



**ARM 系列**

**常见问题的解决方案**

1. RDP 系列.....	5
1.1 RDP 主机部署.....	5
1) 部署的一般步骤.....	5
部署方法 1:手动部署.....	5
部署方法 2:快速部署.....	5
2) 用户被提示登录到主机, 需要等待用户退出?.....	6
3) 终端无法连接到主机, 表明主机不存在?.....	6
4) 主机只能连接两个终端?.....	7
5) 哪些版本的 Windows 可以用作远程桌面主机?.....	7
6) 安装 RDPWrap 后, 发现服务没有安装?.....	7
7) 更新 Windows10 后终端无法连接主机?.....	7
8) 无法支持最新的 Windows10 系统?.....	7
1.1.1 部署问题: 部署软件或是多用户补丁软件无法打开?.....	8
1.2 显示的问题.....	11
1) HDMI 显示, 显示屏幕不能完全覆盖显示区域?.....	11
2) 连接 VGA 显示器, 显示器屏幕不能完全覆盖显示器的显示区域吗?.....	11
3) 连接到远程主机后无法更改分辨率?.....	12
4) 分辨率修改后, 不生效?.....	13
1.3 声音的问题.....	13
1) 耳机里没有声音?.....	13
2) 不能录音?.....	13
3) 录音后, 回放此录音文件发现语速过快?.....	14
4) HDMI 显示无法输出声音?.....	14
1.4 网络问题.....	14
1) 两台或更多的机器经常掉线?有时 A 端断开, 有时 B 端断开.....	14
2) 终端网络设置为自动获取 IP, 但经过一段时间后, 是否存在 IP 冲突?.....	14
3) 无线信号太弱.....	14
4) 无线网络不稳定?.....	14
1.5 终端系统升级问题.....	15
1) 针对不同终端升级固件的方法是什么?.....	15
2) 什么时候需要升级终端固件?.....	15
1.6 外设支持问题.....	15
1) 无法使用 u 盘?.....	19
2) 不能使用打印机?.....	19
3) 不能使用相机?.....	21
4) 不能使用扫描枪?.....	21
1.7 管理工具的问题.....	21
1) 管理工具无法唤醒终端?.....	21
2) 管理工具不能监控终端?.....	22
1.8 崩溃和掉线问题.....	23
1) 崩溃的问题.....	23
2) 掉线的问题.....	23
3) 不能退出一个问题, 黑屏, 有鼠标箭头可以移动吗?.....	24
4) 终端卡死: 鼠标可以动, 但是桌面无法点击?.....	24

1.9 多用户使用问题.....	24
1) 有些软件不能多个用户同时打开?.....	24
2) 如何将软件快捷方式发送到所有用户的桌面?.....	25
3) 连接 win10 主机, 终端可以直接关闭主机?.....	25
1.10 像谷歌浏览器这样的软件不能运行.....	25
1.11 终端屏幕缓慢刷新, 像幻灯片一样.....	26
1.12 如何禁止使用 U 盘, 禁止修改终端设置.....	37
1.13 忘记终端密码.....	42
1.14 恢复出厂设置.....	42
1.15 终端可以关闭主机?.....	45
1.16 其他问题.....	46
1.16.1 NSIS 错误:启动安装程序错误?.....	46
1.16.2 安装 VDPlayer 报错?.....	47
1.16.3 终端连接到主机后, 无法播放视频?.....	47
1.16.4 登陆界面不显示账户列表?.....	48
1.16.5 远程桌面服务启动报错误 2 或错误 126?.....	48
1.17 域用户名问题.....	50
1.18 Remote Desktop Services 停止或 Remote Desktop Services 丢失.....	50
2. 四个协议系列.....	53
2.1 不同的协议.....	53
2.2 Vmware 连接问题.....	53
1) 连接提示 SSL 问题?.....	53
2) 登录后, 无法修改分辨率?.....	53
3) 不能记录?.....	53
4) 使用 u 盘?.....	53
2.3 Citrix 连接问题.....	53
1) 输入的服务器 IP 地址无法连接到服务器?.....	53
2) 连接后, Windows 系统界面上没有 Citrix 工具栏?.....	54
3) 登录后, 无法修改分辨率?.....	54
4) 无法记录, 登录到虚拟机接口后, 记录设备不存在?.....	54
5) ARM 终端是否可以输入服务器登录地址(不是网页登录方式)?.....	54
6) 使用 U 盘.....	54
2.4 Spice 连接问题.....	54
2.5 终端系统设置问题.....	54
1) 连接到主机后无法更改分辨率?.....	54
2) 在扩展模式下, 双屏幕连接如何显示不同的协议?.....	55
2.6 其他连接问题.....	55
1) 有支持华为虚拟化平台的终端吗?.....	55
2) 是否有办法支持其他客户?.....	55
3. 定制系统系列.....	55
3.1 所有的机型都支持 android 和 ubuntu.....	55
3.2 Ubuntu 系列.....	55
1) 哪些型号支持 ubuntu?.....	55
2) 提供 ubuntu 固件的目的?.....	55
3) ubuntu 如何支持它?.....	56

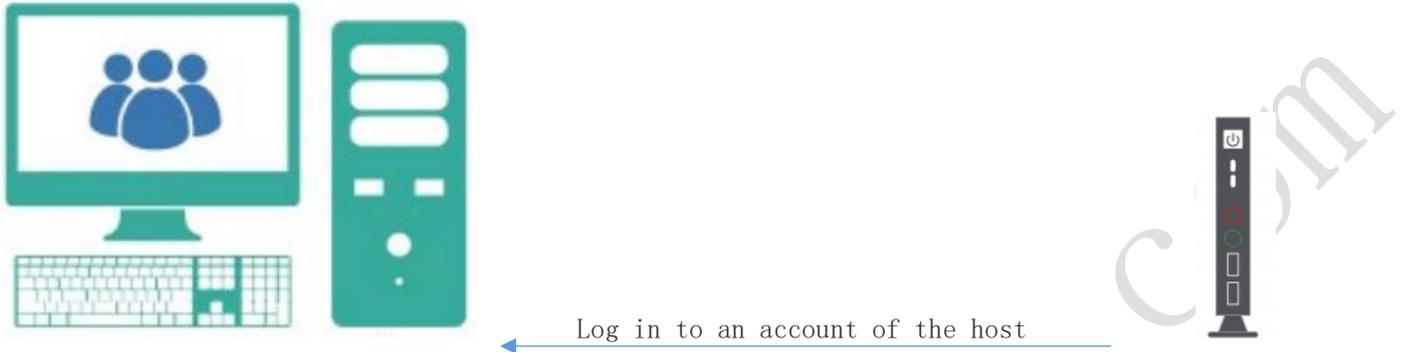
---

3.3 Android 系列.....	56
1) 哪些型号支持 android?.....	56
2) 提供 android 固件的目的?.....	56
3) 如何支持 android ?.....	56
4) android 支持 USB 摄像头吗?.....	56
4. 各机型特性.....	56
4.1 每种终端支持的软件列表.....	56
4.2 每种类型的硬件和软件信息.....	57
说明: .....	57

www.share-fl.com

# 1. RDP 系列

RDP 系列是指终端只有 RDP 协议，没有其他协议。RDP 连接可能不会显示在终端上。此外，该 RDP 版本不允许客户修改终端系统的内部代码或添加软件。



终端是通过 RDP 协议登录一个主机账号，使用该主机;多台终端意味着多人同时使用一台主机;

## 1.1 RDP 主机部署

RDP 主机部署的常见问题以及如何处理它们

### 1) 部署的一般步骤

以下都是在主机上操作的 r

### 部署方法 1:手动部署

项目	需要	效果
1. 创建账户	是的	创建终端登录用户，主机不支持无帐号登录
2. 启用远程桌面功能	是的	远程桌面连接的核心功能
3. 将用户添加到远程桌面用户组	是的	只有添加到远程桌面用户组的帐户才能远程登录
3. 关闭防火墙	是的	防火墙会阻塞到远程桌面的连接
4. 设置静态 IP		设置静态 IP 可以防止主机 IP 更改
5. 安装多用户连接服务	是的	默认情况下，Windows 主机在同一时间只能登录一个用户，其他用户将被锁定;通过安装多用户连接服务，多个用户可以同时连接到登录主机。
6. 安装 RDP 加速包	是的	在您的主机上启用 RemoteFX 以改善远程桌面体验(客户端上的 RDP 版本高于 8.0)
7. 网络级别身份验证		有时需要关闭 NLA 并调整协议层，以便在主机上的组策略 (gpei .msc)中进行协商;

### 部署方法 2:快速部署

使用“RDP 桌面部署”软件进行快速部署，部署软件将自动执行上述步骤;

项目	需要	效果
1. 点击“部署”	是的	一系列操作的一个关键;
2. 创造用户	是的	在部署软件上为终端登录创建帐户;
3. 重新启动计算机	是的	某些设置需要修改才能生效;



