



# 天翼 AI 云电脑（政企版）

## 终端用户使用指南

天翼云科技有限公司

# 目录

<b>1 产品介绍</b>	<b>8</b>
1.1 产品功能	8
1.2 产品优势	11
<b>2 激活指南</b>	<b>12</b>
2.1 客户端下载	12
2.2 云电脑（政企版）账号激活	12
<b>3 电脑终端操作指导</b>	<b>13</b>
<b>3.1 登录 AI 云电脑</b>	<b>13</b>
3.1.1 扫码登录	13
3.1.2 账号登录	13
3.1.3 自动登录	14
3.1.4 记住密码	15
3.1.5 忘记密码	15
3.1.6 个人信息入口	16
3.1.7 换绑手机	17
3.1.8 换绑邮箱	18
3.1.9 修改密码	19
3.1.10 安全中心-设备管理	20
3.1.11 退出登录	22
<b>3.2 客户端设置</b>	<b>24</b>
3.2.1 右上角功能总览	24
3.2.2 订购	25
3.2.3 个性装扮	26
3.2.4 更多菜单	27
3.2.5 全屏/窗口化	27

3.2.6 运行模式 .....	28
3.2.7 开机自动启动 .....	29
3.2.8 AD 域登录 .....	30
3.2.9 LDAP 登录 .....	31
3.2.10 锁定登录账号 .....	32
3.2.11 自动退出登录 .....	33
3.2.12 自动锁屏 .....	34
3.2.13 娱乐模式 .....	35
3.2.14 投屏模式 .....	37
3.2.15 兼容模式 .....	38
3.2.16 渲染硬件加速 .....	39
3.2.17 本地组播监听设置 .....	40
3.2.18 电子教室通道号设置 (0-31) .....	41
3.2.19 网络检测 .....	42
3.2.20 网络代理 .....	43
3.2.21 双网设置 .....	44
3.2.22 其他客户端 .....	45
3.2.23 关于我们 .....	46
3.2.24 报障 .....	47
3.2.25 网络设置 .....	48
3.2.26 音频设置 .....	49
3.2.27 重启/关闭终端 .....	50
<b>3.3 管理 AI 云电脑 .....</b>	<b>50</b>
3.3.1 卡片/列表视图切换 .....	50
3.3.2 编辑桌面名称、复制桌面 ID .....	52
3.3.3 进入 AI 云电脑/云智手机 .....	53
3.3.4 关机、重启 .....	54
3.3.5 自动进入 .....	54

3.3.6 配置 .....	55
3.3.7 快捷应用 .....	56
<b>3.4 使用 AI 云电脑 .....</b>	<b>57</b>
3.4.1 拖动工具栏 .....	57
3.4.2 锁定/解锁工具栏 .....	58
3.4.3 自动隐藏工具栏 .....	58
3.4.4 窗口切换 .....	59
3.4.5 投屏 .....	59
3.4.6 控制中心 .....	60
3.4.7 快捷应用 .....	61
3.4.8 积分中心 .....	61
3.4.9 网络时延 .....	62
3.4.10 一键优化 .....	63
3.4.11 网络检测 .....	64
3.4.12 外设管理 (USB 重定向) .....	65
3.4.13 显示设置 (分辨率) .....	66
3.4.14 双屏显示 .....	67
3.4.15 画面设置 .....	68
3.4.16 音频设置 .....	69
3.4.17 系统重装 .....	69
3.4.18 切换操作系统 .....	70
3.4.19 设备调试 .....	71
3.4.20 其他设置 .....	73
3.4.21 救援模式 .....	74
3.4.22 报障 .....	75
3.4.23 安全中心 .....	75
3.4.24 重置系统密码 .....	78
3.4.25 悬浮球 .....	78



3.4.26 音频设置（瘦终端）	79
3.4.27 AI 云电脑配置	80
3.4.28 最小化	80
3.4.29 窗口化/全屏	81
3.4.30 退出/锁屏/重启/关机	81
3.4.31 文件拷贝	82
3.4.32 快捷键操作(仅支持 web 客户端)	84
3.4.33 手势与操作模式(仅支持 web 客户端)	85
3.4.34 键盘(仅支持 web 客户端)	86
<b>4 移动终端操作指导</b>	<b>87</b>
<b>4.1 登录 AI 云电脑</b>	<b>87</b>
4.1.1 用户注册	87
4.1.2 账号登录	88
4.1.3 免密登录	88
4.1.4 专线/VPN 接入	89
4.1.5 忘记密码	90
<b>4.2 账户与安全</b>	<b>91</b>
4.2.1 换绑手机号	91
4.2.2 换绑邮箱	92
4.2.3 修改密码	93
4.2.4 账号注销	94
4.2.5 设备管理	94
4.2.6 自动退出登录	95
4.2.7 应用退后台桌面断连	96
4.2.8 面容/指纹识别	97
4.2.9 虚拟 MFA	98
<b>4.3 管理 AI 云电脑</b>	<b>98</b>
4.3.1 进入 AI 云电脑	98

4.3.2 卡片/列表视图切换 .....	99
4.3.3 AI 云电脑排序 .....	100
4.3.4 重启/关机 .....	101
4.3.5 查看 AI 云电脑信息 .....	101
4.3.6 快捷应用 .....	102
<b>4.4 使用 AI 云电脑 .....</b>	<b>103</b>
4.4.1 拖动工具栏 .....	103
4.4.2 锁定/解锁工具栏 .....	104
4.4.3 自动收起工具栏 .....	104
4.4.4 退出/重启/关机 .....	105
4.4.5 网络状态 .....	106
4.4.6 窗口切换 .....	106
4.4.7 安全中心-登录设备管理 .....	106
4.4.8 安全中心-设置系统密码 .....	107
4.4.9 报障 .....	108
4.4.10 投屏 .....	109
4.4.11 显示设置（分辨率） .....	110
4.4.12 显示设置（竖屏模式） .....	111
4.4.13 画面设置 .....	112
4.4.14 系统重装 .....	112
4.4.15 切换操作系统 .....	113
<b>4.5 手势与操作模式 .....</b>	<b>114</b>
4.5.1 悬浮球 .....	114
4.5.2 触屏式/鼠标式 .....	114
4.5.3 触屏模式-手势指引 .....	115
4.5.4 滚动窗口 .....	116
4.5.5 左键/右键 .....	116
4.5.6 显示桌面 .....	117

4.5.7 切换窗口 .....	117
4.5.8 最小化 .....	117
4.5.9 桌面旋转 .....	118
<b>4.6 键盘 .....</b>	<b>119</b>
4.6.1 打开虚拟键盘 .....	119
4.6.2 切换大小写或符号 .....	120
4.6.3 切换输入法 .....	120
4.6.4 使用组合键 .....	121
4.6.5 连接蓝牙键盘 .....	121
4.6.6 调用本地键盘 .....	121
<b>5 常见问题 .....</b>	<b>122</b>
5.1 计费 .....	122
5.2 购买 .....	123
5.3 登录 .....	125
5.4 数据存储 .....	128
5.5 网络流量 .....	132
5.6 外设 .....	133
5.7 操作 .....	136

# 1 产品介绍

天翼 AI 云电脑是云计算技术和终端相结合的创新型产品。依托中国电信优质云网资源，结合自主研发的 CLINK 数据安全传输协议，具备多重数据安全防护机制，实现安全高效的 AI 云电脑使用体验。提供一键部署、灵活可配、集中管控能力，广泛应用于办公、教育、医疗等行业使用场景。

天翼云电脑客户端支持 Windows\ MacOS\ iOS\ 安卓系统，移动终端系统要求安卓 7.0 以上 iOS10 以上。

天翼云电脑 Web 客户端接支持 Chrome70+、Firefox72+、edge、UOS 5.2.1200+、奇安信 1.0.1365+ 等浏览器接入。Web 客户端访问地址：<https://PC.ctyun.cn>

## 1.1 产品功能

### ● 集中管控

统一业务管理台，应用软件、操作系统等一键升级，快速批量创建桌面，实现桌面标准化，降低工作量。

- ✓ 集中管理：支持用户管理、AI 云电脑资源管理和计费管理。
- ✓ 策略管理：可配置盘类设备的读写权限，避免企业敏感信息泄密。
- ✓ 集中存储：防止数据用户泄密。终端故障率低，免维护，省时省力。

### ● 安全管理

AI 云电脑提供多种安全管理使用能力，满足不同用户级别、不同场景的安全需要，给你安全、干净、高效的办公桌面。

管理安全：分权分域控制，按角色分类控制管理员的权限，且按部门控制管理员可管理的桌面，对管理员操作生成审计日志。

登录日志：记录用户登录 AI 云电脑，包括终端设备信息、开始连接时间和结束连接时间，实现对异常使用 AI 云电脑情况可追溯。

安全水印：显性水印，防软件截图，防拍照泄密，事前威慑，事后追踪泄密来源。

安全组：具备状态检测和数据包过滤能力，用于在云端划分安全域。

异常处理：在发现使用 AI 云电脑存在异常情况，如用户在做非法行为，可立刻锁住该桌面，及时制止。

## ● 数据安全

系统数据云端集中存储，不但能释放本地空间，还能避免宕机与丢失，使用多重安全传输协议保障数据安全。

数据不落地：所有桌面、应用和数据统一管理，集中存储在云端。

数据多副本：采用三副本技术分布式存储，灵活应对各种突发情况。

数据加密：使用多重加密算法，对数据传输、数据存储进行加密，保障用户信息安全。

## ● 多终端适配

与传统 PC 一致的使用体验，多种外设无缝衔接，实现多终端适配。

多终端适配：适配 PC、MAC、IOS、安卓等多终端。

多外设支持：打印机、扫描仪等外设无缝衔接（备注：手机、pad 等移动终端不支持 USB 外设）。

## ● 应用市场

帮助企业管理员监管办公桌面的应用使用环境，实现应用可管可控，保护企业信息安全，并具有应用统一分发与黑白名单管控能力。详情可查看应用市场帮助指导。

应用黑白名单：为企业提供强大的应用黑白名单功能，实现企业要求装的应用自动安装并禁止卸载，企业禁止安装的应用装不上的全方位安全管控效果。

应用快速安装：企业可创建专属应用库，管理员可将企业应用一键推送至 AI 云电脑中，并支持统一升级应用版本，极大的提升运维效率。

## ● 翼加密

翼加密是首个针对 AI 云电脑场景的文件加密安全解决方案。通过高安全性的加密算法，对 AI 云电脑内的文件实时无感加密。在保证用户正常使用 AI 云电脑的前提下，保障企业内部的敏感和机密数据文件安全不外泄。详情可查看翼加密帮助指导。

透明加密：在 AI 云电脑内进行文件接收、下载、编辑保存、复制粘贴等操作，均会对文件进行实时无感的全方位加密保护。

外发管控：外部非加密环境的无权限用户无法正常打开加密文件。加密文件如需外发，必须经过严格的脱密审批，并且保留审批记录，有迹可循。

高等级加密安全：采用国际标准的高等级 AES 加密算法，以及 SM4 国密算法。从底层的驱动层面对文件进行加密，更安全可靠。

**密级权限管控：**针对部门层级架构以及员工职级权限划分明确的大型政企，支持企业按照架构职级自定义密级权限。用户的密级等级越高，能够生成以及读写加密文件密级也越高。

**剪切板控制：**支持加密文件内容的剪切板复制管控，用户无法通过复制粘贴的形式明文外发加密文件的内容。

## ● 翼甲卫士

翼甲卫士是一款专门为天翼 AI 云电脑（政企版）提供互联网边界防护的防火墙，解决 AI 云电脑访问互联网的统一安全管控需求。翼甲防火墙具有入侵防御 (IPS)、病毒过滤 (AV)、访问控制、上网行为管理以及 VPN 等丰富功能。详情可查看翼甲卫士帮助指导。

**入侵防御：**实时检测经过翼甲防火墙的网络流量，并根据配置对多种网络攻击行为（包括缓冲区溢出攻击、木马、蠕虫等）进行阻断等操作。

**病毒过滤：**探测经过翼甲防火墙的各种病毒威胁，例如恶意软件、恶意网站等，并且根据配置对发现的病毒进行处理。

**上网行为管理：**对天翼 AI 云电脑（政企版）的上网行为进行审计和管控，例如禁止访问购物网站。

**访问控制：**基于安全策略进行访问控制。

**VPN 功能：**搭建 VPN 加密通道，实现本地网络与 VPC 之间的网络互通。

## ● 翼共享

翼共享是一款针对天翼 AI 云电脑（政企版）打造的企业级文件共享解决方案。通过 AI 云电脑挂载访问，支持实时读写，性能体验趋近于数据盘，传输速度更快。详情可查看翼共享帮助指导。

**数据安全：**文件数据不出 AI 云电脑，并支持通过翼加密实现文件加密保护。用户操作留存日志审计。

**读写速率：**采用 NAS 共享文件系统，支持文件实时读写，性能体验趋近于数据盘。

**权限配置：**支持按部门/用户配置读写权限，并支持自定义企业/个人空间容量分配。

## ● 翼察

翼察（AI 云电脑安全办公平台）是基于 AI 云电脑办公场景探索而得的政企一体化安全办公解决方案。为政企办公场景提供身份、终端、网络、应用、数据五位一体的可信防护。

**终端管理：**以终端管理为核心，为政企客户提供终端多位一体、统一管理的安全解决方案。

**远程接入：**以用户身份为核心的远程安全接入，帮助客户快速接入内网访问，有效保护政企

内部数据资产。

安全办公：整合终端管理、远程接入等技术，帮助用户构建全面覆盖、动态可信的办公一体化防御体系。

## 1.2 产品优势

### **统一管理，维护便捷**

无需设立专门的前端维护人员，桌面维护全部在管理台进行可视化操作，一键完成开通桌面、重装系统、镜像升级等操作，并通过自动化批量方式，实现快速大规模的部署。

### **强化安全，自主可控**

网络访问使用 VPC、安全组、ACL、主机防火墙进行网络隔离及访问控制，通过防火墙实施安全审计与监控。

### **规格丰富，配置灵活**

提供灵活多样的云电脑规格，支持资源包方式开通使用，灵活选择系统版本，网络可配置，并可使用池化桌面提高桌面利用率。

### **自主领先，畅游云端**

自研的 CLINK 安全传输协议，低延时、高画质、带宽占用少，弱网环境下也可畅快使用。

### **随时随地，便捷访问**

用户通过终端云电脑应用即可快速访问调取云端资源，随时随地享受数据共享、移动办公、休闲娱乐等功能。



## 2 激活指南

### 2.1 客户端下载

(1) 客户端支持安卓、iOS、PC 客户端、Mac 客户端下载，瘦终端为出厂是预装在设备内。

点击以下地址：<https://desk.ctyun.cn/html/enterprise/>，按提示下载对应的客户端版本。

(2) 下载安装后，即可打开“天翼云电脑”应用进行操作。

### 2.2 云电脑（政企版）账号激活

管理员在创建云电脑时，可选择 2 种云电脑用户账号分配及激活方式：

1、“管理员激活”方式：创建云电脑成功后，云电脑终端用户无需再次激活，直接登录即可使用云电脑。

2、“邮件通知激活”方式：创建云电脑成功后，云电脑终端用户将会收到系统发送的云电脑账户开通激活邮件，用户需点击邮件中的链接激活云电脑账户后方可使用。

亲爱的用户  
天翼云电脑（政企版）欢迎您的加入



尊敬的rtus\*\*\*2，您好！

您的管理员已经为您创建了一台新的云电脑，  
请点击“立即激活”按钮前往绑定手机号后激活使用，链接48小时内有效。

立即激活

或打开激活地址：<https://desk.ctyun.cn/html/enterprise/profile.html?token=333e3cc620400536395f7b641bd81a70b79adbff1312236a2a4cc9303b5656a99886d8583624177cc0df4c3a0ee27b8de0a5786c2039156e17e9f6838349>

如激活失败，可点击 [重发邮件](#) 再次申请激活



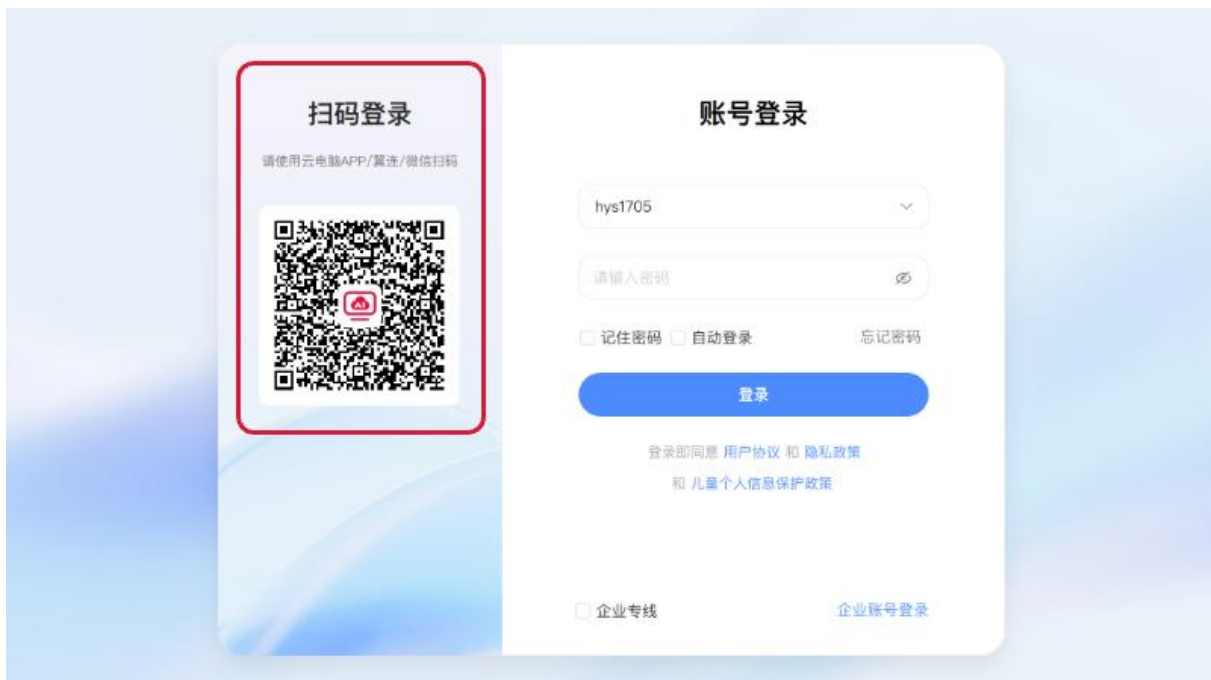
## 3 电脑终端操作指导

Windows 客户端、Mac 客户端和瘦终端的操作使用方式，可参考以下电脑端操作指导说明。

### 3.1 登录 AI 云电脑

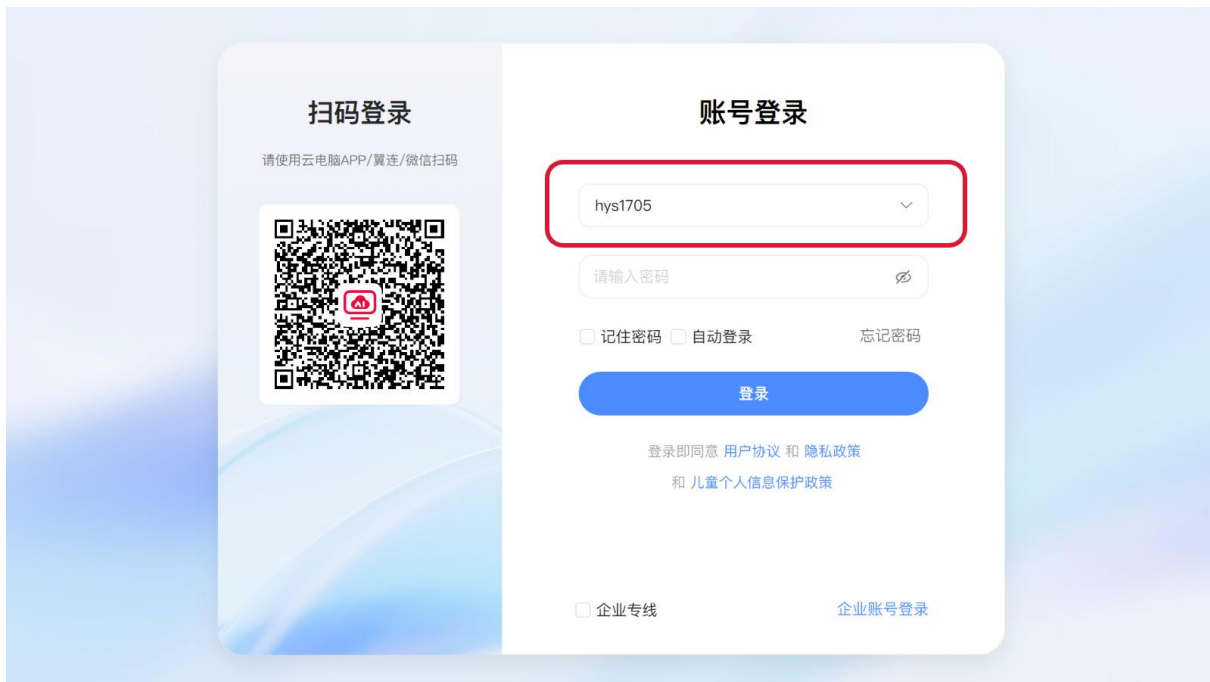
#### 3.1.1 扫码登录

登录页-扫码登录，支持通过天翼云电脑 APP、翼连、微信扫码登录，扫码成功并点击确认，即可登录 AI 云电脑客户端。



#### 3.1.2 账号登录

登录页-账号登录，支持 AI 云电脑账号，手机号码和邮箱登录（手机号码或邮箱登录的前提是用户已绑定手机或邮箱）。



### 3.1.3 自动登录

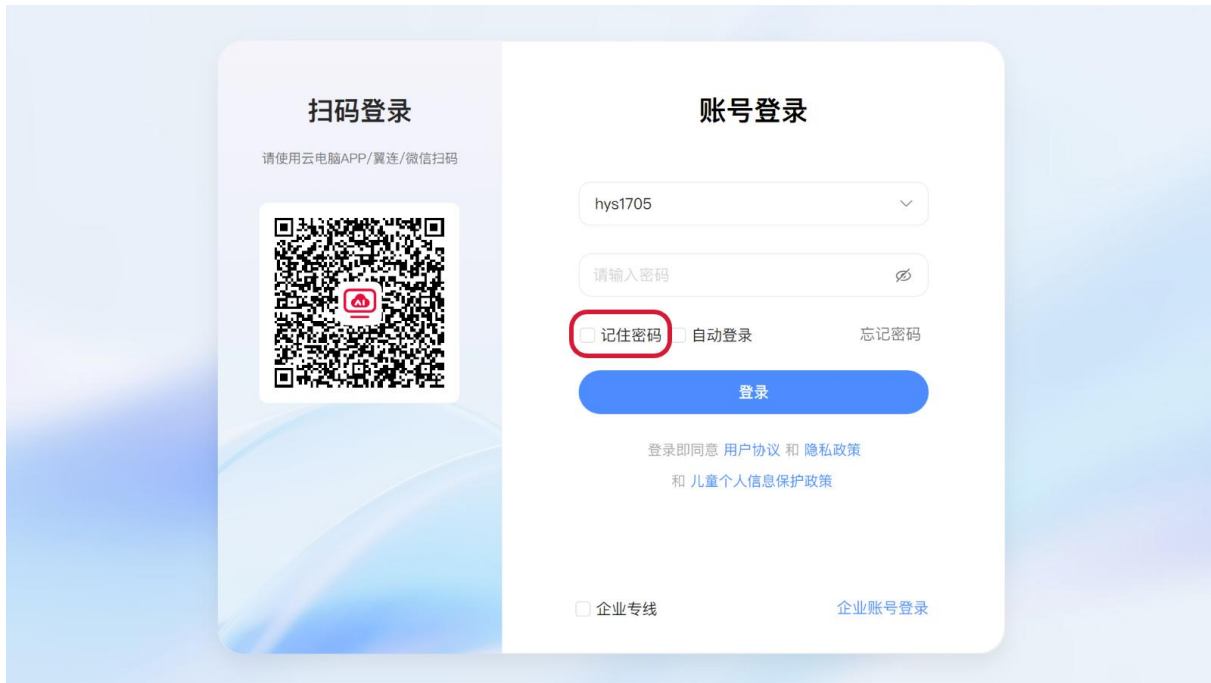
(1) 账密登录：用户输入账号密码，勾选“自动登录”登录成功后，下一次启动客户端将自动登录；

