

iMasterCloud
27.0.0

常见问题

文档版本 01
发布日期 2026-06-29



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2026。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

目录

1 用户账号被锁定了如何处理?	1
2 华为乾坤 Uniportal 账号登录 iMasterCloud 系统时提示选择区域卡片怎么处理?	6
3 华为乾坤本地账号绑定 Uniportal 账号失败怎么办?	9
4 Uniportal 账号登录后提示用户联系方式冲突怎么办?	12
5 华为乾坤本地账号登录后在不同实例区域中身份不一致怎么办?	19
6 伙伴/客户管理员如何移交权限?	20
7 用户身份变更后如何登录 iMasterCloud?	22
8 用户访问激活链接提示激活失败怎么办?	24
9 如何重新发送客户邀请链接?	28
10 iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)用户如何手动开通企业光网络服务?	30
11 iMasterCloud CloudOptix 用户如何手动开通企业网络服务?	33
12 伙伴管理员如何代维客户业务?	36
13 如何切换控制台显示日间模式/夜间模式?	44
14 DME IQ 伙伴管理员登录 iMasterCloud 系统, 如何创建 NeoSight 线下系统对接? ..	45
15 如何检查 NeoSight 和 iMasterCloud 网络连接是否正常?	46
16 如何检查 NCE-Campus 和 iMasterCloud 网络连接是否正常?	48
17 如何在 NeoSight 系统手动配置域名解析服务器?	50
18 如何处理域名解析失败, 打开《数据处理授权书》页面提示获取失败?	51

1 用户账号被锁定了如何处理?

问题

用户登录系统时，输入密码错误次数过多，提示账号被锁定如何处理？

回答

- 对于华为官网账号，系统不支持手动解锁，请参考如下操作：
请等待5分钟系统自动解锁。如果忘记密码，请使用登录页面的忘记密码功能重置密码，然后重新登录：
 - a. 在Uniportal登录页面单击重置密码。

图 1-1 重置密码





b. 输入验证码：

- 用户名如果输入手机号，单击“下一步”按钮后，需进行手机验证。单击“获取验证码”按钮，输入手机验证码，验证成功后按规则输入新密码，提交成功可完成密码重置。
 - 用户名如果输入邮箱，单击“下一步”按钮时，若您的账号有绑定手机号，需进行手机验证，若没有绑定手机则进行邮箱验证。单击“获取验证码”按钮，输入手机/邮箱验证码，验证成功后按规则输入新密码，提交成功可完成密码重置。
 - 用户名如果输入账号名，单击“下一步”按钮时，若您的账号有绑定手机号，需进行手机验证，若没有绑定手机则进行邮箱验证。单击“获取验证码”按钮，输入手机/邮箱验证码，验证成功后按规则输入新密码，提交成功可完成密码重置。
- 对于iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)本地管理员用户，系统不支持手动解锁，请参考如下操作：
请等待10分钟系统自动解锁。如果忘记密码，请使用登录页面的忘记密码功能重置密码，然后重新登录：
 - a. 在登录页面单击“忘记密码”：

图 1-2 忘记密码



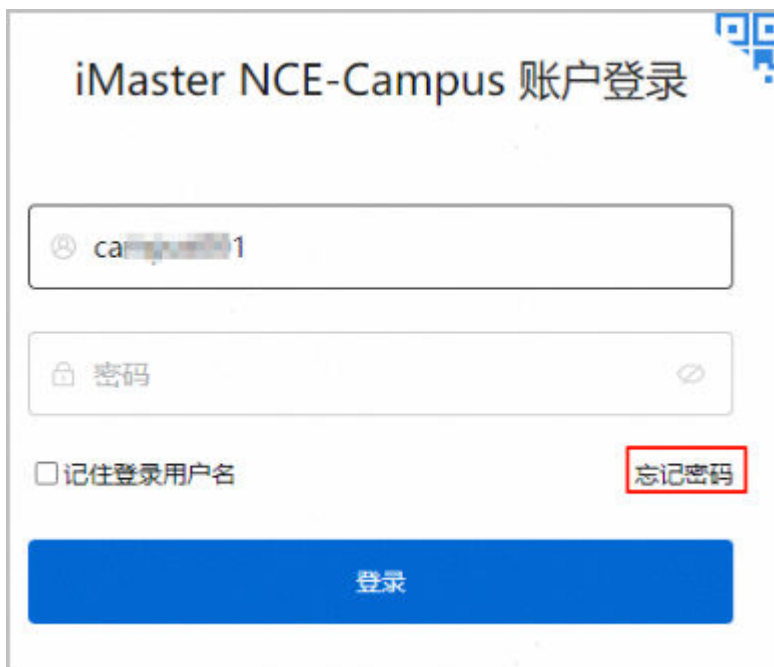
- b. 进入密码找回页面。按照界面提示输入用户名和图形验证码，填写手机号码或者邮箱进行身份验证。验证通过后，进行密码重置。
- 对于iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)非管理员用户，系统支持手动解锁，您可以选择：
 - 等待30分钟系统自动解锁；如果忘记密码，请参考a~b使用登录页面的忘记密码功能重置密码，然后重新登录；
 - 通知对应管理员用户登录iMasterCloud系统手动解锁用户：
 - i. 使用管理员用户登录控制台，将鼠标移至菜单左侧  区域，选择“系统 > 系统管理 > 权限管理”。
 - ii. 在“用户管理”页签中，选择用户列表中的目标用户，单击用户名称对应“操作”列的  解锁。



- iii. 在弹出的二次确认框中阅读提示信息，并单击“确认”。系统提示解锁用户成功。



- **iMasterCloud CloudCampus(原CloudCampus)用户，请参考如下操作：**
请等待120分钟系统自动解锁；如果忘记密码，请使用登录页面的忘记密码功能重置密码，然后重新登录：
 - a. 在登录页面单击“忘记密码”：



- b. 进入密码找回页面。按照界面提示输入用户名和图形验证码，填写手机号码或者邮箱进行身份验证。验证通过后，进行密码重置。

找回密码

请输入需要找回密码的账号，只有绑定并已验证邮箱的账号才能找回密码。

2 华为乾坤 Uniportal 账号登录 iMasterCloud 系统时提示选择区域卡片怎么处理？

问题

当华为乾坤Uniportal账号（伙伴或客户）登录iMasterCloud系统时，提示存在多区域需选择区域进入，应怎么处理？



回答

以下场景会导致Uniportal账号登录iMasterCloud系统时，需选择区域进入，如不清楚所属区域，请参见表2-1处理（注销账号前，请确保该账号无需使用，如仍需使用则不建议注销），处理后重新登录iMasterCloud系统时，无需选择区域：

表 2-1 选择区域场景

场景	乾坤云 区域一	乾坤云 区域二	全局门户	建议处理策略
场景一：乾坤云区域一和区域二分别存在同一个Uniportal账号，且身份不同。	Uniportal_1 (伙伴) 来源：乾坤云admin创建	Uniportal_1 (客户) 来源：乾坤云区域二自注册	无	建议参考 注销客户 将乾坤云区域二中的 Uniportal_1 (客户) 注销。
场景二：乾坤云区域一和区域二分别存在同一个Uniportal账号，都为客户身份。	Uniportal_1 (客户) 来源1：伙伴创建 来源2：乾坤云自注册	Uniportal_1 (客户) 来源1：伙伴创建 来源2：乾坤云自注册	无	建议登录任意一个区域，参考 iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)用户如何手动开通企业光网络服务? ，开通光服务后，重新登录iMasterCloud系统时，无需选择区域，直接进入全局门户。
场景三：全局门户和乾坤云区域一分别存在同一个Uniportal账号，且身份不同。	Uniportal_1 (客户) 来源：自注册	无	Uniportal_1 (伙伴) 来源1：乾坤云区域二伙伴账号开通光网络服务后，自动在全局门户创建 来源2：自注册	建议参考 注销客户 将乾坤云区域一中的 Uniportal_1 (客户) 注销。