- 2) 用户被提示登录到主机, 需要等待用户退出?
  - 主机上没有安装多用户连接服务。使用 RDPWrap 或多用户连接安装多用户连接服务。
- 3) 终端无法连接到主机, 表明主机不存在?
  - 将主机本身与自己的远程桌面连接(此时需要填写的主机 IP 为:127.0.0.2);如果连接, 调整组策略;

- 检查主机上的防火墙是否关闭，或者是否允许远程桌面功能通过防火墙；
- 如果无法连接，请检查远程桌面功能是否打开。如果远程桌面被打开，如果连接仍然不可用，那就是 Windows 系统本身的问题。尝试更新 Windows 系统、重新安装多用户连接服务或重新安装 Windows 系统。

4) 主机只能连接两个终端？

- 安装多用户连接服务:RDPWrap 或多用户连接；

5) 哪些版本的 Windows 可以用作远程桌面主机？

- Windows 专业版，旗舰版，企业版可以支持作为远程桌面主机；
- home 版 Windows，home 高级版不能用作远程桌面主机(没有远程桌面功能)；

远程桌面	支持	不支持
Windows7	Pro (32bit/64bit SP1)	Start (32bit/64bit SP1)
Windows7	Ultimate (32bit/64bit SP1)	Home (32bit/64bit SP1)
Windows7	Enterprise (32bit/64bit SP1)	Home Premium (32bit/64bit SP1)
Windows8	Pro(32 位/ 64 位)	Home(32 位/ 64 位)
Windows10	Pro(32 位/ 64 位)	Home(32 位/ 64 位)
Windows10	Enterprise(32 位/ 64 位)	
Windows10	教育(32 位/ 64 位)	
Windows server 2008 R2	标准	
Windows server 2008 R2	数据中心	
Windows server 2012 R2	标准	
Windows server 2012 R2	数据中心	
Windows MultiPoint Server 2012	标准(10 个用户)	
Windows MultiPoint Server 2012	保险费(20 个用户)	
Windows server 2016	标准	
Windows server 2016	数据中心	
Windows server 2019	标准	
Windows server 2019	数据中心	

企业版是功能最全面的版本，它支持作为远程桌面主机。请安装 64 位版本的系统。

6) 安装 RDPWrap 后，发现服务没有安装？

- 失压过程中丢失的文件；再次下载和卸载；使用最新版本；

7) 更新 Windows10 后终端无法连接主机？

- 更新 Windows 系统后，远程桌面上的相关系统文件可能会发生变化，导致现有的多用户连接失败；

临时对策	长时间的对抗
卸载最近的更新/运行最新的 RDPWrap	1. 使用 RDPWrap 确保多用户连接是有效的 2. 使用第三方软件完全禁用 Windows 更新

8) 无法支持最新的 Windows10 系统？

- 将 Windows 更新到最新的系统后，相关的 RDPWrap 文件无法及时更新，建议使用稍早的版本；当前支持的 Windows 版本是：

Windows10 1511	Windows10 1607
Windows10 1703	Windows10 1709

Windows10 1803

Windows10 1809

Windows10 1903(Only 15 accounts are supported)

