

云教室标准版 FAQ 文档

V5.0

福建升腾资讯有限公司

www.centerm.com



版权所有 © 升腾资讯有限公司 2002- 2020。保留一切权利。

本文档包含的所有权信息受版权法保护，未经本公司事先书面许可，任何单位和个人不得影印、摘抄、复制本文档的任何部分或将其翻译成其他语言，并不得以任何形式传播。福建升腾资讯有限公司享有本说明书的最终解释权和修改权。

商标声明

Centerm 和其他升腾资讯商标均为升腾资讯有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由其各自所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受升腾资讯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。除非合同中另有约定，升腾资讯有限公司不对本文档内容做任何明示或默示的声明或保证，不构成额外的保修条款。

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，恕不另行通知。

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。

升腾资讯有限公司

地址：福建省 福州市 金山大道 618 号 橘园洲 星网锐捷科技园 22#2 层

电话：400-158-1515

传真：86-591-83057710

邮编：350002

网址：<http://www.centerm.com>

客户服务邮箱：centermfw@centerm.com



前言

非常感谢您选用升腾威讯云教室标准版软件。本产品由福建升腾资讯有限公司自主设计开发，在您使用本产品前，请仔细阅读本说明书。

内容约定

说明

“说明”的内容表示补充说明、解释、指示操作等补充信息。是正文的附加信息，是对正文的强调和补充。

注意

“注意”的内容表示如果不按照指示操作，将无法正常使用，或出现操作错误，可能导致设备损坏、数据丢失、性能降低或其他不可预知的结果。

- 本文档中如无特别说明，所有功能模块中对文件或记录的删除操作均不可撤销。

修订记录

修订记录累积了每次文档更新的说明。最新版本的文档包含上一个文档版本的更新内容。

文档版本 01（2020-02-17）

第一次正式发布。



目录

前言.....	ii
目录.....	iii
1 管理平台.....	1
1.1 授权到期后，导入授权还是提示过期.....	1
1.2 通过客户机组查看客户机，下拉选择框后，无法全部浏览终端列表.....	1
1.3 终端导入 mac 失败问题.....	1
2 镜像问题.....	3
2.1 镜像就下载不了，导致进度总是为 0.....	3
2.2 单用户模式，镜像更新，放在桌面的文件不会展示出来.....	3
2.3 数据镜像缓存异常.....	3
3 部署.....	4
3.1 部署完成服务器显示黑屏.....	4
4 终端问题.....	5
4.1 C33II 终端无法唤醒.....	5
4.2 虚拟机更新，无法进入系统.....	5
4.3 跨 VLAN 无法唤醒客户端.....	5
4.4 终端 PXE 启动，获取 IP 失败后，进入 Loader 界面.....	5
4.5 终端开机在 Windows 的 logo 界面卡住一会儿，自动重启.....	6
4.6 终端开机，loader 页面一直显示 connection timed out.....	6
4.7 终端 AD 脱域问题.....	6
5 360 安全卫士添加信任问题.....	9



5.1 360 添加信任.....	9
5.2 教学软件学生演示被阻止.....	9
6 360 杀毒问题.....	11
6.1 360 查杀后，CCM 组件中的 keyboardevent.dll 被查杀后重启会报错问题.....	11
6.2 360 查杀后，ccm 功能异常问题,比方说右下角托盘图标消失，ccm 客户端服务起不来，ccm 远程功能不可用等。.....	11
6.3 360 查杀后启动进入系统会自动弹出我的文档框.....	12



1 管理平台

1.1 授权到期后，导入授权还是提示过期

1. 授权到期后，新导入授权（正式/临时）后，终端开机还是提示授权过期。
2. 可能问题是服务器底层授权服务状态还保留之前状态。
3. 解决办法是重启服务器。

1.2 通过客户机组查看客户机，下拉选择框后，无法全部浏览终端列表

1. 原因：由于谷歌浏览器进行了缩放导致
2. 解决方式：按住 ctrl 将谷歌浏览器缩放比例改成 100%。

1.3 终端导入 mac 失败问题

1. 原因一：打开需要导入 mac 的 excel 文件，查看是否有重复的 mac 存在，导入的文件中不能有重复项

解决方式：如果有重复的需要去除 excel 中重复的选项再进行导入即可。

2. 原因二：查看服务器的/tmp 目录下是否有 jetty-0.0.0.0-8031-vTraining-_vTraining-any 开头的目录存在，如果没有，这个目录就被自动清理程序清理掉了。

