

云桌面

# 常见问题

文档版本 24  
发布日期 2024-10-10



版权所有 © 华为技术有限公司 2025。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。

# 华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： [support@huawei.com](mailto:support@huawei.com)

客户服务电话： 4008302118

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

# 目录

<b>1 管理员常见问题</b>	<b>1</b>
1.1 云桌面有哪些特点和优势?	2
1.2 云桌面是如何计费的?	3
1.3 如何查看配额?	3
1.4 如何扩大配额?	3
1.5 如何新增磁盘?	4
1.6 如何使终端用户可使用本地打印机?	4
1.7 如何使终端用户可使用网络打印机?	8
1.8 云桌面对接 AD 失败怎么办?	10
1.9 云桌面的用户认证方式是否可修改?	10
1.10 如何启用 AD 服务器的 LDAPS 服务?	11
1.11 如何导出已启用 LDAPS 的 AD 服务器的根证书?	17
1.12 购买桌面失败怎么办?	17
1.13 云桌面管理控制台中提示“服务被锁定, 请取消服务后重新开户”或“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”的按钮已置灰, 无法使用怎么办?	17
1.14 云桌面支持使用私有镜像购买桌面吗?	18
1.15 云桌面最多支持创建多少个私有镜像?	18
1.16 接入桌面有怎样的网络要求?	18
1.17 云桌面无法访问互联网怎么办?	19
1.18 如何配置云桌面访问公网?	19
1.19 如何配置云桌面访问企业内网?	19
1.20 如何通过其他云服务页面开通互联网?	20
1.21 如何控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制?	24
1.22 管理员账号的密码遗失怎么办?	38
1.23 管理员如何解锁终端用户账号?	38
1.24 终端用户登录桌面失败如何处理?	38
1.25 云桌面如何进行备份恢复?	39
1.26 导入策略提示名称重复如何处理?	39
1.27 管理员解绑 MFA 后, 用户通过之前绑定的 MFA 动态验证码重新在客户端绑定用户失败怎么办?	40
1.28 开通委托的时候提示“IAM 账号权限不足, 当前操作需要 Security Administrator 权限”如何处理?	40
1.29 云桌面开通上网功能后, 无法上网怎么处理?	41
1.30 用户没收到创建桌面/分配用户邮件如何处理?	42
1.31 购买云桌面后如何为企业项目迁入/迁出资源?	42

1.32 云桌面安装火绒杀毒管理员桌面转镜像失败如何处理？	42
1.33 为什么按需计费的云桌面开机失败？	45
1.34 如何开启/关闭云桌面的应急模式？	45
1.35 云桌面如何开启 IPv6？	46
1.36 Windows 云桌面如何开启 RDP？	47
1.37 云桌面的登录状态为无法连接如何处理？	49
1.38 如何收集云桌面的日志？	51
1.39 如何将租户配置下的 DNS 地址配置在 VPC 的子网内？	53
1.40 使用自定义安全组时，如何配置安全组规则？	53
1.41 云桌面内应用中心无法打开已经安装的软件如何处理？	55
1.42 接入云桌面时，如果有配置防火墙、安全组等访问控制，需要放通的云桌面相关业务 IP 与端口。	57
<b>2 终端用户常见问题</b>	<b>59</b>
2.1 桌面使用问题	59
2.1.1 桌面使用卡顿怎么办？	59
2.1.2 磁盘空间不足怎么办？	60
2.1.3 如何进入命令行模式？	60
2.1.4 云桌面无法连接外网怎么办？	61
2.1.5 云桌面是否支持个性化设置？	63
2.1.6 如何快速截图？	63
2.1.7 云桌面中无法使用本地打印机怎么办？	64
2.1.8 云桌面中无法使用网络打印机怎么办？	66
2.1.9 如何下载软件？	68
2.1.10 如何手动添加 UOS 操作系统云桌面数据盘？	70
2.1.11 如何扩容 UOS 磁盘容量至新增磁盘分区？	71
2.1.12 如何扩容 UOS 磁盘容量至已有磁盘分区？	71
2.1.13 重建系统盘后 Windows 桌面的数据盘消失了怎么办？	72
2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？	73
2.1.15 云桌面屏幕无法适配怎么办？	80
2.1.16 云桌面中可以登录淘宝网吗？	81
2.1.17 云桌面中可以访问手机淘宝吗？	81
2.1.18 用户没收到创建桌面/分配用户邮件怎么办？	81
2.1.19 Windows 云桌面如何手动配置时间同步？	81
2.1.20 Linux 云桌面如何查看 Agent 版本号？	81
2.1.21 云桌面跃点数异常如何修复？	82
2.2 登录问题	85
2.2.1 忘记帐户密码怎么办？	85
2.2.2 账号被锁定了怎么办？	85
2.2.3 云桌面支持哪些登录方式？	85
2.2.4 登录云桌面失败怎么办？	85
2.2.5 无法通过多因素验证怎么办？	86
2.2.6 登录时提示受策略限制无法登录该如何处理？	87
2.3 终端绑定问题	88

2.3.1 如何获取终端设备的 MAC 地址? .....	88
2.4 操作系统问题.....	90
2.4.1 能否更新云桌面操作系统? .....	90
2.4.2 云桌面支持哪种操作系统? .....	90
2.4.3 哪些软件禁止卸载? .....	90
2.4.4 哪些文件禁止删除? .....	91
2.4.5 哪些软件禁止升级? .....	91
2.4.6 哪些端口禁止删除? .....	91
2.4.7 哪些命令禁止执行? .....	91
2.4.8 如何查看系统信息? .....	91
2.4.9 操作系统是否有帮助文档? .....	92
2.5 客户端问题.....	92
2.5.1 云桌面客户端安装失败如何处理? .....	92
<b>A 修订记录.....</b>	<b>93</b>

# 1 管理员常见问题

- 1.1 云桌面有哪些特点和优势？
- 1.2 云桌面是如何计费的？
- 1.3 如何查看配额？
- 1.4 如何扩大配额？
- 1.5 如何新增磁盘？
- 1.6 如何使终端用户可使用本地打印机？
- 1.7 如何使终端用户可使用网络打印机？
- 1.8 云桌面对接AD失败怎么办？
- 1.9 云桌面的用户认证方式是否可修改？
- 1.10 如何启用AD服务器的LDAPS服务？
- 1.11 如何导出已启用LDAPS的AD服务器的根证书？
- 1.12 购买桌面失败怎么办？
- 1.13 云桌面管理控制台中提示“服务被锁定，请取消服务后重新开户”或“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”的按钮已置灰，无法使用怎么办？
- 1.14 云桌面支持使用私有镜像购买桌面吗？
- 1.15 云桌面最多支持创建多少个私有镜像？
- 1.16 接入桌面有怎样的网络要求？
- 1.17 云桌面无法访问互联网怎么办？
- 1.18 如何配置云桌面访问公网？
- 1.19 如何配置云桌面访问企业内网？
- 1.20 如何通过其他云服务页面开通互联网？
- 1.21 如何控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制？
- 1.22 管理员账号的密码遗失怎么办？
- 1.23 管理员如何解锁终端用户账号？

- 1.24 终端用户登录桌面失败如何处理？
- 1.25 云桌面如何进行备份恢复？
- 1.26 导入策略提示名称重复如何处理？
- 1.27 管理员解绑MFA后，用户通过之前绑定的MFA动态验证码重新在客户端绑定用户失败怎么办？
- 1.28 开通委托的时候提示”IAM账号权限不足，当前操作需要Security Administrator权限” 如何处理？
- 1.29 云桌面开通上网功能后，无法上网怎么处理？
- 1.30 用户没收到创建桌面/分配用户邮件如何处理？
- 1.31 购买云桌面后如何为企业项目迁入/迁出资源？
- 1.32 云桌面安装火绒杀毒管理员桌面转镜像失败如何处理？
- 1.33 为什么按需计费的云桌面开机失败？
- 1.34 如何开启/关闭云桌面的应急模式？
- 1.35 云桌面如何开启IPv6？
- 1.36 Windows云桌面如何开启RDP？
- 1.37 云桌面的登录状态为无法连接如何处理？
- 1.38 如何收集云桌面的日志？
- 1.39 如何将租户配置下的DNS地址配置在VPC的子网内？
- 1.40 使用自定义安全组时，如何配置安全组规则？
- 1.41 云桌面内应用中心无法打开已经安装的软件如何处理？
- 1.42 接入云桌面时，如果有配置防火墙、安全组等访问控制，需要放通的云桌面相关业务IP与端口。

## 1.1 云桌面有哪些特点和优势？

管理员通过管理控制台，可以自主完成购买和退订云桌面，让终端用户灵活使用云桌面，达到即开即用，用完归还的目的。

云桌面具有以下特性：

- 即开即用：传统的私有桌面云部署需要花费数天以上的时间，云桌面可以快速地开通，实现即开即用。
- 管理方便：管理员可以通过管理控制台，可以同时高效管理数百个云桌面。
- 弹性扩缩：支持按需购买、弹性扩容，资源随需使用，不用时可快速退订。
- 高效办公：在不中断应用运行的情况下，用户可以随时随地通过PC、Pad等终端接入个人桌面，实现无缝移动办公，大大提高办公效率。
- 安全办公：通过加密远程访问、隔离用户资源和网络以及外设安全管控，实现了数据访问的高安全性。

## 1.2 云桌面是如何计费的？

云桌面支持包年/包月计费模式，该模式需要先购买再使用，以整年/整月为计费周期进行计费。

云桌面支持按需计费模式，该模式为先使用后付费，并以整点小时为计费周期，用户可根据实际需求即开即用，用完快速退订。

用户可通过[云桌面价格计算器](#)了解套餐详情以及评估费用。

### 📖 说明

- 价格计算器中计算得出的费用仅用于参考，具体费用请以最终订单支付为准。
- 如果通过NAT方式使用用户桌面访问外网会产生相关费用，具体费用请参考[NAT网关计费说明](#)。
- 管理员可登录华为云官网，在页面顶部选择“费用与成本 > 费用账单”，查看费用详情。具体使用请参考费用中心的[账单管理](#)。

## 1.3 如何查看配额？

### 📖 说明

用户只能查看当前登录的管理员账号拥有的配额，不能查看其他管理员账号的配额。

**步骤1** 打开[华为云网站](#)。使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 在页面右上角，选择“资源 > 我的配额”。

系统进入“服务配额”页面。

----结束

## 1.4 如何扩大配额？

### 📖 说明

用户只能为当前登录的管理员账号申请扩大配额，不能为其他管理员账号提交申请。

**步骤1** 打开[华为云网站](#)。使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 在页面右上角，选择“资源 > 我的配额”。

系统进入“服务配额”页面。

**步骤4** 单击“申请扩大配额”。

**步骤5** 在“新建工单”页面，根据您的需求，填写相关参数。

其中，“问题描述”项请填写需要调整的内容，填写样例如下：

- 申请云服务名称：Workspace
- 项目ID：xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- 配额调整为：xx台数、xx核数、xx内存、xxCPU数

**步骤6** 填写完毕后，勾选协议并单击“提交”。

----结束

## 1.5 如何新增磁盘？

### 说明

只有满足“运行状态”为“运行中”条件的云桌面才能进行新增数据盘。

**步骤1** 打开[华为云网站](#)。使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

进入“总览”页面。

**步骤4** 单击“桌面管理”。

进入“桌面管理”页面。

**步骤5** 选择所需新增数据盘的桌面，单击“更多 > 磁盘 > 新增磁盘”。

进入“添加数据盘”页面。

**步骤6** 单击“增加一个数据盘”，配置数据盘。

- 高IO: 是指由SAS存储提供资源的磁盘类型。用于一般访问的工作负载。
- 超高IO: 是指由SSD存储提供资源的磁盘类型。用于企业关键性业务，适合高吞吐、低时延的工作负载。

### 说明

最多配置10减去已有的数据盘个数，请根据实际需要配置。

**步骤7** 勾选“我已清楚该操作的影响，确定执行添加操作”。

**步骤8** 单击“下一步”。

**步骤9** 确认新增磁盘信息，单击“确定”。成功添加数据盘。

----结束

## 1.6 如何使终端用户可使用本地打印机？

终端用户能使用本地打印机，需要管理员为对应终端用户的桌面配置“USB端口重定向”或者“打印机设备重定向”策略。任选其一即可，不建议重复配置。

## 配置“USB 端口重定向”策略

用户当前可在终端设备上使用连接的打印机进行文件打印，如果管理员为终端用户的云桌面配置了“USB端口重定向”策略，则该用户登录云桌面后，可在云桌面中使用连接的打印机进行文件打印，但无法在终端设备上使用该连接的打印机进行打印。

**步骤1** 使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

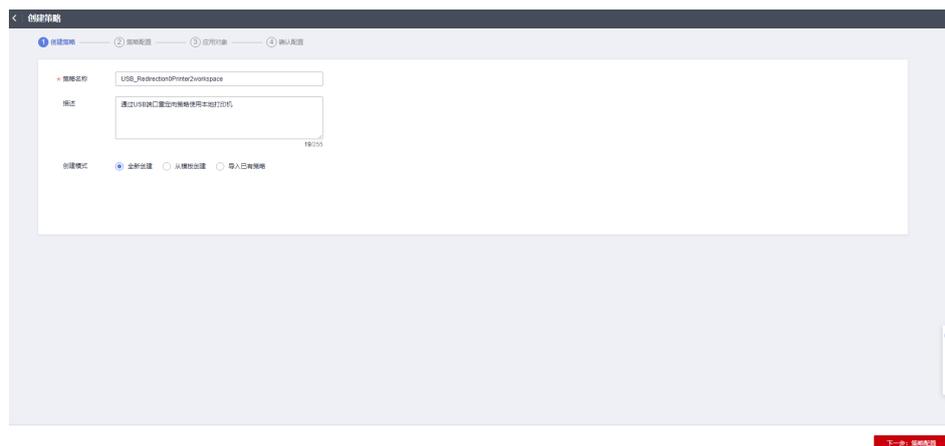
**步骤4** 单击“策略管理”。

进入“策略管理”页面。

**步骤5** 单击“创建策略”。

进入“创建策略”页面。

图 1-1 创建策略



**步骤6** 设置“策略名称”和“描述”信息。

### 说明

- “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如，USB\_Redirection0Printer2workspace。
- 描述字数最多支持255个。例如，通过USB端口重定向策略使用本地打印机。

**步骤7** 选择创建模式为“全新模式”。

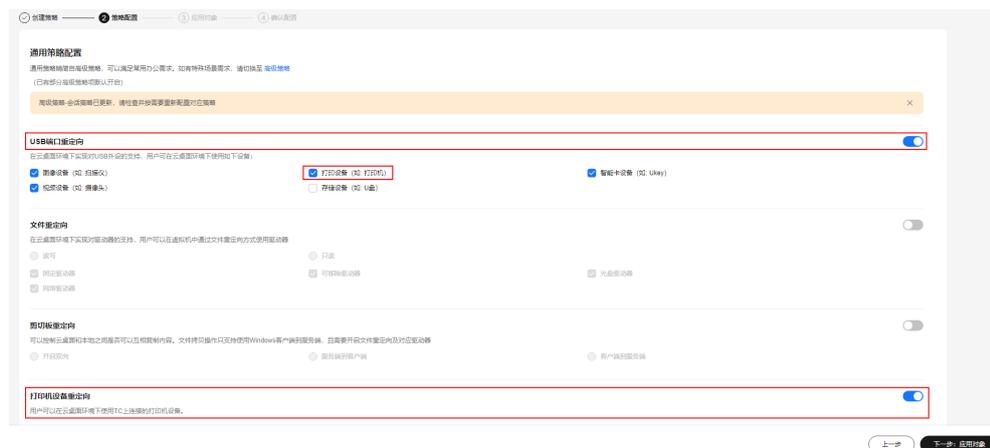
**步骤8** 单击“下一步：策略配置”。

进入“通用策略配置”页面。

**步骤9** 将“USB端口重定向”的状态设置为，并勾选“打印设备（如：打印机）”，如图1-2所示。

**步骤10** 将“打印机设备重定向”的状态设置为，如图1-2所示。

图 1-2 配置策略参数



**步骤11** 单击“下一步：应用对象”。

**步骤12** 按实际情况选择“对象类型”，选择对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-3 选择应用对象



**步骤13** 单击“下一步：完成”。

**步骤14** 创建策略成功，通知用户重新登录后使用打印机。

### 📖 说明

终端用户的打印机使用调测请参见[2.1.7 云桌面中无法使用本地打印机怎么办？](#)。

----结束

## 配置“打印机设备重定向”策略

用户当前可在终端设备上使用连接的打印机进行文件打印，如果管理员为终端用户的云桌面配置了“打印机设备重定向”策略，则该用户登录云桌面后，可在云桌面中使用连接的打印机进行文件打印，且仍然可在终端设备上使用该连接的打印机进行打印。

**步骤1** 使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的, 选择Region和Project。

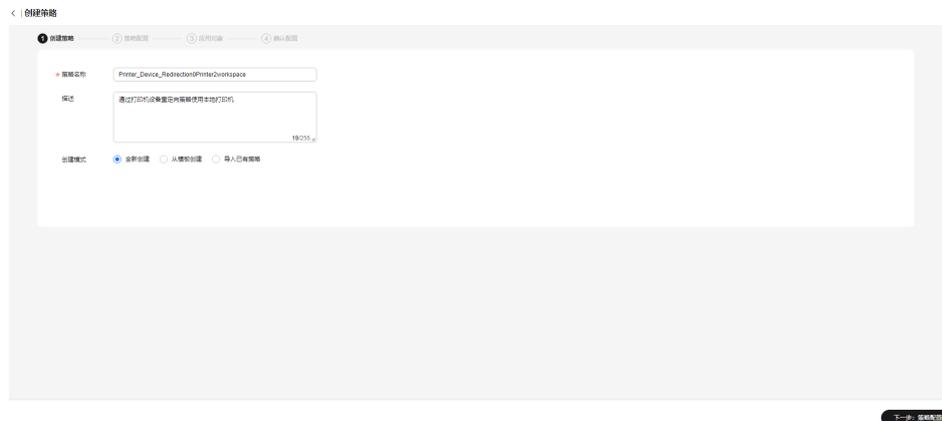
**步骤3** 单击, 在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

**步骤4** 单击“策略管理”。

进入“策略管理”页面。

- 步骤5** 单击“创建策略”。
- 进入“创建策略”页面。

图 1-4 创建策略



- 步骤6** 设置“策略名称”和“描述”信息。

#### 说明

- “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如，Printer\_Device\_Redirection0Printer2workspace。
- 描述字数最多支持255个。例如，通过打印机设备重定向策略使用本地打印机。

- 步骤7** 选择创建模式为“全新模式”。

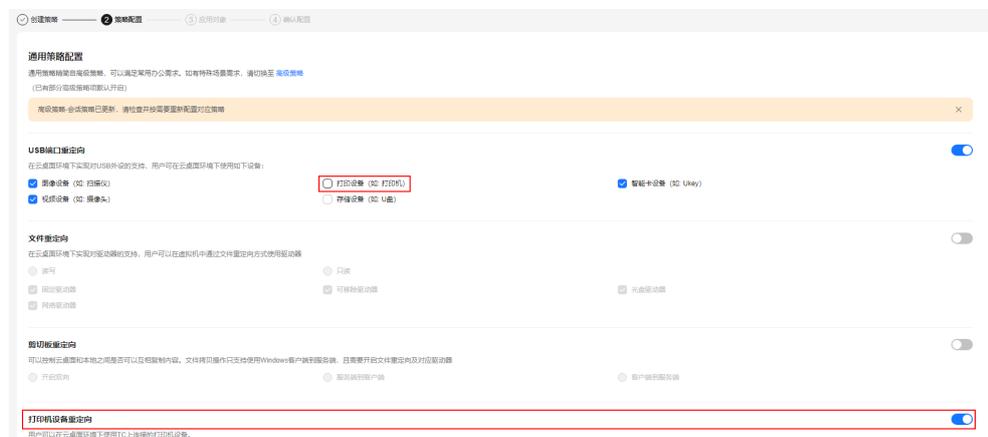
- 步骤8** 单击“下一步：策略配置”。

进入“通用策略配置”页面。

- 步骤9** 取消勾选“USB端口重定向”下的“打印设备（如：打印机）”参数项，如图1-5所示。

- 步骤10** 将“打印机设备重定向”的状态设置为，如图1-5所示。

图 1-5 配置策略参数



- 步骤11** 单击“下一步：应用对象”。

**步骤12** 按实际情况选择“对象类型”，选择对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

**图 1-6** 选择应用对象



**步骤13** 单击“下一步：完成”。

**步骤14** 创建策略成功，通知用户重新登录后使用打印机。

### 说明

终端用户的打印机使用调测请参见[2.1.7 云桌面中无法使用本地打印机怎么办?](#)。

----结束

## 1.7 如何使终端用户可使用网络打印机?

### 前提条件

访问云桌面的终端设备与目标打印机的网络互通。

### 操作步骤

管理员为终端用户的云桌面配置了“打印机设备重定向”策略，终端用户登录云桌面后，即可使用网络打印机进行文件打印。

**步骤1** 使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

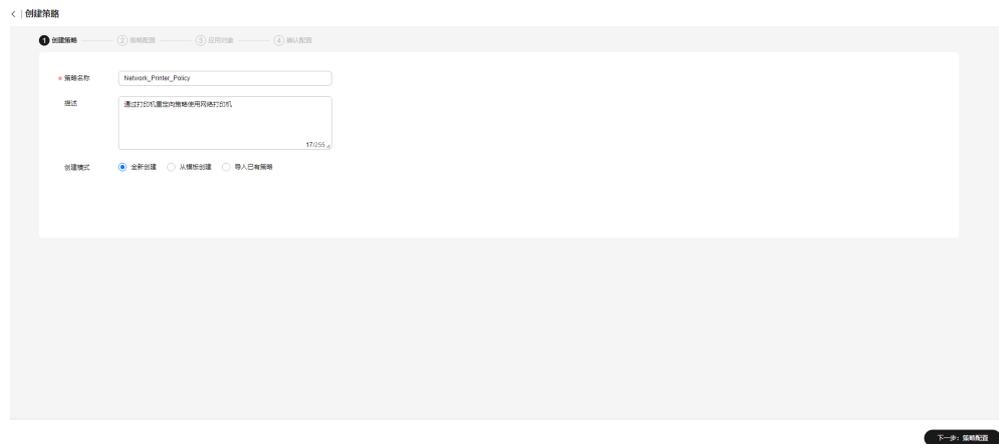
**步骤4** 单击“策略管理”。

进入“策略管理”页面。

**步骤5** 单击“创建策略”。

进入“创建策略”页面。

图 1-7 创建策略



**步骤6** 设置“策略名称”和“描述”信息。

#### 说明

- “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如，Network\_Printer\_Policy。
- 描述字数最多支持255个。例如，通过打印机重定向策略使用网络打印机。

