

# 威讯云企业版 FAQ 文档

## V6.5

福建升腾资讯有限公司

[www.centerm.com](http://www.centerm.com)



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标志。

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](mailto: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



# 1 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



## 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。
2. 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 桌面使用

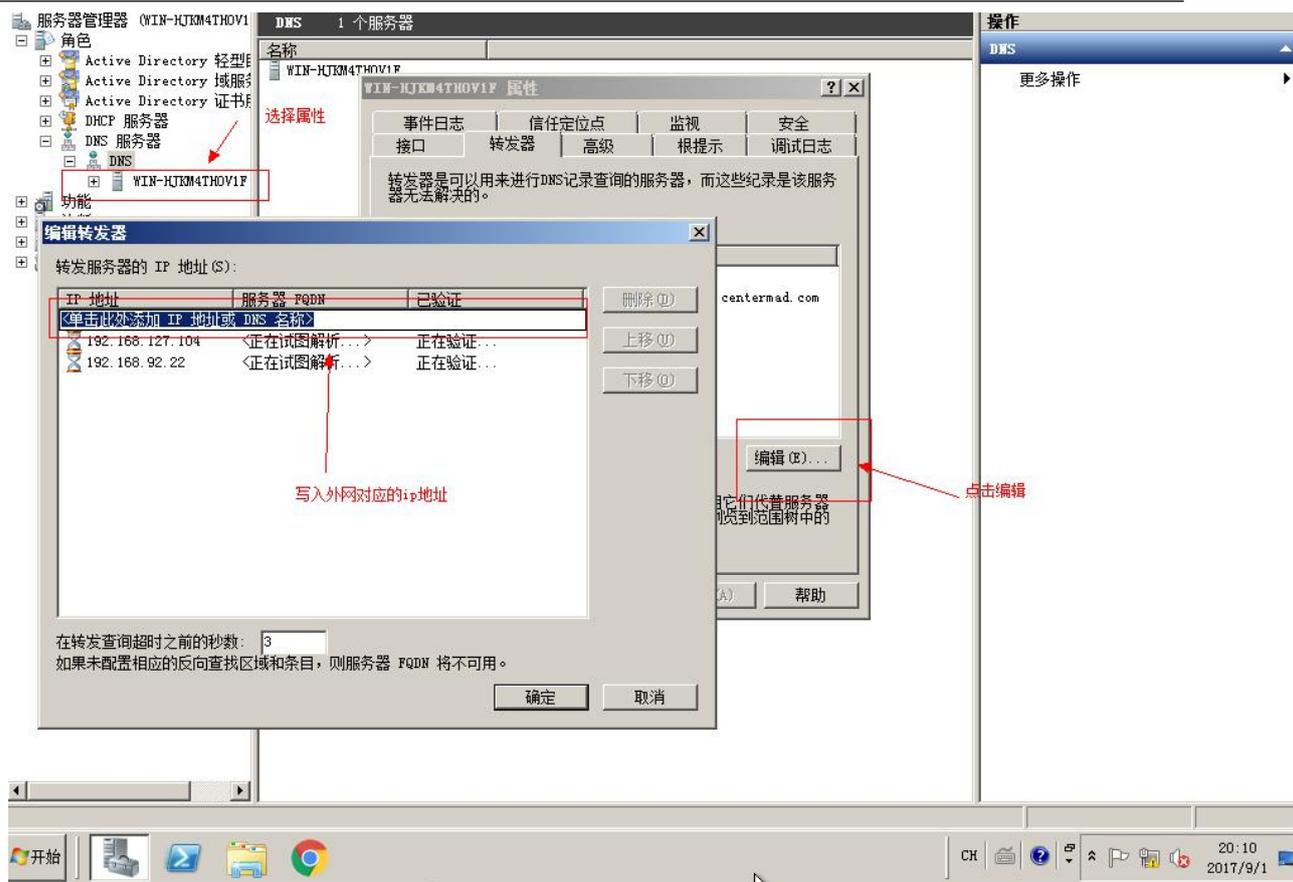
---

### 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
2. 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：



## 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 symbol input add-in”

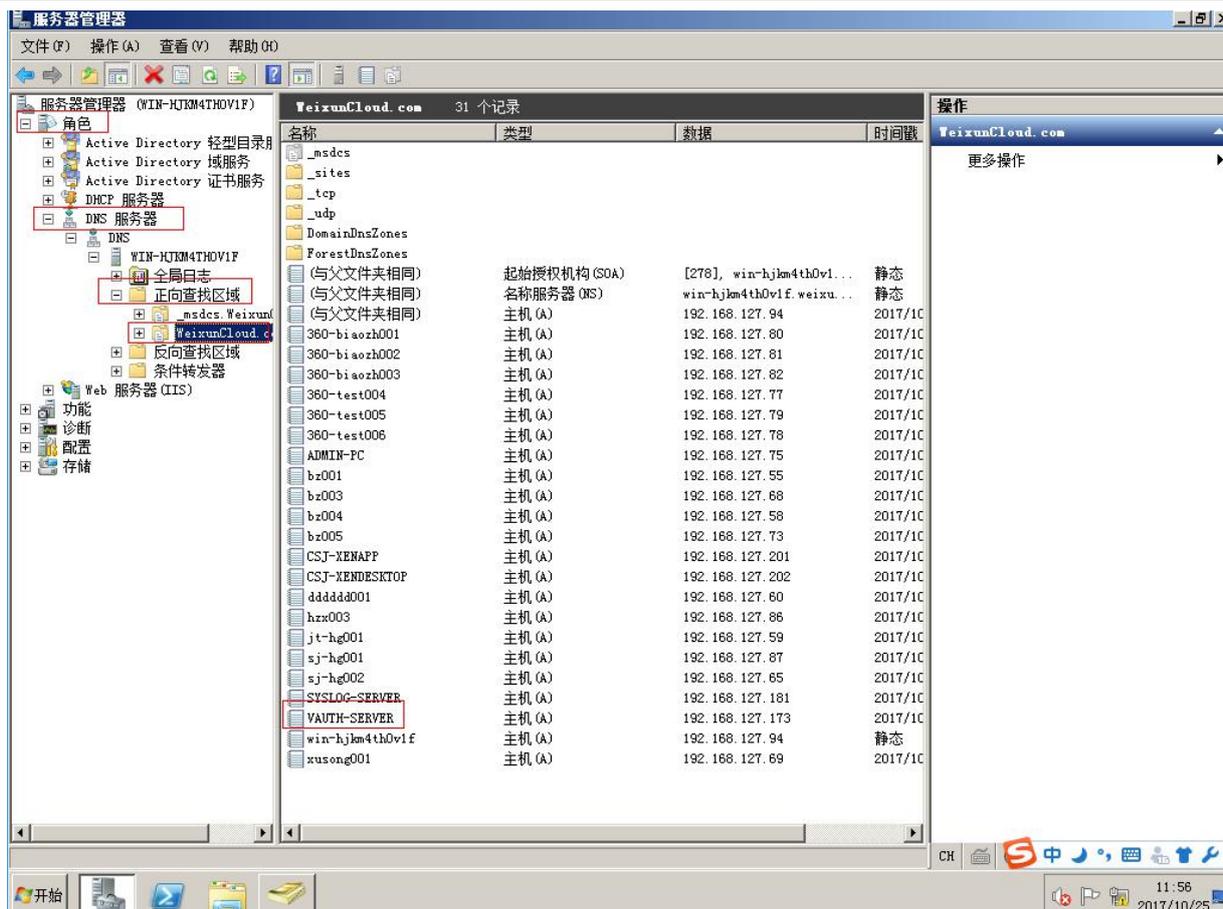
<https://jingyan.baidu.com/article/bad08e1e5b51ae09c85121d6.html>

