

# 威讯云企业版 FAQ 文档 V6.5

福建升腾资讯有限公司

www.centerm.com

400-158-1515

做最好用的桌面云



#### 版权所有 © 升腾资讯有限公司 2002- 2018。 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: <u>http://www.centerm.com</u>
- 客户服务邮箱: centermfw@centerm.com



前言

非常感谢您选用升腾威讯云企业版软件。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,将无法正常安装、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 (2017-01-09)

第一次正式发布。



目录

前言		ii
目录		iii
1	桌面管理	1
2	桌面使用	2
3	部署工具	10
4	镜像管理	13
5	Portal 登录	15
6	终端使用	16



桌面管理

## 1.1 管理平台中看不到本地存储空间

#### 1.1.1 请确认部署的时候是否启用本地存储

<b>8</b>	升腾威讯云企业版部署工具						- ×
	<b>参数配置</b> 单点部署XenServer服务器	参数配置 XenServer地址: 用户名: 密码: 使用本地存储:	192.16 root	<del>是</del> 否			
		模板存储位置:			•	扫描	
版本号v5.0	查看日志	Ŀ	步		下一步	通	出

## 1.2 无法访问管理平台,或管理平台运行异常

- 1. Ping 一下访问地址,看下网络是否能通。
- 如果是分布部署,则可以登录 HA 虚拟地址:18080/status 网页(如 192.168.127.220:18080/status)查看下各个服务是否正常



## **2** <sub>桌面使用</sub>

## 2.1 点击桌面图标后无法登录桌面

- 1. 点击桌面图标下方的"检测"按钮,确认是否有检测的错误
- 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
- 3. 如果以上操作均无明显的异常,可以从"维护"状态中重启桌面后再次连接

## 2.2 登录桌面后,访问外网页面显示不完全

- 1. 调出 cmd, ping 一下相关的外网地址, 看延迟是否太高。
- 2. 进入域控的 DNS 服务器,配置转发器,如下图:



#### 威讯云企业版版FAQ文档

La 服务器管理器 (MIN-HUKMATHOV1 DIS 1 个服务器	操作
日 計 角色	DUS
Active Directory 轻型i Active Directory 短期 Active Directory 短期 DHCP 服务器 DBS RATE (     DBS RATE	更多操作 ▶
□ 编辑转发器 X	
□ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
IP 地址       服务器 PQDN       已验证         IP 地址或 DSS 名称》          192.166.127.104       正在试图解析>       正在验证         192.188.92.22       《正在试图解析>         IP 地址       下移 (D)         「時後 (D)       上段 (D)         「時後 (D)       上段 (D)         「日代書服务器       「日代書服务器         「広田代書服务器       「近到10日朝中的         「大村代書服务器       「近到10日朝中的         「大村代書服务器       「近到10日朝中的         「大村代書服务器       「近到10日朝中的	<del>复</del> 击线编辑
在转发查询超时之前的秒数:3 如果未配置相应的反向查找区域和条目,则服务器 FQDN 将不可用。 确定 取消	
Атта 🛛 🏭 🖉 🚞 🥥 🔤	н 🗃 😨 ኛ 🕫 🔚 🕼 20:10 ⊑

#### 2.3 桌面里面的 office 偶然性打开 ppt 无响应:

- 1. 查看一下 office ppt 的进程是否有启动。
- 2. 禁用 office 的加载项 "office special sysmbol imput add-in"

https://jingyan.baidu.com/article/bad08e1e5b51ae09c85121d6.html

## 2.4 刚搭建完环境,登录桌面后,提示未授权:

- 1. 确认是否更改过 xenserver 或者 weixunserver 时间。
- 登录到基础服务器(WeixunCloud-Server-1)上,运行 service vLicense stop 停止服务,然后 进入/usr/ivycloud/vLicense 下删除\*.dat 文件,然后重新启动服务 service vLicense start