场景	乾坤云 区域一	乾坤云 区域二	全局门户	建议处理策略
<p>场景四：全局门户和乾坤云区域一分别存在同一个Uniportal账号，且身份不同。同时乾坤云区域二还存在一个本地账号类型的伙伴账号。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uniportal_1</i> (客户) • <i>local_user_1</i> (伙伴, 本地账号) <p>来源：自注册</p>	无	<p><i>Uniportal_1</i> (伙伴)</p> <p>来源1：乾坤云区域二伙伴账号开通光网络服务后，自动在全局门户创建</p> <p>来源2：自注册</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建议参考注销客户将乾坤云区域一中的 <i>Uniportal_1</i> (客户) 注销。 2. 将乾坤云区域一中的 <i>local_user_1</i> (伙伴, 本地账号) 绑定全局门户中的 <i>Uniportal_1</i> (伙伴)，参考个人中心设置中“绑定Uniportal账号”操作。
<p>场景五：乾坤云区域一和区域二分别存在同一个Uniportal账号，都为伙伴身份。</p>	<i>Uniportal_1</i> (伙伴)	<i>Uniportal_1</i> (伙伴)	无	系统会自动关联并开通企业光网络服务，无需手动处理。


3 华为乾坤本地账号绑定 Uniportal 账号失败怎么办？

问题

当华为乾坤本地账号登录iMasterCloud系统后，在个人中心设置绑定Uniportal账号失败怎么办？

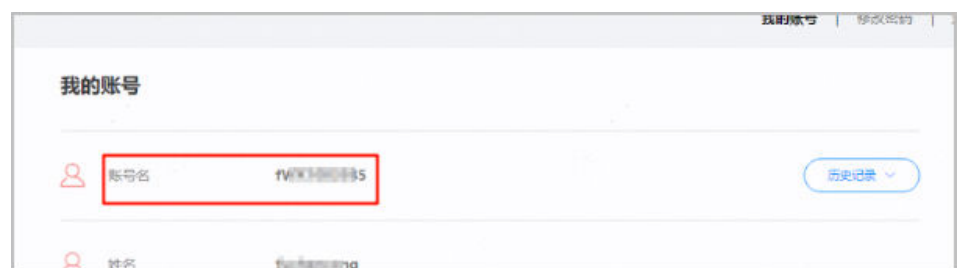
回答

华为乾坤本地账号登录iMasterCloud系统后，支持绑定Uniportal账号，绑定Uniportal账号名填写确保与Uniportal系统中用户名完全一致，**注意英文字母区分大小写**。

1. 在控制台主页面，将鼠标移至页面右上方用户账号位置并单击，单击“个人中心”。
2. 在“个人信息”区域单击“Uniportal账号”右侧图标进入绑定页面。
 - a. 单击“下一步”，输入Uniportal账号名，选择手机号码或邮箱验证，输入手机号码或邮箱地址，获取并输入验证码。单击“绑定”。

注意此处需检查Uniportal账号名填写是否正确，英文字母区分大小写，确保与Uniportal系统中用户名完全一致。可以登录[Uniportal系统](#)查看复制自己的账号名，如图3-1所示：

图 3-1 Uniportal 账号



- b. 输入当前用户密码验证身份，单击“确定”，在弹出的“确认”框中单击“是”。
- c. 正常页面提示绑定成功，单击“确定”完成绑定。如果提示绑定失败，请按照如下操作：

- 如果出现如下图3-2提示，则表示您的 Uniportal 账号已注册为 iMasterCloud系统客户/伙伴，请先通过该账号登录iMasterCloud系统，在“个人中心”完成客户/伙伴注销，之后可进入乾坤云本地账号的“个人中心”，重新绑定Uniportal账号。

图 3-2 绑定失败



- 如果出现如下图3-3提示，则表示您的Uniportal账号已经被添加为其他客户/伙伴下的成员，请先联系您的客户/伙伴管理员移除您的Uniportal账号，之后可进入华为乾坤本地账号的“个人中心”，重新绑定 Uniportal账号。

图 3-3 绑定失败



- 如果出现如下图3-4提示，则表示您的Uniportal账号已被其他用户绑定，请先通过该账号登录iMasterCloud系统，在“个人中心”完成解绑，之后可进入乾坤云本地账号的“个人中心”，重新绑定Uniportal账号。

图 3-4 绑定失败



4 Uniportal 账号登录后提示用户联系方式冲突怎么办?

问题

伙伴或客户在使用Uniportal账号登录iMasterCloud系统后，发现系统用户名显示为另外一个手机号的客户，且个人中心提示手机/邮箱绑定失败，应该怎么办?

回答

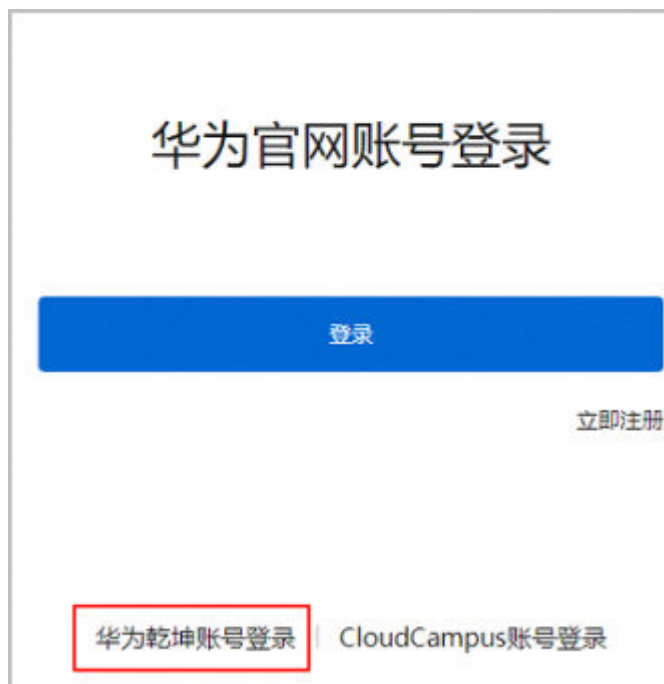
出现该问题时，是因为登录iMasterCloud使用的Uniportal账号手机号，已经被一个iMasterCloud系统中的华为乾坤本地账号绑定了，所以再使用Uniportal账号登录时会提示手机号码冲突，提供以下两种解决方案：

- **方案一（推荐使用）：**登录已绑定该冲突手机号码的本地账号，解绑冲突手机号，然后重新使用Uniportal账号登录。
- **方案二：**在iMasterCloud系统中注销该Uniportal账号，使用冲突的本地账号绑定Uniportal账号，然后重新使用Uniportal账号登录。

方案一（推荐使用）


1. 使用**已绑定突出手机号码的本地账号**登录iMasterCloud系统（如果忘记手机号绑定了哪个本地账号，可以使用短信验证码登录）。
 - a. 进入**iMasterCloud官网**，单击页面右上角的“登录”。在iMasterCloud智能云管平台的登录页面，单击“乾坤云账号登录”。

图 4-1 华为乾坤账号登录



- b. 在登录页面输入本地账号信息，单击“登录”。如果账号已开启双重验证，则需再次输入手机号码验证码，验证通过后单击“登录”。



2. 在控制台主页面，单击页面右上方用户账号位置，单击选择“个人中心”，解绑手机号。
- a. 选择已绑定对象，单击右侧图标.



