

# 云桌面 常见问题



腾讯云

## 【 版权声明 】

©2013–2024 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

## 【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

## 【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

## 【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

# 文档目录

## 常见问题

管理员相关

终端用户使用相关

# 常见问题

## 管理员相关

最近更新时间：2024-08-06 11:01:41

### 什么是云桌面？

云桌面是一种高效、灵活、安全的云上虚拟桌面服务，无需早期投入大量资金和部署时间，即可快速构建云桌面办公体系。

### 云桌面支持免费体验吗？

腾讯云云桌面产品目前仅对 [认证用户开放申请](#)，暂不支持免费体验，免费体验功能即将推出，敬请期待。

### 云桌面有哪些规格？

云桌面提供丰富的计算资源（vCPU 和内存）和存储资源（系统盘、数据盘）搭配方案。云桌面实例提供丰富多样的规格，您可以选择实例计算能力和存储空间，灵活地为目标场景选择适当的资源。

### 云桌面如何计费？

支持包年包月模式和按量付费模式售卖。

包年包月是一种预付费模式，需提前一次性支付一个月或几个月甚至多年的费用。

按量付费是一种后付费模式，支持关机不收费功能，即关机期间，在保留云桌面的前提下，系统将自动回收计算资源（vCPU、内存和GPU资源）。此时，将不再收取计算资源相关费用，仅收取存储资源（系统盘和数据盘）费用，可以降低您的使用成本。

### 云桌面服务支持哪些地域？

云桌面服务支持北京、上海、广州三个地域，其他地域会逐步开放，如存在更多地域需求，请提前联系商务沟通。更多详情请参见 [使用限制](#)。

### 云桌面 CVD 支持私有化部署吗？

云桌面暂不支持私有化部署。更多产品详情请参见 [云桌面](#)。

### 创建云桌面实例后可以销毁吗？

您可以销毁或退还云桌面实例，实例的状态一旦变为销毁中或已销毁时，就不再产生与该实例相关的费用。销毁按量计费实例后，所有数据将被清除且不可恢复，请提前通知用户备份数据。详情请参见 [销毁/退还云桌面](#)。

### 如何创建用户？

您可以通过腾讯身份治理服务界面可以进行用户管理，跳转至腾讯身份治理服务后，选择创建人员，输入姓名（用户显示名称）、用户名（用户登录账号）、主邮箱（用户激活账号地址）、部门（所属部门）等信息。用户邮箱会收到

账户激活邮件，用户完成激活后可通过账号密码登录云桌面访问门户。

## 如何分配云桌面？

在“桌面列表”页选择待分配的云桌面实例，单击“绑定用户”进行云桌面实例分配。其中云桌面实例应处于“待分配”且“开机”状态。

## 云桌面系统支持多用户绑定同一个桌面吗？

您好，当前版本暂未开放多用户绑定同一个桌面。

## 云桌面如何创建自定义策略？

创建自定义策略步骤如下：

1. 进入 [云桌面控制台](#)，在策略管理页中，单击**创建自定义策略**。
2. 根据页面提示配置以下信息：

配置项	说明
策略名称	用于区分云桌面使用策略。
策略描述	选填，您可以通过描述来帮助您进一步区分策略。
文件重定向	设置云桌面对终端本地文件的操作权限。
剪切重定向	设置云桌面和本地之间双向或单向复制的权限。
外设重定向	设置是否开启外设重定向功能。开启后，云桌面上可以使用本地终端连接的 USB 存储设备和 COM 端口外设设备。
水印设置	指定该策略下水印显示的设置，您可以设置水印内容及显示方式。
生效用户	在创建自定义策略时，您可以指定该策略的生效用户，策略将生效于此用户的全部云桌面实例。

3. 确认信息无误后，单击**保存**，策略会在终端用户下次登录时生效。

## 云桌面策略个数限制是多少？

云桌面每个账号主体策略总数配额为10个（包含默认策略），如需更多云桌面策略配额，请联系商务沟通。

## 云桌面登录是否支持二次认证？

云桌面登录支持二次认证，默认处于关闭状态，如果需要开启二次认证，可 [提交工单](#) 联系云桌面产品团队协助开启。

## 云桌面支持哪些外设?

使用外设时，请确保外设重定向策略已开启。云桌面兼容大部分的外设，但基于外设接口、驱动和协议的多样性，如遇到使用问题，可 [提交工单](#) 进行协助。

- 如果通过 USB 接入外设，请确保终端具备 USB 接口且云桌面已开启 USB 重定向功能。
- 如果通过蓝牙接入外设，请确保终端支持蓝牙功能。

## 如何实现云桌面可访问其他 VPC 数据或本地数据中心数据?

云桌面创建前需要选择私有网络 VPC，将云桌面资源放置在您的专属云上网络空间中，以提升云上云桌面资源的安全性，并满足不同的应用场景需求。基于云桌面资源所在的 VPC 私有网络配置对等连接或 VPN 连接，可以实现云桌面访问其他 VPC 或本地数据中心。