(2) 扫码登录：勾选“自动登录”，扫码登录成功后，下一次启动客户端将自动登录。



### 3.1.4 记住密码

账号登录时，输入密码后，点击“记住密码”功能，下次登录无需重复输入登录密码。



### 3.1.5 忘记密码

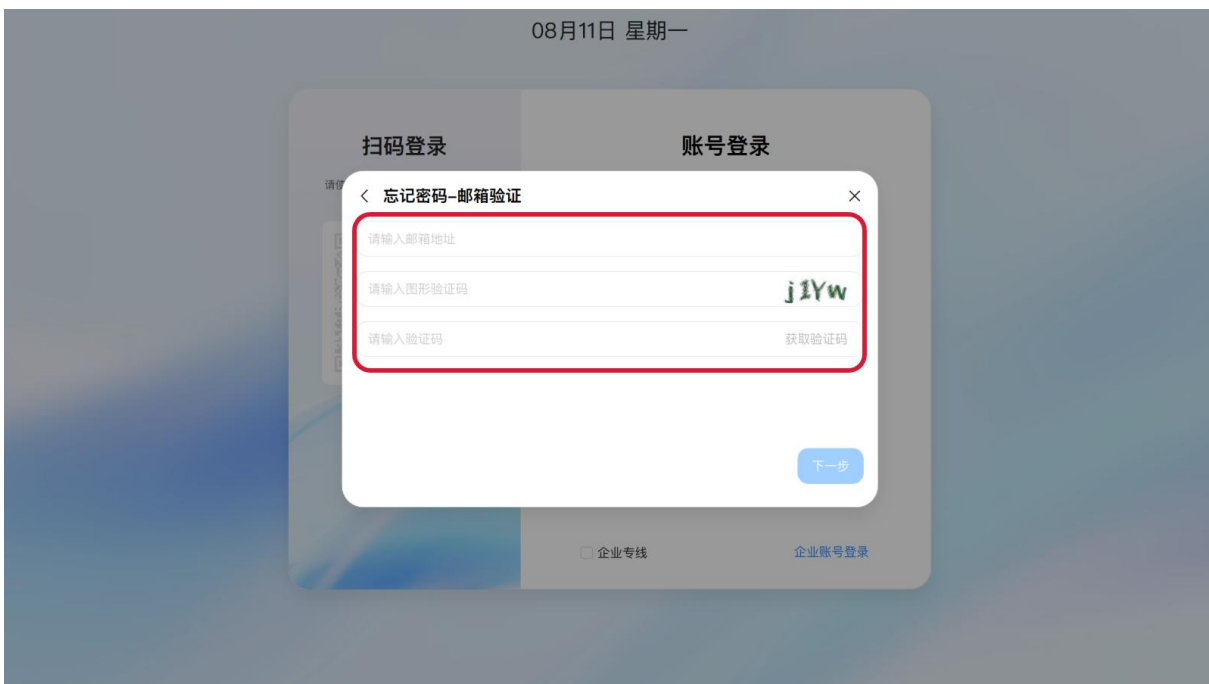
点击“忘记密码”，可通过手机短信验证码、邮箱验证码两种方式找回密码。



通过手机短信验证码方式找回密码。

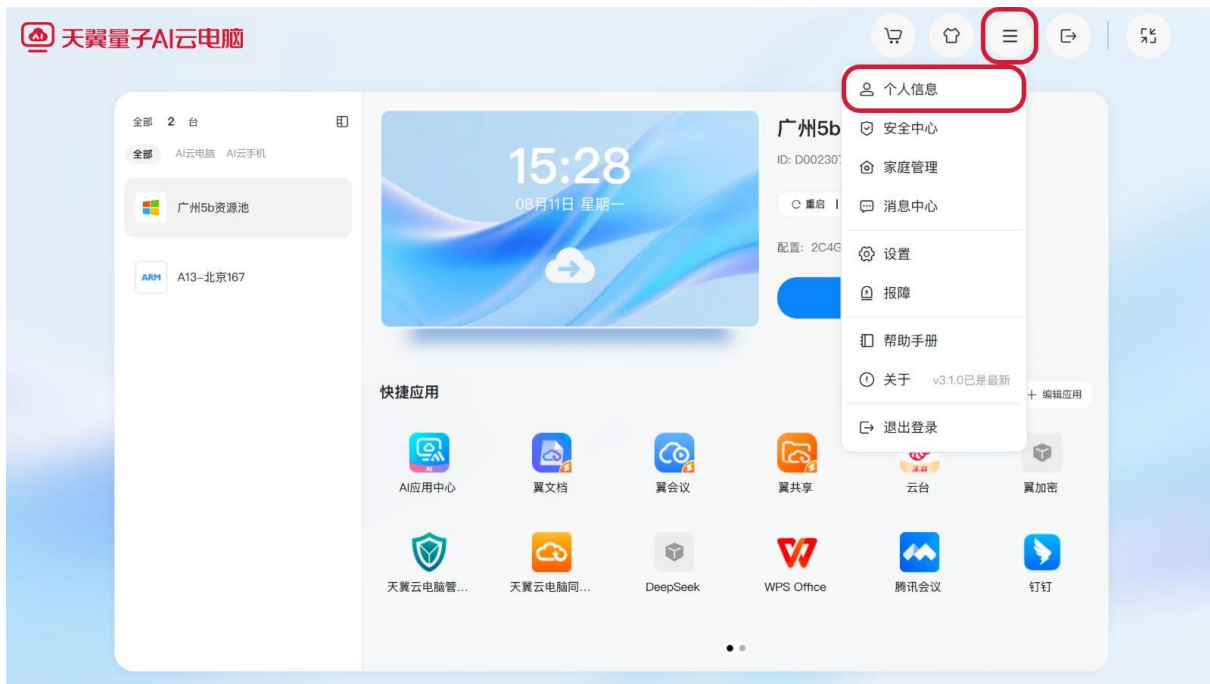


通过邮箱验证方式找回密码。



### 3.1.6 个人信息入口

AI 云电脑登录后，点击桌面列表右上角“三”更多入口，选择“个人信息”。



### 3.1.7 换绑手机

如需换绑/绑定手机号码，点击“手机”进行换绑/绑定。



两种认证方式进行手机号码换绑/绑定：

- (1) 通过手机验证的方式，换绑/绑定手机号码。
- (2) 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定手机号码。



### 3.1.8 换绑邮箱

如需换绑/绑定邮箱，点击“邮箱”进行换绑/绑定。



两种认证方式进行邮箱换绑/绑定：

- (1) 通过手机验证的方式，换绑/绑定邮箱。
- (2) 通过邮箱验证的方式，换绑/绑定邮箱。



### 3.1.9 修改密码

如需修改登录密码，点击“修改密码”，输入原密码验证，再次输入新密码即可修改登录密码。





### 3.1.10 安全中心-设备管理

如需查看 AI 云电脑登录的设备或移除设备，AI 云电脑登录后，在桌面列表右上角点击“三”更多设置，进入“安全中心”。







进入安全中心后，找到对应的设备，点击进入设备详情。



点击“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账密缓存将被清除。



### 3.1.11 退出登录

如需退出 AI 云电脑登录账号，在桌面列表右上角，点击“退出登录”或点击“三”展开更多菜单，点击“退出登录”。



二次确认即可退出登录账号



## 3.2 客户端设置

### 3.2.1 右上角功能总览

右上角功能：订购、个性装扮、更多、退出、全屏/窗口化功能。



### 3.2.2 订购

如需订购天翼量子 AI 电脑公众版和政企版，点击“订购 AI 云电脑”入口，选择适合您需要的 AI 云电脑。

(1) 公众版：适用于个人和家庭，一站式购买、管理、使用，即开即用，轻松上手，满足日常办公娱乐多种需求。

(2) 政企版：适用于企业和组织，由管理员分配电脑及密码，集中管控，按需创建，广泛应用于安全办公、金融、教育等领域。





### 3.2.3 个性装扮

如需设置个性装扮，支持浅漾蓝、典雅灰、极光紫、幻彩沙、金蓝叙、商务蓝六大主题。



### 3.2.4 更多菜单

点击“三”展开更多功能面板，分别是个人信息、安全中心、家庭管理、消息中心、设置、报障、帮助手册、关于（版本号）。



### 3.2.5 全屏/窗口化

- (1) Windows 系统客户端、MacOS 系统客户端默认全屏，支持切换窗口化操作。
- (2) Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端（安卓盒子、一体机、云笔电）仅支持全屏模式，不支持全屏/窗口化切换。





### 3.2.6 运行模式

提示：MAC 客户端不支持。

**常规模式：**不限制终端本地系统功能，可以在本地系统和客户端之间自由切换。

**锁定模式：**屏蔽本地系统所有功能，无法切换到本地系统，无法使用本地的应用及资源





### 3.2.7 开机自动启动

提示：Ubuntu、Android 瘦终端默认全屏显示，默认勾选“自动启动”

勾选“自动启动”后，终端开机系统自动运行 AI 云电脑客户端。



### 3.2.8 AD 域登录

天翼 AI 云电脑支持 AD 域登录，AD 的全称是 Active Directory-活动目录，是微软 Windows Server 中，负责架构中大型网络环境的集中式目录管理服务，域是 Windows 网络中独立运行的基本单位，域之间互相访问则需要建立信任关系，域有安全边界的作用，计算机账号和安全策略的计算机集合，共享用户账号，文件共享，集中统一计算机，便于管理。

如需开通 AD 域登录，请在“天翼云电脑（政企版）”控制台->身份管理->身份提供方，根据配置要求绑定 AD。



### 3.2.9 LDAP 登录

天翼 AI 云电脑支持 LDAP 登录，LDAP 轻型目录访问协议 (Lightweight Directory Access Protocol) 是基于 X.500 标准的轻量级目录访问协议，如需开通 LDAP 登录，请在“天翼云电脑（政企版）”控制台->身份管理->身份提供方，根据配置要求绑定身份认证。



### 3.2.10 锁定登录账号

**前置条件：**AI 云电脑账号登录成功（扫码登录不支持锁定登录账号功能）。

- 点击“锁定登录账号”，启用锁定登录账号功能后，登录页将不支持修改登录账号。
- 如需取消锁定登录账号，在账号登录成功后，点击“锁定登录账号”，输入账号登录的密码即可取消。



### 3.2.11 自动退出登录

**前置条件：**AI 云电脑账号登录成功。

如需设置自动退出登录，点击“自动退出登录”，设置 AI 云电脑超过多长时间未操作，将自动退出 AI 云电脑账号。



### 3.2.12 自动锁屏

**前置条件：**AI 云电脑账号登录成功。

如需设置 AI 云电脑自动锁屏，点击“自动锁屏”，设置 AI 云电脑超过多长时间未操作，将自动锁屏，锁屏后需重新输入 AI 云电脑账密解锁。



### 3.2.13 娱乐模式

如需开启娱乐模式，点击“娱乐模式”，打开娱乐模式开关。



在底部 Tab 模式切换，选择娱乐模式





### 3.2.14 投屏模式

天翼 AI 云电脑投屏功能支持全平台，包括 Windows、Android、MacOS、iOS、Linux 系统，涵盖电视、会议大屏、个人电脑、手机、平板以及瘦终端等多种设备间的多屏互动，无需繁琐的数据线、投屏器连接，只需简单操作，就能将 AI 云电脑内容无缝分享到大屏幕上。





### 3.2.15 兼容模式

当连接 AI 云电脑崩溃时，可尝试开启此功能，开启“兼容模式”需重启 AI 云电脑应用。



### 3.2.16 渲染硬件加速

当 AI 云电脑存在黑屏等异常显示时，可尝试开启此功能，开启“渲染硬件加速”需重启 AI 云电脑应用。



### 3.2.17 本地组播监听设置

电教室场景专用功能。



### 3.2.18 电子教室通道号设置 (0-31)

电教室场景专用功能。



### 3.2.19 网络检测

如需检测终端本地到 AI 云电脑的网络情况，点击“检测网络”检测网络连通情况。



### 3.2.20 网络代理

如需设置网络代理，点击“网络代理”，可选择代理类型：不使用代理、HTTP 及 SOCKS5 三种类型，支持 IP 地址和端口连通性测试功能。（适用于使用 HTTP 或 SOCKS5 代理服务器登录场景）



### 3.2.21 双网设置

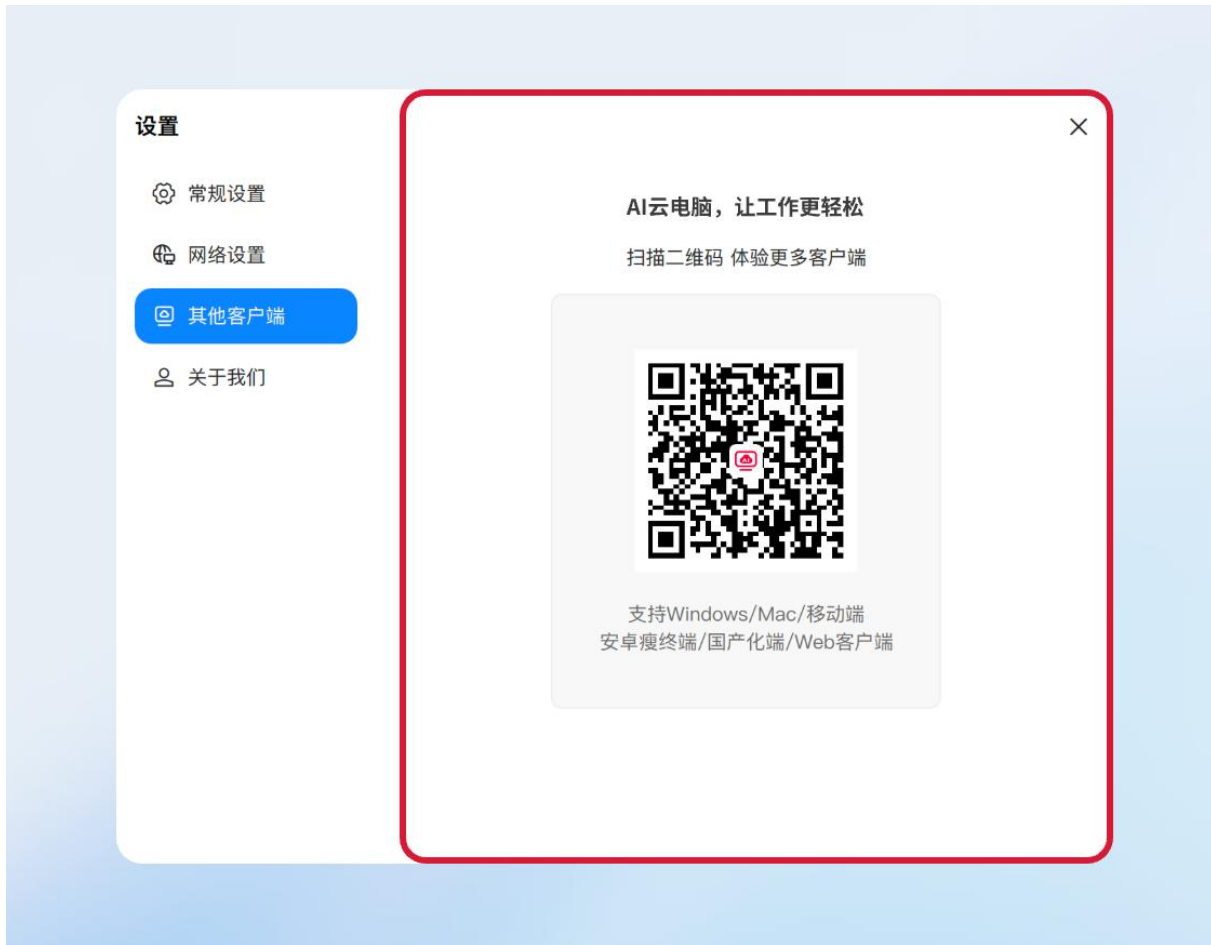
如用户涉及内网网切换需求，可选择开启“双网设置”功能，满足用户在处理涉密数据等业务场景使用内网 AI 云电脑，外部沟通开会等场景使用外网 AI 云电脑，无需来回切换，提高办公效率。





### 3.2.22 其他客户端

如需快速访问 AI 云电脑下载地址，点击“其他客户端”，扫描二维码下载体验 AI 云电脑其他客户端：Windows/Mac/iPhone/iPad/安卓手机/安卓 Pad/安卓瘦终端。



### 3.2.23 关于我们

点击“关于我们”，可查看“版本更新”、“第三方开源软件声明”、“用户协议”、“隐私政策”、“儿童个人信息保护政策”。



### 3.2.24 报障

如在使用 AI 云电脑过程中，出现异常问题，可自行报障处理，也可查看过往报障历史。

报障

我要报障

报障历史

出了问题？别担心，我们竭诚为您服务

您可以在下方提交您的问题，或拨打中国电信政企服务热线 10009 或天翼云服务热线 4008109889



选择云电脑

请选择故障的云电脑

故障类型

云电脑卡顿异常

云电脑网络异常

云电脑显示异常

云电脑连接异常

测试单，请忽略

其他

故障描述

请简单描述故障的情况

0/300

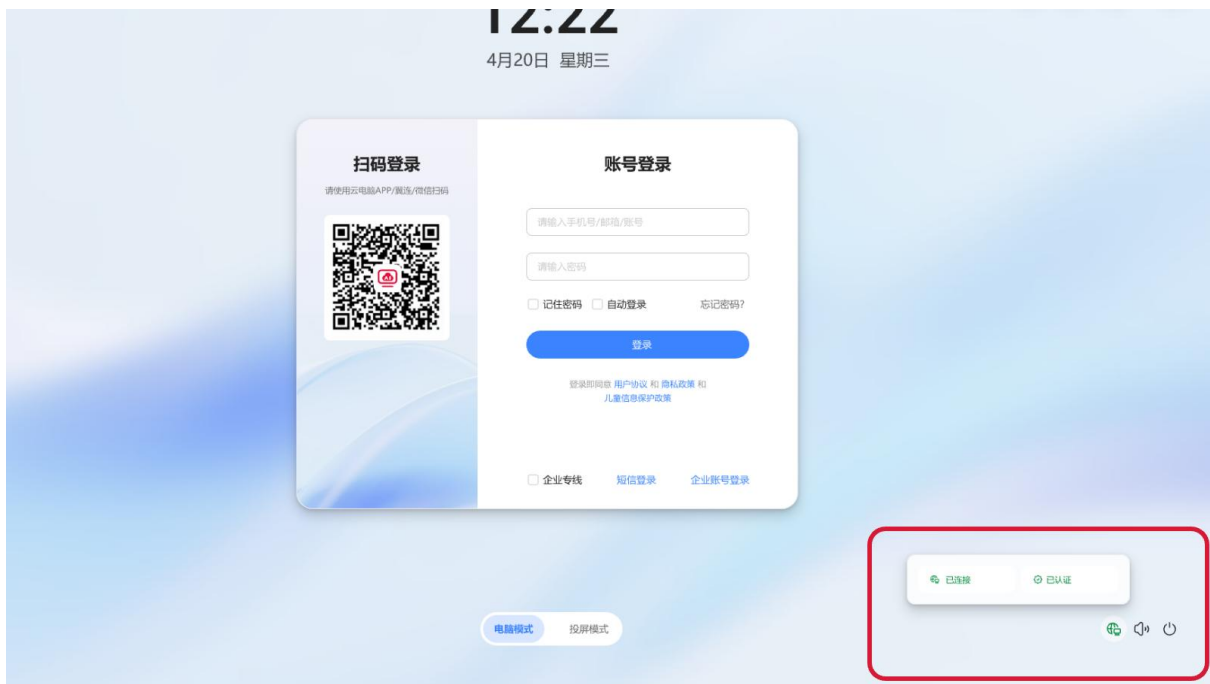
联系人

练德连

确认报障

### 3.2.25 网络设置

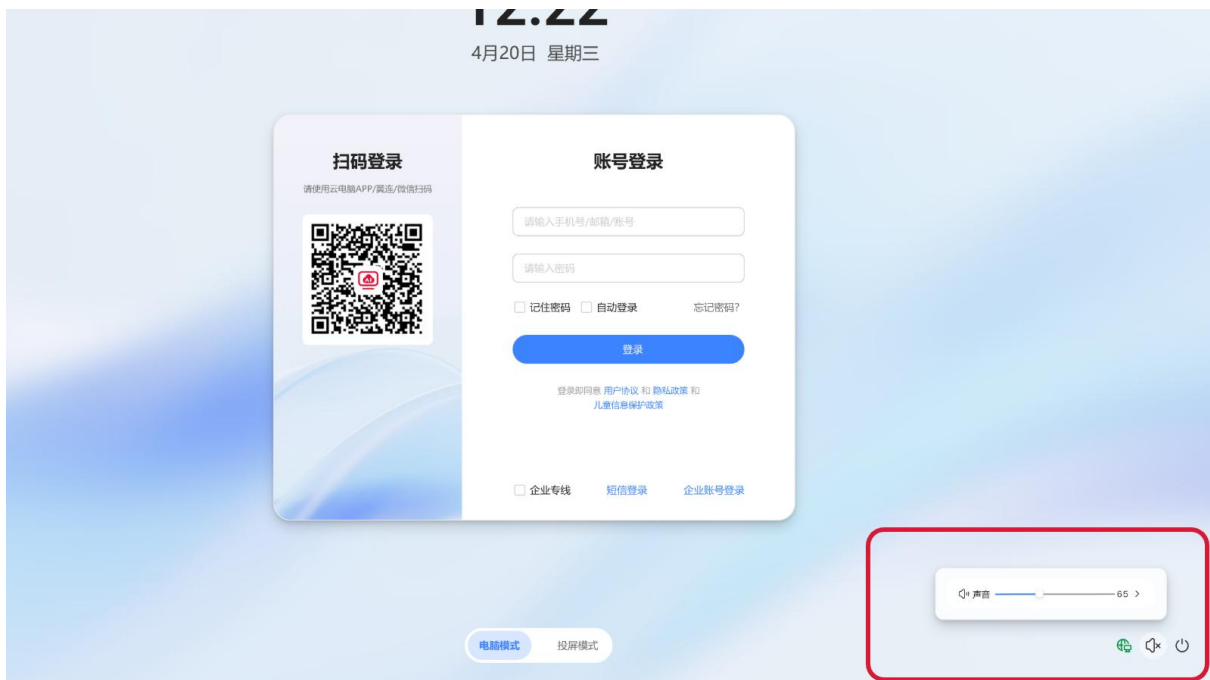
登录页-右下角：点击“网络设置”调用终端本地网络设置功能，不同厂家的终端网络设置页存在差异。



