

阿里云

终端访问控制系统 常见问题

文档版本：20210429

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <code>Instance_ID</code>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.终端访问控制系统FAQ ----- 05

1.终端访问控制系统FAQ

本文档介绍了使用终端访问控制系统的常见问题和对应的解决方案。

- 有线网络可以通过添加Mac白名单的方式来放行打印机等哑终端设备，无线网络如何支持无法安装客户端的终端入网？
- 终端访问控制系统支持管理哪些类型的终端？
- 管理员在推送Windows版本的应用时，需要填写应用的静默安装参数，该参数从哪里获取？
- 为什么企业员工的客户端上没有无线投屏功能？
- 在VPN准入日志中看到的失败信息代表的是什么意思，遇到失败的情况应如何解决？
- UEM客户端安装成功后停留在Loading页面，无法进入登录页面怎么办？
- 黑苹果设备可以使用CloudUEM客户端接入企业网络吗？
- 连接VPN提示超时怎么办？
- 登录CloudUEM客户端后，使用证书连接公司内网失败怎么办？

有线网络可以通过添加Mac白名单的方式来放行打印机等哑终端设备，无线网络如何支持无法安装客户端的终端入网？

无线网络不支持通过Mac白名单的方式入网，企业管理员可以为通过为无线入网的哑终端设备添加账密白名单来入网，具体操作入口为[终端访问控制系统控制台终端 > 非注册设备 > 账密白名单 > 添加设备](#)。

终端访问控制系统支持管理哪些类型的终端？

以下表格介绍终端访问控制系统支持的终端类型和版本。

终端类型	支持的版本
Android	Android 8.0及以上
iOS	iOS 10.0及以上
Windows	Windows 7及以上
macOS	mac OS10.13及以上

管理员在推送Windows版本的应用时，需要填写应用的静默安装参数，该参数从哪里获取？

Windows软件一般都支持静默安装，静默安装参数一般为/S、/s、/slience等，静默参数由软件开发商提供。

为什么企业员工的客户端上没有无线投屏功能？

无线投屏需要单独购买无线投屏硬件来支持，在没有购买硬件投屏设备的情况下，客户端上的无线投屏功能会自动被隐藏，管理员仍可以在[终端访问控制系统控制台](#)查看无线投屏设备管理模块。购买硬件投屏设备的具体操作，请参见[购买UEM实例](#)。

在VPN准入日志中看到的失败信息代表的是什么意思，遇到失败的情况应如何解决？

以下表格介绍在VPN准入日志中可能会看到的错误码和解决方案。

错误码	原因	解决方案
OTP+CHECK+CODE+INVALID ID	没有找到对应的OTP令牌。	终端用户输入了错误的准入令牌，验证后再重新输入。此时还剩余三次输错的机会。
OTP+CHECK+FAILED	OTP令牌失效。	令牌已过期，刷新获得新的令牌后重试。此时还剩余三次输错的机会。
OTP+CHECK+CODE+FAILED+AND+LEFT+ONE+CHANCE	OTP令牌校验失败，还剩一次机会。	连续三次输入了错误的令牌，仅剩余一次错误机会。如果再次输错，当前设备将被锁定，10分钟内将无法连接VPN。
OTP+CHECK+CODE+FAILED+AND+LEFT+TWO+CHANCES	OTP令牌校验失败，还剩两次机会。	连续两次输入了错误的令牌，仅剩余两次错误机会。如果再次输错，当前设备将被锁定，10分钟内将无法连接VPN。
ad+password+check+fail	认证密码错误。	认证参数错误，这种情况一般是客户端自动发起的认证，认证失败后退回至未连接状态。此时您需要尝试手动重新连接。
device+is+not+online	无可用的授信设备。	终端用户在PC上单击了一键连接VPN，但此时该设备对应的账号下没有开启令牌的移动设备。您需要使用该账号激活一台移动设备并开启令牌。

UEM客户端安装成功后停留在Loading页面，无法进入登录页面怎么办？

在当前设备的系统任务栏找到客户端图标，邮件单击该图标后选择重启客户端。

黑苹果设备可以使用CloudUEM客户端接入企业网络吗？

可以。

黑苹果设备是指没有序列号的苹果系统或设备。虚拟机中安装的苹果系统也属于黑苹果设备。由于使用黑苹果设备存在较大的安全风险，不建议将黑苹果设备接入企业网络。如果有该需求，您可以将此类设备加入白名单。