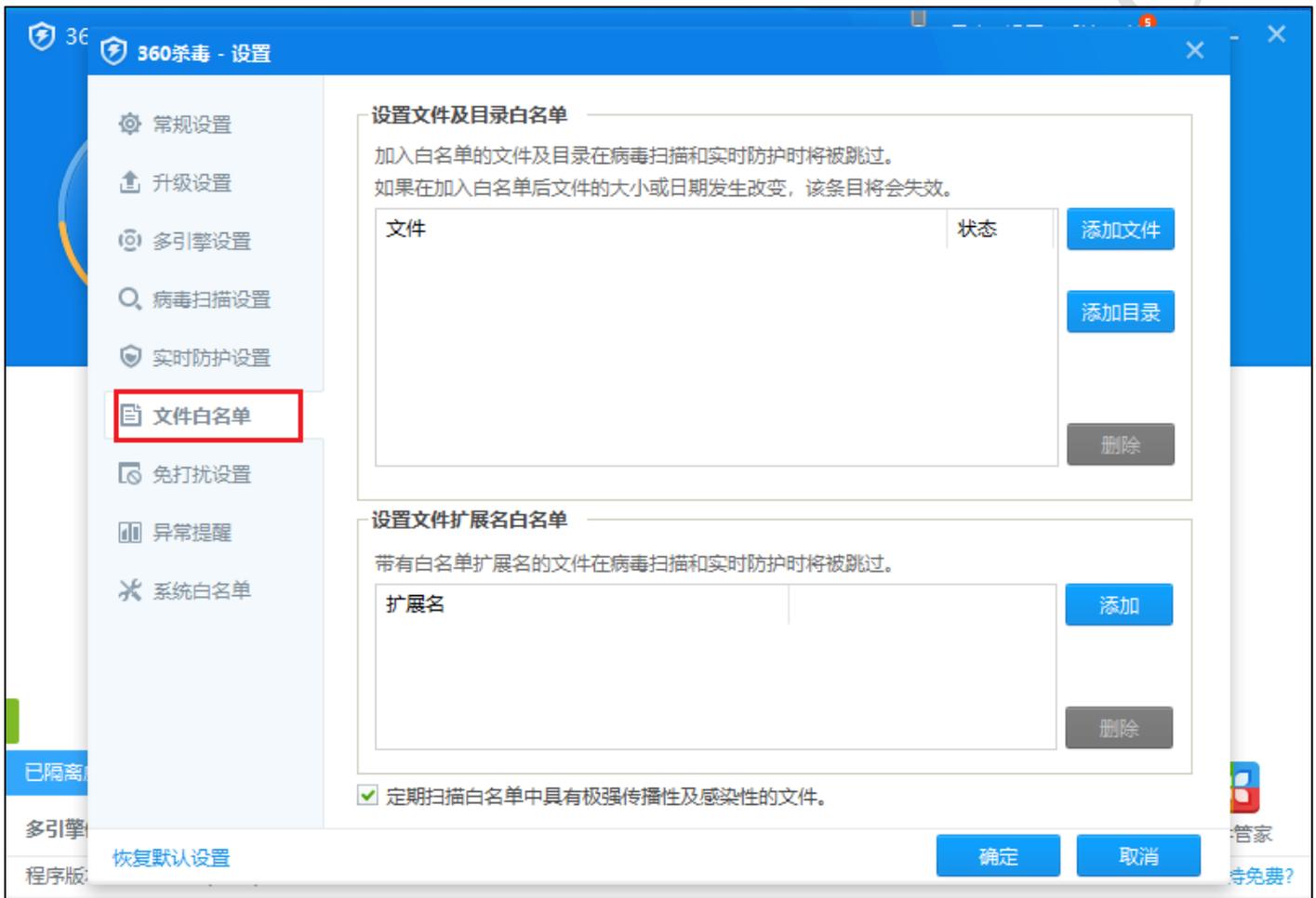
Windows10 1909

1909 是最新的版本，RDPWrap 并没有得到完全的支持；

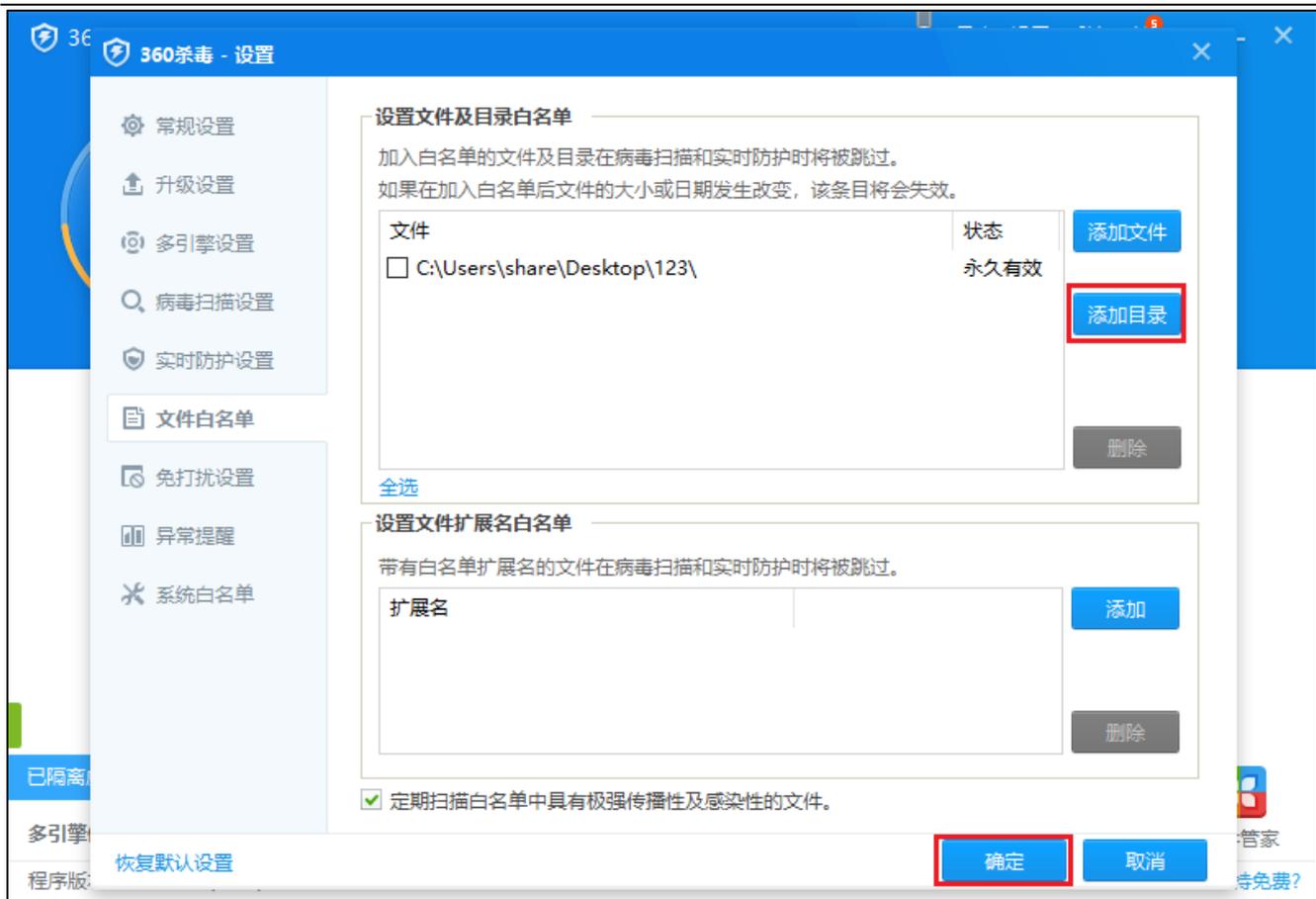
### 1.1.1 部署问题：部署软件或是多用户补丁软件无法打开？

RDP 部署软件或是多用户补丁软件无法运行，或是提示文件找不到？

此现象多是由于 360 杀毒、360 卫士阻止或是删除文件导致；建议按如下方法操作，（将文件保存到 360 杀毒和 360 安全卫士的白名单目录里）：



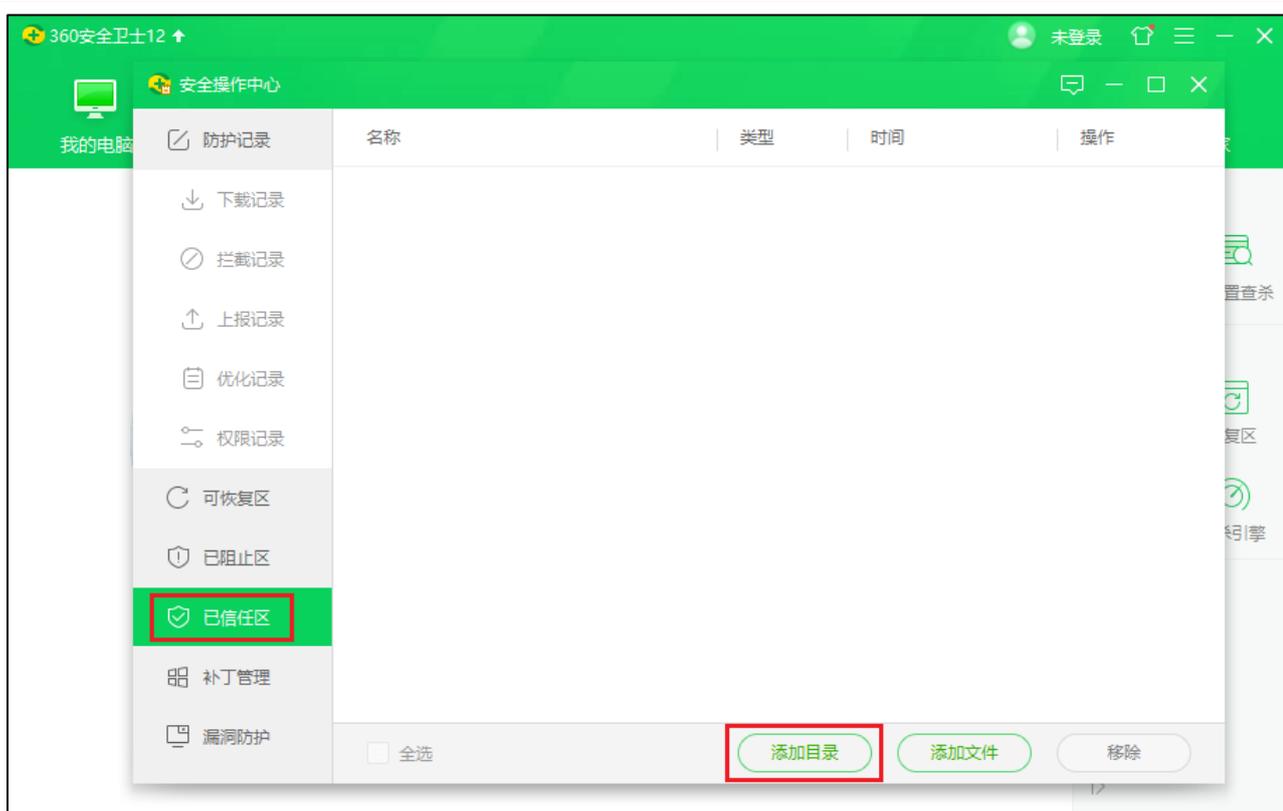
进入设置界面，点击“文件白名单”，



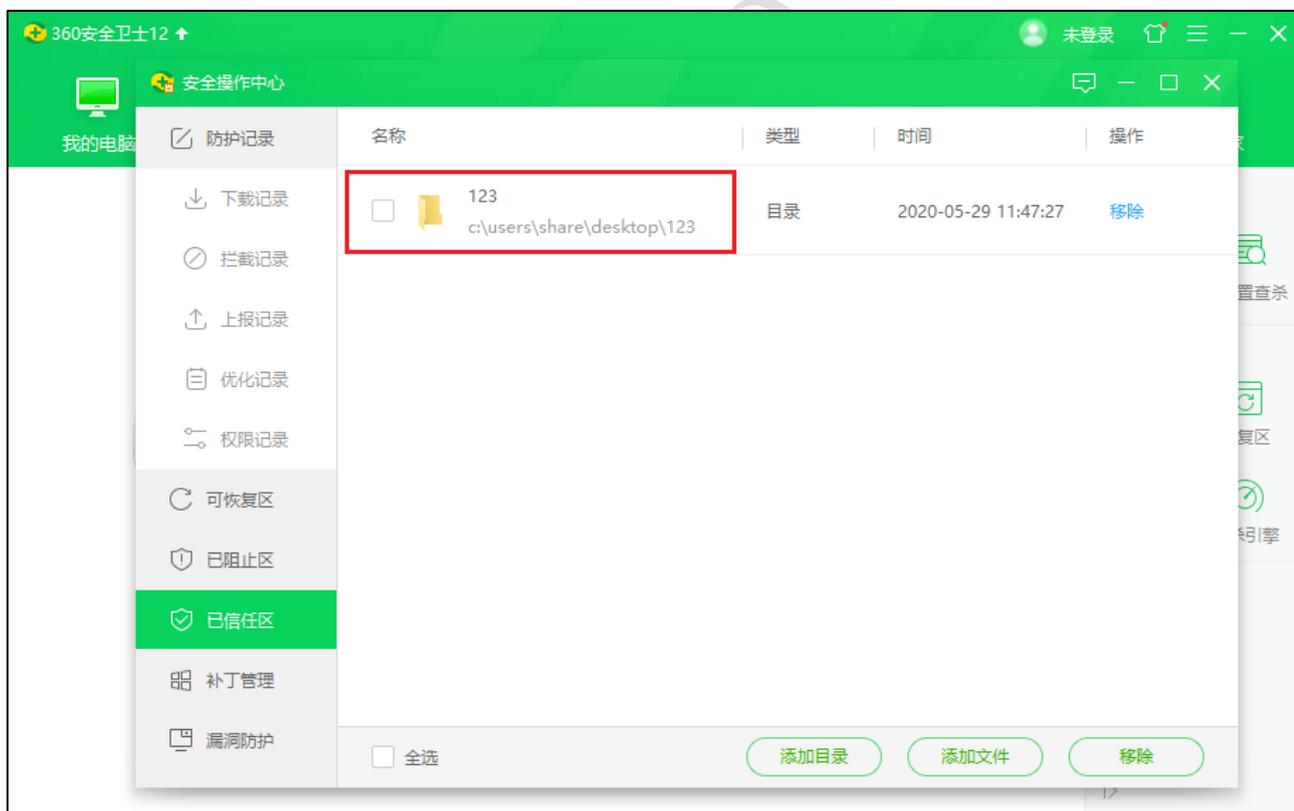
添加白名单目录：



点击“木马查杀”>“信任区”