### 3.2.26 音频设置

提示：仅 Ubuntu 客户端、安卓瘦终端支持音频设置。

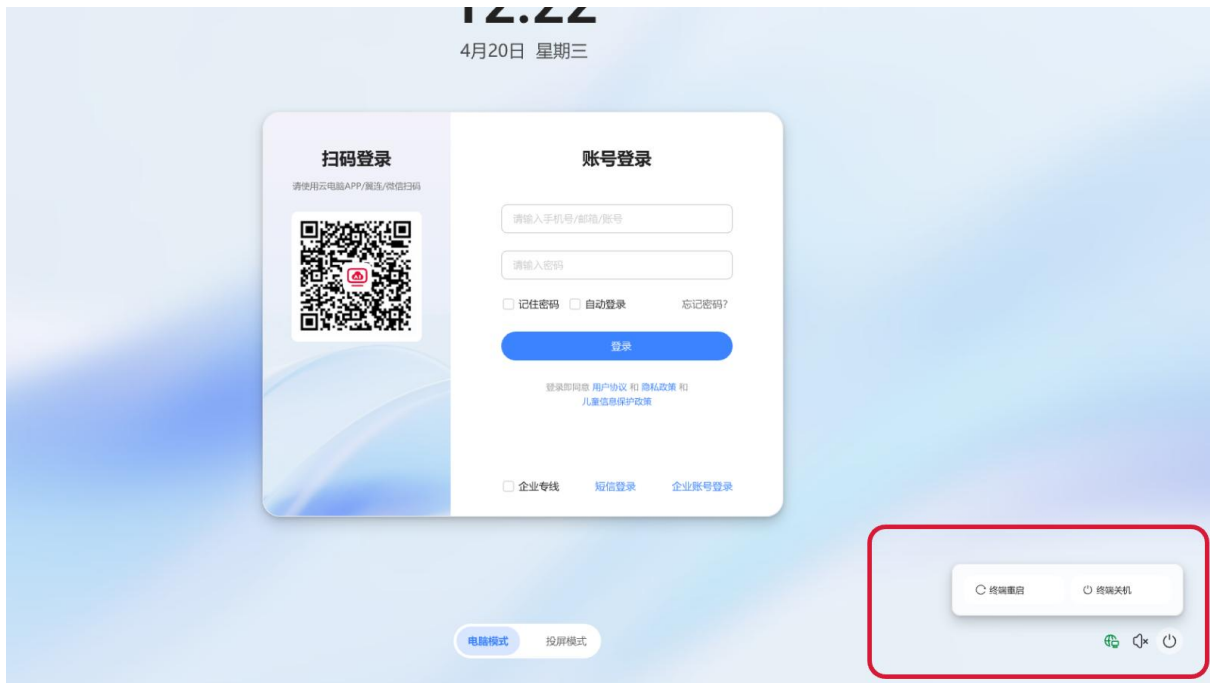
登录页-右下角：点击“音频设置”，调出终端本地系统的音频设置功能。



### 3.2.27 重启/关闭终端

提示：Ubuntu 客户端、安卓瘦终端、Windows 客户端锁定模式下支持重启/关闭终端。

登录页-右下角：点击“终端设置”图标，可选择重启终端，关闭终端。



## 3.3 管理 AI 云电脑

### 3.3.1 卡片/列表视图切换

在桌面列表页左上角，点击“卡片/列表视图”切换图标，可进行卡片视图和列表视图切换，还可以查看 AI 云电脑账号有多少台 AI 云电脑。

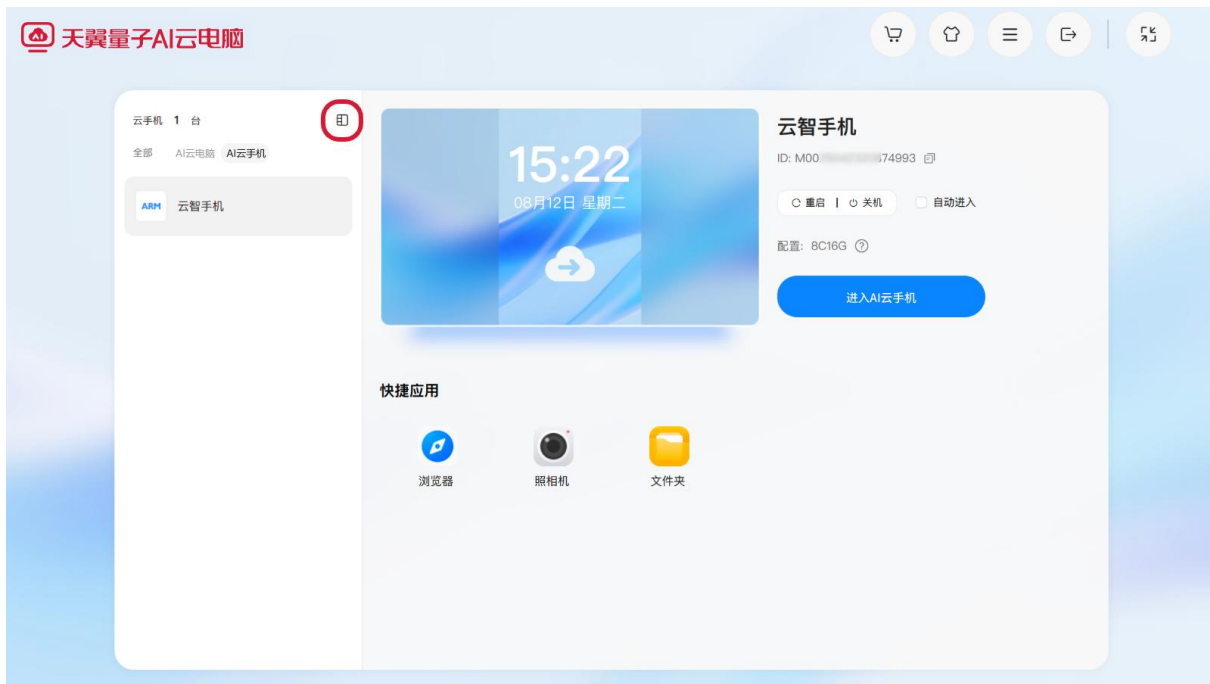
卡片视图



## 列表视图

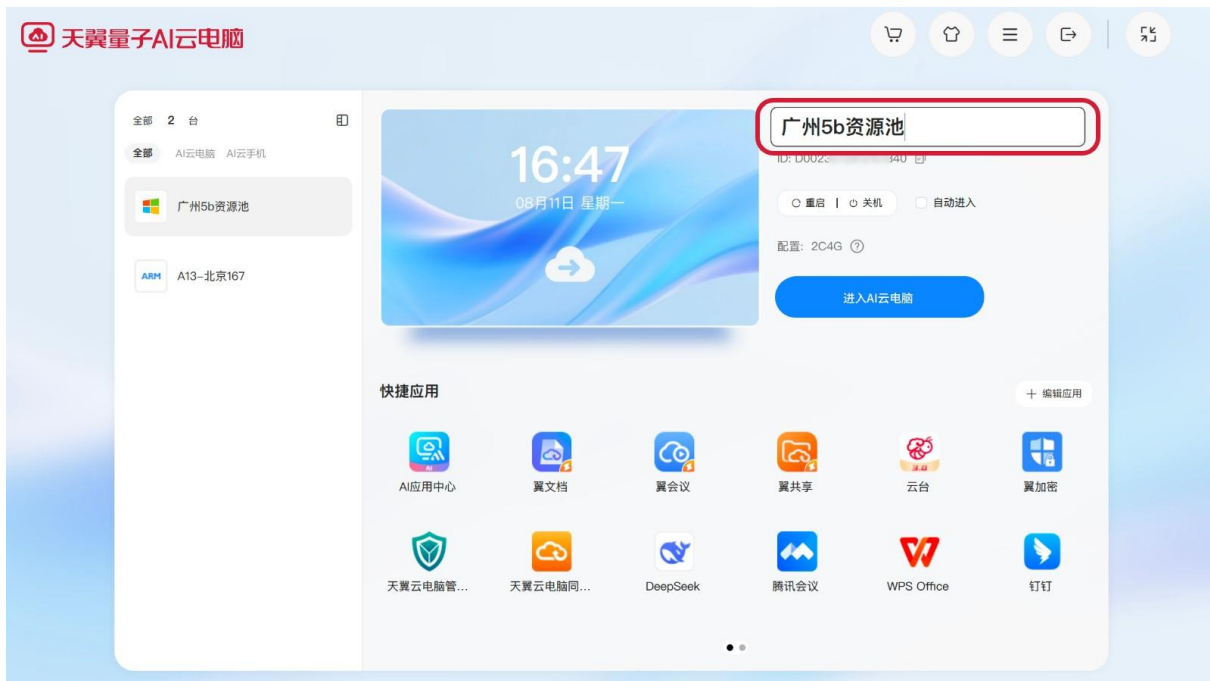
左侧列表支持展示用户账号下的 AI 云电脑和 AI 云手机





### 3.3.2 编辑桌面名称、复制桌面 ID

点击桌面名称，可直接自定义桌面名称，按 Enter 即可确认；复制桌面 ID，点击桌面 ID 后面的图标即可复制桌面 ID。









### 3.3.4 关机、重启

在卡片/列表视图，点击“关机”、“重启”，可对 AI 云电脑进行“关机”、“重启”操作。



### 3.3.5 自动进入

在卡片/列表视图，勾选“自动进入”成功后，对应桌面默认排在第一位，下次登录自动进入

对应桌面。若需取消自动进入功能，取消勾选即可。



### 3.3.6 配置

在卡片/列表视图，点击“配置”，查看 AI 云电脑信息 ID、名称以及修改名称、AI 云电脑的 CPU、内存、系统盘、数据盘配置等信息。





### 3.3.7 快捷应用

桌面快捷区可查看到日常办公高频应用，支持一键启用、按需增删，应用分类如下：

- web 应用：通过云电脑内嵌浏览器秒开。
- 原生应用：一键启动云电脑已安装的应用。
- 推荐应用：未安装则直达应用市场，即点即装。





## 3.4 使用 AI 云电脑

### 3.4.1 拖动工具栏

进入 AI 云电脑后，可在桌面顶部看到工具栏，点击“拖动”图标，支持工具栏任意位置移动，支持隐藏在桌面顶部和左右两侧屏幕边。



### 3.4.2 锁定/解锁工具栏

进入 AI 云电脑后，可在桌面顶部看到工具栏，支持锁定和解锁工具栏。



### 3.4.3 自动隐藏工具栏

工具栏拖动至屏幕边缘时，自动吸附隐藏，隐藏后可按 Alt+T 快速唤起。





### 3.4.4 窗口切换

如 AI 云电脑账号下有多个 AI 云电脑，工具栏-点击“窗口切换”功能，支持多个 AI 云电脑同时运行。

(1) 安卓瘦终端仅支持快速切换，不支持多台 AI 云电脑同时在线运行

(2) 外设重定向：如果当前 AI 云电脑在使用某一 USB 外设，其他 AI 云电脑该 USB 设备显示置灰，避免冲突，不能同时并行使用，提醒“该 USB 设备已连接到其他 AI 云电脑，如需使用请先在其他 AI 云电脑取消该设备的连接。”



### 3.4.5 投屏

支持发起投屏和接收受投屏两种投屏方式。



### 3.4.6 控制中心

工具栏-点击“控制中心”面板，可以看到快捷应用、积分中心、设置、家庭管理、安全中心、报障、投屏、AI 云电脑配置、悬浮球等功能入口。





### 3.4.7 快捷应用

“快捷应用”通过 AI 云电脑内的浏览器打开，“原生应用”唤起 AI 云电脑内已安装的应用。



### 3.4.8 积分中心

“AI 云电脑积分中心”权益管理功能，面向公众、政企版 AI 云电脑用户，提供积分领取、兑换能力，详情请体验积分中心。



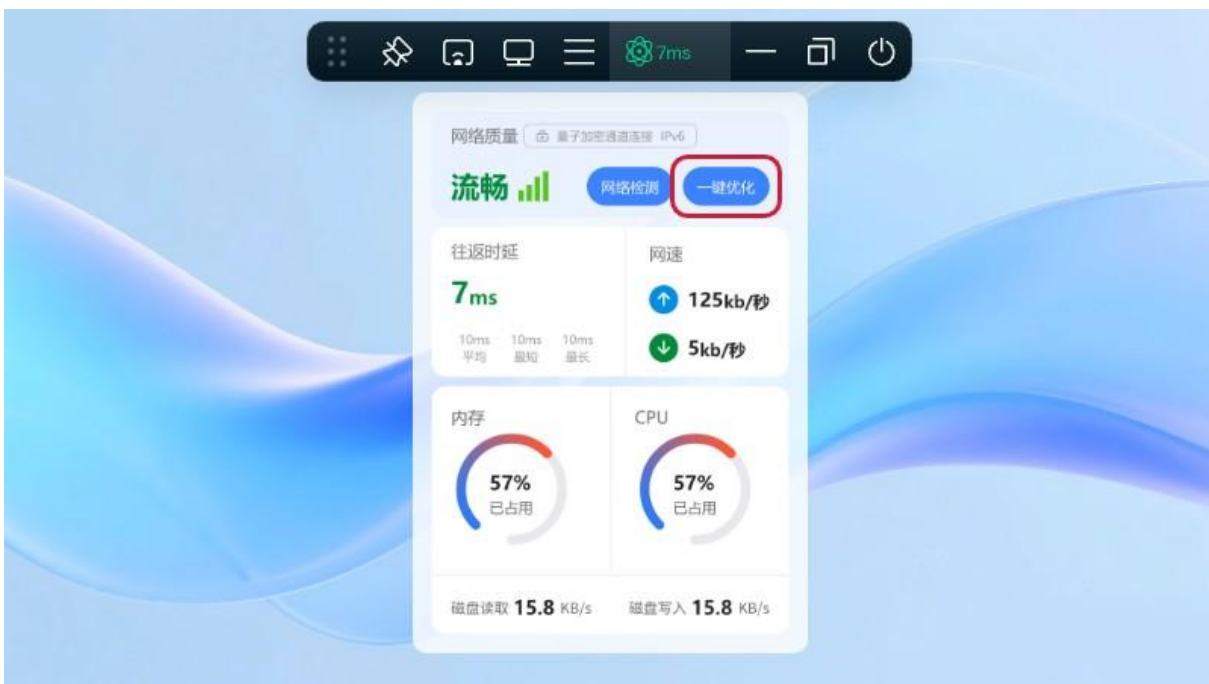
### 3.4.9 网络时延

点击“网络时延”。可以查看详细的网络状态：往返时延，网速上下行、内存占用、CPU 占用、磁盘读取/写入。



### 3.4.10 一键优化

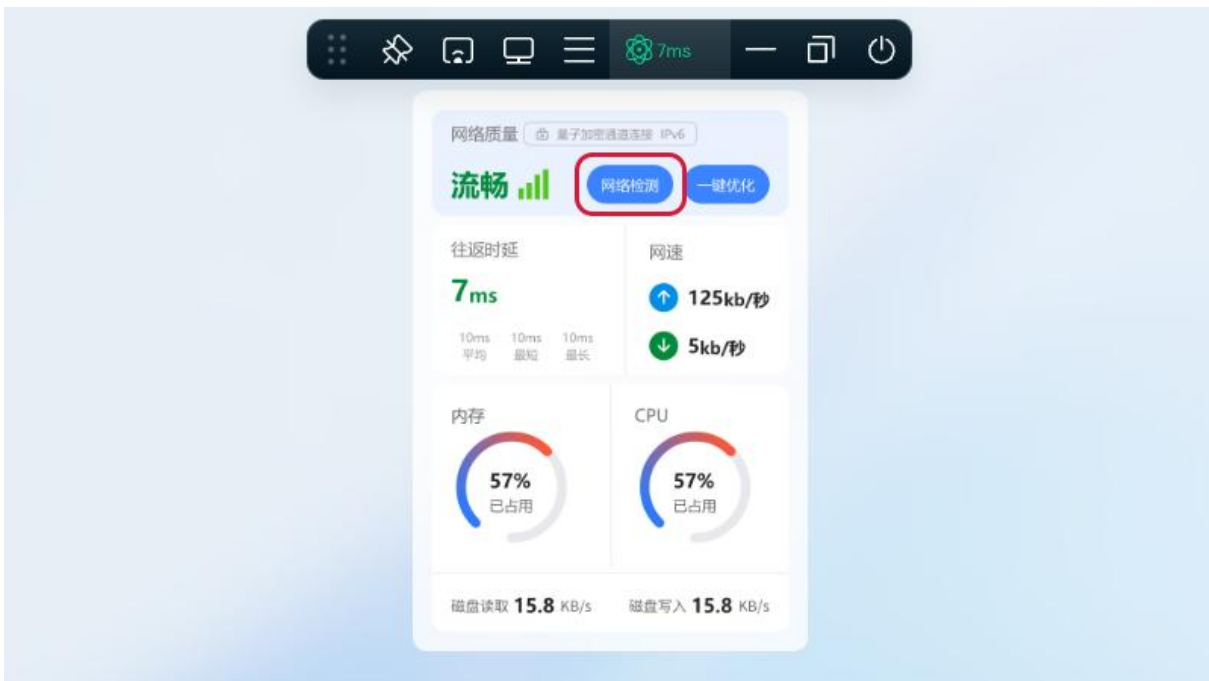
当 AI 云电脑遇到卡顿情况时，可以进行检测优化，点击“一键优化”开启优化程序。





### 3.4.11 网络检测

点击“检测网速”，可以检测当前网络的下载带宽，上传带宽，网络时延，抖动，丢包率，以及过去的网络时延变化统计。





### 3.4.12 外设管理（USB 重定向）

提示：Mac 客户端不支持 USB 重定向

如需管控外设或者查看外设重定向策略，进入设置，点击“USB 管理”，可以管控 USB 重定向设备。

备注：U 盘容量小于 1GB 默认走 USB 走重定向





点击“全部”，查看当前 AI 云电脑连接的设备。



点击“复制”图标可一键复制外设信息。



### 3.4.13 显示设置（分辨率）

如需设置 AI 云电脑分辨率，进入设置-选择显示设置：

(1) 窗口化模式：自适应分辨率即根据终端的分辨率自适应显示，或者根据窗口化大小自适

应显示桌面内容；固定分辨率即窗口大小变化，桌面分辨率不变，桌面内容保持不变，窗口右侧和底部出现滚动条显示。（窗口化模式仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端）

(2) 分辨率，缩放设置：分辨率和缩放设置默认与终端本地保持一致。

(3) Direct 3D 特性：关闭 Direct 3D 特性，可能导致某些涉及到 Direct 3D 功能的软件不正常，如果播放视频卡顿（使用爱奇艺、腾讯视频等）建议临时关闭此功能。



### 3.4.14 双屏显示

启用“双屏显示”后，支持一个桌面在 2 个显示屏幕上扩展显示，满足用户在主副屏幕上协同办公。

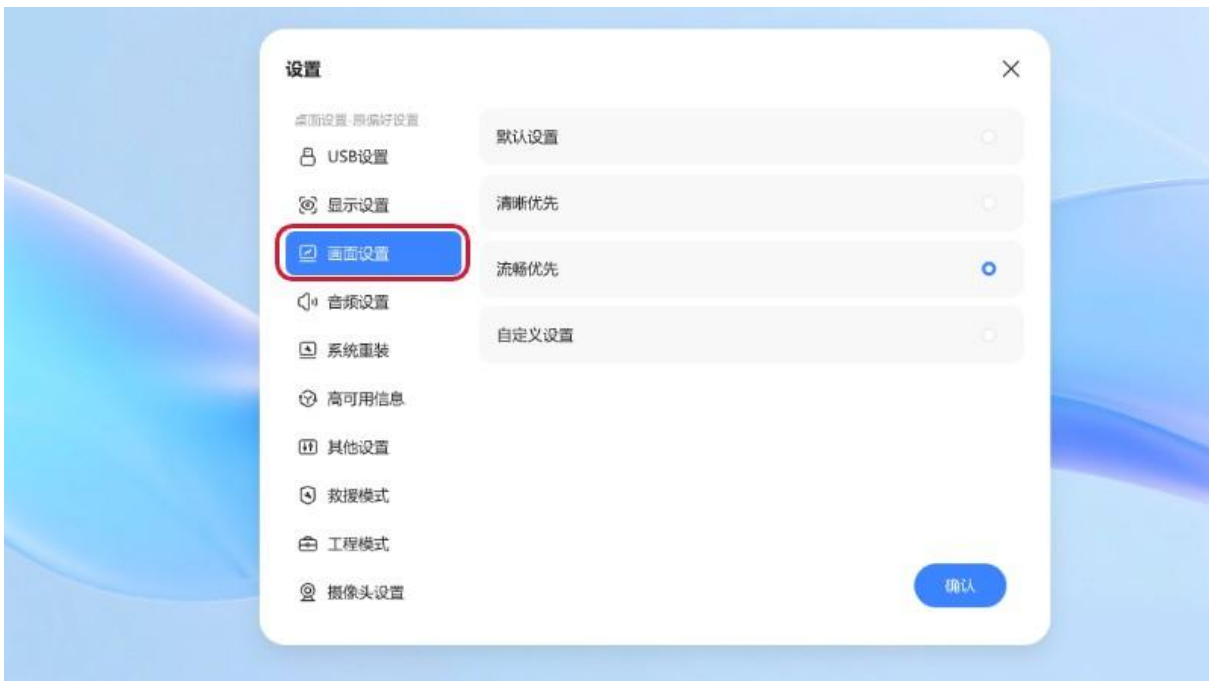
启用双屏显示前，客户端检测终端条件是否满足双屏显示，若显示设置“双屏显示”开关没有展示，则说明当前条件没有满足双屏扩展显示，检测如下：

- (1) 检测终端内存配置是否满足至少 4G。
- (2) 终端是否成功接入 2 个显示屏幕双屏显示要求。
- (3) 终端本地是否设置“双屏显示扩展模式”。



### 3.4.15 画面设置

如需设置 AI 云电脑画面，可选择“默认设置”，“清晰优先”，“流畅优先”，“自定义设置”。





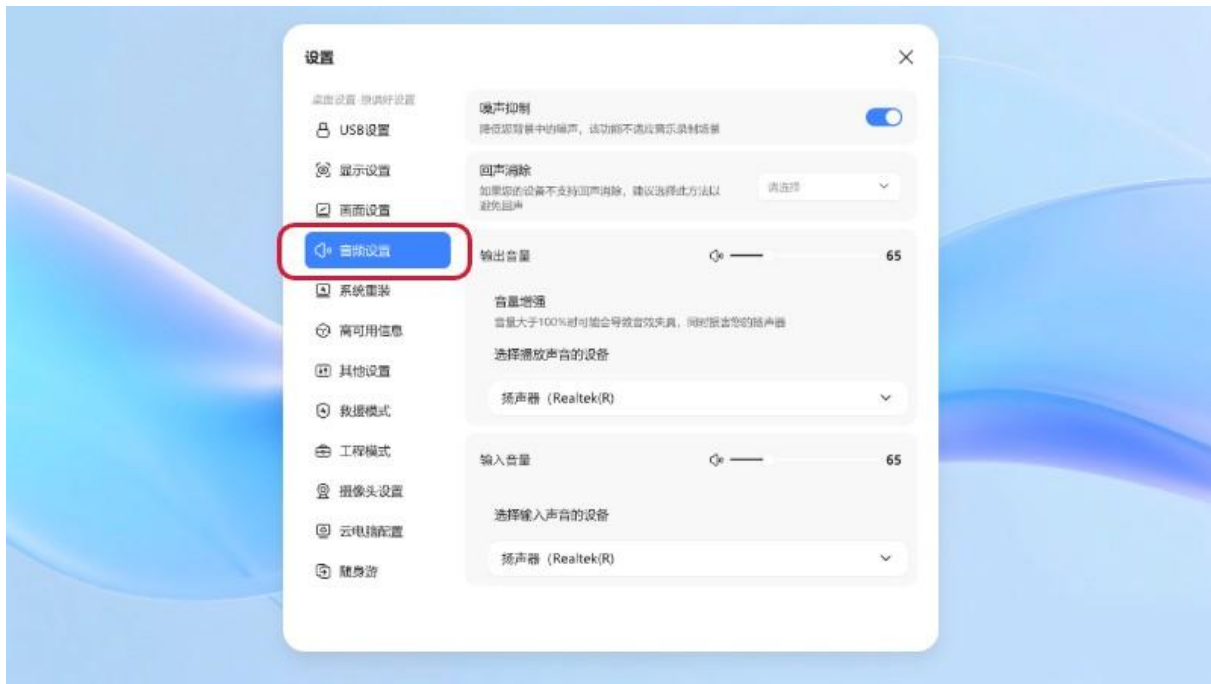
### 3.4.16 音频设置

噪声抑制：降低背景中的噪声，不适用音乐录制的场景；

回声消除：如您的设备不支持回声消除，建议选择此方法避免回声；

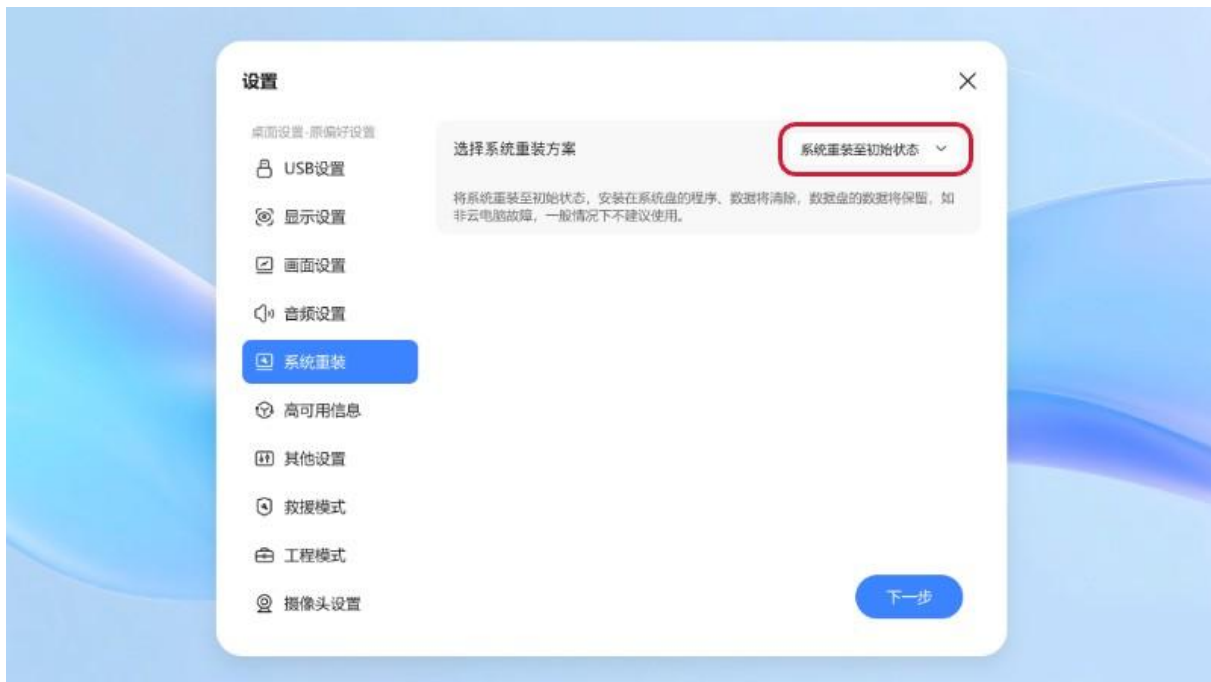
播放设备：设置 AI 云电脑应用播放输出声音的设备；

录制设备：设置 AI 云电脑应用录声音的设备。



### 3.4.17 系统重装

如需系统重装，设置-点击系统重装，选择“系统盘重装至初始状态”，进行系统重装，系统重装会将系统还原至初始状态，系统盘的程序或数据会被清除，如非特殊情况，否则不建议使用。