## 云桌面是否可以实现访问互联网?

云桌面通过 NAT 网关访问互联网，可以绑定弹性公网 IP（EIP）为私有网络（VPC）内的云桌面提供安全、高性能的 Internet 访问服务。配置 NAT 网关的创建请正确选择所属 VPC，并关联配置路由规则，将子网流量指向 NAT 网关。详情请参见 [配置云桌面访问公网](#)。

## 云桌面是否支持瘦客户机?

您可以从任何受支持的设备（包括 Windows 和 Mac 等各类终端设备）及 HTML5（如 Chrome 或 Firefox Web 浏览器）访问云桌面门户 URL。云桌面可以支持瘦客户机的访问方式，详情可以联系商务人员咨询。

## 云桌面是否支持 API 调用?

云桌面目前暂未对外发布 API 接口，部分 API 能力请参见 [API 概览](#) 所述，如有业务场景需要，可针对项目单独提供，相关内容可联系腾讯云技术顾问进行咨询。

# 终端用户使用相关

最近更新时间：2024-06-12 15:40:01

## 登录相关

### 什么是云桌面？

云桌面是一种可以代替传统桌面的基于云的虚拟桌面。云桌面内包含操作系统、计算资源、存储空间和软件应用，您可以像使用传统桌面一样来执行日常任务。

### 如何访问到云桌面门户？

您可以从任何受支持的设备（包括 Windows 和 Mac 等各类终端设备）中访问云桌面门户 URL。如果您的浏览器支持 HTML5（例如 Chrome 或 Firefox Web 浏览器），可以通过浏览器快速打开云桌面资源。

### 忘记登入密码怎么办？

您可以自助在登录门户中选择忘记密码，根据您的账号的情况选择重置方式。您也可以联系后台管理员设置密码，此方式下首次登录时需要修改密码。

### 为什么显示我的账号已经锁定？

为了保障登录安全，您的管理员开启了登录验证功能，连续无效登录后会进行账号锁定。账号锁定后不能登录。如果管理员设置开启自助解锁，您可自行通过邮箱或密保问题进行解锁；如果管理员不允许自助解锁，需联系管理员为您解锁。

