備設定「遠端管理」服務的密碼。此密碼優先級高於「遠端管理」規則中設定的密碼。

若要在受管理設備上設定密碼：

- 1 按兩下「ZENworks 調適性代理」圖示會顯示「ZENworks 調適性代理」視窗。
- 2 在左側窗格中，導覽至「遠端管理」，然後按一下「安全性」。
- 3 在右側窗格中，按一下「設定密碼」以設定下列密碼：
 - **ZENworks 密碼 (建議)** 用於 ZENworks 驗證。其最長不可超過 255 個字元。
 - **VNC 密碼**：如需與開放原始碼 VNC 檢視器進行交互操作，請使用 VNC 驗證。其最長不可超過 8 個字元。
- 4 按一下「確定」。

2.5.3 使用 ZENworks 控制中心清除遠端管理密碼

若要使用規則清除設定的「遠端管理」密碼：

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「規則」。
- 2 按一下「遠端管理規則」，再按一下「設定」索引標籤。
- 3 在「安全性設定」面板中，選取「清除密碼」，然後按一下「套用」。
- 4 在「摘要」頁面或「一般任務」中增加此規則的版本，以更新受管理設備上規則的變更。

若要清除由受管理設備使用者設定的「遠端管理」密碼：

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「規則」。
- 2 按一下「遠端管理規則」，再按一下「設定」索引標籤。
- 3 在「安全性設定」面板中，不選「允許使用者覆寫受管理設備上的預設密碼」選項，然後按一下「套用」。
- 4 在「摘要」頁面或「一般任務」中增加此規則的版本，以更新受管理設備上規則的變更。

2.5.4 使用 ZENworks 調適性代辦清除遠端管理密碼

受管理設備的使用者可重設之前由他或她設定的「遠端管理」密碼。

- 1 按兩下「ZENworks 調適性代理」圖示會顯示「ZENworks 調適性代理」視窗。
- 2 在左側窗格中，導覽至「遠端管理」，然後按一下「安全性」。
- 3 在右側窗格中，按一下「清除密碼」以清除密碼。
- 4 按一下「確定」。

由於沒有使用者設定的密碼，因此規則中設定的密碼將會生效。

2.6 安裝遠端管理檢視器

遠端管理檢視器是一個管理主控台應用程式，可讓遠端操作員在受管理設備上執行遠端操作。它可以讓遠端操作員檢視受管理設備的桌面，傳輸檔案以及執行該設備上的應用程式。

若要安裝遠端管理檢視器，請按一下「[安裝遠端管理檢視器](#)」連結，當您在受管理設備上執行遠端管理操作時，ZENworks 控制中心中就會顯示此連結。僅當您第一次在設備上執行遠端管理操作，並且設備上尚未安裝檢視器時，此連結才會顯示。

若設備上已經安裝了較早版本的遠端管理檢視器，則會顯示「[升級遠端管理檢視器](#)」連結。按一下此連結可升級設備上安裝的檢視器版本。

您也可以手動在設備上安裝遠端管理檢視器：

在 Windows 上：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「[組態](#)」。
- 2 按一下左側導覽窗格中的「[下載 ZENworks 工具](#)」。
- 3 在「ZENworks 下載」頁中，按一下左側導覽窗格中的「[管理工具](#)」。
- 4 按一下 `novell-zenworks-rm-viewer-<版本>.msi`。
- 5 (視情況而定) 若已使用 Internet Explorer 啟動 ZENworks 控制中心，請執行以下其中一項操作：
 - ◆ 按一下「[執行](#)」安裝檢視器。
 - ◆ 按一下「[儲存](#)」將檔案儲存到暫存位置。在檔案上連按兩下以安裝檢視器。
- 6 (視情況而定) 若已使用 Firefox 啟動 ZENworks 控制中心，請按一下「[儲存檔案](#)」將檔案儲存到暫存位置，然後在檔案上連按兩下以安裝檢視器

在 Linux 上：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「[組態](#)」。
- 2 按一下左側導覽窗格中的「[下載 ZENworks 工具](#)」。
- 3 在「ZENworks 下載」頁中，按一下左側導覽窗格中的「[管理工具](#)」。
- 4 按一下 `novell-zenworks-rm-viewer-<版本>.noarch.rpm`。
- 5 決定要立即安裝檢視器，或是儲存檢視器 RPM 檔案以供日後安裝。
 - ◆ 若要立即安裝檢視器，請按一下「[開啟方式](#)」，使用 `zen-installer` 開啟遠端管理檢視器，指定根密碼，然後按一下「[確定](#)」。
 - ◆ 若要將檢視器 RPM 檔案儲存到預設的下載目錄以便稍後進行安裝，請按一下「[儲存至磁碟](#)」。若要安裝 RPM，請執行下列其中一項操作：
 - ◆ 按一下檢視器 RPM 檔案，指定根密碼，然後按一下「[確定](#)」。
 - ◆ 以超級使用者或根使用者身分執行以下指令：

```
rpm -ivh novell-zenworks-rm-viewer-<版本>.noarch.rpm
```

2.7 升級遠端管理檢視器

若您是在安裝了較早版本遠端管理檢視器的 Windows 受管理設備上執行遠端管理操作，則 ZENworks 控制中心中會顯示「[升級遠端管理檢視器](#)」連結。按一下此連結可升級設備上安裝的檢視器版本。

若要將 Linux 設備上的遠端管理檢視器從 Novell ZENworks 10 Configuration Management SP1 (10.1) 升級到 Novell ZENworks 10 Configuration Management SP2 (10.2)，請以超級使用者或根使用者身分執行以下指令：

```
rpm -Uvh --no-postun novell-zenworks-rm-viewer-version>.noarch.rpm
```

或者，解除安裝舊版 novell-zenworks-rm-viewer-10.1.x.x.rpm，然後安裝新的版本。如需安裝檢視器的詳細資訊，請參閱第 2.6 節「安裝遠端管理檢視器」(第 28 頁)。

2.8 啟動遠端管理操作

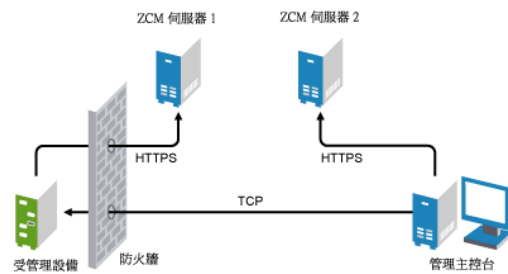
可透過下列方式啟動遠端操作：

- 第 2.8.1 節「從管理主控台啟動工作階段」(第 29 頁)
- 第 2.8.2 節「從受管理設備啟動工作階段」(第 38 頁)

2.8.1 從管理主控台啟動工作階段

這種情況下，遠端工作階段將由管理主控台上的管理員啟動。管理主控台通常位於企業網路內部，而受管理設備可位於該企業網路內部或者外部。下圖說明了從管理主控台啟動受管理設備上的遠端工作階段。

圖 2-1 主控台啟動的工作階段



受管理設備啟動時，「遠端管理代辦」會自動啟動。部署設備時，受管理設備上會建立預設的「遠端管理」規則。僅可透過在權限驗證模式中使用此預設規則來從遠端管理設備。如果您建立了新的「遠端管理」規則，則新規則會覆寫預設規則。

若要允許從公用網路與私人網路建立連接，請部署 DNS 應用層級閘道 (DNS Application Level Gateway, DNS_ALG)。如需 DNS_ALG 的相關詳細資訊，請參閱 RFC 2694 (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>)。

若要透過使用設備的 DNS 名稱從遠端管理設備，請確保網路上部署了動態 DNS 服務。

遠端操作員可以下列任一方式啟動工作階段：

- 「在 ZENworks 控制中心中啟動遠端管理操作」(第 30 頁)
- 「以獨立模式啟動遠端管理操作」(第 34 頁)
- 「透過使用指令行選項啟動遠端管理操作」(第 35 頁)

在 ZENworks 控制中心中啟動遠端管理操作

您可以啟動各種來自設備或使用者網路位置的「遠端管理」操作：

- ◆ 「從設備的網路位置啟動遠端管理工作階段」（第 30 頁）
- ◆ 「從使用者的網路位置啟動遠端管理工作階段」（第 32 頁）

從設備的網路位置啟動遠端管理工作階段

若要啟動設備上的「遠端管理」工作階段

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」索引標籤。
- 2 按一下「伺服器」或「工作站」，然後選取要從遠端管理的設備。按一下「動作」，然後選取要執行的遠端管理操作。

或

在左側窗格的「設備任務」中，選取要執行的遠端管理操作。

可用的遠端操作包括：

- ◆ **遠端控制**：隨即顯示「遠端管理」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行「遠端控制」、「遠端檢視」或「遠端執行」操作。
 - ◆ **遠端診斷**：隨即顯示「遠端診斷」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行「遠端診斷」操作。
 - ◆ **傳輸檔案**：隨即顯示「檔案傳輸」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行檔案傳輸操作。
- 3 在所顯示的對話方塊中填入選項。下表提供了各種可用選項的相關資訊：

欄位	詳細資料
設備	指定要從遠端管理的設備之主機名稱或 IP 位址。
操作	選取要在受管理設備上執行的遠端操作類型。此選項僅會顯示於「遠端管理」對話方塊。
應用程式	選取要在設備上啟動以進行遠端診斷的應用程式。此選項僅會顯示於「遠端執行」對話方塊。
驗證	<p>選取要用以驗證受管理設備的模式。驗證模式包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 權限驗證 ◆ 密碼驗證
埠	指定「遠端管理」服務監聽的埠號碼。預設的埠號碼為 5950
工作階段模式	<p>為工作階段選取下列一種模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 合作：可讓您以協同作業模式啟動「遠端控制」工作階段及「遠端檢視」工作階段。依預設會為「遠端控制」操作選取此模式。若您是最先在受管理設備上啟動「遠端控制」工作階段，則可取得主遠端操作員的特權，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 邀請其他「遠端操作員」加入遠端工作階段。 ◆ 將遠端控制權委託給「遠端操作員」。 ◆ 從「遠端操作員」處取回控制權。 ◆ 終止「遠端工作階段」。 <p>啟動的連續工作階段為「遠端檢視」工作階段。</p> ◆ 共享：可讓多位遠端操作員同時控制受管理設備。 ◆ 獨佔：可讓您在受管理設備上擁有獨佔的遠端工作階段。以獨佔模式啟動工作階段後，即無法在受管理設備上啟動其他遠端工作階段。依預設會為「遠端檢視」操作選取此模式。 <p>此選項僅會顯示於「遠端管理」對話方塊。</p>
工作階段加密	使用 SSL 加密 (TLSv1 通訊協定)，確保遠端工作階段的安全性。
開啓快取功能	啓用遠端管理工作階段資料快取，以提高效能。此選項適用於「遠端控制」、「遠端檢視」與「遠端診斷」操作。此選項目前僅在 Windows 上受支援。
啓用動態頻寬最佳化	啓用可用網路頻寬的偵測並相應地調整工作階段設定，以提高效能。此選項適用於「遠端控制」、「遠端檢視」與「遠端診斷」操作。
啓用記錄	將工作階段與除錯資訊記錄到 novell-zenworks-vncviewer.txt 檔案中。若您透過 Internet Explorer 啓動 ZENworks 控制中心 (ZCC)，此檔案依預設會儲存在桌面上；若您是透過 Mozilla® FireFox® 啓動 ZCC，則檔案會儲存在 mozilla 的安裝目錄中。

