ALIBABA CLOUD

# 阿里云

## 无影云桌面

## 云桌面公共云合集

文档版本：20220711

阿里云

# 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<br>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<br>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<br>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<br>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 `cd /d C:/window` 命令，进入Windows系统文件夹。 |
| *斜体* | 表示参数、变量。 | `bae log list --instanceid` *Instance_ID* |
| [] 或者 [a\|b] | 表示可选项，至多选择一个。 | `ipconfig [-all\|-t]` |
| {} 或者 {a\|b} | 表示必选项，至多选择一个。 | `switch {active\|stand}` |

# 目录

1.无影on云盒 05
2.云桌面文档（旧版） 06
2.1. 常见问题 06

# 1.无影on云盒

# 2.云桌面文档（旧版）

## 2.1. 常见问题

本文汇总了使用云桌面的常见问题。

- 一般问题
  - 碰到问题时不知道如何解决，怎么办？
  - 云桌面支持哪些地域？
- 集群相关
  - 最多可以创建多少个集群？每个集群最多可以创建多少个实例？
  - 集群策略可以配置哪些权限？
  - 修改集群策略配置后，需要重启实例吗？
- 实例相关
  - 云桌面客户端除了Windows和macOS，支持在Linux、iOS、Android运行吗？
  - 一个云桌面实例，多个用户可以同时使用吗？
  - 一个云桌面实例，可以分配给多个子用户吗？
  - 支持哪些USB外设？
  - 是否支持GPU实例？
  - 如何修改云桌面默认占用的80端口？
  - 登录云桌面时要求输入gws\gws-xxx的密码，怎么办？
  - 实例创建异常怎么办？
  - 实例状态显示为未注册，怎么办？
  - 耳机或者麦克风没有声音，怎么办？
  - 云桌面内部出现马赛克式的花屏、碎屏画面，怎么办？
- 镜像相关
  - 云桌面镜像除了Windows Server 2016/2019，可以提供Windows 7/10、Windows Server 2008/2012的镜像吗？
  - 云桌面是否可以使用ECS的公共镜像、自定义镜像或者镜像市场中的镜像？
  - 云桌面制作的自定义镜像，是否可以共享给其它账号的云桌面来使用？
  - 云桌面里制作的自定义镜像，支持跨区域复制吗？
- 连接桌面报错
  - 连接桌面时报错：客户端错误0、客户端错误1110、套接字错误10061、协议驱动程序错误等，怎么办？
  - 连接桌面时报错：NoMoreActiveSessions，InstanceNotRegisted，怎么办？

### 一般问题

## 碰到问题时不知道如何解决，怎么办？

碰到问题时，请先参考本文档解决问题。如果还有其它问题，请提交工单，由阿里云技术人员协助您进行处理。

提交工单时，请提供实例ID、集群ID和简要的问题复现步骤。如果有类似下图的API调用错误的告警对话框，请复制内容一并附加到工单上。

## 云桌面支持哪些地域？

目前只支持中国站，可选地域包括：华东1（杭州）、华东2（上海）、华北2（北京）、华北3（张家口）、华北5（呼和浩特）、华南1（深圳）、西南1（成都）、中国（香港）。

## 集群相关

### 最多可以创建多少个集群？每个集群最多可以创建多少个实例？

- 创建集群没有数量限制。
- 每个标准型集群最多可以创建100个实例，每个增强型集群最多可以创建400个实例。

### 集群策略可以配置哪些权限？

可以配置水印、剪贴板、文件拷贝、USB重定向等权限。更多信息，请参见配置策略。

### 修改集群策略配置后，需要重启实例吗？

重新连接实例时，新的集群策略即可生效，无需重启实例。

## 实例相关

### 云桌面客户端除了Windows和macOS，可以在Linux、iOS、Android运行吗？

不可以。不支持Linux、iOS和Android客户端。

### 一个云桌面实例，多个用户可以同时使用吗？

不可以。同一时间段内，只有一个用户可以使用云桌面实例。

### 一个云桌面实例，可以分配给多个子用户吗？

不可以。

### 支持哪些USB外设？

支持标准的电子笔、手绘板等设备。更多信息，请参见使用USB外设。

### 是否支持GPU实例？

可以支持。GPU实例需要GRID License才能使用3D加速功能。您可以直接使用预装了GRID License的系统镜像（镜像本身会产生额外费用），或者自行购买GRID License、下载GRID驱动。