#### 2.5 使用客户现场 AD, 搭建企业版, 桌面连接失败:

1. 确认 AD 域上的 DNS 服务器下是否有主机 VAUTH-SERVER。



		at 소记코		_	损作
	and the second s	······································	*5+8	0+103288	
田 警 Active Directory 轻型目录     I	· 治孙	尖空		「町旧獣」	Terxuncroud. com
🗄 💥 Active Directory 域服务	in _mades				更多操作
H Active Directory 证书服务     H	t an				
田 🍟 DHCP 服务器	ndp				
□ 矗 DNS 服务器	DomainDrsZones				
	ForestDasZones				
		記始授权机构(SOA)	[278] win-hikm4thOv1	静态	
		之称服务哭 (MS)	win-hikm4thOv1f weizu	静态	
		主机(4)	192 168 127 94	2017/10	
T R WeixunCloud c	360-bi aozb001	主机 (A)	192 168 127 80	2017/10	
🗉 📄 反向查找区域	360-bi aozh002	主机 (A)	192.168.127.81	2017/10	
🗉 🧰 条件转发器	360-bi aozh003	主机 (A)	192, 168, 127, 82	2017/10	
E 📬 Web 服务器(IIS)	360-test004	主机 (A)	192. 168. 127. 77	2017/10	
功能	360-test005	主机 (A)	192. 168. 127. 79	2017/10	
■ 诊断	360-test006	主机 (A)	192.168.127.78	2017/10	
12 配置	ADMIN-PC	主机 (A)	192. 168. 127. 75	2017/10	
<b>雪</b> 存储	bz001	主机 (A)	192. 168. 127. 55	2017/10	
	bz003	主机 (A)	192. 168. 127. 68	2017/10	
	Б 2004	主机(A)	192.168.127.58	2017/10	
	bz005	主机 (A)	192. 168. 127. 73	2017/10	
	CSJ-XENAPP	主机 (A)	192.168.127.201	2017/10	
	CSJ-XENDESKTOP	主机(A)	192.168.127.202	2017/10	
	aaaaa001	主机 (A)	192.168.127.60	2017/10	
	hzx003	主机 (A)	192.168.127.86	2017/10	
	jt-hg001	主机 (A)	192. 168. 127. 59	2017/10	
	sj-hg001	主机 (A)	192.168.127.87	2017/10	
	sj-hg002	主机 (A)	192.168.127.65	2017/10	
	SYSLOG-SERVER	主机 (A)	192.168.127.181	2017/10	
	VAUTH-SERVER	主机 (A)	192.168.127.173	2017/10	
	win-hjkm4th0v1f	主机 (A)	192.168.127.94	静态	
	xusong001	主机 (A)	192.168.127.69	2017/10	
•	4			•	
					сн 🚎 乞 ф 🌙 🤊 🥅 🐁 👕

2. 确认下桌面是否入到客户现场的域,没有的话要重新入域



	板 ▶ 系统和安全 ▶ 系统
控制面板主页 设备管理器 远程设置 系统保护 高级系统设置	查看有关计算机的基本信息         系統雇性       文         计算机名 硬件 高级 系统保护 远程         Windows 使用以下信息在网络中标识这台计算机。         计算机描述 (D):         例如: "Kitchen Computer" 或 "Mary's Computer"。         计算机全名:       360-biaozh002. WeixunCloud.com         域:       WeixunCloud.com         五雲使用向导将计算机加入域或工作组,请单       网络 ID (W)
	田 (小品 12 ) 要重命名这台计算机,或者更改其域或工作组,更改(C) 请单击"更改"。
	レージャント 「 「 「 「 「 「 「 「 」 「 」 「 」 「 」 し 」 し し し し

重新入域,填写新域名



🔍 Windows 偵	用以下信息在网络中标识这台计算机。	计算机名/域更改
┼算机描述Ҩ):	例如: "Kitchen Computer" 或"Mary's Computer"。	可以更改这台计算机的名称和成员身份。更改可能影响网络资源的访问。 <u>详细信息</u>
计算机全名:	360-biaozh002.WeixunCloud.com	计算机名(C):
或:	WeixunCloud.com	360-bi sozh002
告要使用向导将计算 击"网络 ID"。 要重命名这台计算机	机加入域或工作组,请单 网络 ID (X)	计算机全名: 360-biaozh002.WeixunCloud.com 其他 M)
月千山 史以 。		隶属丁 ◎ 捕 ⑾):
		WeixunCloud. com
		◎ 工作组 (₩):

## 2.6 桌面盘符发生变化

- 1. 确认光驱是否被禁用了。
- 2. 若光驱没有被禁用,需在模板中手动禁用掉

在命令行中输入 regedit, 进入

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\services\cdrom,里面的Start项更 改为 4