欄位	詳細資料
透過代理路由	<p>使受管理設備的遠端管理操作透過遠端管理代理路由。若受管理設備位於私人網路中，或位於使用 NAT (網路位址轉換) 的防火牆或路由器的另一側，對設備的遠端管理操作可透過遠端管理代理路由。此選項目前僅在 Windows 上受支援。</p> <p>填寫下列欄位：</p> <p>代理：指定遠端管理代理的 DNS 名稱或 IP 位址。依預設，此欄位將填入在「代理設定」面板中所設定，且用於在設備上執行遠端操作的代理。您可以指定其他代理。</p> <p>代理埠：指定遠端管理代理監聽的埠號碼。預設埠號碼為 5750。</p> <hr/> <p>附註：遠端管理稽核會顯示執行遠端管理代理之設備的 IP 位址，而不會顯示管理主控台的 IP 位址。</p>
使用以下金鑰組進行身分證明	<p>若部署的是內部證書管理中心 (CA)，以下選項將不會顯示。若部署的是外部 CA，請填寫以下欄位：</p> <p>私密金鑰：按一下「瀏覽」，以瀏覽並選取遠端操作員的私密金鑰。</p> <p>證書：按一下「瀏覽」，以瀏覽並選取私密金鑰對應的證書。此證書必須鏈結至為區域設定的證書管理中心。</p> <p>系統支援的金鑰與證書格式為 DER、PEM 與 PFX。若使用的是 PFX 格式，則必須在同一個檔案中提供金鑰與證書。您提供此檔案時應將其做為金鑰與證書兩者的輸入。</p> <p>啟用快取路徑：啟用要在管理主控台中快取的金鑰與證書主要路徑。</p> <p>此選項目前僅在 Windows 上受支援。</p>

4 按一下「確定」可啟動所選的遠端操作。

從使用者的網路位置啟動遠端管理工作階段

若要透過在使用者登入的受管理設備上執行遠端工作階段來協助使用者：

- 1 在 ZENworks 控制中心中，按一下「使用者」索引標籤。
- 2 按一下「使用者來源」。
- 3 選取使用者，以從遠端管理其登入的設備。
- 4 按一下「動作」，然後選取要執行的遠端管理操作。

可使用的操作包括：

- ◆ **遠端控制：**隨即顯示「遠端管理」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行「遠端控制」、「遠端檢視」或「遠端執行」操作。
- ◆ **遠端診斷：**隨即顯示「遠端診斷」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行「遠端診斷」操作。
- ◆ **傳輸檔案：**隨即顯示「檔案傳輸」對話方塊，可讓您在受管理設備上執行檔案傳輸操作。

- 5 在所顯示的對話方塊中填入選項。下表提供了各種可用選項的相關資訊：

欄位	詳細資料
設備	指定要從遠端管理的設備之主機名稱或 IP 位址。
操作	選取要在受管理設備上執行的遠端操作類型。此選項僅會顯示於「遠端管理」對話方塊。
應用程式	選取要在設備上啟動以進行遠端診斷的應用程式。此選項僅會顯示於「遠端執行」對話方塊。
驗證	<p>選取要用以驗證受管理設備的模式。驗證模式包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 權限驗證 ◆ 密碼驗證
埠	指定「遠端管理」服務監聽的埠號碼。預設的埠號碼為 5950
工作階段模式	<p>為工作階段選取下列一種模式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 合作：可讓您以協同作業模式啟動「遠端控制」工作階段及「遠端檢視」工作階段。依預設會為「遠端控制」操作選取此模式。若您是最先在受管理設備上啟動「遠端控制」工作階段，則可取得主遠端操作員的特權，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 邀請其他「遠端操作員」加入遠端工作階段。 ◆ 將遠端控制權委託給「遠端操作員」。 ◆ 從「遠端操作員」處取回控制權。 ◆ 終止「遠端工作階段」。 <p>啟動的連續工作階段為「遠端檢視」工作階段。</p> ◆ 共享：可讓多位遠端操作員同時控制受管理設備。 ◆ 獨佔：可讓您在受管理設備上擁有獨佔的遠端工作階段。以獨佔模式啟動工作階段後，即無法在受管理設備上啟動其他遠端工作階段。依預設會為「遠端檢視」操作選取此模式。 <p>此選項僅會顯示於「遠端管理」對話方塊。</p>
工作階段加密	使用 SSL 加密 (TLSv1 通訊協定)，確保遠端工作階段的安全性。
開啓快取功能	啓用遠端管理工作階段資料快取，以提高效能。此選項適用於「遠端控制」、「遠端檢視」與「遠端診斷」操作。此選項目前僅在 Windows 上受支援。
啓用動態頻寬最佳化	啓用可用網路頻寬的偵測並相應地調整工作階段設定，以提高效能。此選項適用於「遠端控制」、「遠端檢視」與「遠端診斷」操作。
啓用記錄	將工作階段與除錯資訊記錄到 novell-zenworks-vncviewer.txt 檔案中。若您透過 Internet Explorer 啓動 ZENworks 控制中心 (ZCC)，此檔案依預設會儲存在桌面上；若您是透過 Mozilla® FireFox® 啓動 ZCC，則檔案會儲存在 mozilla 的安裝目錄中。

欄位	詳細資料
透過代理路由	<p>使受管理設備的遠端管理操作透過遠端管理代理路由。若受管理設備位於私人網路中，或位於使用 NAT (網路位址轉換) 的防火牆或路由器的另一側，對設備的遠端管理操作可透過遠端管理代理路由。此選項目前僅在 Windows 上受支援。</p> <p>填寫下列欄位：</p> <p>代理：指定遠端管理代理的 DNS 名稱或 IP 位址。依預設，此欄位將填入在「代理設定」面板中所設定，且用於在設備上執行遠端操作的代理。您可以指定其他代理。</p> <p>代理埠：指定遠端管理代理監聽的埠號碼。預設埠號碼為 5750。</p> <hr/> <p>附註：遠端管理稽核會顯示執行遠端管理代理之設備的 IP 位址，而不會顯示管理主控台的 IP 位址。</p>
使用以下金鑰組進行身分證明	<p>若部署的是內部證書管理中心 (CA)，以下選項將不會顯示。若部署的是外部 CA，請填寫以下欄位：</p> <p>私密金鑰：按一下「瀏覽」，以瀏覽並選取遠端操作員的私密金鑰。</p> <p>證書：按一下「瀏覽」，以瀏覽並選取私密金鑰對應的證書。此證書必須鏈結至為區域設定的證書管理中心。</p> <p>系統支援的金鑰與證書格式為 DER、PEM 與 PFX。若使用的是 PFX 格式，則必須在同一個檔案中提供金鑰與證書。您提供此檔案時應將其做為金鑰與證書兩者的輸入。</p> <p>啟用快取路徑：啟用要在管理主控台中快取的金鑰與證書主要路徑。</p> <p>此選項目前僅在 Windows 上受支援。</p>

6 按一下「確定」可啟動所選的遠端操作。

以獨立模式啟動遠端管理操作

在以獨立模式啟動遠端管理操作之前，請先安裝遠端管理檢視器：

執行以下步驟以安裝檢視器：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「組態」
- 2 按一下左側導覽窗格中的「下載 ZENworks 工具」。
- 3 在「ZENworks 下載」頁中，按一下左側導覽窗格中的「管理工具」。
- 4 按一下 novell-zenworks-rm-viewer- 版本.msi，將檔案儲存至暫存位置。
- 5 在 .msi 檔案上連按兩下以安裝最新版本的 ZENworks 遠端管理檢視器。

檔案會自動安裝至 C:\Document and Settings\使用者名稱\ApplicationData\Novell\ZENworks\Remote Management\bin 目錄中。

若要以獨立模式啟動遠端管理操作：

- 1 按兩下 nvrViewer.exe 檔案可啟動 ZENworks 遠端管理用戶端。
- 2 在出現的「ZENworks 遠端管理連接」視窗中，以「IP 位址 ~ 埠」格式指定受管理設備的 DNS 名稱或 IP 位址，以及埠號碼。例如，10.0.0.0 ~ 1000。

3 以下列其中一種格式指定遠端管理代理的 DNS 名稱或 IP 位址，以及埠號碼：

- ◆ IP 位置～埠。例如 10.0.0.0～5750。
- ◆ IP 位置～埠。例如 10.0.0.0～50。

4 按一下「連接」。

驗證成功之後，遠端工作階段即會啟動。依預設會啟動「遠端控制」工作階段。

透過使用指令行選項啟動遠端管理操作

從指令行啟動「遠端管理」操作之前，請確定在「遠端管理」規則的安全性設定中已啟用「當遠端管理主控台不具備 SSL 證書時允許連接」選項。

若要安裝遠端管理檢視器，請執行以下操作：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「組態」。
- 2 按一下左側導覽窗格中的「下載 ZENworks 工具」。
- 3 在「ZENworks 下載」頁中，按一下左側導覽窗格中的「管理工具」。
- 4 按一下 novell-zenworks-rm-viewer- 版本.msi，將檔案儲存至暫存位置。
- 5 在 .msi 檔案上連按兩下以安裝最新版本的 ZENworks 遠端管理檢視器。

檔案會自動安裝至 C:\Document and Settings\使用者名稱\ApplicationData\Novell\ZENworks\Remote Management\bin 目錄中。

若要透過使用指令行選項啟動遠端管理操作：

- 1 在指令提示符處，切換到 novell-zenworks-rm-viewer- 版本.msi 檔案的安裝目錄。
- 2 執行下列指令：

```
nzrViewer [/選項< 可用參數>][受管理設備的IP 位址][～埠][/proxy 代理伺服器][～埠]
```

受管理設備和代理的預設埠分別為 5950 和 5750。

如需有關可用指令行選項的資訊，請參閱表格 2-1。

- 3 按一下「連接」。

驗證成功之後，遠端工作階段即會啟動。若您尚未在指令行中指定遠端操作的類型，依預設會啟動「遠端控制」工作階段。

但是，使用指令行選項啟動遠端管理操作存在以下限制：

- ◆ 若部署的是內部證書管理中心 (CA)，則必須在用於 SSL 驗證的 nzrViewer 指令中指定 key、cert 與 CAcert 指令行選項。若不想指定這些選項，請確保在遠端管理規則的安全性設定中啟用「當遠端管理主控台不具備 SSL 證書時允許連接」。但不建議這麼操作，因為這會降低設備的安全性。
- ◆ 若受管理設備是管理區域的一部分，請確保檢視器提供的證書有效、已簽署，並鏈結到 CA，否則 SSL 驗證將會失敗。

