

天翼云电脑

用户（终端用户）帮助手册

中国电信股份有限公司云计算分公司

2022-03-25

目录

1 产品介绍	3
1.1 产品功能	3
1.2 产品优势	3
2 激活指南	5
2.1 客户端下载	5
2.2 云电脑账号激活	5
2.3 云电脑（政企版）账号激活	6
2.4 实名认证	7
3 手机 APP 端操作指导	10
3.1 登录	10
3.2 修改密码	10
3.3 找回密码	10
3.4 管理云电脑	10
3.5 使用云电脑	12
3.4.1 连接、重启和退出云电脑	12
3.4.2 工具栏	12
3.4.3 查看网络状态	13
3.4.4 显示设置	13
3.4.5 移除设备	14
3.4.6 报障	15
3.4.7 系统重装	16
3.4.8 查看通知	16
3.4.9 键盘使用	17
3.4.10 手势与操作模式	18

4 电脑端操作指导	21
4.1 登录	21
4.2 修改密码	22
4.3 找回密码	22
4.4 使用云电脑	23
4.3.1 查看云电脑	23
4.3.2 管理云电脑	23
4.4.3 toolbar 工具栏使用	24
4.4.4 退出、重启、关机操作	25
4.4.5 查看网络状态	25
4.4.6 移除设备	25
4.4.7 报障	26
4.4.8 云电脑偏好设置	27
4.4.9 分辨率与缩放设置	27
4.4.10 系统恢复	28
4.4.11 查看通知	29
4.4.12 窗口化设置	29
4.4.13 文件拖拽	29
4.4.14 个性化设置	31
5 常见问题	32
5.1 登录	32
5.2 数据存储	32
5.3 网络流量	33
5.4 操作	33

1 产品介绍

天翼云电脑依托中国电信优质云网资源及先进电脑虚拟化技术，通过客户端形式把云端电脑集成到个人终端中，提供和 PC 基本相同的配置（包括 vCPU 内存 磁盘）以及您所熟悉的 Windows 操作系统。您可以快速轻松访问调取云电脑资源。

目前天翼云电脑支持 Windows\ MacOS\ iOS\ 安卓系统，移动终端系统要求安卓 4.4 以上 IOS10 以上。

1.1 产品功能

体验一致

- 与传统 PC 使用一致：键鼠、显示器、手机、电脑、PAD，多终端无缝衔接，远程管理数据，随时随地处理公务
- 支持多种外设：常用外设终端的重定向访问和使用，如 USB 设备、打印机、扫描仪等(手机/pad 等移动终端不支持 USB 外设)

集中管理

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

使用便捷

- 多终端接入：支持通过移动智能终端、PAD、PC、TC 等多种终端接入，支持通过浏览器、客户端等方式
- 多网络接入：WIFI、有线宽带、移动宽带

1.2 产品优势

简化管理 | 统一配置和管理

系统升级、应用安装等在数据中心进行，避免了管理困难和不必要成本，提高 IT 人员工作效率

数据安全 | 安全可靠

所有数据和计算都在服务器中；重要数据和信息可设置为不能下载、存储；数据的集中存储也为数据的备份、恢复带来了便利，使得保护企业智力资产成为可能

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

绿色节能 | 低能耗、低排放

瘦终端功率低，同时节约其它配套耗电，每年耗电量会大幅下降

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 云电脑账号激活

(1) 打开天翼云电脑 APP，点击“我”“请登录/注册”“新用户注册”