点击“添加目录”，选择对应的目录，比如图示选择桌面上的“123”文件夹；



在接收或下载文件时，点击“另存为”，将其保存到杀毒软件的白名单目录里，比如上图所示的 C:\users\share\desktop\123 目录里；



如果运行的时候阻止，请选择信任可运行文件；

## 1.2 显示的问题

### 1) HDMI 显示，显示屏幕不能完全覆盖显示区域?

- 按下监视器上的“自动”按钮可自动调节；
- 检查显示器是否处于点对点模式，一般选择非点对点模式；
- 调整显示器支持的分辨率；

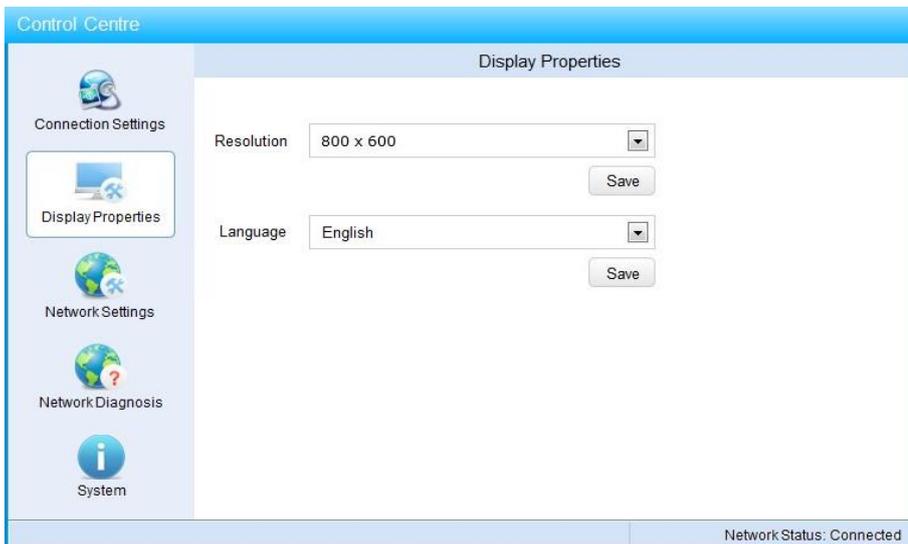
### 2) 连接 VGA 显示器，显示器屏幕不能完全覆盖显示器的显示区域吗?

- 按下监视器上的“自动”按钮可自动调节；
- 调整显示器支持的分辨率；
- 提供用于匹配验证的显示器型号；

### 3) 连接到远程主机后无法更改分辨率?

- 远程桌面登录到主机后, 无法在主机界面修改分辨率;要修改分辨率, 需要断开连接。回到终端界面后, 可以进入控制面板或设置面板修改分辨率。(控制面板或设置>分辨率)





#### 4) 分辨率修改后，不生效?

- 修改分辨率后，FL200N 或 FL200M 将重新启动。重新启动后，系统会在 15 秒内提示您确定修改后的分辨率。如果在 15 秒内没有点击“ok”，系统将恢复原来的分辨率；

### 1.3 声音的问题

#### 1) 耳机里没有声音?

- 更换耳机；
- 在终端配置界面，调整音量；
- 调整您登录到的远程桌面的音量；
- 检查正在播放的文件是否有声音；

#### 2) 不能录音?

- 检查插入端子的麦克风拾音器是否正常；
- 检查终端配置屏幕上的记录开关和音量；
- 尝试更换录制软件(win10 系统录制软件无法在远程桌面使用，原因不明)

---

### 3) 录音后，回放此录音文件发现语速过快?

- 这种情况一般出现在连接到 win10 主机的场景中，尝试切换录制通道的方式(单声道录制改为双声道录制或双声道录制改为单声道录制);

### 4) HDMI 显示无法输出声音?

- 目前 ARM 终端的 HDMI 声音输出不是 100%匹配。如果客户购买的终端在某些 HDMI 显示器上有声音输出，请检查无声音输出的显示器是否有内置扬声器，是否正常.

## 1.4 网络问题

### 1) 两台或更多的机器经常掉线?有时 A 端断开，有时 B 端断开

- 检查机器的 IP 是否相同，如果是自动获取机器的 IP，检查是否获取到了相同的 IP;
- 检查机器的 MAC 地址是否相同。如果 FL300 有相同的 MAC 地址，您可以使用 MAC 地址来修改它，并将新的 MAC 地址写在 u 盘上;

### 2) 终端网络设置为自动获取 IP，但经过一段时间后，是否存在 IP 冲突?

- 目前发现的现象如下:IP 网段设置为 10.\*.\*\*/255.255.255.0。目前，FL600w 20180901 系统包已经解决了本案的 IP 租期问题;

### 3) 无线信号太弱

- 确保外部天线已连接;
- 确保 wifi 热点与机器之间没有墙壁遮挡信号;

### 4) 无线网络不稳定?

- 检查 wifi 热点和无线设备的数量。一般来说，wifi 热点和 wifi 终端越多，wifi 干扰越严重，wifi 越不稳定;

## 1.5 终端系统升级问题

### 1) 针对不同终端升级固件的方法是什么?

型号	升级方法	图片
FL100/FL120	TF+ usb 闪存驱动器(非二进制)	
FL300	TF 卡或 u 盘 如果机器没有显示, 只有 TF 卡可以使用	
FL600W	双公头 USB 线+电脑 双 USB 型 A	
FL600N	USB 线+电脑	
FL200N FL200M	双公头 USB 线+电脑	
FL700(RK3288)	双公头 USB 线+电脑	

### 2) 什么时候需要升级终端固件?

- 终端经常崩溃;
- 有一个新版本的终端固件(新版本将修复问题并添加功能, 客户可以选择更新);

## 1.6 外设支持问题

外设设备使用三种模式和特性

	的特点	周边可见状态	支持此模式的模型
模式 1:RDP 模式	终端识别并驱动设备并将其映射到服务器	只有这个最终用户是可见的	支持所有 ARM 模型
模式 2:局域网共享模式	共享模式, 所有用户可见, 但不固定设备号, 适用于不同型号的外设	所有用户可见	FL120、FL600W FL600N  (需要在服务器上安装 USB 重定向软件)
模式 3:USB 独占模式	USB 独占模式, 此终端设备, 只有此终端用户可见, 适用于同一类型的外设	只有这个最终用户是可见的	FL200M

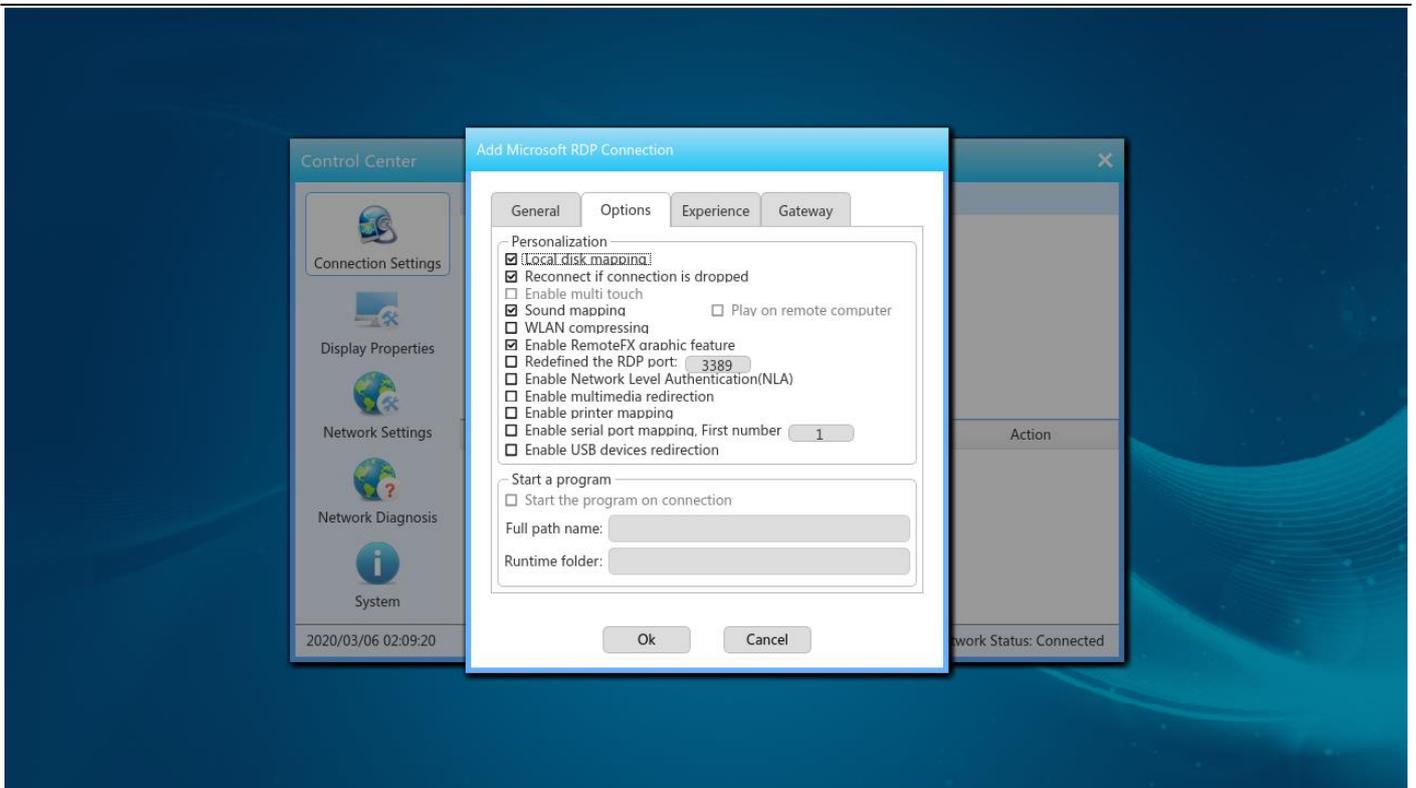
	驱动装置	主机(服务器)安装设备驱动程序
模式 1:RDP 模式	需要	不需要
模式 2:局域网共享模式	不需要	需要
模式 3:USB 独占模式	不需要	需要