**步骤7** 选择创建模式为“全新模式”。

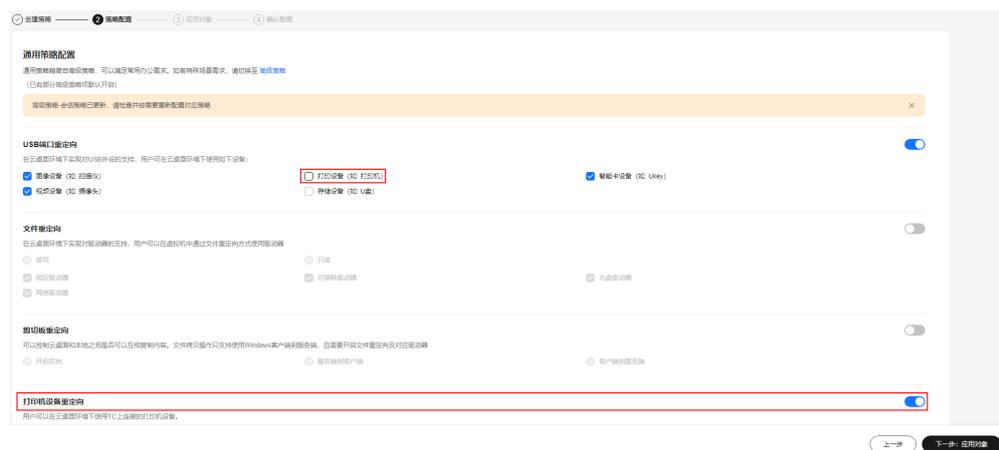
**步骤8** 单击“下一步：策略配置”。

进入“通用策略配置”页面。

**步骤9** 取消勾选“USB端口重定向”下的“打印设备（如：打印机）”参数项，如图1-8所示。

**步骤10** 将“打印机设备重定向”的状态设置为 ，如图1-8所示。

图 1-8 配置策略参数



**步骤11** 单击“下一步：应用对象”。

**步骤12** 按实际情况选择“对象类型”，选择对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-9 选择应用对象



**步骤13** 单击“下一步：完成”。

**步骤14** 创建策略成功，通知用户重新登录后调测使用网络打印机。

#### 📖 说明

终端用户的具体调测配置请参见[2.1.8 云桌面中无法使用网络打印机怎么办?](#)。

----结束

## 1.8 云桌面对接 AD 失败怎么办？

**步骤1** 检查云桌面对接页面中的信息与本地Windows AD服务器的信息是否一致。

- 是，执行[步骤2](#)。
- 否，修改云桌面对接页面中的参数值后重试。如果仍对接失败，请执行[步骤2](#)。

**步骤2** 检查云桌面和Windows AD是否在同一个VPC内。

- 是，执行[步骤3](#)。
- 否，参考[配置云桌面和Windows AD网络互通](#)章节配置云桌面和Windows AD互通。如果仍对接失败，请执行[步骤3](#)。

**步骤3** 检查Windows AD入方向的安全组规则设置是否正确。

- 是，执行[步骤4](#)。
- 否，参考[配置云桌面和Windows AD网络互通](#)添加入方向的规则。如果仍对接失败，请执行[步骤4](#)。

**步骤4** 请参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

----结束

## 1.9 云桌面的用户认证方式是否可修改？

已购买的桌面，不支持修改用户认证方式。

如果已购桌面的认证方式选择错误，需在未购买过桌面的其他项目中重新购买桌面，并为新桌面配置需要的用户认证方式。为防止资源浪费，请在购买桌面时参考如下说明谨慎选择对接AD或者不对接AD。

- 企业未部署用于用户认证的Windows AD，则购买桌面时选择“不对接AD”，即云桌面使用华为自有的账号认证系统进行用户认证。
- 企业已有的统一AD进行用户认证，且需要云桌面也使用此认证方式，则购买桌面时选择“对接AD”，即云桌面使用企业Windows AD进行用户认证。

### 说明

- 购买云桌面的具体操作请参见[购买桌面](#)。
- 项目相关操作请参见[IAM项目](#)。

## 1.10 如何启用 AD 服务器的 LDAPS 服务?

企业需要云桌面与AD服务器应用程序之间通过LDAPS通信时，可参考如下操作在AD服务器上启用LDAPS。

- 如果是单独的AD服务器，其配置流程为：[启用主AD服务器的LDAPS](#)>[验证主AD服务器的LDAPS连接](#)。
- 如果是主备模式的AD服务器，其配置流程为：[启用主AD服务器的LDAPS](#)>[验证主AD服务器的LDAPS连接](#)>[启用备AD服务器的LDAPS](#)>[验证备AD服务器的LDAPS连接](#)。

### 启用主 AD 服务器的 LDAPS

**步骤1** 登录主AD服务器，在左下角的任务栏，单击，选择并打开“服务器管理器”，进入服务器配置页面，如图1-10所示。

图 1-10 服务器管理器



**步骤2** 在“仪表板”页面中间，单击“添加角色和功能”，弹出“添加角色和功能向导”对话框。

**步骤3** 连续单击“下一步”，进入“选择目标服务器”页面。

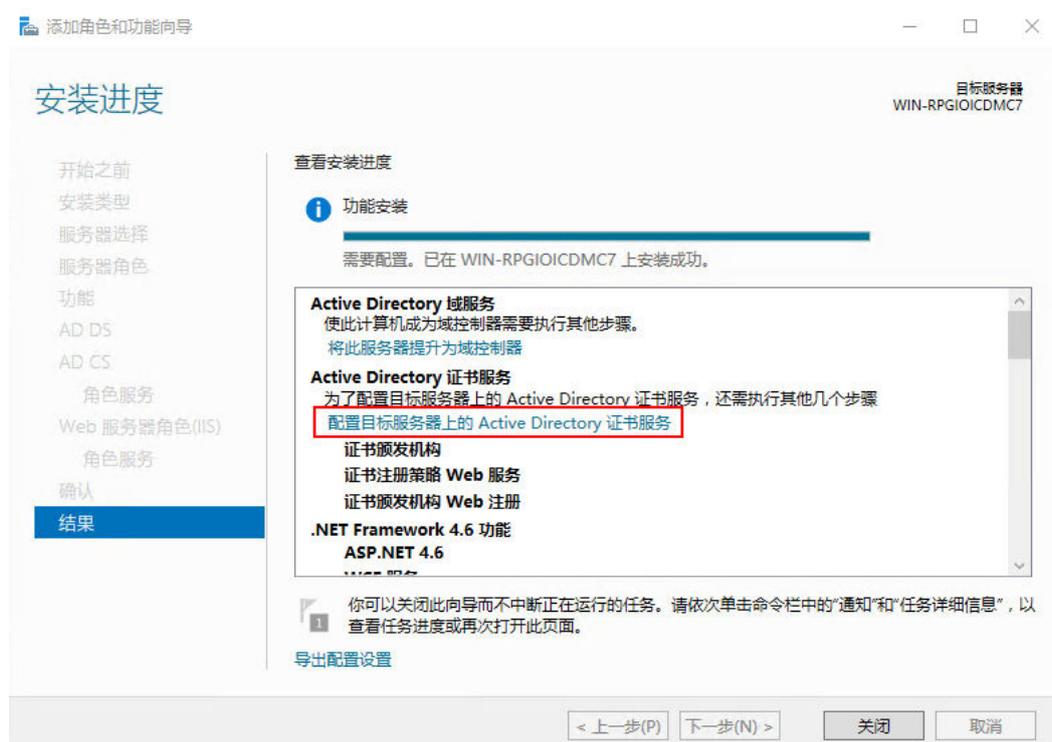
**步骤4** 选择目标服务器。

## 说明

目标服务器名称及IP地址可从服务器管理器的仪表板页面，选择“工具 > Active Directory 用户和计算机 > Domain Controllers”获取。

- 步骤5** 单击“下一步”，进入“选择服务器角色”页面。
- 步骤6** 选择“Active Directory 证书服务”，进入添加Active Directory证书服务功能页面。
- 步骤7** 保持默认配置，单击“添加功能”。
- 步骤8** 连续单击“下一步”，进入AD CS角色服务页面。
- 步骤9** 选择“证书颁发机构 Web 注册”，单击“添加功能”。
- 步骤10** 选择“证书注册策略 Web 服务”，单击“添加功能”。
- 步骤11** 连续单击“下一步”，进入确认页面。
- 步骤12** 单击“安装”。
- 步骤13** 安装完成后，单击“Active Directory 证书服务”下的“配置目标服务器上的 Active Directory 证书服务”，如图1-11所示，进入AD CS配置页面。

图 1-11 配置 Active Directory 证书服务入口

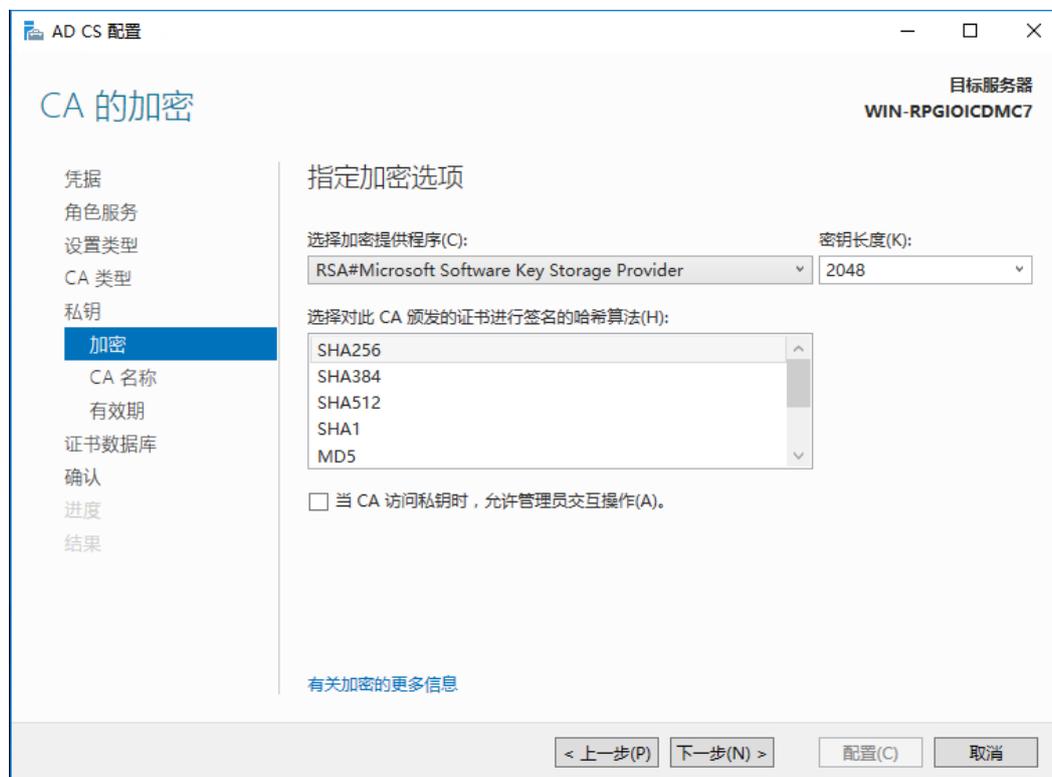


- 步骤14** 保持默认配置，单击“下一步”，进入角色服务页面。
- 步骤15** 选择“证书颁发机构”、“证书颁发机构 Web 注册”、“证书注册策略 Web 服务”，单击“下一步”，进入设置类型页面。
- 步骤16** 选择“企业 CA”，单击“下一步”，进入CA类型配置页面。
- 步骤17** 选择“根 CA”，单击“下一步”，进入私钥配置页面。

**步骤18** 选择“创建新的私钥”，单击“下一步”，进入加密配置页面。

**步骤19** 选择密钥长度为“2048”，选择对CA证书进行签名的哈希算法为“SHA256”其他保持默认，如图1-12所示。

图 1-12 加密配置



**步骤20** 连续单击“下一步”，进入服务器证书页面。

**步骤21** 选择“选择证书并稍后为 SSL 分配”，单击“下一步”，进入确认页面。

**步骤22** 单击“配置”。

**步骤23** 配置成功后，单击“关闭”。

**步骤24** 重启主AD服务器。

----结束

## 验证主 AD 服务器的 LDAPS 连接

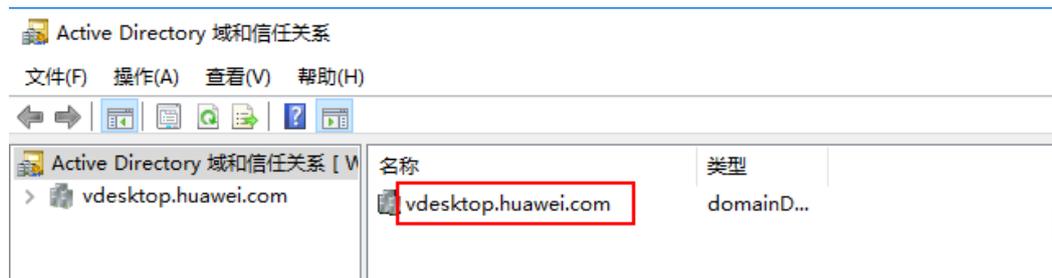
**步骤1** 在主AD服务器桌面，单击，输入“Ldp”，打开Ldp。

**步骤2** 在连接菜单上，单击“连接”。

**步骤3** 在“服务器”中输入要连接的域名，例如vdesktop.domain.com。

目标域名请从服务器管理器的仪表板页面，选择“工具 > Active Directory 域和信任关系”，进入域列表页面获取。域列表中“名称”列即为所需域名，如图1-13所示。

图 1-13 域名



**步骤4** 在“端口”中输入636。

**步骤5** 勾选“SSL”。

**步骤6** 单击“确定”。

右侧窗口中有打印RootDSE信息，则连接成功。

----结束

## 启用备 AD 服务器的 LDAPS

**步骤1** 在主AD服务器桌面，单击，输入“运行”，打开运行应用。

**步骤2** 在“打开”中输入“mmc”，打开控制台根节点配置页面。

**步骤3** 选择“文件 > 添加/删除管理单元”，进入添加或删除管理单元配置页面。

**步骤4** 在“可用的管理单元”列表中，双击“证书”，进入证书管理单元页面。

**步骤5** 选择“计算机帐户”，单击“下一步”，进入选择计算机页面。

**步骤6** 选择“本地计算机（运行此控制台的计算机）”，单击“完成”，单击“确定”。

**步骤7** 在控制台根节点下，展开证书。

**步骤8** 选择“个人 > 证书”，进入个人证书列表页面。

**步骤9** 右键单击“预期目的”为“所有”的证书，选择“所有任务 > 导出”，进入证书导出向导页面。

**步骤10** 单击“下一步”，进入导出私钥配置页面。

**步骤11** 选择“是，导出私钥”，单击“下一步”，进入文件格式配置页面。

**步骤12** 选择“个人信息交换-PKCS#12(.PFX)”，勾选“如果可能，则包括证书路径中的所有证书”，单击“下一步”，进入安全配置页面。

**步骤13** 勾选“组或用户名（建议）”，勾选“密码”并设置密码。单击“下一步”，进入文件名称配置页面。

### 说明

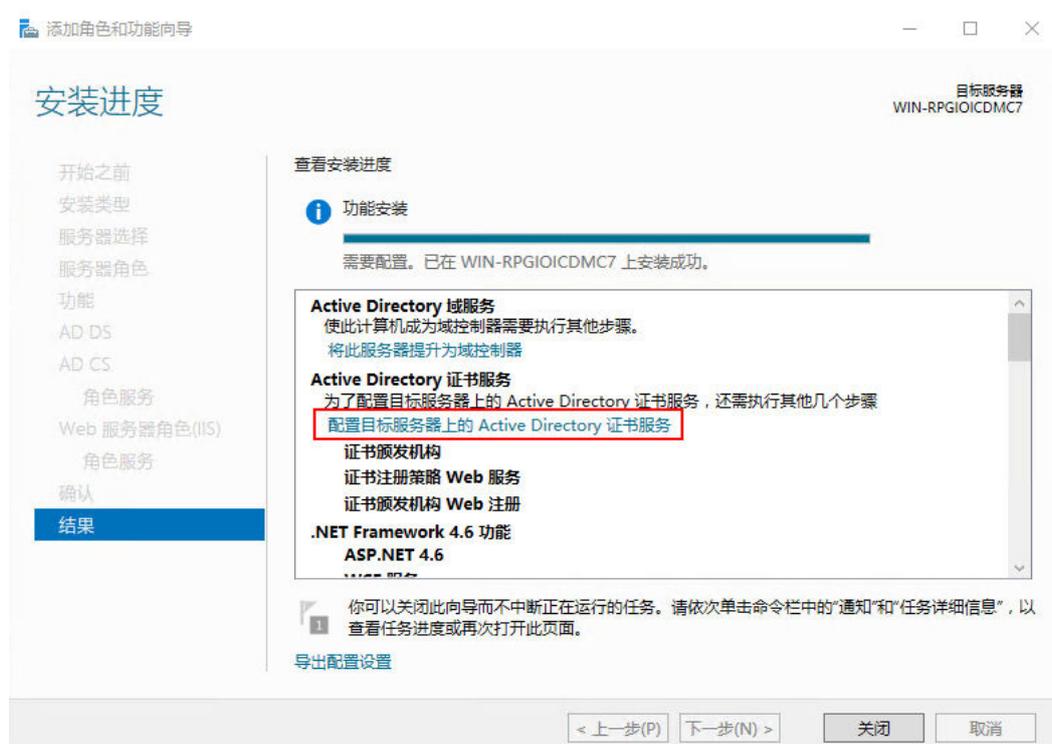
请记录该密码，后续导入证书时需使用。

**步骤14** 单击“浏览”，选择证书保存路径，并设置证书名称，单击“保存”，单击“下一步”，进入信息确认页面。

**步骤15** 确认信息无误后，单击“完成”。

- 步骤16** 登录备AD服务器。
- 步骤17** 将**步骤15**中导出的主AD服务器证书，复制至备AD服务器上。
- 步骤18** 打开“服务器管理器”，进入服务器配置页面。
- 步骤19** 在“仪表盘”页面中间，单击“添加角色和功能”，弹出“添加角色和功能向导”对话框。
- 步骤20** 连续单击“下一步”，进入“选择目标服务器”页面。
- 步骤21** 选择目标服务器。
- 说明**
- 目标服务器名称及IP地址可从服务器管理器的仪表盘页面，选择“工具 > Active Directory 用户和计算机 > Domain Controllers”查看。
- 步骤22** 单击“下一步”，进入“选择服务器角色”页面。
- 步骤23** 选择“Active Directory 证书服务”，进入添加Active Directory证书服务功能页面。
- 步骤24** 保持默认配置，单击“添加功能”。
- 步骤25** 连续单击“下一步”，进入AD CS角色服务页面。
- 步骤26** 选择“证书颁发机构 Web 注册”，单击“添加功能”。
- 步骤27** 选择“证书注册策略 Web 服务”，单击“添加功能”。
- 步骤28** 连续单击“下一步”，进入确认页面。
- 步骤29** 单击“安装”。
- 步骤30** 安装完成后，单击“Active Directory 证书服务”下的“配置目标服务器上的 Active Directory 证书服务”，如**图1-14**所示，进入AD CS配置页面。

图 1-14 配置 Active Directory 证书服务入口



- 步骤31** 保持默认配置，单击“下一步”，进入角色服务页面。
- 步骤32** 选择“证书颁发机构”、“证书颁发机构 Web 注册”、“证书注册策略 Web 服务”，单击“下一步”，进入设置类型页面。
- 步骤33** 选择“企业 CA”，单击“下一步”，进入CA类型配置页面。
- 步骤34** 选择“根 CA”，单击“下一步”，进入私钥配置页面。
- 步骤35** 选择“使用现有私钥”，勾选“选择一个证书并使用其关联私钥”，单击“下一步”，进入现有证书配置页面。
- 步骤36** 单击“导入”，选择**步骤17**中复制至备AD服务器上的证书文件，并输入**步骤13**中设置的密码，单击“确定”。
- 步骤37** 证书导入成功后，在“证书”列表区域，选中该证书，连续单击“下一步”，进入服务器证书页面。
- 步骤38** 选择“选择证书并稍后为 SSL 分配”，单击“下一步”，进入确认页面。
- 步骤39** 单击“配置”。
- 步骤40** 配置成功后，单击“关闭”。
- 步骤41** 重启备AD服务器。

----结束

## 验证备 AD 服务器的 LDAPS 连接

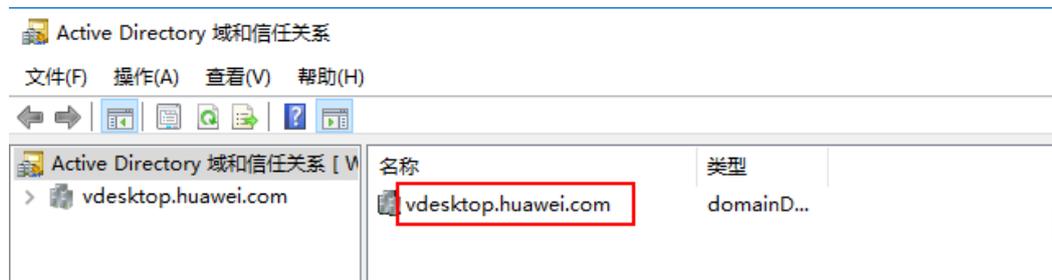
**步骤1** 在备AD服务器桌面，单击，输入“Ldp”，打开Ldp。

**步骤2** 在连接菜单上，单击“连接”。

**步骤3** 在“服务器”中输入要连接的域名，例如vdesktop.domain.com。

目标域名请从服务器管理器的仪表盘页面，选择“工具 > Active Directory 域和信任关系”，进入域列表页面获取。域列表中“名称”列即为所需域名，如图1-15所示。

图 1-15 域名



**步骤4** 在“端口”中输入636。

**步骤5** 勾选“SSL”。

**步骤6** 单击“确定”。

右侧窗口中有打印RootDSE信息，则连接成功。

----结束

## 1.11 如何导出已启用 LDAPS 的 AD 服务器的根证书？

AD服务器启用LDAPS后，管理员需要在管理控制台中配置从AD服务器上导出的根证书，才能使LDAPS生效。

### 📖 说明

主备AD服务器上的LDAPS根证书相同，如果使用主备AD服务器，可任意登录一台AD服务器获取证书。

- 步骤1 登录AD服务器，单击，输入“运行”，打开运行应用。
  - 步骤2 在“打开”中输入“mmc”，打开控制台根节点配置页面。
  - 步骤3 选择“文件 > 添加/删除管理单元”，进入添加或删除管理单元配置页面。
  - 步骤4 在“可用的管理单元”列表中，双击“证书”，进入证书管理单元页面。
  - 步骤5 选择“计算机帐户”，单击“下一步”，进入选择计算机页面。
  - 步骤6 选择“本地计算机（运行此控制台的计算机）”，单击“完成”，单击“确定”。
  - 步骤7 在控制台根节点下，展开证书。
  - 步骤8 选择“个人 > 证书”，进入个人证书列表页面。
  - 步骤9 右键单击证书模板为“域控制器”的证书，选择“所有任务 > 导出”，进入证书导出向导页面。
  - 步骤10 单击“下一步”，进入导出私钥配置页面。
  - 步骤11 选择“不，不要导出私钥”，单击“下一步”，进入导出文件格式配置页面。
  - 步骤12 选择“Base64 编码 X.509(.CER)”，单击“下一步”，进入文件名称配置页面。
  - 步骤13 单击“浏览”，选择证书保存路径，并设置证书名称，单击“保存”，单击“下一步”，进入信息确认页面。
  - 步骤14 确认信息无误后，单击“完成”。
- 结束

## 1.12 购买桌面失败怎么办？

当您购买桌面失败时，请参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

## 1.13 云桌面管理控制台中提示“服务被锁定，请取消服务后重新开户”或“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”的按钮已置灰，无法使用怎么办？

管理员开通服务后，在当前项目（无子项目）或者子项目中不存在桌面的天数已超过14天，系统自动锁定服务状态，从而导致“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”的按钮无法使用。管理员可根据提示取消服务后重新开户或在“租户配置”页

面单击“重新激活”，激活服务状态后，即可使用“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”功能。

## 1.14 云桌面支持使用私有镜像购买桌面吗？

云桌面支持管理员使用如下两种方式创建的Windows私有镜像购买桌面：

- 通过一键转镜像功能，使用Windows镜像购买的桌面转换而成私有镜像。具体操作及约束请参见[桌面转镜像](#)。
- 通过注册镜像的方式，将正规渠道获取的官方纯净ISO镜像文件，在华为云镜像服务中注册为私有镜像，再通过创建、配置弹性云服务器，最后将弹性云服务器转换为桌面私有镜像。具体操作及约束请参见[制作Windows私有镜像](#)。