(2) 输入手机号码、验证码，勾选用户协议和隐私协议，点击“下一步”按钮；

(3) 输入“密码”“确认密码”，点击“确认”按钮，完成账号注册；

(4) 针对电信手机号用户，还支持“本机号码免密登录”方式进行注册，注册步骤参见下图。

注：免密登录注册时需要使用移动设备打开移动数据网络



2.3 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。



2.4 实名认证

只有进行实名认证的用户才能购买云电脑。实名认证步骤如下：

- (1) 打开天翼云电脑 APP，进入“我”，点击“未认证”；

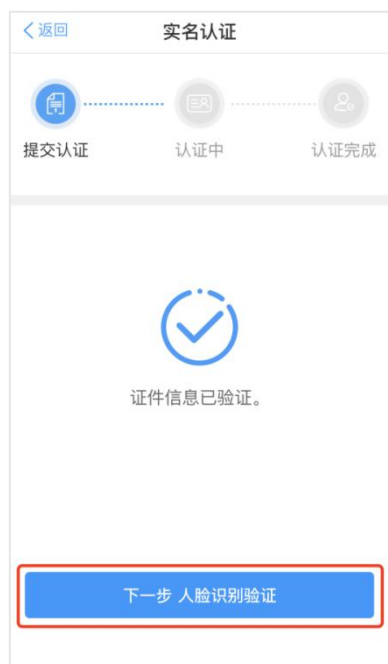


(2) 在实名认证页面，拍照上传身份证正反面，系统自动识别证件号码，如确认无误，点击“确认提交”按钮；



(3) 点击“下一步 人脸识别验证”“开始识别”，根据提示完成人脸识别；

注：需要身份证本人进行人脸识别操作。



3 手机 APP 端操作指导

3.1 登录

打开云电脑 APP，即可查看云电脑的登录入口，使用激活时的账号、或绑定的手机号、账号邮箱作为登录账号。



3.2 修改密码

操作步骤如下：

- (1) 登录天翼云电脑后，可以在“我”页面中的“账号与安全”，进入账号与安全页面。
- (2) 选择“修改密码”，按照要求填写密码后，点击“确认”即可修改成功。