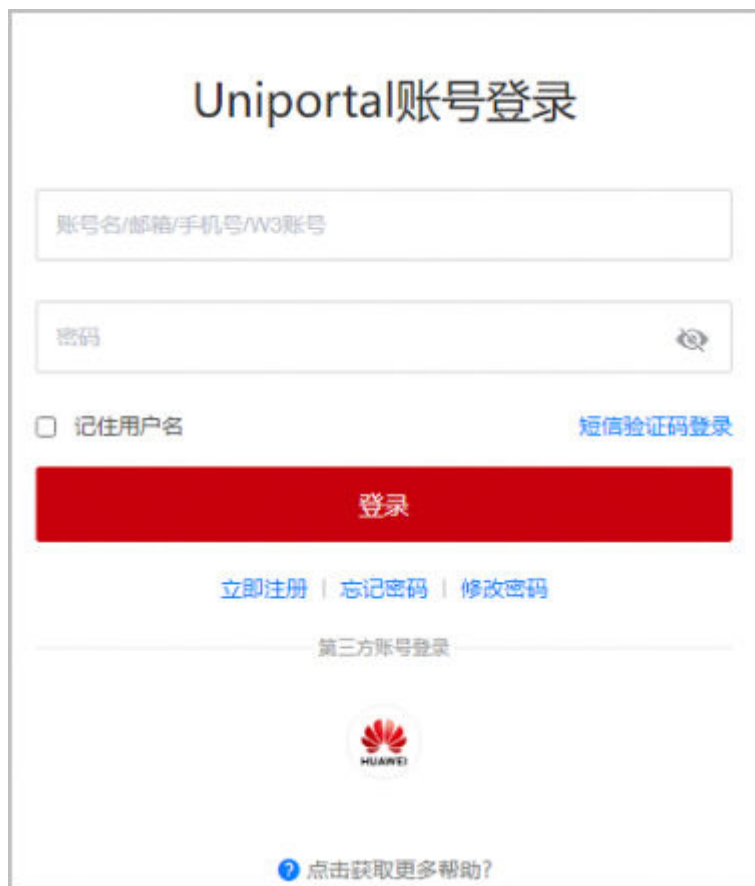
- b. 确认说明对话框中的内容，单击“是”。
 - c. 输入密码或短信验证码进行身份验证，单击“确定”。
3. 使用**Uniportal**账号重新登录iMasterCloud系统。
- a. 进入**iMasterCloud官网**，单击页面右上角的“登录”，默认为华为官网账号登录，如下所示，单击“登录”。

图 4-2 华为官网账号



- b. 进入华为官网账号登录页面，输入账号名/邮箱/手机号码/W3账号、密码，单击“登录”。

图 4-3 Uniportal 账号登录



方案二

1. 在iMasterCloud系统中注销**号码冲突的Uniportal账号**。
 - 伙伴用户请参见[注销伙伴](#)章节在“个人中心”注销该Uniportal账号。
 - 客户用户请参见[注销客户](#)章节在“个人中心”注销该Uniportal账号。
2. 使用**已绑定突出手机号码的本地账号**登录iMasterCloud系统绑定Uniportal账号（如果忘记手机号绑定了哪个本地账号，可以使用短信验证码登录）。
 - a. 进入[iMasterCloud官网](#)，单击页面右上角的“登录”。在iMasterCloud 智能云管平台的登录页面，单击“乾坤云账号登录”。

图 4-4 华为乾坤账号登录



- b. 在登录页面输入账号信息，单击“登录”。如果账号已开启双重验证，则需再次输入手机号码验证码，验证通过后单击“登录”。

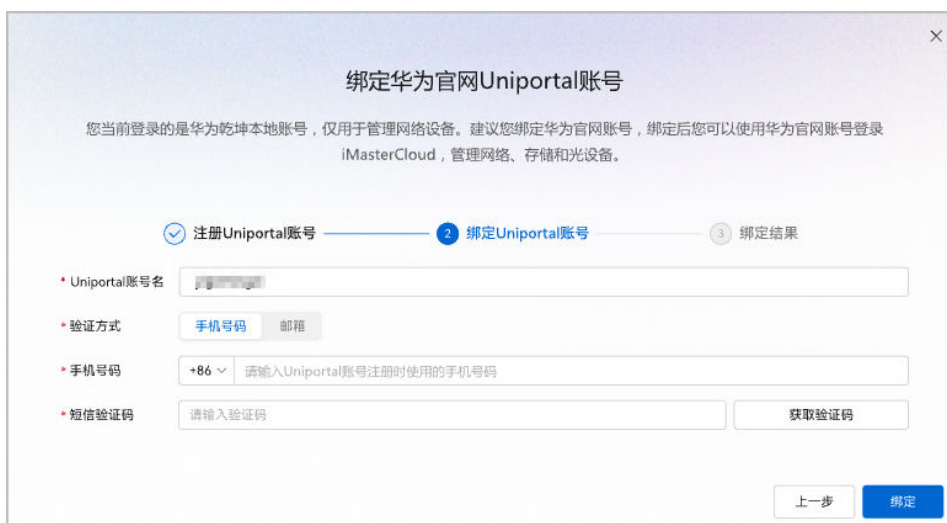


- c. 在控制台页面按照提示绑定Uniportal账号，单击“下一步”。



- d. 输入Uniportal账号名（**注意英文字母区分大小写**），选择手机号码或邮箱验证，输入手机号码或邮箱地址，获取并输入验证码。单击“绑定”。

图 4-5 Uniportal 账号信息



- e. 输入当前用户密码验证身份，单击“确定”，在弹出的“确认”框中单击“是”。

图 4-6 验证身份



- f. 页面提示绑定Uniportal账号成功，单击“确定”完成绑定。
3. 使用已绑定的Uniportal账号重新登录iMasterCloud系统。
- a. 进入*iMasterCloud官网*，单击页面右上角的“登录”，默认为华为官网账号登录，如下所示，单击“登录”。

图 4-7 华为官网账号



- b. 进入华为官网账号登录页面，输入账号名/邮箱/手机号码/W3账号、密码，单击“登录”。

图 4-8 Uniportal 账号登录



5 华为乾坤本地账号登录后在不同实例区域中身份不一致怎么办？

问题

华为乾坤本地账号（同一个账号名称）在登录iMasterCloud系统后发现显示的身份与登录iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)系统所显示的身份不一致，例如：同一个本地账号登录iMasterCloud系统后，在“乾坤一”区域中显示为“伙伴”身份，在“乾坤二”区域中显示为“客户”身份，用户身份不一致应怎么处理？

回答

出现该场景时，是因为该本地账号在原乾坤云区域一中注册身份为“伙伴”，在区域二中注册为“客户”，登录iMasterCloud系统后原身份不变，区域不同展示的身份也不同。

建议用户根据实际需要，将无需使用的账号在iMasterCloud系统中进行注销，以免出现身份不一致造成困惑：

- 如果需废弃的账号为伙伴身份，请参见[注销伙伴](#)章节在“个人中心”注销该本地伙伴账号。
- 如果需废弃的账号为客户身份，请参见[注销客户](#)章节在“个人中心”注销该本地客户账号。

6 伙伴/客户管理员如何移交权限?

问题

伙伴或客户管理员在实际需要时，如何移交自己的管理员权限给其他用户?

回答

- 伙伴管理员，已离职（不再是伙伴）或者加入了其他公司（关联公司变更）时，需联系华为技术工程师操作移交。
- 使用原客户管理员登录iMasterCloud系统后，支持移交管理员权限和用户角色：

📖 说明

- 管理员权限移交仅限于Uniportal账号类型之间进行，且只能移交给自己工作组内的成员，不能跨组移交。
 - 被移交对象必须为“未锁定”、“启用”且“已激活”状态的用户。
 - 当前工作组的用户（管理员或者普通用户，具备用户管理权限），也能够跨级帮助子工作组进行管理员移交，移交的对象只能是子工作组内同级的其他已经激活的Uniportal账号。
1. 在iMasterCloud系统工作台左侧主菜单中选择“系统 > 系统管理 > 权限管理”。
 2. 进入“用户管理”页签，选中需要移交的目标用户，单击“移交”。



3. 在弹框的“管理员移交”框中，验证身份，可选择“短信验证”或“邮箱验证”，单击“获取验证码”并输入，然后单击“下一步”。

管理员移交 ×

1、将同时移交管理员权限和用户角色; 2、成功移交管理员权限后, 原管理员将被强制退出登录状态; 3、请确保待移交用户在远端系统可用。

1 验证身份 2 确认移交

验证方式:

向手机+86 188****9059发送验证码

* 短信验证码:

请点击“获取验证码”, 将收到的验证码输入到文本框中。

4. 确认待移交工作组和用户名称无误后, 单击“确认”。

管理员移交 ×

1、将同时移交管理员权限和用户角色; 2、成功移交管理员权限后, 原管理员将被强制退出登录状态; 3、请确保待移交用户在远端系统可用。

1 验证身份 2 确认移交

待移交工作组:

待移交用户名称:

移交权限将同时移交管理员权限和用户角色, 成功移交管理员权限后, 原管理员将被强制退出登录状态, 请确保待移交用户在远端系统可用。

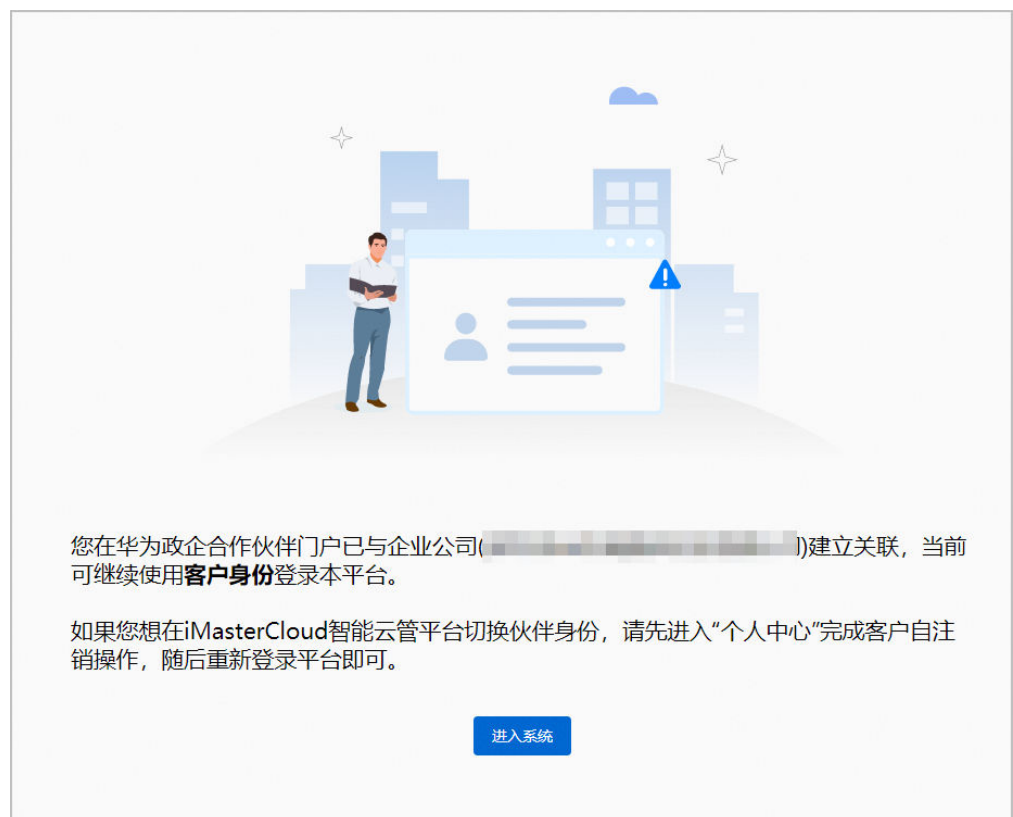
7 用户身份变更后如何登录 iMasterCloud?

普通客户变更为伙伴身份后如何登录 iMasterCloud

对于已经使用华为官网账号登录过iMasterCloud的客户，在[华为政企合作伙伴门户](#)（ePartner系统）成功申请伙伴身份后，在iMasterCloud要完成身份变更，请参考如下操作：

1. 进入[iMasterCloud官网](#)，单击页面右上角的“登录”，默认为华为官网账号登录，单击“登录”。
2. 在华为官网账号登录页面，输入原Uniportal账号，单击“登录”。
3. 如果原身份为客户管理员，则系统提示如下[图7-1](#)，请参考[注销客户](#)章节注销客户账号。

图 7-1 身份冲突提示 1



4. 使用原Uniportal账号重新登录iMasterCloud云管系统，并注册为伙伴管理员，以伙伴身份登录iMasterCloud系统。

8 用户访问激活链接提示激活失败怎么办？

问题

在注册用户时，访问激活链接提示激活失败怎么办？

回答

激活链接失败，有以下几种场景，请对照排查解决：

- **场景一：**用户单击激活链接后，页面提示**激活链接无效**。



可能原因：激活记录已被邀请方删除，导致邀请码在系统中不存在；邀请码被伪造、篡改或截断，系统无法匹配到有效的激活记录。

请参见如下操作解决：

- a. 确认激活链接中的邀请码是否完整，确保使用完整的、未被修改的激活链接进行操作。
 - b. 请联系邀请方核实该激活链接是否仍然有效。若链接被误删或已失效，请参考[如何重新发送客户邀请链接？](#)联系邀请方重新生成并发送激活邀请。
- **场景二：**用户单击激活链接后，页面提示**当前账号已在iMasterCloud注册**。



可能原因：当前登录的Uniportal账号在iMasterCloud系统已存在用户记录，不能走激活流程。

请参见如下操作：

用户无需再次激活，直接使用当前Uniportal账号登录iMasterCloud系统即可。

- **场景三：**用户单击激活链接后，页面提示**联系方式不匹配**。



可能原因：当前登录的 Uniportal账号绑定的联系方式（手机号或邮箱）与激活链接邀请时填写的联系方式不一致。

请参见如下操作解决：

- a. 切换为绑定了被邀请手机号/邮箱的 Uniportal 账号，重新单击激活链接。
 - b. 若联系方式已变更，联系邀请方参考[如何重新发送客户邀请链接？](#)修改激活记录中的邀请联系方式后，重新发送激活链接。
- **场景四：**用户单击激活链接后，页面提示[激活链接过期](#)。



可能原因：当前登录的Uniportal账号绑定的联系方式（手机号或邮箱）与激活链接邀请时填写的联系方式不一致

请参见如下操作解决：

- a. 切换为绑定了被邀请手机号/邮箱的Uniportal账号，重新单击激活链接。
- b. 若联系方式已变更，联系邀请方修改激活记录中的邀请联系方式后参考[如何重新发送客户邀请链接？](#)重新发送激活链接。

9 如何重新发送客户邀请链接?

问题

当使用手机号/邮箱方式创建Uniportal账号以后，iMasterCloud系统自动发送客户邀请链接通知用户激活账号，该链接有效期为1天，当链接失效以后，或用户手机号、邮箱地址有变更，应该如何重新发送客户邀请链接？

回答

客户用户请在“**用户管理**”页面重新发送邀请链接，伙伴可选择“**用户管理**”或“**客户邀请**”页面重新发送邀请链接：




- 以创建用户的**伙伴/客户管理员**登录iMasterCloud控制台，将鼠标移至菜单左侧区域，选择“**系统 > 系统管理 > 权限管理**”，在“**用户管理**”页签中，选择目标用户：
 - 单击用户对应“**操作**”列的重新发送邀请链接给用户。
 - 修改用户手机号或邮箱，系统自动发送邀请链接：
 - i. 单击用户对应“**操作**”列的.
 - ii. 根据需要在弹出的“是否展示敏感信息？”框中选择单击“**是**”或“**否**”。
 - iii. 修改用户手机号码或邮箱地址，单击“**下一步**”。

图 9-1 修改邮箱地址






- iv. 选择角色并单击“确认”。用户信息修改成功，系统会自动发送邀请链接到用户编辑后的手机号码或邮箱地址。
- 以伙伴用户登录iMasterCloud控制台，将鼠标移至页面右上方用户账号位置，单击  “客户邀请”，进入客户邀请列表页面，选择目标客户。

图 9-2 客户邀请列表

客户名称	客户经理	手机号码	邮箱	激活状态	操作
...	...	5****232	...	待激活	
...	...	512****312	...	待激活	
...	...	124****232	...	待激活	
...	...	123****122	...	待激活	
...	...	123****232	...	待激活	
...	...	123****2513	...	待激活	
...	...	123****2512	...	待激活	
...	...	187****412	...	待激活	
...	...	51****342	...	待激活	
...	...	123****123	...	待激活	

- 单击目标客户对应“操作”列的 , 可编辑客户手机号码或邮箱地址，单击“完成”，系统会自动生成新的邀请链接并发送给用户。
- 单击目标客户对应“操作”列的 , 查看邀请链接，在“查看邀请链接”框中单击 , 刷新超链接，关闭窗口，然后在邀请列表中单击对应“操作” , 系统会重新发送邀请链接给用户。

10 iMasterCloud CloudCampus(原乾坤) 用户如何手动开通企业光网络服务?