附註：從 ZENworks 控制中心 (ZCC) 啟動遠端工作階段時，證書會自動由 ZCC 產生並傳送給檢視器，以便啟動工作階段。證書的有效期僅為四天。

- ◆ 受管理設備使用檢視器提供的證書來識別遠端操作員。若檢視器未提供證書，則系統無法識別使用者，並會在許可訊息、可見的訊號及稽核記錄中將使用者記錄為不明使用者。

表格 2-1 用於啟動遠端操作的指令行選項

指令行選項	參數	描述
listen	埠	啟用偵聽程式偵聽埠上所指定的遠端工作階段申請。預設埠號碼為 5550。
restricted		隱藏工具列與系統功能表。
viewonly		在受管理設備上啟動「遠端檢視」操作。
remotecontrol		在受管理設備上啟動「遠端控制」操作。
ftponly		在受管理設備上啟動「檔案傳輸」操作。
remoteexecute		在受管理設備上啟動「遠端執行」操作。
diagnostics	應用程式名稱	在受管理設備上啟動「遠端診斷」操作。若指定了「應用程式名稱」參數，則會在受管理設備上啟動該應用程式。
filecompressionlevel	層級	<p>提供最佳化檔案壓縮程序的方式，以在「檔案傳輸」操作期間取得更快的速度或更佳的壓縮。壓縮層級在 0 到 9 之間：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 0 表示無壓縮 ◆ 1 表示速度最快 ◆ 9 表示壓縮最佳 <p>若未指定壓縮層級，預設會使用壓縮層級 6，該層級可同時最佳化速度與壓縮。</p>
noencrypt		以未加密模式啟動遠端工作階段。
fullscreen		在受管理設備上以全螢幕模式啟動遠端操作。
notoolbar		隱藏檢視視窗的工具列。
exclusive		以獨佔模式啟動遠端工作階段。
8bit		指定用於呈現工作階段資料的色彩深度。
shared		啟用共享連接可讓您與已使用桌面的其他用戶端進行共享。此選項預設值為 True 。
collaborate		以合作模式啟動遠端工作階段。
noshared		啟用一個非共享的連接，根據伺服器的設定，可中斷與其他已連接用戶端的連接或拒絕您的連接。
swapmouse		切換滑鼠按鈕。
nocursor		僅顯示受管理設備的滑鼠指標。不顯示本地滑鼠指標。
dotcursor		將本地滑鼠指標顯示為點。此選項預設值為 True 。
smalldotcursor		將本地滑鼠指標顯示為小點。
normalcursor		以預設形狀顯示本地滑鼠指標。
belldeiconify		允許 Bell 字元的傳輸會使檢視器發出嗶聲。接收到 Bell 字元時，此選項會使最小化的 vncviewer 最大化。
emulate3		使用 2 鍵式滑鼠的使用者可透過同時按兩個按鍵模擬中間按鍵。此選項預設值為 True 。

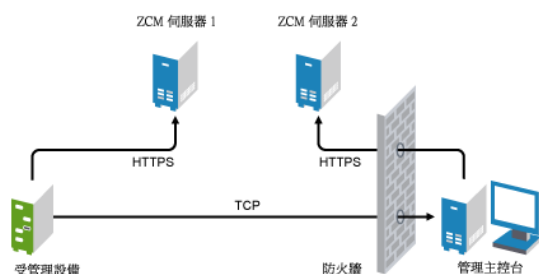
指令行選項	參數	描述
noemulate3		不模擬 3 鍵式滑鼠。
nojpeg		停用失真的 JPEG 壓縮。不建議使用此參數，因為編碼程式的效率可能會有所降低。若必須呈現完美的影像品質，則可能要使用此選項。
nocursorshape		停用游標形狀更新以處理遠端游標移動。使用游標形狀更新可減少遠端游標移動延遲，並顯著提高頻寬使用率。
noremotecursor		不顯示遠端游標。
fitwindow		隱藏檢視視窗的捲軸。
scale	比例	按指定的縮放比例縮放檢視視窗。
emulate3timeout	ms	指定模擬 3 鍵式滑鼠的逾時。
disableclipboard		停用將資料複製到剪貼簿。
delay		呈現一個顯示區域，並在等待指定的時間後取回下一個更新。
loglevel	n	指定資訊記錄的層級。
console		將資訊記錄到主控台視窗中。
logfile	檔名	資訊記錄到之記錄檔案的名稱。
config	檔名	用於載入預先定義之組態設定的組態檔名稱。
key	檔名	儲存私密金鑰的檔案名稱。與受管理設備進行 SSL 信號交換期間會用到此金鑰。
重要： 必須同時使用 key 和 cert 選項。若與 nvrViewer 指令一起使用這些選項，則基於安全性考量，您必須停用「遠端管理」規則之安全性設定中的「當遠端管理主控台不具備 SSL 證書時允許連接」選項。		
cert	檔名	檔案名稱，其中儲存有私密金鑰所對應的證書。
重要： 必須同時使用 key 和 cert 選項。若與 nvrViewer 指令一起使用這些選項，則基於安全性考量，您必須停用「遠端管理」規則之安全性設定中的「當遠端管理主控台不具備 SSL 證書時允許連接」選項。		
CAcert	檔名	檔案名稱，其中儲存有根證書。在 SSL 信號交換期間，此證書用於驗證受管理設備的證書。
encoding	編碼名稱	指定所需用於工作階段的編碼。不同類型的編碼有 Raw、CopyRect、RRE、CoRRE、Hextile、Zlib 及 Tight。
compresslevel	n	指定壓縮遠端工作階段資料的壓縮層級 (0 至 9)。層級 1 所用的 CPU 時間最少但壓縮比例較低，而層級 9 提供了最佳壓縮，但在伺服器一方消耗的 CPU 時間較多。在網路連接速度很低的情況下請使用高層級，而在處理高速 LAN 時請使用低層級。建議您不要使用壓縮層級 0。
quality	n	指定 JPEG 品質層級 (0 至 9)。層級 0 表示影像品質較差但壓縮比例很高，而層級 9 提供非常好的影像品質但壓縮比例較低。
zenrights		指定要使用的驗證規劃為 ZENworks 權限驗證。

指令行選項	參數	描述
zenpasswd		指定要使用的驗證規劃為 ZENworks 密碼驗證。
locale		指定顯示資源的地區設定。預設使用英語。此選項的值包括：英文、法文、德文、西班牙文、葡萄牙文、日文、義大利文、簡體中文及繁體中文。
proxy	proxy_server	以下列其中一種格式指定遠端管理代理的 DNS 名稱或 IP 位址，以及埠號碼： <ul style="list-style-type: none"> ◆ IP 位置~~埠。例如 10.0.0.0~~5750。 ◆ IP 位置~埠。例如 10.0.0.0~50。

2.8.2 從受管理設備啟動工作階段

在這種情況下，遠端工作階段由受管理設備上的使用者啟動。如果管理主控台無法連接到受管理設備，此選項會很有用。下圖描述了由受管理設備上的使用者啟動的遠端工作階段。

圖 2-2 代理啟動的工作階段



若出現下列情況，則受管理設備上的使用者可請求遠端操作員在設備上執行遠端工作階段：

- ◆ 遠端管理操作員已啟動「遠端管理偵聽程式」，以偵聽來自使用者的遠端工作階段申請。
- ◆ 在「遠端管理」規則中已啟用「允許使用者申請遠端工作階段」選項。
- ◆ 在管理主控台防火牆中必須開啓「遠端管理偵聽程式」用以偵聽遠端連接的埠。預設埠為 5550。

若要申請工作階段：

- 1 按兩下通知區域中的 ZENworks 圖示。
- 2 在左側窗格中，導覽至「遠端管理」，然後按一下「一般」。
- 3 按一下「申請遠端管理工作階段」，以顯示「申請工作階段」對話方塊。

申請遠端管理工作階段功能是由管理員所控制，亦即此選項可能為停用，特別當貴公司或部門無專屬 Help Desk 人員可隨時待命擔任遠端操作員的工作時。「申請遠端管理工作階段」選項若未顯示為連結文字，即表示此選項為停用。

- 4 請在「監聽遠端操作員」清單中，選取要開啓遠端工作階段的遠端操作員。

或

若未列出遠端操作員，請在「申請連接」欄位中提供操作員的連接資訊。

- 5 在「**操作**」欄位中，選取要開啓的操作類型（遠端控制、遠端檢視、遠端診斷、檔案傳輸或遠端執行）。

如需各項操作的相關資訊，請參閱第 1.2 節「**瞭解遠端管理操作**」（第 12 頁）。

- 6 按一下「**申請**」，以啓動工作階段。

若要允許從公用網路與私人網路建立連接，請部署 DNS 應用層級閘道 (DNS Application Level Gateway, DNS_ALG)。如需 DNS_ALG 的相關詳細資訊，請參閱 RFC 2694 (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>)。

2.9 安裝遠端管理代理

若受管理設備位於私人網路中，或位於使用 NAT（網路位址轉換）的防火牆或路由器的另一側，對設備的遠端管理操作可透過遠端管理代理路由。代理只能安裝在 Windows 受管理設備上。

若要安裝該代理，請執行以下步驟：

- 1 在設備上開啓網頁瀏覽器，造訪 ZENworks 下載頁面：
`https:// 伺服器 /zenworks-setup`
其中 *伺服器* 是 ZENworks 伺服器的 DNS 名稱或 IP 位址。
- 2 按一下左側導覽窗格中的「**管理工具**」。
- 3 按一下 novell-zenworks-rm-repeater- *產品版本* .msi，將檔案儲存至暫存位置。
產品版本 代表 ZENworks 產品的版本。
- 4 執行以下指令安裝代理應用程式：
`msiexec /i novell-zenworks-rm-repeater-< 版本 >.msi TARGETDIR="ZENworks 安裝目錄"`

管理遠端工作階段

以下各節提供了可協助您有效管理 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 之遠端工作階段的相關資訊：

- 第 3.1 節 「管理遠端控制工作階段」(第 41 頁)
- 第 3.2 節 「管理遠端檢視工作階段」(第 44 頁)
- 第 3.3 節 「管理遠端執行工作階段」(第 45 頁)
- 第 3.4 節 「管理遠端診斷工作階段」(第 45 頁)
- 第 3.5 節 「管理檔案傳輸工作階段」(第 46 頁)
- 第 3.6 節 「喚醒遠端設備」(第 49 頁)
- 第 3.7 節 「提昇遠端管理效能」(第 50 頁)






