

威讯云教室专业版 FAQ 文档

V5.5.1

福建升腾资讯有限公司

www.centerm.com



版权所有 © 升腾资讯有限公司 2002- 2018。 保留一切权利。

本文档包含的所有权信息受版权法保护，未经本公司事先书面许可，任何单位和个人不得影印、摘抄、复制本文档的任何部分或将其翻译成其他语言，并不得以任何形式传播。福建升腾资讯有限公司享有本说明书的最终解释权和修改权。

商标声明

Centerm 和其他升腾资讯商标均为升腾资讯有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由其各自所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受升腾资讯有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同中另有约定，升腾资讯有限公司不对本文档内容做任何明示或默示的声明或保证，不构成额外的保修条款。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新，恕不另行通知。

除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

升腾资讯有限公司

地址：福建省 福州市 金山大道 618 号 橘园洲 星网锐捷科技园 22#2 层

电话：400-158-1515

传真：86-591-83057710

邮编：350002

网址：<http://www.centerm.com>

客户服务邮箱：centermfw@centerm.com



前言

非常感谢您选用升腾云教室软件。本产品由福建升腾资讯有限公司自主设计开发，在您使用本产品前，请仔细阅读本说明书。

内容约定

说明

“说明”的内容表示补充说明、解释、指示操作等补充信息。是正文的附加信息，是对正文的强调和补充。

注意

“注意”的内容表示如果不按照指示操作，将无法正常使用，或出现操作错误，可能导致设备损坏、数据丢失、性能降低或其他不可预知的结果。

- 本文档中如无特别说明，所有功能模块中对文件或记录的删除操作均不可撤销。

修订记录

修订记录累积了每次文档更新的说明。最新版本的文档包含上一个文档版本的更新内容。

文档版本 01（2019-06-24）

第一次正式发布。



目录

前言.....	ii
目录.....	iii
1 教师端.....	1
2 学生端.....	4
3 管理平台.....	6
4 环境部署.....	8



1 教师端

上课成功，教学软件教师端无法显示学生桌面列表

1. 检查学生端是否正常连接桌面
2. 检查学生桌面 ip 获取是否正确，与教师机是否相通
3. 检查学生端和教师端是否在同一频道，必要时修改学生端频道，保持二者一致
4. 检查教师机的网络是否正常，教师机网络和桌面是否在同一个网段
5. 检查教师端是否授权及授权个数是否足够
6. 检查上课完成后学生桌面中教学软件学生端是否能正常注册，有无注册连接界面
7. 检查学生桌面中教学软件客户端未正常启动

点击上课，教师机一直显示正在连接服务器

1. 服务器是否正常开启，网络是否可以正常 ping 通
2. 在教师机 ping 域名 ivyhost-server.ivycloud.local,是否能 ping 通，正常解析
3. 教师机网络是否正确，教师机网络和桌面是否在同一个网段
4. 教师机的 DNS 设置是否为云服务器 ip (不能随便更改)
5. 检查安装教师机软件时，在安装步骤中，是否填入正确的服务器地址（端口号也不能漏）：
<http://ivyhost-server.ivycloud.local:8001>
6. 重启教师机

点击上课无法弹出课程列表

1. 检查安装教师机软件时，在安装步骤中，是否填入正确的服务器地址（端口号也不能漏）：
<http://ivyhost-server.ivycloud.local:8001>
2. 检查教师机的 DNS 设置是否为云服务器 ip



3. 检查设置的教师机 ip 是否与云桌面 DHCP 池同一个网段，且不在该 DHCP 池的范围内

点击上课，学生终端无连接桌面的动作

1. 检查终端的网络,IP 地址、DNS 是否正确，终端配置网络后需要重启
2. 检查终端云服务地址是否正确：ivyhost-server.ivycloud.local:8012
3. 检查是否能 Ping 通服务器地址或域名
4. 检查手动点击终端界面中间的图标后是否能正常连接桌面
5. 检查是否能通过网络影院正常接收视频广播，不能接收则重启终端后看能否自动连接桌面
6. 检查是否有修改云主机的 ip，则终端的 DNS 需要修改，修改后需要重启
7. 终端是否固定 ip，是否存在网络冲突
8. 固定 ip，桌面和终端绑定模式下，终端的 ip 设置必须按照管理服务器的地址池，从头开始，依次按顺序配置，不允许跳跃。
9. 若重新配置了终端 ip，则尝试先去掉桌面和终端绑定选项，操作下课，上课，确认终端连接正常，再配置绑定选项。