问题


华为乾坤用户未开通光网络服务的场景，如何手动开通？

说明

手动开通仅限Uniportal类型，支持本地用户绑定Uniportal的场景。

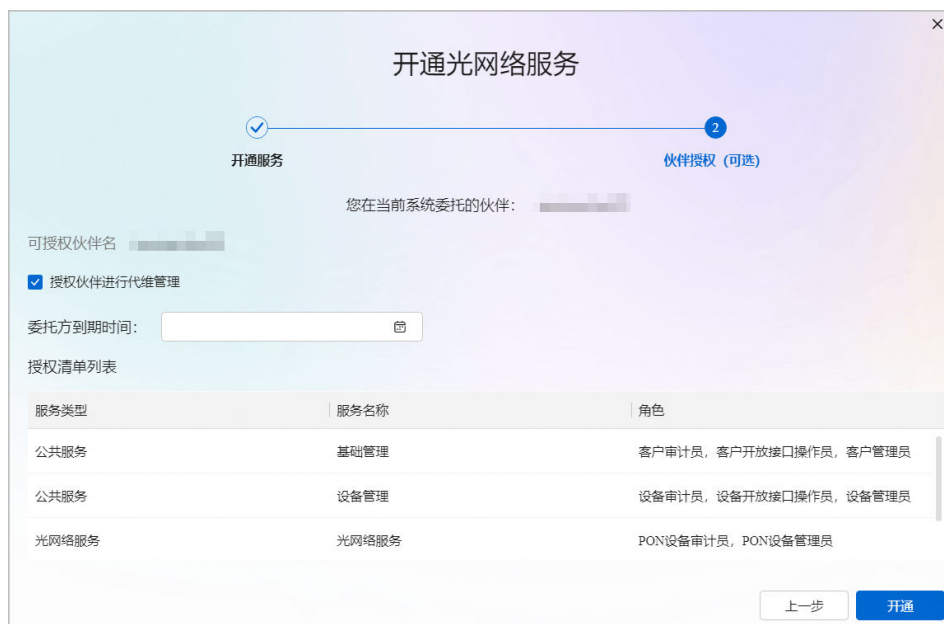
回答（管理员用户操作）

伙伴或客户管理员用户，开通企业光网络服务，请参考如下操作：

1. 登录iMasterCloud系统工作台首页，将鼠标移至菜单左侧  区域，
2. 单击“服务中心 > 企业光网络”对应的图标，仔细阅读并勾选开通信息，单击“开通”。



3. （可选）如果是客户角色，请选择您当前委托的伙伴用户，授权已存在的伙伴进行代维企业光网络服务。
 - 系统默认不勾选授权伙伴进行代维管理，如需要请勾选。



- 如果所属伙伴不具备开通跨领域能力，则选择委托该伙伴后，不支持代维该服务，系统将自动发送公告消息，通知该伙伴同步开通跨域能力。

回答（普通用户操作）

伙伴或客户普通用户（子账号），需联系用户对应的管理员开通：

1. 使用管理员用户登录iMasterCloud系统，在工作台首页，将鼠标移至菜单左侧区域，选择“系统 > 系统管理 > 权限管理”。
2. 在用户管理页签单击“创建”，创建同名Uniportal用户。
选择“使用用户名邀请，”输入同名的Uniportal用户名，单击“下一步”。

用户创建

创建Uniportal用户 创建第三方系统接入用户

1 2

基本信息 选择角色

* 创建方式: 使用用户名邀请 使用手机/邮箱邀请

* 用户名: 请输入被创建人的UniPortal账号名, 请确保该账号在UniPortal已注册

描述: 请输入内容

* 启用用户: 是 否

下一步 取消

3. 根据需要勾选“角色”，单击“完成”。
4. 开通后，可使用该普通用户登录iMasterCloud菜单（无需选择区域），在左侧区域单击“服务中心 > 网络 > 企业光网络”使用光服务，如下图所示：





11 iMasterCloud CloudOptix 用户如何手动开通企业网络服务?

问题

iMasterCloud CloudOptix用户（仅限Uniportal类型）未开通企业网络服务的场景，如何手动开通？

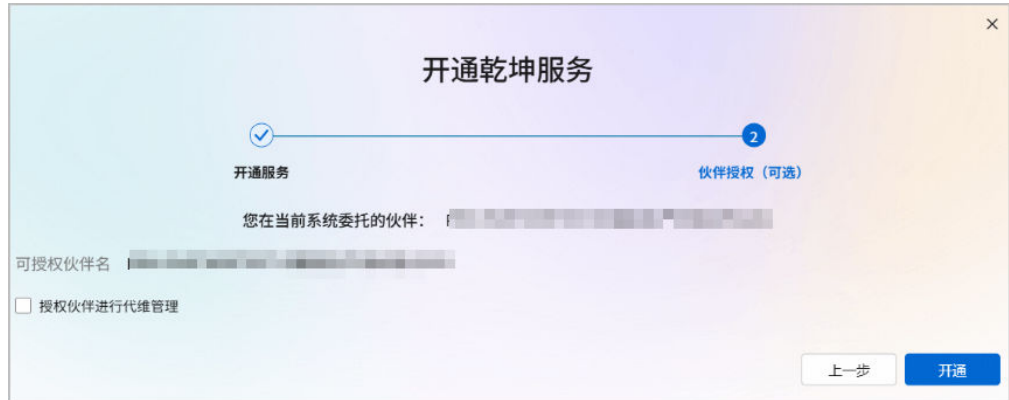
回答（管理员操作）

伙伴或客户管理员用户，开通企业网络服务，请参考如下操作：

1. 在iMasterCloud系统工作台首页，将鼠标移至菜单左侧  区域，
2. 单击“服务中心 > 企业网络”对应的  图标，仔细阅读并勾选开通信息，单击“开通”。




3. （可选）如果是客户身份，请选择您当前委托的伙伴用户，授权已存在的伙伴进行代维企业网络服务。



- 系统默认勾选授权伙伴进行代维管理，如不需要请去勾选。
- 如果所属伙伴未开通跨领域能力，则不能选择委托伙伴。

回答（普通用户操作）


伙伴或客户普通用户（子账号），需联系用户对应的管理员开通：

1. 使用管理员用户登录iMasterCloud系统工作台首页，将鼠标移至菜单左侧  区域，单击“服务中心 > 网络 > 企业网络”。
2. 跳转至iMasterCloud CloudCampus(原乾坤)系统，创建同名的Uniportal用户：
 - a. 在主菜单中选择“系统 > 系统管理 > 权限管理。”
 - b. 在用户管理页签单击“创建”，创建Uniportal用户。
选择“使用用户名邀请，”输入同名的Uniportal用户名，单击“下一步”。



- c. 根据需要勾选“角色”，单击“完成”。

 说明

开通后，用户可通过登录iMasterCloud系统，在左侧  区域单击“服务中心 > 网络 > 企业网络”使用企业网络服务：



12 伙伴管理员如何代维客户业务?