3.3 找回密码

可以在客户端登录页面，通过“忘记密码”重新设置密码。

3.4 管理云电脑

- (1) 登录后可以查看云电脑选择界面。



(2) 选择右上角的图标，可以切换云电脑的显示模式。目前有卡片式和列表式两种显示模式。



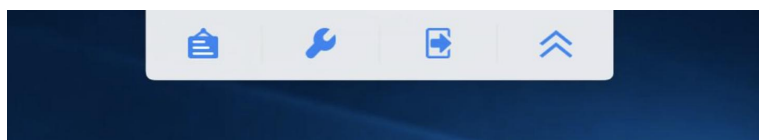
(3) 点击“管理”，可以查看云电脑的配置信息，以及编辑云电脑的名称。



3.5 使用云电脑

3.4.1 连接、重启和退出云电脑

- (1) 打开天翼云电脑 APP，登录后选择已购的云电脑，点击“进入”。
- (2) 如需退出、重启、关机云电脑，点击工具栏中的“退出”、“重启”、“关机”；



退出：将退出到云电脑页面，断开连接的云电脑 30 分钟后如无操作自动进入休眠状态（数据会保留）；

重启：将重启云电脑，重启完毕后可以继续使用云电脑；

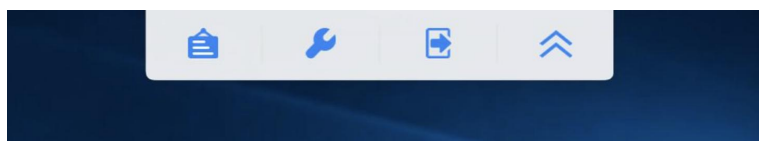
关机：将关闭云电脑，同时退出到云电脑页面。

3.4.2 工具栏

- 1、成功连接云电脑后，点击云电脑上方的白色箭头，即展开工具栏。



- 2、在展开的工具栏中点击最右的箭头，即可收起工具栏。



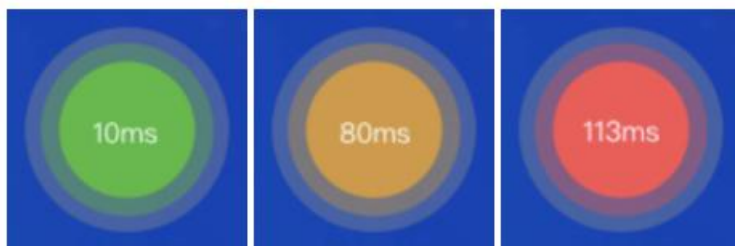
- 3、工具栏的功能有如下：



3.4.3 查看网络状态

可以根据云电脑右下方小浮点的颜色掌握您的网络状态。

有三种颜色：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。



3.4.4 显示设置

(1) 点击工具栏中的“显示设置”，进入显示设置页面。



(2) 选择合适的分辨率，点击“确定”即可。

3.4.5 移除设备

(1) 点击工具栏中的“安全中心”，查看所有的设备登录详情，以及进行设备管理。

(2) 点击“安全中心”首页右上角的图标可进入“设备管理”，“设备管理”列表中可查看所有登录过的设备。



(3) 点击其中一个设备，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。



3.4.6 报障

目前有三种报障方式：

1、用户在登录页面右上角的更多图标，展开后点击“报障”。



2、用户登录后，可以在应用内【我】的页面点击“报障”；



3、在云电脑上方工具栏，点击“报障”。

3.4.7 系统重装

点击工具栏中的“工具”，选择“系统重装”。系统恢复会将系统还原至初始状态，系统盘的程序或数据会被清除，如非特殊情况，否则不建议使用。（还原系统所需时间较长，请耐心等待）

3.4.8 查看通知

点击工具栏中的“通知”，即可以查看所有的通知列表。

3.4.9 键盘使用

云电脑使用即支持 APP 自带的虚拟键盘及鼠标，也支持对接蓝牙键盘及鼠标。蓝牙键盘及鼠标使用方式与其它蓝牙设备一致，打开移动设备蓝牙，与键盘鼠标进行匹配。APP 自带虚拟键盘使用方式如下：

(1) 打开虚拟键盘

- 打开并登录天翼云电脑 APP，进入订购的云电脑；
- 点击屏幕右下方的小浮点，在展开的快捷菜单中点击“键盘”，即可打开虚拟键盘；



(2) 虚拟键盘切换大小写或符号

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。



(3) 虚拟键盘切换输入法

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：

- 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；
- 快速双击“Ctrl”，使“Ctrl”处于常亮状态，再单击“Space”，即可成功切换输入法；

(4) 虚拟键盘使用组合键

- 点击虚拟键盘左下角组合键即可查看所有可选组合键。



3.4.10 手势与操作模式

(1) 鼠标模式切换

鼠标模式分为触屏式和鼠标式两种，默认是触屏式。可通过点击鼠标模式按钮进行两种模式的切换。

- 触屏模式下，手指直接点击屏幕触发该位置的操作；
- 鼠标模式下，此时云电脑界面会出现鼠标指针，手指在屏幕划动控制鼠标指针的移动；





(2) 鼠标右键

- 在快捷菜单中找到“右键”按钮，点击即可触发右键操作



(3) 滚轮

可以通过以下两种方式触发屏幕滚动：

- 双指同时按住屏幕，同方向滑动可以上滚或者下滚页面；
- 在快捷菜单中找到“滚轮”按钮，点击可触发滚轮模式；





(4) 拖动窗口

- 触屏式：手指点击待移动窗口顶部，长按不放直至手机传来震动，移动手指到指定位置；
- 鼠标式：手指滑动移动鼠标至窗口顶部栏，长按不放直至手机传来震动，移动鼠标到指定的位置；

(5) 选择文字

- 触屏式：手指点击需要选择文本的起始位置，长按不放直至手机传来震动，移动手指到文本的结束位置；
- 鼠标式：手指滑动移动鼠标至需要选择文本的起始位置，长按不放直至手机传来震动，移动鼠标到文本的结束位置；