## 1.15 云桌面最多支持创建多少个私有镜像？

在镜像服务上云桌面最多可以创建500个私有镜像，但会受镜像服务的配置限制。

## 1.16 接入桌面有怎样的网络要求？

接入桌面的网络要求如[表1-1](#)所示。为保障良好的用户体验，网络QoS建议至少满足良好等级，建议企业用户通过专线接入。

表 1-1 接入网络 QoS 要求

等级	网络QoS要求	用户体验
优秀	<ul style="list-style-type: none"><li>• 丢包率小于等于0.01%。</li><li>• 往返时延小于等于30毫秒。</li><li>• 网络抖动小于等于10毫秒。</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 基本办公流畅（Word、Excel、记事本等）。</li><li>2. 音视频体验流畅。</li><li>3. 外设支持好，U盘等存储设备使用、操作流畅。</li></ol>
良好	<ul style="list-style-type: none"><li>• 丢包率小于等于0.1%。</li><li>• 往返时延小于等于50毫秒。</li><li>• 网络抖动小于等于10毫秒。</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 基本办公流畅（Word、Excel、记事本等）。</li><li>2. 音视频体验可用（偶现卡顿）。</li><li>3. 外设支持一般，存在识别缓慢，U盘等存储设备操作略微卡顿，U盘复制速度较慢。</li></ol>
基本	<ul style="list-style-type: none"><li>• 丢包率小于等于0.3%。</li><li>• 往返时延小于等于100毫秒。</li><li>• 网络抖动小于等于40毫秒。</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 基本办公可用（Word、Excel、记事本等）。</li><li>2. 音视频体验卡顿（QQ音乐、暴风影音等）。</li><li>3. 外设识别困难，操作卡顿，基本不可用（U盘、摄像头等）。</li></ol>

## 1.17 云桌面无法访问互联网怎么办？

### 检查是否已开通互联网访问

- 步骤1** 使用管理员帐号登录管理控制台。
- 步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择区域和项目。
- 步骤3** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。  
系统进入“总览”页面。
- 步骤4** 在左侧导航栏中单击“桌面管理”，进入桌面列表页面。

图 1-16 桌面网络状态



查看业务子网内的桌面是否已开通互联网功能。

- “开通互联网”列显示为“已开通”，则已开通互联网访问，请执行**步骤5**。
- “开通互联网”列显示为“未开通”，则未开通互联网访问，请参考[配置云桌面访问公网](#)开通互联网访问后通知用户重试，如仍然无法访问互联网，请执行**步骤5**。

### 检查网络配置是否正常

- 步骤5** 参考[公网NAT网关问题排查](#)检查网络配置是否正常。
  - 网络配置正常，请执行**步骤6**。
  - 网络配置异常，请参考[公网NAT网关问题排查](#)修改配置后通知用户重试，如仍然无法访问互联网，请执行**步骤6**。

### 提交工单

- 步骤6** 请参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

----结束

## 1.18 如何配置云桌面访问公网？

当云桌面需要访问互联网时，请参考[配置云桌面访问公网](#)进行配置。

## 1.19 如何配置云桌面访问企业内网？

当云桌面需要访问企业内网时，请参考[配置云桌面访问企业内网](#)进行配置。

## 1.20 如何通过其他云服务页面开通互联网？

### 操作场景

管理员购买云桌面后，云桌面默认在VPC子网内，此时云桌面无法访问互联网。管理员需要通过配置NAT网关共享弹性公网IP的方式，使云桌面能够访问互联网。可通过云桌面中的快捷入口开通互联网，也可以自行进入NAT、EIP控制台中购买对应服务。

#### 说明

此章节介绍如何进入NAT、EIP页面购买对应服务，使云桌面能够访问互联网。管理员也可以参考[配置云桌面可访问互联网](#)节通过云桌面提供的购买NAT和EIP快捷入口的方式开通互联网。

### 前提条件

- 已获得需要访问互联网的桌面所在区域、项目、使用的VPC和子网信息。
- 管理员已具有NAT服务和EIP服务的操作权限。

#### 说明

- 自主注册的华为账号默认拥有华为云所有服务的操作权限，如果您使用的是此类账号，无需再进行确认。
- 华为账号下新建的IAM账号，需要加入“admin”内置用户组，或者拥有NAT服务和EIP服务操作权限的用户组，才可使用NAT服务和EIP服务。可进入“统一身份认证服务”中查看是否属于“admin”内置用户组。如果非“admin”内置用户组，请参见[NAT服务授权](#)、[EIP服务授权](#)赋予IAM账号使用NAT服务和EIP服务的权限。

### 操作步骤（不对接 Windows AD）

#### 申请弹性公网IP

- 步骤1 使用管理员帐号登录管理控制台。
- 步骤2 单击管理控制台左上角的，选择需要访问公网的桌面所在区域和项目。
- 步骤3 单击，在服务列表中选择“网络 > 弹性公网IP”。
- 步骤4 在“弹性公网IP”界面，单击“购买弹性公网IP”。
- 步骤5 参考“[申请弹性公网IP](#)”章节中参数说明列表，配置参数。

#### 说明

请选择需要访问公网的桌面所在区域和项目。

- 步骤6 单击“立即购买”，进入规格确认页面。
- 步骤7 确认无误后，单击“提交”。

#### 购买公网NAT网关

- 步骤8 单击，在服务列表中选择“网络 > NAT网关”，进入公网NAT网关页面。
- 步骤9 单击“购买公网NAT网关”，进入购买配置页面。

**步骤10** 参考“[购买公网NAT网关](#)”章节中参数说明列表，配置参数。

#### 📖 说明

请选择需要访问公网的桌面所属虚拟私有云和子网。

**步骤11** 单击“立即购买”，进入规格确认页面。

**步骤12** 确认无误后，单击“提交”。

**步骤13** 在添加规则提示页面，单击“取消”。

#### 查看VPC是否已有路由到NAT网关

**步骤14** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

**步骤15** 单击“租户配置”，进入租户配置页面。

**步骤16** 单击该租户的VPC名称，进入该VPC的基本信息页面。

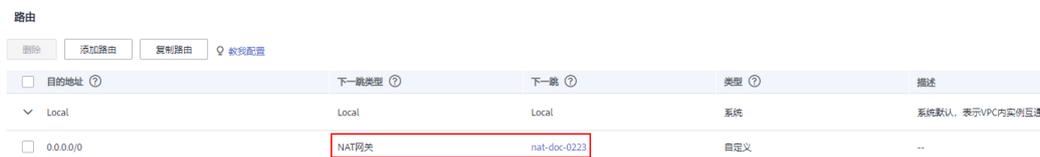
**步骤17** 在页面右侧的“网络互通概览”部分，单击[路由表数值](#)，进入该VPC的路由表列表页面。

**步骤18** 单击[路由表名称](#)，进入基本信息列表。

**步骤19** 查看路由列表中，是否有下一跳为NAT网关的路由。

NAT网关会自动创建VPC到NAT网关的0.0.0.0/0路由，用于放通VPC到NAT网关的流量，如[图1-17](#)所示。

**图 1-17** 流量放通路路由



路由

删除 添加路由 复制路由 帮助配置

目的地址	下一跳类型	下一跳	类型	描述
Local	Local	Local	系统	系统默认，表示VPC内实例互通
0.0.0.0/0	NAT网关	nat-doc-0223	自定义	...

- 已存在如[图1-17](#)所示路由，则执行[步骤20](#)。
- 不存在如[图1-17](#)所示路由，则新增一条如[图1-17](#)所示VPC到NAT的路由，再执行[步骤20](#)。

#### 添加SNAT规则

**步骤20** 单击，在服务列表中选择“网络 > NAT网关”，进入公网NAT网关页面。

**步骤21** 在公网NAT网关页面，找到[步骤12](#)中已创建的NAT网关，在其“操作”列，单击“设置规则”，进入规则列表页面。

**步骤22** 在“SNAT规则”页签中，单击“添加SNAT规则”，进入SNAT规则配置页面。

**步骤23** 参考“[添加SNAT规则](#)”章节中的参数说明列表，配置参数。

#### 📖 说明

“使用场景”选择“虚拟私有云”；“子网”选择“使用已有”；“弹性公网IP”选择[步骤7](#)中购买的弹性公网IP。

**步骤24** 单击“确定”。

添加的SNAT规则状态为“运行中”，则规则添加成功。

### 验证桌面是否可以通过NAT网关访问公网

**步骤25** 使用终端用户账号密码通过客户端登录桌面，查看是否可访问外网。

----结束

## 操作步骤（对接 Windows AD）

### 申请弹性公网IP

**步骤1** 使用管理员帐号登录管理控制台。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择需要访问公网的桌面所在区域和项目。

**步骤3** 单击，在服务列表中选择“网络 > 弹性公网IP”。

**步骤4** 在“弹性公网IP”界面，单击“购买弹性公网IP”。

**步骤5** 参考“[申请弹性公网IP](#)”章节中参数说明列表，配置参数。

#### 说明

请选择需要访问公网的桌面所在区域和项目。

**步骤6** 单击“立即购买”，进入规格确认页面。

**步骤7** 确认无误后，单击“提交”。

### 购买公网NAT网关

**步骤8** 单击，在服务列表中选择“网络 > NAT网关”，进入公网NAT网关页面。

**步骤9** 单击“购买公网NAT网关”，进入购买配置页面。

**步骤10** 参考“[购买公网NAT网关](#)”章节中参数说明列表，配置参数。

#### 说明

请选择需要访问公网的桌面所属虚拟私有云和子网。

**步骤11** 单击“立即购买”，进入规格确认页面。

**步骤12** 确认无误后，单击“提交”。

**步骤13** 在添加规则提示页面，单击“取消”。

### 查看VPC是否已有路由到NAT网关

**步骤14** 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

**步骤15** 单击“租户配置”，进入租户配置页面。

**步骤16** 单击该租户的VPC名称，进入该VPC的基本信息页面。

**步骤17** 在页面右侧的“网络互通概览”部分，单击路由表数值，进入该VPC的路由表列表页面。

**步骤18** 单击路由表名称，进入基本信息列表。

**步骤19** 查看路由列表中，是否有下一跳为NAT网关的路由。

NAT网关自动创建到NAT网关的0.0.0.0/0路由，用于放通VPC到NAT网关的流量，如图1-17所示。

图 1-18 流量放通路由



目的地址	下一跳类型	下一跳	类型	描述
Local	Local	Local	系统	系统默认，表示VPC内实例互通
0.0.0.0/0	NAT网关	nat-doc-0223	自定义	--

- 已存在如图1-17所示路由，则执行步骤20。
- 不存在如图1-17所示路由，则新增一条如图1-17所示VPC到NAT的路由，再执行步骤20。

### 添加SNAT规则

**步骤20** 单击，在服务列表中选择“网络 > NAT网关”，进入公网NAT网关页面。

**步骤21** 在公网NAT网关页面，找到步骤12中已创建的NAT网关，在其“操作”列，单击“设置规则”，进入规则列表页面。

**步骤22** 在“SNAT规则”页签中，单击“添加SNAT规则”，进入SNAT规则配置页面。

**步骤23** 参考“添加SNAT规则”章节中的参数说明列表，配置参数。

#### 说明

“使用场景”选择“虚拟私有云”；“子网”选择“使用已有”；“弹性公网IP”选择步骤7中购买的弹性公网IP。

**步骤24** 单击“确定”。

添加的SNAT规则状态为“运行中”，则规则添加成功。

### 配置DNS转发功能

**步骤25** 使用administrator账号登录DNS服务器。

**步骤26** 在左下角的任务栏单击.

**步骤27** 在弹出的“开始”菜单右侧，单击.

**步骤28** 打开“服务器管理器”窗口。

**步骤29** 在页面左侧导航栏，单击“DNS”。

**步骤30** 在页面中间的“服务器”区域框中，右键单击服务器名称，选择“DNS管理器”。

**步骤31** 弹出“DNS管理器”对话框。

**步骤32** 展开“DNS”节点。右键单击计算机名称，在弹出的菜单中选择“属性”。

**步骤33** 在“高级”页签中，取消勾选“禁用递归（也禁用转发器）”，单击“应用”。

**步骤34** 在“转发器”页签中，单击“编辑”，在编辑框中填写桌面所在区域默认的DNS服务器IP地址，单击“确定”，完成DNS转发配置。

#### 说明

桌面所在区域默认的DNS服务器IP地址可从[华为云提供的内网DNS地址](#)中内网DNS地址列表中获得。

#### 验证桌面是否可以通过NAT网关访问公网

**步骤35** 使用终端用户账号密码通过客户端登录桌面，查看是否可访问外网。

----结束

## 1.21 如何控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制？

管理员可以通过为不同桌面适配不同的文件和剪切板、外设策略，控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制权限，从而达到数据管控的目的。

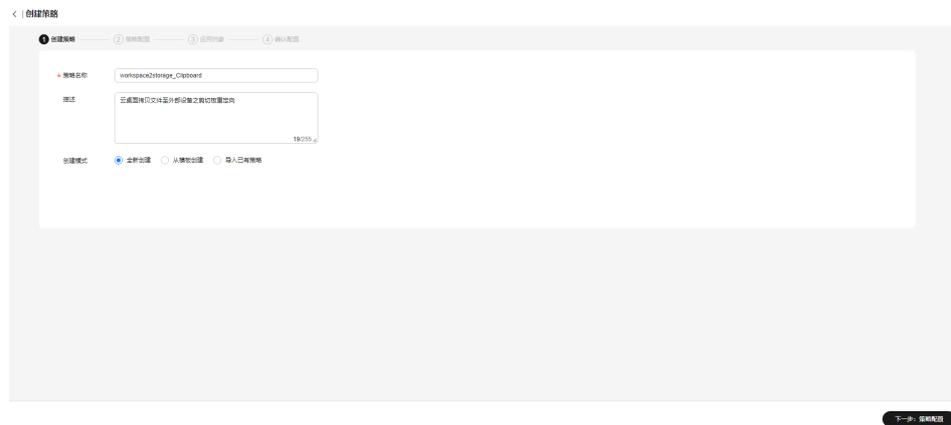
如下列举几种文件复制的情景，说明如何配置策略。

### 只允许从云桌面复制文件至外部存储设备

对于使用云桌面作为办公桌面，对办公桌面中数据往外传输无特殊要求，但对输入数据有严格控制要求的，可以通过配置剪切板策略进行限制。

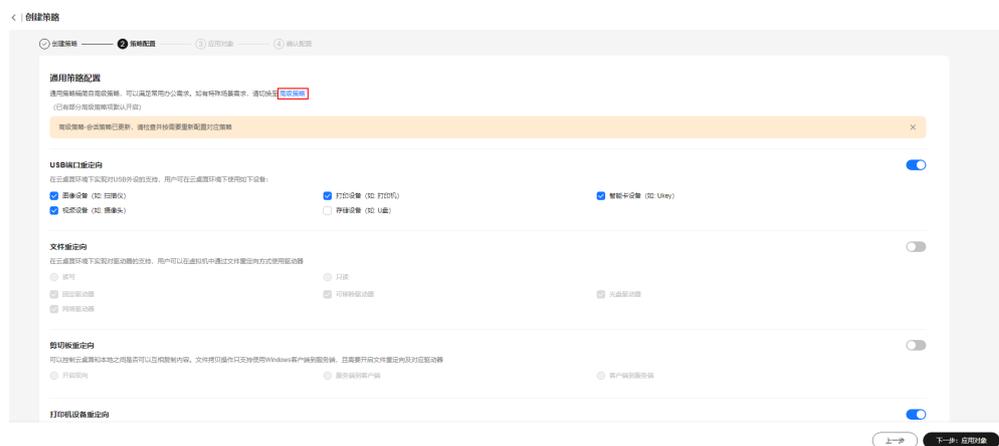
1. 使用管理员帐号登录管理控制台。
2. 单击管理控制台左上角的，选择区域和项目。
3. 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。  
系统进入“总览”页面。
4. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
5. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
6. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
  - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如workspace2storage\_Clipboard。
  - 描述字数最多支持255个。例如，云桌面复制文件至外部设备之剪切板重定向。
  - 创建模式保持默认即可。

图 1-19 创建策略



7. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-20 高级策略入口



8. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪贴板”，切换到“文件和剪贴板”策略项页面。
9. 启用“剪贴板重定向”策略，并勾选“服务端到客户端”参数项，如图1-21所示。

### 📖 说明

- 仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，支持富文本复制、文件复制，且最多同时可复制500个文件。
- 当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只支持纯文本格式复制，不支持文件复制。

图 1-21 配置服务端到客户端的剪切重定向策略



10. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。

11. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-22 选择应用对象



12. 单击“下一步：完成”。

## 只允许从外部存储设备复制文件至云桌面

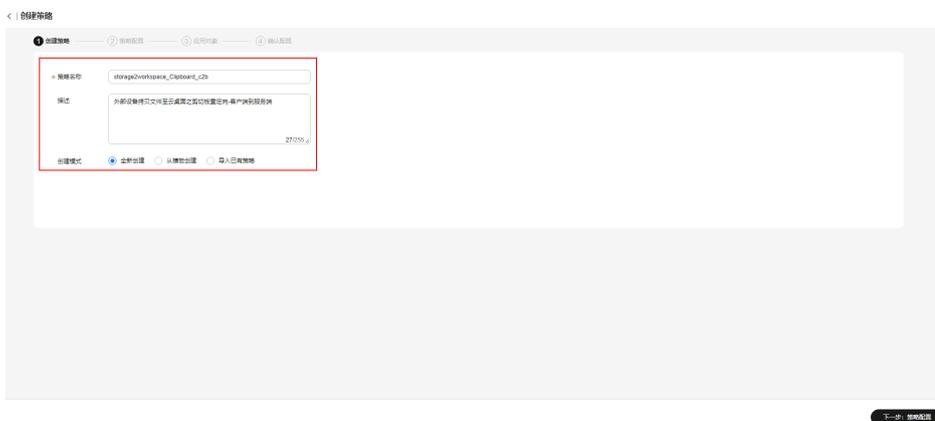
对于使用云桌面作为办公桌面，对外部输入数据无特殊要求，但对办公桌面中数据往外传输有严格控制要求的，可通过如下策略进行限制。可以通过剪切板重定向、文件重定向、文件发送的方式控制文件只可以从外部存储设备复制至云桌面。任选其一即可，不建议重复配置。

- 剪切板重定向

- a. 使用管理员帐号登录管理控制台。
- b. 单击管理控制台左上角的, 选择区域和项目。

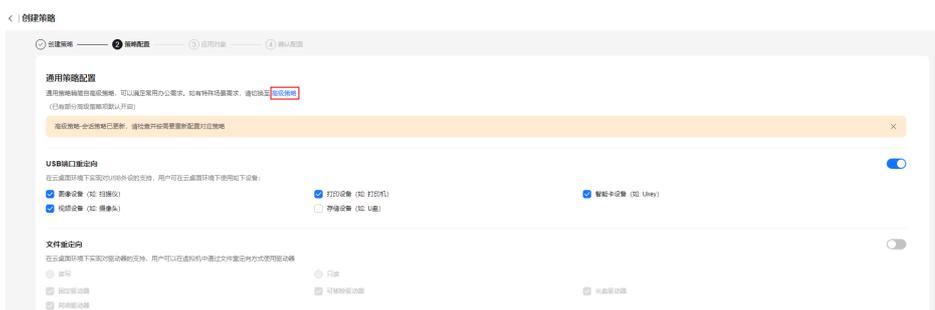
- c. 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。系统进入“总览”页面。
- d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
- e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
- f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
  - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如workspace2storage\_Clipboard\_c2b。
  - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备复制文件至云桌面之剪切板重定向。
  - 创建模式保持默认即可。

图 1-23 创建策略



- g. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-24 高级策略入口



- h. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪切板”，切换到“文件和剪切板”策略项页面。
- i. 启用“剪切板重定向”策略，并勾选“客户端到服务端”参数项，如图1-25所示。

## 说明

- 仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，支持富文本复制、文件复制，且最多同时可复制500个文件。
- 当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只支持纯文本格式复制，不支持文件复制。

图 1-25 配置客户端到服务端的剪切板重定向



- 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。
- 根据对象类型选择该策略作用于的对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

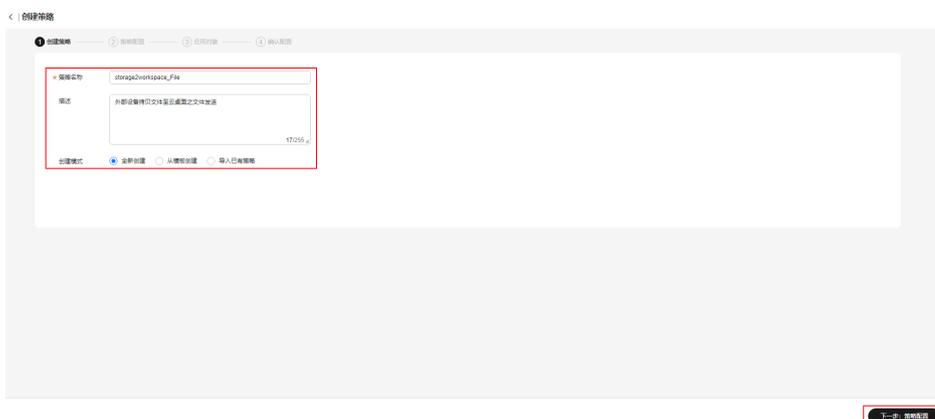
图 1-26 选择应用对象



- 单击“下一步：完成”。
- 文件发送
    - 使用管理员帐号登录管理控制台。

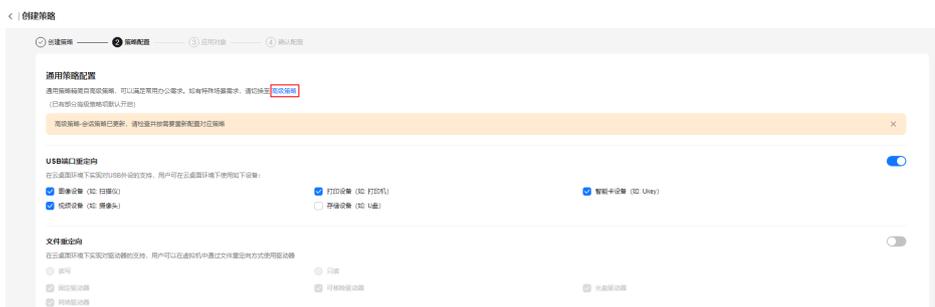
- b. 单击管理控制台左上角的, 选择区域和项目。
- c. 单击, 在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。系统进入“总览”页面。
- d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
- e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
- f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
  - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如storage2workspace\_File。
  - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备复制文件至云桌面之文件发送。
  - 创建模式保持默认即可。

图 1-27 创建策略



- g. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-28 高级策略入口



- h. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪切板”，切换到“文件和剪切板”策略项页面。
- i. 启用“文件发送（虚拟机至客户端）”策略，如图1-29所示。

### 说明

选择“文件发送（虚拟机至客户端）”参数项，仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，用户可通过文件发送的方式从外部存储设备中复制文件至云桌面中。

图 1-29 配置文件发送策略



- j. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。
- k. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。  
例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