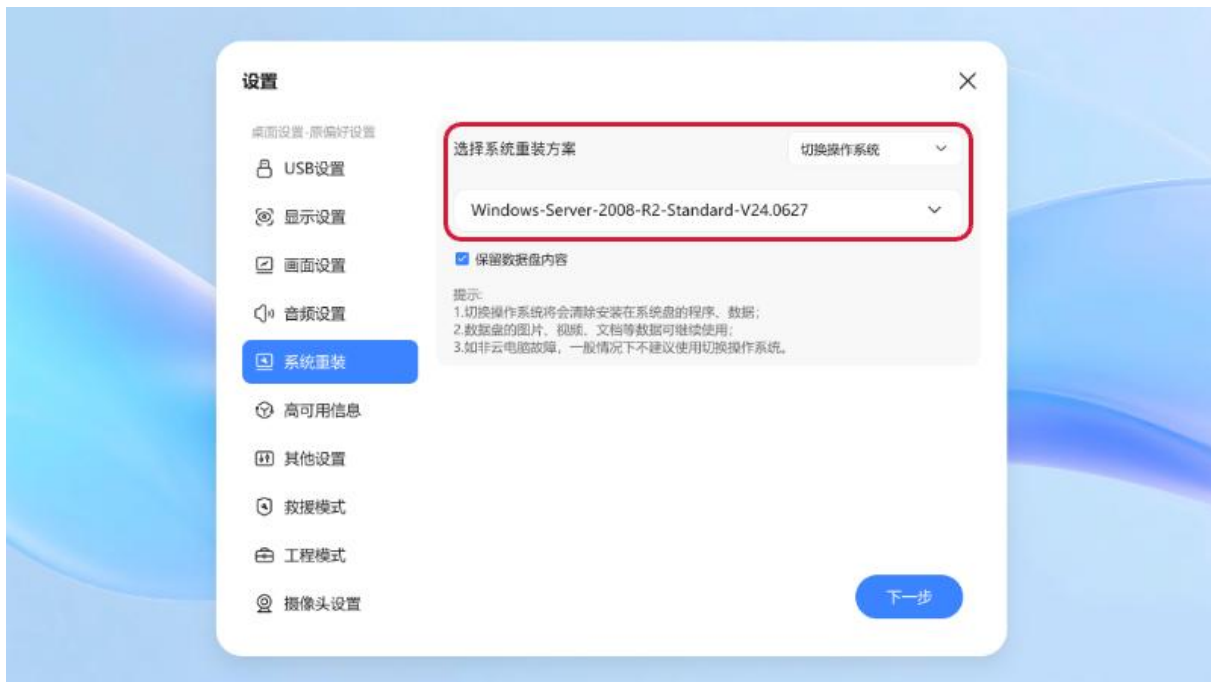


### 3.4.18 切换操作系统

支持用户在客户端切换操作系统，包含租户下公共镜像、自定义镜像、共享镜像的同系统切换，如 Windows 系统、统信 UOS 系统、麒麟 V10 系统镜像，不支持不同系统之间切换。如果用户只有系统盘，支持切换至整机镜像，但是数据盘不展示。

切换镜像需注意以下几点：

- (1) 切换操作系统将会清除安装在系统盘的程序、数据；
- (2) 数据盘的图片、视频、文档等数据可继续使用；
- (3) 如非 AI 云电脑故障，一般情况下不建议使用切换操作系统。



### 3.4.19 设备调试

若有无法识别的外设，在客户端-工具栏-设置-选择“设备调试”，选择当前连接的外设，配置设备类型，选择重定向方式。

- (1) 若调试完的设备规则仅在当前终端使用，则选择保存在本地使用。
- (2) 若调试完的设备规则共享他人，需要提交到管理控制台，管理员审核通过后租户下其他桌面也可使用。

**优先级关系：**设备调试>设备规则>外设重定向，存储设备同时开 USB 重定向策略和文件重定向策略时，优先走文件重定向策略。





### 3.4.20 其他设置

**Mac 键盘：**开启后，键盘功能按 Mac 端方式响应（仅限 Mac 端）。

**工具栏：**开启后工具栏超过 3 秒未操作，自动收起工具栏。

**臻控©弱网优化：**网络环境较差时，在桌面内工具栏-设置-其他设置中打开“臻控©弱网优化”开关，退出桌面再重新进入生效，可以提升 AI 云电脑使用流畅度。

**唤起 AI 应用中心：**快捷键 Alt (Option) +E



### 3.4.21 救援模式

当 AI 云电脑故障无法登录 AI 云电脑时，使用救援模式提供临时访问通道，尝试登录及修复 AI 云电脑，或备份关键用户数据并重装系统。



### 3.4.22 报障

使用 AI 云电脑过程中，如遇到问题，可点击“报障”，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。



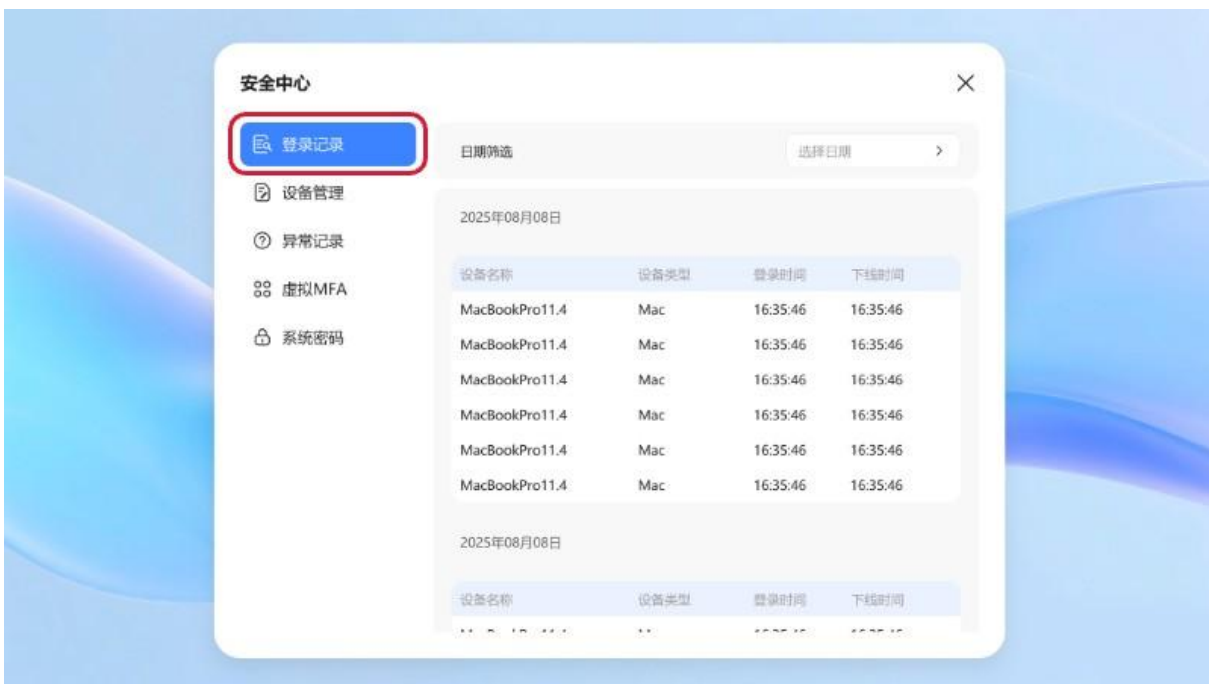
### 3.4.23 安全中心

控制中心-点击“安全中心”。





- **登录设备：**可查看账号名称，登录设备，IP 地址，登录时间以及下线时间。



- **设备管理：**如需查看 AI 云电脑登录的设备或移除设备，用户中心-点击“安全中心”，选择“设备管理”。





点击对应的设备，进入设备详情，点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。



- **异常记录：**如登录 AI 云电脑更换了新设备或者更换了城市，首次登录会提示异常记录。



### 3.4.24 重置系统密码

忘记 AI 云电脑系统密码时，安全中心-点击"系统密码"进行重置系统密码。



### 3.4.25 悬浮球

控制中心-点击“悬浮球”，快速开启悬浮球，开启后悬浮球将展示在桌面内。



### 3.4.26 音频设置（瘦终端）

提示：仅 Ubuntu 客户端、安卓瘦终端支持音频设置。

控制中心-点击“音频设置”，调出终端的音频设置。



### 3.4.27 AI 云电脑配置

控制中心-点击“AI 云电脑配置”，查看 AI 云电脑的配置信息。



### 3.4.28 最小化

工具栏-最小化功能仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端。Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端或安卓一体机显示为全屏模式，不支持最小化功能。



### 3.4.29 窗口化/全屏

工具栏-最小化功能仅支持 Windows 系统客户端、Mac 客户端、国产化客户端。

Ubuntu 瘦终端，安卓瘦终端或安卓一体机显示为全屏模式，不支持窗口化/全屏切换。

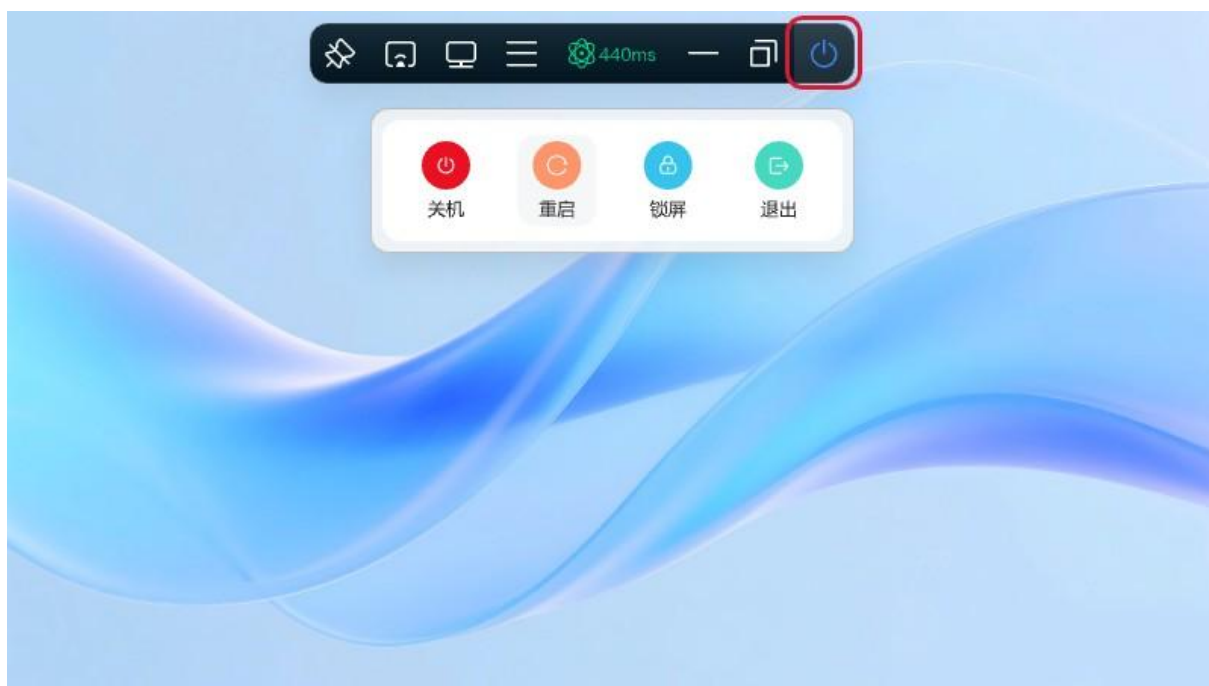
使用窗口化模式时，分辨率可能会降低。为了更好的使用体验，建议全程使用全屏模式。



### 3.4.30 退出/锁屏/重启/关机

工具栏-点击“退出”模块，可以找到“退出”、“锁屏”、“重启”、“关机”。

- **退出：**断开 AI 云电脑连接，退出到 AI 云电脑列表页。
- **锁屏：**点击“锁屏”，锁定 AI 云电脑屏幕，输入 AI 云电脑账号的密码验证通过后，重新进入 AI 云电脑；若点击右下角“退出”图标，则退出到客户端登录页。
- **重启：**点击“重启”，将对 AI 云电脑、终端单独或者联动进行重启。
- **关机：**点击“关机”，将对 AI 云电脑、终端单独或者联动进行关机。



### 3.4.31 文件拷贝

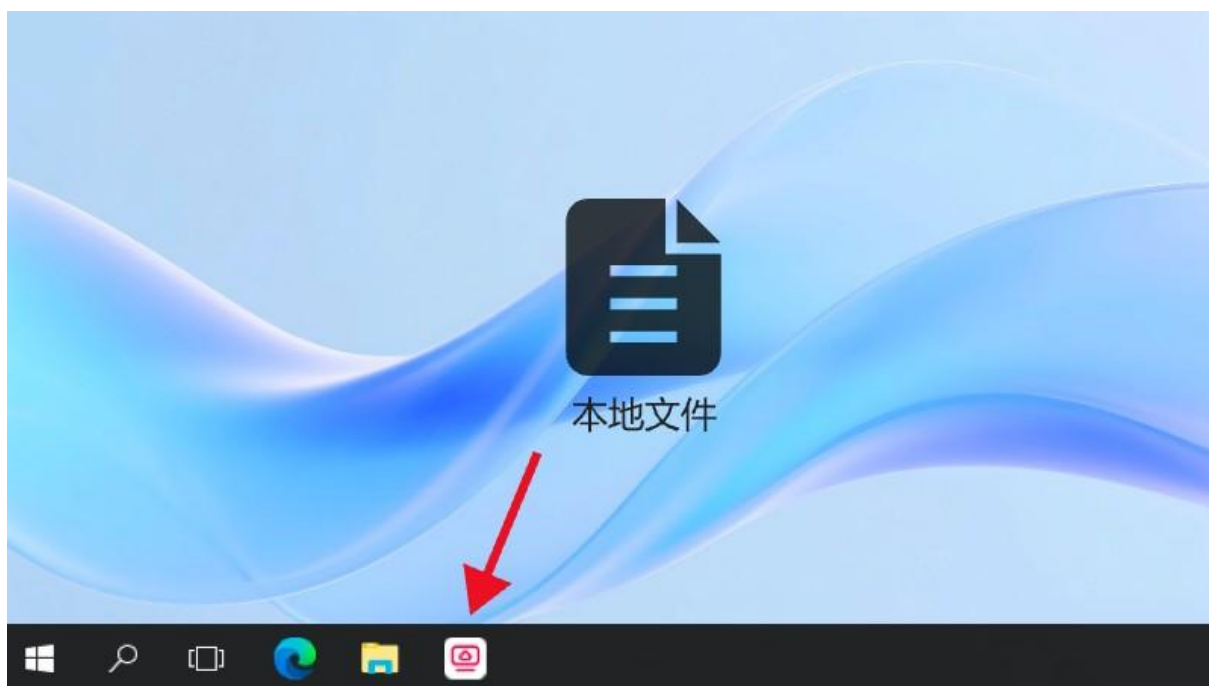
**提示：**仅 windows 客户端、Mac 客户端支持。

AI 云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到 AI 云电脑，或从 AI 云电脑复制到本地。

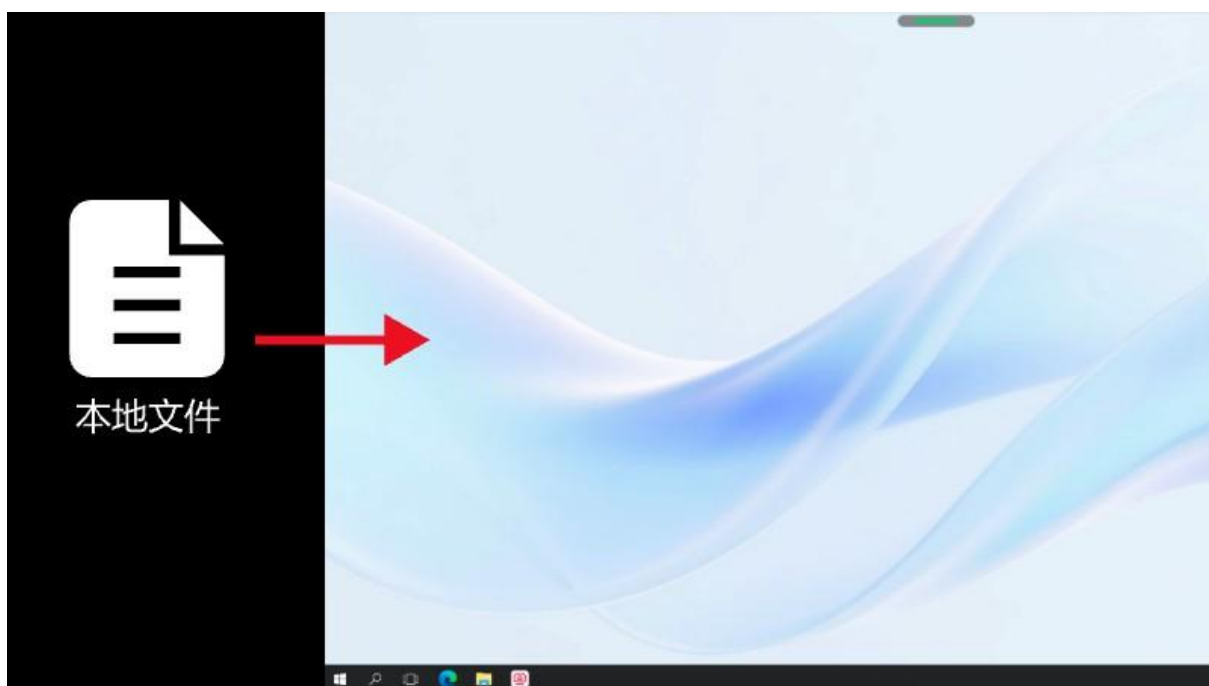
- **从本地拖拽到 AI 云电脑：**

AI 云电脑客户端在最小化情况下，将本地文件拖拽到本地系统任务栏的 AI 云电脑客户端图标上，即可将文件复制到 AI 云电脑的 AI 云电脑中。



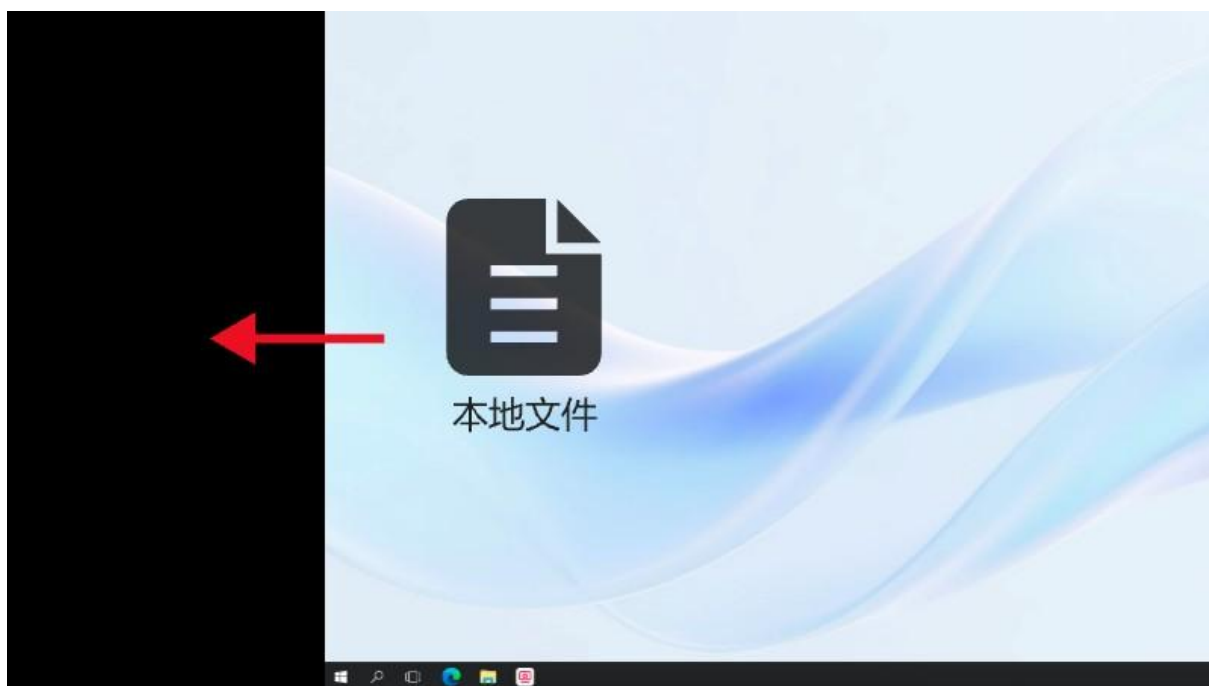


AI 云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制 AI 云电脑中。

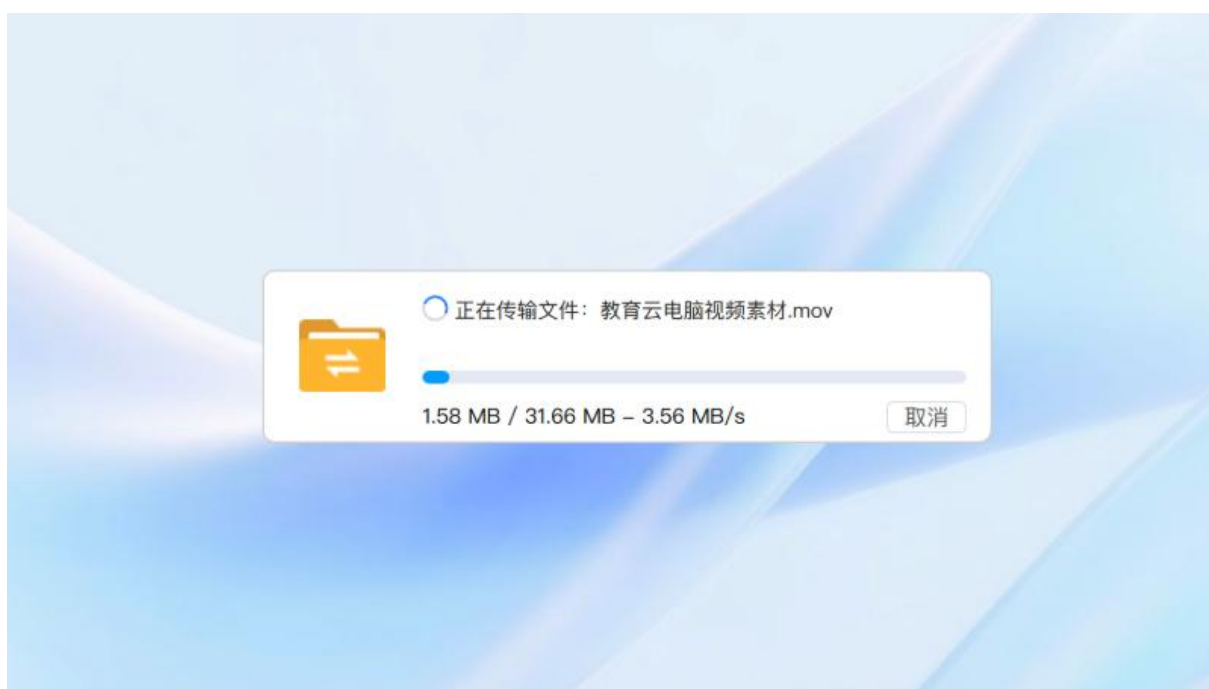


- 从 AI 云电脑拖拽到本地：

AI 云电脑客户端在窗口化情况下，将 AI 云电脑文件拖拽到客户端界面外，即可将文件复制到本地系统的 AI 云电脑中。（管理控制台-基础策略：开启文件拷贝策略）



文件传输过程中会有进度展示：



注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

### 3.4.32 快捷键操作(仅支持 web 客户端)

进入 AI 云电脑后，您可以通过 AI 云电脑上方的工具栏，点击“快捷键”模块，可以看到：



- Win+D: 用作删除快捷键。
- Ctrl+Alt+Del: 用作调出安全窗口, 或打开任务管理器用的。
- Printscreen: 用作截取全屏幕画面。