(6) 拖拽文件

- 触屏式：手指点击需要拖拽的文件，长按不放直至手机传来震动，移动手指到指定的位置，即可拖动文件；
- 鼠标式：手指滑动移动鼠标至需要拖拽的文件，长按不放直至手机传来震动，移动鼠标到指定的位置，即可拖动文件；

(7) 拖动页面滑块

- 触屏式：手指点击页面滑块，长按直至手机传来震动，上下移动手指则同时拖动页面滑块；
- 鼠标式：手指滑动移动鼠标至页面滑块处，长按直至手机传来震动，上下移动鼠标则同时拖动页面滑块；

4 电脑端操作指导

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

4.1 登录

打开云电脑应用，可以查看到登录页面。目前支持账号登录和扫码登录。

(1)通过输入账号和密码，进行登录。



(2)通过手机扫码登录。



使用已经登录的账号的手机端 app 扫码登录，成功扫码并点击确认后，即成功登录。

(3)使用专线接入功能登录账号。

若租户开通了专线接入功能，可通过专线接入功能登录账号。

在登录页点击“专线接入”，输入开通专线时获得的专线地址，启用后即可使用专线接入功能登录账号。



专线/VPN接入

请输入专线/VPN地址

http://10.1.*.*.*.*.*.*.*.*.*.*

例如：https://test.desk.cn:8810 或https://10.1.1.1:8810

启用

4.2 修改密码

当用户登录进入云电脑列表后，可以点击下方“账户安全”。



4.3 找回密码

如果忘记密码，可以在天翼云电脑登录页面，通过“忘记密码”重新设置密码。

可以选择“手机验证”或“邮箱验证”方式找回密码。



4.4 使用云电脑

4.3.1 查看云电脑

登录后可以查看云电脑选择界面。您可以通过左右切换选择您需要进入的云电脑。



选择右上角的图标，可以切换云电脑的显示模式。目前有卡片式和列表式两种显示模式。



4.3.2 管理云电脑

在云电脑选择列表，点击“管理”，可以查看云电脑的配置信息，以及编辑云电脑的名称。



4.4.3 toolbar 工具栏使用

(1) 成功连接云电脑后，点击云电脑上方的箭头，即展开工具栏。



(2) 在展开的工具栏中点击最右边的“收起”，即可收起工具栏。



(3) 工具栏的功能有如下：



4.4.4 退出、重启、关机操作

进入云电脑后，您可以通过云电脑上方的工具栏，点击“退出”模块，可以找到“退出”、“重启”、“关机”。



退出： 将退出到云电脑页面，重新点击进入即可使用。

重启： 将重启云电脑，重启完毕后可以继续使用云电脑。

关机： 将关闭云电脑，同时退出到云电脑选择界面。

4.4.5 查看网络状态

进入云电脑后，可以点击工具栏中的“工具”，选择“网络状态”，可以查看详细的网络情况。



4.4.6 移除设备

操作步骤如下：

- (1) 进入云电脑后，点击工具栏中的“工具”，选择“安全中心”模块查看所有的设备登录详情。



(2) 点击“安全中心”首页右上角的图标可进入“设备管理”，“设备管理”列表中可查看所有登录过的设备。

(3) 点击其中一个设备，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。



4.4.7 报障

目前有 3 种报障方式：

(1) 用户在登录页面可以点击“报障”。

(2) 用户登录后，可以在云电脑选择界面点击“报障”。



(3) 用户进入云电脑后，可以点击工具栏中的“工具”，选择“报障”。

4.4.8 云电脑偏好设置

进入云电脑后，点击工具栏中的“工具”，选择“电脑管理”。在云电脑管理可以进行显示设置、画面设置、系统重装、查看云电脑信息。

4.4.9 分辨率与缩放设置