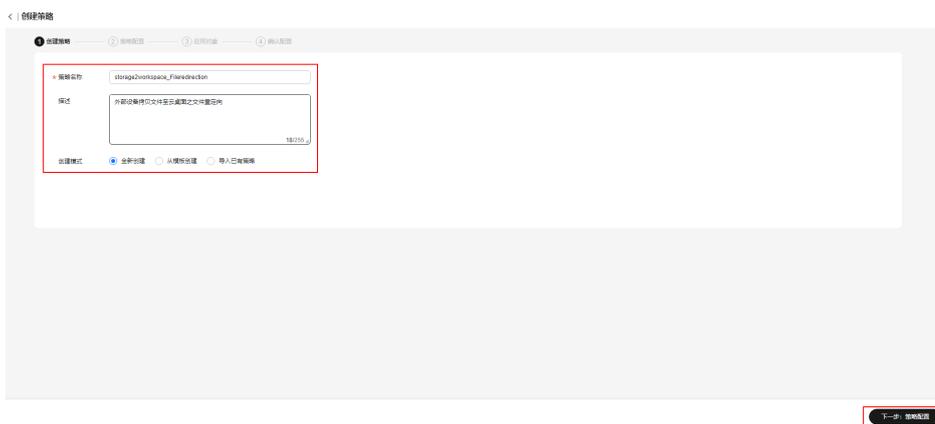
图 1-30 选择应用对象



- l. 单击“下一步：完成”。
- **文件重定向**
    - a. 使用管理员帐号登录管理控制台。
    - b. 单击管理控制台左上角的📍，选择区域和项目。
    - c. 单击📄，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。  
系统进入“总览”页面。
    - d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
    - e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。

- f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
- “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如storage2workspace\_Fileredirection。
  - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备复制文件至云桌面之文件重定向。
  - 创建模式保持默认即可。

图 1-31 创建策略



- g. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-32 高级策略入口



- h. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪切板”，切换到“文件和剪切板”策略项页面。
- i. 启用“文件重定向”策略，并设置为“只读”模式，如图1-33所示。

### 说明

“文件和剪切板”下的其他高级策略参数项可不配置，如对流量、文件大小等有严格要求，可参见[配置高级策略参数](#)中的参数说明进行配置。用户使用Linux操作系统的终端设备，需要展开高级策略，确保“Linux根目录挂载开关”为开启状态。用户使用Android操作系统的终端设备，需要展开高级策略，确保“移动客户端重定向”为开启状态。

图 1-33 配置只读模式的文件重定向策略



- j. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。
- k. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。  
例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-34 选择应用对象



- l. 单击“下一步：完成”。

## 允许外部存储设备和云桌面相互复制文件

云桌面与外部存储设备之间数据传输频繁且无特殊要求，可根据实际需要选择通过USB端口重定向、文件重定向、剪贴板重定向中任意一种策略实现，不建议重复配置。

- **USB端口重定向**

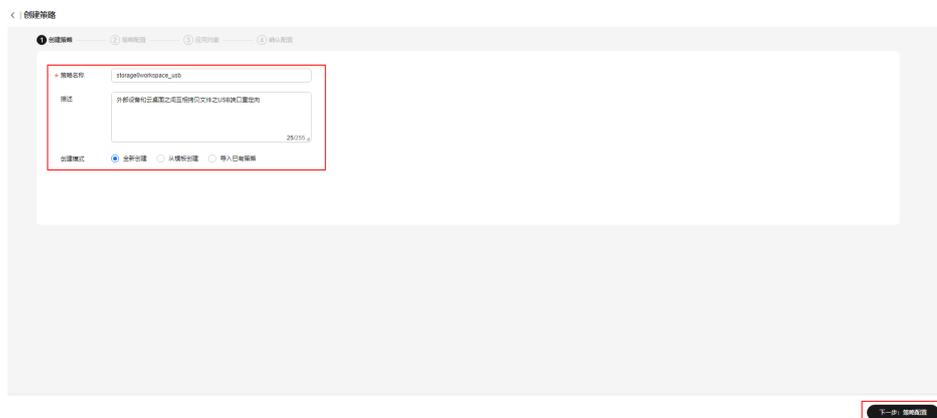
实现移动存储设备与云桌面之间的文件复制，可配置USB端口重定向。

- a. 使用管理员帐号登录管理控制台。
- b. 单击管理控制台左上角的, 选择区域和项目。
- c. 单击, 在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。

系统进入“总览”页面。

- d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
- e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
- f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
  - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如storage0workspace\_usb。
  - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备和云桌面之间互相复制文件之USB端口重定向。
  - 创建模式保持默认即可。

图 1-35 创建策略



- g. 选择USB端口重定向中的“存储设备（如：U盘）”，如图1-36所示。

图 1-36 配置存储设备的 USB 端口重定向策略



- h. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。
- i. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。  
例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-37 选择应用对象

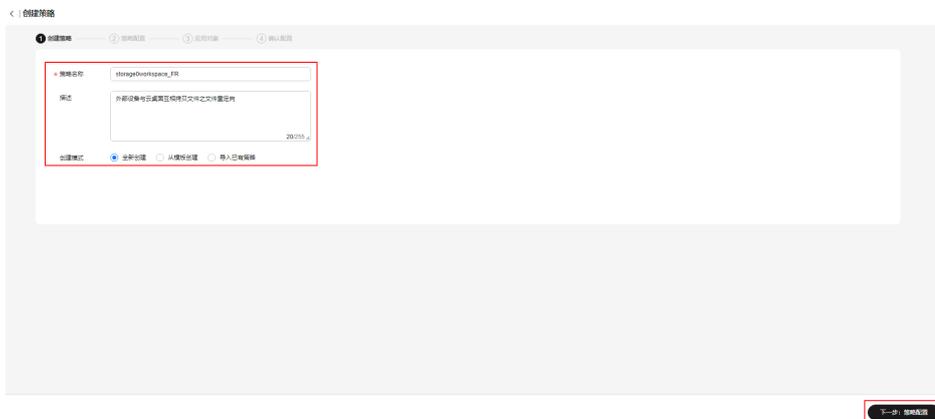


- j. 单击“下一步：完成”。
- **文件重定向**

实现固定驱动器（如：本地磁盘。可适用于Windows操作系统、Linux操作系统和Android操作系统的终端）、可移除驱动器（如：U盘。可适用于Windows操作系统、Linux操作系统、Android操作系统的瘦终端）、光盘驱动器、网络驱动器与云桌面之间的文件复制，可配置文件重定向。

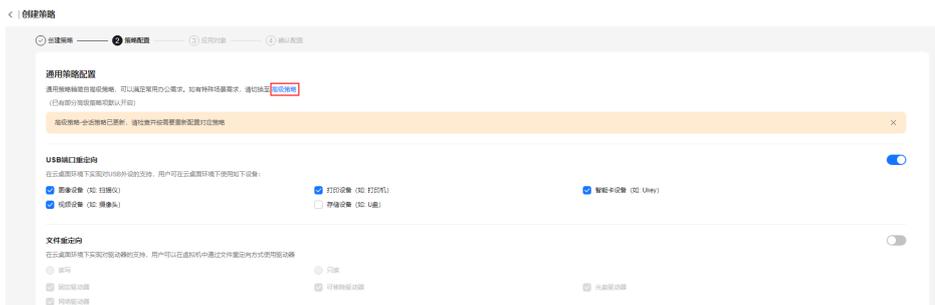
    - a. 使用管理员帐号登录管理控制台。
    - b. 单击管理控制台左上角的，选择区域和项目。
    - c. 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。系统进入“总览”页面。
    - d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
    - e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
    - f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
      - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如storage0workspace\_FR。
      - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备与云桌面互相复制文件之文件重定向。
      - 创建模式保持默认即可。

图 1-38 创建策略



- g. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-39 高级策略入口



- h. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪切板”，切换到“文件和剪切板”策略项页面。
- i. 启用“文件重定向”策略，并设置为“读写”模式，如图1-40所示。

#### 说明

“文件和剪切板”下的其他高级策略参数项可不配置，如对流量、文件大小等有严格要求，可参见[配置高级策略参数](#)中的参数说明进行配置。用户使用Linux操作系统的终端设备，需要展开高级策略，确保“Linux根目录挂载开关”为开启状态。用户使用Android操作系统的终端设备，需要展开高级策略，确保“移动客户端重定向”为开启状态。

图 1-40 配置读写模式的文件重定向策略

< | 创建策略



- j. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。
- k. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。  
例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-41 选择应用对象

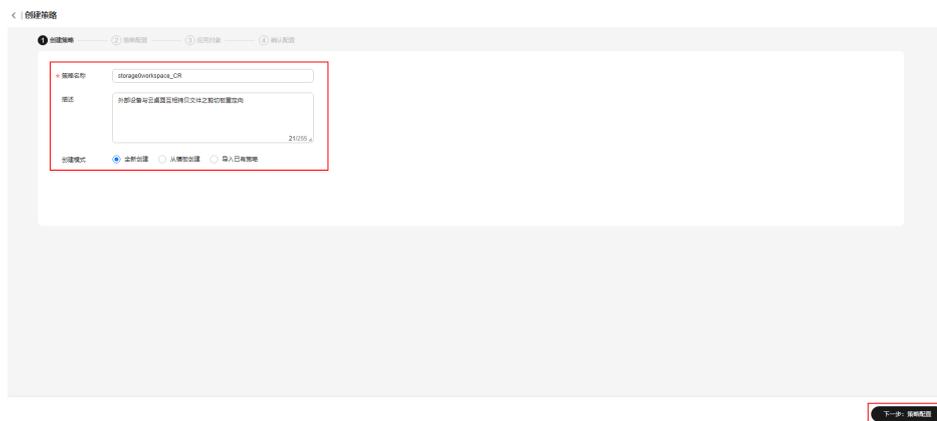


- l. 单击“下一步：完成”。
- **剪切板重定向**

实现存储设备与云桌面之间的文件复制，可配置剪切板重定向。

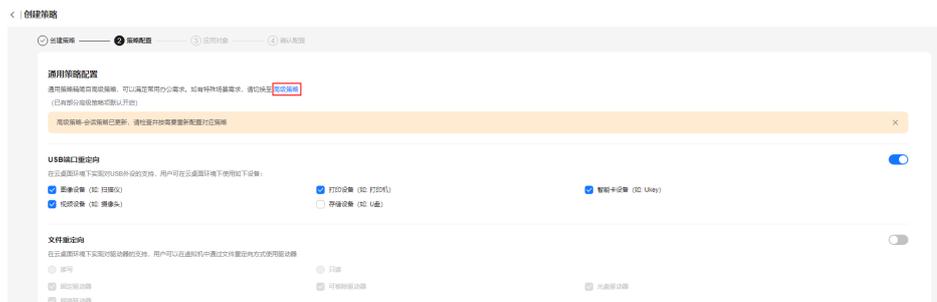
  - a. 使用管理员帐号登录管理控制台。
  - b. 单击管理控制台左上角的, 选择区域和项目。
  - c. 单击, 在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面”。  
系统进入“总览”页面。
  - d. 在左侧导航栏中单击“策略管理 > 协议策略”，进入策略列表页面。
  - e. 单击右上角的“创建策略”，进入创建策略页面。
  - f. 配置策略名称、描述信息和创建模式，单击“下一步：策略配置”，进入策略配置页面。
    - “策略名称”必须由半角数字、字母和下划线组成，输入长度不可超过55个字符。例如storage0workspace\_CR。
    - 描述字数最多支持255个。例如，外部设备与云桌面互相复制文件之剪切板重定向。
    - 创建模式保持默认即可。

图 1-42 创建策略



- g. 单击“高级策略”，进入高级策略配置页面。

图 1-43 高级策略入口



- h. 在高级策略项列表中，单击“文件和剪切板”，切换到“文件和剪切板”策略项页面。

- i. 启用“剪切板重定向”策略，并勾选“开启双向”参数项，如图1-44所示。

#### 📖 说明

- 仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，支持富文本复制、文件复制，且最多同时可复制500个文件。
- 当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只支持纯文本格式复制，不支持文件复制。

图 1-44 配置双向复制的剪切板重定向策略

< | 创建策略



- j. 单击“下一步：应用对象”，进入应用对象配置页面。

- k. 根据对象类型选择该策略作用于的对象。

例如，选择“所有桌面”并勾选“所有桌面”，则当前项目中的所有桌面都适用该策略。

图 1-45 选择应用对象



- l. 单击“下一步：完成”。

## 1.22 管理员账号的密码遗失怎么办？

登录云桌面管理控制台的账号遗失密码时，请参考账号中心的“[忘记密码怎么办](#)”页面进行密码找回。

## 1.23 管理员如何解锁终端用户账号？

在未使用企业AD域的场景下，当用户连续输入错误密码导致帐户被锁定时，管理员可在管理控制台上解锁帐户。

### 说明

在使用企业已有AD域的场景下，需在AD服务器上进行解锁。

### 操作步骤

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 单击“用户管理”。

进入“用户管理”页面。

**步骤3** 选择待解锁的用户，单击“更多 > 解锁用户”。

进入“解锁用户”窗口。

**步骤4** 单击“确认”，完成用户解锁。

----结束

## 1.24 终端用户登录桌面失败如何处理？

### 操作场景

终端用户无法登录桌面，联系管理员处理时，管理员可参考如下步骤处理。

### 操作步骤

**步骤1** 检查云桌面是否运行正常。

1. 打开[华为云网站](#)。使用管理员帐号登录管理控制台。
2. 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。
3. 单击，在服务列表中选择“企业应用 > 云桌面 > 桌面管理”。
4. 查看云桌面的运行状态，确保状态为“运行中”。

**步骤2** 选择云桌面对应的“更多 > 远程登录”，检查是否可以通过控制台远程登录。

- 能登录，执行**步骤3**。
- 无法登录，请记录资源信息和问题时间，参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

**步骤3** 检查网络是否正常。

- 网络正常，请记录资源信息和问题时间，参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。
- 网络异常，请先排除网络问题，再重新登录云桌面，如果无法登录，参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

----结束

## 1.25 云桌面如何进行备份恢复？

云桌面支持使用云备份服务的云桌面备份和恢复功能，对云桌面的数据进行备份、恢复。

备份请参见“[备份桌面数据](#)”。恢复请参见“[恢复桌面数据](#)”。备份恢复常见问题请参见[备份类](#)、[恢复类](#)。

## 1.26 导入策略提示名称重复如何处理？

### 操作场景

待导入文件中的策略名称与目标区域中的已有策略名称重复时，导入文件时系统会提示策略名称存在重复，需要修改策略名称。

### 操作步骤

**步骤1** 使用文本编辑工具打开待导入的xxx.xml文件。

**步骤2** 在xxx.xml文件中搜索“policyGroupName”，找到提示重复的策略名称。

**步骤3** 修改<policyGroupName>策略名称</policyGroupName>之间的策略名称，如[图1-46](#)所示。

图 1-46 修改策略名称

```
</policies>
</policyGroup>
<policyGroup>
  <policyGroupName>policy02</policyGroupName>
  <priority>2</priority>
  <description></description>
  <scopeFlag>0</scopeFlag>
  <policies>
    <peripherals>
```

**步骤4** 保存并关闭文件。

**步骤5** 参考[导入策略](#)在管理控制台中重新导入xxx.xml文件。

----结束

## 1.27 管理员解绑 MFA 后，用户通过之前绑定的 MFA 动态验证码重新在客户端绑定用户失败怎么办？

### 操作场景

开启MFA认证，用户绑定MFA后，管理员解绑MFA。用户通过之前绑定的MFA动态验证码重新在客户端绑定用户失败

### 操作步骤

**步骤1** 管理员解绑MFA后，用户如果没有收到邮件或短信告知如何重新绑定，此时需要进行

**步骤2** 如下操作。

1. 在虚拟MFA设备上删除绑定（虚拟MFA应用上绑定的用户）。
2. 在虚拟MFA设备上重新绑定，使用重新绑定的动态验证码在客户端进行登录。

----结束

## 1.28 开通委托的时候提示” IAM 账号权限不足，当前操作需要 Security Administrator 权限” 如何处理？

### 操作场景

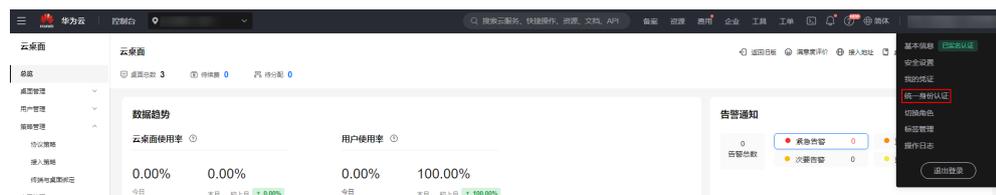
IAM用户默认没有任何权限，若您使用的是IAM用户进行委托授权，则需要拥有 Security Administrator权限。

### 操作步骤

- 方式一：联系主账号进行委托授权。委托授权仅需操作一次，因此若主账号授权了，则IAM用户不再需要进行委托开通。
- 方式二：请联系主账号给该IAM用户添加Security Administrator权限，添加后该子用户方可进行委托开通操作。

**步骤1** 进入统一身份认证服务，如图1-47所示。

图 1-47 统一身份认证服务入口



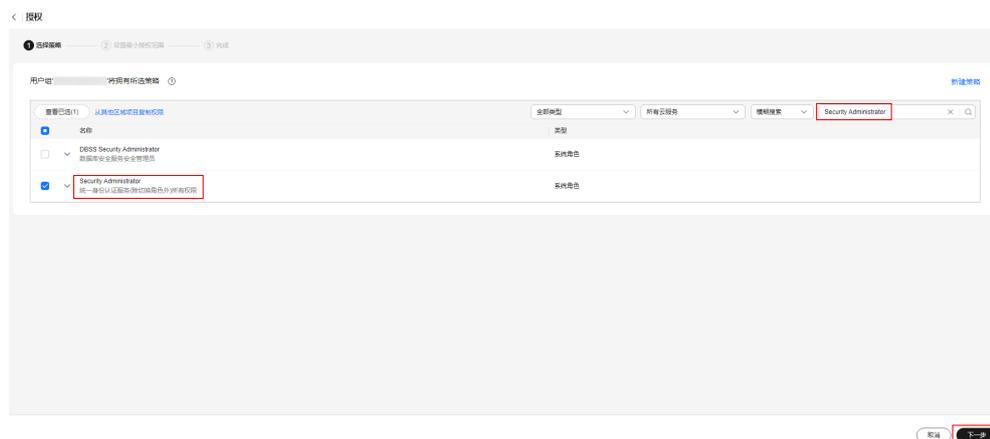
**步骤2** 进入用户组，选择该用户所在的一个用户组，单击【授权】，如图1-48所示。

图 1-48 用户组列表



**步骤3** 选择权限授权，在右侧搜索框中输入“Security Administrator”搜索并勾选，单击“下一步”，如图1-49所示。

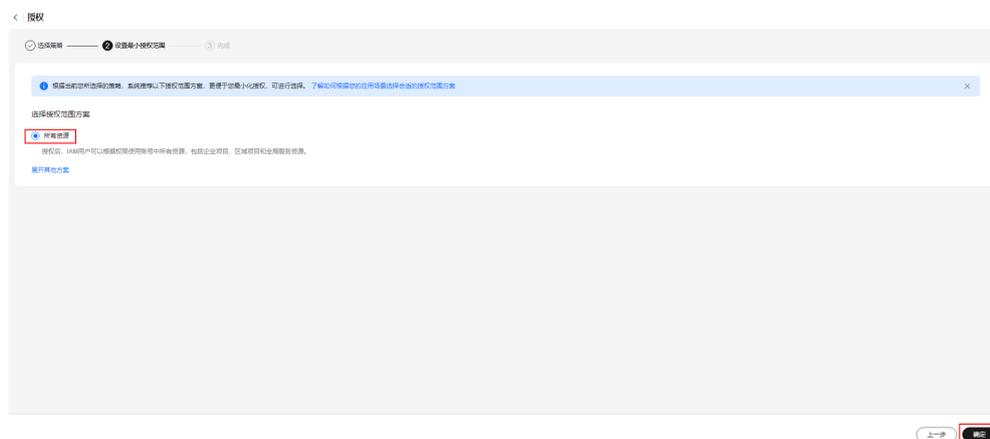
图 1-49 授权



**步骤4** 选择区域。

使用默认的“所有资源”，单击“确定”，如图1-50所示。

图 1-50 授权



----结束

## 1.29 云桌面开通上网功能后，无法上网怎么处理？

### 操作场景

客户在自己搭建的深信服防火墙上设置只访问域名A，云桌面开通上网功能后，无法访问该域名A。

## 操作步骤

**步骤1** 通过nslookup查询云桌面上解析域名A的IP地址和在深信服防火墙字符界面解析的IP地址是否相同，如果不同请到深信服防火墙控制台的把dns设置成华为云100网段的dns地址。

----结束

## 1.30 用户没收到创建桌面/分配用户邮件如何处理？

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 在导航中依次选择“用户管理 > 用户”。

进入“用户管理”界面。

**步骤3** 选择待重发通知的用户，单击“更多 > 重发通知”如图1-51所示。

图 1-51 用户管理



**步骤4** 点击“确定”。

----结束

## 1.31 购买云桌面后如何为企业项目迁入/迁出资源？

为企业项目迁入资源详情参考[为企业项目迁入资源](#)。

迁出企业项目资源详情参考[迁出企业项目资源](#)。

## 1.32 云桌面安装火绒杀毒管理员桌面转镜像失败如何处理？

### 操作场景

管理员使用安装火绒软件的桌面创建镜像失败。

### 操作步骤

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 依次单击“桌面管理 > 桌面”。

进入“桌面管理”页面。

**步骤3** 在创建镜像失败的桌面所在行右侧单击“更多 > 远程登录”

关掉敏感动作防护

- 步骤4** 在桌面中打开火绒安全软件，在右上角单击“☰”选择“安全设置”，进入设置页面。
- 步骤5** 在设置页面单击“系统防护”，双击打开“敏感动作防护”，去勾选“防护项目”如图1-52所示。

图 1-52 系统加固配置



### 配置注册表防护

- 步骤6** 在桌面中打开火绒安全软件，在右上角单击“☰”选择“安全设置”，进入设置页面。
- 步骤7** 在设置页面单击“系统防护”，双击打开“注册表防护”。
- 步骤8** 在“系统加固”页面单击注册表防护，将“注册表编辑器屏蔽配置项”和“命令提示符屏蔽配置项”的生效方式设置成“自动允许”如所示。

图 1-53 注册表编辑器屏蔽配置项



图 1-54 命令提示符屏蔽配置项



### 信任区添加HW.SysAgent.Service.exe和HW.SysPre.Service.exe程序

**步骤9** 在桌面中打开火绒安全软件，在右上角单击“☰”选择“信任区”，进入信任区页面。

**步骤10** 单击“添加文件”输入配置路径，如所示

C:\Program Files (x86)\Huawei\HW.SysAgent\HW.SysAgent.Service.exe

C:\Program Files (x86)\Huawei\HW.SysPrep\HW.SysPrep.Service.exe

图 1-55 添加信任



----结束

## 1.33 为什么按需计费的云桌面开机失败？

按需计费的云桌面关机时，云桌面的vCPU、内存等资源会被释放。当云桌面再次开机时，可能会出现由于资源不足引起的启动失败。

若云桌面开机失败，请稍后再次启动，或更改云桌面规格。变更规格的具体操作请参见变更规格通用操作。

## 1.34 如何开启/关闭云桌面的应急模式？

### 操作场景

开启/关闭云桌面应急模式需要配置白名单，联系管理员参考[提交工单](#)配置白名单。

#### 开启应急模式

配置白名单后，当云桌面服务器与AD服务器网络不通或超时且其他辅助认证方式处于关闭状态时，自动生效，且涉及禁用部分云桌面功能如[表1-2](#)所示

表 1-2 限制说明

用户角色	禁用功能
桌面用户	修改密码
	问题反馈
	日志上报

用户角色	禁用功能
	桌面菜单-休眠
	桌面菜单-关机
	桌面菜单-强制关机
	桌面菜单-重启
	桌面菜单-强制重启
	桌面菜单-自助维护
租户管理员	购买桌面
	重建系统盘
	重新加域
	创建AD用户
	分配用户
	创建AD用户组
	OU管理
	修改域配置