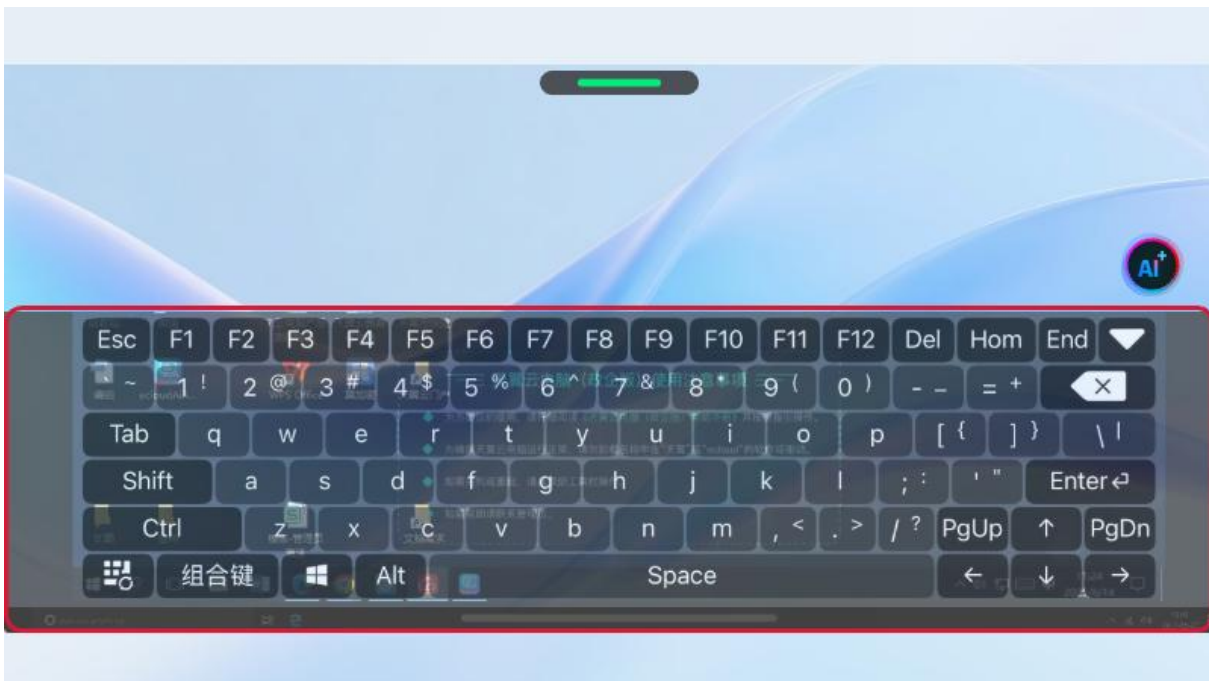
### 3.4.33 手势与操作模式(仅支持 web 客户端)

如通过移动设备(手机, Pad 端)访问天翼 AI 云电脑 Web 客户端, 可使用手势等快捷模式进行操作, 对应的功能介绍请查看移动终端指南-[手势与操作模式](#)。



### 3.4.34 键盘(仅支持 web 客户端)

如通过移动设备（手机，Pad 端）访问天翼 AI 云电脑 Web 客户端，可使用键盘功能进行文字输入，对应的功能介绍请查看移动终端指南-[键盘](#)。



# 4 移动终端操作指导

## 4.1 登录 AI 云电脑

### 4.1.1 用户注册

用户可以在天翼 AI 云电脑应用内进行自助注册，或者前往当地的电信营业厅购买 AI 云电脑并开通账户。

APP 内自助注册的方法：

- (1) 查看“我”的页面，点击“登录/注册”按钮进入登录页面；
- (2) 点击“免费注册”进入新用户注册页面；
- (3) 输入手机号和验证码，同意并阅读相关协议后，点击“下一步”按钮；
- (4) 进入设置密码页面，设置密码完成后，点击“确认”即完成注册。



The first screenshot shows the login/register screen of the Tianyi AI Cloud Computer app. It features a red box around the '免费注册' (Free Registration) button. The second screenshot shows the '新用户注册' (New User Registration) screen, which includes input fields for '请输入手机号码' (Please enter phone number), '请输入图形码' (Please enter graphic code), and '请输入验证码' (Please enter verification code). The third screenshot shows the '设置密码' (Set Password) screen, which includes input fields for '请输入密码' (Please enter password) and '请再次输入密码' (Please enter password again), along with a '确认' (Confirm) button.

### 4.1.2 账号登录

打开 AI 云电脑客户端，登录页可以看到账号登录，支持 AI 云电脑账号，手机号码和邮箱登录（手机号码或邮箱登录的前提是用户已绑定手机或邮箱）。



天翼量子AI云电脑  
安全可信·智慧办公

请输入手机号/邮箱/账号

请输入密码

☐ 忘记密码 ☐ 专线接入

☐ 我已阅读并同意《用户协议》《隐私政策》《儿童信息保护政策》

安全登录

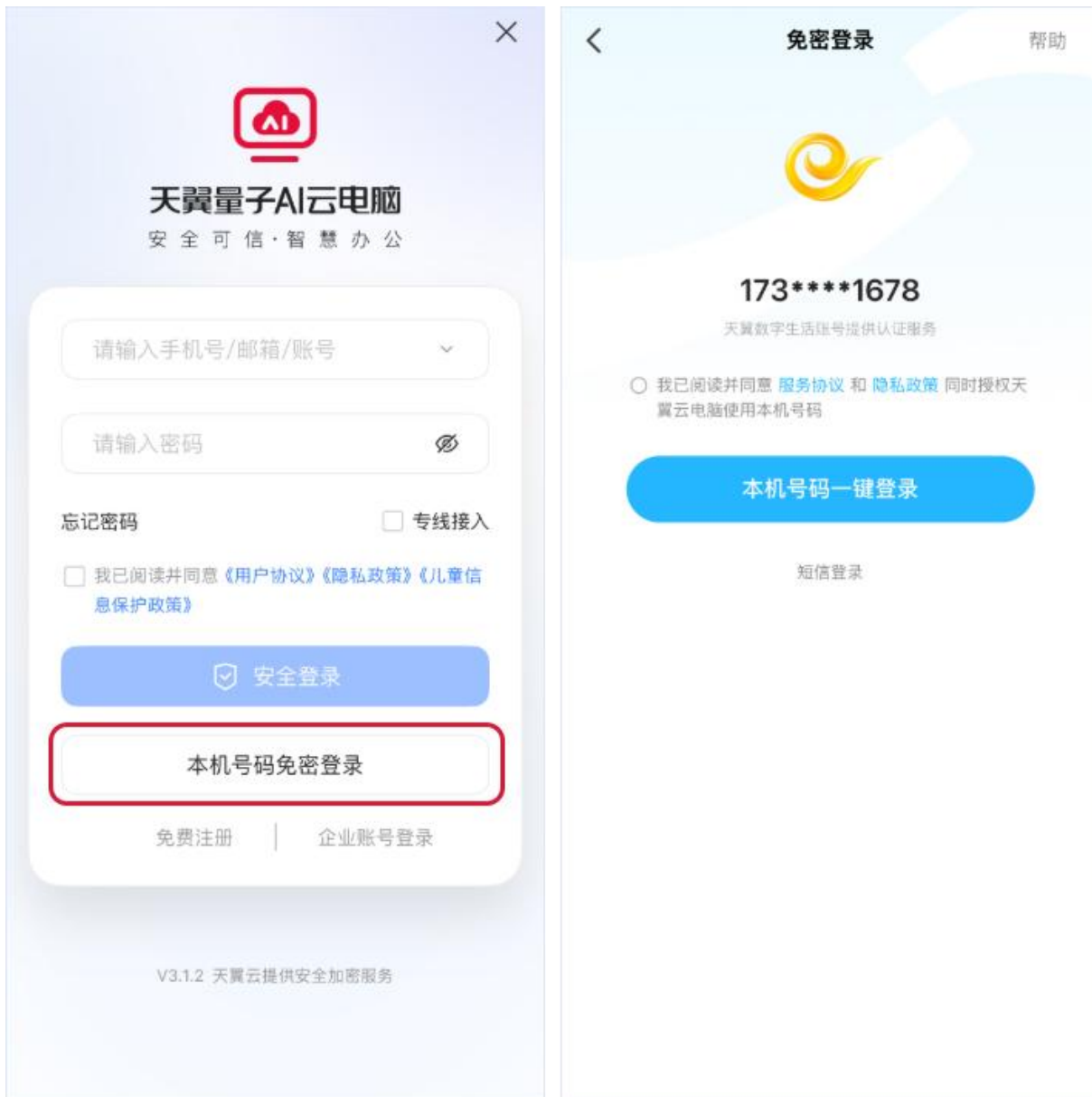
本机号码免密登录

免费注册 | 企业账号登录

V3.1.2 天翼云提供安全加密服务

### 4.1.3 免密登录

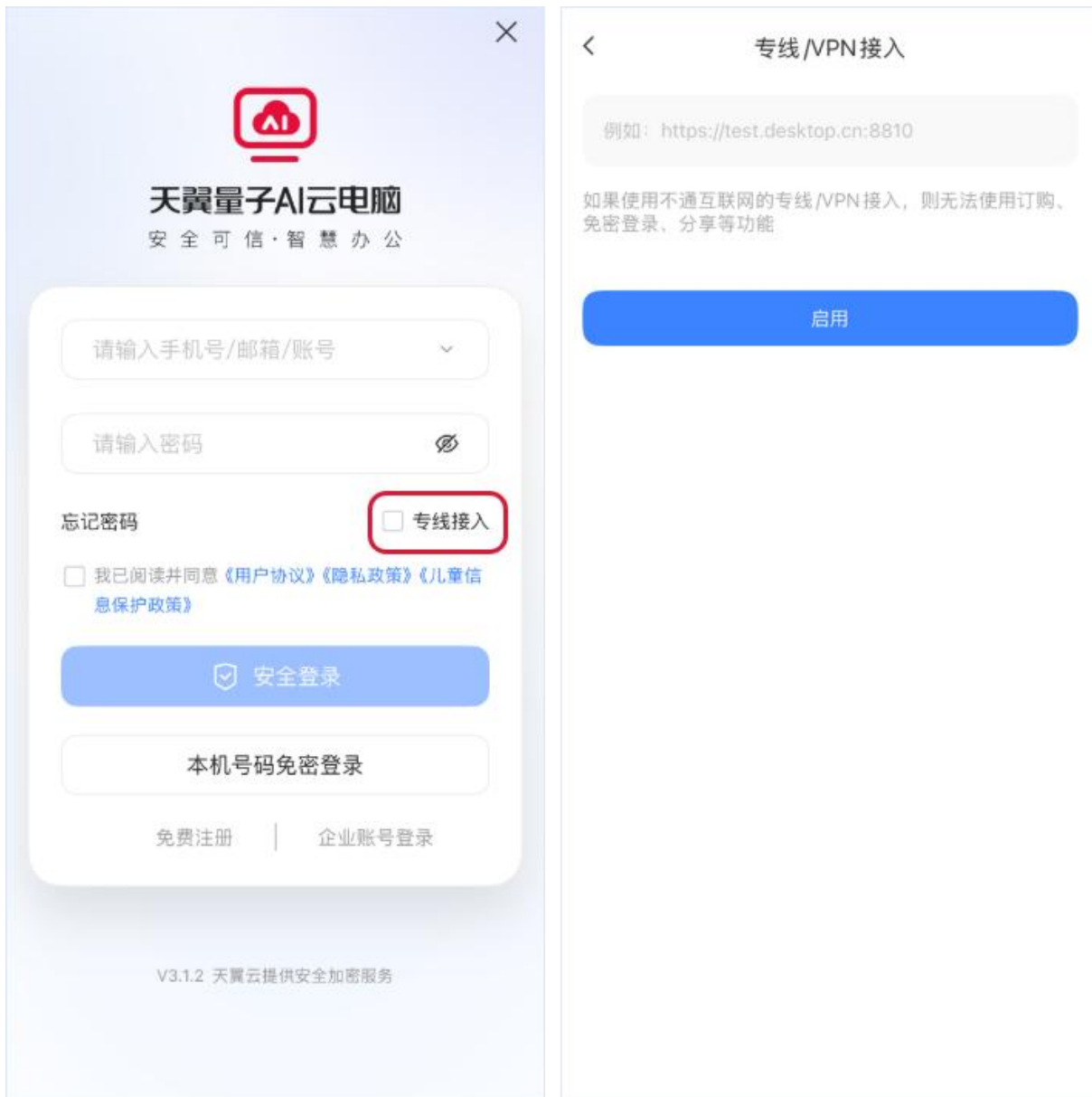
如果本机号码已注册 AI 云电脑账号，可以通过本机号码免密登录 AI 云电脑。其中免密登录可以支持本机号码一键登录/短信验证码登录。



#### 4.1.4 专线/VPN 接入

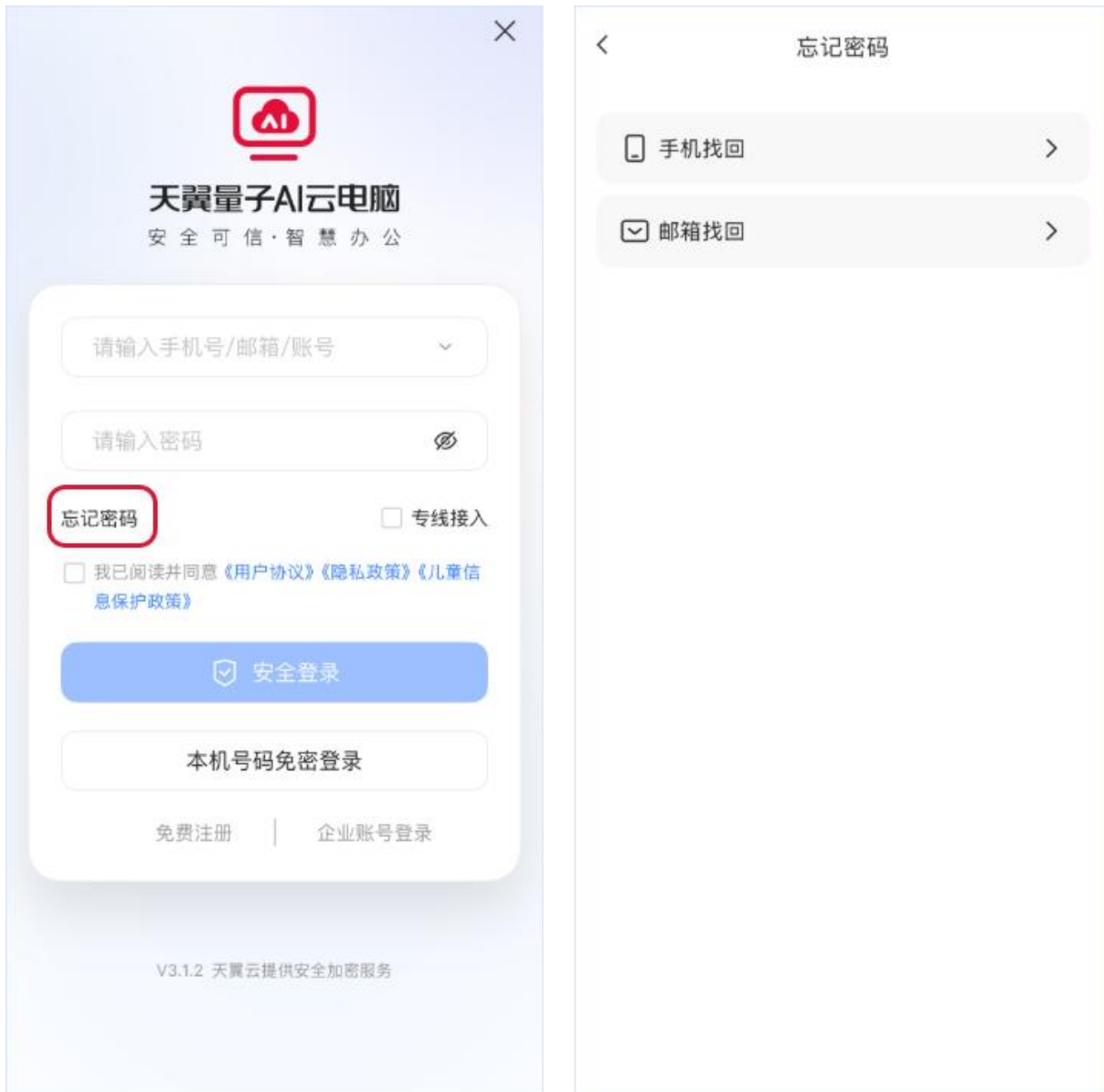
若您所属的租户开通了企业专线接入功能，可通过企业专线接入登录账号。

登录页点击“专线/VPN 接入”，输入已开通的专线地址，启用后即可登录 AI 云电脑账号。



### 4.1.5 忘记密码

登录页可以看到“忘记密码”，目前可以通过手机找回，邮箱找回两种方式找回密码。



## 4.2 账户与安全

### 4.2.1 换绑手机号

如需换绑/绑定手机，我-账号与安全-点击“手机号”。

通过已绑定的手机号或邮箱验证后，可更换绑定手机号。

<

账号与安全

个人信息

手机号

173\*\*\*\*1678 >

邮箱

>

修改密码

>

实名信息

未认证 >

账号注销

>

安全中心

设备管理

>

自动退出登录

永不 >

应用退后台桌面断连

1分钟后 >

指纹识别

☐

虚拟MFA

>

<

更换绑定手机号

请输入新手机号

请输入验证码

获取验证码

确认

### 4.2.2 换绑邮箱

如需换绑/绑定手机，我-账号与安全-点击“邮箱”。

通过已绑定的手机号或邮箱验证后，可更换绑定手机号。



<

账号与安全

个人信息

手机号173\*\*\*\*1678 >

邮箱173\*\*\*\*436@189.cn >

修改密码 >

实名信息未认证 >

账号注销 >

安全中心

设备管理 >

自动退出登录永不 >

应用退后台桌面断连1分钟后 >

指纹识别 ☐

虚拟MFA >

<

更换绑定邮箱

请输入新邮箱

请输入验证码获取验证码

确认

### 4.2.3 修改密码

如需修改密码，我-账号与安全-点击“修改密码”。

<

账号与安全

个人信息

手机号173\*\*\*\*1678 >

邮箱 >

修改密码 >

实名信息未认证 >

账号注销 >

安全中心

设备管理 >

自动退出登录永不 >

应用退后台桌面断连1分钟后 >

指纹识别

虚拟MFA >

<

修改密码

请输入原登录密码

请输入新的登录密码

请再次确认新密码

8-26位，必须含有字母、数字和特殊字符

密码内容不能含有手机号、邮箱和账号

密码不能使用连续3个及以上键位排序字符，如123、Qwe等

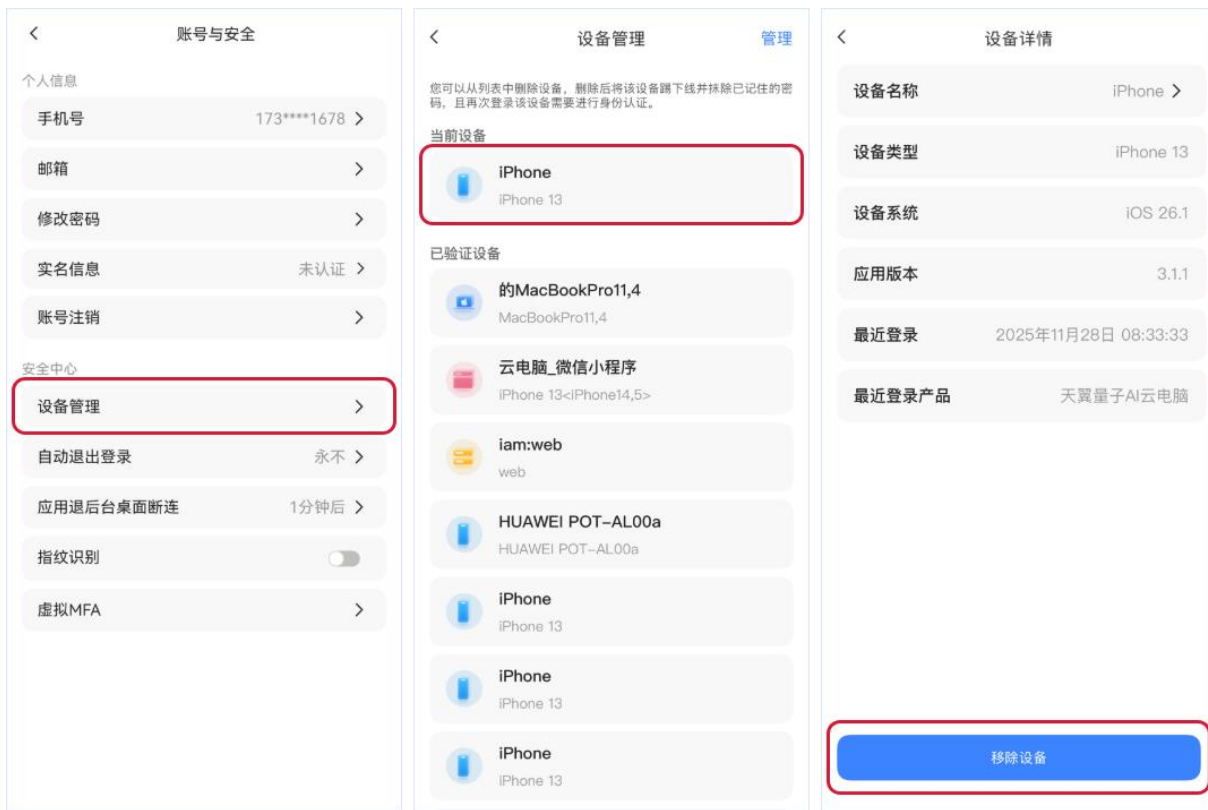
重置密码

## 4.2.4 账号注销

如需账号注销，我-账号与安全-点击“账号注销”。

## 4.2.5 设备管理

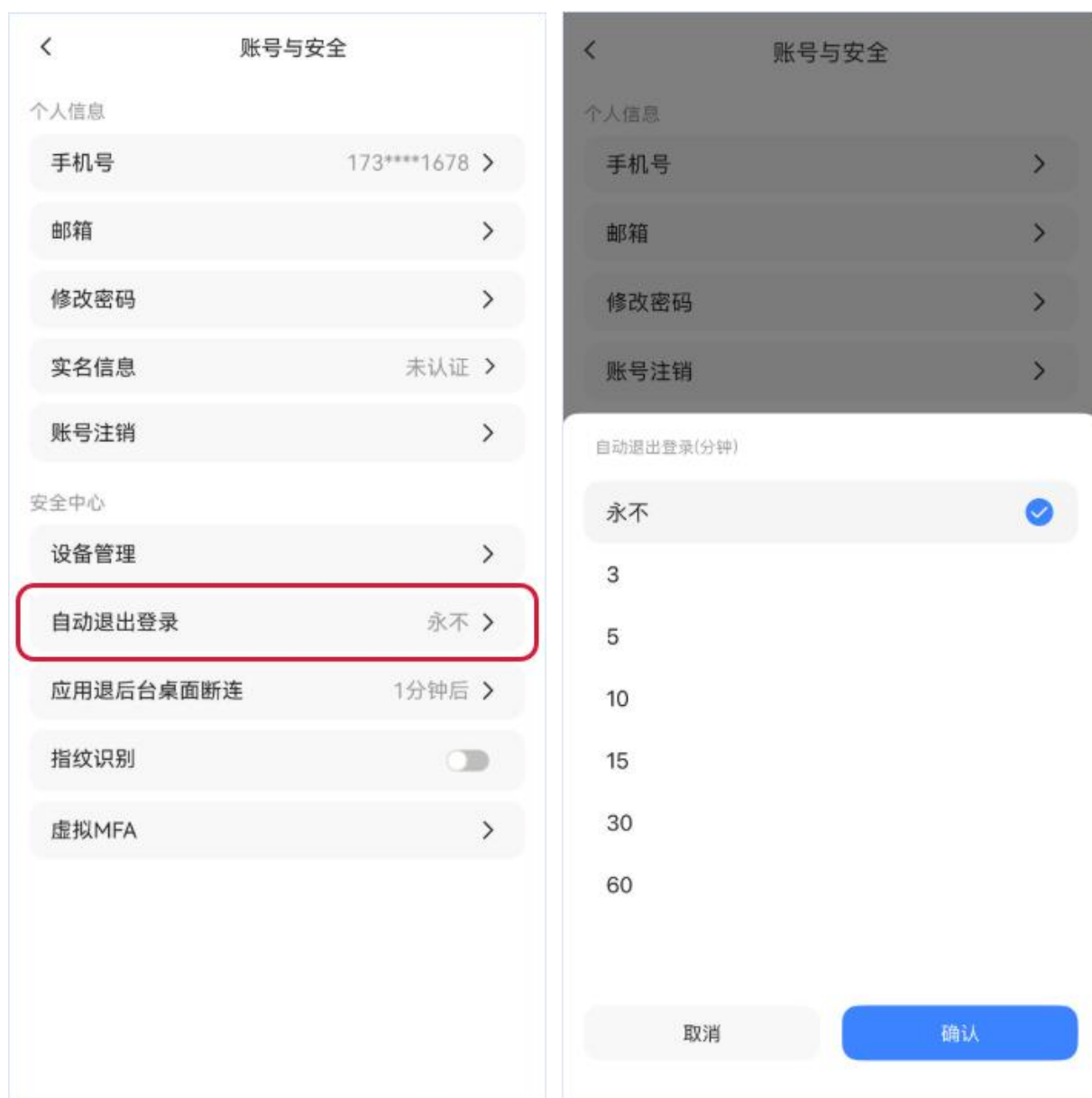
如需查看 AI 云电脑登录的设备或移除设备，我-账号与安全-点击“设备管理”。



点击对应的设备，进入设备详情，点击底部按钮“移除设备”，确认移除后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。