3.1 管理遠端控制工作階段









遠端管理可讓您從遠端控制受管理設備。藉由遠端控制連接，遠端操作員就可以透過檢視受管理設備對其加以控制，協助使用者，並幫助解決受管理設備的問題。如需啟動「遠端控制」工作階段的相關資訊，請參閱第 2.8 節「啟動遠端管理操作」(第 29 頁)。

3.1.1 使用遠端管理檢視器中的工具列選項

下表描述了「遠端控制」工作階段期間「遠端管理」檢視器中可用的各種工具列選項。其中也會列出可用的快速鍵。

表格 3-1 遠端管理檢視器中的工具列選項

選項	快速鍵	功能
 連接選項 連接資訊	Ctrl+Alt+Shift+P	可讓您設定各種工作階段參數 (例如可提升工作階段效能的格式與編碼、記錄以及本地與遠端游標處理)。
 全螢幕	Ctrl+Alt+Shift+F	可讓您在全螢幕模式與標準模式之間進行切換。
 申請螢幕重新整理	Ctrl+Alt+Shift+H	重新整理「檢視」視窗。
 傳送 Ctrl-Alt-Del		將 Ctrl+Alt+Del 按鍵傳送至受管理設備。
 傳送 Ctrl-Esc		呼叫受管理設備上的「開始」功能表。

選項	快速鍵	功能
傳送 Alt 鍵按下 / 放開 		按一下此選項並按鍵盤上的 ALT 鍵，將 Alt 按鍵傳送至受管理設備。
空白 / 非空白螢幕 	Ctrl+Alt+Shift+B	顯示受管理設備的螢幕，或呈現為空白。設備的螢幕呈現空白時，由遠端操作員執行的操作對於設備上的使用者將不可見。受管理設備上的鍵盤與滑鼠控制也將被鎖定。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許受管理設備螢幕空白」選項時，才會啟用此選項。
鎖定 / 解除鎖定鍵盤與滑鼠 	Ctrl+Alt+Shift+L	鎖定或解除鎖定受管理設備的鍵盤與滑鼠控制。當設備的滑鼠與鍵盤控制鎖定時，受管理設備上的使用者就無法使用這些控制。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許受管理設備的滑鼠與鍵盤鎖定」選項時，才會啟用此選項。
傳輸檔案 	Ctrl+Alt+Shift+T	啟動工作階段以傳輸檔案給受管理設備，或從該處傳出檔案。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許在受管理設備上傳輸檔案」選項時，才會啟用此選項。如需檔案傳輸的詳細資訊，請參閱第 3.5 節「管理檔案傳輸工作階段」(第 46 頁)。
合作 		在受管理設備上啟動 ZENworks「遠端管理合作工作階段」，即可邀請多位遠端操作員加入遠端管理工作階段。您也可以將「遠端控制」權委託給另一名遠端操作員，以協助您解決問題。此選項目前僅在 Windows 上受支援。 如需工作階段合作的詳細資訊，請參閱第 3.1.2 節「工作階段合作」(第 43 頁)。
遠端執行 	Ctrl+Alt+Shift+U	啟動受管理設備上的「遠端執行」工作階段，使您可以從遠端啟動受管理設備上的任何可執行檔。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許從遠端在受管理設備上執行程式」選項時，才會啟用此選項。
覆寫 Screensaver 	Ctrl+Alt+Shift+O	在遠端工作階段期間置換受管理設備上任何設有密碼保護的螢幕保護程式。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許遠端控制期間自動解除鎖定螢幕保護程式」選項時，才會啟用此選項。
解除連接 	Alt + F4	結束遠端工作階段。


3.1.2 工作階段合作

若遠端操作員已啟動遠端管理偵聽程式偵聽遠端工作階段申請，則工作階段合作功能可讓您邀請多名遠端操作員加入遠端管理工作階段。您也可以將「遠端控制」權委託給遠端操作員，以協助您解決問題，之後再從該操作員處取回控制權。此選項目前僅在 Windows 上受支援。

若您是最先在受管理設備上啟動「遠端控制」工作階段，則將取得主遠端操作員的特權。您可以使用「工作階段合作」進行以下操作：

- ◆ 邀請多名遠端操作員加入「遠端控制」工作階段。
- ◆ 將遠端控制權委託給遠端操作員，以協助您解決問題，之後再從該操作員處取回控制權。
- ◆ 終止遠端工作階段。

若要啟動工作階段合作：

- 1 以合作模式在受管理設備上啟動「遠端控制」工作階段。
如需啟動「遠端控制」工作階段的相關資訊，請參閱第 2.8 節「啟動遠端管理操作」(第 29 頁)。
- 2 在「遠端管理檢視器」工具列上，按一下  以顯示「工作階段合作」視窗。

「工作階段合作」視窗會列出設備上有效的「遠端管理」規則中所新增的遠端操作員。每名遠端操作員均顯示為以彩色圓圈開頭的獨立項目：

- ◆ 灰色圓圈表示遠端操作員未加入工作階段。
- ◆ 紅色圓圈表示遠端操作員已加入工作階段，且處於「遠端檢視」模式中。
- ◆ 綠色圓圈表示遠端操作員已加入工作階段，並且已在工作階段中被委託遠端控制權。

如需有關新增遠端操作員的詳細資訊，請參閱第 2.3 節「建立遠端管理規則」(第 20 頁)

下表列出了主遠端操作員在工作階段合作期間可執行的動作：

表格 3-2 工作階段合作視窗選項

任務	步驟	其他詳細資訊
邀請遠端操作員加入遠端工作階段	1. 選取工作階段合作視窗中列出的遠端操作員。 2. 按一下「邀請」。	若遠端操作員接受申請並加入工作階段，遠端操作員的灰色圓圈即會變成紅色。 根據預設，新工作階段會以「遠端檢視」模式啟動。
將遠端控制權委託給遠端操作員	1. 選取要向其委託「遠端控制」權限的遠端操作員。 2. 按一下「委託」。	選取的遠端操作員現在會處於「遠端控制」模式，且遠端操作員的紅色圓圈會變成綠色。 主遠端操作員會自動切換至「遠端檢視」模式。

任務	步驟	其他詳細資訊
從遠端操作員處取回遠端控制權	1. 按一下「 取回控制權 」。	遠端操作員會切換至「遠端檢視」模式，且遠端操作員的綠色圓圈會變成紅色。 主遠端操作員會自動切換至「遠端控制」模式。
終止遠端工作階段	1. 選取要從「遠端工作階段」終止的遠端操作員。 2. 按一下「 終止 」。	若選取的遠端操作員處於「遠端控制」模式，您即會取回「遠端控制」權。 遠端操作員的工作階段會終止，且遠端操作員的圓圈會變成灰色。
邀請外部遠端操作員	1. 按一下「 邀請外部 」可邀請未列示在「工作階段合作」視窗中的遠端操作員加入遠端工作階段。 2. 指定遠端操作員設備的 DNS 名稱或 IP 位址以及埠號碼。例如，10.0.0.0 ~1000。 3. 按一下「 邀請 」。	






若主遠端操作員中斷與遠端工作階段的連接，則所有遠端操作員均會從該工作階段終止。

3.2 管理遠端檢視工作階段

「遠端檢視」可讓您建立與受管理設備的連接，以便檢視受管理設備的桌面。如需啟動「遠端檢視」工作階段的相關資訊，請參閱第 2.8 節「**啟動遠端管理操作**」(第 29 頁)。

下表描述了「遠端檢視」工作階段期間「遠端管理」檢視器中的各種可用工具列選項。

表格 3-3 遠端管理檢視器中的工具列選項

選項	快速鍵	功能
 連接選項	Ctrl+Alt+Shift+P	可讓您設定各種工作階段參數 (例如可提升工作階段效能的格式與編碼、記錄以及本地與遠端游標處理)。
 連接資訊	Ctrl+Alt+Shift+I	提供受管理設備的主機名稱、埠、螢幕解析度與通訊協定版本。
 全螢幕	Ctrl+Alt+Shift+F	可讓您在全螢幕模式與標準模式之間進行切換。
 申請螢幕重新整理	Ctrl+Alt+Shift+H	重新整理「檢視」視窗。
 解除連接	Alt + F4	結束遠端工作階段。

3.3 管理遠端執行工作階段

「遠端執行」可讓您從遠端以系統權限在受管理設備上執行可執行檔。若要在受管理設備上執行應用程式，請啟動「遠端執行」工作階段。

1 啟動「遠端執行」工作階段。

如需啟動「遠端執行」工作階段的相關資訊，請參閱第 2.8 節「啟動遠端管理操作」(第 29 頁)。

2 指定可執行檔的名稱。

若應用程式不在受管理設備的系統路徑中，請指定應用程式的完整路徑。如果不指定要在受管理設備上執行之檔案的副檔名，則「遠端執行」會加上 .exe 副檔名。

3 按一下「執行」。

若指定路徑中受管理設備上的應用程式不適用，則從遠端執行指定應用程式可能會失敗。





警告：依預設，遠端管理模組會做為具備受管理設備上之系統權限的服務執行。因此，所有在遠端執行工作階段期間啟動的應用程式也以系統權限執行。基於安全考量，我們強烈建議您關閉使用完畢的應用程式。



3.4 管理遠端診斷工作階段

「遠端管理」可讓您從遠端診斷並分析受管理設備上的問題。這可幫助您縮短解決問題的時間，並且無需技術人員親臨問題設備即可協助使用者解決問題。這讓桌上型電腦保持運作，提升使用者的生產力。





在受管理設備上啟動「遠端診斷」工作階段時，您僅可存取為「遠端管理」設定中用於診斷及修復設備問題之設備而設定的診斷應用程式。工作階段期間，診斷應用程式在工具列中會以圖示顯示。依預設，下列診斷應用程式會在「遠端管理」設定中設定：

表格 3-4 遠端管理檢視器中的工具列選項

選項	快速鍵	功能
 連接選項	Ctrl+Alt+Shift+P	可讓您設定各種工作階段參數 (例如可提升工作階段效能的格式與編碼、記錄以及本地與遠端游標處理)。
 連接資訊	Ctrl+Alt+Shift+I	提供受管理設備的主機名稱、埠、螢幕解析度與通訊協定版本。
 全螢幕	Ctrl+Alt+Shift+F	可讓您在全螢幕模式與標準模式之間進行切換。
 申請螢幕重新整理	Ctrl+Alt+Shift+H	重新整理「檢視」視窗。

選項	快速鍵	功能
傳輸檔案 	Ctrl+Alt+Shift+T	啟動工作階段以傳輸檔案給受管理設備，或從該處傳出檔案。 只有在受管理設備的有效「遠端管理」規則中啟用「允許在受管理設備上傳輸檔案」選項時，才會啟用此選項。如需檔案傳輸的詳細資訊，請參閱第 3.5 節「管理檔案傳輸工作階段」(第 46 頁)。
解除連接 	Alt + F4	結束遠端工作階段。