### 关闭应急模式

当云桌面服务与AD服务器之间网络恢复正常时，自动关闭应急模式，如表1-2所示禁用功能都可以正常使用。

## 1.35 云桌面如何开启 IPv6?

### 操作场景

该操作指导管理员使云桌面开启IPv6。

### 前提条件

已创建VPC。

### 操作步骤

**步骤1** 登录管理控制台。

**步骤2** 单击“”，依次选择“网络 > 虚拟私有云VPC”，进入虚拟私有云服务网络控制台。

**步骤3** 在网络控制台页面依次单击“虚拟私有云 > 子网”，进入子网页面。

**原有子网开启IPv6**

**步骤4** 在子网页面单击已有子网名称，进入子网基本信息页面。

**步骤5** 在子网IPv6网段右侧单击“开启IPv6”，弹出“开启IPv6”页面，单击“是”，完成。

#### 📖 说明

原有子网开启IPv6后，存量桌面不支持IPv6，存量桌面如需使用IPv6，可以在“桌面管理 > 桌面”列表下单击桌面右侧“更多 > 网络设置 > 桌面网络设置”选择切换已开启IPv6的子网，具体操作详情参考[桌面网络设置](#)。

#### 创建新子网

**步骤6** 在子网页面单击“创建子网”，具体操作详情参考[为虚拟私有云创建子网](#)。

#### 📖 说明

- 在创建子网步骤中勾选“开启IPv6”，开启IPv6功能后，将自动为子网分配IPv6网段，暂不支持自定义设置IPv6网段。该功能一旦开启，将不能关闭。
- 选择开启IPv6的子网购买的桌面都支持IPv6。

----结束

## 1.36 Windows 云桌面如何开启 RDP?

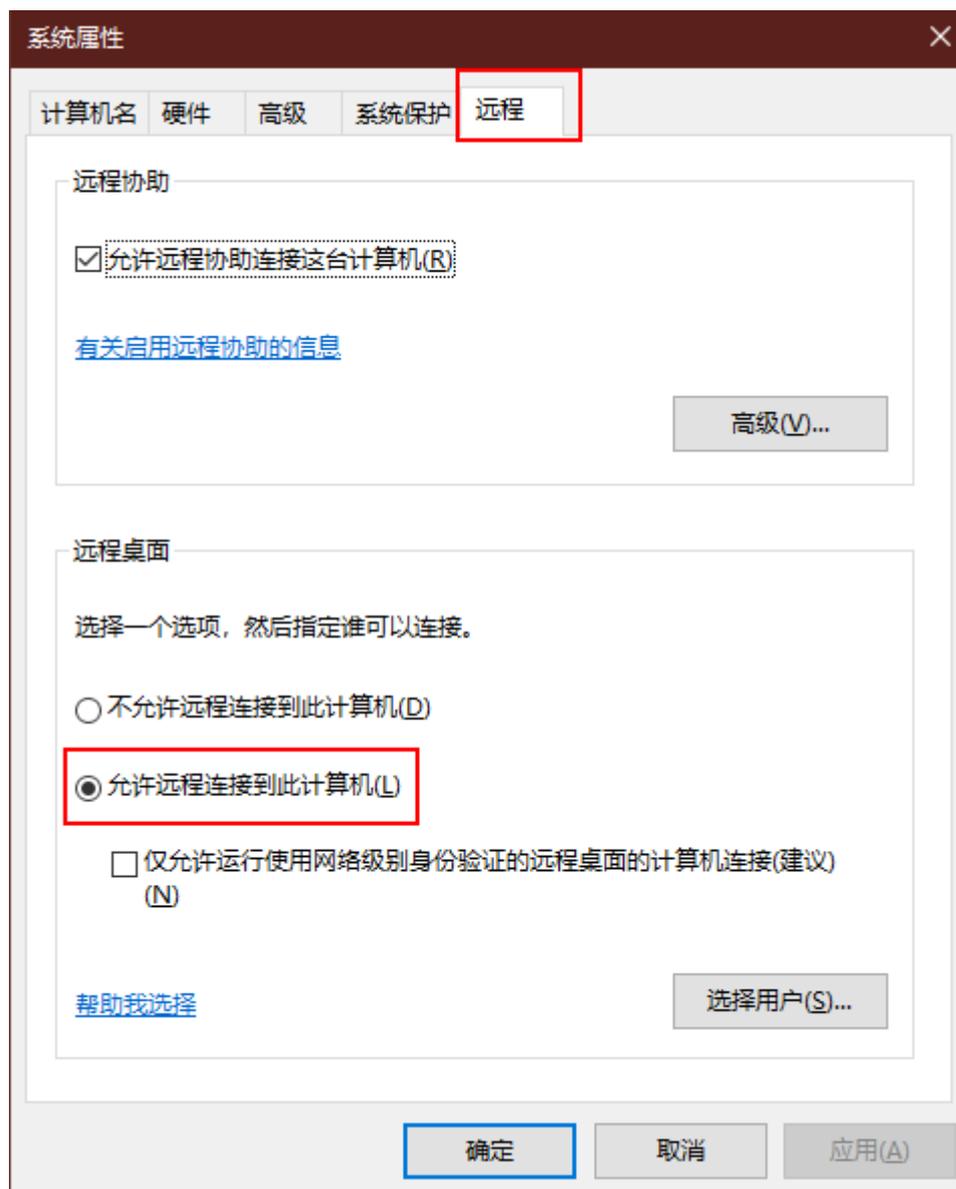
### 开启桌面远程

**步骤1** 使用客户端登录云桌面。

**步骤2** 在云桌面中按“Win + r”，输入“sysdm.cpl”，弹出系统属性窗口。

**步骤3** 在系统属性窗口页面选择“远程”页签，选择“允许远程连接到此计算机”，如[图 1-56](#)所示。

图 1-56 系统属性



步骤4 单击“确定”。

#### 开通桌面上网

步骤5 参考[开通小规模经济型](#)开通云桌面上网功能。

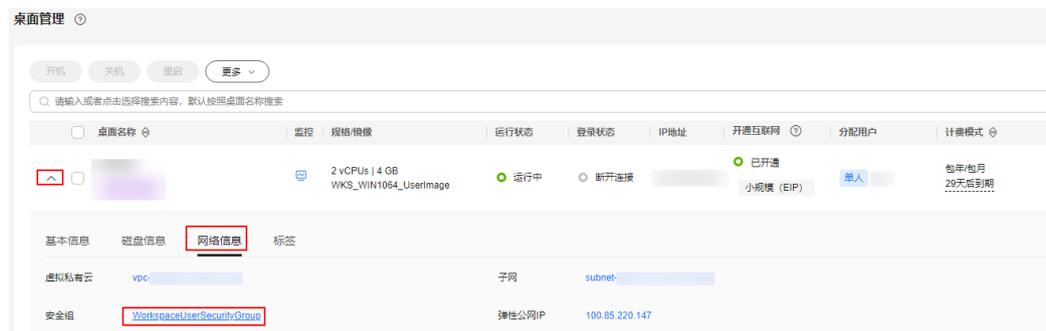
#### 给云桌面绑定3389端口

步骤6 [登录管理控制台](#)。

步骤7 在左侧导航栏依次单击“桌面管理 > 桌面”，进入桌面列表页面。

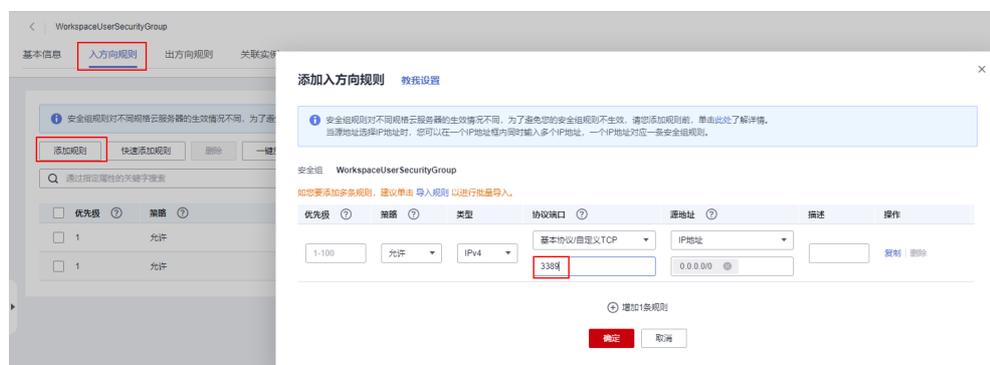
步骤8 在桌面管理列表下单击待开启RDP云桌面左侧的“^”，选择“网络信息”页签，单击安全组名称，进入安全组详情页面，如[图1-57](#)所示。

图 1-57 安全组



步骤9 在安全组入方向规则下添加3389端口，如图1-58所示。

图 1-58 添加 3389 端口



----结束

## 1.37 云桌面的登录状态为无法连接如何处理？

### 操作场景

该操作指导管理员如何排查云桌面登录状态为“无法连接”。

### 操作步骤

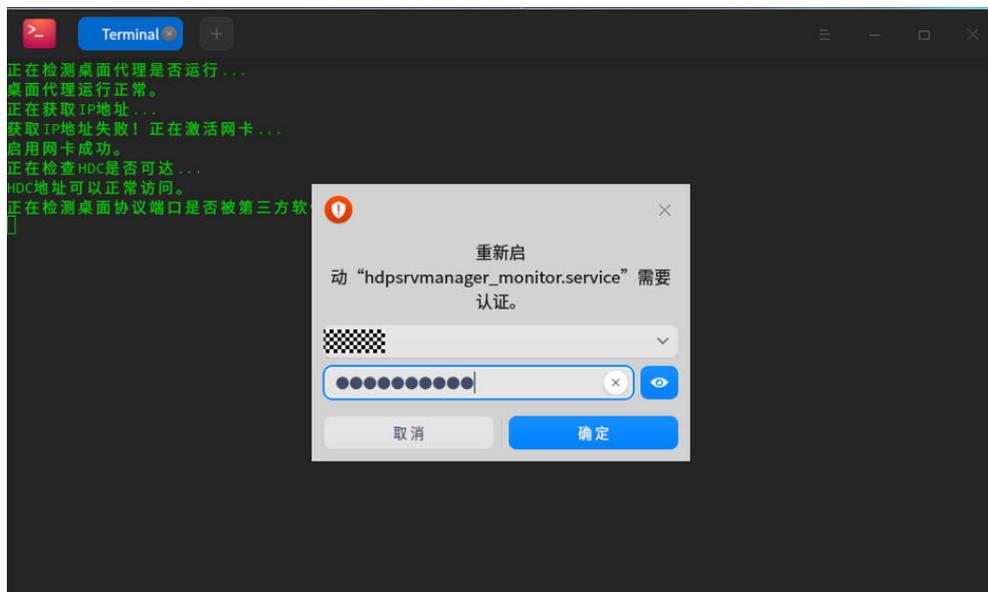
#### 针对UOS系统

步骤1 [登录管理控制台](#)。

步骤2 在待排查桌面操作列下单击“更多 > 远程登录”，输入密码后登录到云桌面。

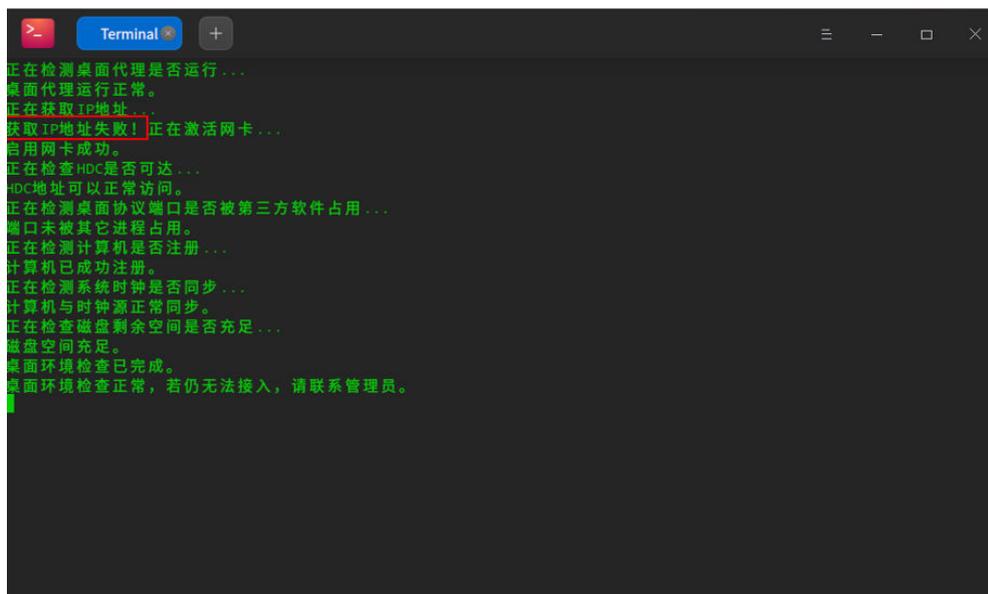
步骤3 在桌面左下角单击 ，选择检修工具，输入密码后单击“确定”，开始检修如图1-59所示。

图 1-59 检修工具



步骤4 根据检修结果判断原因，如图1-60所示，检修原因是网卡被禁用导致无法连接。

图 1-60 示例：检修结果



步骤5 如无法解决问题，联系管理员参考[提交工单](#)。

#### 针对Windows系统

步骤6 [登录管理控制台](#)。

步骤7 在待排查桌面操作列下单击“更多 > 远程登录”，输入密码后登录到云桌面。

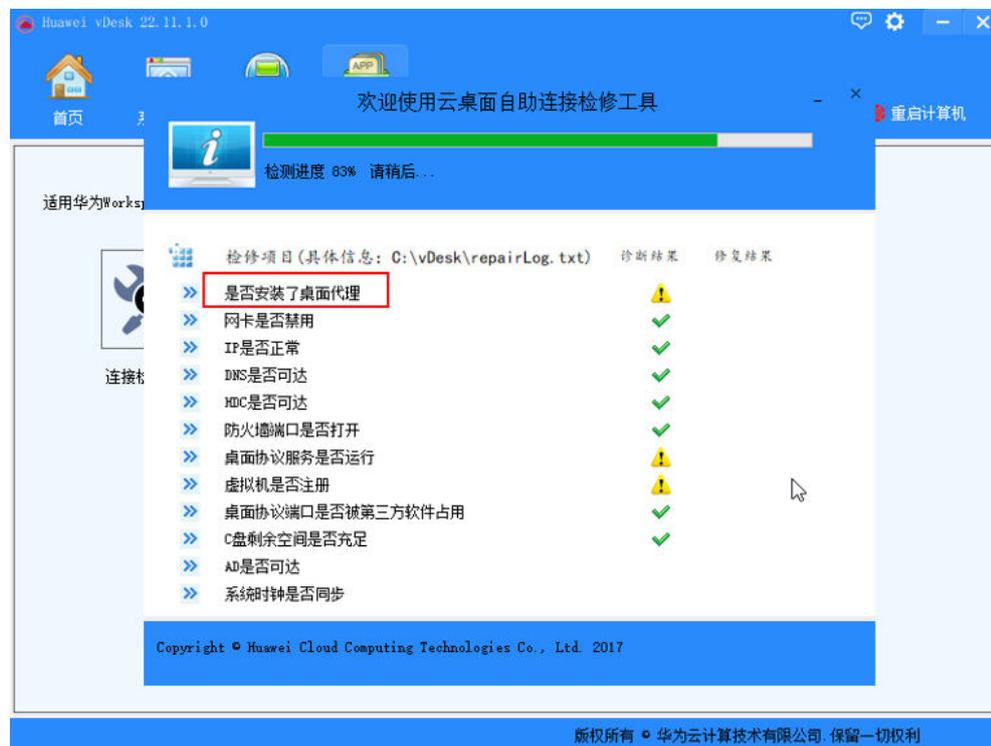
步骤8 在桌面左下角单击 ，输入“vdesk”，打开Huawei vDesk工具。

步骤9 在Huawei vDesk工具页面依次单击“常用工具 > 连接检修工具”，单击“诊断”。

**步骤10** 根据检修结果来针对处理问题，如图1-61所示，检查原因是桌面代理AccessAgent未安装导致，

可以在C:\Program Files (x86)\Huawei\HDPDownload目录下安装AccessAgent\_x64.msi来解决。

图 1-61 示例：检修结果



**步骤11** 如无法解决问题，联系管理员参考[提交工单](#)。

----结束

## 1.38 如何收集云桌面的日志？

### 操作场景

该操作指导管理员如何收集云桌面客户端和服务端（HDA）的日志。

### 操作步骤

#### 客户端日志

##### 获取客户端日志方式一：

在各个终端目录查看日志：

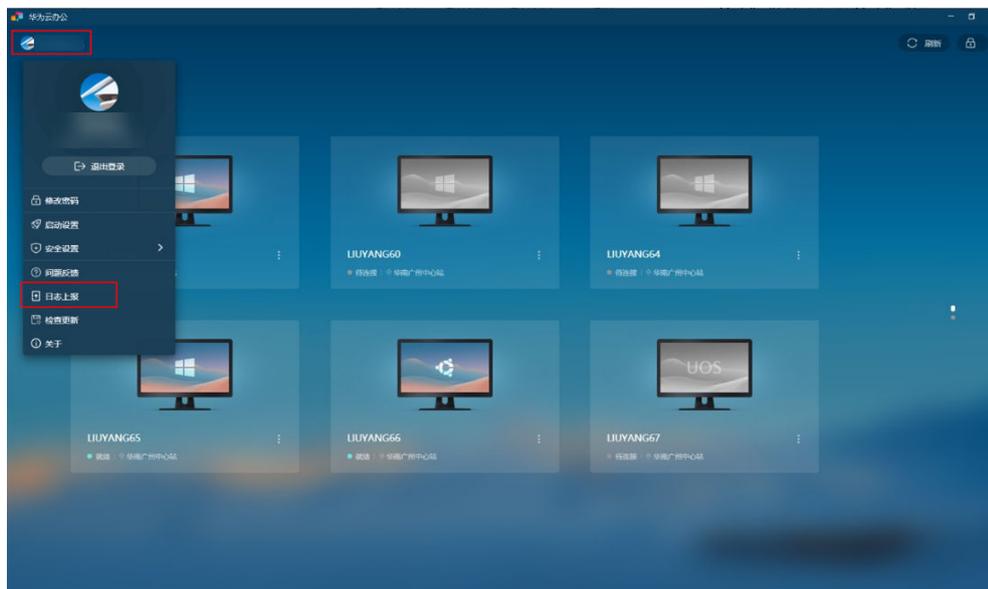
- Windows客户端日志目录：C:\HdpLog\Workspace
- UOS系统的客户端日志目录：/opt/apps/com.huawei.HuaweiCloudWorkspace/files/WorkspaceLog
- Mac客户端日志目录：~/Library/Logs/Workspace

- Android客户端日志目录：/sdcard/Hdplog/hdplog/Workspace\*

### 获取客户端日志方式二

**步骤1** 管理员登录WI，输入用户名和密码，在客户端页面依次单击左上角的“用户名 > 日志上报”，如图1-62所示。

图 1-62 日志上报



**步骤2** 日志上报成功后，技术支持会查看到对应的日志。

----结束

### 服务端（HDA）日志

**步骤1** 参考如下三种方法登录云桌面。

- 参考通过[软终端方式登录云桌面](#)。
- [登录管理控制台](#)，在待收集日志桌面操作列下单击“更多 > 远程登录”，输入密码后登录到云桌面。
- 管理员登录WI，输入用户名和密码，在云桌面列表下选择待收集日志的云桌面右下角单击，选择“自助维护”，进入云桌面。

### Windows云桌面

**步骤2** 在桌面左下角单击，输入“vdesk”，打开Huawei vDesk工具。

**步骤3** 在Huawei vDesk工具页面依次单击“常用工具 > 日志收集工具”，在“警告”提示框中勾选“继续收集日志”单击“确定”。

**步骤4** 日志位于当前用户的文档目录下，文件名是以HDPLog-计算机名.zip命名。

### UOS云桌面

**步骤5** 在桌面左下角单击，选择日志收集，如果显示collectlog finish!表示日志已收集完成。

日志位于用户主目录下/home/用户名，日志名为hwlog.zip。

----结束

## 1.39 如何将租户配置下的 DNS 地址配置在 VPC 的子网内？

### 操作场景

- 在AD场景下开户，如何使用共享VPC。
- 在AD场景下，切换共享VPC时，需要将租户配置下的DNS地址配置在VPC的子网内。

#### 说明

仅AD场景下需要配置。

### 前提条件

已获取租户配置下的主DNS IP地址或备DNS IP地址。

### 操作步骤

**步骤1** [登录管理控制台](#)。

**步骤2** 单击管理控制台左上角的，选择Region和Project。

**步骤3** 单击，在服务列表中选择“网络 > 虚拟私有云”，进入虚拟私有云“网络控制台”页面。

**步骤4** 在导航栏中依次选择“虚拟私有云 > 子网”，进入子网页面。

**步骤5** 找到共享子网，单击子网名称，进入子网基本信息页面。

**步骤6** 在DNS服务器地址右侧单击“”，进入“修改DNS服务器地址”页面。

**步骤7** 将DNS服务器配置地址中地址替换成租户配置下的DNS地址，单击“确定”。

----结束

## 1.40 使用自定义安全组时，如何配置安全组规则？

### 操作场景

更换桌面安全组时，请检查使用的安全组是否已放通桌面接入业务要求的出入方向规则，如果未放通将会影响桌面接入。

### 操作步骤

**对接AD场景**

### 📖 说明

- 需要在使用的安全组出方向规则上至少放通目的地址为AD/DNS的IP及AD/DNS相关端口，具体的端口列表参考[云桌面和WindowsAD网络互通](#)中的端口列表。
- 如果还需要云桌面访问其他业务系统，请根据业务实际诉求配置安全组规则。

### 云专线接入场景

#### 步骤1 登录管理控制台。

在左侧导航栏中依次选择“桌面管理 > 桌面”。

进入“桌面管理”页面。

#### 步骤2 配置桌面网络设置。

- 检查单个桌面网络设置中安全组配置执行[步骤3,步骤6~步骤11](#)。
- 检查批量桌面网络设置中安全组配置执行[步骤4~步骤11](#)。

**步骤3** 在待切换安全组桌面所在行“操作”列，选择“更多 > 网络设置 > 桌面网络设置”，进入“桌面网络设置”页面。

**步骤4** 勾选多个待批量切换安全组桌面，单击左上方“更多 > 桌面网络设置”，进入“桌面网络设置”页面。

**步骤5** 在“安全组”配置项，单击“使用新的安全组”。

**步骤6** 单击“查看已有安全组”，页面跳转至“网络控制台”的“安全组”页面。

**步骤7** 单击安全组“操作”列下的“配置规则”。

**步骤8** 检查配置的“入方向规则”中是否存在如[表1-3](#)所示端口。

表 1-3 端口

端口	协议	描述
28511-28512	TCP	接入网关访问桌面。
28511-28512	UDP	接入网关访问桌面。

- 存在：说明安全组已放通桌面接入业务要求的入方向规则，无需重复添加。
- 不存在：执行[步骤9~步骤11](#)。

**步骤9** 在安全组“入方向规则”单击“添加规则”，弹出“添加入方向规则”页面。

**步骤10** 单击“”，添加一条规则，如[图1-63](#)所示

图 1-63 添加加入方向规则

添加加入方向规则 教我设置

安全组 WorkspaceUserSecurityGroup

如您要添加多条规则，建议单击 [导入规则](#) 以进行批量导入。

优先级	策略	类型	协议端口	源地址	描述	操作
1	允许	IPv4	基本协议/自定义TCP 28511-28512	IP地址 0.0.0.0		复制 删除
1	允许	IPv4	基本协议/自定义UDP 28511-28512	IP地址 0.0.0.0		复制 删除