## 如何修改云桌面默认占用的80端口？

云桌面服务默认会占用80端口。如果想要修改为其它端口，例如8083端口，请以管理员身份打开cmd窗口，运行以下命令：

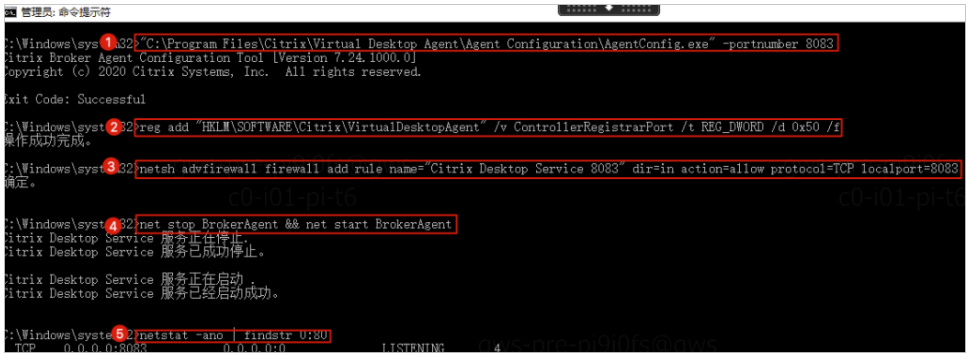
```
C:\Program Files\Citrix\Virtual Desktop Agent\Agent Configuration\AgentConfig.exe" -portnum
ber 8083
```

```
reg add "HKLM\SOFTWARE\Citrix\VirtualDesktopAgent" /v ControllerRegistrarPort /t REG_DWORD
/d 0x50 /f
```

```
netsh advfirewall firewall add rule name="Citrix Desktop Service 8083" dir=in action=allow
protocol=TCP localport=8083
```

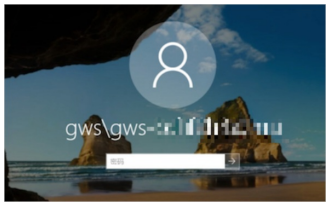
```
net stop BrokerAgent && net start BrokerAgent
```

```
netstat -ano | findstr 0:80
```




## 登录云桌面时要求输入gws\gws-xxx的密码，怎么办？

正常登录云桌面时，将免密直接进入系统。如果要求输入密码（类似下图），请重启实例后再尝试登录。



通常在多人先后登录同一云桌面实例时，可能会出现该现象，例如多人使用同一账号先后登录同一实例。重启实例即可恢复正常。

## 实例创建异常怎么办？

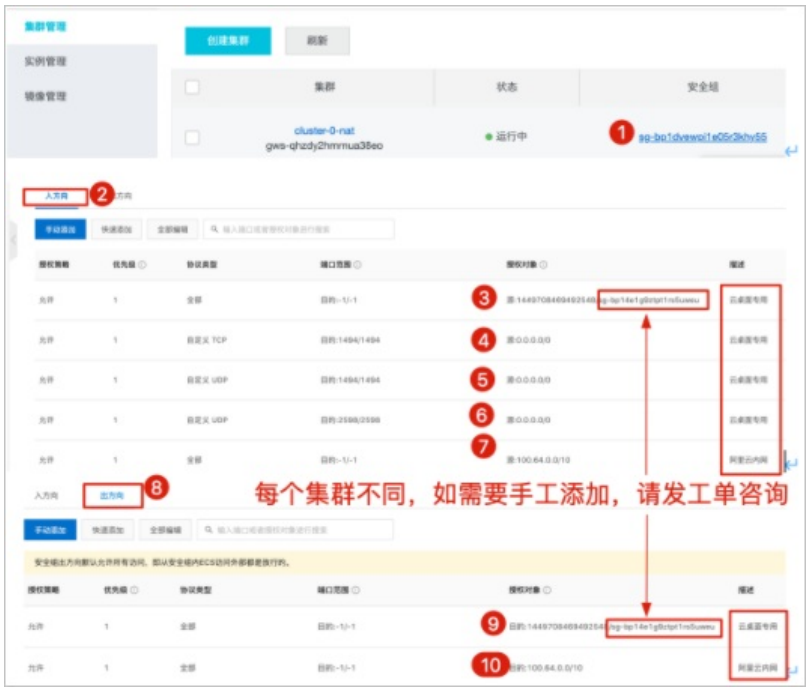
- 如果创建过程中有错误弹框，例如账号未实名认证、余额不足等，请参考弹框中的提示进行处理。
- 如果在创建过程中没有错误弹框，请检查以下几部分：
  - 集群的安全组规则或者规则优先级是否被修改。
  - 如果创建时使用的是自定义镜像，请确认制作镜像时的系统是否通过防火墙等软件阻断了云桌面通讯所需的端口。