表格 3-5 遠端診斷應用程式

圖示	應用程式
	系統資訊
	電腦管理
	服務
	登錄編輯程式

在「遠端診斷」工作階段期間，您可以設定要在受管理設備上啟動的應用程式。如需設定診斷應用程式的詳細資訊，請參閱第 2.1 節「設定遠端管理設定」(第 17 頁)。

3.5 管理檔案傳輸工作階段



「遠端管理」可讓您在管理主控台與受管理設備之間傳輸檔案。如需啟動檔案傳輸工作階段的相關資訊，請參閱第 2.8 節「啟動遠端管理操作」(第 29 頁)。

在「檔案傳輸」視窗中，「本地電腦」窗格會顯示管理主控台上的所有檔案和資料夾，而「遠端電腦」窗格則會顯示「遠端管理」規則中「檔案傳輸根目錄」選項指定之目錄中的所有檔案和資料夾。若沒有在規則中指定「檔案傳輸根目錄」，或受管理設備沒有任何相關聯的規則，則可對遠端設備的整個檔案系統執行檔案傳輸操作。

下表說明了可與「檔案傳輸」視窗中的檔案配合使用的「檔案傳輸」控制與選項。Linux 尚不支援「動作」功能表選項。但是，您可以透過按一下工具列上的相應圖示來執行此操作。

表格 3-6 檔案傳輸視窗選項

任務	快速鍵	步驟	其他詳細資訊
建立新的本地資料夾	Alt+L	<ol style="list-style-type: none"> 按一下「動作」>「新的本地資料夾」。 或 在「本地電腦」窗格中，按一下 . 遵循螢幕上的提示進行操作。 	
建立新的遠端資料夾	Alt+W	<ol style="list-style-type: none"> 按一下「動作」>「新的遠端資料夾」。 或 在「遠端電腦」窗格中，按一下 . 遵循螢幕上的提示進行操作。 	
開啓檔案		<ol style="list-style-type: none"> 連按兩下檔案，使用其相關聯的應用程式加以開啓。 	
爲檔案或資料夾重新命名	Alt+N	<ol style="list-style-type: none"> 選取要重新命名的檔案或資料夾。 按一下「動作」>「重新命名」。 或 按一下 . 遵循螢幕上的提示進行操作。 	
刪除檔案或資料夾	Alt+D	<ol style="list-style-type: none"> 選取要刪除的檔案或資料夾。 按一下「動作」>「刪除」。 或 按一下 . 遵循螢幕上的提示進行操作。 	您可以使用 Shift 或 Ctrl 鍵選取多個檔案。
重新整理本地資料夾	Alt+E	<ol style="list-style-type: none"> 按一下「動作」>「重新整理本地資料夾」。 或 在「本地電腦」窗格中，按一下 . 	

任務	快速鍵	步驟	其他詳細資訊
重新整理遠端資料夾	Alt+M	1. 按一下「動作」>「重新整理遠端資料夾」。 或 在「遠端電腦」窗格中，按一下  。	
排序本地檔案		1. 按一下「動作」>「本地排序」。 2. 選取排序類型。您可以依名稱、大小或日期排序檔案。	按一下各自的欄標題亦可排序檔案。
排序遠端檔案		1. 按一下「動作」>「遠端排序」。 2. 選取排序類型。您可以依名稱、大小或日期排序檔案	按一下各自的欄標題亦可排序檔案。
上載檔案 / 資料夾		1. 選取要上載至遠端電腦的檔案。 2. 在遠端電腦窗格中，選取目的資料夾。 3. 按一下「動作」>「上載」。 或 按一下 	只有當焦點在本地電腦上時，才可以使用「動作」>「上載」選項。 您可以使用 Shift 或 Ctrl 鍵選取多個檔案。
下載檔案 / 資料夾	Alt+O	1. 選取要下載至本地電腦的檔案。 2. 在本地電腦窗格中，選取目的資料夾。 3. 按一下「動作」>「下載」。 或 按一下 	只有焦點在遠端電腦上時，才可以使用「動作」>「下載」選項。 您可以使用 Shift 或 Ctrl 鍵選取多個檔案。
取消檔案傳輸	Alt+C	1. 按一下「動作」>「取消檔案傳輸」	您也可以按一下取消按鈕，以取消檔案傳輸操作。
顯示檔案內容	Alt+P	1. 選取檔案。 2. 按一下「動作」>「內容」。 或 按一下 	您可以使用 Shift 或 Ctrl 鍵選取多個檔案。 顯示所選檔案與資料夾的累計大小。
移至父資料夾		1. 按一下  ，以移至父資料夾。	

3.6 喚醒遠端設備

「遠端喚醒」可讓您從遠端喚醒網路中的單一節點或斷電節點群組（條件是節點上的網路卡啓用了遠端喚醒）。

- ◆ 第 3.6.1 節 「先決條件」（第 49 頁）
- ◆ 第 3.6.2 節 「從遠端喚醒受管理設備」（第 49 頁）

3.6.1 先決條件

在喚醒受管理設備之前，必須滿足以下要求：

- ◆ 確保受管理設備上的網路卡支援遠端喚醒。此外，還需確保受管理設備的 BIOS 設定中啓用了遠端喚醒選項。
- ◆ 確保在「ZENworks 管理區」中註冊了受管理設備。
- ◆ 確保遠端節點處於軟斷電狀態。在軟斷電狀態下，會中斷 CPU 的電源，且其網路介面卡只消耗最低的電力。與硬關機不同，在軟關機狀態下，關閉機器後，機器的電源連接仍保持開啓狀態。

3.6.2 從遠端喚醒受管理設備

執行「遠端喚醒」的步驟：

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」。
- 2 按一下「伺服器」或「工作站」，以顯示受管理設備清單。
- 3 選取要喚醒的設備。
- 4 按一下「快速任務」>「喚醒」可顯示「喚醒」對話方塊。
- 5 選取以下其中一個選項，指定向受管理設備傳送喚醒申請的伺服器：
 - ◆ **自動偵測伺服器：**ZENworks 會自動偵測最靠近受管理設備的主要伺服器。若該伺服器與遠端設備位於不同的子網路中，請確保連接它們的路由器已設定為在 UDP 埠 1761 上傳送子網路導向的廣播。
 - ◆ **使用以下設備：**按一下「新增」，選取與要喚醒之設備位於同一子網路中的代理設備。
若路由器設定為在 UDP 埠 1761 上傳送子網路導向的廣播，則不需要代理。
- 6（選擇性）選取以下其中一個選項，指定用於傳送喚醒廣播的 IP 位址：
 - ◆ **自動偵測 IP 位址：**ZENworks 會自動偵測子網路用於將喚醒廣播傳送至受管理設備的預設廣播位址。
 - ◆ **使用以下 IP 位址：**指定要將喚醒廣播傳送至受管理設備的 IP 位址，然後按一下「新增」。
- 7 在「重試次數」選項中，指定喚醒設備的嘗試次數。預設值為 1。
- 8 在「重試時間間隔」選項中，指定兩次重試嘗試之間的時段。預設值為 2 分鐘。
- 9 按一下「確定」。

「重試次數」及「重試時間間隔」選項的預設值會在區域層級設定。您可以在設備層級上覆寫這些值。

3.7 提昇遠端管理效能

在經由慢速連結或快速連結執行遠端工作階段的過程中，遠端管理效能將視網路流量而變化。若要取得更佳的回應時間，請嘗試以下一或多種方法：

- ◆ 第 3.7.1 節 「在管理主控台上」 (第 50 頁)
- ◆ 第 3.7.2 節 「在受管理設備上」 (第 50 頁)

3.7.1 在管理主控台上

在主控台的 ZENworks 遠端管理連接視窗中，按一下「選項」，然後設定下列值：

- ◆ 若要最大化經由慢速連結的遠端管理效能：
 - ◆ 選取「使用 8 位元色彩」選項。
 - ◆ 將「自定壓縮層級」設定為 6。
- ◆ 選取「阻擋滑鼠移動事件」選項。
- ◆ 在遠端管理設定中啟用「隱藏底色圖案」選項。

3.7.2 在受管理設備上

- ◆ 遠端管理工作階段的速度取決於受管理設備的處理能力。我們建議您採用 Pentium* III 700 Mhz (或更高頻率) 的處理器，以及 256MB RAM，或更多記憶體。
- ◆ 請勿設定底色圖案模式。

安全性

以下各節提供在使用 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 的遠端管理元件時應注意的與安全相關的資訊。

- ◆ 第 4.1 節 「驗證」 (第 51 頁)
- ◆ 第 4.2 節 「密碼強度」 (第 52 頁)
- ◆ 第 4.3 節 「埠」 (第 52 頁)
- ◆ 第 4.4 節 「稽核」 (第 53 頁)
- ◆ 第 4.5 節 「要求取得受管理設備使用者的許可」 (第 53 頁)
- ◆ 第 4.6 節 「異常終止」 (第 53 頁)
- ◆ 第 4.7 節 「入侵者偵測」 (第 54 頁)
- ◆ 第 4.8 節 「遠端操作員識別」 (第 54 頁)
- ◆ 第 4.9 節 「瀏覽器設定」 (第 55 頁)
- ◆ 第 4.10 節 「工作階段安全性」 (第 55 頁)

4.1 驗證

必須在設備上安裝遠端管理服務，以便讓遠端操作員從遠端管理設備。受管理設備開機時，該服務就會自動啟動。遠端操作員在受管理設備上啟動遠端工作階段時，僅當遠端操作員有權在受管理設備上執行遠端操作時，服務才會啟動遠端工作階段。

為避免對受管理設備的未授權存取，受管理設備上的遠端管理服務會使用下列驗證模式：

- ◆ 第 4.1.1 節 「權限式遠端管理驗證」 (第 51 頁)
- ◆ 第 4.1.2 節 「密碼式遠端管理驗證」 (第 51 頁)

4.1.1 權限式遠端管理驗證

在權限驗證中，會向遠端操作員指派在受管理設備上啟動遠端工作階段的權限。依預設，ZENworks 管理員與超級管理員擁有在所有受管理設備上執行遠端操作的權限，而不論本地使用者或 ZENworks 使用者是否登入設備。

若尚無使用者登入受管理設備或使用者已登入受管理設備但未登入 ZENworks，則遠端操作員就不需要任何在受管理設備上執行遠端工作階段的獨佔權限。但是，如果 ZENworks 使用者已登入設備時，遠端操作員仍需要獨佔的遠端管理權限才能在受管理設備上執行遠端操作。我們強烈建議您使用權限驗證，因為它可確保安全。