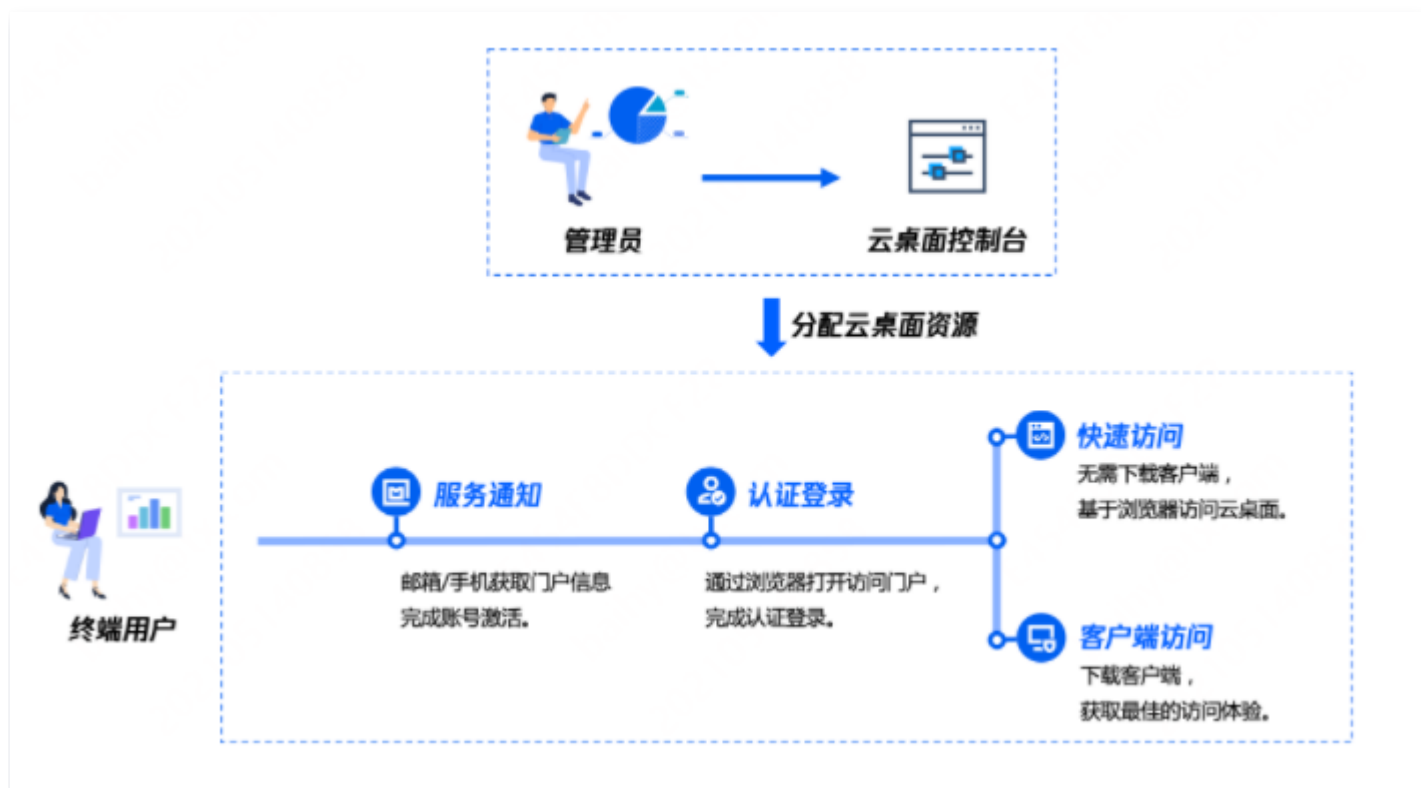
### 为什么我的账号无法登录？

云桌面门户支持多种登录策略，如遇到登录限制问题，可以联系管理员进行账号登录管理。

## 云桌面终端用户接入流程

云桌面终端用户接入流程如下：

1. 作为终端用户，您会收到邮件或短信提醒，请根据提示进行账号激活，具体操作参见 [激活云桌面账户](#)。
2. 您需要访问云桌面门户，进行登录后即可获取云桌面资源。具体操作参见 [登录云桌面访问门户](#)。
3. 获取到桌面列表后，您可以根据自身需求，选择云桌面访问方式。具体操作参见 [打开云桌面](#)。



## 访问云桌面相关

### 什么是客户端访问？

调用客户端打开云桌面，此方式将提供最佳图形性能体验，此方式下可以获得沉浸式的云桌面体验。请确保客户端已经完成安装，如果客户端要求设置账户或输入用户名，只需关闭即可。若您的电脑已经安装此客户端，无须再下载安装，请忽略此步骤。

### 无法通过浏览器访问？

请检查本地网络质量，同时确保您的浏览器支持 HTML5 功能，如仍无法访问，可能是因为浏览器拦截了弹出窗口程序，调整为允许即可访问。

### 无法下载客户端？

如您单击了下载客户端但没有任何反应，是因为浏览器的弹出窗口阻止客户端下载。您会收到来自浏览器的消息，指出弹出窗口已被阻止。允许弹出窗口取决于您使用的浏览器设置。

### 下载了客户端，为什么无法通过客户端访问启动我的云桌面？

请您检查客户端是否已经完成安装，确认已完成安装后，请再次单击客户端访问，云桌面门户将会自动调用客户端插件打开云桌面。如果您的系统是 Windows 11，请 [下载](#) 最新的客户端后重试。

### 云桌面在我登录后多久可以使用？



如果您的云桌面没有停止运行，则几乎可以即时连接。如果您的云桌面已关机或者重启，请先执行开机或者等待重启完成后即可访问。

## 云桌面访问显示报错怎么办？

可能因为某些误操作导致云桌面发生损坏，您可以联系管理员进行桌面修复。

## 什么是浏览器访问？

浏览器访问基于浏览器的 HTML5 实现轻量访问云桌面，无需下载安装客户端，可以快速打开云桌面并使用。此方式下存在部分限制，例如本地文件上传至云桌面单次限制2GB以内，云桌面文件下载至本地终端单次限制250MB以内，部分外设驱动映射无法使用等。