网络影院，屏幕广播，学生端无反应无法使用

1. 检查学生终端、教师机的网络是否正常
2. 检查终端云服务地址，若修改了此地址，请将终端重启
3. 教学软件安装过程，终端类型选择(WES/COS)是否匹配
4. 检查教师机的防火墙是否处于关闭状态
5. 重启教师机和终端

centermFTP 上传软件运行时报缺少运行库

1. 检查 C++运行环境是否安装,若未安装请安装提供的安装包，进行 c++软件的安装。此问题一般在非标准教师机上容易发生，缺少 C++运行环境。

终端无法远程唤醒

原理：教师机端通过后台服务搜集所有终端的 mac 地址，然后通过广播进行远程唤醒。

1. 确认终端是否支持远程唤醒



2. 检查教师机端 CTXMacService 服务是否正常启动
3. 检查在教学软件安装目录下 C:\Program Files\Centerm\Weixun\TeacherClient\tmpmacdata 文件中是否有终端 mac 地址被搜集
4. 检查终端和教师机的相关网络情况，网络问题会导致 mac 搜集及唤醒广播无法正常。
5. 教师机的防火墙是否处于关闭状态
6. 检查过程中是否有修改云主机的 ip 地址，若有则需要重新启动 CTXMacService 服务
7. 重启终端和教师机



2 学生端

注意：

请优先检查终端系统是否与当前方案版本匹配！

教学软件屏幕广播学生端黑屏

1. 检查网络影院功能是否正常。若不正常，则检查交换机对广播的设置
2. 检查教师机是否为标准 C51，是否是标准镜像系统。若不是标准教师机，请确认是否是 32 位 win7 操作系统且显卡驱动安装正常

教学软件屏幕广播学生端效果差、延迟大

1. 检查教师机、云主机接的网口、网线是否是千兆，百兆网并发广播，带宽无法支撑
2. 检查教师机分辨率和学生桌面是否一致，屏幕广播的尺寸转换会牺牲部分性能

学生桌面抢占

1. 检查是否是固定终端抢占桌面
2. 检查是否存在 ip 冲突
3. 检查学生终端 mac 地址是否有冲突，若有冲突则进行修改。修改操作如下：C91V2 终端修改 mac，需关机后，用针长按背面的 RESET 孔，开机进入设置界面，选择 5.Auto-updateSetting，进行 mac 修改

学生桌面上网、软件操作卡顿

1. 检查服务器的网络是否为千兆，学校的外网带宽情况
2. 查看单个桌面的 cpu 的占用情况



3. 分批批量测试，排查卡顿问题是否跟并发有关，并发时主机的cpu消耗情况
4. 是否为在线视频、游戏、3D类软件操作
5. 是否为视频编辑类或其他资源消耗重的软件

注意：4、5中的场景或软件，标准的普教方案配置支持有限，请在方案设计时着重考虑!!!



3 管理平台

如何修改学生端教学软件频道

更新镜像，做以下操作：

1. 在注册表 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Centerm\Xred\core 下增加 ClientAddress 和 ClientMAC 这两个值，数值随便填写（需符合格式,IP 如 192.168.2.11 , MAC:3a4b583d6a7b)
2. 这样教学软件学生端就会出现
3. gpedit.msc 进入本地组策略编辑器-》用户配置-》管理模板-》“开始菜单”和任务栏-》隐藏通知区域，修改策略为未配置
4. 重启系统后，右下角会显示学生端图标
5. 此时再右下角打开教学软件的设置，更改下频道号。 密码：Centerm123!@#

注意

在更新完频道号后，需要将之前修改的组策略还原，并删除增加的 2 个注册表项。

6. 重启系统，并点击完成编辑镜像

教室修改网络模式，云主机 ip 变化，完成设置后无响应

1. 如果管理平台的服务部署在该主机上，当云主机 ip 改变之后，必须以新的云主机 ip 地址访问管理平台，别忘了加上端口号
2. 修改网络配置后，需要确保教师机 IP 地址与云桌面位于同一网段，教师机的 DNS 为云主机 IP
3. 如果需要，重新配置并重启学生终端。

编辑镜像，软件共享盘未挂载

1. 检查重启系统后是否正常挂载
2. 检查能否手动进行共享盘的访问,访问路径 :\\192.168.xxx.xxx(ivyserver 的 ip 地址),用户名 : ivycloud 密码 : Centerm123!@#