📕 BTHPORT	*	名称	类型	数据
🎉 bthserv		ab)(默认)	REG_SZ	(数值未设置)
📙 cdfs		AutoRun	REG_DWORD	0x0000001 (1)
cdrom		AutoRunAlwaysDisable	REG_MULTI_SZ	NEC MBR-7 NEC MBR-
Enum	_	ab DisplayName	REG_SZ	CD-ROM Driver
Parameters		ab DriverPackageId	REG_SZ	cdrom.inf amd64 neutral 8363
CertPropSvc		100 ErrorControl	REG DWORD	0x00000001 (1)
irclass		ab Group	REG SZ	SCSI CDROM Class
CLFS		ab ImagePath	REG EXPAND SZ	system32\DRIVERS\cdrom.sys
clr_optimization_v2.0.50727_32		Start	REG DWORD	0x00000001 (1) 重改为4
clr_optimization_v2.0.50727_64		10 Tag	REG DWORD	0x0000003 (3)
clr_optimization_v4.0.30319_32		Still Type	REG DWORD	0x00000001 (1)
clr_optimization_v4.0.30319_64		and type	NEO_DWOND	0x0000001(1)
s cmdide				
CompositeRus				
COMSystepus				
comsystep				
	*			
	•	<	III	

## 2.7 更改计算机账号所在组织结构

1. 登录 WeixunCloud-Server(单点)/WeixunCloud-Server-1/2(分布),进到

/etc/keystone/domains/目录。

```
[root@weixuncloud-server-1 domains]# cd /etc/keystone/domains/
[root@weixuncloud-server-1 domains]#
```

2. 修改 keystone.lvy.conf 文件,修改成对应的组织结构,然后保存退出

```
url = ldap://WeixunCloud.com
user = admin@WeixunCloud.com
password = Centerm123!@#
suffix = dc=WeixunCloud,dc=com
tls_cacertfile = /etc/ssl/certs/IvyCert.cer
baseDn = ou=WeixunCloud,dc=WeixunCloud,dc=com
computerDn = CN=Computers,dc=WeixunCloud,dc=com
computerServer =
```

```
computerUser =
computerPassword =
```

3. 重启 vAuth 服务

systemctl restart vAuth



#### 2.8 池桌面登陆后桌面图标跟镜像不一致问题解决

1. 编辑镜像,在c盘/用户/公用/公用桌面,添加要显示的图标(如果没有公用桌面,需要在文件 夹选项中显示隐藏的文件夹,添加完图标后记得为恢复隐藏文件夹的不显示)

#### 2.9 池桌面登陆后输入法设置不生效(其他个人设置)

 需要通过组策略设置,在镜像中对用户相关设置的配置不会生效,具体操作可以像系统咨询 部总部的人员确认;

#### 2.10 桌面状态显示为"已启动未注册"

- 1. 请先检查桌面的 ip 设置, 是否有 ip 冲突, 能够 ping 通网关;
- 2. ping WeixunCloud.com,如果不通,请检查 dns 的配置是否有指向搭载 dns 服务的地址
- 3. ping vauth-server,如果不通,请检查确认 AD 域上的 DNS 服务器下是否有主机 VAUTH-SERVER,具体参考《升腾威讯云企业版桌面镜像制作》2.1 配置



## 2.11 连接进入桌面后弹出异常提示窗口

/indows 逝活				
Mindows 激活 現在激活 Windows 激活期限已过。				
KenServer PV to complete in No'if you plan	Storage Host Adapte stallation. Press Yes to restart the system	r needs to restart the to restart the system m later. 是你	system now or (10)	
0xC004F009				RA

 由于服务器硬件平台差别,采用发布的桌面镜像有可能会出现如图中的提示信息。如果出现 这个信息,需要通过编辑镜像功能进入镜像桌面出现该提示后,重启镜像虚拟机,然后完成 镜像编辑,最后统一更新到桌面组里面去。



部署工具

### 3.1 使用 AD 进行部署验证不通过

1. 域名需要填入全名,在 AD 里面选择"开始->管理工具->Active Directory 域和信任关系"查 看完整域名。



用户所属组织机构填写规则,在 AD 里面选择"开始->管理工具->ADSI 编辑器"查看用户所属组织机构;若使用组织 Users,则写为 CN=Users;若使用组织 ivycloud,则写为 OU=ivycloud。



📝 ADSI 编辑器	名称	类	可分辨名称
🖂 🚪 默认命名上下文 [WIN-DNIT3H2E7AV.ivyclo	🚞 CN=Builtin	builtinDomain	CN=Builtin, DC=
🖃 🛄 DC=ivycloud-test, DC=com	🧮 CN=Computers	container	CN=Computers,I
CN=Builtin	🧮 OV=Domain Controllers	organizati	OV=Domain Cont
🚞 CN=Computers	🛅 CN=ForeignSecurityPrinc	container	CN=ForeignSecu
🚞 OV=Domain Controllers	0V=ivycloud	organizati	OV=ivycloud, DC
🚞 CN=ForeignSecurityPrincipals	CN=LostAndFound	lostAndFound	CN=LostAndFour
0U=ivycloud	CN=Managed Service Acco	container	CN=Managed Ser
CN=LostAndFound	CN=NTDS Quotas	msDS-Quota	CN=NTDS Quotas
CN=Managed Service Accounts	CN=Program Data	container	CN=Program Dat
CN=NTDS Quotas	CN=Svstem	container	CN=Svstem.DC=i
CN=Program Data	CN=test1	user	CN=test1_DC=ix
CN=System	CN=licers	container	CN=Users DC=it
GN <sup>-</sup> test1		infractrua	CN-Trefrontruct
CN=Users	E CH-INII astructure	Intrastruc	CH-INIT as (Fuc)