## 2.4 刚搭建完环境，登录桌面后，提示未授权：

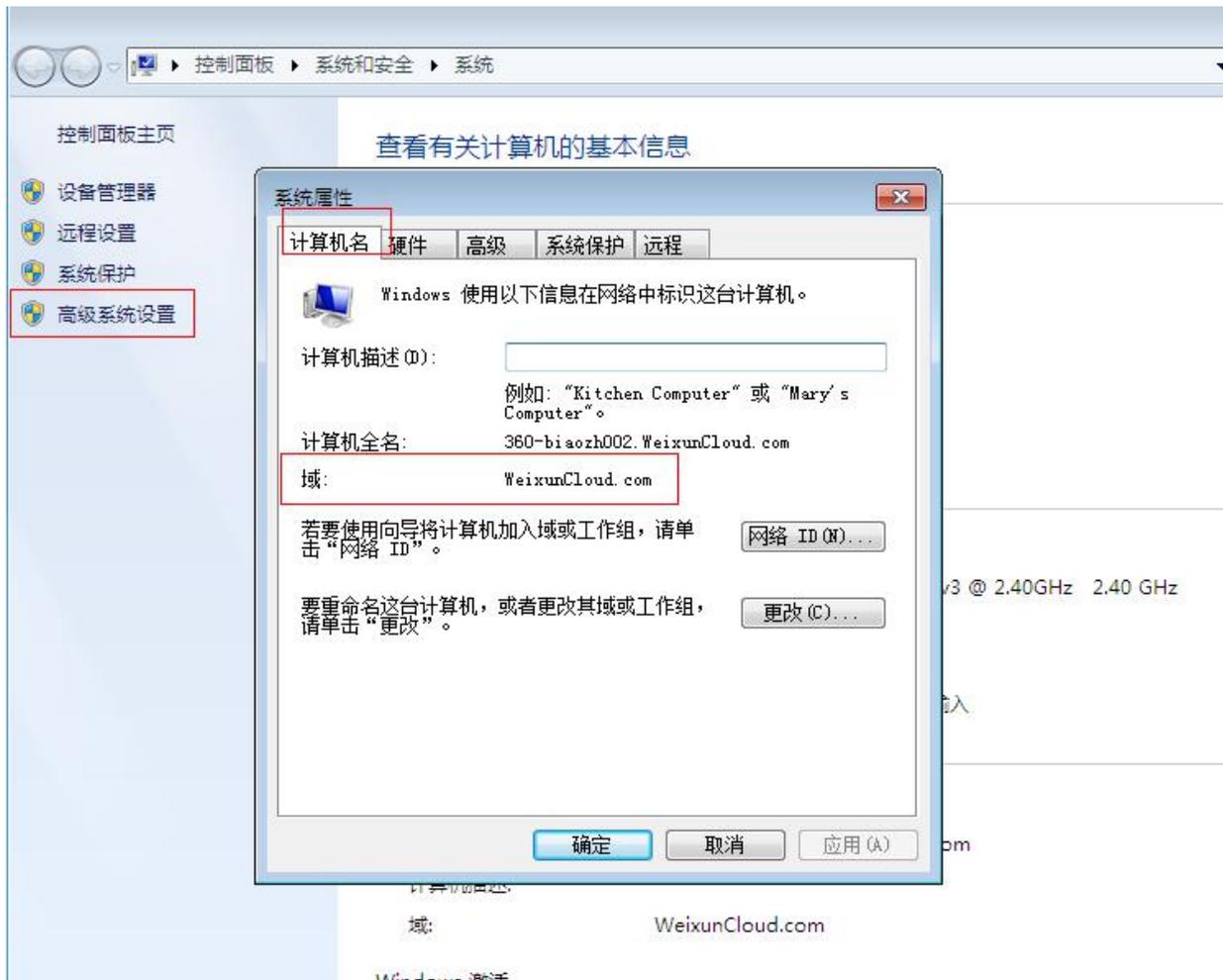
1. 确认是否更改过 xenserver 或者 weixunserver 时间。
2. 登录到基础服务器 ( WeixunCloud-Server-1 ) 上,运行 service vLicense stop 停止服务，然后进入 /usr/ivycloud/vLicense 下删除 \*.dat 文件，然后重新启动服务 service vLicense start