增加1条规则

确定 取消

步骤11 单击“确定”。

----结束

## 1.41 云桌面内应用中心无法打开已经安装的软件如何处理？

### 操作场景

在云桌面内的应用中心安装软件后正常无法打开，需要在管理控制台上查看软件的配置信息是否正确。

### 操作步骤

步骤1 [登录管理控制台](#)。

步骤2 在左侧导航中依次单击“应用中心 > 应用分发”。

进入“应用中心”页面。

步骤3 在无法正常打开的软件操作列单击“更多 > 编辑”，进入“修改应用”页面。

步骤4 查看软件配置项是否正确，请根据实际情况进行修改，如图1-64所示。

图 1-64 高级配置项

修改应用

对以下数据填写如有疑问，可参考[帮助文档](#)

请确保应用的合法来源，制作和下发应用前做好病毒和后门扫描，您承诺若因您主动发布的应用导致的任何后果由您自行承担，包括但不限于数据泄露、数据篡改、桌面损坏等。

\* 应用分类: 办公

\* 操作系统: Windows

应用来源: 上传文件 链接

链接地址:   
注意: 地址中路径部分须以文件格式后缀结尾，如: <https://xxx.xxx.xxx/xxx/xxx.exe?xxxx>中的 .exe

\* 安装方式: 静默安装 图形界面安装 安装包分发

高级配置项  
用于收集应用安装后的信息，详细说明可参考[帮助文档](#)

注册名称:

注册版本:

执行程序名称:

取消 确定

**步骤5** 按“Win + r”在弹出的“运行”输入框中输入“regedit”，按“Enter”，打开注册表信息。

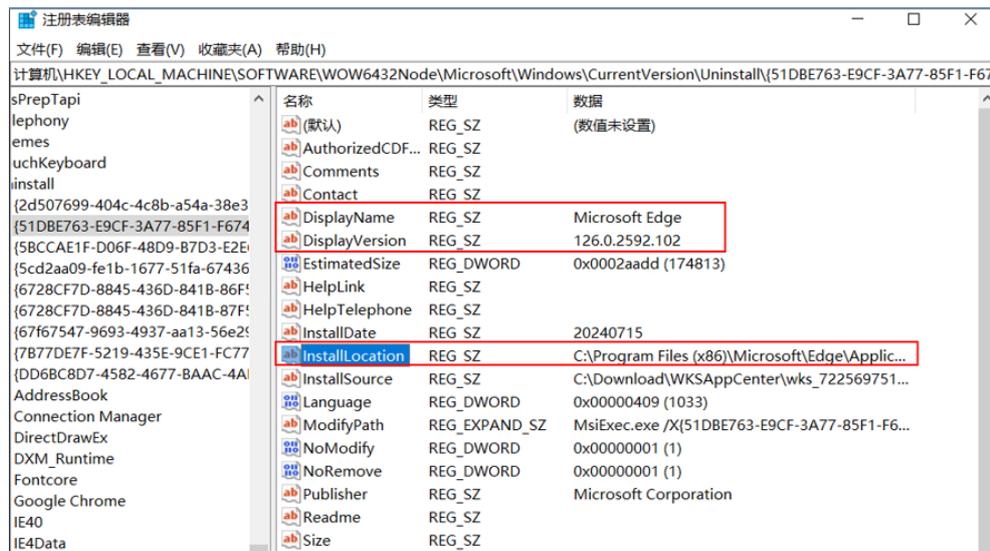
**步骤6** 在注册表编辑器页面依次单击打开：计算机\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\{51DBE763-E9CF-3A77-85F1-F674-xxxx}

**说明**

“{51DBE763-E9CF-3A77-85F1-F674-xxxx}” 仅为示例，请根据软件实际情况选择。

**步骤7** 查看软件注册表项InstallLocation的值是否指向该软件的安装目录，如图1-65所示。

图 1-65 InstallLocation 配置



**说明**

如“InstallLocation”的值为空，双击“InstallLocation”弹出编辑字符串窗口，根据实际情况填写软件的安装目录。

----结束

## 1.42 接入云桌面时，如果有配置防火墙、安全组等访问控制，需要放通的云桌面相关业务 IP 与端口。

表 1-4 云桌面相关业务 IP 与端口

接入场景	IP	端口	协议	描述
互联网接入	接入地址 IP	443	TCP	互联网接入地址。
	桌面接入 网关公网 IP	8443	TCP	HDP协议基于TCP进行数据通信的端口。
		8502-8509	UDP	HDP协议基于UDP进行数据通信的端口。
		8601	TCP	浏览器与接入网关之间，基于Websocket进行数据通信的TCP端口。
桌面接入 网络加速节点 IP	20000-20063	UDP	云桌面接入的网络加速节点IP。	
	6447、6443、443	TCP		

接入场景	IP	端口	协议	描述
	客户端软件下载地址IP	443	TCP	云桌面客户端的软件包下载地址。
	客户端指标上报IP	8903	TCP	云桌面接入时的网络时延、抖动、丢包率等指标上报。
云专线接入	接入地址IP	443	TCP	云专线接入地址。
	桌面接入网关私网IP	8443	TCP	HDP协议基于TCP进行数据通信的端口。
		8502-8509	UDP	HDP协议基于UDP进行数据通信的端口。
		8601	TCP	浏览器与接入网关之间，基于Websocket进行数据通信的TCP端口。

#### 📖 说明

- 上述表格中的相关IP有可能会变化，建议防火墙、安全组等访问控制针对端口放通。
- 如果需要针对IP放通，请联系管理员参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

# 2 终端用户常见问题

---

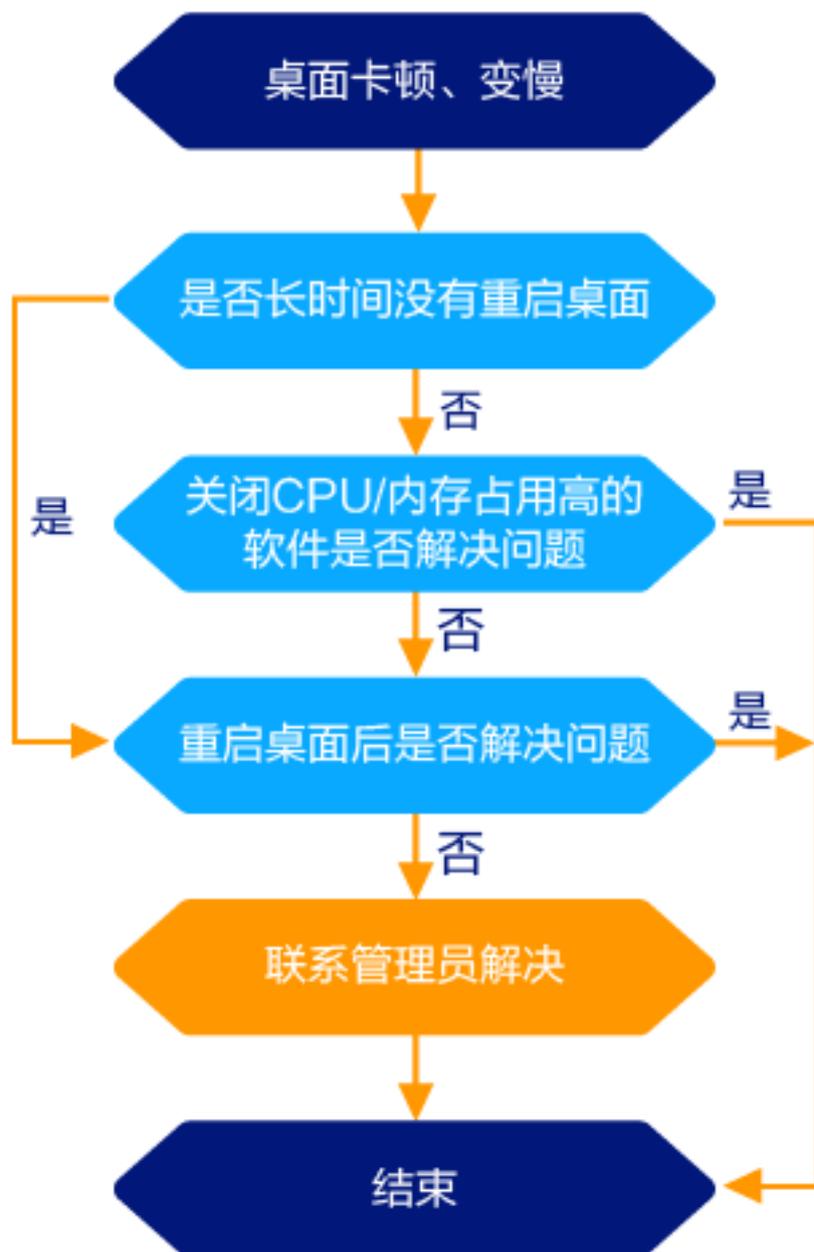
- [2.1 桌面使用问题](#)
- [2.2 登录问题](#)
- [2.3 终端绑定问题](#)
- [2.4 操作系统问题](#)
- [2.5 客户端问题](#)

## 2.1 桌面使用问题

### 2.1.1 桌面使用卡顿怎么办？

在使用桌面过程中，可能会出现使用卡顿、使用变慢的问题，您可以参考如下方法快速处理。

图 2-1 桌面卡顿、变慢处理流程图



### 2.1.2 磁盘空间不足怎么办？

云桌面支持新增磁盘、扩容磁盘，您可以联系管理员扩大磁盘空间。

### 2.1.3 如何进入命令行模式？

命令行模式是除图形界面外，操作系统提供的另一种人机交互模式，用户通过命令行模式，可以快速、批量、自动化、智能化管理系统及处理业务。

您可以通过以下方式进入命令行模式。

#### UOS操作系统

- 在桌面任意空白处，单击鼠标右键，选择“在终端中打开”，进入命令行模式。
- 在任务栏中单击，然后单击“终端”，进入命令行模式。

### Windows操作系统

在任务栏中右键单击，选择“运行”，输入“cmd”，单击“确定”，进入命令行模式。

## 2.1.4 云桌面无法连接外网怎么办？

**步骤1** 将系统代理关闭。

### Windows桌面：

1. 登录云桌面。
2. 在云桌面左下角单击，选择，进入Windows设置页面。
3. 单击“网络和Internet”，进入网络状态页面。
4. 在左侧导航栏中单击“代理”，进入代理配置页面。
5. 关闭代理。
  - 能正常连接外网，结束。
  - 不能正常连接外网，执行**步骤2**。

### UOS桌面：

1. 登录云桌面。
2. 在桌面左下方单击，进入控制中心页面。
3. 单击“网络”，进入网络配置页面。
4. 单击“系统代理”，进入系统代理配置页面。
5. 禁用系统代理。
  - 能正常连接外网，结束。
  - 不能正常连接外网，执行**步骤2**。

**步骤2** 检测网络状态。

1. 将鼠标移至桌面的上方边缘处，出现悬浮窗，如**图2-2**所示。

**图 2-2** 悬浮窗



2. 单击悬浮窗上的。  
弹出“网络状况”提示框。
3. 查看“网络状况”中的“时延”，如**图2-3**所示。

图 2-3 网络连接状态



网络状况	优
时延	36 毫秒
发送测试包	730
接收测试包	730

时延说明如下：

- 1~30ms，表示网速极快，几乎没有延迟。
- 30~50ms，表示网速良好，没有明显的延迟。
- 50~100ms，表示网速普通，稍有延迟。
- 100~200ms，表示网速较差，偶尔有掉线现象。
- 大于200ms，表示网速极差，经常掉线或无法访问。

4. 在桌面任意空白处，进入命令行模式。
5. 输入以下命令，检测终端接入桌面的网络状况。

**ping 桌面的互联网接入地址**

#### 📖 说明

桌面的互联网接入地址请从系统发送的桌面开通通知邮件获取。

结果显示以下类似信息。

```
www.885566.com:~$  
www.885566.com:~$ ping 10.90.38.80  
PING 10.90.38.80 (10.90.38.80) 56(84) bytes of data.  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=1 ttl=64 time=1.30 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=2 ttl=64 time=0.272 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=3 ttl=64 time=0.391 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=4 ttl=64 time=0.285 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=5 ttl=64 time=0.441 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=6 ttl=64 time=0.434 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=7 ttl=64 time=0.312 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=8 ttl=64 time=0.348 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=9 ttl=64 time=0.380 ms  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=10 ttl=64 time=0.433 ms  
s  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=11 ttl=64 time=0.364 ms  
s  
64 bytes from 10.90.38.80: icmp_seq=12 ttl=64 time=0.347 ms
```

- 步骤3** 根据**步骤2.3**和**步骤2.5**中的结果判断网络连接异常的网段，并记录异常情况，联系管理员进行处理。
- 如果**步骤2.3**中的网络时延很大且**步骤2.5**中的网络时延很大，说明公共网络侧出现了异常。

- 如果步骤2.3中的网络时延很大但步骤2.5中的网络时延很小，说明桌面内部网络侧出现了异常。

----结束

## 2.1.5 云桌面是否支持个性化设置？

对于UOS操作系统的桌面，您可以在云桌面按“F1”，打开操作系统的帮助文档。通过帮助文档查看如何进行个性化设置。

对于Windows操作系统的桌面，您可以单击，选择“设置 > 个性化”，进行设置。

## 2.1.6 如何快速截图？

### UOS操作系统

- 截图工具：
  - a. 在任务栏单击，打开启动器菜单栏。
  - b. 在菜单栏中单击“截图录屏”。
    - 单击鼠标左键，单击，截取整个桌面。
    - 按住鼠标左键并拖动，选中截取区域后，松开鼠标左键，单击，截取区域内图片。

图 2-4 截图



- 组合快捷键：

表 2-1 截图方式

截图快捷键	说明
Ctrl+Alt+A	快速启动截图
Alt+PrintScreen	光标所在窗口截图
Ctrl+Printscreen	延时5秒截图
PrintScreen	截取全屏

## Windows操作系统

可使用如下组合快捷键截图。

表 2-2 截图方式

截图快捷键	说明
Alt+PrintScreen	光标所在窗口截图
Ctrl+Printscreen	延时5秒截图
PrintScreen	截取全屏

## 2.1.7 云桌面中无法使用本地打印机怎么办？

**步骤1** 联系管理员，确认是否已参考[1.6 如何使终端用户可使用本地打印机？](#)为用户桌面配置“USB端口重定向”或者“打印机设备重定向”策略。

- 已配置策略，请执行[步骤2](#)。
- 未配置策略，需要管理员参考[1.6 如何使终端用户可使用本地打印机？](#)为用户桌面配置“USB端口重定向”或者“打印机设备重定向”策略后，再执行[步骤2](#)。

**步骤2** 重新登录桌面。

1. 在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击，确定后关闭云桌面窗口。
2. 在客户端中重新输入密码，登录并选择进入对应桌面。

**步骤3** 检查是否可见本地打印机。

### Windows桌面：

1. 在云桌面左下角单击，选择，进入Windows设置页面。
2. 单击“设备”，进入设备列表页面。
3. 在左侧导航中单击“打印机和扫描仪”，进入打印机和扫描仪列表页面。
4. 在“打印机和扫描仪”列表中，查看是否存在本地打印机（显示为本地打印机名称xxx或者xxx(from HDP redirection)）。
  - 存在，请执行[步骤5](#)。
  - 不存在，请执行[步骤4](#)。

### UOS桌面：

1. 在云桌面左下角单击，选择“打印管理器”，进入打印机设备列表页面。
2. 在“打印机设备”列表中，查看是否存在本地打印机（显示为本地打印机名称xxx或者xxx(from HDP redirection)）。
  - 存在，请执行[步骤5](#)。
  - 不存在，请执行[步骤4](#)。

**步骤4** 添加打印机。

### Windows桌面：

1. 在打印机和扫描仪列表页面，单击“添加打印机或扫描仪”。
2. 单击“我需要的打印机不在列表中”，进入添加打印机页面。
3. 选择“使用 TCP/IP 地址或主机名称添加打印机”或者“通过手动设置添加本地打印机或网络打印机”，单击“下一步”。
4. 根据页面提示完成打印机添加。

#### 说明

安装打印机驱动程序时，请选择“从磁盘安装”，并选择对应打印机的驱动文件。

驱动文件可通过如下方式获取：

- 如果云桌面可访问互联网，可直接通过浏览器根据本地打印机型号获得驱动文件。
- 如果云桌面不可访问互联网，可在本地终端设备上找到对应打印的驱动文件，然后联系管理员参考[只允许从外部存储设备复制文件至云桌面](#)为云桌面配置策略，用户参考[2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？](#)将驱动文件复制至云桌面中。

#### UOS桌面：

1. 在打印机设备列表页面，单击 。
2. 选择不同的查找选项，查找本地打印机，并根据页面提示完成打印机添加。

#### 说明

可单击 ，选择“帮助手册”，在“应用”下选择“打印管理器”，参考添加打印机、安装驱动。

驱动文件可通过如下方式获取：

- 如果云桌面可访问互联网，可直接通过浏览器根据本地打印机型号获得驱动文件。
- 如果云桌面不可访问互联网，可在本地终端设备上找到对应打印的驱动文件，然后联系管理员参考[只允许从外部存储设备复制文件至云桌面](#)为云桌面配置策略，用户参考[2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？](#)将驱动文件复制至云桌面中。

**步骤5** 判断是否可使用本地打印机进行打印。

#### Windows桌面：

1. 在“打印机和扫描仪”列表中，单击本地打印机（显示为本地打印机名称xxx或者xxx(from HDP redirection)），选择“管理”，进入本地打印机的管理设备页面。
2. 单击“打印测试页”。
  - 如果可以正常打印，表示可使用本地打印机进行打印。打开待打印的文件并选择本地打印机进行打印即可。
  - 如果无法正常打印，请联系管理员参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

#### UOS桌面：

1. 在“打印机设备”列表中，单击本地打印机（显示为本地打印机名称xxx或者xxx(from HDP redirection)）。
2. 在右侧页面中单击“打印测试页”。
  - 如果可以正常打印，表示可使用本地打印机进行打印。打开待打印的文件并选择本地打印机进行打印即可。

- 如果无法正常打印，请联系管理员参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

----结束

## 2.1.8 云桌面中无法使用网络打印机怎么办？

**步骤1** 联系管理员，确认是否已参考[1.7 如何使终端用户可使用网络打印机？](#)为用户桌面配置“打印机设备重定向”策略。

- 已完成配置，请执行[步骤2](#)。
- 未完成配置，需要管理员参考[1.7 如何使终端用户可使用网络打印机？](#)完成配置后，再执行[步骤2](#)。

**步骤2** 重新登录桌面。

1. 在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击，确定后关闭云桌面窗口。
2. 在客户端中重新输入密码，登录并选择进入对应桌面。

**步骤3** 检查是否可见网络打印机。

**Windows桌面：**

1. 在云桌面左下角单击，选择，进入Windows设置页面。
2. 单击“设备”，进入设备列表页面。
3. 在左侧导航中单击“打印机和扫描仪”，进入打印机和扫描仪列表页面。
4. 在“打印机和扫描仪”列表中，查看是否存在目标打印机（显示为目标打印机型号）。
  - 存在，请执行[步骤5](#)。
  - 不存在，请执行[步骤4](#)。

**UOS桌面：**

1. 在云桌面左下角单击，选择“打印管理器”，进入打印机设备列表页面。
2. 在“打印机设备”列表中，查看是否存在目标打印机（显示为目标打印机型号）。
  - 存在，请执行[步骤5](#)。
  - 不存在，请执行[步骤4](#)。

**步骤4** 添加打印机。

**Windows桌面：**

1. 在打印机和扫描仪列表页面，单击“添加打印机或扫描仪”。
2. 单击“我需要的打印机不在列表中”，进入添加打印机页面。
3. 选择“通过手动设置添加本地打印机或网络打印机”，单击“下一步”。
4. 根据页面提示完成打印机添加。

### 📖 说明

安装打印机驱动程序时，请选择“从磁盘安装”，并选择对应打印机的驱动文件。

驱动文件可通过如下方式获取：

- 如果云桌面可访问互联网，可直接通过浏览器根据目标打印机型号获得驱动文件。
- 如果云桌面不可访问互联网，可在本地终端设备上找到对应打印机的驱动文件，然后联系管理员参考[只允许从外部存储设备复制文件至云桌面](#)为云桌面配置策略，用户参考[2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？](#)将驱动文件复制至云桌面中。

### UOS桌面：

1. 在打印机设备列表页面，单击 。
2. 选择不同的查找选项，查找目标打印机，并根据页面提示完成打印机添加。

### 📖 说明

可单击 ，选择“帮助手册”，在“应用”下选择“打印管理器”，参考添加打印机、安装驱动。

驱动文件可通过如下方式获取：

- 如果云桌面可访问互联网，可直接通过浏览器根据目标打印机型号获得驱动文件。
- 如果云桌面不可访问互联网，可在本地终端设备上找到对应打印机的驱动文件，然后联系管理员参考[只允许从外部存储设备复制文件至云桌面](#)为云桌面配置策略，用户参考[2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？](#)将驱动文件复制至云桌面中。

**步骤5** 判断是否可使用目标打印机进行打印。

### Windows桌面：

1. 在“打印机和扫描仪”列表中，单击目标打印机，选择“管理”，进入本地打印机的管理设备页面。
2. 单击“打印测试页”。
  - 如果可以正常打印，表示可使用该网络打印机进行打印。打开待打印的文件并选择该打印机进行打印即可。
  - 如果无法正常打印，请联系管理员参考[提交工单](#)填写工单信息，获取技术支持。

### UOS桌面：

1. 在“打印机设备”列表中，单击目标打印机。
2. 在右侧页面中单击“打印测试页”。
  - 如果可以正常打印，表示可使用该网络打印机进行打印。打开待打印的文件并选择该打印机进行打印即可。
  - 如果无法正常打印，请联系管理员参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