当普通客户委托专业的伙伴管理后，伙伴可以对委托客户的业务进行日常状态管理、定期巡检，发现并处理业务运行中存在的异常和问题，同时给出风险评估和事件处置方法。本章节介绍在iMasterCloud系统中伙伴管理员如何代维客户业务。

授权代维方式

iMasterCloud系统支持以下两种方式代维客户业务：

- 已有客户账号，客户主动申请伙伴代维，伙伴审批授权代维，参见[客户申请代维](#)。授权完成后，伙伴即可进行代维操作，见[代维操作](#)。
- 没有客户账号，伙伴代建客户时开启“授权给伙伴”开关，参见[伙伴代建代维](#)。授权完成后，伙伴即可进行代维操作，见[代维操作](#)。

配置流程

1. 授权伙伴代维客户业务。
2. 进入客户代维视图，代维客户业务。

客户申请代维

客户主动申请伙伴代维，伙伴审批同意，操作如下：

1. 以客户账号登录iMasterCloud系统工作台，单击控制台页面右上角的头像账号。
2. 单击选择“委托”进入委托界面。

图 12-1 委托



3. 单击“创建”，根据图12-2设置参数。

图 12-2 创建委托

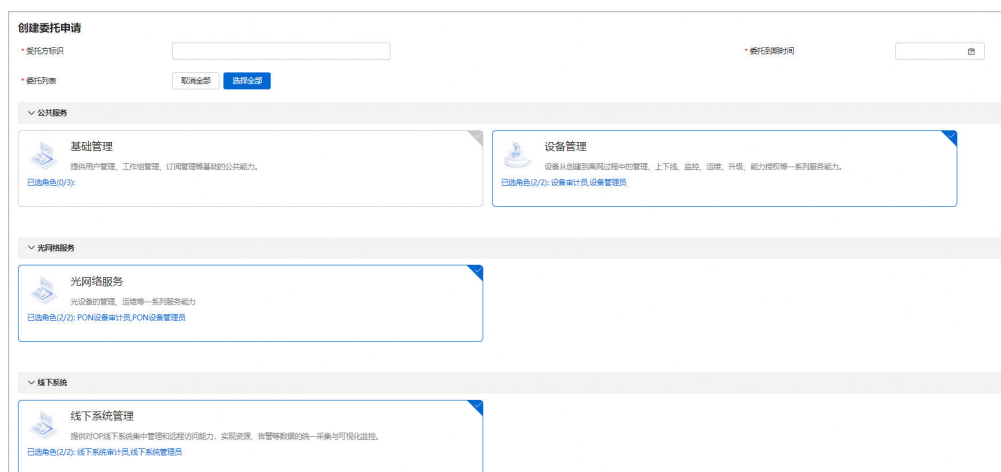



表 12-1 委托参数

参数	说明
委托方标识	<ul style="list-style-type: none"> 若当前客户账号由伙伴创建，界面默认填充对应伙伴的标识。 若当前客户账号是自注册，请向被委托的伙伴获取唯一标识码，伙伴需按如下操作复制唯一标识码提供给客户： <ol style="list-style-type: none"> 使用伙伴账号登录iMasterCloud系统。 在伙伴控制台首页，将鼠标移至页面右上方用户账号位置并单击，如下图所示复制“唯一标识”参数值发送给客户。 
委托列表	可以委托给伙伴代维的服务列表及对应的执行权限。
委托方到期时间	选择委托到期时间，到达该时间后，本次委托将自动结束。
说明	委托说明，此处填写的内容将在伙伴的审批流程中显示。

📖 说明

若委托未选择所有的公共服务角色，可能会影响受托方代维功能的正常使用，请谨慎选择。

- 单击“确定”。
- 在弹出的授权清单界面，确认风险，勾选“我已阅读代操作授权风险告知协议并明确该操作的风险”，单击“确定”。
- 以伙伴账号登录iMasterCloud系统，单击控制台页面右上角的账号，单击“委托”进入委托界面，审批委托申请。

在“待我审批”的申请中，可以查看客户提供的说明及委托服务，选择“同意”。输入接受说明，勾选“受托方需在授权范围内行使权利，超授权行为自行承担相应法律后果”，单击“确定”即可。

图 12-3 删除委托申请



在伙伴审批同意后，将与伙伴建立委托关系。

伙伴代建代维

伙伴开通客户管理员账号时开启“授权给伙伴”：

1. 使用**伙伴账号**登录iMasterCloud系统首页，在主菜单中选择“**资产中心**”。
2. 在“**客户列表**”右上方，单击“**创建**”。
3. 填写客户信息后单击“**下一步**”。

图 12-4 客户信息

说明

- 创建客户时，“授权给伙伴”开关为必选，且默认为空。
 - 选择“是”则开启授权。选择委托到期时间，单击打开并阅读“代操作授权风险告知协议”，单击“确定”。系统将自动审批通过并创建客户代维关系。
 - 默认自动委托当前新建客户的所有角色。
 - 客户创建完成后，客户因新购买的服务而产生的服务类角色会自动委托给伙伴。
 - 客户首次登录时，系统弹窗提示委托确认信息，包括客户当前代维状态及委托伙伴信息、委托到期时间等，请客户认真阅读后单击“确认”。
 - 选择“否”则关闭授权。
 - 创建客户时，“屏蔽本伙伴信息”开关默认为“否”不开启。选择“是”则客户不感知当前伙伴信息，在客户个人中心无法查看所属伙伴信息。
4. 阅读“提示”框中的信息并确认，单击“确定”。
 5. （创建Uniportal用户）设置客户管理员信息，单击“完成”。
支持“使用用户名邀请”或“使用手机/邮箱邀请”两种方式创建：
 - 使用用户名邀请，参考如下操作：
根据表12-2设置用户信息，单击“下一步”。

图 12-5 创建 Uniportal 用户（用户名邀请）

表 12-2 Uniportal 用户参数表（用户名创建）

参数	说明
创建方式	使用用户名邀请：通过用户名创建用户。
用户名	请填写Uniportal账号的同名用户名。 该用户名需满足在Uniportal系统存在且在iMasterCloud系统中不存在，创建时不需要填写手机号码、邮箱，该用户首次登录iMasterCloud系统时相关信息会自动从Uniportal系统同步至iMasterCloud系统。
描述	描述信息。


说明

使用Uniportal用户名创建的用户在用户列表中直接显示为“已激活”状态，不需要链接激活。

- 使用手机/邮箱邀请，参考如下操作：
 - i. 根据表12-3设置用户信息，单击“完成”。





图 12-6 创建 Uniportal 用户（手机/邮箱邀请）

表 12-3 Uniportal 用户参数表（手机/邮箱邀请）

参数	说明
创建方式	使用手机/邮箱邀请：支持手机号码、邮箱二选一发送激活链接，激活链接的生效时长当前固定24h，链接失效后无法再激活，需将鼠标移至页面右上方用户账号位置，单击  “客户邀请”进入客户邀请页面，重新刷新并发送激活链接通知用户再次激活。
邀请方式	选择“手机号码”或“邮箱”。
手机号码或邮箱	设置“手机号码”或“邮箱”，方便及时接收 iMasterCloud 系统发送的邀请链接并及时激活用户。
描述	描述信息。

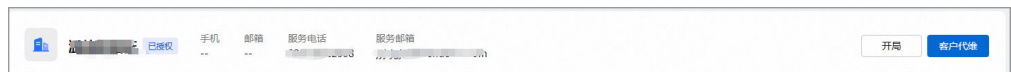
说明



使用手机/邮箱邀请创建Uniportal用户时:

- 手机绑定激活时需确保使用的手机号已绑定Uniportal账号，邮箱激活时需确保使用的邮箱已绑定Uniportal账号。
 - 如果用户为“已激活”，则用户名会自动展示为Uniportal账号名。
 - 如果用户为“待激活”，则展示临时用户名为“手机号码/邮箱+后缀(unregister)”，当成功激活以后，用户名会自动刷新为Uniportal账号名。
- ii. 邀请链接发送成功后，用户需单击短消息或邮箱中的“邀请链接”激活账号:
- 激活账号成功后，在提示页面下方单击“进入系统”，可跳转至Uniportal登录页面。
 - 待激活状态的用户，可在页面右上角单击用户头像，选择“客户邀请”，在邀请列表中选择目标客户，单击用户对应“操作”列的 ，在弹出的“查看邀请链接”对话框中单击链接后方的  刷新链接，然后单击“操作”列的 ，重新发送邀请链接至用户手机或邮箱用于激活用户。
 - 可将鼠标移至页面右上方用户账号位置，单击  “客户邀请”进入客户邀请页面，在客户邀请列表中查看账号的“激活状态”。

代维操作

1. 使用**伙伴账号**登录iMasterCloud系统首页，在主菜单中单击“保障中心”。
2. 在“**客户列表**”区域选择目标客户，单击客户信息栏右侧的“**客户代维**”，进入客户代维管理视图。





- 将鼠标移动至菜单右侧的客户名称区域，下拉展示所有代维客户名称，可单击选择切换代维客户。
- 单击菜单栏代维客户名称后的  退出客户代维视图。
- 如果客户所属多个区域，其中包含全局区域，单击“客户代维”后，统一跳转至全局门户代维视图，如需进入产业代维，请单击菜单左侧  区域“服务中心”下对应产业菜单进入。
- 如果客户所属多个区域，其中不包含全局区域，单击“客户代维”后，根据需要选择对应区域进入产业代维。

13 如何切换控制台显示日间模式/夜间模式?

