



天翼云桌面（通用版）

终端用户使用指南

中国电信股份有限公司云计算分公司

修订记录

修改时间	修改说明
1 2020-2-23	● 首次文档编订

目录

1 产品介绍	3
1.1 产品功能	3
1.2 产品优势	3
1.3 使用场景	4
2 激活指南	5
2.1 开通激活	5
2.2 客户端下载	6
3 手机 APP 端操作指导	7
3.1 登录	7
3.2 找回密码	7
3.3 管理云桌面	8
3.4 使用云桌面	10
3.4.1 连接、重启和退出天翼云桌面	10
3.4.2 工具栏	10
3.4.3 网络	11
3.4.4 报障	11
3.4.5 移除设备	12
3.4.6 个性化设置	12
3.4.7 键盘和鼠标	12
3.4.8 基础操作	14
4 电脑端操作指导	18
4.1 登录	18
4.2 找回密码	19

4.3	管理云桌面	19
4.4	使用云桌面	20
4.4.1	连接、重启和退出天翼云桌面	20
4.4.2	工具栏	20
4.4.3	网络	20
4.4.4	报障	21
4.4.5	移除设备	23
4.4.6	个性化设置	24
5	常见问题	25
5.1	登录	25
5.2	数据存储	25
5.3	网络流量	26
5.4	操作	26

1 产品介绍

天翼云桌面是基于云计算和虚拟化技术的一种应用服务，灵活提供云桌面租赁服务，具有集中管理，信息安全，维护简单，节约成本，绿色节能等多种优势，通过传输协议，将计算和存储迁移到了云端，使云端与本地进行连接，实现资源共享的云桌面服务。

1.1 产品功能

- 支持多终端接入：支持 iOS、安卓操作系统，可通过手机、PAD 等移动终端设备接入天翼云桌面。
- 支持多网络访问：可通过 3G/4G/5G、WIFI、有线等多种网络访问天翼云桌面。
- 适配多种外设：天翼云桌面可与扩展坞、无线键盘、键鼠等多种主流外设配合使用，满足电视/显示器投屏等需求。
- 支持常用软件：天翼云桌面支持 Windows 操作系统，用户可根据需要随时安装其他软件。

1.2 产品优势

集中管理：

- 统一业务管理台，应用软件、操作系统等一键升级
- 模板定制，快速批量创建桌面，实现桌面标准化

强化安全：

- 外设接口访问策略管理、网络访问策略管理
- 数据不落终端，集中在云端存储
- 支持传输协议、数据存储、用户文件自定义加密的三层安全加固，确保用户数据安全

便捷访问：

- 多终端访问：移动手机/PAD、PC、瘦客户端等
- 多网络接入：WIFI、有线宽带、4/5G 网络

1.3 使用场景

移动办公：

与传统 PC 体验一致，支持所有传统 PC 使用功能，如文档/图表编辑处理；邮件收发处理等，满足所有日常办公需求。

休闲娱乐：

可随时随地快速访问调取云端资源，进行上网聊天、视频播放、游戏娱乐等功能，满足各类休闲娱乐游戏需求。

2 激活指南

2.1 开通激活

(1) 邮箱收到桌面开通激活通知

尊敬的███：您的管理员已经为您创建了天翼云桌面账号，请先[点击此处](#)进行账号认证，链接48小时内有效。如有疑问，请联系您的管理员。感谢使用天翼云！

(2) 点击激活连接，输入密码，并绑定手机号

邮箱：
marshxu@163.com

密码*

手机号码*

验证码*
 [获取验证码](#)

[加入租户](#)



 加入成功!