## 2.5 使用客户现场 AD，搭建企业版，桌面连接失败：

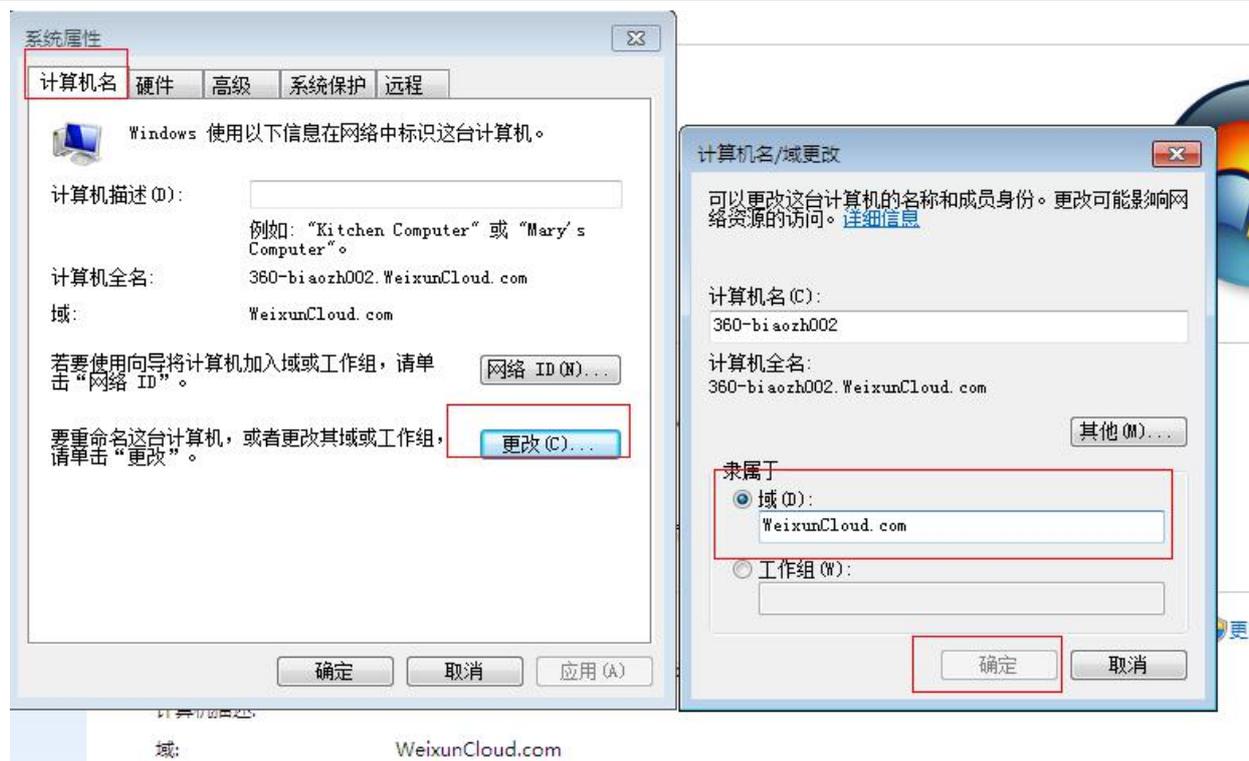
1. 确认 AD 域上的 DNS 服务器下是否有主机 VAUTH-SERVER。