Windows Server 2008 云电脑下，Windows 及 Linux 客户端只支持分辨率设置，Mac 客户端都不支持；

Windows Server 2016 云电脑下，Windows 及 Linux 客户端支持分辨率和缩放设置，Mac 客户端只支持缩放设置。

设置分辨率与缩放操作步骤如下：

(1) 进入云电脑后，点击工具栏中的“工具”，选择“云电脑管理”，选择“显示设置”；



(2) 点击“缩放设置”，选择缩放值，“确认”即可设置成功

4.4.10 系统恢复

进入云电脑后，点击工具栏中的“工具”，选择“电脑管理”，选择“系统重装”。

系统重装会将系统还原至初始状，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。



4.4.11 查看通知

进入云电脑后，点击工具栏中的“通知”，即可以查看所有的通知列表。



4.4.12 窗口化设置

进入云电脑后，云电脑显示窗口支持全屏和窗口化，可点击工具栏中的“全屏”或“窗口化”进行切换。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。

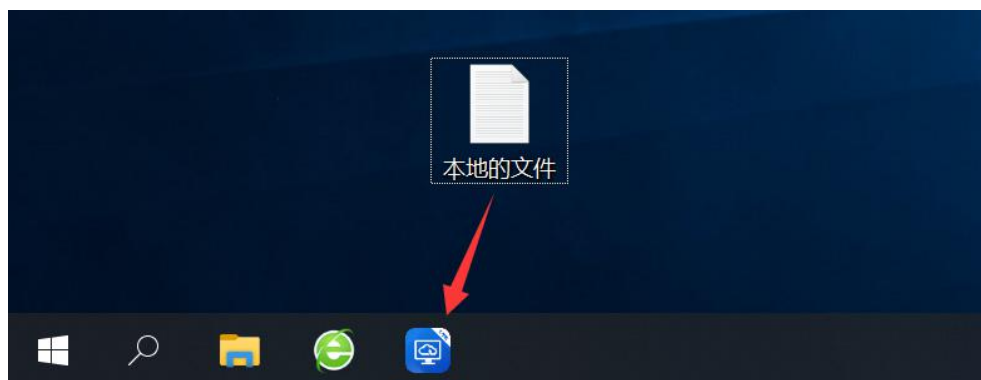


4.4.13 文件拖拽

云电脑支持通过拖拽的方式，将文件从本地复制到云电脑或从云电脑复制到本地，该操作仅支持 windows 客户端。

(1) 从本地拖拽到云电脑：

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云电脑客户端图标上，即可将文件复制到云电脑的云电脑中。



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，即可将文件复制到云电脑的云电脑中。



(2) 从云电脑拖拽到本地:

云电脑客户端在窗口化情况下，将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云电脑中。



(3) 文件传输过程中会有进度展示:



4.4.14 个性化设置

进入云电脑后, 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。

5 常见问题

5.1 登录

1、天翼云电脑是否支持多终端登录？

天翼云电脑支持多终端同时登录，但无法同时登录同一台虚拟机。

2、什么是异常登录？

您账号下已购的云电脑，如出现非本人、非正常登录的情况，则会被判断为异常登录。您的账号密码可能已被盗，云电脑内的数据、与您账号绑定的支付信息有被盗取的风险。如出现异常登录情况，请及时处理。

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：当您的云电脑在非常住地有任何登录行为，将会推送异地登录提醒。
- (2) 设备管理功能：可以查看已登录的设备，如出现陌生设备，或某设备将不再使用，请及时移除。

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云电脑，可“忽略”本次异常提醒，“忽略”后，在该市 1 个月内的登录将不再收到异地登录提醒，如 1 个月内在该市登录 5 次以上，系统将视该市为常住地。

5.2 数据存储

1、云电脑能存储多大数据量？

天翼云电脑自带系统盘规格：80G。您可以根据个人需求升级数据盘。

2、数据信息是否可以长期保持？

已购的天翼云电脑会留数据。切换天翼云电脑的使用平台，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。可以通过工具栏里的“系统还原”功能进行系统还原，支持系统盘还原至初始状态或快照状态（“系统盘还原至快照状态”功能只有已创建快照才支持），数据盘不会受影响。