型号	是否支持	开启方式
FL120	模式 1:支持	在终端选项中启用 USB 目录重定向(仅 USB 存储)
	模式 2:支持	在终端选项中启用 USB 设备重定向(支持大多数 USB 设备)
	模式 3:不支持	不支持
FL200M	模式 1:支持	检查[启用打印机映射]和[本地磁盘映射]。不要检查[启用 USB 设备重定向]。
	模式 2:不支持	不支持
	模式 3:支持	启用[启用 USB 设备重定向], 不检查[启用打印机映射]和[本地磁盘映射]
FL600W	模式 1:支持	在终端选项中启用 USB 目录重定向(仅 USB 存储)
	模式 2:支持	在终端选项中启用 USB 设备重定向(支持大多数 USB 设备)
	模式 3:不支持	不支持
FL600N	模式 1:支持	在终端选项中启用 USB 目录重定向(仅 USB 存储)
	模式 2:支持	在终端选项中启用 USB 设备重定向(支持大多数 USB 设备)
	模式 3:不支持	不支持

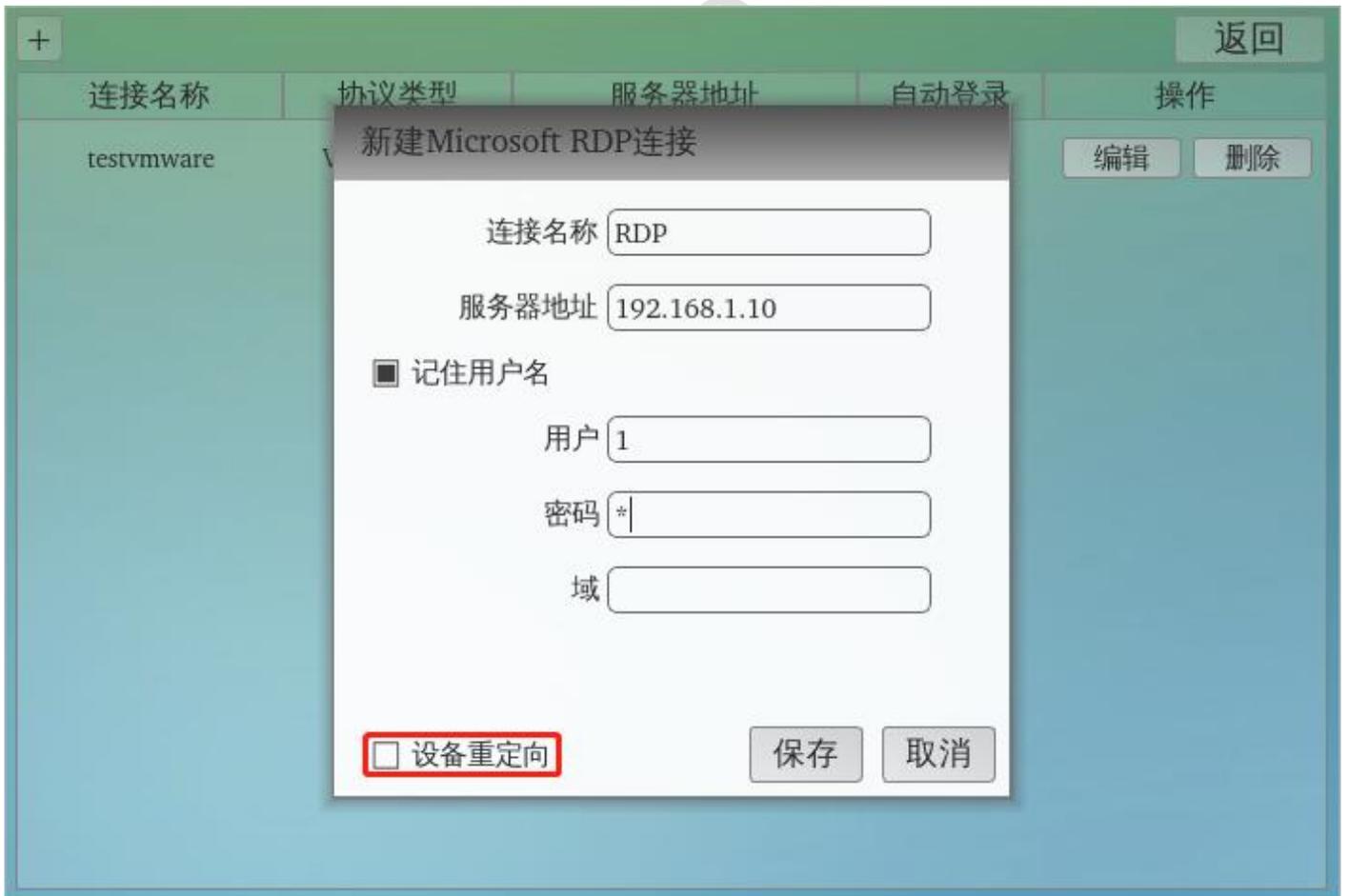
使用场景:

场景	建议型号及模式
单个终端使用 usb 闪存驱动器	所有型号, 选择模式一
单个终端使用打印机	选择模式 1。如果模式 1 不可用, 请使用模式 3 模式 2 用于其他型号(同一型号的外设不能固定设备名称)
多个终端使用 usb 驱动器	所有型号, 选择模式一
多个终端使用打印机	FL200M-RDP 模式, 如果不支持此模式, 请选择模式 3
多个终端使用 USB 设备, 而不是 USB 驱动器和打印机	FL200M 选择模式 模式 2 用于其他型号(同一型号的外设不能固定设备名称)

下面是每种模式的设置关系图:



▲FL200M 模型 1:选择[本地磁盘映射]



▲ FL600N 四协议界面：选择【设备重定向】，然后模式三，不选择【设备重定向】模式

运行



Windows 将根据你所输入的名称，为你打开相应的程序、文件夹、文档或 Internet 资源。

打开(O):

确定

取消

浏览(B)...

一;默认是模式一

外设

外设配置

- USB设备重定向
- U盘目录重定向
- USB设备重定向

说明:

1.USB目录重定向只能支持目录访问的方式重定向U盘到虚拟桌面;

2.USB设备重定向可以以虚拟设备的形式重定向USB接口类型的打印机，扫描仪，USB转串口，摄像头，U盘等兼容的设

保存

返回

▲FL600N 和 FL600w:型号 1 选择[U 盘目录重定向]



▲FL600N 和 FL600w:型号 2 选择[USB 设备重定向]