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



重新入域，填写新域名

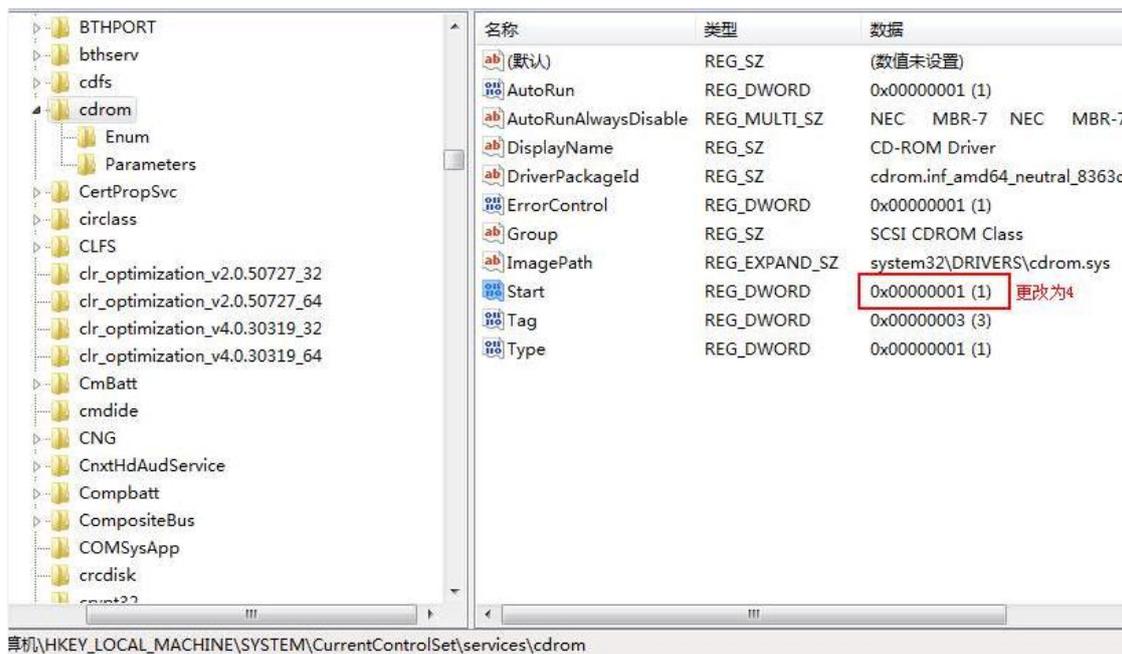


## 2.6 桌面盘符发生变化

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



## 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）

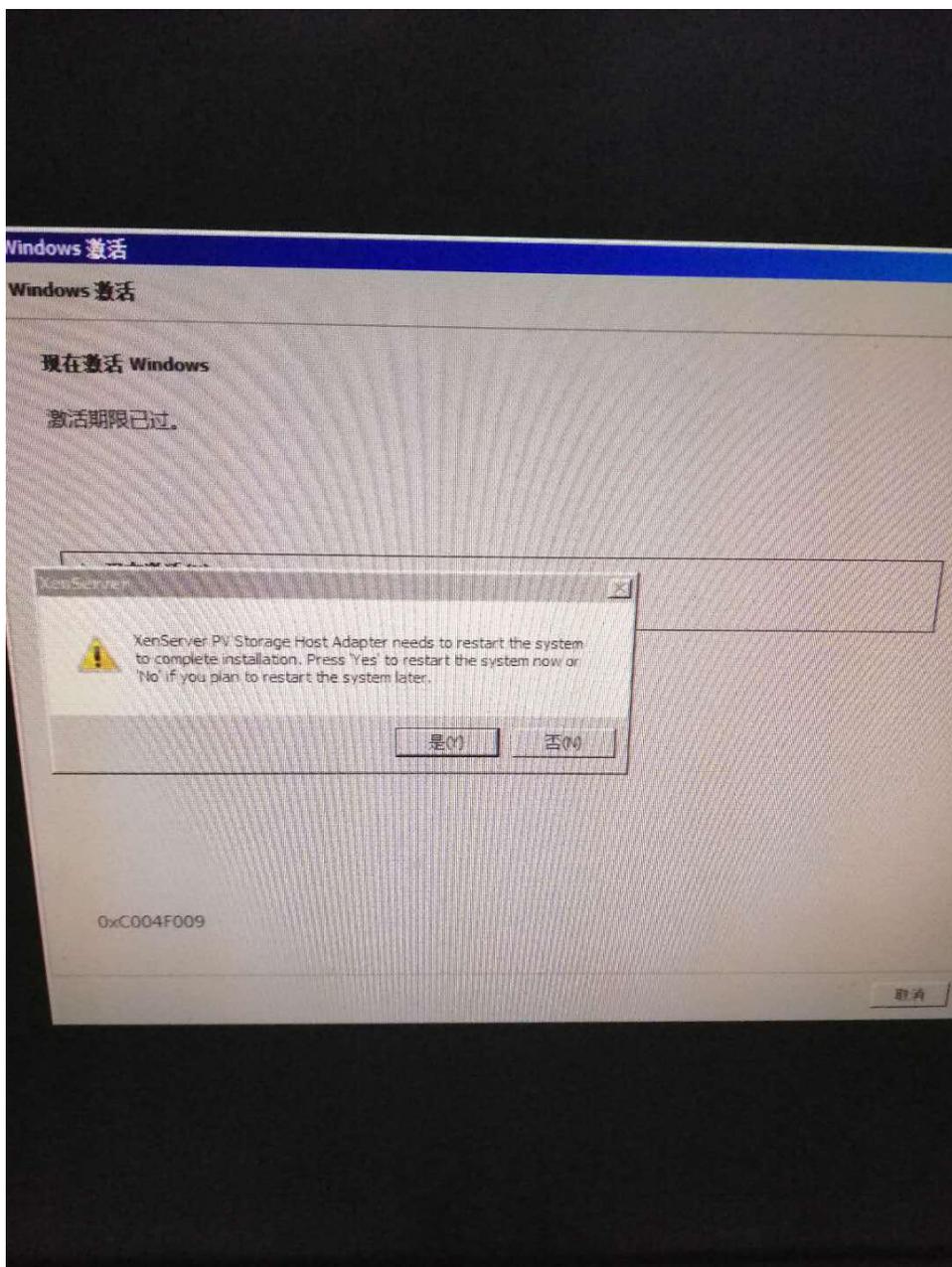
## 2.9 池桌面登陆后输入法设置不生效（其他个人设置）

1. 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



1. 由于服务器硬件平台差别，采用发布的桌面镜像有可能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。



## 3 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。



2. 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。



名称	类	可分辨名称
CN=Builtin	builtinDomain	CN=Builtin, DC=
CN=Computers	container	CN=Computers, I
OU=Domain Controllers	organizati...	OU=Domain Cont
CN=ForeignSecurityPrinc...	container	CN=ForeignSecu
OU=ivycloud	organizati...	OU=ivycloud, DC
CN=LostAndFound	lostAndFound	CN=LostAndFour
CN=Managed Service Acco...	container	CN=Managed Ser
CN=NTDS Quotas	msDS-Quota...	CN=NTDS Quotas