更多信息，请参见实例状态显示为未注册，怎么办？。

## 实例状态显示为未注册，怎么办？

实例状态为**未注册**是由云桌面实例与后台服务器通讯失败导致。排查步骤如下：

1. 检查安全组规则是否被修改。
   - 如果因为优先级设置导致原有规则被其它规则覆盖，请调整规则优先级，保证原有规则具备最高优先级。
   - 如果原有规则被删除，请重新添加。其中授权对象为安全组的两条规则，各集群要授权的sg-xxx均不相同，如果不记得原值，请提交工单咨询。




关于安全组原有规则的说明如下：

- 1449708469492548/sg-xxx：用于与后台服务器注册，请勿修改，否则会导致实例状态为**未注册**。

- 1494/2598 TCP/UDP：用于客户端连接云桌面。如果已知客户端的IP地址段，例如10.2.3.0/24，可以将 0.0.0.0/0收口为10.2.3.0/24。
- 100.64.0.0/10：用于连接阿里云的各种云服务，请勿修改，否则可能会导致OSS、云助手等阿里云服务工作异常。

2. 在ECS控制台重置实例密码，重新启动后，远程连接到实例，然后检查以下配置。
   - 如果网卡被禁用，请重新启用。
   - 如果防火墙已开启，请关闭防火墙。
   - 如果DNS被修改，请重启实例进行恢复。
   - 如果hostname被修改，请改回原值。如果不记得原值，请提交工单咨询。
   - 如果有程序需要使用80端口，请先修改80端口后再启用程序，避免端口冲突导致实例无法注册。

## 耳机或者麦克风没有声音，怎么办？

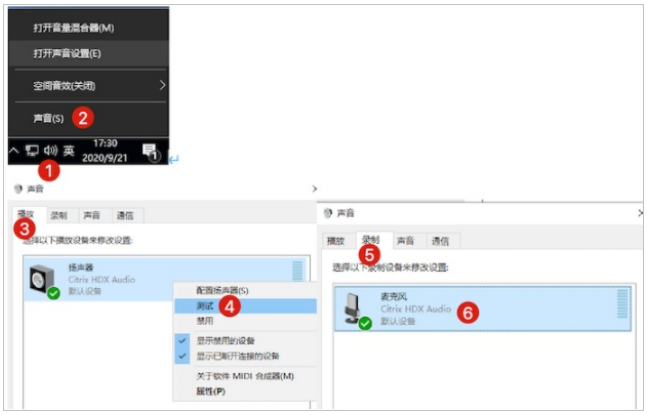
请按以下几方面排查：

- 客户端侧

  打开Citrix Workspace的首选项，在**设备**页签下，确认可以看到对应的耳麦，然后在**连接**页签下，确认**麦克风和网络摄像机**的**会话设置**已设置为**询问我**。