解决方式：如果 tmp 目录下没有应有的目录，就重启下 vTraining 服务(如果要重启 vTraining 服务需确认是否有镜像在缓存更新或者编辑等操作，需结束后再重启)，在服务器控制台输入



service vTraining restart 即可。



2 镜像问题

2.1 镜像就下载不了，导致进度总是为 0

1. 如果正在制作种子过程中，有修改了文件，比如更新镜像或者重命名，这时候种子对应的文件不一致，导致下载时校验文件块失败(文件不存在或者文件有变更)点击桌面图标下方的“维护”按钮，查看当前桌面运行状态，如果桌面刚开机，请耐心等待一会儿
2. 解决方法：对镜像进行：更新镜像或者还原镜像，重新生成新的镜像，重新做种。

2.2 单用户模式，镜像更新，放在桌面的文件不会展示出来

1. 原因：单用户重启还原模式下，会进行用户配置的重定向，桌面目录会被重定向到 d:下，可以保证桌面的数据不被重启还原，相应的编辑镜像时对桌面的更改也就无法反映到当前终端上。

解决方式：编辑镜像时，需桌面内容拷贝到 default 用户桌面下。

2.3 数据镜像缓存异常

1. 原因：初始化磁盘时系统会自动提示初始化，但是会自动提醒用户是否勾选转换为动态磁盘，如果为动态磁盘则不能正常使用。

解决方式：重新编辑镜像将动态磁盘重新初始化成正常磁盘并分配相应盘符。



3 部署

3.1 部署完成服务器显示黑屏

1. F60 第一次安装底层完成之后，服务器重启会显示器黑屏，显示器左上角一直在闪，无法正常进入系统。
2. 原因一：用户由于部署到 reboot 界面后，直接拔掉 u 盘导致。
解决方式：部署到 reboot 界面后，继续插入 U 盘直到云主机启动为止。
3. 原因二：由于系统启动盘顺序不正确导致。
解决方式：修改云主机硬盘启动顺序。



4 终端问题

4.1 C33II 终端无法唤醒

1. BIOS 版本必须要 1.22 版本
2. 确认下镜像自己制作的还是公司提供的？如果自行制作的，确保运行 CheckMacName（网卡远程唤醒打开）

4.2 虚拟机更新，无法进入系统

1. 确定 PXE 过程获取 IP 地址是否正确
2. 确认下是否存在第三方 DHCP
3. 解决方式：在虚拟机 PXE 界面，查看获取到的 IP 地址是否正确，如果不正确则网络中存在多个 DHCP 服务器，此时需要拔掉外网网线，将网络限制在服务器、教师机、学生机的范围之内。