CN=Program Data	container	CN=Program Dat
CN=System	container	CN=System, DC=i
CN=test1	user	CN=test1, DC=iv
CN=Users	container	CN=Users, DC=iv
CN=Infrastructure	infrastruc...	CN=Infrastruct

### 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。

### 3.3 单集群多主机，接的网口不一致，导致部署失败

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”

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

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



单点环境更换IP地址.docx

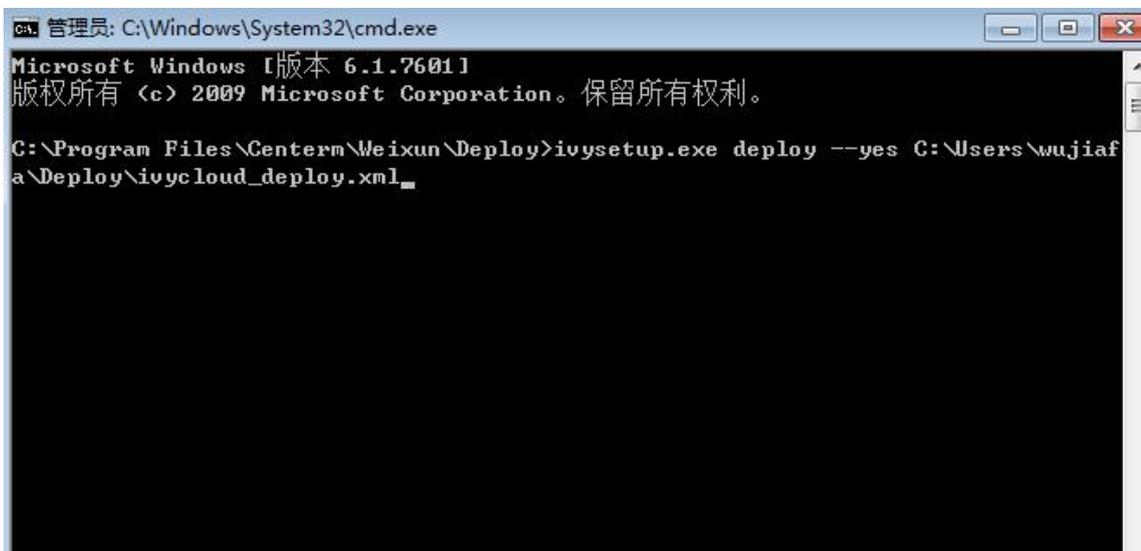
### 3.6 手动部署企业版

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；



IVYCLLOUD 企业版  
3.5部署文档.docx

2. 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 [V5.5/Deploy/XenServer/补丁/](#)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>



## 4 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。
2. 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。
2. 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 终端使用

---

### 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