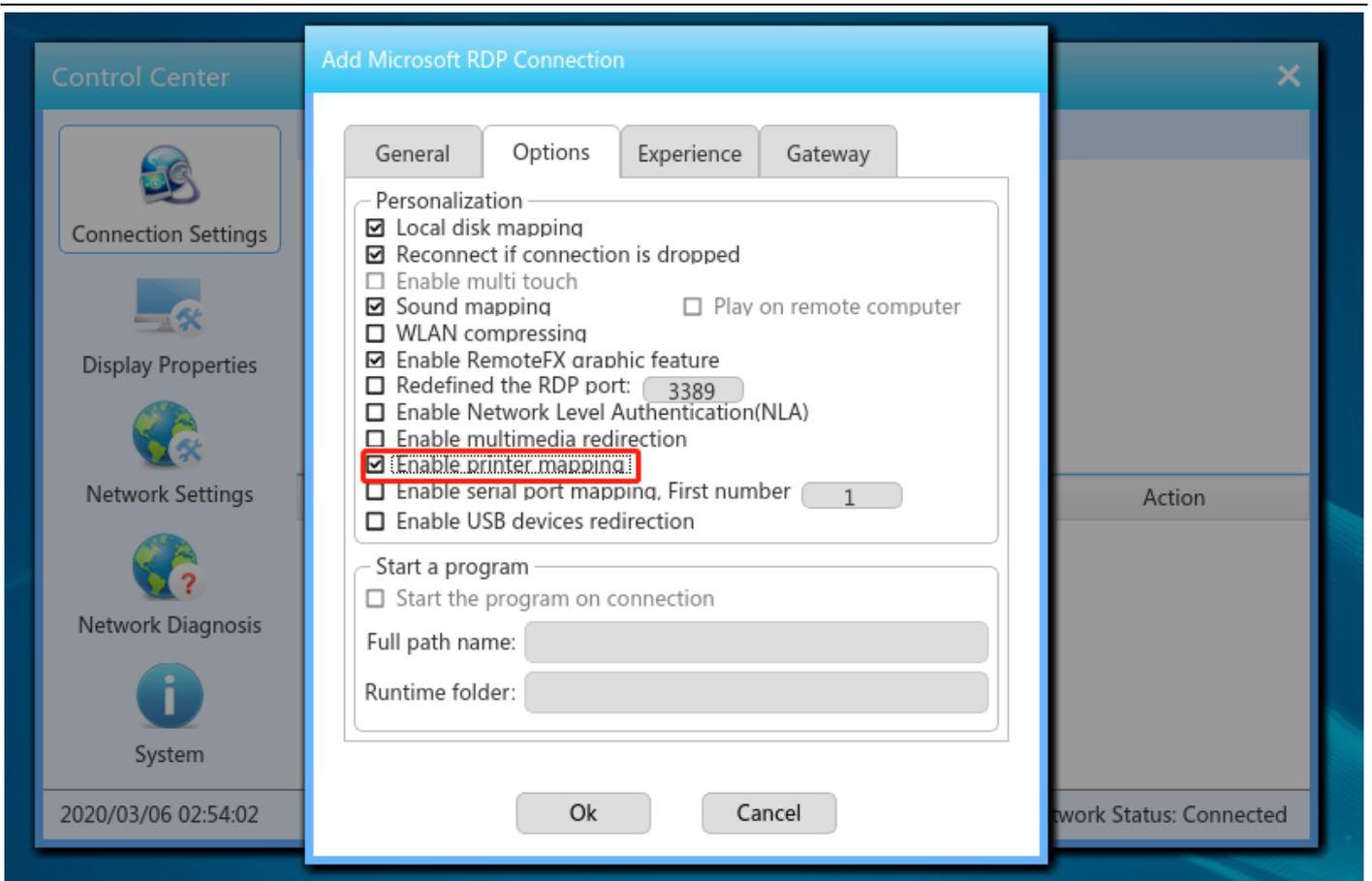
## 1) 无法使用 u 盘?

- 目前, FL200N 和 FL200M 只支持 FAT32 文件系统 u 盘, 不支持 NTFS 文件系统 u 盘;

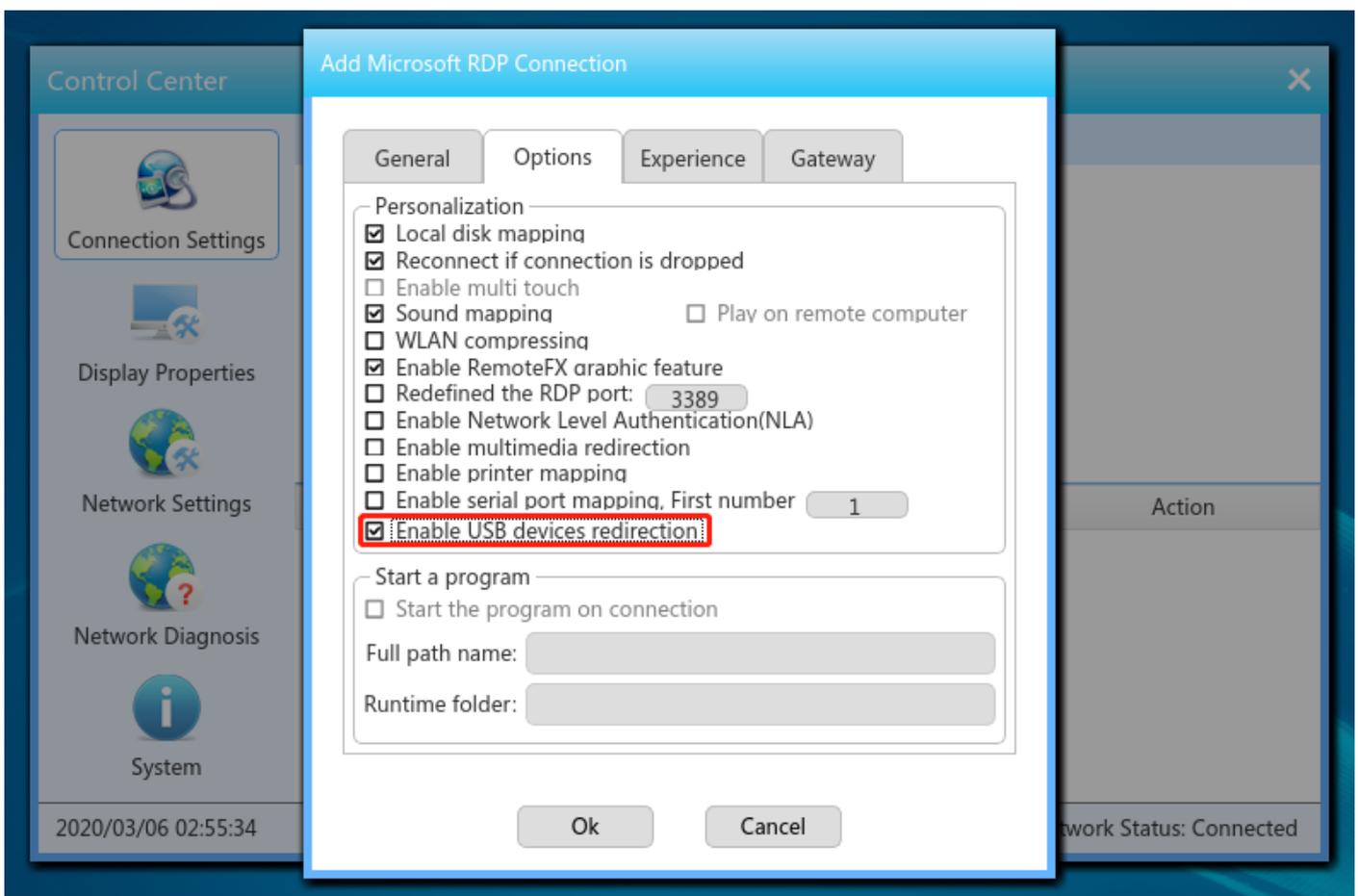
## 2) 不能使用打印机?

- 打开终端设置界面的 USB 重定向功能, 在主机上安装相应的 USB 重定向驱动程序;

型号	操作方法
FL120	1. 打开终端:USB 设备重定向;2. 在主机上安装 USB 重定向软件;
FL300	打印机不支持
FL600	1. 打开终端:USB 设备重定向;2. 在主机上安装 USB 重定向软件;
FL200M/FL200N	先尝试模式 1。如果模式 1 不可用, 请尝试模式 3
FL700N	1. 打开终端:USB 设备重定向;2. 在主机上安装 USB 重定向软件;