3. 检查编辑镜像时，获取到的 ip 是否正确，能不能正常 ping 通服务器

固定 ip 模式下，后台默认给编辑镜像的临时虚拟机分配 250-254 的几个 ip，其他地方尽量避免使用这几个 ip，否则容易 ip 冲突，导致网络不通。

课程的导入导出，上传软件功能，不能弹出 FTP 工具进行连接

1. 检查是否已安装云教室平台专用的 FTP 客户端（标准的教师机镜像上已安装），如未安装，请在管理平台上下载，并安装
2. 根据浏览器弹出的提示，第一次需进行软件关联。

课程镜像导入后，管理平台看不到导入的镜像

1. 确保所导入镜像名称和现有镜像不冲突
2. 课程镜像导入成功后，后台需要 1-2 分钟时间的调度，刷新管理平台将看到刚导入的课程，
3. 刚导入的镜像，系统类型为未知，需要手动修改为 Windows7 或 WindowsXP

CCM，第二种网络模式下，无法使用远程配置功能

1. 第二种网络模式，桌面为校园网，终端为私有网。在教师机上访问 ccm，因教师机和桌面在同一网络，桌面到终端单向网络无法相通导致。

使用方法：

将教师机的网关，修改指向云主机，访问 ccm 进行远程配置，将教师机网关还原。



4 环境部署

U 盘部署完成后，管理平台无法访问

1. 检查访问管理平台默认的端口是否正确
2. U 盘介质准备是否正确，u 盘中的 zip 格式的镜像需要解压后，放入 u 盘，img 格式
3. 服务器的网口是否标准，网络是否正常。

U 盘部署完成后，管理平台课程镜像模板错误

1. 检查放入 u 盘的镜像文件是否为解压后的 img 格式的文件，md5 值是否正确
2. 检查模板镜像文件的名称是否正确（默认名称，不允许修改）

非标准环境，服务器部署异常

1. 检查磁盘是否为 2 块，多于 2 块请按要求做 2 个 raid0，或把多余的磁盘拿掉
2. 检查服务器网卡，是否为 ≤ 4 个，同类型的网卡，多于 4 个时，部署前，请将网线接入 1 和 2 口（目前所知，联想的服务器，部署时需要接网线），不支持光纤口（需物理移除）
3. 部署完成服务器重启后无法引导进入系统，请检查启动磁盘配置是否正确，若不正确则配置启动项
4. U 盘引导无法正常进入主机系统安装界面，检查服务器的引导方式，BIOS 或 UEFI，优先考虑 BIOS 引导

服务器网络异常

1. 标准服务器为 4 张标准千兆网卡，多于 4 张或者有光纤口，请将物理网卡移除，否则自动部署后网络。默认使用 1,2 口做 bond 冗余，3, 4 口为预留口。网线请接到 1,2 口。



2. 修改网络，请统一在云校园管理平台进行
3. 修改服务器网络，请注意同时更新学生终端、教师机的网络
4. 服务器要求千兆网络
5. 如果已经做 NAT 单独口上网的操作，若需要修改网络，请先操作恢复（有提供恢复步骤），再通过管理平台修改。

叠加服务器添加后无法使用

1. 添加叠加服务器，请保证其网络和现有主机的网络的连通性，最好在同一个网段
2. 请遵循以下原则：
 - a. 一般情况下，先将单主机的环境调试完毕后，在进行叠加主机的操作
 - b. 若全新部署的环境，可以先按默认 ip 配置将叠加环境部署调试 ok 后，再考虑修改网络
 - c. 对已有环境进行叠加，被叠加主机的 ip 请设置和现有主机的网络互通

云教室环境 DHCP 干扰处理方法

两个目标：a. 避免获取到校方的 dhcp 地址， b. 避免教室的 ip 被学校的设备获取

1. 优先考虑划分 vlan 的方式进行网络隔离
2. 若教室里交换机无法支持配置（傻瓜式），可考虑在汇聚层进行 vlan 隔离
3. 云教室优先考虑使用固定 ip 模式（桌面、主机、终端均为固定 ip），理论上可以避免获取到校方的 dhcp 地址。
4. 教室中不要对外提供 dhcp（路由器关闭 dhcp 功能），避免教室的 ip 被学校的其他设备获取到，导致与教室的设备冲突
5. 可通过单独的外网接口，NAT 实现外网访问，以达到预防 dhcp 干扰的目的

注意：此处做 NAT，不是为了解决上网问题，默认三种模式都可以上网。此处操作为非标准操作，请按照要求谨慎执行。