因此请及时保存及备份好个人数据。

5.3 网络流量

手机或平板登录和使用天翼云电脑，需要带宽大概 10Mb 左右。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、天翼云电脑会消耗我的手机流量吗？

连接云电脑后，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、如何检测天翼云电脑网络状况？

可以根据云电脑界面右下方小浮点的颜色掌握您的网络状态。

有三种颜色：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。

5.4 操作

1、退出天翼云电脑 APP 后，后台云电脑会自动关闭吗？

退出天翼云电脑 APP 后，后台的云电脑将处于离线运行状态。30 分钟后会自动休眠。重新登录连接后即可恢复唤醒。

2、切换其他 APP 使用时，是否能设置让天翼云电脑保持后台运行？

切换其他 APP 使用时，后台的云电脑将处于离线运行状态。30 分钟后会自动休眠。重新登录连接后即可恢复唤醒。

3、账户被锁定怎么办？

如果 10 分钟内输入密码错误达到 5 次，则账户被锁定 30 分钟，请您在 30 分钟后重新尝试。

4、云电脑到期后，资源将会如何处理？

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

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）

5、云电脑是否能够挂机？

云电脑暂不支持挂机服务。断开连接 30 分钟后将自动休眠。

6、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) 重启云电脑：请在“选择云电脑”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼云电脑。

(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、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) 重启云电脑：请在“选择云电脑”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接云电脑。

8、云电脑崩溃或蓝屏如何恢复？

通过云电脑上方工具栏中“系统重装”，将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。但云电脑连接时默认选择 admin 帐户登录。

11、天翼云电脑是否可以安装网银等软件？

天翼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，云电脑的使用与网速密切相关，用户可根据云电脑小浮点的颜色判断

有三种颜色：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。

(2) 关闭多余进程。在云电脑中，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。

(3) 重启天翼云电脑 APP。

13、是否可以个性化设置？

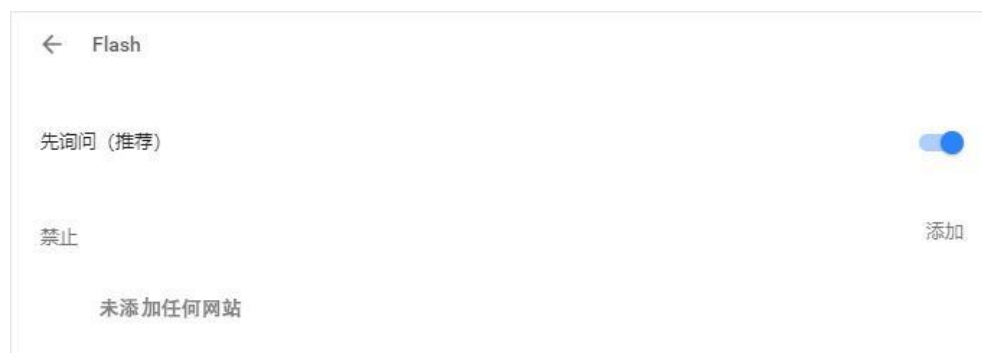
和普通电脑一样，可以自由设置系统的壁纸、鼠标、屏保等个性化设置。

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) 重启云电脑。

16、云电脑开机或重启后，云电脑的图标没有加载出来怎么办？

点击鼠标右键，选择“刷新”，刷新云电脑。

17、长时间登录不上云电脑怎么办？

当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。如果云电脑被切换到后台超过 1 分钟，云电脑会再次自动断开连接。

18、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，可能会导致云电脑无法正常登录使用，请勿随意修改。

19、云电脑可以访问互联网吗？

政企版云电脑：云电脑实例开通后默认不可访问互联网。如需上网，需订购云电脑（政企版）上网带宽，并将带宽与云电脑所属 VPC/子网进行绑定，绑定成功后，与带宽关联子网下的云电脑即可访问互联网。
标准版云电脑：云电脑开通后即可访问互联网。