▲FL200M 型号 1:勾选【启用打印机映射】，不勾选【启用 USB 设备重定向】



▲FL200M 型号 1:选择【启用 USB 设备重定向】，不选择【启用打印机映射】，连接到主机后，安装打印机驱动程序；

### 3) 不能使用相机?

- 目前，ARM 终端不支持摄像头；

### 4) 不能使用扫描枪?

- 有些扫描枪是不兼容的；

- 终端固件版本太低；

## 1.7 管理工具的问题

### 1) 管理工具无法唤醒终端?

- 目前，只有 FL600N、FL600M、FL200N 和 FL200M ARM 机器支持远程唤醒；

## 2) 管理工具不能监控终端?

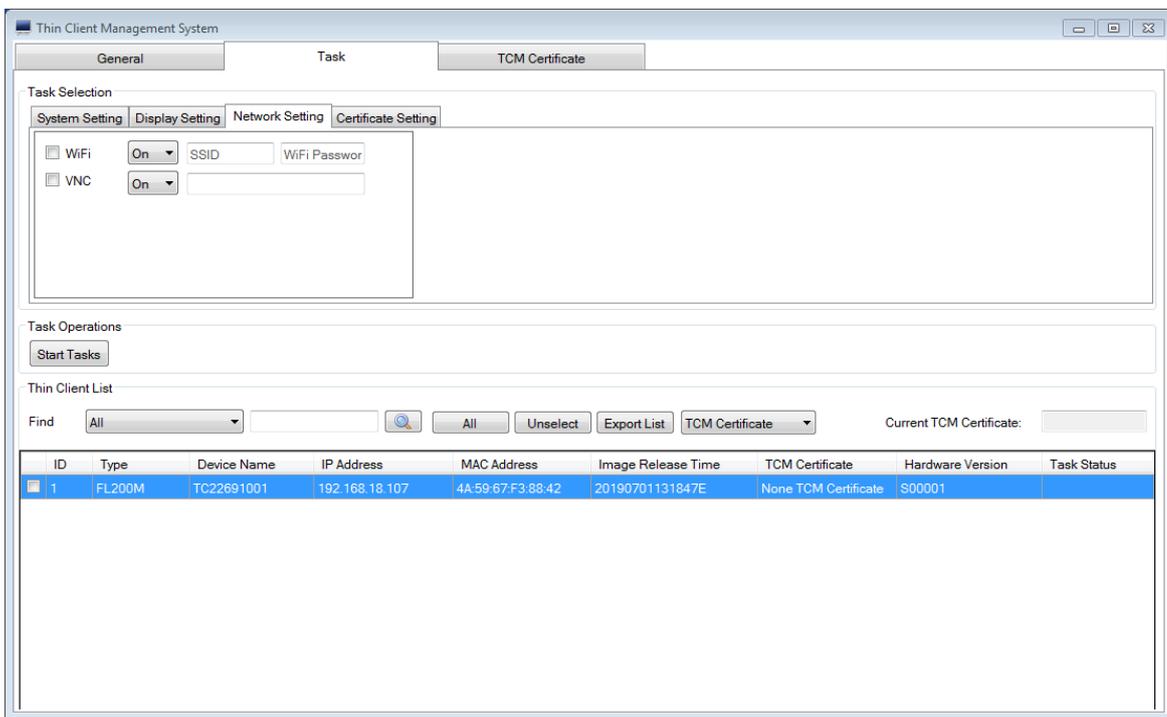
- 版本 4.3 或 5.0 的管理工具，您需要在设置中启用监控：

如果远程控制窗口出现数字 5900 或 5901，但终端无法控制，请尝试修改此数字并重新连接控制终端。如果原来是 5900，请改成 5901 如果是 5901，试着把它改成 5900;默认值是 5900;

- FL200N(FL200M)需要使用 TCM 2.5.1 启用终端上的 VNC 功能：

The screenshot shows the '终端管理系统' (Terminal Management System) interface. The 'TCM证书' (TCM Certificate) tab is selected. Under the '选择任务' (Select Task) section, the 'VNC' option is checked and highlighted with a red box. Below this, the '终端列表' (Terminal List) table is visible, showing one terminal with ID 1, model FL200M, and name TC22691095.

序号	型号	终端名称	IP地址	MAC地址	镜像发布时间	TCM证书	硬件版本	任务状态
1	FL200M	TC22691095	192.168.18.196	4A:59:67:F3:88:D6	20191210175049E	无TCM证书	S00001	



其他型号的 VNC 远程控制终端功能默认开启;它不能被关闭;

## 1.8 崩溃和掉线问题

### 1) 崩溃的问题

- 在使用这台机器超过三到五年之后, 尝试重刷终端固件;
- 这台机器是在温度过高的环境中使用的。建议环境温度低于 30 度;
- 终端系统出现问题, 可以通过恢复系统默认设置或重新升级终端系统;

### 2) 掉线的问题

- IP 或 MAC 冲突导致一台机器与另一台机器轮流掉线;
- 网络不稳定, 连接电缆或网络设备(交换机等)本身不稳定(远程桌面连接需要稳定的网络环境, 因为整个桌面表示是实时交换数据);
- 这台机器是在温度过高的环境中使用的。建议环境温度低于 30 度;
- 在使用这台机器超过三到五年之后, 它的硬件已经老化了;
- 子系统出现问题, 可以通过恢复系统默认设置或重新升级终端系统;

### 3) 不能退出一个问题，黑屏，有鼠标箭头可以移动吗？

- IP 冲突，导致不完全断开连接；

### 4) 终端卡死：鼠标可以动，但是桌面无法点击？

现象：终端假死，只有鼠标能动，但是桌面无法点击，通过拔掉网线，会自动退回终端界面；（恢复了与服务器的正常连接后，也会退回终端界面或是恢复正常的桌面）

出现这种现象，有几种可能：

#### ◆ 终端硬件问题

通过采用一台终端连接一台服务器的方式（网络环境也和其它机器隔离开来），进行超过 12 小时的测试（播放视频），如果无异常，基本可以判断为终端无故障；如果异常，那就是硬件问题，请寄回厂家或尝试重刷终端固件后再测试；

#### ◆ 网络故障

网络故障包括物理网络设备（比如网线、交换机等异常）故障和 IP 冲突、MAC 地址冲突；通过检查所有设备的 IP 和 MAC 来排除设置问题；通过更换网线或交换机来排查物理网络设备问题；

#### ◆ 服务器资源问题

服务器资源不足，导致终端获取不到桌面数据而出现这种类似网络不佳的现象；

其原因是：服务器无法及时发送桌面数据给终端，导致终端无法实时获取桌面画面，从而导致终端只有鼠标能动，画面卡住的情况；

（此种情况建议排查方法是：减少所带终端的数量，比如原来带 10 台的情况，现在只开两台终端，然后进行相同的操作，检查是否有故障现象出现，如果没有故障现象出现，基本上就是服务器资源不足导致；）

## 1.9 多用户使用问题

### 1) 有些软件不能多个用户同时打开？

可能的几种原因：

可能的几种原因		
可能的原因	说明	可尝试的方法
软件安装路径错误	部分软件默认安装在当前用户目录下，比如谷歌浏览器（参考 1.10 节的方法）	更改安装文件的路径，创建启动程序的快捷方式，并发到所有用户的桌面上
软件不兼容	部分软件不兼容新版本 Windows 系统	在软件的快捷方式上以兼容模式运行
软件不支持多用户模式	部分软件设计的时候就是单 windows 单用户运行模式	尝试用 VDI 的方式部署桌面
软件只支持管理员用户	部分软件，需要最高权限	创建管理员权限的账户给所有终端使用

- 软件本身不支持多用户运行模式，这是软件本身的限制，除非软件开发者进行修改，否则无法实现多用户运行模式；（请尝试使用此软件的其他版本，或是使用具体相同功能的同类软件）；

- 将软件安装在 D 盘或其他盘上(不是系统盘，系统盘通常是 C 盘); 部分软件会将软件安装在当前用户目录; 比如谷歌浏览器;

## 2) 如何将软件快捷方式发送到所有用户的桌面?

- 复制快捷方式向公众用户的桌面(路径:C:\Users\Public\桌面);

## 3) 连接 win10 主机，终端可以直接关闭主机?

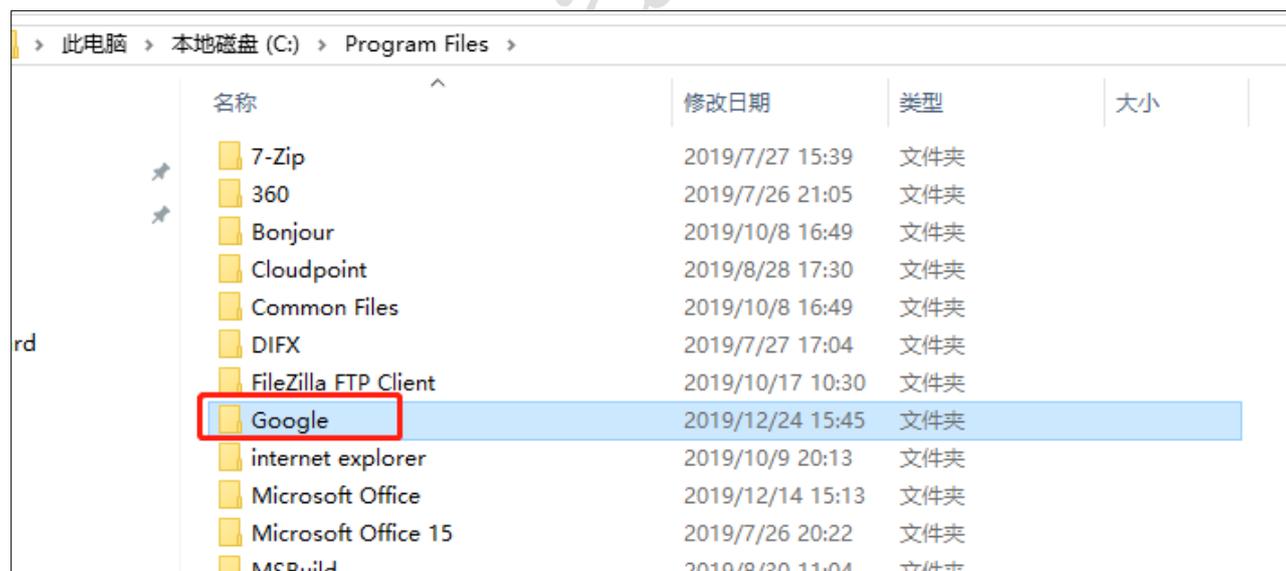
- 此问题为用户权限问题，需要在组策略中进行修改;首先,输入 `gpedit.msc` 在运行框中打开组策略编辑器。将该位设置为计算机配置、Windows 配置、安全设置、本地策略的用户权限分配目录。然后，找到关闭系统或计算机的选项。