连接VPN提示超时怎么办？

请在手机端六位令牌码的时效大于5秒时进行连接，否则可能会由于令牌码过期导致VPN连接失败，提示超时。

使用一键连接方式连接VPN失败怎么办？

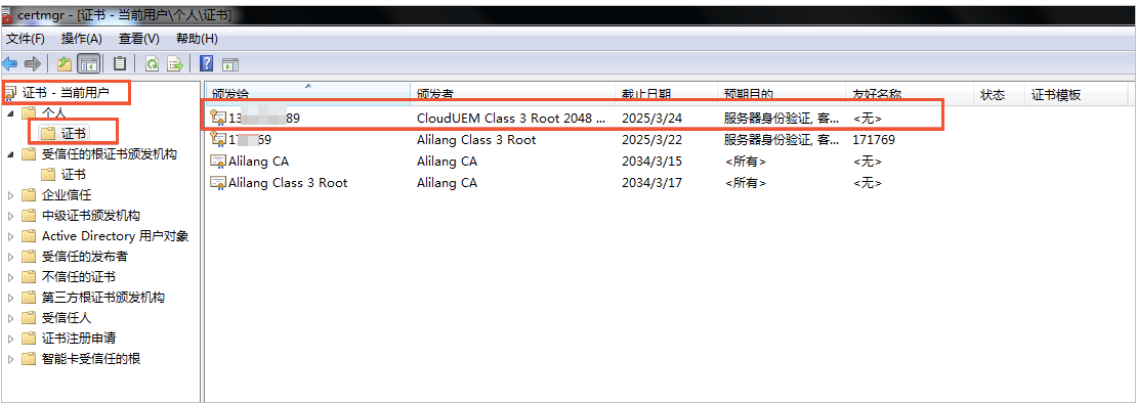
建议您切换到令牌方式尝试连接VPN。

登录CloudUEM客户端后，使用证书连接公司内网失败怎么办？

出现该情况是因为未正常生成UEM证书。Windows客户端和Mac客户端用户可以参考以下步骤解决该问题。

- Windows客户端
 - i. 打开CMD窗口。
 - ii. 执行 `certmgr.msc` 命令，打开开始菜单匹配到的证书选项。
 - iii. 在个人 > 证书目录中查看是否生成了颁发者为CloudUEM的证书。

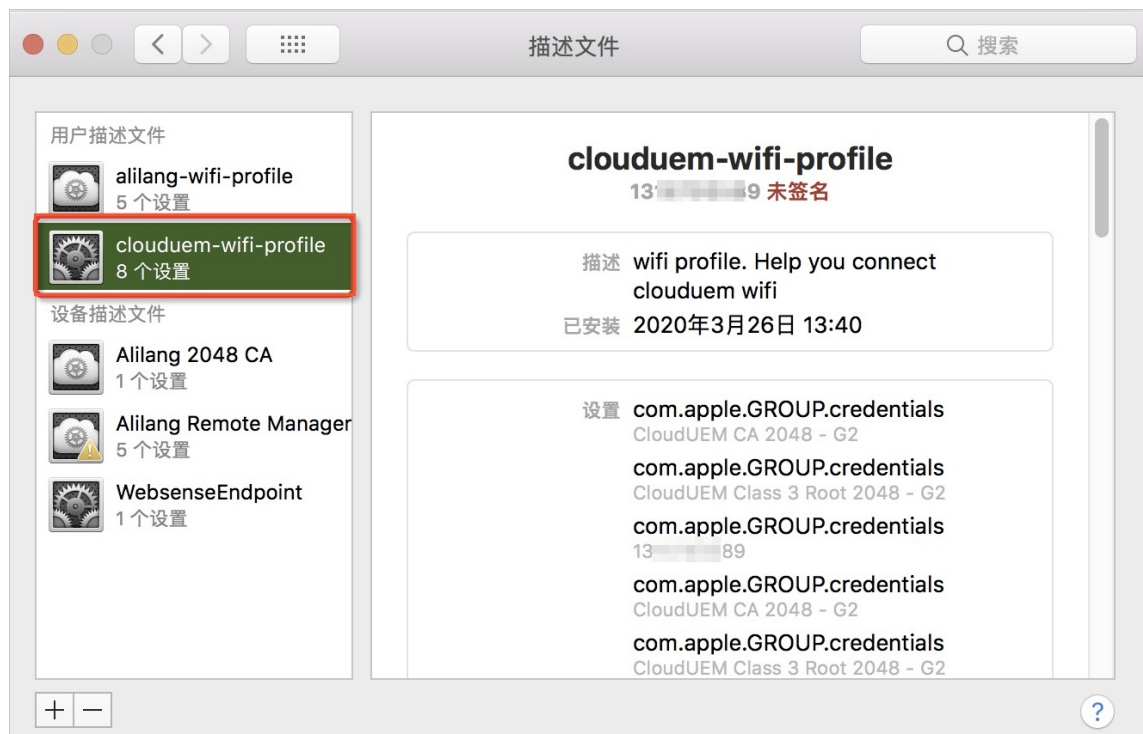
如果未生成CloudUEM颁发的证书，请在设备列表页面删除当前设备并重新注册。重新注册完成后，尝试连接公司内网。



- Mac客户端
 - i. 检查钥匙串中是否生成CloudUEM Class 3 Root 2048 - G2、CloudUEM CA 2048 - G2和13***89证书。



- ii. 检查系统偏好设置 > 描述文件中是否生成profile文件。



- iii. 如果证书和`profile`文件未完整生成，请在设备列表页面删除当前设备并重新注册。重新注册完成后，尝试连接公司内网。