问题

iMasterCloud系统控制台支持一键换肤，如何切换日间模式/夜间模式?

回答

登录iMasterCloud系统控制台，在主菜单栏右上方单击顶部的  或 ，快速切换展示模式为夜间模式（深色）或日间模式（浅色）。

14 DME IQ 伙伴管理员登录 iMasterCloud 系统，如何创建 NeoSight 线下系统对接？

问题

DME IQ伙伴管理员登录iMasterCloud系统，如何去创建NeoSight线下系统对接？

回答

推荐使用以下处理方式：

1. 使用DME IQ伙伴管理员账号登录iMasterCloud系统，登录后参考[开通客户管理员账号并登录iMasterCloud](#)中“伙伴开通客户管理员”章节，开通新的客户并授权代维。
2. 参考[配置云端连接（iMasterCloud系统WEB方式连接）](#)中“伙伴配置云端连接”章节内容为该客户创建NeoSight线下系统。

说明

如果使用DME IQ伙伴管理员下原DME IQ客户创建NeoSight线下系统对接，则会导致该伙伴管理员在iMasterCloud系统创建的子账号无法管理已对接的NeoSight系统数据，请参考[DME IQ存储智能运维平台用户指南](#)中“权限管理”章节，使用伙伴管理员账号登录DME IQ系统，添加该伙伴工程师账号。

15 如何检查 NeoSight 和 iMasterCloud 网络连接是否正常?

问题

如何检查NeoSight与iMasterCloud对接时网络配置是否正常?

回答

执行以下操作步骤，检查NeoSight网络和iMasterCloud网络连接是否正常。

1. 使用PuTTY工具以sopuser用户通过SSH方式登录NeoSight后台节点。
2. 执行如下命令，切换至soplocal用户。

```
su - soplocal
```

```
[sopuser@NeoSight01 ~]$ su - soplocal  
Password: █
```

3. 执行如下命令，切换至root用户。

```
su - root
```

```
[soplocal@NeoSight01 ~]$ su - root  
Password: █
```

4. 执行如下命令进入容器，查看网络连接是否正常。

```
kubectl get pod -n neosight | grep unisou
```

```
[root@NeoSight01 ~]# kubectl get pod -n neosight | grep unisou  
unisouthboundservice-995c759c9-szbt4 1/1 Running 1 (10d ago) 10d
```

将如下命令中的“*unisouthboundservice-995c759c9-szbt4*”替换为上图回显中的容器名称：

```
kubectl exec -it unisouthboundservice-995c759c9-szbt4 -n neosight --  
bash
```

```
[root@NeoSight01 ~]# kubectl exec -it unisouthboundservice-995c759c9-szbt4 -n neosight -- bash  
Defaulted container "unisouthboundservice" out of: unisouthboundservice, unisouthboundservice-initcontainer (in  
it)
```

```
ping cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com
```

```
lossadm@unisouthboundsservice-995c759c9-szbt4 /]$ ping cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com
PING cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com (1.94.213.11) 56(84) bytes of data:
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=1 ttl=54 time=34.1 ms
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=1 ttl=54 time=34.2 ms
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=2 ttl=54 time=34.1 ms
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=2 ttl=54 time=34.1 ms
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=3 ttl=54 time=34.1 ms
64 bytes from 1.94.213.11: icmp_seq=3 ttl=54 time=34.2 ms
^C
--- beta2-cn-north-5-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com ping statistics ---
3 packets transmitted, 3 received, +3 duplicates, 0% packet loss, time 2003ms
rtt min/avg/max/mdev = 34.096/34.137/34.167/0.025 ms
```

说明

如果不能执行ping命令，可以使用root登录NeoSight节点执行如下命令：

curl -kv https://1.94.213.11:32508

```
[root@NeoSight01 ~]# curl -kv https://1.94.213.11:32508
* Trying 1.94.213.11:32508...
* Connected to 1.94.213.11 (1.94.213.11) port 32508 (#0)
* ALPN, offering h2
* ALPN, offering http/1.1
* successfully set certificate verify locations:
* CAfile: /etc/pki/tls/certs/ca-bundle.crt
* Cpath: none
* TLSv1.3 (OUT), TLS handshake, Client hello (1):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Server hello (2):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Encrypted Extensions (8):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Certificate (11):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, CERT verify (15):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Finished (20):
* TLSv1.3 (OUT), TLS change cipher, Change cipher spec (1):
* TLSv1.3 (OUT), TLS handshake, Finished (20):
```

类似如上回显则说明网络连接正常。

- 连接正常 => 跳过本章节操作。
 - 连接失败 => 请检查防火墙配置是否放通，保证网络互通。
5. 执行如下命令，退出容器。
exit
 6. 执行如下命令，退出root用户。
exit
 7. 执行如下命令，退出soplocal用户。
exit

16 如何检查 NCE-Campus 和 iMasterCloud 网络连接是否正常?

问题

如何检查NCE-Campus与iMasterCloud对接时网络配置是否正常?

回答

执行以下操作步骤，检查NCE-Campus网络和iMasterCloud网络连接是否正常。

1. 使用PuTTY工具以sopuser用户通过SSH方式登录NCE-Campus后台节点。
2. 执行如下命令，切换至root用户。

```
su - root
```

```
[soplocal@NeoSight01 ~]$ su - root  
Password:
```

3. 执行如下命令，查看网络连接是否正常。

```
ping cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com
```

```
lossadm@unisouthboundservice-995c759c9-szbt4 /]$ ping cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com  
PING cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com (118.44.181.109) 56(84) bytes of data.  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=1 ttl=54 time=34.1 ms  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=1 ttl=54 time=34.2 ms  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=2 ttl=54 time=34.1 ms  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=2 ttl=54 time=34.1 ms  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=3 ttl=54 time=34.1 ms  
64 bytes from 100.64.184.100: icmp_seq=3 ttl=54 time=34.2 ms  
^C  
--- beta2-cn-north-5-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com ping statistics ---  
3 packets transmitted, 3 received, +3 duplicates, 0% packet loss, time 2003ms  
rtt min/avg/max/mdev = 34.096/34.137/34.167/0.025 ms
```

📖 说明

如果不能执行ping命令，可以使用root登录NCE-Campus节点执行如下命令：

curl -kv https://1.94.213.11:32508

```
[root@NeoSight01 ~]# curl -kv https://1.94.213.11:32508
* Trying 1.94.213.11:32508...
* Connected to 1.94.213.11 (1.94.213.11) port 32508 (#0)
* ALPN, offering h2
* ALPN, offering http/1.1
* successfully set certificate verify locations:
* CAfile: /etc/pki/tls/certs/ca-bundle.crt
* CApath: none
* TLSv1.3 (OUT), TLS handshake, Client hello (1):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Server hello (2):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Encrypted Extensions (8):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Certificate (11):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, CERT verify (15):
* TLSv1.3 (IN), TLS handshake, Finished (20):
* TLSv1.3 (OUT), TLS change cipher, Change cipher spec (1):
* TLSv1.3 (OUT), TLS handshake, Finished (20):
```