经过您的确认，你已成功加入该组织中，如果信息有误，请联系系统管理员。

[下载云电脑](#)

2.2 客户端下载

(1) 客户端支持安卓、ios、pc 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，即可打开桌面显示的“天翼云桌面通用版”应用进行操作。

3 手机 APP 端操作指导

3.1 登录

打开云桌面 APP，即可查看云桌面的登录入口，使用激活时设置的账号（邮箱或手机）及密码进行登录。



3.2 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。

忘记密码

手机号 请输入手机号

验证码 请输入验证码 获取验证码

3.3 管理云桌面

(1) 登录后可以查看云桌面选择界面。



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



(3) 点击“管理”，可以查看云桌面的配置信息，以及编辑云桌面的名称。



3.4 使用云桌面

3.4.1 连接、重启和退出天翼云桌面

(1) 打开天翼云桌面 APP，登录后选择已购的云桌面，点击连接。

您可以通过云桌面界面上方的工具栏找到“退出”、“重启”、“关机”。



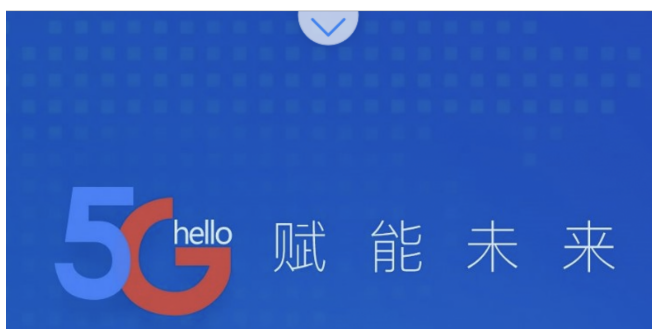
(2) “退出” 将退出到云桌面页面，断开连接的云桌面 30 分钟后如无操作自动进入休眠状态（数据会保留）。

“重启” 将重启云桌面，重启完毕后可以继续使用云桌面。

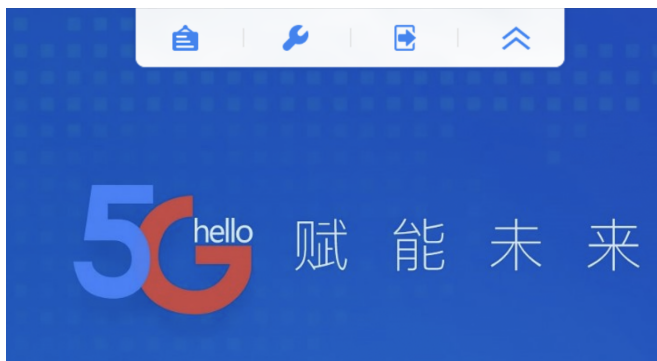
“关机” 将关闭云桌面，同时退出到云桌面页面。

3.4.2 工具栏

(1) 成功连接云桌面后，点击桌面上方的白色箭头，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。



3.4.3 网络

可以根据云桌面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。



3.4.4 报障

目前有两种报障方式：

- （1）用户登录后，可以在应用内【我】的页面点击“报障”；
- （2）在云桌面界面上方工具栏，点击“报障”。



3.4.5 移除设备

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。移除设备后，该设备已登录的账号和密码缓存将被清除。

3.4.6 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

3.4.7 键盘和鼠标

（1）支持蓝牙键盘和鼠标

天翼云桌面支持同时连接蓝牙键盘与鼠标。

（2）打开虚拟键盘

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



3、虚拟键盘切换大小写

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



4、虚拟键盘切换符号

快速双击虚拟键盘的 Shift 键，使 shift 键处于常量状态，虚拟键盘数字区域将切换为符号。



5、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：

- (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。

6、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。



3.4.8 基础操作

1、使用快捷键

通过点击桌面右下角的带有颜色的小浮点，即可展开/隐藏快捷菜单。您可以随意拖动小浮点至想要的位置。



2、切换“触屏式”和“鼠标式”