----结束

## 2.1.9 如何下载软件？

### 前提条件

云桌面已连接企业内网或者互联网。

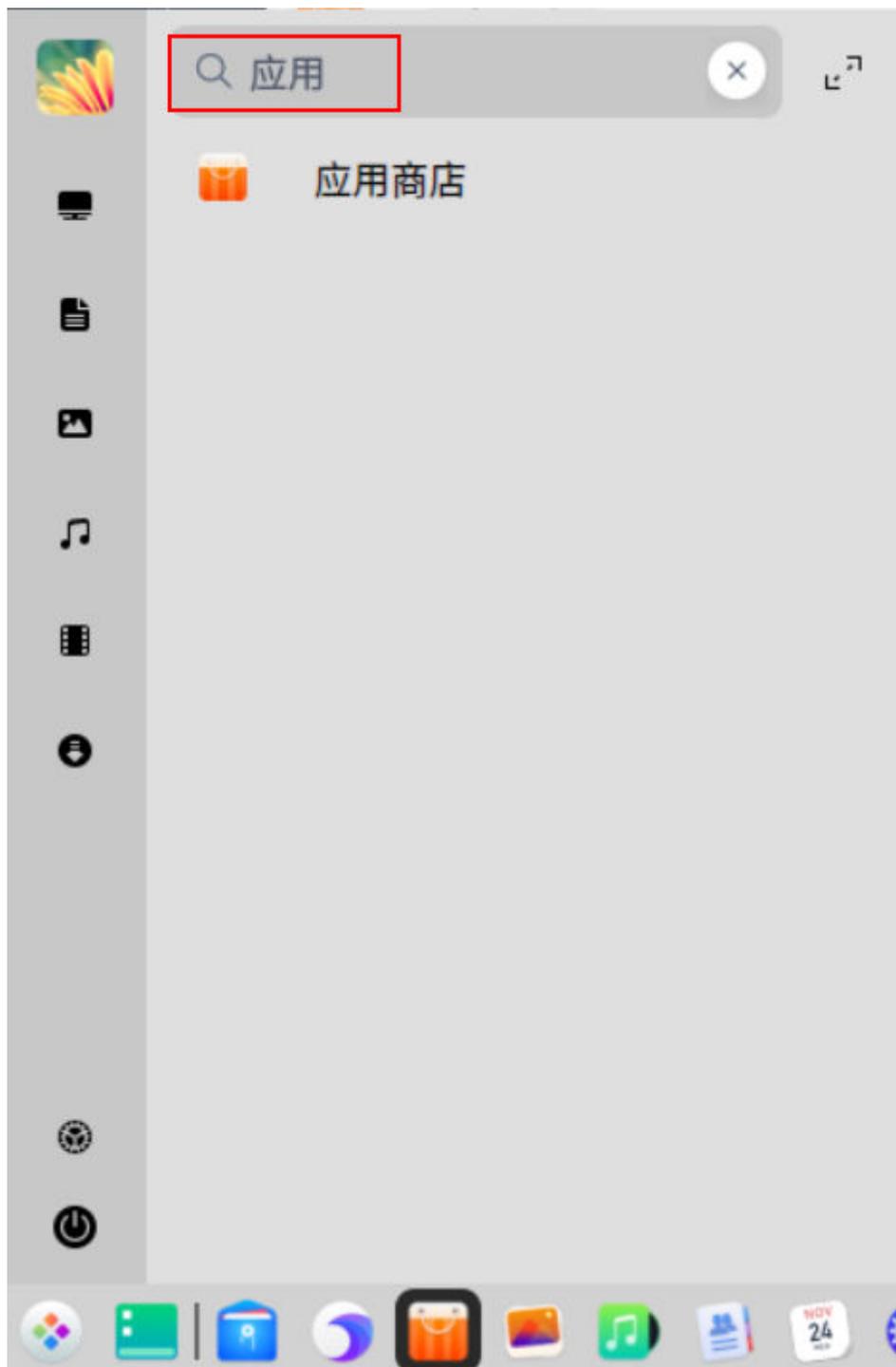
### Windows 操作系统

- 可访问企业内网，则登录云桌面后，从企业内网的应用中心获取并安装。
- 可访问互联网，则登录云桌面，从应用官方渠道获取。

### UOS 操作系统

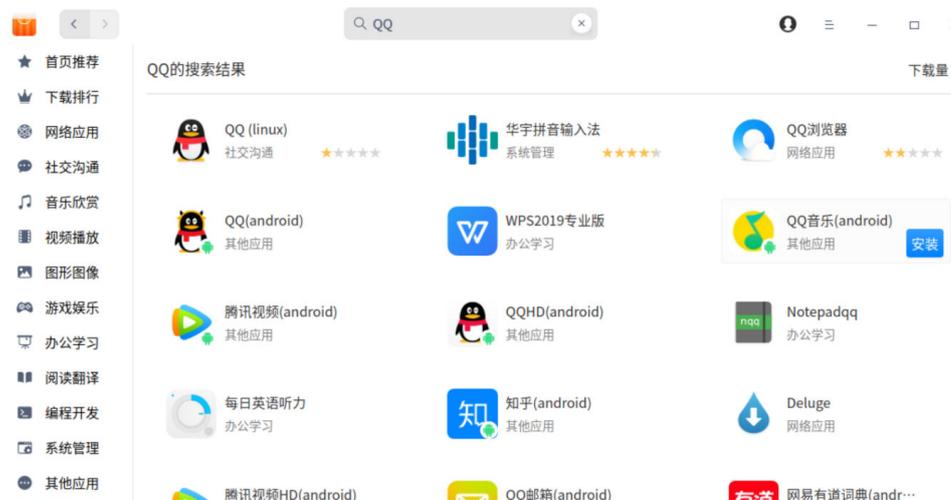
- 可访问企业内网：  
登录云桌面后，从企业内网的应用中心获取并安装。
- 可访问互联网：
  - a. 登录云桌面。
  - b. 在任务栏单击 ，打启动器菜单栏。
  - c. 在搜索栏中搜索“应用商店”，如图2-5所示。

图 2-5 搜索应用商店



- d. 单击“应用商店”，弹出应用商店对话框，如图2-6所示。

图 2-6 应用商店



e. 在搜索框中搜索需要下载的软件进行下载。

## 2.1.10 如何手动添加 UOS 操作系统云桌面数据盘？

管理员已为用户桌面新增磁盘，如果用户云桌面中未体现出新磁盘，可参考如下操作在云桌面中手动添加。

**步骤1** 在云桌面空白处单击右键，选择“在终端中打开”。

**步骤2** 执行以下命令，切换root用户。

```
sudo su
```

输入当前用户的密码。

**步骤3** 执行以下命令，查找对应新增数据盘。

```
fdisk -l
```

例如：/dev/vdb

**步骤4** 执行以下命令，创建磁盘分区表。

```
gdisk 步骤3中的数据盘名称
```

根据提示，依次输入o、y、w、y，即可完成分区表创建。

以磁盘名称为“/dev/vdb”为例，则执行：

```
gdisk /dev/vdb
```

根据提示，依次输入o、y、w、y，即可完成分区表创建。

**步骤5** 在云桌面左下角单击 。

**步骤6** 单击“磁盘管理器”。输入当前用户的密码。

**步骤7** 选中未分配容量 。

**步骤8** 在菜单栏中单击  “分区”，在弹出框中单击“确定”。

**步骤9** 输入分区名称、分区大小，单击 ，单击“确定”。

#### 说明

无需手动挂载，在该分区创建文件后会自动挂载分区。

----结束

## 2.1.11 如何扩容 UOS 磁盘容量至新增磁盘分区？

管理员已为用户桌面扩容磁盘，如果用户云桌面中未体现出新增容量，可参考如下操作在云桌面中手动扩容磁盘至指定磁盘分区。

**步骤1** 在云桌面左下角单击 。

**步骤2** 单击“磁盘管理器”。输入当前用户的密码。

**步骤3** 选中未分配容量 。

**步骤4** 在菜单栏中单击  “分区”，在弹出框中单击“确定”。

**步骤5** 输入分区名称、分区大小，单击 ，单击“确定”。

#### 说明

无需手动挂载，在该分区创建文件后会自动挂载分区。

----结束

## 2.1.12 如何扩容 UOS 磁盘容量至已有磁盘分区？

管理员已为用户桌面扩容磁盘，如果用户云桌面中未体现出新增容量，可参考如下操作在云桌面中手动扩容磁盘至指定磁盘分区。

**步骤1** 在云桌面左下角单击 。

**步骤2** 单击“磁盘管理器”。

**步骤3** 选中待扩容的已有分区。

#### 说明

需确保该扩容分区后存在相邻的未分配磁盘（ocated分区）容量。否则，无法进行扩容。

**步骤4** 单击  “卸载”，单击“卸载”。

**步骤5** 单击  “空间调整”，根据需要设置扩容大小，且该容量不得超过ocated分区的容量大小，单击“确定”。

----结束

## 2.1.13 重建系统盘后 Windows 桌面的数据盘消失了怎么办？

### 操作场景

部分Windows操作系统的SAN策略不为OnlineAll（全部联机），导致管理员重建系统盘后出现桌面数据盘消失的情况。需要终端用户修改磁盘脱机状态为联机状态，从而使数据盘可正常在桌面中显示。

### 操作步骤

#### 检查磁盘状态

**步骤1** 终端用户登录已完成系统盘重建的桌面。

**步骤2** 按快捷键“Win+R”，输入cmd，运行cmd.exe。

**步骤3** 执行以下命令，进入DiskPart。

```
diskpart
```

**步骤4** 执行以下命令，查看桌面中磁盘状态。

```
list disk
```

返回信息如[图2-7](#)所示：

图 2-7 磁盘状态

磁盘 ###	状态	大小	可用	Dyn	Gpt
磁盘 0	联机	80 GB	0 B		
磁盘 1	脱机	60 GB	0 B		

- 如果存在状态为“脱机”的磁盘，请执行[步骤5](#)。
- 如果不存在状态为“脱机”的磁盘，请执行exit命令退出DiskPart，并关闭cmd.exe。

#### 修改磁盘状态

**步骤5** 执行以下命令，选择脱机状态的磁盘。

```
select disk 1
```

返回所选中磁盘信息：磁盘 1 现在是所选磁盘。

请根据实际脱机的磁盘修改磁盘编号。例如[图2-7](#)中查询到磁盘1为脱机状态，则实际命令为“select disk 1”。

**步骤6** 执行以下命令，修改脱机磁盘状态为联机状态。

```
online disk
```

返回修改成功信息：DiskPart 成功使所选磁盘联机。

**步骤7** 执行exit命令退出DiskPart，并关闭cmd.exe。

----结束

## 2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？

如果办公环境对云桌面与外部存储设备之间的文件传输有严格要求，仅能单向传输文件或者不能传输文件，属于正常现象，请联系管理员确认办公环境策略。

如果办公环境对云桌面与外部存储设备之间的文件传输无特殊要求，无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件之时，可联系管理员查看对应的桌面是否已启用对应策略，具体策略可参考[1.21 如何控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制？](#)。管理员为对应桌面启用策略后，即可在云桌面与本地存储设备之间复制文件。启用了不同的策略，在云桌面中操作不同，请联系管理员确认具体启用的策略，并参考如[表2-3](#)所示进行操作。

表 2-3 策略对应操作列表

启用的策略	数据流向	用户操作指导
启用“剪切板重定向”策略，并勾选“服务端到客户端”参数项	云桌面 → 终端设备	<p><b>说明</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为 Windows 时，可在云桌面中复制富文本或者文件（最多同时可复制 500 个文件），复制至客户端所在的本地终端设备中。</li><li>当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只可以在云桌面中复制纯文本格式内容，复制至客户端所在的本地终端设备中。</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>登录云桌面。</li><li>根据终端及云桌面的操作系统类型，选择可复制的内容进行复制。 例如复制文字“云桌面支持复制文字内容至外部设备”。</li><li>在云桌面顶部单击  展开悬浮工具栏，单击  最小化云桌面客户端。</li><li>在终端设备中的文本编辑页面中，粘贴从云桌面中复制的文字内容。 例如“云桌面支持复制文字内容至外部设备”。</li></ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
启用“剪切板重定向”策略，并勾选“客户端到服务端”参数项	云桌面  终端设备	<b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，可在客户端所在的本地终端设备中复制富文本或者文件（最多同时可复制500个文件），复制至云桌面中。</li><li>当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只可以在客户端所在的本地终端设备中复制纯文本格式内容，复制至云桌面中。</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>登录云桌面。</li><li>在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击最小化云桌面客户端。</li><li>根据终端及云桌面的操作系统类型，在终端设备中选择可复制的内容进行复制。 例如复制文字“云桌面支持外部设备复制文字内容至云桌面中”。</li><li>单击云桌面客户端，进入云桌面界面。</li><li>在云桌面中的文本编辑页面中，粘贴从终端设备中复制的文字内容。 例如“云桌面支持外部设备复制文字内容至云桌面中”。</li></ol>
启用“剪切板重定向”策略，并勾选“开启双向”参数项	云桌面  终端设备	<b>说明</b> <ul style="list-style-type: none"><li>仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，可在云桌面中复制富文本或者文件（最多同时可复制500个文件），复制至客户端所在的本地终端设备中。</li><li>当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只可以在云桌面中复制纯文本格式内容，复制至客户端所在的本地终端设备中。</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>登录云桌面。</li><li>根据终端及云桌面的操作系统类型，选择可复制的内容进行复制。 例如复制文字“云桌面支持复制文字内容至外部设备”。</li><li>在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击最小化云桌面客户端。</li><li>在终端设备中的文本页面中，粘贴从云桌面中复制的文字内容。 例如“云桌面支持复制文字内容至外部设备”。</li></ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
	云桌面  终端设备	<p><b>说明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，可在客户端所在的本地终端设备中复制富文本或者文件（最多同时可复制500个文件），复制至云桌面中。</li> <li>当客户端（TC/SC、移动客户端）操作系统或云桌面操作系统为其他时，只可以在客户端所在的本地终端设备中复制纯文本格式内容，复制至云桌面中。</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>登录云桌面。</li> <li>在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击最小化云桌面客户端。</li> <li>根据终端及云桌面的操作系统类型，在终端设备中选择可复制的内容进行复制。 例如复制文字“云桌面支持外部设备复制文字内容至云桌面中”。</li> <li>单击云桌面客户端，进入云桌面界面。</li> <li>在云桌面中的文本页面中，粘贴从终端设备中复制的文字内容。 例如“云桌面支持外部设备复制文字内容至云桌面中”。</li> </ol>
启用“文件发送（虚拟机至客户端）”策略	云桌面  终端设备	<p><b>说明</b></p> <p>仅在客户端（TC/SC）操作系统和云桌面操作系统均为Windows时，用户可通过文件发送的方式从外部存储设备中复制文件至云桌面中。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>登录云桌面。</li> <li>在云桌面顶部单击展开悬浮工具栏，单击最小化云桌面客户端。</li> <li>在终端设备中选择待复制的文件。 例如“copy2workspace.txt”文件。</li> <li>单击右键，选择“发送到”，并选择云桌面磁盘。</li> </ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
<p>启用“文件重定向”策略，并设置为“只读”模式</p>	<p>云桌面 ← 终端设备</p>	<p><b>Windows桌面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，在左侧导航中单击  进入此电脑列表页面。</li> <li>3. 在网络位置下，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li> <li>5. 返回此电脑列表页面，在设备和驱动器下，进入云桌面本地磁盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol> <p><b>UOS桌面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，进入云桌面的计算机列表页面。</li> <li>3. 在磁盘列表中，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li> <li>5. 返回计算机列表页面，在磁盘列表下，进入云桌面的系统盘或者数据盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
<p>启用“文件重定向”策略，并设置为“读写”模式</p>	<p>云桌面 → 终端设备</p>	<p><b>Windows桌面:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，在左侧导航中单击  进入此电脑列表页面。</li> <li>3. 在设备和驱动器下，进入云桌面本地磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“workspace2C.txt”文件。</li> <li>5. 返回此电脑列表页面，在网络位置下，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol> <p><b>UOS桌面:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，进入云桌面的计算机列表页面。</li> <li>3. 在磁盘列表下，进入云桌面的系统盘或者数据盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“workspace2C.txt”文件。</li> <li>5. 返回计算机列表页面，在磁盘列表中，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
	云桌面  终端设备	<p><b>Windows桌面:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，在左侧导航中单击  进入此电脑列表页面。</li> <li>3. 在网络位置下，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li> <li>5. 返回此电脑列表页面，在设备和驱动器下，进入云桌面本地磁盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol> <p><b>UOS桌面:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，进入云桌面的计算机列表页面。</li> <li>3. 在磁盘列表中，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端设备磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li> <li>5. 返回计算机列表页面，在磁盘列表下，进入云桌面的系统盘或者数据盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
<p>启用“USB端口重定向”策略，并选择“存储设备（如：U盘）”</p>	<p>云桌面   终端设备</p>	<p><b>Windows桌面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，在左侧导航中单击  进入此电脑列表页面。</li> <li>3. 在设备和驱动器下，进入云桌面本地磁盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“workspace2C.txt”文件。</li> <li>5. 返回此电脑列表页面，在网络位置下，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端外接USB设备存储盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol> <p><b>UOS桌面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登录云桌面。</li> <li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，进入云桌面的计算机列表页面。</li> <li>3. 在磁盘列表下，进入云桌面的系统盘或者数据盘。</li> <li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“workspace2C.txt”文件。</li> <li>5. 返回计算机列表页面，在磁盘列表中，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端外接USB设备存储盘。</li> <li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li> </ol>

启用的策略	数据流向	用户操作指导
	云桌面  终端设备	<b>Windows桌面:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 登录云桌面。</li><li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，在左侧导航中单击  进入此电脑列表页面。</li><li>3. 在网络位置下，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端外接USB设备存储盘。</li><li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li><li>5. 返回此电脑列表页面，在设备和驱动器下，进入云桌面本地磁盘。</li><li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li></ol> <b>UOS桌面:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 登录云桌面。</li><li>2. 在云桌面界面左下角，单击 ，进入云桌面的计算机列表页面。</li><li>3. 在磁盘列表中，双击  进入云桌面本地磁盘之外的终端外接USB设备存储盘。</li><li>4. 找到目标路径下待复制的文件，并复制。例如“copy2workspace.txt”文件。</li><li>5. 返回计算机列表页面，在磁盘列表下，进入云桌面的系统盘或者数据盘。</li><li>6. 任选路径，粘贴已复制的文件。</li></ol>

## 2.1.15 云桌面屏幕无法适配怎么办？

云桌面默认根据显示设备自动适配屏幕。如果未自动适配，可根据使用的终端设备进行手动配置。

- TC
  - a. 在云桌面顶部展开客户端悬浮框，单击  使桌面最小化。
  - b. 选择“开始 > 控制中心”，双击“显示”。
  - c. 调整DVI的分辨率。
- PC
  - a. 在云桌面顶部展开客户端悬浮框，单击  使桌面最小化。

- b. 在本地PC桌面空白处，单击右键，选择“显示设置”。
- c. 调整分辨率。

## 2.1.16 云桌面中可以登录淘宝网吗？

淘宝网对外部访问的一些API存在限制，故无法在云桌面中登录淘宝账号，建议您使用本地PC访问淘宝网。

## 2.1.17 云桌面中可以访问手机淘宝吗？

手机淘宝主要供App无线客户端访问，淘宝网出于安全策略考虑在无线产品和PC端产品间做了IP端的限制，而云桌面实质属于PC端产品，故无法保证一定能在云桌面中成功访问手机淘宝。

## 2.1.18 用户没收到创建桌面/分配用户邮件怎么办？

联系管理员在用户管理界面重发通知。

## 2.1.19 Windows 云桌面如何手动配置时间同步？

当Windows用户云桌面系统时间与时区标准时间发生偏差，且长时间未自动同步时，请参考如下方法手动同步云桌面的时间。

**步骤1** 在云桌面左下角右键单击“”，选择“运行”。

**步骤2** 输入“cmd”，按“Enter”键，打开命令窗口。

**步骤3** 执行如下命令同步云桌面时间。

```
w32tm /resync /rediscover
```

提示成功地执行了命令，表示时间同步成功。

**步骤4** 查看系统时间与时区标准时间一致。

----结束

## 2.1.20 Linux 云桌面如何查看 Agent 版本号？

**步骤1** 使用云桌面客户端登录云桌面。

**步骤2** 打开命令行终端。

- UOS操作系统：在桌面任意空白处，单击鼠标右键，选择“在终端中打开”，进入命令行模式。
- 麒麟操作系统：在桌面任意空白处，单击鼠标右键，选择“打开终端”，进入命令行模式。

**步骤3** 执行如下命令，查看AccessAgent版本信息。

```
cat /usr/local/hdpserver/version.txt
```

 **说明**

Linux桌面，如需支持多用户需要version版本23.8.1及以上。

**步骤4** 执行如下命令，查看SysAgent版本信息。

## dpkg -l | grep sysagent

### 📖 说明

- Linux桌面，如需支持多用户需要version版本23.12.1及以上。
- 如查询无结果，则和AccessAgent版本一致。

----结束

## 2.1.21 云桌面跃点数异常如何修复？

### 操作场景

当用户重置云桌面网络后，跃点数被还原成默认配置，可能会导致无法上网。

### 操作步骤

**步骤1** 在云桌面内按“Win + r”，在弹出的“运行”输入框中输入“cmd”，按“Enter”打开命令行窗口。

**步骤2** 输入命令：route print，按“Enter”查看结果。

### 📖 说明

业务侧网卡是用户创建VPC中存在的子网网卡。

- 路由正常

示例：有两条路由，业务子网的跃点数是4小于5，说明业务侧网卡优先级高，路由正常。

```
管理员: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.1158]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\1114122>route print

接口列表
-----
 9...fa 16 3e 54 ac 26 .....Red Hat VirtIO Ethernet Adapter #2
 5...fa 16 3e ad 97 2e .....Red Hat VirtIO Ethernet Adapter
 1.....Software Loopback Interface 1
-----

IPv4 路由表
-----
活动路由:
网络目标    网络掩码    网关    接口    跃点数
-----
0.0.0.0      0.0.0.0     172.26.0.1  172.26.21.35  5
0.0.0.0      0.0.0.0     192.168.0.1  192.168.0.122  4
127.0.0.0    255.0.0.0   127.0.0.1  127.0.0.1  331
127.0.0.1    255.255.255.255  127.0.0.1  127.0.0.1  331
172.26.21.35  255.255.255.255  172.26.21.35  172.26.21.35  6
192.168.0.122  255.255.255.255  192.168.0.122  192.168.0.122  3
172.26.21.35  255.255.255.255  172.26.21.35  172.26.21.35  261
172.26.21.35  255.255.255.255  172.26.21.35  172.26.21.35  261
192.168.0.122  255.255.255.255  192.168.0.122  192.168.0.122  258
192.168.0.122  255.255.255.255  192.168.0.122  192.168.0.122  258
127.0.0.1    255.255.255.255  127.0.0.1  127.0.0.1  331
172.26.21.35  255.255.255.255  172.26.21.35  172.26.21.35  261

运行
-----
Windows 将根据你输入的名称，为你打开相应的程序、文件夹、文档或 Internet 资源。

打开(O): cmd
-----
[确定] [取消] [浏览(B)...]
```

- 路由异常

示例：有两条路由，业务子网的跃点数是7大于5，说明业务侧网卡优先级低，路由异常。

```

管理员: C:\Windows\system32\cmd.exe
1.....Software Loopback Interface 1
-----
IPv4 路由表
-----
活动路由:
网络目标      网络掩码      网关          接口          跃点数
0.0.0.0        0.0.0.0        172.26.0.1    在链路上      5
0.0.0.0        0.0.0.0        192.168.0.1    192.168.0.122 7
127.0.0.0      255.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
127.0.0.1      255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
127.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
169.254.169.254 255.255.255.255 172.26.31.254 172.26.21.35 6
169.254.169.254 255.255.255.255 192.168.0.1    192.168.0.122 6
172.26.0.0      255.255.224.0 在链路上      172.26.21.35 261
172.26.21.35    255.255.255.255 在链路上      172.26.21.35 261
172.26.31.255   255.255.255.255 在链路上      172.26.21.35 261
192.168.0.0      255.255.255.0 在链路上      192.168.0.122 261
192.168.0.122   255.255.255.255 在链路上      192.168.0.122 261
192.168.0.255   255.255.255.255 在链路上      192.168.0.122 261
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      172.26.21.35 261
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      192.168.0.122 261
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      172.26.21.35 261
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      192.168.0.122 261

永久路由:
网络地址      网络掩码      网关地址      跃点数
0.0.0.0        0.0.0.0        192.168.0.1    1
    
```