类似如上回显则说明网络连接正常。

- 连接正常 => 跳过本章节操作。
- 连接失败 => 请配置放通防火墙，保证网络互通。

4. 执行如下命令，退出root用户。

exit

17 如何在 NeoSight 系统手动配置域名解析服务器？

问题

当NeoSight系统自动配置的域名解析服务器无效时，如何在NeoSight手动配置域名解析服务器？

答案

步骤1 登录iMaster NeoSight管理面。

步骤2 在主菜单中选择“维护 > 网络配置 > 配置域名解析服务器”。

步骤3 配置域名解析服务器。

📖 说明

配置域名解析服务器IP地址：以“**114.114.114.114**”为例，请替换成实际使用地址。

测试域名：填写iMasterCloud OP对接实例南向域名，以“**cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com**”为例。

配置域名解析服务器
域名解析服务器又称DNS服务器，主要用于管理域名，可将域名地址解析成网络访问可用的IP地址。当需要通过域名访问外部第三方系统时，需要配置可用的域名解析服务器地址。单击“确定”后域名解析服务器将保存至系统中，配置大概需要2分钟生效。

🔔 访问测试域名成功, 域名解析服务器可用。

域名解析服务器

114.114.114.114

* 测试域名

cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com

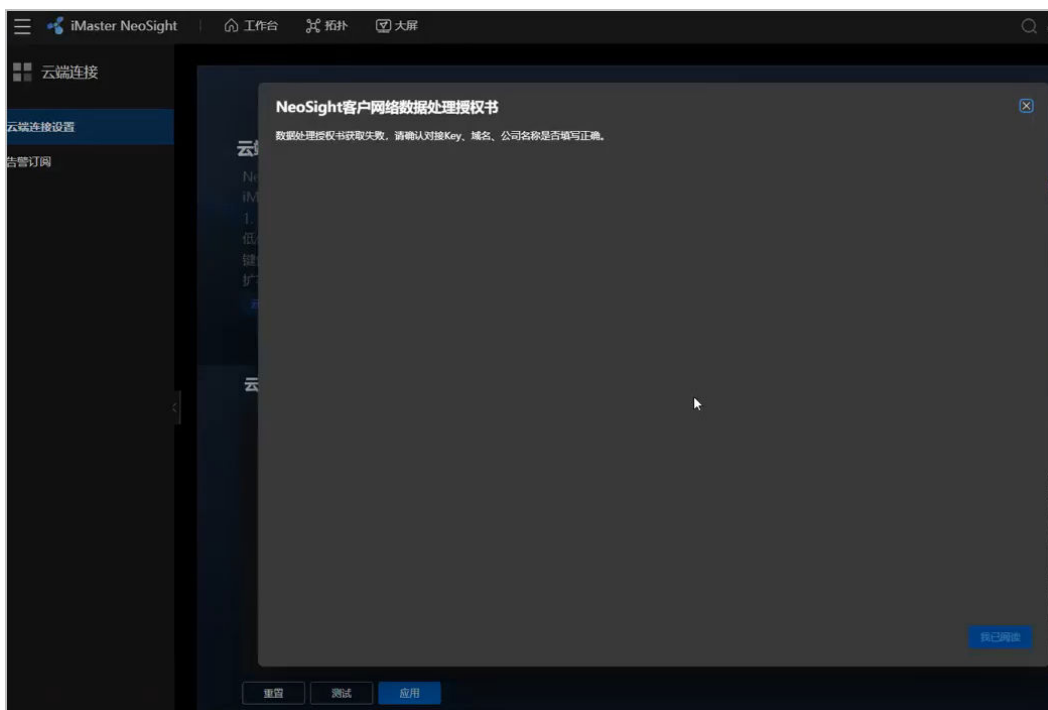
步骤4 单击“确定”，等待约1分钟配置任务执行完成。

----结束

18 如何处理域名解析失败，打开《数据处理授权书》页面提示获取失败？

问题

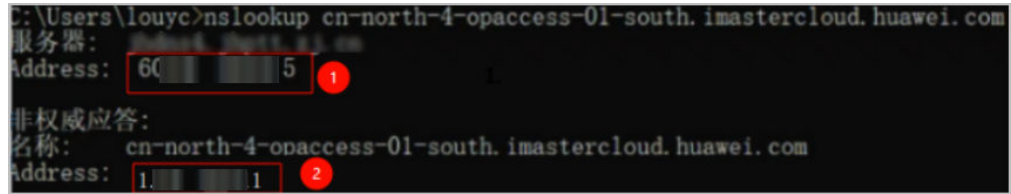
在NeoSight配置云端连接时，单击打开《数据处理授权书》页面提示获取失败。



答案

参考以下操作步骤，排查域名解析服务器配置是否正确，如果不正确或环境没有域名解析服务器，导致域名无法解析，则需要手动在Neosight服务器后台配置域名映射。

1. 需要在本地PC（非网管服务器）打开命令提示符，执行命令：**nslookup [域名]**
举例：**nslookup cn-north-4-opaccess-01-south.imastercloud.huawei.com**



检查回显中地址2是否与“1.94.213.11”（OP对接实例南向IP地址）一致。

2. 如果不一致，需在NeoSight后台执行如下命令手动配置coredns域名映射：

a. 执行如下命令编辑coredns资源：

标准版：**kubectl edit configmap coredns -n kube-system**

精简版：**kubectl edit configmap litecaas-config -n kube-system**

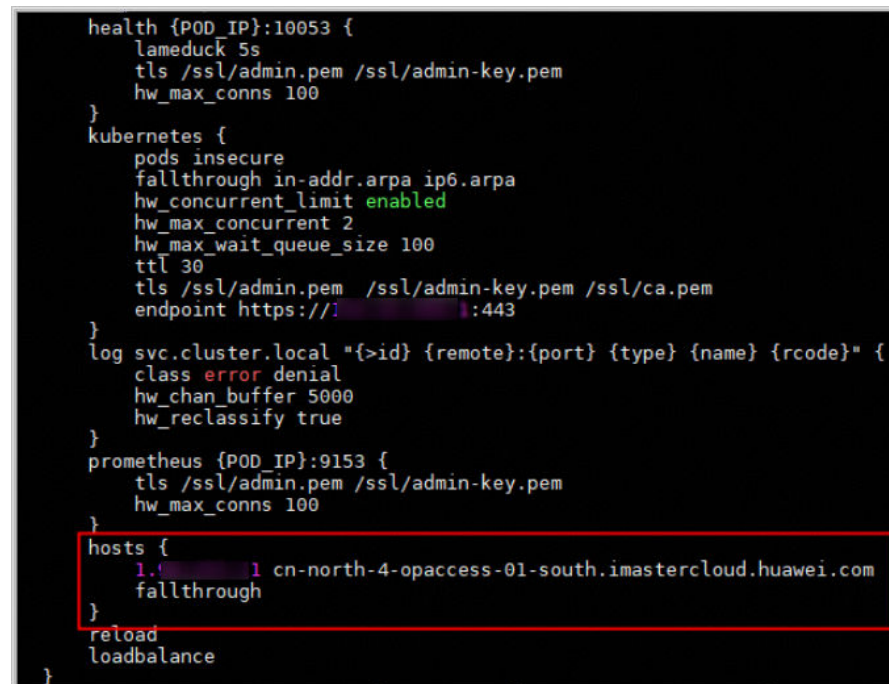
b. 按“i”进入编辑模式，找到如下一行，如果没有请手动添加：

```
hosts {
  fallthrough
}
```

增加以下内容到文件中，检查无误后，按“ESC”退出编辑模式，输入“:wq”并按“Enter”保存退出文件。

iMasterCloud的IP地址和域名分别为“iMasterCloud官网IP地址”、“iMasterCloud官网域名（OP对接实例南向域名）”。

```
hosts {
  iMasterCloud的IP和域名(示例: 1.94.213.11 cn-north-4-opaccess-01-
  south.imastercloud.huawei.com)
  fallthrough
}
```



c. 执行如下命令重启dns pod：

标准版：**kubectl delete pod -l k8s-app=kube-dns -n kube-system**

精简版：**ps -ef | grep litecaas**



kill 31790

- d. 执行如下命令，退出root用户。
exit