模式切换的按钮在右下角的快捷菜单中。

(1) 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。



(2) 点击“鼠标式” 切换至鼠标指针式，此时桌面会出现鼠标指针，鼠标模式下，手指在屏幕划动控制鼠标指针的移动。



3、鼠标右键手势教程

在快捷菜单中找到“右键”按钮，点击即可触发右键



4、滚动屏幕

有以下两种触发的方式：

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



5、拖动窗口

- (1) (触屏式) 手点击窗口顶部栏，长按不放直至手机传来震动，移动手指到指定位置。

(2) (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。

6、选择文字

(1) (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。

(2) (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。

7、拖拽文件

(1) (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。

(2) (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。

8、拖动页面滑块

(1) (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。

(2) (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

PC 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

打开云桌面应用，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。



4.2 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。



找回密码

手机号 请输入手机号码

验证码 请输入验证码 [获取验证码](#)

下一步

4.3 管理云桌面

登录后可以查看云桌面选择界面。您可以选择连接您需要进入的桌面。



选择桌面

	办公模板2C4G ID: D0019101800013322	重启	连接
	办公模板4C8G ID: D0019091700007971	重启	连接

4.4 使用云桌面

4.4.1 连接、重启和退出天翼云桌面

打开天翼云桌面 APP，登录后选择已购的云桌面，点击连接。

您可以通过云桌面界面上方的工具栏找到“退出”、“重启”、“关机”。

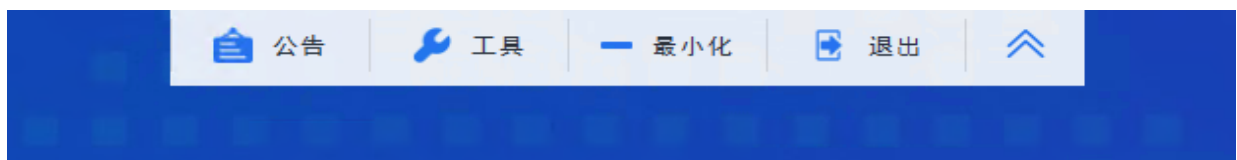


4.4.2 工具栏

(1) 成功连接云桌面后，点击桌面上方的箭头，即展开工具栏。

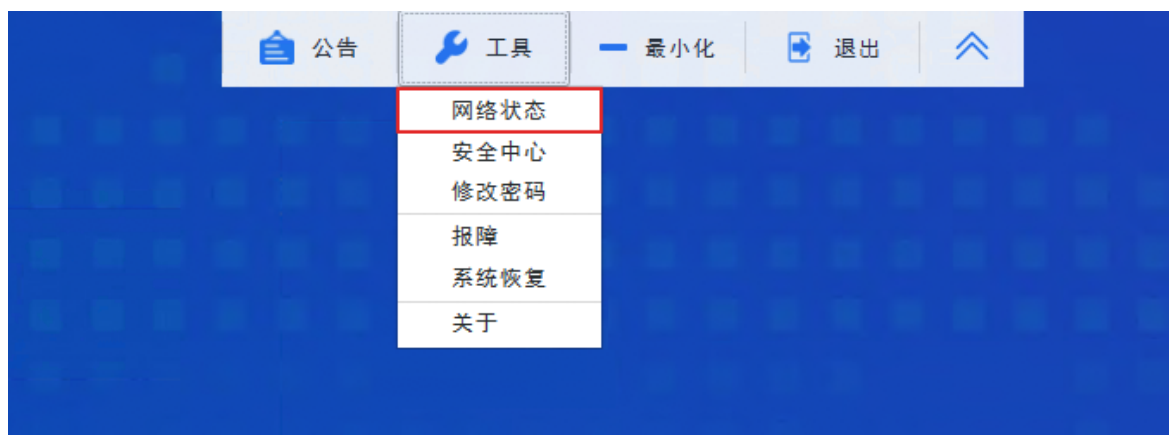


(2) 在展开的工具栏中点击最右边的隐藏，即可收起工具栏。



4.4.3 网络

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。



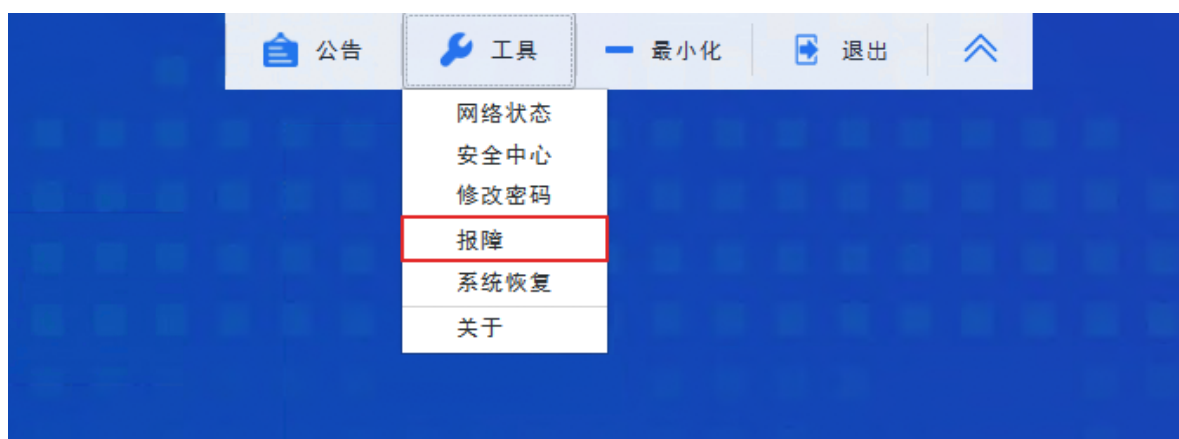
4.4.4 报障

目前有 2 种报障方式：

- (1) 用户在登录页面可以点击“报障”

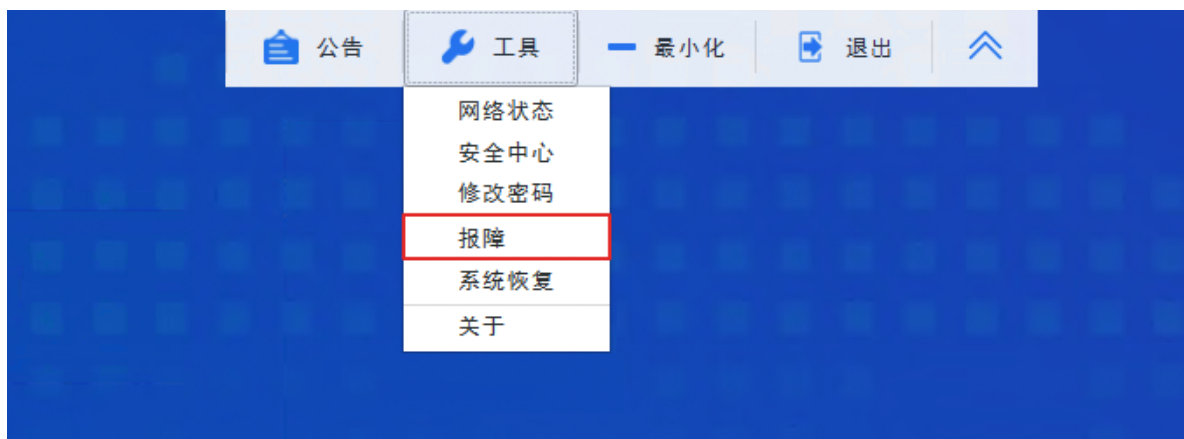


(2) 用户进入云桌面后，可以点击工具栏中的“工具”，选择“报障”



4.4.5 移除设备

- (1) 可以在“安全中心”模块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。



4.4.6 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。

5 常见问题

5.1 登录

1、天翼云桌面是否支持多终端登录？

天翼云桌面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？

您账号下已购的云桌面，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，云桌面内的数据、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：当您的云桌面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桌面，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、云桌面能存储多大数据量？

天翼云桌面自带系统盘规格：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？

已购的天翼云桌面会留数据。切换天翼云桌面的使用平台，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。如果退订天翼云桌面或者欠费拆机，数据将不再保留且无法恢复。