若使用權限驗證，則需要在設備上安裝 ZENworks 調適性代辦。只在設備上安裝遠端管理服務是不夠的。

4.1.2 密碼式遠端管理驗證

在密碼驗證中，系統會提示遠端操作員輸入密碼才能在受管理設備上啟動遠端工作階段。

使用的密碼驗證規劃有兩種：

- ◆ **ZENworks 密碼：**此規劃基於安全遠端密碼 (SRP) 通訊協定 (6a 版)。ZENworks 密碼的最大長度為 255 個字元。
- ◆ **VNC 密碼：**這是舊版的 VNC 密碼驗證規劃。VNC 密碼的最大長度為 8 個字元。此密碼規劃較弱，僅適用於與開放原始碼元件進行交互。

若您使用的是密碼驗證，強烈建議您使用 ZENworks 密碼規劃，因為它的安全性和保全性比 VNC 密碼規劃要高。

密碼規劃以下列模式運作：

- ◆ **工作階段模式：**此模式下設定的密碼僅對目前工作階段有效。受管理設備上的使用者必須在遠端工作階段啟動時設定密碼，並透過頻外方式 (如電話) 向遠端操作員傳遞該密碼。藉由受管理設備啟動遠端工作階段時，遠端操作員必須在出現的工作階段密碼對話方塊中輸入正確的密碼。若遠端操作員無法在對話方塊出現後的兩分鐘內輸入正確的密碼，基於安全性考量，將關閉工作階段。若您使用的是密碼驗證，我們強烈建議您使用此驗證模式，因為密碼僅對目前工作階段有效，並且不會在受管理設備上儲存。
- ◆ **持續模式：**在此模式下，若在「遠端管理」規則的安全性設定中選取了「允許使用者覆寫受管理設備上的預設密碼」選項，則密碼可由管理員透過「遠端管理」規則或由受管理設備使用者透過 ZENworks 圖示進行設定。

若受管理設備使用者設定了密碼，而在規則中也設定了密碼，則使用者設定的密碼優先於規則中設定的密碼。

管理員可阻止受管理設備使用者設定密碼，甚至還可以重設使用者設定的密碼，以確保在驗證期間始終強制使用規則中所設定的密碼。如需重設由受管理設備使用者設定的密碼，請參閱第 2.5.3 節「使用 ZENworks 控制中心清除遠端管理密碼」(第 27 頁)。

4.2 密碼強度

使用安全的密碼。請記住下列準則：

- ◆ **長度：**建議的最小長度為 6 個字元。安全的密碼至少應包含 8 個字元，如能包含更多字元則更佳。ZENworks 密碼的最大長度為 255 個字元，而 VNC 密碼的最大長度為 8 個字元。
- ◆ **複雜性：**安全的密碼應為包含字母與數字的組合。應包含大寫字母與小寫字母及至少一個數字字元。將數字新增至密碼 (特別是在密碼中間而不僅僅是開頭或末尾加入數字) 可提高密碼強度。使用特殊字元 (如 &、*、\$ 及 >) 可以顯著提高密碼強度。請不要使用可識別的文字，例如來自字典的正常名字或詞；請不要使用個人資訊，例如電話號碼、生日、紀念日、地址或郵遞區號。

4.3 埠

依預設，「遠端管理」服務會在埠 5950 上執行，而「遠端管理偵聽程式」則在埠 5550 上執行。防火牆設定為允許遠端管理服務所使用的任何埠，但您需要將防火牆設定為允許遠端管理監聽程式所使用的埠。

4.4 稽核

ZENworks Configuration Management 保留了一份受管理設備上執行的所有遠端工作階段的記錄。此記錄保留在受管理設備上，使用者與管理員均可進行檢視。管理員可檢視設備上執行之所有遠端工作階段的記錄。使用者可以檢視在其登入時設備上執行之所有遠端工作階段的記錄。

若要檢視稽核記錄：

- 1 在受管理設備的通知區域中按兩下 ZENworks 圖示。
- 2 在左側窗格中，導覽至「遠端管理」，然後按一下「安全性」。
- 3 按一下「顯示稽核資訊」可顯示設備上執行之遠端操作的稽核資訊。

欄位	描述
ZENworks 使用者	遠端工作階段啟動時登入受管理設備的 ZENworks 使用者名稱。
遠端操作員	執行操作之遠端操作員的名稱。
主控台機器	執行遠端操作所在設備的主機名稱。
主控台 IP	遠端操作執行所在設備的 IP 位址。
附註： 若設備的遠端管理操作是透過遠端管理代理路由，則會顯示執行該代理之設備的 IP 位址。	
操作	所執行的操作類型有：「遠端控制」、「遠端執行」、「遠端檢視」、「遠端診斷」及「檔案傳輸」。
開始時間	遠端操作開始的時間。
結束時間	遠端操作結束的時間。
狀態	遠端操作的狀態：「成功」、「執行中」或「失敗」。失敗的原因也會顯示出來。

4.5 要求取得受管理設備使用者的許可

管理員可設定「遠端管理」規則，以便讓遠端操作員於設備上啟動遠端操作之前向受管理設備使用者申請許可。

遠端操作員在受管理設備上啟動遠端工作階段時，「遠端管理」服務會檢查設備的有效規則中是否針對該遠端操作啓用了「要求受管理設備使用者的許可」選項。若啓用了該選項，並且沒有使用者登入設備，則遠端工作階段可繼續執行。但是，若啓用了此選項而使用者已登入受管理設備，則會向申請在該設備上啟動遠端工作階段之許可的使用者顯示「遠端管理」規則中設定的訊息。僅當使用者授予了權限，工作階段才會啟動。

4.6 異常終止

若遠端工作階段突然中斷連接，則異常終止功能可讓您鎖定受管理設備或讓使用者登出受管理設備，具體操作取決於「遠端管理」規則的安全性設定。在下列情況下，遠端工作階段會異常終止：

- ◆ 網路連接失敗，「遠端管理」檢視器與「遠端管理」服務無法進行通訊

- 「遠端管理」檢視器經由任務管理程式突然關閉。
- 受管理設備或管理主控台上的網路停用。

在某些情況下，「遠端管理」服務可能需要花費一分鐘的時間來判斷工作階段的異常終止。

4.7 入侵者偵測

「入侵者偵測」功能可顯著降低受管理設備遭受駭客攻擊的風險。若遠端操作員在指定的嘗試次數（預設值為 5）內無法登入受管理設備，則「遠端管理」服務會受到阻擋，並且在解除阻擋之前無法接受任何遠端工作階段申請。管理員可手動也可自動解除對遠端管理服務的阻擋。

4.7.1 自動解除對遠端管理服務的阻擋

等待一段時間後（由在「遠端管理」規則的「在[]分鐘後自動開始接受連接」選項中指定的時段決定），「遠端管理」服務會自動解除阻擋。預設時間為 10 分鐘。您可以在「遠端管理」規則的安全性設定中變更預設時間。

4.7.2 手動解除對遠端管理服務的阻擋

您可以從受管理設備或 ZENworks 控制中心手動解除對「遠端管理」服務的阻擋。

若要從 ZENworks 控制中心解除對「遠端管理」服務的阻擋，遠端操作員必須有權解除對受管理設備上之遠端管理服務的阻擋。

- 1 在「ZENworks 控制中心」中，按一下「設備」。
- 2 按一下「伺服器」或「工作站」，以顯示受管理設備清單。
- 3 選取要解除鎖定的設備。
- 4 按一下「動作」，再按「解除對遠端管理的阻擋」。
- 5 按一下「確定」。

若要從受管理設備解除對「遠端管理」服務的阻擋：

- 1 在受管理設備的通知區域中按兩下 ZENworks 圖示。
- 2 在左側窗格中，導覽至「遠端管理」，然後按一下「安全性」。
- 3 按一下「若因執行入侵者偵測而遭到封鎖仍可接受連線」。

4.8 遠端操作員識別

遠端操作員從 ZENworks 控制中心啟動遠端工作階段時，會自動產生可協助受管理設備識別遠端操作員的證書。但是，若遠端操作員以獨立模式啟動工作階段，則不會產生該證書，並且遠端操作員會在「稽核記錄」、「可見的訊號」及「要求使用者的許可」對話方塊中被記錄為「不明使用者」。透過使用由管理主控台在「保全插槽層」(SSL) 信號交換期間提供的證書，「遠端管理」服務可取回遠端操作員的身分識別。SSL 信號交換可在 VNC 密碼驗證以外的所有驗證類型中發生。

若設備的有效規則中啟用了「對受管理設備使用者顯示可見的訊號」選項，則設備上的「遠端管理」服務會在「可見的訊號」對話方塊中顯示遠端操作員的詳細資料。它還會將遠端操作員的相關資訊記錄到「遠端管理稽核」記錄中。

4.9 瀏覽器設定

若使用 Internet Explorer 啟動 Windows Vista 設備上的 ZENworks 控制中心，請關閉瀏覽器的安全性設定中的受保護模式 (「工具」>「網際網路選項」>「安全性」)，然後重新啟動瀏覽器。

4.10 工作階段安全性

ZENworks Configuration Management 使用保全插槽層 (SSL) 保護遠端工作階段。但是，透過 VNC 密碼驗證啟動的遠端工作階段不會受到保護。不論「遠端管理」規則中是否設定了工作階段加密，發生 SSL 信號交換時，驗證程序均會透過安全的通道執行。

驗證完成後，如果「遠端管理」規則中停用了「啟用工作階段加密」選項，並且遠端操作員在受管理設備上啟動遠端工作階段時停用了「工作階段加密」選項，則遠端工作階段會切換至不安全模式。但是，我們建議您以安全模式繼續工作階段，因為這樣不會對工作階段的效能產生重大影響。

4.10.1 SSL 信號交換

若受管理設備上安裝了 ZENworks 調適性代辦，則遠端管理服務會產生自行簽署的證書，其有效期為 10 年。

遠端操作員在受管理設備上啟動遠端工作階段時，「遠端管理」檢視器會提示遠端操作員驗證受管理設備證書。該證書會顯示受管理設備名稱、發證機構、證書有效期、指紋等詳細資料。基於安全性考量，遠端操作員必須驗證受管理設備的身份證明，方法是透過頻外方式將證書的指紋與受管理設備使用者傳送的指紋進行匹配。此時，遠端操作員可執行以下一項操作：

- ◆ **永久接受證書：** 若登入管理主控台的使用者選擇永久接受證書，則該證書便不會在由登入該主控台的使用者啟動的後續遠端工作階段中顯示。
- ◆ **暫時接受證書：** 若登入管理主控台的使用者選擇暫時接受證書，則僅會針對目前工作階段接受證書。下次啟動與受管理設備的連接時，系統仍會提示使用者驗證證書。
- ◆ **拒絕證書：** 若登入管理主控台的使用者拒絕了證書，則會終止遠端工作階段。

4.10.2 證書重新產生

在下列情況下，受管理設備將重新產生新的自行簽署證書：

- ◆ 受管理設備的名稱發生變更
- ◆ 證書已過期，目前無效
- ◆ 證書已過期
- ◆ 證書即將過期
- ◆ 證書已丟失

依預設，證書每隔 10 年重新產生一次。

疑難排解

以下各節說明了您在使用 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 的「遠端管理」元件時可能會遇到的情況。

