

知 SecCenter ESM-AV-G 客户端无法打开经验案例

其他 曹圣琪 2024-03-29 发表

问题描述

SecCenter ESM-AV-G 终端安全管理系统（防病毒）客户端安装完成后无法打开，双击打开无任何反应

过程分析

1、终端操作系统版本、CPU、内存、硬盘参数截图如下，符合要求

设备规格

设备名称	USER-20230506GG
处理器	Intel(R) Core(TM) i7-8700 CPU @ 3.20GHz 3.19 GHz
机带 RAM	16.0 GB
设备 ID	
产品 ID	
系统类型	64 位操作系统, 基于 x64 的处理器
笔和触控	没有可用于此显示器的笔或触控输入

复制

重命名这台电脑

Windows 规格

版本	Windows 10 专业版
版本号	21H2
安装日期	2023-05-06
操作系统内部版本	19044.1320
体验	Windows Feature Experience Pack 120.2212.3920.0

设备和驱动器 (4)



2、使用命令sc query aisesmnetsservice 查看客户端安装情况：状态正常

```
C:\Windows\system32\CMD.exe
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.1320]
(c) Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\Administrator>sc query aisesmnetsservice

SERVICE_NAME: aisesmnetsservice
        TYPE               : 10  WIN32_OWN_PROCESS
        STATE                : 4   RUNNING
                        (NOT_STOPPABLE, NOT_PAUSABLE, ACCEPTS_SHUTDOWN)
        WIN32_EXIT_CODE      : 0    (0x0)
        SERVICE_EXIT_CODE  : 0    (0x0)
        CHECKPOINT          : 0x0
        WAIT_HINT           : 0x0

C:\Users\Administrator>
```

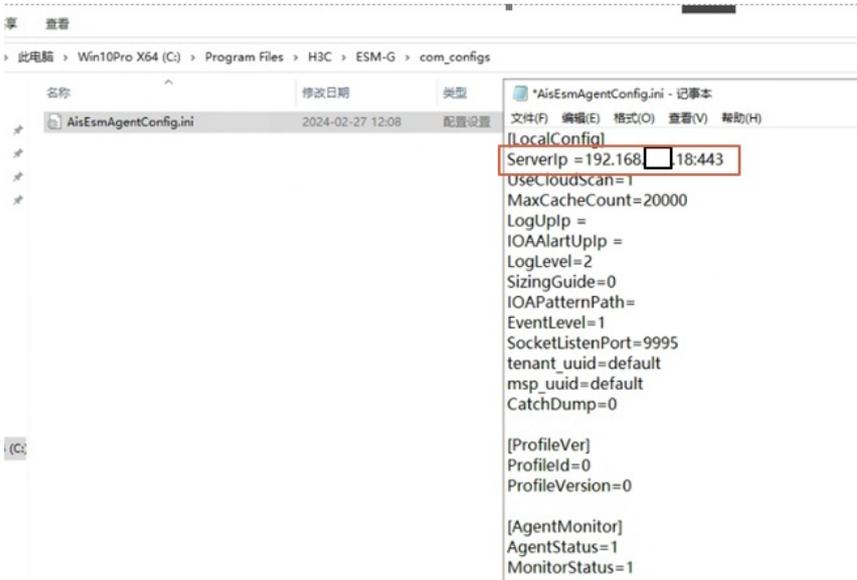
3、登录到Web管理控制台，转到“客户端 > 客户端管理”，连接状态如下：



4、确认用户是否启用了防火墙，启用的话需要将8445、8446端口加入白名单



5. 询问现场故障前操作，现场反馈修改过服务端地址，目前客户端里面的server IP与现在的平台地址不符，实际的服务端地址是192.168.x.169，现场重启服务端后客户端里面的地址还是没改变，建议现场重新安装服务端和客户端。



```

Last login: Tue Feb 27 11:43:10 2024
[root@localhost ~]#
[root@localhost ~]# sh /opt/esm/server/conf/shell/server_reset_ip.sh
[server_reset_ip: 2024-02-27 12:13:01] | user input:
[server_reset_ip: 2024-02-27 12:13:01] | StartInstall, wait....
[server_reset_ip: 2024-02-27 12:13:01] | PreparePort, wait....
[server_reset_ip: 2024-02-27 12:13:39] | RestartAll, wait....
[server_reset_ip: 2024-02-27 12:13:40] | Install success
[root@localhost ~]# ip a
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNKNOWN group default qlen 1000
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: eth0: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_fast state UP group default qlen 1000
    link/ether 0c:da:41:1d:e2:c7 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    inet 192.168.10.169/24 brd 192.168.10.255 scope global eth0
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 fe80::eda:41ff:fe1d:e2c7/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
[root@localhost ~]#
  
```

解决方法

重新安装服务端和客户端后问题解决。