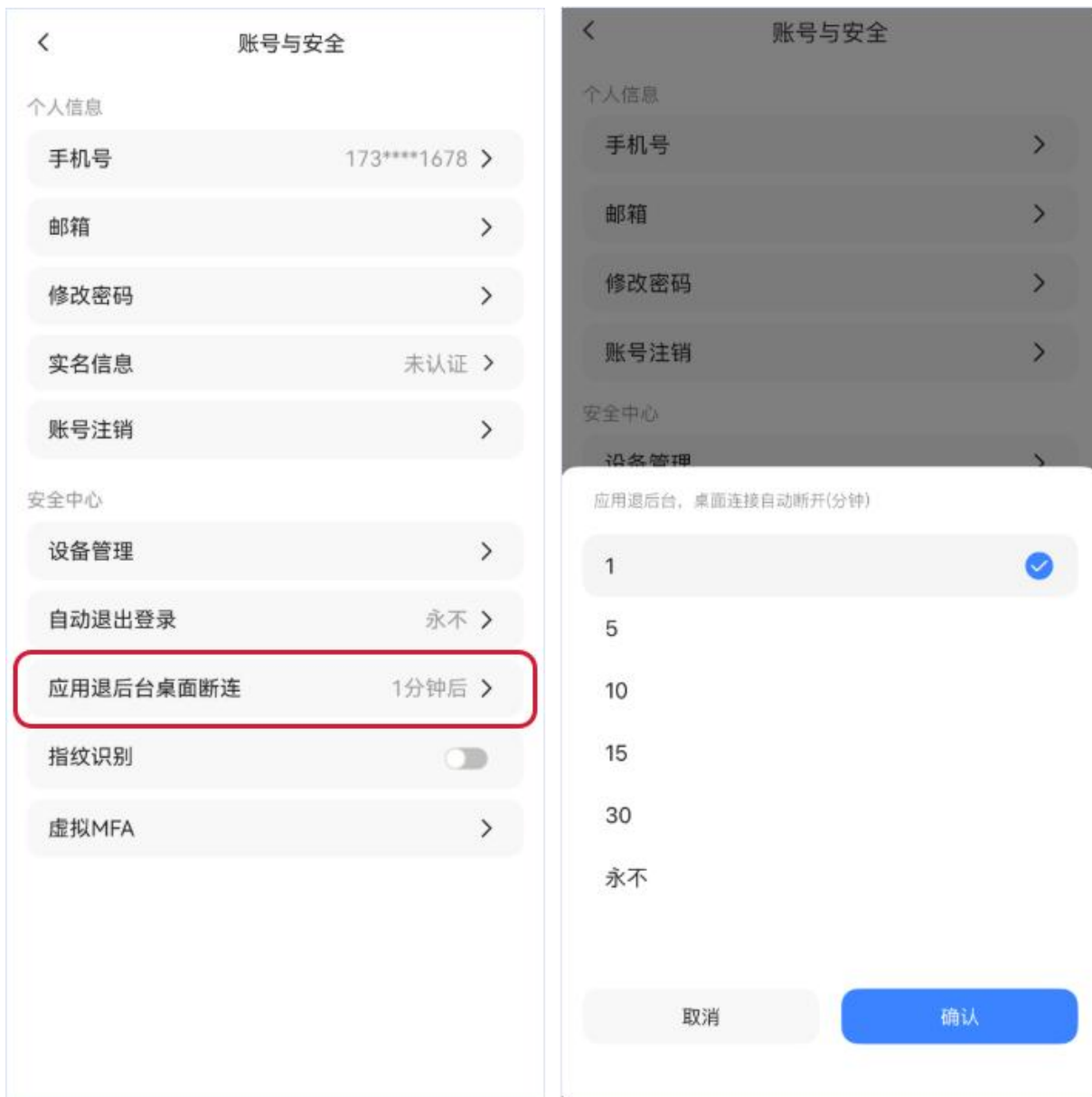
## 4.2.6 自动退出登录

登录后，客户端可设置 AI 云电脑账号自动退出时间，即客户端超过设置的时间内没有进行相关操作，客户端将自动退出 AI 云电脑账号。



## 4.2.7 应用退后台桌面断连

天翼云电脑应用切换至手机后台后，可设定时长，让云电脑桌面自动断开连接。



## 4.2.8 面容/指纹识别

如需手机系统支持面容/指纹识别，可启用安全登录，我-账号与安全-点击“面容/指纹识别”。



## 4.2.9 虚拟 MFA

开启 MFA 可以对登录、敏感操作进行二次认证，提高账户的安全性。

## 4.3 管理 AI 云电脑

### 4.3.1 进入 AI 云电脑

在卡片/列表视图，点击“进入”的图标或按钮，进入 AI 云电脑。



### 4.3.2 卡片/列表视图切换

登录成功后，在 AI 云电脑页右上角，点击“卡片视图和列表视图”切换图标，可进行卡片视图和列表视图切换。



### 4.3.3 AI 云电脑排序

在云电脑列表模式下，可以通过长按单个列表，进行拖拽排序。





### 4.3.4 重启/关机

在卡片/列表视图，点击“重启”、“关机”，可对 AI 云电脑进行“重启”或“关机”操作。

### 4.3.5 查看 AI 云电脑信息

在卡片/列表视图，点击“配置”，查看 AI 云电脑信息 ID、名称以及修改名称、AI 云电脑的 CPU、内存、系统盘、数据盘配置信息。



### 4.3.6 快捷应用

桌面快捷区可查看到日常办公高频应用，支持一键启用、按需增删，应用分类如下：

- **web 应用**：通过云电脑内嵌浏览器秒开。
- **原生应用**：一键启动云电脑已安装的应用。
- **推荐应用**：未安装则直达应用市场，即点即装。



## 4.4 使用 AI 云电脑

### 4.4.1 拖动工具栏

进入 AI 云电脑后，可在桌面顶部看到工具栏，点击“拖动”图标，支持工具栏任意位置移动，支持隐藏在桌面顶部和左右两侧屏幕边。



### 4.4.2 锁定/解锁工具栏

进入 AI 云电脑后，可在桌面顶部看到工具栏，支持锁定和解锁工具栏。



### 4.4.3 自动收起工具栏

工具栏在不使用时会自动收起吸附在屏幕边缘，点击可快速展开。



#### 4.4.4 退出/重启/关机

工具栏“退出”模块，包含以下操作：

- **退出：** 点击“退出”，断开 AI 云电脑连接，退出到 AI 云电脑列表页。
- **重启：** 点击“重启”，将对 AI 云电脑进行重启，同时退出到 AI 云电脑列表页。
- **关机：** 点击“关机”，仅对 AI 云电脑进行关机（而非终端关机），同时退出到 AI 云电脑列表页。





### 4.4.5 网络状态

工具栏点击“网络状态”，可查看详细的网络状态，包括往返时延，网速上下行。

当 AI 云电脑遇到卡顿情况时，可点击“一键优化”开启智能检测，优化程序。



### 4.4.6 窗口切换

如 AI 云电脑账号下有多个 AI 云电脑，工具栏-点击“窗口切换”功能，支持多个 AI 云电脑同时运行。

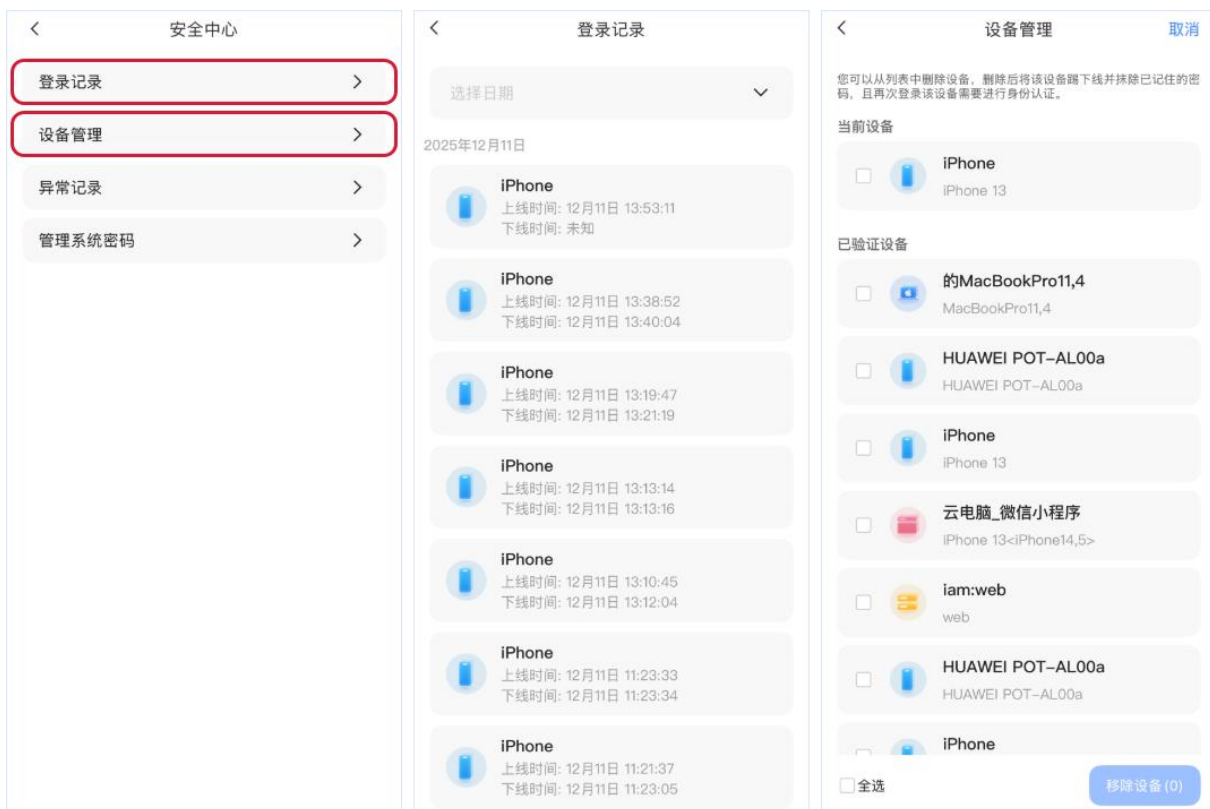


### 4.4.7 安全中心-登录设备管理

前往控制面板的“安全中心”，可管理 AI 云电脑的登录安全情况。



- **登录设备：**可查看账号名称，登录设备，IP 地址，登录时间以及下线时间。
- **设备管理：**可查看 AI 云电脑登录的设备或移除设备。



#### 4.4.8 安全中心-设置系统密码

若忘记 Windows 系统密码时，可点击“安全中心-管理系统密码-重置系统密码”进行重置。

(适用于 Windows 桌面的 Administrators 账户)



#### 4.4.9 报障

使用 AI 云电脑过程中，如遇到问题，可点击“报障”，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。





< 我要报障 66 ①

\* 故障类型: 请选择 >

\* 选择桌面: 天翼云电脑高配版 >

\* 故障描述:

请简单描述故障情况

0/2000

上传图片

+

添加图片

\* 联系人: 陈某某 >

\* 电话: 150-1112-9821 >

提交

#### 4.4.10 投屏

客户端内置双向投屏能力，可发起或接收投屏，多设备无缝共享。

点击工具的“投屏”，设备间通过输入投屏码或扫码即可体验。



#### 4.4.11 显示设置（分辨率）

如需设置 AI 云电脑分辨率，前往控制面板，进入“设置-显示设置”。

- **分辨率，缩放设置：**分辨率和缩放设置默认与终端本地保持一致。
- **Direct 3D 特性：**关闭 Direct 3D 特性，可能导致某些涉及到 Direct 3D 功能的软件不正常，如果播放视频卡顿（使用爱奇艺、腾讯视频等）建议临时关闭此功能。



#### 4.4.12 显示设置（竖屏模式）

AI 云电脑桌面支持横竖屏一键切换，自动适配办公、阅读、娱乐等多场景。进入“设置-显示设置”即可体验。

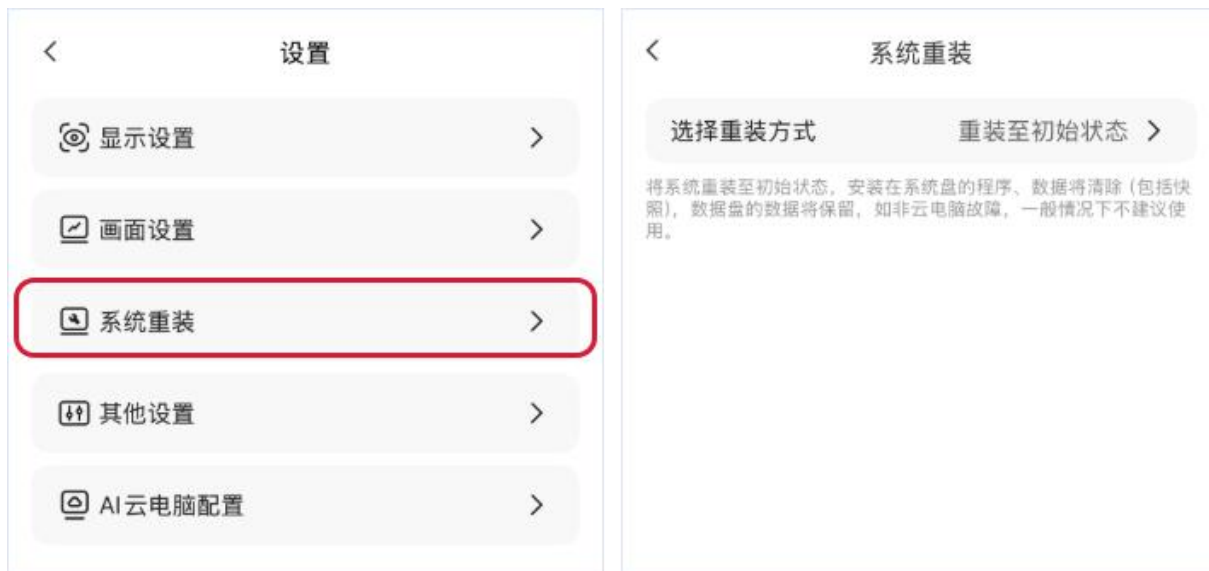


### 4.4.13 画面设置

AI 云电脑提供四种画面模式一键切换：默认均衡、清晰优先、流畅优先，以及支持手动微调的自定义模式，满足不同场景需求。

### 4.4.14 系统重装

如需重装系统，进入“设置-系统重装”，系统恢复会将系统还原至初始状态，该操作会清空系统盘内所有程序与数据，非特殊情况请勿使用，并请务必提前备份重要资料耐心等待完成。

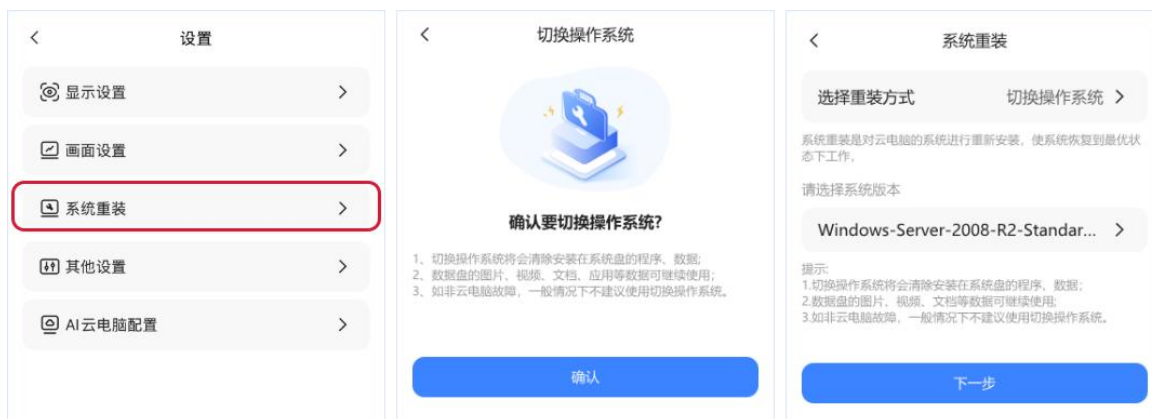


### 4.4.15 切换操作系统

政企版支持用户在客户端切换操作系统，包含租户下公共镜像、自定义镜像、共享镜像的同系统切换，如 Windows 系统、统信 UOS 系统、麒麟 V10 系统镜像，不支持不同系统之间切换。如果用户只有系统盘，支持切换至整机镜像，但是数据盘不展示。

切换镜像需注意以下几点：

- (1) 切换操作系统将会清除安装在系统盘的程序、数据；
- (2) 数据盘的图片、视频、文档等数据可继续使用；
- (3) 如非 AI 云电脑故障，一般情况下不建议使用切换操作系统。



## 4.5 手势与操作模式

### 4.5.1 悬浮球

通过点击 AI 云电脑右下角的带有颜色的“悬浮球”，可展开手势、键盘等快捷菜单面板。



### 4.5.2 触屏式/鼠标式

模式切换的按钮在右下角的快捷菜单中。

默认是触屏式，触屏模式下，手指直接点击屏幕触发该位置的操作。

点击“鼠标式”切换至鼠标指针式，此时 AI 云电脑会出现鼠标指针，鼠标模式下，手指在屏幕划动控制鼠标指针的移动。



### 4.5.3 触屏模式-手势指引

在触屏模式下，可以通过手指直接点击屏幕进行操作，具体手势操作如下：

- **单击**：单指轻触屏幕。
- **右键**：单指长按屏幕，震动反馈调出右键，或选择文件文档，长按至震动调出右键。
- **拖动**：单指长按屏幕，震动反馈后，滑动手指拖动文件。
- **滚动**：双指贴着屏幕上下滑动。
- **唤起键盘**：三指轻按屏幕。
- **缩放屏幕**：双指在屏幕上捏合。





## 4.5.4 滚动窗口

有以下两种触发滚动的方式：

- (1) 双指同时按住窗口，同方向滑动可以上滚或者下滚页面。
- (2) 在快捷菜单中找到“鼠标-滚轮”按钮，点击可触发滚轮模式。



## 4.5.5 左键/右键

点击悬浮球-“鼠标”-“左键、右键”，点击即可触发左右键。





### 4.5.6 显示桌面

点击悬浮球-“快捷操作”按钮，点击“显示桌面”，可快速隐藏窗口，显示桌面。



### 4.5.7 切换窗口

进入 AI 云电脑后，开了多个窗口，可通过点击悬浮球-“快捷操作”-“切换窗口”，进行自动切换窗口。



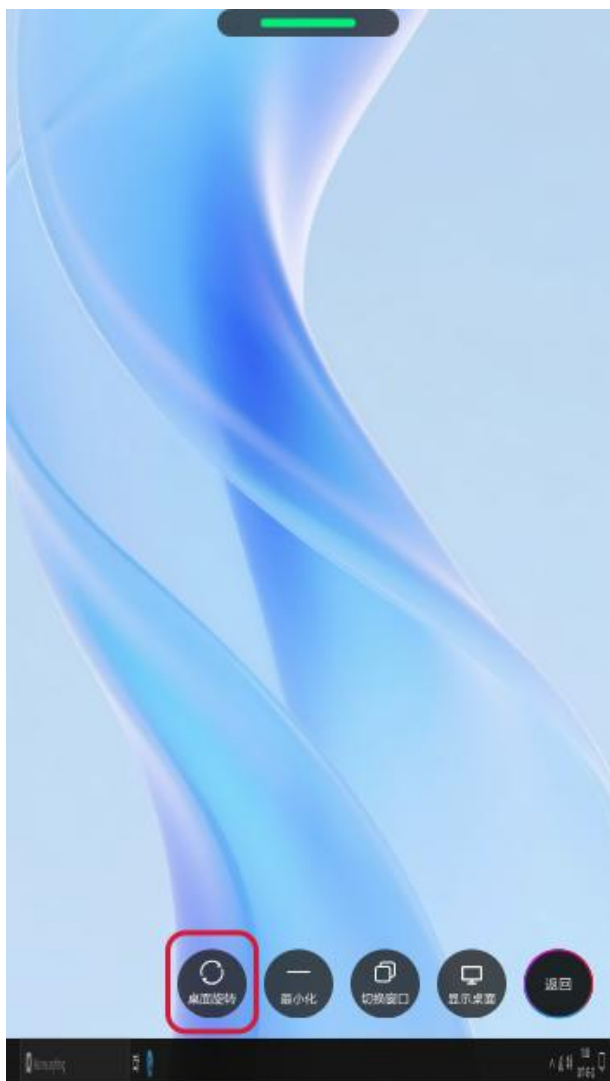
### 4.5.8 最小化

点击悬浮球-“快捷操作”-“最小化”按钮，可对当前窗口进行“最小化”操作。



### 4.5.9 桌面旋转

在竖屏模式下，点击悬浮球-“快捷操作”-“桌面旋转”按钮，可将桌面切换为横向显示。



## 4.6 键盘

### 4.6.1 打开虚拟键盘

点击屏幕右下方的悬浮球，在展开的快捷菜单中点击“键盘”，即可打开虚拟键盘。



### 4.6.2 切换大小写或符号

快速双击虚拟键盘的“Shift”键，使“Shift”键处于常亮状态，虚拟键盘将切换为大写。数字区域也会切换为符号。



### 4.6.3 切换输入法

根据不同系统的设置，逐一尝试以下两种方式即可切换输入法：

- (1) 快速双击“Shift”，使“Shift”处于常亮状态，再单击“Ctrl”，即可成功切换输入法。
- (2) 快速双击“Ctrl”，使“Ctrl”处于常亮状态，再单击“Space(空格键)”，即可成功切换输入法。