3、如果误删文件，导致天翼云桌面无法运行，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。

5.3 网络流量

1、天翼云桌面使用的网络带宽和稳定的要求有多高？

手机或平板登录和使用天翼云桌面，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、天翼云桌面会消耗我的手机流量吗？

连接云桌面后，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桌面 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、如何检测天翼云桌面网络状况？

可以根据云桌面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、退出天翼云桌面 APP 后，后台云桌面会自动关闭吗？

退出天翼云桌面 APP 后，后台的云桌面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桌面保持后台运行？

切换其他 APP 使用时，后台的云桌面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、云桌面是否能够挂机？

云桌面暂不支持挂机服务。断开连接 30 分钟后将自动休眠。

5、云桌面无法连接怎么办？

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) 重启云桌面：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接天翼云桌面。
- (3) 重启天翼云桌面 APP：关闭天翼云桌面 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。

6、云桌面连接时间过长怎么办？

- (1) 请检查您的网络是否正常。
- (2) 重启云桌面：请在“选择桌面”页面，点击“重启”按钮，重启完成后，再尝试连接云桌面。

7、云桌面崩溃或蓝屏如何恢复？

通过桌面上方工具栏中“系统恢复”，将云桌面恢复至之前的状态。提示：请在“系统恢复”前备份保存好个人数据。



8、天翼云桌面如何下载、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，否则会影响云桌面的正常使用。

9、是否可以设置计算机账户和密码？

您可以在云桌面“控制面板”中的“用户帐户”中设置计算机账户和密码。但云桌面连接时默认选择 admin 帐户登录。

10、天翼云桌面是否可以安装网银等软件？

天翼云桌面提供的操作系统版本比较新，特定版本老旧的软件在云桌面上可能出现无法顺利安装的情况。请自行尝试安装。

11、天翼云桌面使用卡顿怎么办？

请依次按照以下步骤检查：

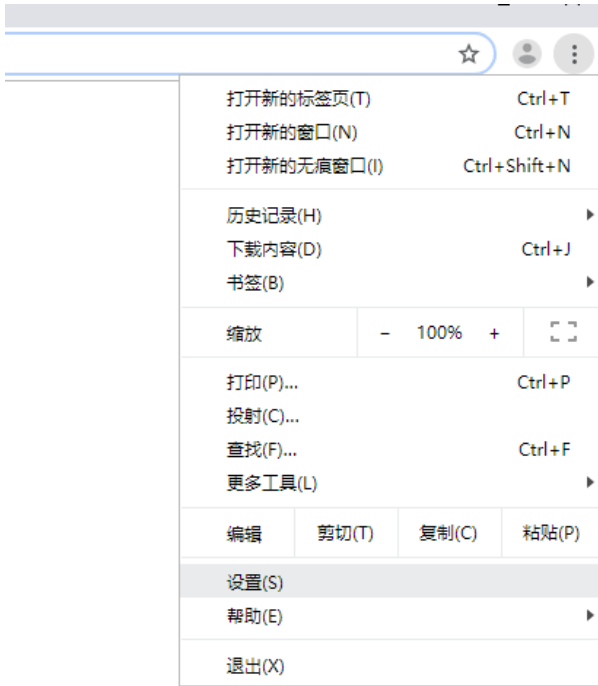
- (1) 请检查网络状态，云桌面的使用与网速密切相关，用户可根据桌面小浮点的颜色判断有三种颜色：绿（网络极好），黄（网络一般）和红（网络较差），数值越高则网络状态越差。
- (2) 关闭多余进程。在桌面中，打开任务管理器，查看 cpu/内存较高的进程；保存个人数据；关闭费系

统进程。

(3) 重启天翼云桌面 APP。

12、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：



chrom 浏览器，打开“设置”



“高级” – “隐私设置或安全性”



点击“开启”。后重启浏览器即可正常加载 Flash 插件。

12、 使用天翼云桌面 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) 退出天翼云桌面 app 重新登录；
- (5) 重启云桌面。

13、云桌面开机或重启后，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。