- 云桌面内部

  右键点开任务栏的小喇叭，选择**声音**，确保**播放**页和**录制**页的默认设备均为Citrix HDX Audio。




- 如果云桌面的操作系统为Windows Server 2019，需要打开麦克风隐私。

  右键点开任务栏的小喇叭，选择**打开声音设置**，然后在页面底部单击**麦克风隐私设置**，开启**允许应用访问你的麦克风**。

## 云桌面内部出现马赛克式的花屏、碎屏画面，怎么办？

如果出现类似下图的画面，通常是与客户端H.264解码兼容性相关，请升级客户端的GPU驱动。

如果升级GPU驱动后还不能解决问题，请按以下步骤禁用硬件加速：

1. 在客户端电脑上，以管理员身份打开cmd窗口，运行以下命令。

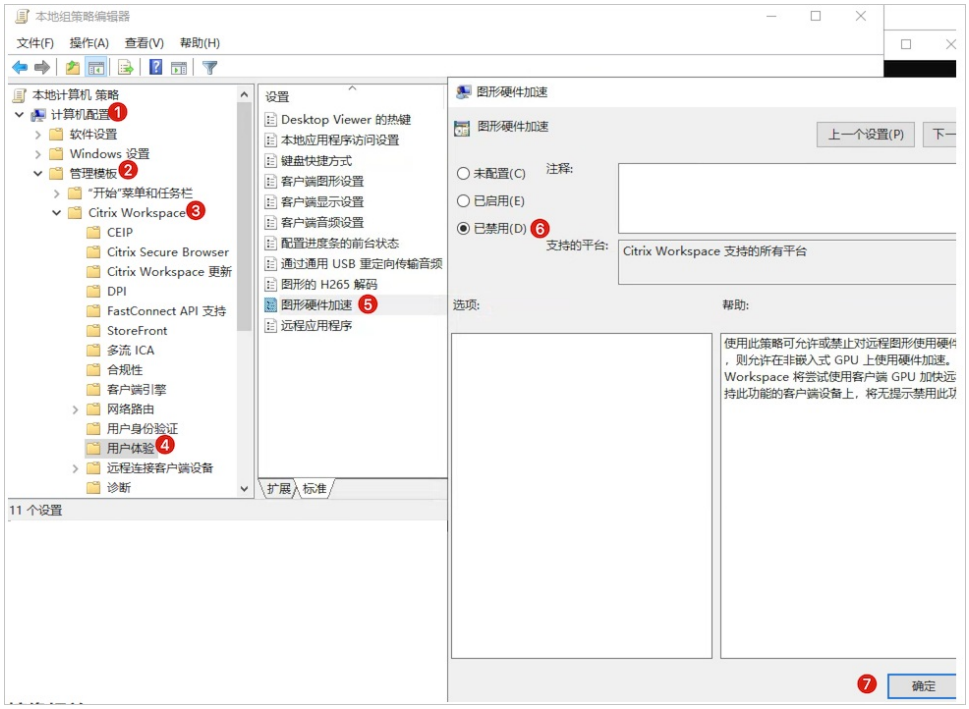
```
copy "C:\Program Files (x86)\Citrix\ICA Client\Configuration\receiver.admx" C:\Windows\PolicyDefinitions
```

```
copy "C:\Program Files (x86)\Citrix\ICA Client\Configuration\en-US\receiver.adml" C:\Windows\PolicyDefinitions\en-US
```

```
copy "C:\Program Files (x86)\Citrix\ICA Client\Configuration\zh-CN\receiver.adml" C:\Windows\PolicyDefinitions\zh-CN
```

```
gpedit.msc
```

2. 打开本地组策略编辑器，选择**计算机配置>管理模板>Citrix Workspace>用户体验**，然后单击**图形硬件加速**，选择**已禁用**。




3. 在客户端中，重新打开云桌面实例。

## 镜像相关

### 云桌面镜像除了Windows Server 2016/2019，可以提供Windows 7/10、Windows Server 2008/2012的镜像吗？

- 不提供Windows 7/10的镜像，因为Windows 7/10属于桌面系统，另外Windows Server 2016/2019可平滑承载Windows 7/10应用。
- 不提供Windows Server 2008/2012的镜像，因为Windows Server 2008/2012系统老旧，微软已经停止支持。

### 云桌面是否可以使用ECS的公共镜像、自定义镜像或者镜像市场中的镜像？

不可以。云桌面只可以云桌面专用的系统镜像以及基于云桌面专用的系统镜像制作的自定义镜像。

### 云桌面制作的自定义镜像，是否可以共享给其它账号的云桌面来使用？

不可以。建议使用其它方式来完成不同账号的软件与数据共享。

### 云桌面里制作的自定义镜像，支持跨区域复制吗？

不支持。

## 连接桌面报错

## 连接桌面时报错：客户端错误0、客户端错误1110、套接字错误10061、协议驱动程序错误等，怎么办？

这类报错通常由于网络不通导致，请按以下几方面排查：

- 确保TCP和UDP的1494端口、UDP的2598端口可通。
- 如果没有打开公网IP，请确保客户端与私网IP已通过VPN网关、专线等方式打通。
- 客户端网络环境中如果安装了360安全卫士等防火墙软件，或者家庭路由中有防火墙设置，请先将防火墙关闭后重新尝试连接。
- 如果在公司办公网络，需要办公网络的防火墙放行1494和25198端口。

## 连接桌面时报错：NoMoreActiveSessions，InstanceNotRegisted，怎么办？

该报错通常由于前一个会话退出后，或者系统刚启动后，新会话尚不能建立导致。请等待10~20秒后重新尝试连接。