### 4.6.4 使用组合键

点击虚拟键盘左下角组合键即可查看所有可选组合键。



### 4.6.5 连接蓝牙键盘

天翼 AI 云电脑支持同时使用蓝牙键盘和虚拟键盘进行输入。若蓝牙键盘快捷键失效，请使用虚拟键盘-组合键 代替。

### 4.6.6 调用本地键盘

AI 云电脑支持虚拟键盘与本地系统键盘切换调用，点击默认键盘中的“切换”按钮进行切换。





# 5 常见问题

## 5.1 计费

### 1. 天翼 AI 云电脑是如何计费，如何开通？

天翼 AI 云电脑（政企版）使用包年包月的计费方式，开通方式如下：

方式一：通过“单实例”方式开通，选择开通参数后支付将立即开通天翼 AI 云电脑（政企版）。

方式二：通过“资源包”方式开通，先订购资源包，之后选择资源包开通天翼 AI 云电脑（政企版）。

备注：如有上网需要，需要单独开通上网带宽，绑定 VPC、子网后使用。

天翼 AI 云电脑（公众版）使用包年包月的计费方式，订购方式如下：

(1) 应用内订购：天翼 AI 云电脑 App、天翼云 App 已提供“订购 AI 云电脑”服务。

(2) 天翼云官网订购：可在天翼云网门户产品“天翼 AI 云电脑（公众版）”产品详情页进行自助订购。

(3) 营业厅订购：请前往当地的电信营业厅咨询天翼 AI 云电脑产品订购相关内容。

### 2. 天翼 AI 云电脑操作系统是否需要收费？

无需额外收费，默认提供 Windows Server 2008、Windows Server2016、Windows Server2019 系统，均已正版激活。

天翼 AI 云电脑（政企版）使用的 Linux 系统（Ubuntu、Centos）也无需额外收费。

### 3. 请问在天翼云官网下单天翼 AI 云电脑（政企版）是否有购买数量限制？

在资源池资源足够，子网可用桌面 IP 数充足情况下，可单次或多次下单。

单次开通限制：

使用“单实例”方式，单次最多开通 15 个桌面。

使用“资源包”方式，单次最多开通 500 个桌面。

## 5.2 购买

### 1. 是否需要自行购买瘦终端？

是的，瘦终端设备需要自行购买，您可以查询[终端适配列表](#)获取天翼 AI 云电脑兼容终端型号。

### 2. 是否支持购买带宽？

天翼 AI 云电脑（政企版）支持单独购买或分配带宽，带宽大小以分配到子网的带宽为准。

天翼 AI 云电脑（公众版）不支持单独购买，默认情况下，天翼 AI 云电脑基础版包含下行带宽为 50M，上行带宽为 2M。标准版和精英版 AI 云电脑包含下行带宽为 50M，上行带宽为 4M。

### 3. 是否支持单独购买数据盘？

支持，用户在订购天翼 AI 云电脑过程中可以选择数据盘进行加购。AI 云电脑创建成功后，也可以单独对天翼 AI 云电脑进行数据盘扩容。

### 4. 天翼 AI 云电脑到期前有提醒吗？

通过天翼云门户订购天翼 AI 云电脑，在即将到期前有 3 次到期提醒，分别为到期前 7 天、到期前 3 天，到期前一天和到期当天，以短信和邮件形式进行通知。

### 5. 退订天翼 AI 云电脑后，退款如何返还？

系统提示退订申请已提交，3 个工作日内进行审核，审核结果将以短信告知，退订成功过后，现金支付部分将实时返还至您的现金帐户中，代金券支付部分不予退还。

### 6. 在营业厅开通的天翼 AI 云电脑如何进行退订？

在营业厅订购的天翼 AI 云电脑请在营业厅进行退订，请勿通过其他途径退订，避免您的权益受到损失。

## 7. 天翼 AI 云电脑上的 windows 是正版的吗？需要单独收费吗？

天翼 AI 云电脑上运行的是正版的 Windows Server 版操作系统，操作系统采用 Win10 界面进行优化处理，日常操作与 Win10 无区别，操作系统不单独收费。

查看系统详情：在桌面右键点击“我的电脑”，查看“属性”，可以看到 windows 版本信息及激活情况。



## 8. AI 云电脑账号最多同时在线多少台设备？

最多同时在线 5 台设备，超出 5 台设备后，如继续在第 6 台设备登录，系统将自动把最早登录的 AI 云电脑账号挤下线。

## 9. 是否可以指定资源池？

天翼 AI 云电脑（政企版）可以指定资源池，根据您的业务需求选择资源池。



## 5.3 登录

### 1. AI 云电脑是否支持多终端登录？

天翼 AI 云电脑软件帐号支持最多 5 个终端同时登录，但无法在多个终端同时登录同一台 AI 云电脑。

### 2. 什么是异常登录？

您账号下已购的天翼 AI 云电脑，如出现具有安全风险的异常登录操作时，系统将自动登记及提示“异常记录”，提醒记录可在桌面工具栏的“安全中心”查看，请根据安全提示，及时处理异常记录，保护 AI 云电脑数据安全。

### 3. 有哪些异常登录？

针对个人用户的使用情况：

(1) 异地登录提醒：当您的天翼 AI 云电脑在非常驻地区有登录行为时，将会推送异地登录提醒。

(2) 设备管理功能：在天翼 AI 云电脑软件帐号已登录的终端设备中，如出现陌生终端设备或不再使用的终端设备，请及时按提示操作“移除设备”。

### 4. 异地登录是否一定是异常登录？

异地登录不一定是异常登录，系统将根据具体情况进行判断。例如，您本人在异地登录了天翼 AI 云电脑，可“忽略”本次异常提醒，“忽略”后，在该地 1 个月内的登录将不再收到异地登录提醒，如 1 个月内在该地登录 5 次以上，系统将视该地为常驻地。

### 5. 天翼 AI 云电脑支持的终端

天翼 AI 云电脑适配终端终端适配列表

终端类型	终端	型号	说明
------	----	----	----

个人电脑	Windows	Win7 以上的台式机或者笔记本	XP 系统建议重装 Win7
	Mac	苹果一体机、Mac 笔记本、苹果 mini 等	操作系统: Mac OS12.00 及以上 64 位版本
	Ubuntu 瘦终端	天翼 AI 云电脑已通过适配的终端: <a href="#">终端适配列表</a>	操作系统 Ubuntu18.04 及以上的瘦终端设备
	安卓瘦终端		适用 Android7.0 及以上版本的安卓瘦终端设备
	国产化终端		支持统信 UOS v20, 麒麟 v10 系统
移动终端	安卓	各品牌 4G/5G 安卓手机	支持 Android 7.0 以上的手机和平板
	iOS	苹果手机、iPad	支持 iOS 10.0 系统以上设备

## 6. 天翼 AI 云电脑是不是和正常电脑用起来一样的?

天翼 AI 云电脑和正常电脑的使用体验接近, 使用天翼云电脑客户端登录您的帐号, 可以快速登录使用了, 所有软件及文件数据存在云端, 更安全便捷。

## 7. 其他运营商的网络能否接入?

只要能接入互联网, 不管是手机、宽带、WIFI 都可以接入, 但是建议您优先使用中国电信的网络, 质量和体验更有保障。

## 8. 是否可以设置计算机账户和密码?

您可以在天翼 AI 云电脑“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但天翼 AI 云电脑连接时默认选择 administrator 帐户登录。

## 9. 移动客户端 APP 是否支持指纹识别安全登录？

可以在“我”页面中的“账号与安全”，进入账号与安全页面。

开通指纹识别的设置后，退出应用后再次打开则需要指纹识别安全登录。

## 10. 天翼 AI 云电脑的单台出口带宽不够，感觉什么也干不了？

天翼 AI 云电脑（政企版）的上行带宽是通过用户自行开通或分配带宽大小，默认提供 300M 下行带宽，购买超过 300M 上行带宽时上下行对称。

## 11. 天翼 AI 云电脑登录提示“无法连接服务器，请稍后再试”怎么办？

排查方法：

（1）若为互联网登录请检查本地外网访问是否正常。

（2）若为专线接入，请 telnet 专线接入地址 8810 是否通，如专线接入地址：10.125.78.16，可以使用 Windows 系统下的“命令提示符”软件，输入“telnet 10.125.78.16 8810”确认结果是否是否通，若不通请排查网络。

## 12. 输入专线接入地址报专线地址不可用怎么办？

解决方法：输入专线地址报专线地址不可用原因为该专线地址不通，请检查专线接入地址输入是否正确或网络是否正常。

## 13. 天翼 AI 云电脑连接提示“当前天翼 AI 云电脑不允许使用互联网接入”如何解决？

排查方法：在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台查看对应天翼 AI 云电脑（政企版）的 vpc 是否设置了不允许互联网登录。

解决方法：使用专线登录或者联系管理员在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台关闭不允许

互联网登录。

#### 14.天翼 AI 云电脑登录不了，提示"用户名或密码错误"怎么办？

排查登录账号是哪种激活方式，可先在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台查看桌面管理查看配置的用户，再到组织管理-用户管理查询相关信息。

解决方法：

- (1) 管理员激活的账号：登录时需使用包含“#企业 ID”的登录账号。
- (2) 邮件通知激活的账号：登录时需使用登录账号、手机、邮箱进行登录。

如密码忘记可在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台或客户端根据不同激活场景进行更改密码。

#### 15.是否可以设置计算机账户和密码？

您可以在天翼 AI 云电脑（政企版）“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但天翼 AI 云电脑（政企版）连接时默认选择 administrator 帐户登录。

开通指纹识别的设置后，退出应用后再次打开则需要指纹识别安全登录。

#### 16.AI 云电脑账号绑定的手机号单个自然日最多能收多少条短信？

账号绑定的手机号码 1 天最多接收 10 条短信，超出 10 条短信后，系统不再继续发送短信，在客户端登录页会弹出提示告知用户。

## 5.4 数据存储

### 1. 天翼 AI 云电脑能存储多大数据量？

天翼 AI 云电脑自带系统盘规格：80G。操作系统安装会占用 30G，剩余 50G 可用。

如果您使用的是天翼 AI 云电脑（政企版），若需要增加存储空间，可对数据盘进行扩容，以 100G 步长为单位。数据盘扩容对天翼 AI 云电脑（政企版）内已有的数据无任何影响，简单方便。

如果您使用的是天翼 AI 云电脑（公众版），则无法进行系统盘扩容，但如果在订购时购买了

数据盘，则对数据盘进行扩容。如有更大存储空间需求，建议使用天翼云盘或开通天翼 AI 云电脑（政企版）。

## 2. 数据信息是否可以长期保持？

已购的天翼 AI 云电脑会留数据。切换天翼 AI 云电脑的使用平台，或重装 APP 均不影响，用户的文档和相关设置等数据信息在付费情况下是可以长期保持。如果退订天翼 AI 云电脑（或者欠费拆机，数据将不再保留且无法恢复）。

## 3. 如果误删文件，导致天翼 AI 云电脑无法运行，数据会丢失吗？

可能会丢失部分系统盘和用户数据。可以通过工具栏中的“系统恢复”功能进行系统还原，系统盘将进行重装，数据盘不会受影响。因此请及时保存及备份好个人数据。

## 4. 文件怎样拷贝到天翼 AI 云电脑？

（1）使用天翼云电脑同步工具，下载地址：

<https://desk.ctyun.cn/html/download/index.html>;

（2）使用文件拖拽功能，将文件从本地复制到天翼 AI 云电脑或从天翼 AI 云电脑复制到本地，该操作仅支持 windows 客户端。注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

（3）使用文件重定向，把本地电脑的磁盘映射到天翼 AI 云电脑（政企版）内进行文件复制拷贝（需要管理员在天翼云控制中心开启文件重定向）。天翼 AI 云电脑（公众版）暂不支持文件重定向操作。

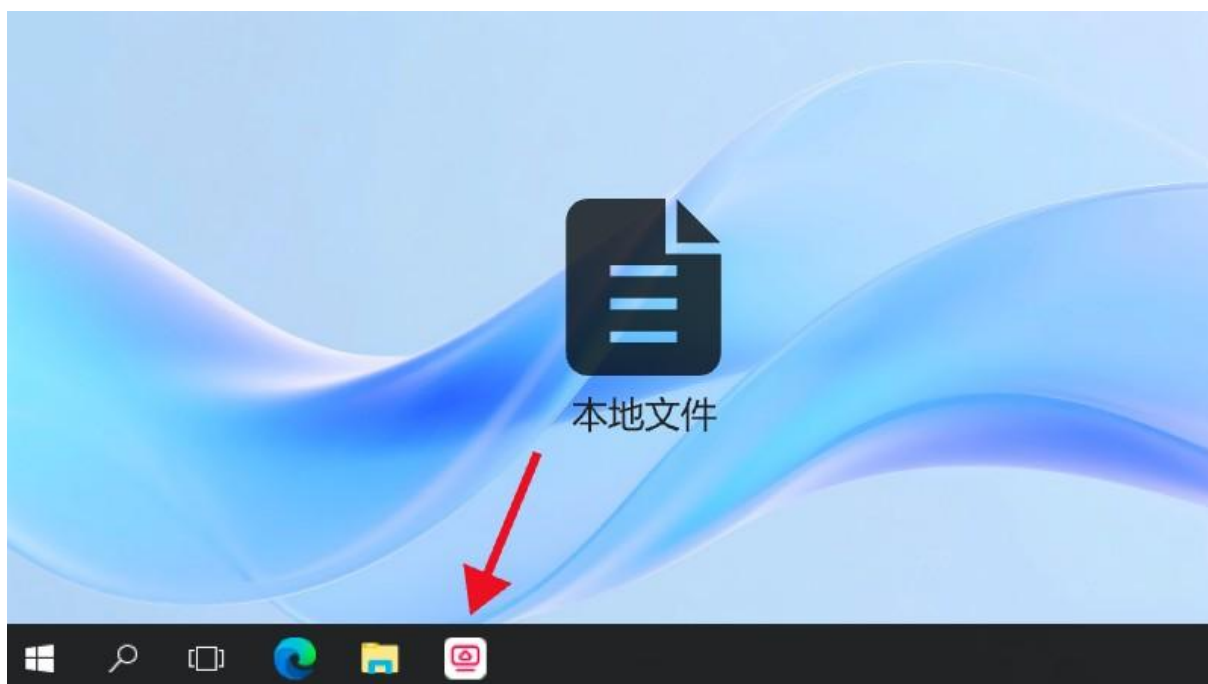
## 5. 天翼 AI 云电脑如何进行文件拖拽？

**提示：**仅 windows 客户端、Mac 客户端支持。

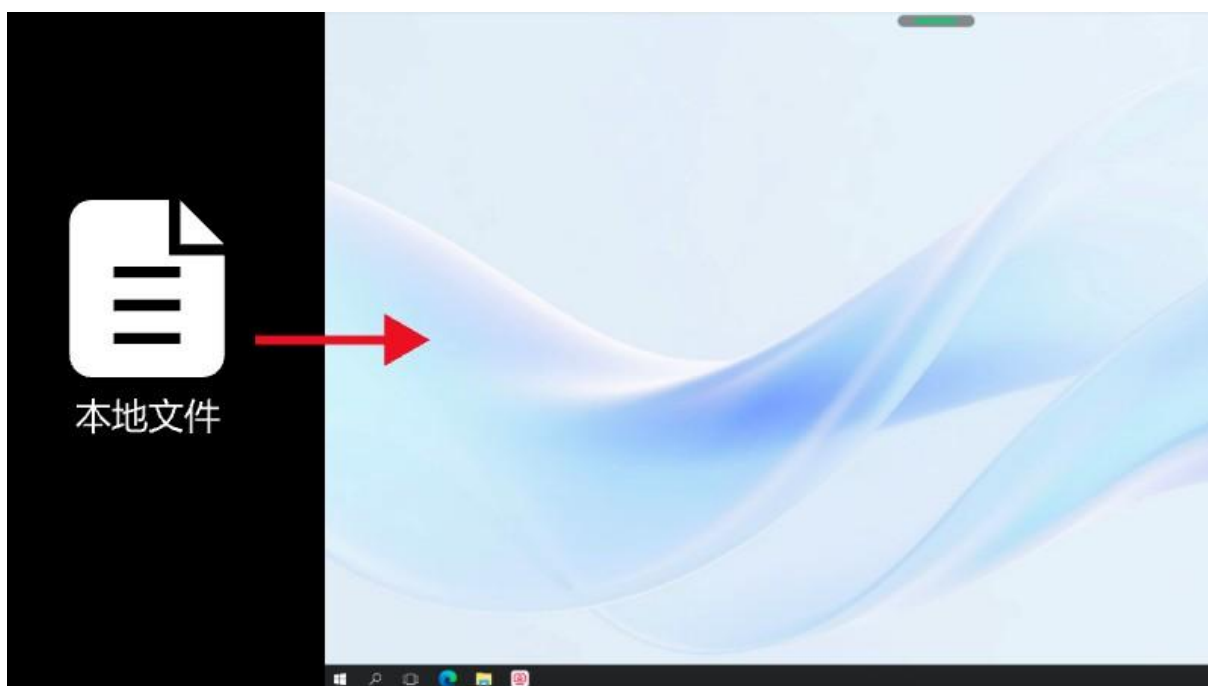
AI 云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到 AI 云电脑，或从 AI 云电脑复制到本地。

### ● 从本地拖拽到 AI 云电脑：

AI 云电脑客户端在最小化情况下，将本地文件拖拽到本地系统任务栏的 AI 云电脑客户端图标上，即可将文件复制到 AI 云电脑的 AI 云电脑中。

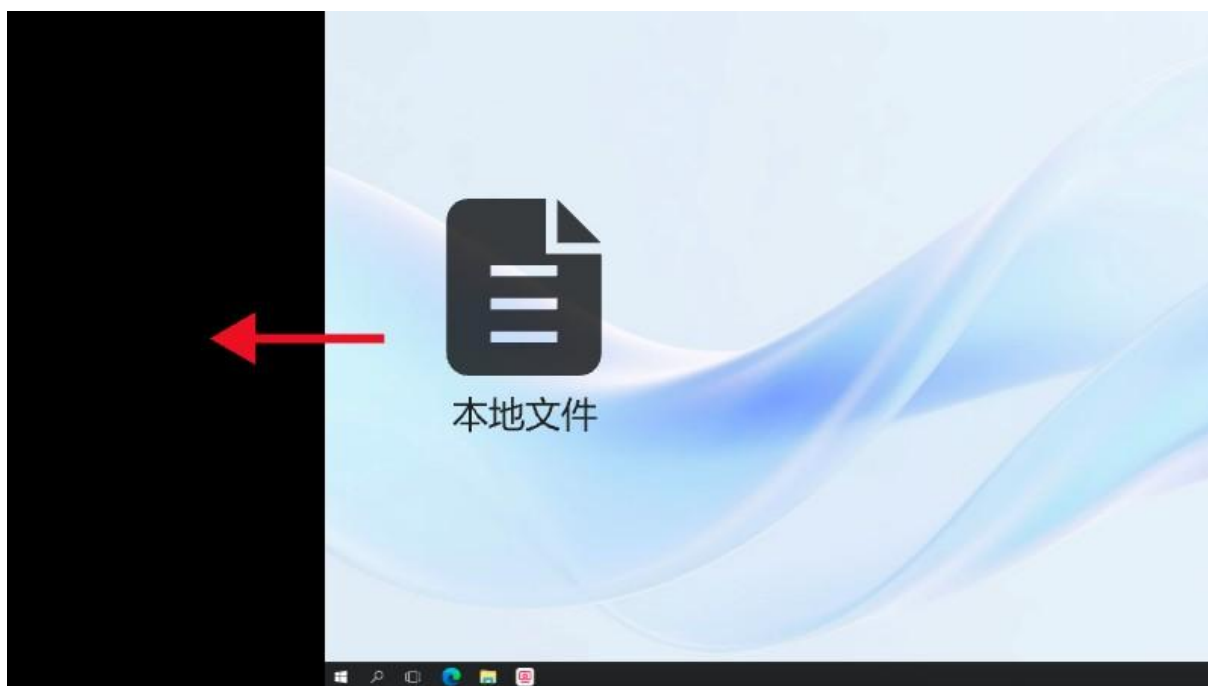


AI 云电脑客户端在窗口化情况下，将本地文件拖拽到客户端界面中，即可将文件复制 AI 云电脑中。

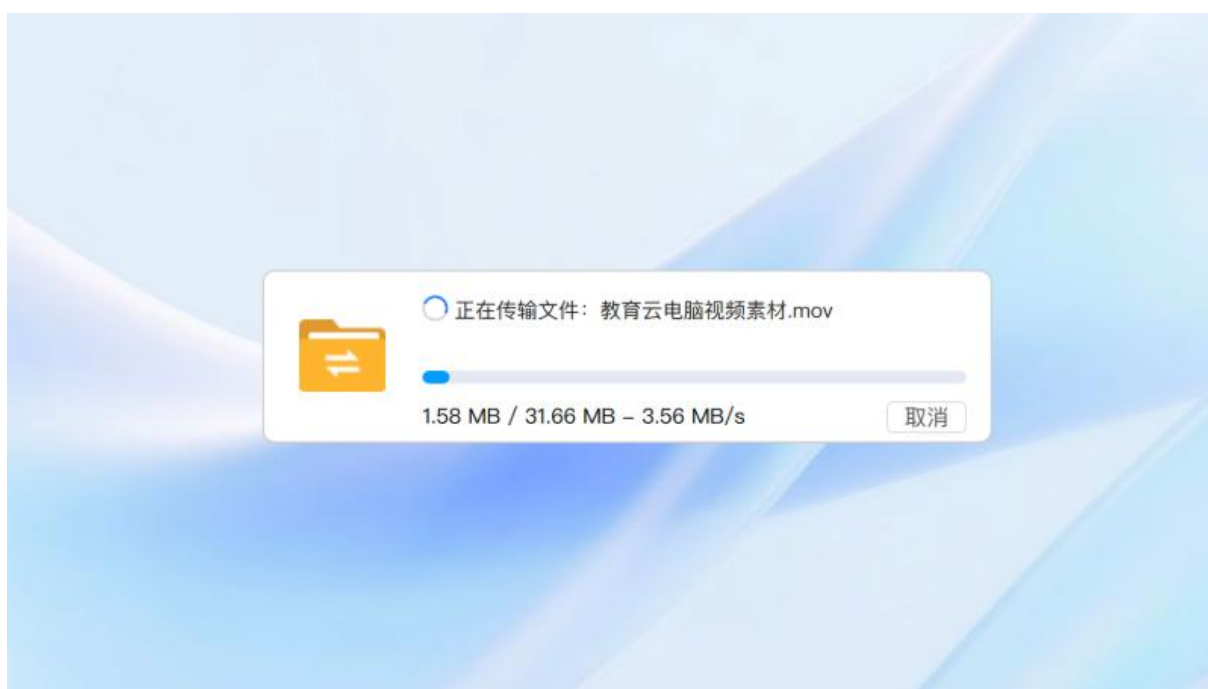


- 从 AI 云电脑拖拽到本地：

AI 云电脑客户端在窗口化情况下，将 AI 云电脑文件拖拽到客户端界面外，即可将文件复制到本地系统的 AI 云电脑中。（管理控制台-基础策略：开启文件拷贝策略）



文件传输过程中会有进度展示：



注：当文件大小超过 200MB 时，请使用 Ctrl+C/V 快捷方式进行文件传输。

## 6. 系统盘是否可以分区？



天翼 AI 云电脑暂时不支持系统盘分区，数据盘则可以分区，右键点击“我的电脑”，点击“管理”，在“文件和存储服务”中可以对数据盘进行分区。

## 7. 天翼 AI 云电脑移动端如何读取手机文件？

目前仅支持部分安卓移动终端读取手机文件。

建议：建议在手机安装天翼云盘 app，使用同一个账号，通过手机上传至天翼云盘，再通过天翼云盘下载到天翼 AI 云电脑上进行解决。

## 8. 天翼 AI 云电脑的系统盘最高可开通多大容量？

资源包开通的桌面系统盘最高可扩容至 200GB，单实例开通的桌面系统盘最高可扩容至 500GB，

# 5.5 网络流量

## 1. 天翼 AI 云电脑使用的网络带宽和稳定的要求有多高？

AI 云电脑普通办公大概 5Mbit/s 的带宽。对网络稳定性有一定要求，网络不稳定容易引起连接断开和卡顿，影响使用体验。因此为不影响使用，请确保网络处于良好的状态。

## 2. 天翼 AI 云电脑会消耗我的手机流量吗？

连接天翼 AI 云电脑后，传输画面是需要消耗手机流量。

建议在 WIFI 网络环境下使用天翼 AI 云电脑 APP，如果使用手机流量，可安装流量监控软件，以免造成流量消耗过多。

## 3. 如何检测天翼 AI 云电脑网络状况？

可以根据天翼 AI 云电脑工具栏网络状态查看网络数据，具体如下：

绿色：优良，网络时延 0ms-50ms，使用体验良好，无迟滞感；

黄色：一般，网络时延 51ms-100ms；使用体验一般，有轻微的迟滞感和卡顿；



红色：较差，网络时延 101ms 以上，使用体验差，有严重的迟滞和卡顿。

#### 4. 天翼 AI 云电脑可以访问互联网吗？

天翼 AI 云电脑（政企版）默认是不可以，如果需要上网需要在控制台订购带宽，进行组网配置操作。

天翼 AI 云电脑（公众版）提供配置的上网带宽，默认 50M 下行，2M/4M 上行，可以访问互联网。

#### 5. 云电脑使用过程中提示“连接已断开，正在为您重连，请稍等”，怎么解决？

请您按以下步骤检测终端及网络等情况：

（1）点击工具栏的网络检测，如果检测提示您的网络可能存在丢包等情况，请尝试更换网络后使用。

（2）如您的云电脑客户端不是最新版本，请更新到最新版客户端后尝试。

（3）如果您是使用瘦终端或一体机等设备，建议尝试更换移动端或 PC 端等设备使用观察，如更换设备后正常，则建议您联系厂家或查看您所使用的终端是否为适配终端。

如以上问题未解决，可在工具栏点击“报障”功能，填写故障信息或者拨打服务热线：400-810-9889。

#### 6. 为什么客户已开通了专线，天翼 AI 云电脑还需开通云侧带宽才能上网？

专线是连接客户本地侧与云侧资源的通道，天翼 AI 云电脑（政企版）是在云端为客户开通的计算、存储资源，与互联网是相互隔离的，所以仍需开通云侧带宽，开通后进行 vpc 设置，分配到桌面关联的子网，才能实现天翼 AI 云电脑（政企版）向互联网的访问。