## 使用云桌面相关

### 云桌面使用中，能否对云桌面进行个性化设置？

默认状态下，您可以自行更改云桌面操作系统的墙纸、图标和快捷键等项目进行个性化设置，这些设置将被保存。云桌面管理员也可以针对权限进行后台控制。

### 如何在本地终端和云桌面间传输文件？

您可以通过复制粘贴的方式实现云桌面与本地终端的文件传输。如您无法执行此操作，请联系云桌面管理员进行安全策略调整，管理员可以在后台进行剪切板传输策略管控。

### 云桌面中是否可以访问本地终端文件？

您可以在云桌面中文件资源管理器中看到本地磁盘。如您无法执行此操作，请联系云桌面管理员进行安全策略调整，管理员可以在后台进行文件重定向策略管控。

### 云桌面水印中显示的是什么内容？

如管理员开启水印功能，您在云桌面屏幕中会看到水印信息，其中云桌面水印中显示的是云桌面唯一 ID 或者发起连接云桌面时间。

### 为什么我的云桌面识别不到 U 盘等 USB 设备或外设？

云桌面对外设可以实现即插即用，如您无法执行此操作，请联系管理员进行外设重定向策略调整，管理员可以在后台进行 USB 重定向策略管控。

### 我的云桌面可以支持双屏显示吗？

云桌面支持双屏显示，浏览器访问下，通过工具栏选择多监视器，即可实现双屏显示。客户端访问下，通过云桌面放置在两块屏幕连接处单击全屏即可实现双屏显示。

### 我可以同时访问多个云桌面吗？

如您有两个或以上云桌面，您可以同时访问所有云桌面并操作。

## 如何在云桌面里安装应用程序？

在云桌面中可以正常运行应用程序安装包，完成程序的安装。您可以通过文件传输或连接网络从互联网下载的途径在云桌面中获得安装包。如果涉及到是更改网络配置的软件，您可以联系腾讯云技术顾问为您评估。

### 说明：

使用 VPN，防火墙类网络工具，可能会引起云桌面连接异常，请谨慎安装使用。

## 我的云桌面能访问互联网么？

云桌面访问互联网依赖管理员配置，请联系管理员进行调整。

## 断开连接或者关闭桌面界面，会保存我的临时数据吗？

云桌面运行在云端，断开链接会保存您的临时数据，第二次登录时仍然可以看到之前云桌面中未保存的临时数据。

## 关机或者重启，会保存我的临时数据吗？

云桌面关机或者重启，会丢弃您未保存的临时数据，请执行此类操作前确保文件已经完成存档。

## 云桌面是否支持采用高 DPI 屏幕的设备？

云桌面将自适应调节分辨率保证您的体验，使其匹配本地设备的 DPI 设置。

## 云桌面是否支持调整分辨率？

在浏览器访问方式下，可以通过工具栏指定云桌面分辨率。客户端访问方式下，云桌面会根据窗口大小及本地分辨率自适应调节显示分辨率以确保用户体验。

## 云桌面是否支持触屏设备？

支持，触屏下仍然会获取良好的交互体验，您也可以通过二指或三指呼出鼠标及键盘。

## 如何再在云桌面中实时看到网络质量？

云桌面右下角工具栏中提供了网络监测工具，可以显示实时 RTT 及延时情况，并通过颜色提醒您终端本地网络质量变化。

## 浏览器访问云桌面，桌面显示滚动条应该如何解决？

您的浏览器显示设置可能会限制虚拟桌面窗口的大小。如果发生这种情况，您的云桌面显示界面可能会在大于窗口大小时自动开始滚动。请进入浏览器设置并选择“自动调整”或“自动调整大小”。

## 云桌面中无法看到本地的打印机？

请确保云桌面中的 Print Spooler 服务和 Citrix Print Manager Service 服务处于运行状态，建议该服务设置为开机自动启动。

## 挂载nfs时报错怎么办？

挂载失败后报错的错误码是1272，需要修改注册表，在路径

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\LanmanWorkstation\Parameters]
```

下，把 AllowInsecureGuestAuth 的值改为1。修改注册表前请先做好备份，以便于误操作后回滚。

## 使用注意事项

### 云桌面默认占用80端口

云桌面中80端口用于和后端管理组件通信，默认已被占用。在使用云桌面时，请避免云桌面内的应用占用80端口，以免导致云桌面无法连接。

### 云桌面实例中使用 VPN 注意事项

请谨慎在云桌面中使用 VPN，防火墙类网络工具，可能会引起云桌面连接异常。

### 云桌面实例中网络配置注意事项

请不要在云桌面中进行禁用网卡，更改路由等网络操作，可能会导致云桌面无法连接。

### 云桌面数据请及时保存

使用云桌面过程中及时保存数据，避免意外的数据丢失损坏造成不必要的损失。