- 路由异常

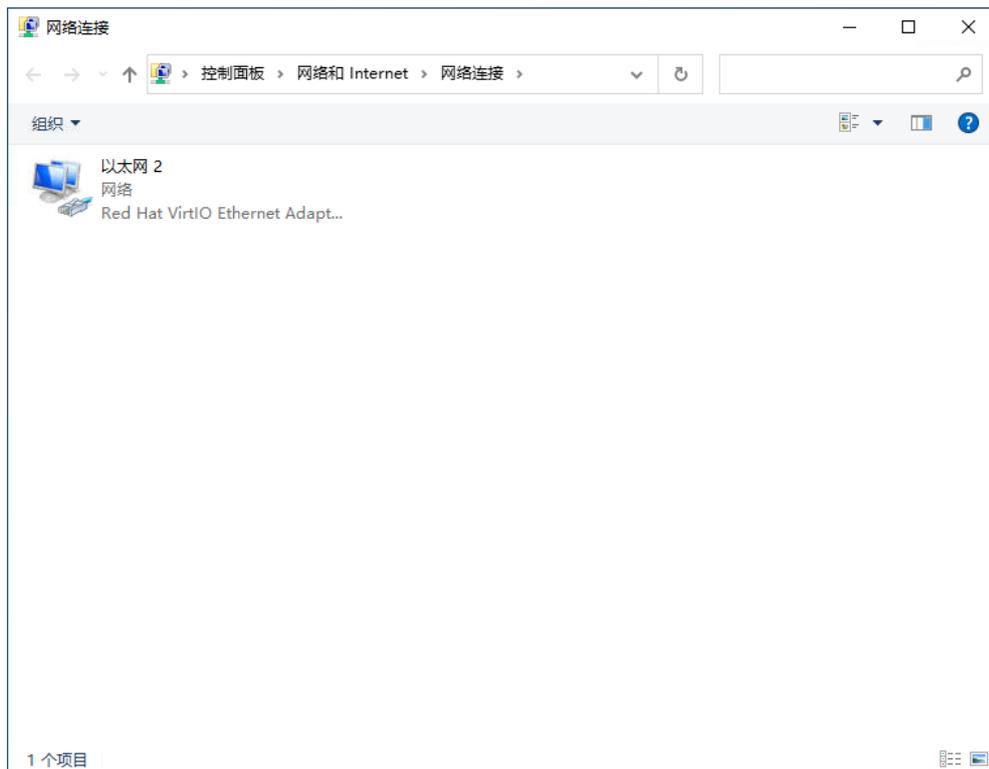
示例：有两条路由，业务子网的跃点数是5等于5，业务侧网卡和管理网段一致，网络请求无法区分网卡，路由异常。

```

管理员: 命令提示符
-----
IPv4 路由表
-----
活动路由:
网络目标      网络掩码      网关          接口          跃点数
0.0.0.0        0.0.0.0        192.168.240.1 192.168.242.66 5
0.0.0.0        0.0.0.0        10.172.16.1    10.172.27.36 5
10.172.16.0     255.255.240.0 在链路上      10.172.27.36 261
10.172.27.36    255.255.255.255 在链路上      10.172.27.36 261
10.172.31.255   255.255.255.255 在链路上      10.172.27.36 261
127.0.0.0        255.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
127.0.0.1        255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
127.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
169.254.169.254 255.255.255.255 192.168.255.254 192.168.242.66 6
192.168.240.0   255.255.240.0 在链路上      192.168.242.66 261
192.168.242.66 255.255.255.255 在链路上      192.168.242.66 261
192.168.255.255 255.255.255.255 在链路上      192.168.242.66 261
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      192.168.242.66 261
224.0.0.0        240.0.0.0      在链路上      10.172.27.36 261
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      127.0.0.1      331
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      192.168.242.66 261
255.255.255.255 255.255.255.255 在链路上      10.172.27.36 261

永久路由:
网络地址      网络掩码      网关地址      跃点数
0.0.0.0        0.0.0.0        10.172.16.1    1
    
```

**步骤3** 在云桌面内按“Win + r”在弹出的“运行”输入框中输入“ncpa.cpl”，按“Enter”，打开网络连接信息页面。



### 📖 说明

由于云桌面系统版本不同，可能会发现多张网卡，也可能只有一张网卡，请以实际情况为准。

**步骤4** 双击业务网卡，弹出业务网卡信息状态窗口，单击“属性”，在网络页签双击“Internet协议版本4（TCP/IPv4）”，进入Internet协议版本4（TCP/IPv4）属性页面。

**步骤5** 单击“高级”，进入IP设置页面，去勾选自动跃点数，将业务网卡的跃点数值设置比管理网段的跃点数低（如管理网段跃点数为5，则业务网卡的跃点数必须低于5），如图所示。



**步骤6** 单击“确定”。

----结束

## 2.2 登录问题

### 2.2.1 忘记帐户密码怎么办？

- 当您遗失或忘记登录密码时，可联系管理员处理。
  - 对于对接AD的桌面用户，管理员在AD服务器上处理后，将重置的密码告知用户。
  - 对于未对接AD的桌面用户，管理员在云桌面管理控制台上处理后系统会将重置密码的地址发送预留邮箱，用户单击邮件中的地址即可重置密码。

#### 须知

邮件中重置密码的地址链接有效时间为24小时，请及时进行密码重置。

- 当您遗失或忘记登录密码时，还可以参考如下操作自主重置密码：
  - a. 在登录界面单击“忘记密码”，进入“重置密码申请”页面。
  - b. 在“重置密码申请”页面输入用户名、用户邮箱、企业ID，单击“确定”。

#### 说明

如果提示账号为AD域账号，请联系管理员处理。

- c. 收到重置邮件后，在邮件中单击重新设置密码的链接，进入重置密码页面，根据页面提示重新设置密码，单击“确定”。

#### 须知

邮件中重置密码的地址链接有效时间为24小时，请及时进行密码重置。

### 2.2.2 账号被锁定了怎么办？

当您连续输入了5次错误的密码或者动态验证码，导致帐户被锁定时，您可以联系管理员处理后重新输入正确的密码登录。

### 2.2.3 云桌面支持哪些登录方式？

您可以通过[瘦终端方式登录桌面](#)、[软终端方式登录桌面](#)、[移动端方式登录桌面](#)。

### 2.2.4 登录云桌面失败怎么办？

用户可根据具体的提示信息进行处理。此处列举部分提示的可能原因及对应的处理步骤供参考，如[表2-4](#)所示。如果处理后依然登录失败，请联系管理员处理。

表 2-4 登录失败处理举例说明

登录失败提示信息	可能原因	处理方式
6005: 您的虚拟机尚未就绪, 请稍候再试或尝试重启TC进行恢复。	客户端出现内存复制错误。	<ul style="list-style-type: none"><li>方法1: 请尝试重新登录。</li><li>方法2: 请重启TC, 重新登录。</li></ul>
6008: 您的虚拟机尚未就绪, 请稍候再试。	客户端程序运行出现异常, 分配内存错误, 导致客户端初始化失败。	<ul style="list-style-type: none"><li>方法1: 请尝试重新登录。</li><li>方法2: 重启TC, 重新登录。</li></ul>
6008: 您的客户端版本不兼容, 请更新客户端版本。	客户端版本不匹配。	请更新客户端版本。
6010: 您的虚拟机尚未就绪, 请稍候再试或联系管理员。	客户端与服务端的配置未同步。	<ul style="list-style-type: none"><li>方法1: 请尝试重新登录。</li><li>方法2: 重启客户端, 重新登录。</li><li>方法3: 重启计算机, 重新登录。</li></ul>
6050: 您的网络存在错误, 请排查网络配置后再试。	客户端与服务端网络不畅通。	<ul style="list-style-type: none"><li>方法1: 检查客户端与服务端网络是否正常。</li><li>方法2: 重启计算机, 重新登录。</li></ul>
00030216: 桌面时间不同步, 请尝试重启桌面或联系管理员。	桌面时间和管理侧服务端时间未同步。	<ul style="list-style-type: none"><li>方法1:<ol style="list-style-type: none"><li>打开自助维护台并登录云桌面。</li><li>在云桌面内按“win + r”, 输入“cmd”, 按“Enter”键, 打开命令窗口, 执行如下命令同步云桌面时间。 w32tm /resync /rediscover</li><li>回到虚拟机列表界面, 重试登录云桌面。</li></ol></li><li>方法2: 重启计算机, 重新登录。</li></ul>

## 2.2.5 无法通过多因素验证怎么办?

用户可根据如下几类场景处理, 如果问题依然无法解决, 请联系管理员提交工单处理。

### 登录超时

#### 可能原因:

终端用户通过客户端登录云桌面时, 如果输入用户名、密码进入多因素验证页面后, 长时间未绑定虚拟MFA设备、或者长时间未提交动态验证码进行二次验证。

#### 解决方法:

终端用户返回登录页面，重新登录，并及时绑定虚拟MFA设备提交动态验证码进行二次验证。

## 验证码异常

### 可能原因：

- 验证码输入错误。
- 输入验证码为非本账号的虚拟MFA验证码。
- MFA验证码的生成机制和时间相关，如果手机时间和虚拟MFA设备后台服务的系统时间相差30秒以上，生成的MFA验证码将不能通过校验。

### 解决方法：

- 确保输入正确的验证码。
- 联系管理员在管理控制台上删除该用户的MFA设备，终端用户重新通过云桌面客户端登录，重新绑定虚拟MFA设备获取验证码。
- 请设置手机时间为自动更新后重新验证。（注意手机时间和时区无关，后台会自动转化为世界协调时间，即UTC时间戳。）

## 被锁定

### 可能原因：

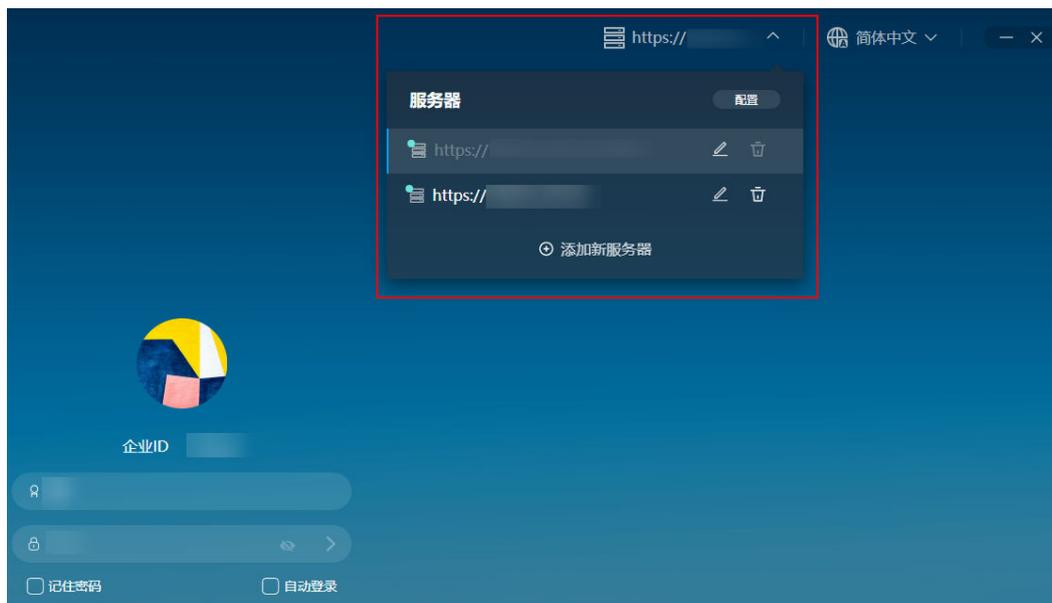
连续输入5次错误的验证码，会导致用户账号被锁定。

### 解决方法：

联系管理员在管理控制台上为用户解锁后，输入正确的验证码提交验证。

## 2.2.6 登录时提示受策略限制无法登录该如何处理？

**步骤1** 在账号密码输入页面，单击右上角服务器地址 ，展开服务器列表。



**步骤2** 选择修改当前登录服务器地址或者添加新的服务器地址。

**修改当前登录服务器地址：**

1. 在当前登录地址所在行，单击，修改接入地址为云专线接入地址。

**说明**

云专线接入地址可联系管理员在云桌面管理控制台的“租户配置”页面获取。

2. 单击“确认修改”。

**添加新的服务器地址：**

1. 单击“添加新服务器”，输入云专线接入地址和企业ID。

**说明**

云专线接入地址和企业ID可联系管理员在云桌面管理控制台的“租户配置”页面获取。

2. 单击“确认新增”。

**步骤3** 尝试重新登录。

- 成功登录，则结束操作。
- 依然无法登录，请联系管理员处理。

----结束

## 2.3 终端绑定问题

### 2.3.1 如何获取终端设备的 MAC 地址？

#### 操作场景

管理员指定终端设备用于登录对应的云桌面，需要获取终端设备的MAC地址，并在管理控制台上设置对应的绑定关系。终端设备的MAC地址可根据设备类型参考如下操作获取。

#### TC

云桌面支持多种TC登录，不同型号的TC操作各异，如下仅为举例，具体请以实际TC为准。

1. 打开TC电源。
2. 选择“开始 > 控制中心”，进入控制中心列表页面。
3. 双击“网络”，进入网络首选项页面。
4. 单击“属性”，进入网卡信息展示页面。
5. 记录MAC地址。

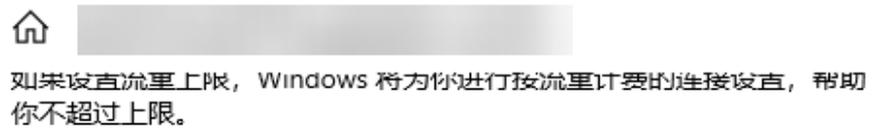
#### PC

- **Windows操作系统的PC**
  - a. 在本地PC界面右下角，单击网络连接图标，并选择已连接的网络，如下所示，进入以太网设置页面。



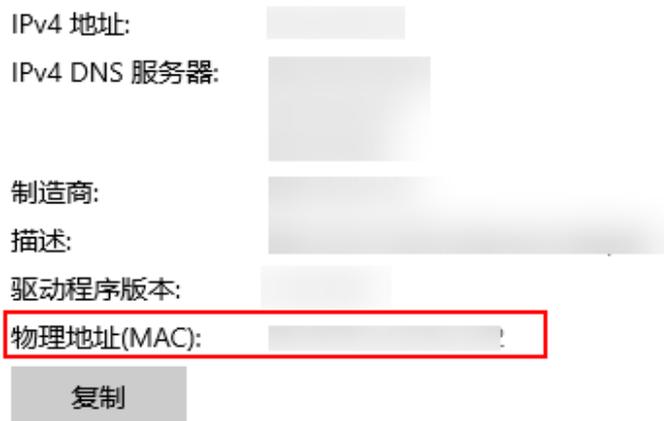
- b. 单击以太网下已连接的网络，进入网络信息页面。
- c. 属性区域下的物理地址，即为当前连接网络端口的MAC地址，即为所需的MAC地址，如图2-8所示。

图 2-8 Windows PC 的 MAC 地址



设置流量上限，以帮助控制在此网络上的数据使用量

### 属性



- d. 记录该MAC地址。
- **Mac操作系统的PC**
  - a. 在本地PC上打开终端。
  - b. 输入ifconfig命令。
  - c. 返回信息中带“inet”字样的网卡所对应的ether信息即为所需的MAC地址。

图 2-9 Mac 操作系统 PC 的 MAC 地址

```
nd6 options=201<PERFORMNUD,DAD>
gif0: flags=8010<POINTOPOINT,MULTICAST> mtu 1280
stf0: flags=0<> mtu 1280
en0: flags=8863<UP,BROADCAST,SMART,RUNNING,SIMPLEX,MULTICAST> mtu 1500
options=10b<RXCSUM, TXCSUM, VLAN_HWTAGGING, AV>
ether [REDACTED]
inet6 [REDACTED] prefixlen 64 secured scopeid 0x4
inet [REDACTED] netmask 0xfffff00 broadcast [REDACTED]
nd6 options=201<PERFORMNUD,DAD>
media: autoselect (100baseTX <full-duplex,flow-control,energy-efficient-ethernet>)
status: active
en1: flags=8823<UP,BROADCAST,SMART,SIMPLEX,MULTICAST> mtu 1500
ether [REDACTED]
nd6 options=201<PERFORMNUD,DAD>
media: autoselect (<unknown type>)
status: inactive
```

d. 记录该MAC地址。

## 2.4 操作系统问题

### 2.4.1 能否更新云桌面操作系统？

您不能自行更新操作系统，但您可以为操作系统打补丁。

#### 📖 说明

获取操作系统补丁包后，请在云桌面执行补丁安装文件，完成补丁安装，并重启云桌面，使补丁生效。

### 2.4.2 云桌面支持哪种操作系统？

云桌面支持的操作系统包括如下，后续会支持更多操作系统。

- Windows Server 2016版本
- Windows Server 2019 LTSC版本
- UOS V20 1050 OEM版本

### 2.4.3 哪些软件禁止卸载？

#### UOS操作系统

禁止卸载下列软件，否则可能会导致系统运行异常。

- 更换桌面图形界面软件
- samba和winbind组件

#### Windows操作系统

禁止卸载以下软件。

- Access Agent
- Microsoft .NET Framework x Client Profile
- Microsoft .NET Framework x Extended
- Microsoft Visual C++ xxx Redistributable - xxx

## 2.4.4 哪些文件禁止删除？

### UOS操作系统

禁止删除“/etc/init.d”路径下以“hdp\*\*”开头的文件，否则会导致系统进程运行异常。

### Windows操作系统

禁止删除“C:\Program Files\Huawei”目录下的文件和文件夹。

## 2.4.5 哪些软件禁止升级？

请勿自行升级操作系统内核，否则容易导致系统运行缓慢或系统运行异常。

## 2.4.6 哪些端口禁止删除？

禁止删除以下端口，否则会导致系统运行异常。

- 28511
- 28512
- 28521
- 28522
- 8502-8509
- 6781
- 6791
- 6969
- 6970

## 2.4.7 哪些命令禁止执行？

### UOS操作系统

禁止执行以下命令，否则会导致系统运行存在风险，或桌面无法连接网络。

禁止命令	说明
pkill hdp	结束进程
pkill Xvfb	
ifconfig eth* down	禁用网卡

### Windows操作系统

禁止执行修改路由的脚本或命令，如route DELETE \*。

## 2.4.8 如何查看系统信息？

您可以通过“系统信息”查看当前系统软硬件信息，增进对当前操作系统的了解。

## 操作步骤

### UOS操作系统

1. 在任务栏中单击 ，并单击“系统信息”。
2. 在“系统信息”页签下，您可以了解到以下系统信息：

表 2-5 系统信息

系统信息	说明
关于本机	查看系统版本、处理器、内存、磁盘等信息。
版本协议	GNU通用公共许可协议。
最终用户许可协议	UOS操作系统最终用户许可协议。

### Windows操作系统

1. 右键单击“此电脑”，在弹出的右键菜单栏中选择“属性”。
2. 在“系统”窗口中，查看系统信息。

## 2.4.9 操作系统是否有帮助文档？

UOS操作系统集成帮助手册，该手册比较完整的介绍了桌面环境及操作系统各功能模块的使用说明，当您遇到问题时，可以按“F1”打开帮助手册，按照功能类型或直接搜索关键字进行查询。

Windows操作系统请访问其官网获取。

## 2.5 客户端问题

### 2.5.1 云桌面客户端安装失败如何处理？

当您安装华为云办公客户端时，请确保您的终端设备支持以下版本。

- Windows客户端：支持Win10及以上版本。
- MacOS客户端：支持macOS 10.14-13.6。
- Android客户端：支持Android 6.0以上版本。

如果客户端仍然安装失败，请参考[提交工单](#)，填写工单信息，获取技术支持。

# A 修订记录

发布日期	修订记录
2024-10-10	第二十四次正式发布。 新增： <a href="#">1.42 接入云桌面时，如果有配置防火墙、安全组等访问控制，需要放通的云桌面相关业务IP与端口。</a> ： <a href="#">2.5 客户端问题</a>
2024-07-29	第二十三次正式发布。 修改： 优化 <a href="#">1.16 接入桌面有怎样的网络要求？</a> 表格中用户体验列的描述内容。
2024-07-19	第二十二次正式发布。 新增： <a href="#">1.41 云桌面内应用中心无法打开已经安装的软件如何处理？</a>
2024-06-07	第二十一次正式发布。 新增： <a href="#">1.40 使用自定义安全组时，如何配置安全组规则？</a>
2024-01-02	第二十次正式发布。 新增： <a href="#">1.36 Windows云桌面如何开启RDP？</a>
2023-11-23	第十九次正式发布。 新增： <a href="#">1.35 云桌面如何开启IPv6？</a>
2023-09-11	第十八次正式发布。 新增： <a href="#">1.15 云桌面最多支持创建多少个私有镜像？</a> <a href="#">1.34 如何开启/关闭云桌面的应急模式？</a>

发布日期	修订记录
2023-08-23	第十七次正式发布。 新增： <a href="#">1.31 购买云桌面后如何为企业项目迁入/迁出资源？</a> <a href="#">1.32 云桌面安装火绒杀毒管理员桌面转镜像失败如何处理？</a>
2022-12-08	第十六次正式发布。 新增： <a href="#">2.3 终端绑定问题</a>
2022-11-11	第十五次正式发布。 修改： 优化 <a href="#">1.14 云桌面支持使用私有镜像购买桌面吗？</a> 中镜像描述。
2022-11-03	第十四次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.25 云桌面如何进行备份恢复？</a></li><li>● <a href="#">2.2.6 登录时提示受策略限制无法登录该如何处理？</a></li></ul>
2022-09-23	第十三次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">2.1.16 云桌面中可以登录淘宝网吗？</a></li><li>● <a href="#">2.1.17 云桌面中可以访问手机淘宝吗？</a></li></ul> 修改： 修改 <a href="#">2.4.2 云桌面支持哪种操作系统？</a> 中UOS操作系统版本。
2022-09-19	第十二次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.26 导入策略提示名称重复如何处理？</a></li><li>● <a href="#">2.1.13 重建系统盘后Windows桌面的数据盘消失了怎么办？</a></li></ul>
2022-09-06	第十一次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.7 如何使终端用户可使用网络打印机？</a></li><li>● <a href="#">1.13 云桌面管理控制台中提示“服务被锁定，请取消服务后重新开户”或“购买桌面、创建用户、创建策略、开通互联网”的按钮已置灰，无法使用怎么办？</a></li><li>● <a href="#">2.1.8 云桌面中无法使用网络打印机怎么办？</a></li></ul>
2022-08-10	第十次正式发布。 修改： 优化 <a href="#">2.1.15 云桌面屏幕无法适配怎么办？</a> 中PC显示器分辨率调节描述。

发布日期	修订记录
2022-08-08	第九次正式发布。 新增： <a href="#">2.2.5 无法通过多因素验证怎么办？</a>
2022-07-15	第八次正式发布。 新增： <a href="#">1.20 如何通过其他云服务页面开通互联网？</a>
2022-07-04	第七次正式发布。 新增： <a href="#">1.17 云桌面无法访问互联网怎么办？</a>
2022-07-01	第六次正式发布。 修改： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.6 如何使终端用户可使用本地打印机？</a> 优化策略配置。</li><li>● <a href="#">1.18 如何配置云桌面访问公网？</a> 优化参考链接。</li><li>● <a href="#">1.19 如何配置云桌面访问企业内网？</a> 优化参考链接。</li><li>● <a href="#">1.21 如何控制云桌面与本地存储设备之间的文件复制？</a> 优化操作描述。</li><li>● <a href="#">2.1.4 云桌面无法连接外网怎么办？</a> 优化关闭代理描述。</li><li>● <a href="#">2.1.7 云桌面中无法使用本地打印机怎么办？</a> 优化处理步骤。</li><li>● <a href="#">2.1.14 无法在云桌面与本地存储设备之间复制文件怎么办？</a> 增加用户操作描述。</li></ul>
2022-04-29	第五次正式发布。 修改： <a href="#">2.2.1 忘记帐户密码怎么办？</a> 优化操作描述。
2022-04-12	第四次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.10 如何启用AD服务器的LDAPS服务？</a></li><li>● <a href="#">1.11 如何导出已启用LDAPS的AD服务器的根证书？</a></li></ul>
2022-03-30	第三次正式发布。 修改： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">1.2 云桌面是如何计费的？</a> 优化套餐类型描述。</li><li>● 如下章节中增加Windows操作系统描述。<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">2.4.2 云桌面支持哪种操作系统？</a></li><li>- <a href="#">2.1.5 云桌面是否支持个性化设置？</a></li><li>- <a href="#">2.4.3 哪些软件禁止卸载？</a></li><li>- <a href="#">2.4.4 哪些文件禁止删除？</a></li><li>- <a href="#">2.4.7 哪些命令禁止执行？</a></li></ul></li></ul>

发布日期	修订记录
2022-02-28	第二次正式发布。 新增： <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">2.1.11 如何扩容UOS磁盘容量至新增磁盘分区？</a></li><li>● <a href="#">2.1.12 如何扩容UOS磁盘容量至已有磁盘分区？</a></li></ul>
2022-01-05	第一次正式发布。