- 「無法覆寫受管理設備上的螢幕保護程式」(第 57 頁)
- 「在遠端管理工作階段期間，如果您登出，然後登入 Windows 2000* Professional 電腦，電腦上設定的底色圖案可能不會還原」(第 58 頁)
- 「無法在色彩品質過低的受管理設備上啟動遠端工作階段」(第 58 頁)
- 「無法啟動遠端管理檢視器」(第 58 頁)
- 「在 Windows Vista 受管理設備上，「異常工作階段終止」可能會失敗」(第 58 頁)
- 「若管理主控台防火牆中未開啓偵聽程式所連結的埠，則「遠端管理偵聽程式」無法接受來自受管理設備的遠端工作階段申請」(第 58 頁)
- 「疑難排解使用「遠端管理」元件過程中遇到的錯誤訊息」(第 59 頁)
- 「如何在啟動 ZENworks 控制中心的設備上啓用遠端管理除錯記錄」(第 59 頁)
- 「安裝新版的鏡像驅動程式」(第 59 頁)
- 「受管理設備無法為工作階段啟動 Novell 加密規劃。請確定受管理設備使用與此系統同步的 UTC 時間。若問題持續存在，請聯絡 Novell 技術服務部門」(第 59 頁)
- 「若透過「遠端執行」在 64 位元受管理設備上啟動 Regedit 等應用程式，這些應用程式將沒有存取特定登錄機碼的權限」(第 60 頁)
- 「從遠端控制 Windows 設備時，「空白螢幕」選項可能會失效」(第 60 頁)
- 「在 Windows 2000 Professional 受管理設備上啟動遠端管理工作階段時，設備會重新啟動」(第 60 頁)
- 「裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的設備上啟動了遠端管理檢視器的多個例項」(第 60 頁)
- 「從遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008* 設備時，無法使用 Ctrl-Alt-Del 圖示」(第 61 頁)
- 「「遠端管理」嵌入式管理單元中未選取預設工作階段模式」(第 61 頁)
- 「裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的 Windows Vista 設備上的「安裝遠端管理檢視器」連結仍有效」(第 61 頁)

無法覆寫受管理設備上的螢幕保護程式

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明：若在「遠端控制」工作階段開始之前就在受管理設備上啟動了受密碼保護的螢幕保護程式，則「遠端管理」服務會嘗試覆寫螢幕保護程式以方便讓遠端操作員檢視使用者桌面。遠端操作員也可透過按一下「遠端管理」檢視器工具列上的「覆寫螢幕保護程式」圖示，在遠端工作階段期間覆寫螢幕保護程式。

可能的原因：由於遠端工作階段處於無活動狀態而啟動螢幕保護程式。

動作：按一下「遠端管理」檢視器工具列上的「覆寫螢幕保護程式」圖示。您可能需要按幾次該圖示才能執行覆寫。

可能的原因：覆寫螢幕保護程式功能在 Windows Vista 平台上不受支援。

動作： 無。

可能的原因： 若有任何滑鼠移動傳送到受管理設備，螢幕保護程式即會被中斷。

動作： 在「ZENworks 遠端管理檢視器選項」視窗中選取「阻擋滑鼠移動事件」選項，可阻止滑鼠移動傳送到受管理設備。

可能的原因： 由於受管理設備上的螢幕保護程式中斷，受管理設備上的圖形識別與驗證 (GINA) 將啟動。

動作： 再次登入受管理設備。

在遠端管理工作階段期間，如果您登出，然後登入 Windows 2000* Professional 電腦，電腦上設定的底色圖案可能不會還原

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

動作： 無。

無法在色彩品質過低的受管理設備上啟動遠端工作階段

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明： 您可能無法在色彩品質過低（低於 8 位元 / 像素 (bpp)）的受管理設備上啟動「遠端控制」、「遠端檢視」或「遠端診斷」工作階段。

動作： 透過使用下列程序將設備的色彩品質提高至 16 bpp 或更高：

1. 在桌面上按一下滑鼠右鍵。
2. 按一下「內容」。
3. 在「顯示內容」視窗中，按一下「設定」。
4. 選取適當的色彩品質，然後按一下「確定」。

無法啟動遠端管理檢視器

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因： 若「遠端管理」檢視器的可執行檔已刪除或重新命名，則可能無法啟動「遠端管理」檢視器。

動作： 透過從 https://ZENworks_伺服器IP_位址/zenworks-remote-management 下載最新版的 novell-zenworks-rm-viewer.msi 來重新安裝「遠端管理」檢視器。

在 Windows Vista 受管理設備上，「異常工作階段終止」可能會失敗

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明： 在遠端工作階段期間，若使用者停用了 Windows Vista 受管理設備上的網路連接，ZENworks 可能不會將其偵測為異常終止，因而不會鎖定設備或讓使用者登出受管理設備。

動作： 無。

若管理主控台防火牆中未開啓偵聽程式所連結的埠，則「遠端管理偵聽程式」無法接受來自受管理設備的遠端工作階段申請

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

動作： 在管理主控台防火牆中，開啓偵聽埠。

疑難排解使用「遠端管理」元件過程中遇到的錯誤訊息

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

動作： 若要疑難排解使用「遠端管理」元件過程中遇到的錯誤訊息，請將 WinVNCAApp.log 與 WinVNC.log 檔案（適用於 Windows Vista 設備）或 WinVNC.log 檔案（適用於其他受管理設備）傳送至 [Novell 支援 \(http://support.novell.com\)](http://support.novell.com)。

若要存取記錄檔：

1. 開啓「登錄編輯程式」。
2. 造訪 HKLM\Software\Novell\ZENworks\Remote Management\Agent。
3. 建立名為 DebugMode 的 DWORD，然後將其值設定為 2。
4. 建立名為 DebugLevel 的 DWORD，然後將該十六進位值設定為 a（十進位值等於 10）。
5. 重新啓動遠端管理服務。

下列「遠端管理」記錄檔建立在 ZENworks 安裝目錄\logs 目錄之下：

- ◆ WinVNC.log
- ◆ WinVNCAApp.log（僅適用於 Windows Vista）

如何在啓動 ZENworks 控制中心的設備上啓用遠端管理除錯記錄

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

動作： 若要啓用記錄，請參閱 [Novell 支援知識庫 \(http://support.novell.com/search/kb_index.jsp\)](http://support.novell.com/search/kb_index.jsp) 中的 TID 3418069。

安裝新版的鏡像驅動程式

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因： 在 Windows 2003 (64 位元) 受管理設備上安裝 ZENworks 調適性代辦時，不會在其上安裝鏡像驅動程式。ZENworks 控制中心中記錄了「安裝新版的鏡像複製驅動程式」訊息。

您可以在設備上執行遠端工作階段，但效能會降低。

動作： 忽略此訊息。

可能的原因： 若您從遠端控制已使用「遠端桌面連接」(RDP) 連接的設備，則「安裝新版的鏡像複製驅動程式」訊息會記錄到 ZENworks 控制中心中。

您可以在設備上執行遠端工作階段，但效能會降低。

動作： 忽略此訊息。

受管理設備無法為工作階段啓動 Novell 加密規劃。請確定受管理設備使用與此系統同步的 UTC 時間。若問題持續存在，請聯絡 Novell 技術服務部門

來源： ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

動作： 受管理設備升級或註冊時，請執行下列操作：

1. 用新的詳細資料更新登錄中新 CA 證書的領域名稱：

機碼：HKLM\Software\Novell\ZENworks

值：CASubject

2. 將新區域的 CA 證書輸入到信任的根證書儲存區中。
3. 將舊區域的 CA 證書從信任的根證書儲存區中移除。

若透過「遠端執行」在 64 位元受管理設備上啟動 Regedit 等應用程式，這些應用程式將沒有存取特定登錄機碼的權限

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因：透過「遠端執行」在 64 位元受管理設備上啟動的應用程式可在 Windows On Windows (WOW) 環境中執行。

動作：使用遠端診斷啟動應用程式

從遠端控制 Windows 設備時，「空白螢幕」選項可能會失效

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因：舊版的 Windows 驅動程式不允許空白螢幕功能選項。

動作：您必須安裝系統特定的圖形驅動程式。

在 Windows 2000 Professional 受管理設備上啟動遠端管理工作階段時，設備會重新啟動

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因：設備上未安裝視訊驅動程式。

動作：您必須安裝系統特定的視訊驅動程式。

裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的設備上啟動了遠端管理檢視器的多個例項

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

可能的原因：當您在裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的設備上啟動「遠端管理」操作時，若管理主控台上安裝了 FlashGet 等下載加速器軟體，設備上就會啟動檢視器的多個例項。

動作：暫時停用下載加速器的附加影像：

1. 啟動 Internet Explorer 7 瀏覽器。
2. 按一下「工具」>「管理附加影像」。
3. 按一下「啟用或停用附加影像」，然後停用下載加速器的附加影像。
4. 啟動「遠端管理」操作。

動作：嘗試使用 Firefox 瀏覽器執行操作。

從遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008* 設備時，無法使用 Ctrl-Alt-Del 圖示

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明：若在已停用使用者帳戶控制 (UAC) 的 Windows Vista 或 Windows Server 2008 設備上啟動「遠端控制」操作，*Ctrl-Alt-Del* 圖示會變灰。

動作：啟用 UAC。

「遠端管理」嵌入式管理單元中未選取預設工作階段模式

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明：若使用 Internet Explorer 開啟 ZENworks 控制中心並在設備上執行「遠端管理」操作，則「遠端管理」嵌入式管理單元中不會選取預設工作階段模式。但是，若不選取任何工作階段模式，「遠端控制」操作會以預設合作模式啟動，而「遠端檢視」操作則會以預設獨佔模式啟動。

動作：選取執行遠端操作的工作階段模式。

裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的 Windows Vista 設備上的「安裝遠端管理檢視器」連結仍有效

來源：ZENworks 10 Configuration Management；遠端管理。

說明：在裝有 Internet Explorer 7 瀏覽器的 Windows Vista 設備上，若未啟動 ActiveX* 控制項，則「遠端管理檢視器」可能無法安裝。

動作：執行下列操作，以在 Vista 設備上開啟使用者帳戶控制 (UAC)：

1. 按一下「開始」>「設定」>「控制台」>「使用者帳戶」>「使用者帳戶」>「開啟或關閉使用者帳戶控制」。
2. 選取「使用使用者帳戶控制 (UAC) 幫助保護您的電腦」。
3. 按一下「確定」。

動作：若您不想開啟 UAC，則應將電腦升級到 Windows Vista SP1。

加密詳細資料

A

以下各節包含使用 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 的「遠端管理」元件時產生之各種證書的詳細資料。