- 3.2 对导出的模板重命名后,部署失败
  - 1. 如果是用户自己搭建的虚拟机,然后导出模板,则导出后的模板名称需要与虚拟机上的名称 一致。
  - 2. 如果是使用现有模板,则不允许重命名。

#### 单集群多主机,接的网口不一致,导致部署失败 3.3

- 1. 如果各个主机都用 NIC0,则部署前需要统一接 NIC0 口。
- 2. 如果有些主机 NIC0 口被其他占用,则可以选择 NIC1 口(或者其他口),但是必须所有的主 机的 NIC1 口(其他口)都要接上,并且将集群的 NIC1(其他口)对应的网络名称命名为 "BusinessNetwork"

#### 安装的 XenServer 不是官网提供的软件包, 导致部署失 3.4 败

- 1. 去官网下载 XenServer-6.5.0 的安装包,进行安装。
- 2. 如果一定要用定制的 XenServer 安装包,则要先确认下,是否修改 XenServer 底层配置,如 /opt/xensource/installer/constants.py 文件中的 GPT\_SUPPORT 被设置成 False,则会导致 部分模板导入失败,需要设置成原先的 True 才能进行正常部署。



#### 3.5 单点部署的环境下更换整套环境的 IP

1. 该文档只针对单点部署的环境有效



#### 3.6 手动部署企业版

1. 参照企业版 3.5 部署文档的 7.2、8.1、9.1 创建相应的角色服务器;



- 参照企业版 3.5 部署文档的附录,对 ivycloud\_deploy.xml(在用户路径下:如 C:\Users\用户 名\Deploy)文件进行更改;
- 3. 进入到部署工具安装路径:运行 ivysetup.exe deploy –yes ivycloud\_deploy.xml 文件路径(全路径)





#### 3.7 手动安装阵列卡驱动

请下载该路径 <u>V5.5/Deploy/XenServer/补丁/</u>的"手动安装阵列卡驱动.rar"文件,解压后根据文档《手动安装阵列卡驱动.doc》文档进行相关操作;压缩包中包含了相关补丁和工具

#### 3.8 角色服务器命令行提示"I/O error, dev xvda, sector"

请检查集群的存储空间是否正常或者存储是否连接异常;修复存储问题后,重启出现问题的 角色服务器虚拟机;

#### 3.9 Xenserver 时间同步问题

https://support.citrix.com/article/CTX226572



镜像管理

### 4.1 创建镜像时,虚拟机列表为空

- 1. 通过"计算→虚拟机"的列表查看下作为模板的虚拟机是否已经关闭。
- 通过"计算→虚拟机"的列表查看下作为模板的虚拟机是否以"WeixunCloud"和"ivycloud"
   等词汇开头,如果是则需要修改成其他名称

#### 4.2 C33 的镜像制作注意事项

- 1. 制作前请确保 BIOS 的版本大于 1.22
- 2. 制作 C33 镜像和使用 C33 终端运行 3D 桌面时,请确保 SATA 的 MODE 为 IDE 模式

## 4.3 AD 模板只能用来部署域控,不能用来做其他用途。如果 需要 window server2008 的系统,请重新制作。



5 Portal 登录

## 5.1 Portal 登录的时候,提示错误码 4 或者一直提示密码错误

- 1. 登录到有 Portal 服务的角色服务器上,使用 service vPortal restart 重启 vPortal 服务。
- 如果重启 vPortal 问题还是存在或者启动不起来,则登录到有数据库服务和日志服务的角色服务器上,使用 df 查看一下磁盘空间是否充足,如果满了则需要删除一些没必要的文件数据,可删除/var/log/ivycloud/syslogs 下的一些早期日志文件。





## 6.1 终端在 cos 与 WES 之间进行切换后, WeixunClient 协议 消失

#### 1. 更改注册表值:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE->SOFTWARE->CloudAccessDesktop->ControlCenter->Protocol ,将IVYClientshow 这个值设置成 1