## 5.6 外设

### 1. 打印机、u 盘等外设在天翼 AI 云电脑上如何使用？

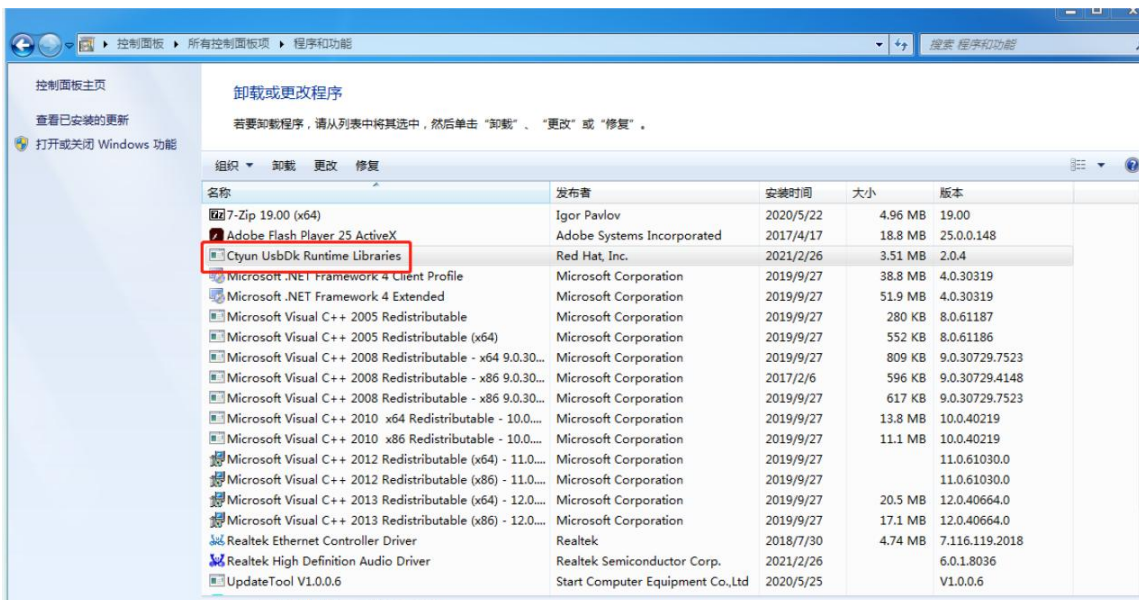
详细的设备使用指南可前往查看 [天翼 AI 云电脑外设使用指南](#)

## 2. 哪些设备已完成了天翼 AI 云电脑的适配?

详细的适配列表可前往查看[终端适配列表](#)

## 3. 登录天翼 AI 云电脑提示 USB 连接异常怎么办?

登录天翼 AI 云电脑后提示 USB 连接异常原因为客户端识别 USB 设备的 USBDK 异常，请在本地电脑控制面板卸载 USBDK，并重启本地电脑重新安装客户端。



## 4. 天翼 AI 云电脑插入 U 盘识别不到 U 盘怎么处理?

排查方法:

- (1) 插拔 U 盘并查看天翼 AI 云电脑【设备管理器】是否有刷新;
- (2) 退出天翼云电脑客户端，查看本地电脑/瘦终端查看 U 盘是否可以正常识别;
- (3) 退出天翼云电脑客户端，插着 U 盘登录天翼 AI 云电脑，查看是否可以识别到 U 盘;
- (4) 更换 U 盘尝试;

## 5. 在天翼 AI 云电脑中，插拔 U 盘，点击 U 盘无法打开怎么处理？

(1) 查看 U 盘格式，U 盘格式为 FAT32 的识别慢于 NTFS，如没有重要文件可以将 U 盘格式化为 NTFS 格式；

(2) 查看天翼 AI 云电脑系统，Windows Server 2016 系统桌面识别 U 盘速度高于 Windows Server 2008 系统桌面，如果客户没有特殊要求，建议使用 Windows Server 2016 系统；

(3) 确认本地网络情况，对于弱网(如手机热点)，U 盘文件容量大的时候识别速度较慢，建议更换有线网络后重试。

## 6. 如何使用摄像头？

将摄像头通过 USB 与天翼 AI 云电脑登录终端相连接，一般天翼 AI 云电脑可对摄像头进行自适应，即插即用，若无法识别摄像头，可通过下列方法进行排查：

排查解决方法：

(1) 终端检查摄像头是否可以正常使用

(2) 摄像头在终端上显示正常，天翼 AI 云电脑设备管理器通用串行总线查看虚拟驱动是否正常安装。

驱动名称：

1、Clouddesk Virtual USB Host Controller

2、Clouddesk Virtual USB Root HUB

若没有驱动，请在桌面上方工具栏重启天翼 AI 云电脑。

## 7. 如何使用蓝牙键鼠？

需要登录天翼 AI 云电脑的终端（瘦终端、手机或 PC 等）支持蓝牙功能，登录天翼 AI 云电脑后使用蓝牙自动连接即可。

## 8. 移动硬盘无法识别？

部分终端因设备原因，可能存在供电不足导致移动硬盘无法识别的问题。建议使用 pc 终端直连移动硬盘使用，或使用带供电功能的 hub 集线器连接移动硬盘使用。

## 9. 拷贝文件到 U 盘，提示“不允许此操作的快速 IO 路径”怎么处理？

问题原因为云电脑（政企版）管理控制台中把策略设置为 USB 只读，不允许向外拷贝文件，请在云电脑（政企版）管理控制台关闭 USB 只读策略。



## 5.7 操作

### 1. 天翼云电脑 App 退出或切换后，AI 云电脑支持挂机吗？

天翼 AI 云电脑（政企版）：AI 云电脑会进入节能模式，在节能模式下，资源使用率会受到限制，并将在一个月后自动关机。

天翼 AI 云电脑（公众版）：1 小时后自动休眠，24 小时关机。

（备注：已下线的天翼 AI 云电脑经济型、商务型，30 分钟后自动休眠，点击进入即可使用。）

### 2. 账户被锁定怎么办？

如果输入密码错误达到 10 次，则账户被锁定 10 分钟，请您在 10 分钟后重新尝试。

### 3. 云电脑客户端超过一定时间没操作桌面，会自动锁屏怎么办？

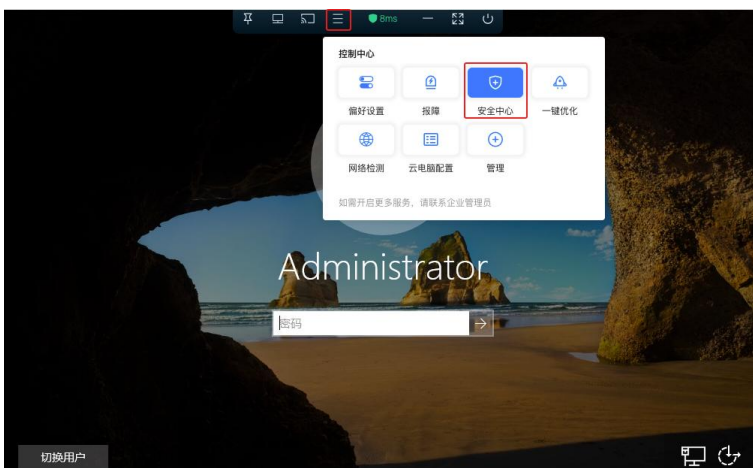
客户端自动锁屏的设置来源：桌面列表-设置-常规设置-自动锁屏：可以设置锁屏时间。

锁屏后，可使用云电脑账号的密码进行解锁，如忘记密码，请参考 忘记密码。



#### 4. 云电脑操作系统锁屏，怎么解锁？

可以通过输入操作系统密码进行解锁，如忘记密码，可通过顶部工具栏-控制中心-安全中心，进行操作系统密码重置，详见 安全中心-重置系统密码。



#### 5. 天翼 AI 云电脑到期后，资源将会如何处理？

天翼 AI 云电脑（公众版）：

1. 预付费用户到期资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁。
2. 后付费用户到期资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁。
3. 主动退订立即销毁。

天翼 AI 云电脑（政企版）：

1. 预付费用户到期资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁。
2. 后付费用户到期资源冻结 45 天，超期后第 46 天销毁。
3. 主动退订资源冻结 15 天，超期后第 16 天销毁（资源包开通的实例立即销毁）。

## 6. 天翼 AI 云电脑无法连接怎么办？

请依次按照以下步骤检查：

- (1) 请检查您的网络连接是否正常。
- (2) 重启天翼 AI 云电脑：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼 AI 云电脑。
- (3) 重启天翼云电脑 APP：关闭天翼云电脑 APP，再重新打开 APP，查看是否可以成功连接。
- (4) 尝试上述操作仍无法连接，请在登录页面找到“报障”入口，进行报障。我们会有专人协助您解决。

## 7. 天翼 AI 云电脑连接时间过长怎么办？

- (1) 请检查您的网络是否正常。
- (2) 重启天翼 AI 云电脑：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼 AI 云电脑。
- (3) 尝试上述操作仍无法连接，请在登录页面找到“报障”入口，进行报障。我们会有专人协助您解决。

## 8. 天翼 AI 云电脑崩溃或蓝屏如何恢复？

通过桌面上方工具栏中“设置”-“系统重装”，将天翼 AI 云电脑恢复至之前的状态。提示：请在“系统重装”前备份保存好个人数据。

## 9. 天翼 AI 云电脑如何下载、更新与卸载软件？

您可以像普通电脑一样下载、安装和更新软件。请勿下载安装不明第三方的软件，否则会影响天翼 AI 云电脑的正常使用。



## 10.是否可以设置计算机账户和密码？

您可以在天翼 AI 云电脑“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但天翼 AI 云电脑连接时默认选择 admin 帐户登录。

## 11.天翼 AI 云电脑是否可以安装网银等软件？

天翼 AI 云电脑提供的操作系统版本比较新，特定版本老旧的软件在天翼 AI 云电脑上可能出现无法顺利安装的情况。请自行尝试安装。

## 12.天翼 AI 云电脑使用卡顿怎么办？

请依次按照以下步骤检查：

- (1) 请检查网络状态，天翼 AI 云电脑的使用与网速密切相关，用户可根据桌面小浮点的颜色判断
- (2) 三种网络状态：绿（网络极好），黄（网络一般）和红（网络较差），数值越高则网络状态越差。
- (3) 关闭多余进程。在桌面中，打开任务管理器，查看 cpu/内存较高的进程；保存个人数据；关闭费系统进程。
- (4) 重启天翼 AI 云电脑 APP。

## 13.是否可以进行个性化设置？

和普通电脑一样，可以自由设置系统的壁纸、鼠标、屏保等个性化设置。

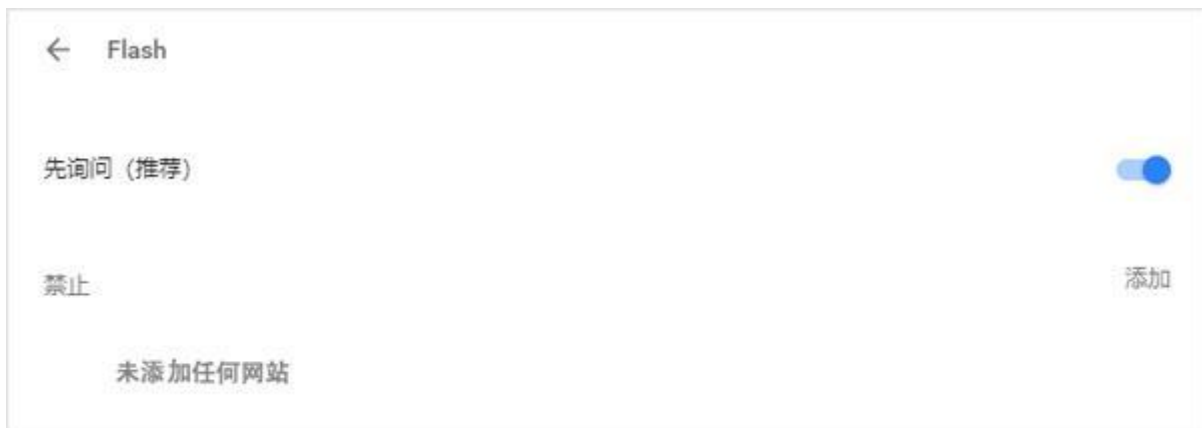
## 14.提示"无法加载 Flash"怎么办？

我们默认为您开启了 Flash 使您可以正常观看网络视频。如果出现无法加载的情况，请尝试：打开 chrom 浏览器，选择“设置”。





点击“高级”，选择“隐私设置或安全性” - “内容设置”，再点击“flash”，选择“开启”。重启浏览器即可正常加载 Flash 插件。



## 15.使用天翼云电脑 App 投屏到电视时画面没有铺满，可以怎么设置？

可以逐步尝试以下方式：

- (1) 电视接入的信号源选择全屏显示；
- (2) 电视机或机顶盒硬件设备调整显示比例，每个比例都试一下；

- (3) 电视机关闭垂直扫描或者显卡上调整;
- (4) 退出天翼云电脑 app 重新登录;
- (5) 重启天翼 AI 云电脑。

## 16.天翼 AI 云电脑开机或重启后，桌面的图标没有加载出来怎么办？

点击鼠标右键，选择“刷新”，刷新桌面。

## 17.长时间登录不上天翼 AI 云电脑怎么办？

当天翼 AI 云电脑开机或从休眠状态唤醒时，需要一段时间，请您耐心等待，不要切换 APP。如果 AI 云电脑被切换到后台超过 1 分钟，AI 云电脑会再次自动断开连接。

## 18.天翼 AI 云电脑可以修改 IP 或禁用网卡吗？

修改 IP 和禁用网卡是高危操作，可能会导致天翼 AI 云电脑无法正常登录使用，请勿随意修改。

## 19.天翼 AI 云电脑黑屏如何处理？

按“Ctrl+Shift+Delete”组合键调出任务管理器，在进程内查看是否有“Windows 资源管理器”进程，如果没有看到该进程，则点击左上角的文件-运行新任务，然后输入 explorer.exe 按回车，即可重新启动资源管理器，启动后再重启桌面，查看黑屏是否会恢复。

## 20.天翼 AI 云电脑崩溃或蓝屏如何恢复？

请在天翼 AI 云电脑中工具栏中的“设置”，选择“系统重装”，将天翼 AI 云电脑恢复至之前的状态。提示：请在“系统恢复”前备份保存好个人数据。

## 21.天翼 AI 云电脑是否同时支持使用蓝牙键盘与虚拟键盘？

天翼 AI 云电脑支持同时使用蓝牙键盘和虚拟键盘进行输入。若蓝牙键盘快捷键失效，请使用虚拟键盘-组合键代替。

## 22.用户能否自行更换天翼 AI 云电脑的显卡驱动吗？

目前暂不支持自行更换显卡，后续将推出性能优化版本，敬请留意。

## 23.天翼 AI 云电脑的虚拟键盘支不支持五笔打字或者语音输入法，或者手写输入，如支持如何操作？

客户可以下载相关输入法软件进行更改。

## 24.使用天翼云电脑同步工具在天翼 AI 云电脑里面是否可以实时访问本地电脑的数据？

使用天翼云电脑同步工具，是在本地电脑上运行，用来同步本地电脑和天翼 AI 云电脑数据，不能从天翼 AI 云电脑上去访问本地电脑的数据。

## 25.系统恢复需要注意什么事项？

系统恢复是会清理系统盘（C 盘）的数据，所以需要备份好用户数据到数据盘（E 盘或 D 盘）和桌面资料。注意以下几点：

- (1) 用户文档、文件夹等数据请用户放到数据盘（E 盘或 D 盘），或上传到天翼云盘，以防数据丢失；
- (2) 提醒用户 foxmail 邮件会丢失，并且 foxmail 邮箱需要重新设置，请用户在系统恢复前先导出邮件，并存放到数据盘或上传到天翼云盘。
- (3) 输入法会清空关联账号，有输入习惯的用户，可自行注册或同步输入法的账号，重装桌

面后可以重新登录自己的账号，恢复自定义短语等输入法设置。

- (4) 网页收藏夹请注册并登录浏览器账户保存个人信息，系统恢复后可以通过登录浏览器恢复收藏夹内容。
- (5) 自行安装的软件有可能在重装桌面后需要自行安装，注意保留安装包在数据盘或上传到天翼云盘。

## 26.是否支持系统重装？

支持系统重装，在天翼 AI 云电脑工具栏选项中，选择“设置”-“系统重装”。系统恢复会将系统还原至初始状态，系统盘的程序和文件数据都会被清除，请谨慎操作。“系统重装”操作所需时间较长，请耐心等待。

## 27.天翼 AI 云电脑在使用过程中需要注意的事项？

在使用 AI 云电脑过程中，请勿删除或关闭带有“天翼云-”“ecloud-”前缀的软件和进程，否则可能导致系统故障。

## 28.天翼 AI 云电脑有控制台吗？

天翼 AI 云电脑（公众版）无管理控制台管理能力。如需使用统一管理，集中管控能力，建议使用天翼 AI 云电脑（政企版），控制台地址：<https://desk.ctyun.cn/cloudB/>。

## 29.天翼 AI 云电脑支持 1080p 视频播放吗？

支持，天翼 AI 云电脑支持 1920 × 1080P 高清视频的流畅播放。

## 30.天翼 AI 云电脑的大文件处理性能流畅吗？

支持在 30 秒内打开 100M 大文件，浏览、缩放、编辑等操作顺滑流畅。

### 31.天翼 AI 云电脑连接时长一般需要多久？

网络正常情况，客户端登录后，支持在 5s 内，从 AI 云电脑列表页面进入到 Windows 系统。

### 32.是否支持通过 IPv6 地址访问天翼 AI 云电脑吗？

支持。如需该功能，请联系客户经理申请开通 IPv6 动态路由功能，然后在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台开启 VPC 的 IPv6 动态路由功能，以及开启子网和天翼 AI 云电脑（政企版）的 IPv6 功能。

### 33.想用天翼 AI 云电脑（政企版）打游戏可以吗，可以做图形渲染吗？

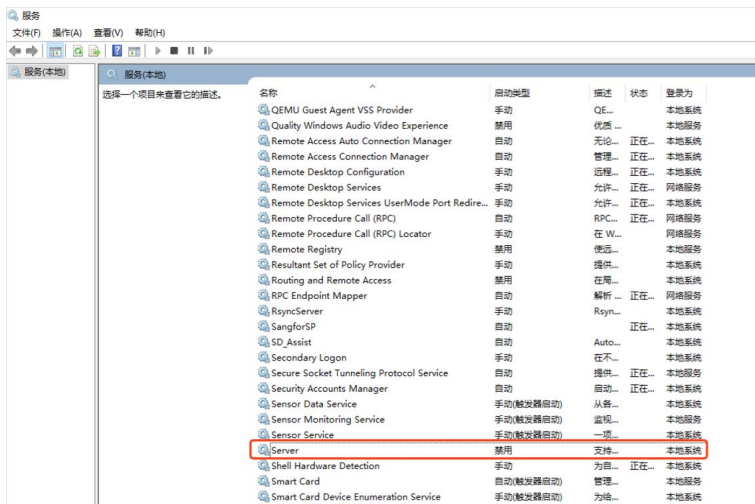
GPU 天翼 AI 云电脑（政企版）具有图形加速能力，支持更多 3D 渲染，图像加速软件使用场景，满足企业图形设计、图形渲染、3D 制作、游戏等需求，为天翼 AI 云电脑（政企版）提供更多的使用场景。

### 34. 天翼 AI 云电脑是否支持本地磁盘映射？

支持，如需本地磁盘映射到天翼 AI 云电脑（政企版），请联系管理员在控制台中开启“文件重定向”策略。2.0 版本支持 Windows 客户端、MAC 客户端、Ubuntu 瘦终端、安卓瘦终端、安卓移动端的终端系统盘重定向到天翼 AI 云电脑（政企版），iOS 移动端暂不支持。

文件重定向功能与 Windows 系统的“Server”服务冲突，如需使用文件重定向功能，请确保在天翼 AI 云电脑（政企版）中已关闭“Server”服务并重启天翼 AI 云电脑（政企版）（天翼 AI 云电脑（政企版）开通时，此服务缺省为关闭状态）。关闭 Windows “server 服务”会影响您向其他天翼 AI 云电脑（政企版）提供共享文件、共享打印机、AD 域控等功能。

如果开启 server 服务，文件重定向功能将不能使用。Windows 系统中的服务管理及“Server”服务：



### 35.天翼 AI 云电脑的对等连接建立成功，并添加了本端和对端的路由，但两端 VPC 仍然不能正常通信？

- (1) 检查本端与对端路由是否正确，确保两端路由与所要互访的 VPC 子网地址匹配；
- (2) 检查两端需要互访的天翼 AI 云电脑（政企版）所设置的安全组策略是否放行了这两端 VPC 的子网地址。

### 36.天翼 AI 云电脑使用对等连接进行通信，数据会经过公网吗？

不会。对等连接上的数据流只会在数据中心内进行传输，数据不会通过互联网进行传输，从而避免您的数据在传输过程中被窃听，并且能够提供比公网通信更好的网络质量。

### 37.在天翼 AI 云电脑里如何使用本地的 USB 打印机？

方法一：使用天翼 AI 云电脑（政企版）的终端本身可以正常使用 USB 打印机的（终端和天翼 AI 云电脑（政企版）的系统都为 Windows），可开启打印机设备重定向策略，在天翼 AI 云电脑（政企版）里即可直接使用终端已配置好的 USB 打印机（开启策略操作：天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台-策略管理-基础策略管理-新建/编辑策略-外设，选择开启打印机设备重定向）；

方法二：打印机驱动程序支持天翼 AI 云电脑（政企版）系统类型的，可开启 USB 重定向策

略，在天翼 AI 云电脑（政企版）里按常规打印机方法使用即可（开启策略操作：天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台-策略管理-基础策略管理-新建/编辑策略-外设-USB 重定向，勾选打印设备）。

### 38.在天翼 AI 云电脑里如何使用本地的网络打印机？

方法一：使用天翼 AI 云电脑（政企版）的终端本身可以正常使用网络打印机的（终端和天翼 AI 云电脑（政企版）的系统都为 Windows），可开启打印机设备重定向策略，在天翼 AI 云电脑（政企版）里即可直接使用终端已配置好的网络打印机（开启策略操作：天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台-策略管理-新建/编辑策略-外设，选择开启打印机设备重定向）；

方法二：天翼 AI 云电脑（政企版）可通过内网直接访问到网络打印机的，可按常规本地网络打印机方法使用即可；

方法三：使用天翼 AI 云电脑（政企版）的终端可内网访问到网络打印机的，可开启网络打印机工具策略，在天翼 AI 云电脑（政企版）借助网络打印机工具使用本地的网络打印机（开启策略操作：天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台-策略管理-新建/编辑策略-外设，选择开启网络打印机工具）。

### 39.是否支持通过 IPv6 地址访问天翼 AI 云电脑吗？

支持。如需该功能，请联系客户经理申请开通 IPv6 动态路由功能，然后在天翼 AI 云电脑（政企版）管理控制台开启 VPC 的 IPv6 动态路由功能，以及开启子网和天翼 AI 云电脑（政企版）的 IPv6 功能。

### 40.天翼 AI 云电脑如何默认预装办公软件？

天翼 AI 云电脑（政企版）可支持默认预装办公软件，实现方法：一是制作“装有常用办公软件”的共享镜像，放置在各个“在用”资源池内，便于共享；二是在办公软件网站下载相关软件，先安装在一台天翼 AI 云电脑（政企版）上，后通过“镜像”操作完成剩余天翼 AI 云电脑（政企版）的软件安装。

### 41.用户能否自行更换天翼 AI 云电脑的显卡驱动吗？

目前暂不支持自行更换显卡，后续将推出性能优化版本，敬请留意。