- 第 A.1 節 「受管理設備金鑰組詳細資料」(第 63 頁)
- 第 A.2 節 「遠端操作員金鑰組詳細資料」(第 63 頁)
- 第 A.3 節 「遠端管理票證詳細資料」(第 64 頁)
- 第 A.4 節 「工作階段加密詳細資料」(第 64 頁)

A.1 受管理設備金鑰組詳細資料

證書產生者：遠端管理服務

證書產生工具：OpenSSL v0.9.8e (Novell 版本)

證書簽署者：自行簽署

證書簽署工具：OpenSSL v0.9.8e (Novell 版本)

證書驗證者：遠端管理檢視器

證書驗證工具：OpenSSL v0.9.8e (Novell 版本)

使用者：遠端管理服務

用途：利用遠端管理檢視器建立安全的工作階段

私密金鑰類型：RSA

金鑰強度：1024 位元

簽名演算法：RSA-SHA256

有效期：10 年

A.2 遠端操作員金鑰組詳細資料

此證書僅在部署了內部 CA 的情況下有效。

證書產生者：代管 ZENworks 控制中心的 ZENworks 伺服器

證書產生工具：Bouncy Castle 文件庫 (bcprov-jdk15-134.jar)

證書簽署者：代管 ZENworks 控制中心的 ZENworks 伺服器

證書簽署工具：Bouncy Castle 文件庫 (bcprov-jdk15-134.jar)

證書驗證者：遠端管理服務

證書驗證工具：OpenSSL v0.9.8e (Novell 版本)

使用者：遠端管理檢視器與遠端管理服務

用途：建立安全的工作階段並識別遠端操作員

私密金鑰類型：RSA

金鑰強度：1024 位元

簽名演算法：RSA-SHA1

有效期：4 天

A.3 遠端管理票證詳細資料

此證書僅對權限驗證有效。

票證產生者：代管 ZENworks 控制中心的 ZENworks 伺服器

票證產生工具：Bouncy Castle 文件庫 (bcprov-jdk15-134.jar)

證書簽署者：代管 ZENworks 控制中心的 ZENworks 伺服器

票證簽署工具：Bouncy Castle 文件庫 (bcprov-jdk15-134.jar)

證書驗證者：ZENworks 伺服器上的遠端管理 Web 服務

證書驗證工具：Bouncy Castle 文件庫 (bcprov-jdk15-134.jar)

使用者：遠端管理檢視器與遠端管理 Web 服務

用途：驗證遠端操作員及執行操作的權限

簽名演算法：RSA-SHA1

有效期：2 分鐘

A.4 工作階段加密詳細資料

建立工作階段的雙方：遠端管理服務與遠端管理檢視器

加密通訊協定：SSL (TLSv1)

工作階段加密：AES256-SHA

SSL 驗證模式：雙向 / 伺服器

最佳作法

以下各節說明了使用 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management 的「遠端管理」元件時可遵循的最佳實作。

- 第 B.1 節 「關閉遠端管理監聽程式」(第 65 頁)
- 第 B.2 節 「關閉在遠端執行操作期間啟動的應用程式」(第 65 頁)
- 第 B.3 節 「識別受管理設備上的遠端操作員」(第 65 頁)
- 第 B.4 節 「在已透過遠端桌面連接而連接的設備上執行遠端控制工作階段」(第 66 頁)
- 第 B.5 節 「確定管理主控台名稱」(第 66 頁)
- 第 B.6 節 「在 Windows Vista 與 Windows Server 2008 設備上使用 Aero 主題」(第 66 頁)
- 第 B.7 節 「從遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008 設備時啟用安全警告序列(Ctrl+Alt+Del)按鈕」(第 66 頁)
- 第 B.8 節 「透過 RDP 在 Windows XP 設備上安裝遠端服務」(第 66 頁)
- 第 B.9 節 「遠端管理效能」(第 67 頁)

B.1 關閉遠端管理監聽程式

遠端操作員在啟動「遠端管理偵聽程式」以偵聽受管理設備使用者發出的遠端工作階段申請時，ZENworks 會發出一張票證讓遠端操作員驗證到受管理設備。此票證的有效期為兩天。

即使遠端操作員登出或關閉 ZENworks 控制中心，「遠端管理偵聽程式」仍會繼續執行。若票證仍然有效，其他遠端操作員也可以使用該偵聽程式來偵聽受管理設備使用者發出的遠端工作階段申請。基於安全性考量，在登出或關閉瀏覽器之前必須關閉「遠端管理偵聽程式」。

若要關閉遠端管理監聽程式，請在通知區域中的「ZENworks 遠端管理監聽程式」圖示上按一下滑鼠右鍵，然後按一下「關閉監聽精靈」。

B.2 關閉在遠端執行操作期間啟動的應用程式

依預設，遠端管理模組會做為具備受管理設備上之系統權限的服務執行。因此，所有在「遠端執行」工作階段期間啟動的應用程式也以系統權限執行。基於安全性考量，我們強烈建議您在使用完應用程式後將其關閉。

B.3 識別受管理設備上的遠端操作員

如果使用內部 CA，當遠端操作員透過 ZENworks 控制中心在受管理設備上啟動遠端工作階段時，ZENworks 會自動產生協助受管理設備識別遠端操作員的證書。但如果使用外部 CA，則遠端操作員需要手動提供已鏈結到所部署之外部 CA 的證書，並且該證書已經過 SSL 用戶端驗證的認證。如需使用外部 CA 的詳細資訊，請參閱第 2.8 節「啟動遠端管理操作」(第 29 頁)中的「使用以下金鑰組進行身分證明」。

若遠端操作員在受管理設備上啟動遠端操作時未提供證書，則會在稽核記錄、「可見訊號」與「要求使用者權限」對話方塊中將遠端操作員的名稱記錄為「使用者不明」。若要確保遠端操作員會提供證書，請在「遠端管理」規則中不選「當遠端管理主控台不具備 SSL 證書時允許連接」。

B.4 在已透過遠端桌面連接而連接的設備上執行遠端控制工作階段

若要從遠端控制已使用遠端桌面連接 (RDP) 而連接的設備，請確保您符合以下其中一個條件：

- ♦ RDP 工作階段正在受管理設備上執行。
- ♦ 受管理設備上的 RDP 工作階段終止後，已手動將設備解除鎖定。


B.5 確定管理主控台名稱

若「遠端管理」規則中已啓用「在遠端工作階段開始時查閱檢視器的 DNS 名稱」選項，則受管理設備會在遠端工作階段啟動時嘗試確定管理主控台名稱。若網路尚未啓用反向 DNS 查閱功能，這可能會導致在遠端工作階段啟動時出現嚴重的延遲現象。若要避免發生延遲，請在規則中停用「在遠端工作階段開始時查閱檢視器的 DNS 名稱」。

B.6 在 Windows Vista 與 Windows Server 2008 設備上使用 Aero 主題

爲了提高遠端工作階段的效能，遠端管理會使用鏡像驅動程式偵測螢幕上出現的變更。若鏡像驅動程式與 Aero 桌面主題不相容，則嘗試將鏡像驅動程式載入到已啓用 Aero 主題的設備會將該設備切換至預設桌面主題。這可能會影響到使用者體驗，因此不建議在您要從遠端管理的設備上使用 Aero 主題。

B.7 從遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008 設備時啓用安全警告序列 (Ctrl+Alt+Del) 按鈕

若要在遠端控制 Windows Vista 或 Windows Server 2008 設備時啓用遠端管理檢視器工具列中的  (Ctrl+Alt+Del) 圖示，請確保受管理設備上已啓用使用者帳戶控制 (UAC)。

B.8 透過 RDP 在 Windows XP 設備上安裝遠端服務

在受管理設備上安裝遠端管理服務的過程中，ZENworks 會在該設備上自動安裝名為 DFMirage 的鏡像驅動程式。若要透過遠端桌面連接 (RDP) 工作階段在 Windows XP 設備上安裝遠端管理服務，請確保該設備上已安裝 [Microsoft 支援網站 \(http://support.microsoft.com/kb/952132\)](http://support.microsoft.com/kb/952132) 中所提供的修補程式。

B.9 遠端管理效能

在經由慢速連結或快速連結執行遠端工作階段的過程中，遠端管理效能將視網路流量而變化。若要縮短回應時間，請參閱第 3.7 節「提昇遠端管理效能」(第 50 頁)。

文件更新

自 Novell® ZENworks® 10 Configuration Management SP2 最初發行之後，此《ZENworks 遠端管理參考》中的內容做了一些變更，本節介紹了這些變更的相關資訊。變更會按發佈的日期順序列出。

本產品的文件以 HTML 和 PDF 兩種格式提供，可從網路上下載。HTML 和 PDF 文件將保持最新，因此也包含本節所列之變更。

若想知道您所使用的 PDF 文件是否最新，可以查看標題頁上的發佈日期。

文件已在下列日期更新：

- ◆ 第 C.1 節 「2009 年 5 月 27 日：SP2 (10.2)」 (第 69 頁)

C.1 2009 年 5 月 27 日：SP2 (10.2)

對以下小節進行了更新：

- ◆ 第 C.1.1 節 「綜覽」 (第 69 頁)
- ◆ 第 C.1.2 節 「設定遠端管理」 (第 69 頁)
- ◆ 第 C.1.3 節 「安全性」 (第 70 頁)

C.1.1 綜覽

做出了下列變更：

位置	改變
第 1.1 節 「遠端管理術語」 (第 11 頁)	更新了本節內容。
第 1.4 節 「瞭解遠端管理代理」 (第 15 頁)	新增了本節內容。

C.1.2 設定遠端管理

做出了下列變更：

位置	改變
步驟 6 (第 18 頁)	新增了設定遠端管理代理伺服器以在 NAT 設備上執行遠端操作的相關資訊。
「在 ZENworks 控制中心中啓動遠端管理操作」 (第 30 頁)	新增了指定代理伺服器以在 NAT 設備上執行遠端操作的相關資訊。
「在 ZENworks 控制中心中啓動遠端管理操作」 (第 30 頁)	新增了當區域中部署的是外部證書管理中心時，提供金鑰組詳細資料以從遠端管理設備的相關資訊。

位置	改變
第 2.9 節 「安裝遠端管理代理」 (第 39 頁)	新增了安裝遠端管理代理伺服器的相關資訊。
「以獨立模式啟動遠端管理操作」 (第 34 頁)	更新了本節內容。
「透過使用指令行選項啟動遠端管理操作」 (第 35 頁)	更新了本節內容。
第 2.6 節 「安裝遠端管理檢視器」 (第 28 頁)	新增了本節內容。
第 2.7 節 「升級遠端管理檢視器」 (第 28 頁)	新增了本節內容。

C.1.3 安全性

做出了下列變更：

位置	改變
第 4.1.1 節 「權限式遠端管理驗證」 (第 51 頁)	更新了本節內容。