4.3 跨 VLAN 无法唤醒客户端

1. 跨 Vlan，广播包隔离，终端无法接收到唤醒包，跨 VLAN 不支持客户端远程唤醒

4.4 终端 PXE 启动，获取 IP 失败后，进入 Loader 界面

1. 原因：由于并发终端请求 IP 报文过多，导致处理不来，出现请求失败。

解决方式：通过 TAB 键，勾上下次启动不进入 IP 配置界面，按 Enter 键确定，后续 PXE 失败后，可以直接进入系统。



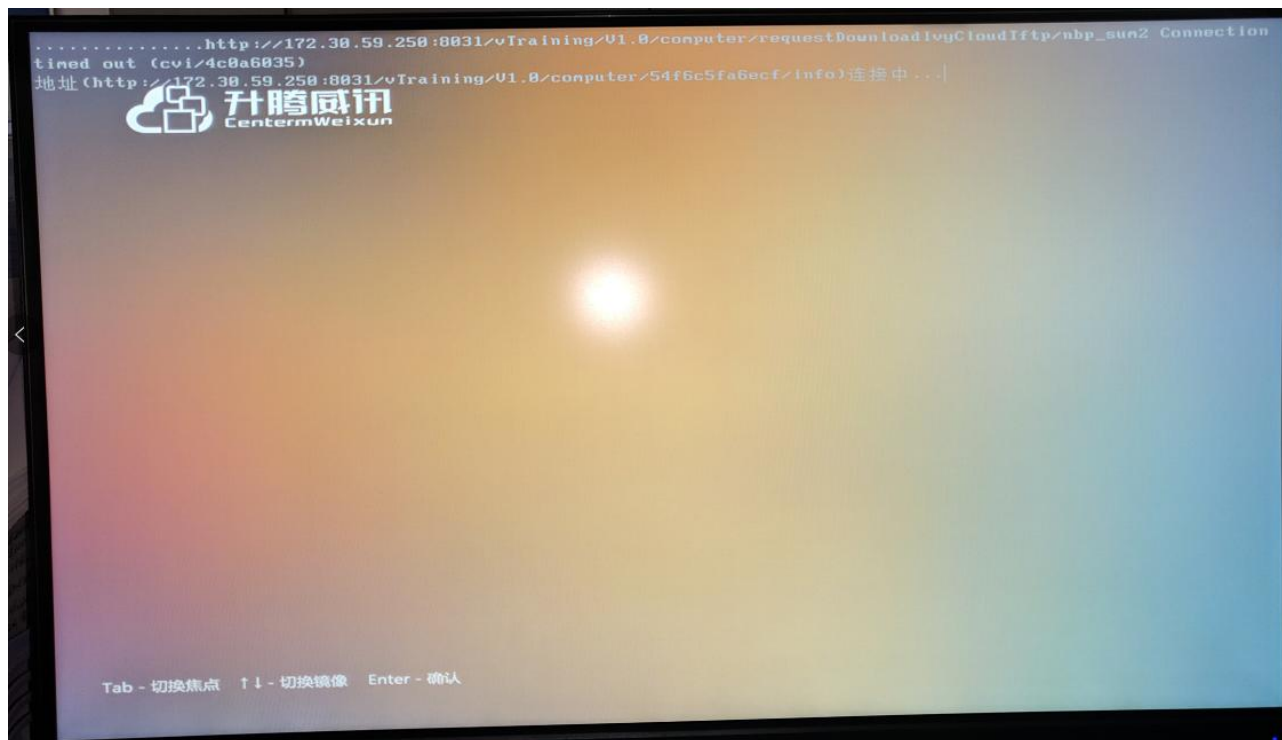
4.5 终端开机在 Windows 的 logo 界面卡住一会儿，自动重启

1. 原因：终端的硬盘启动模式有两种，一种是 AHCI，一种是 IDE 模式，换一种启动模式试下
解决方式：启动时进入 BIOS 设置界面，换一种硬盘启动模式试下。

4.6 终端开机，loader 页面一直显示 connection timed out

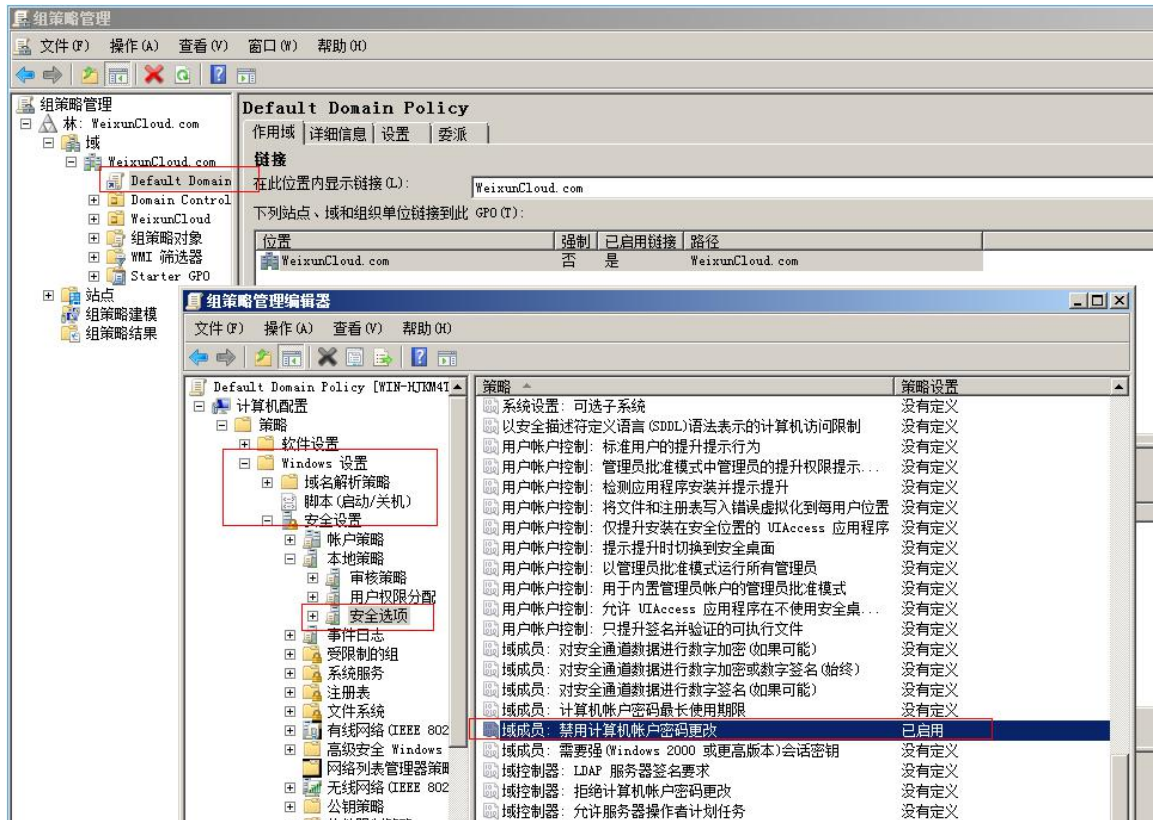
原因一：检查交换机的生成树是否打开，这一个如果开了，可能会导致网络识别需要 30-60s，所以会连接失败

原因二：检查网络配置界面配置的服务器地址是否正确，终端要指向正确的服务器地址才能通

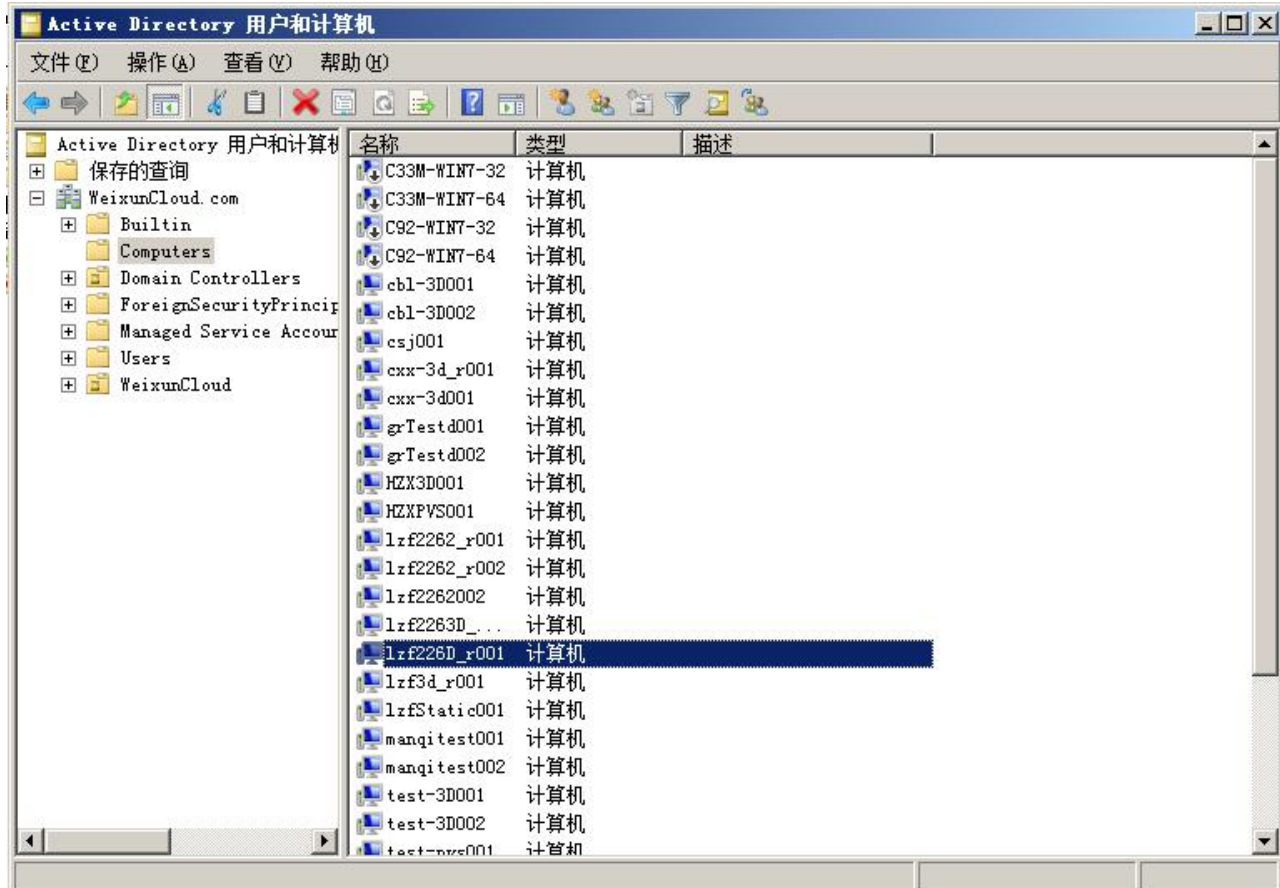


4.7 终端 AD 脱域问题

原因一：检查 AD 服务器上组策略管理器的禁止计算机账户的密码更改策略是否启用



原因二：确定 AD 服务器上的用户和计算机的 Computers 列表中的这台计算机是否被删除，重新入域





5 360 安全卫士添加信任问题

5.1 360 添加信任

教师机、学生机登录 360 将 C:\Program Files (x86)\Centerm 目录加入 360 信任

360 安全卫士主页>安全防护中心>信任与阻止

已信任区加入 C:\Program Files (x86)\Centerm 目录

5.2 教学软件学生演示被阻止

教师机使用教学软件进行学生演示操作，360 弹出阻止窗口，勾选不再提醒并选择允许程序所有操作



注：阻止操作会导致教师机无法控制学生桌面

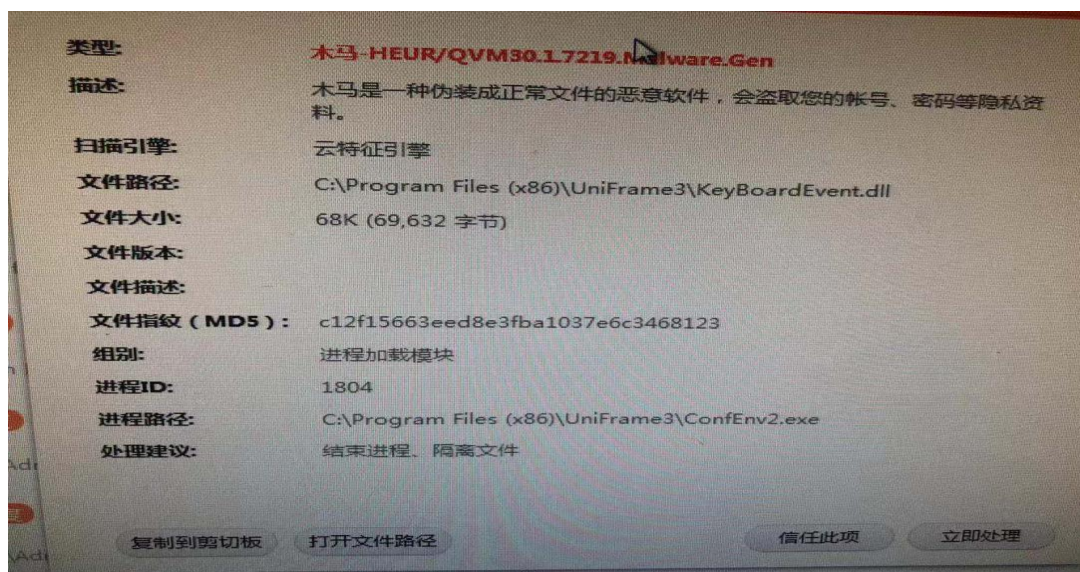


6 360 杀毒问题

6.1 360 查杀后，CCM 组件中的 keyboardevent.dll 被查杀后重启会报错问题

1. 登录 360 将 ccm 的组件 C:\Program Files\UniFrame3\keyboardevent.dll 误当做木马查杀了，导致启动失败的问题。

解决方式：进入 360 的木马隔离区，将隔离的文件恢复并加入信任项。



6.2 360 查杀后，ccm 功能异常问题,比方说右下角托盘图标消失，ccm 客户端服务起不来，ccm 远程功能不可用等。

1. 360 将 ccm 的组件
C:\Program Files\UniFrame3\ConfEnv2.exe,



C:\Program Files \UniFrame3\CTLogon2.exe,
C:\Program Files \UniFrame3\NetworkService.dll,
C:\Program Files \UniFrame3\Unifrm2.exe,
C:\Program Files \UniFrame3\UniUpdateService.exe ,
C:\Program Files \UniFrame3\VNC\UltraVNC\winvnc.exe

误当做木马查杀了，导致的问题。

解决方式：将隔离区中的文件恢复并加入到信任项中

6.3 360 查杀后启动进入系统会自动弹出我的文档框

原因:360 将 C:\Windows\System32\userinit.exe 文件给隔离了的话，就会出现这个问题

解决方式：将 userinit.exe 这个文件从隔离区中恢复即可