## 1.10 像谷歌浏览器这样的软件不能运行

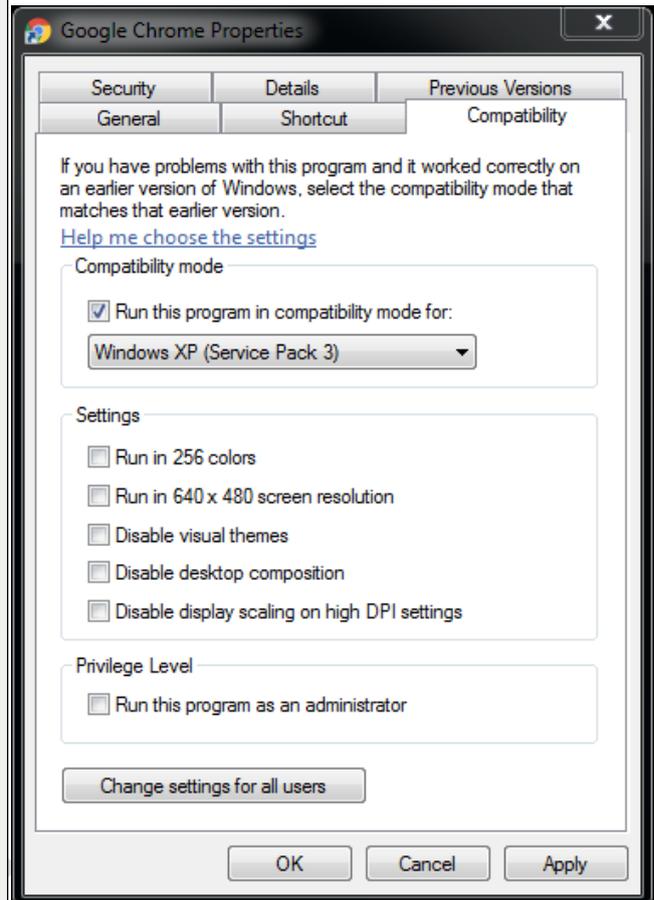
软件无法打开，有三种可能:软件不支持多用户模式，软件安装路径错误，软件不兼容;

可能的原因	对策
软件安装路径错误	软件应该安装在程序文件或程序文件(x86)文件下的 C 盘上;
软件不兼容	请检查运行在兼容模式
本软件不支持多用户模式	用其他同类软件代替，如 Microsoft office 软件代替 WPS

- 以谷歌浏览器为例说明具体的操作方法:
- 将安装文件夹“谷歌”复制到程序文件或程序文件(x86)文件夹，如下所示:



- 启用兼容模式，通过尝试不同的兼容模式来确保软件可用;



替换其他同类浏览器软件

谷歌浏览器-用 firefox 代替(注意:firefox 使用的资源比谷歌少)

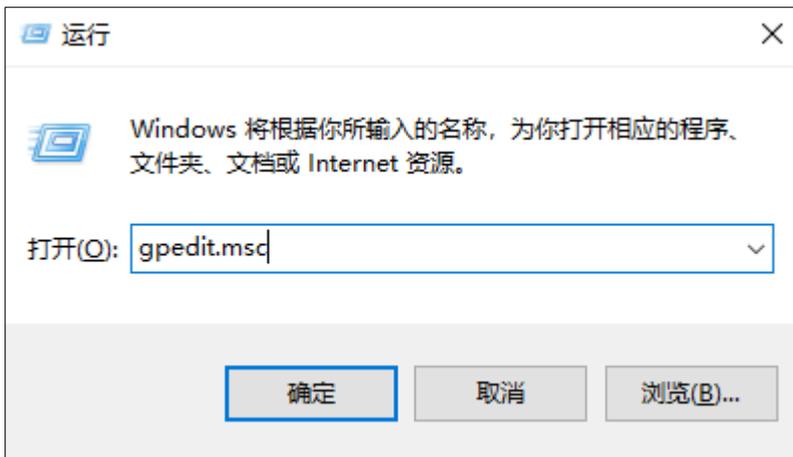
如果进行了如上操作后，终端还是无法使用谷歌浏览器，请尝试卸载显卡驱动后再打开；如果卸载显卡驱动后可以打开谷歌浏览器，那问题是显卡驱动异常或是不兼容导致；

## 1.11 终端屏幕缓慢刷新，像幻灯片一样

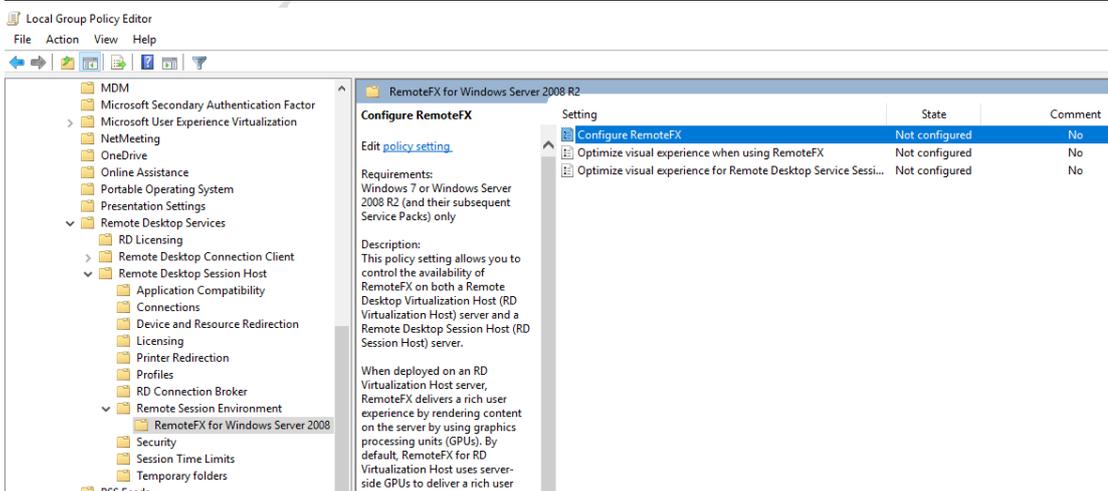
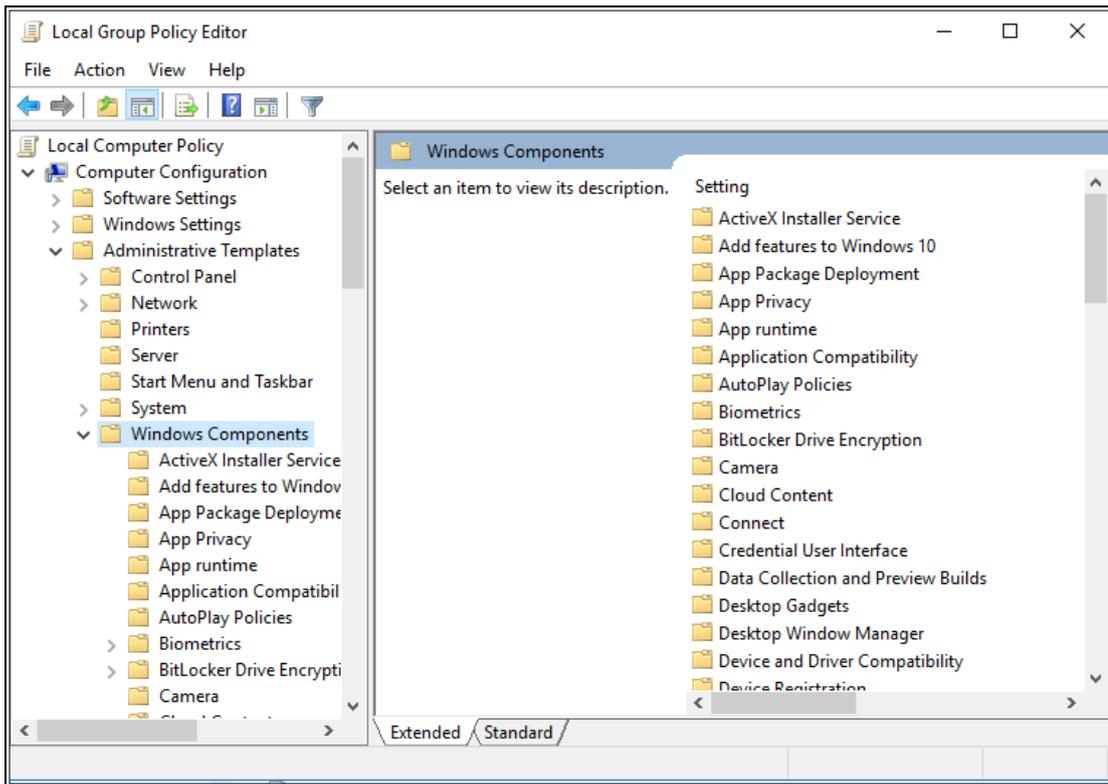
- 老版本的 FL120 和 FL300 可能有这个问题，因为 7.1 RDP 版本；
- 如果除了老的 FL120 和 FL300 版本外，其他终端仍然是这种情况，请检查 RDP 加速包:RDP - accelerator\_v1.7.0.0.exe 是否安装在主机上，并检查组策略配置;组策略配置如下：

输入“gpedit。在运行框中，进入组策略配置窗口，点击“计算机配置”、“管理配置”、“Windows 组件”、“远程桌面服务”和“远程桌面会话主机”。

按键盘上的“Window +R”，输入“gpedit.msc” ，



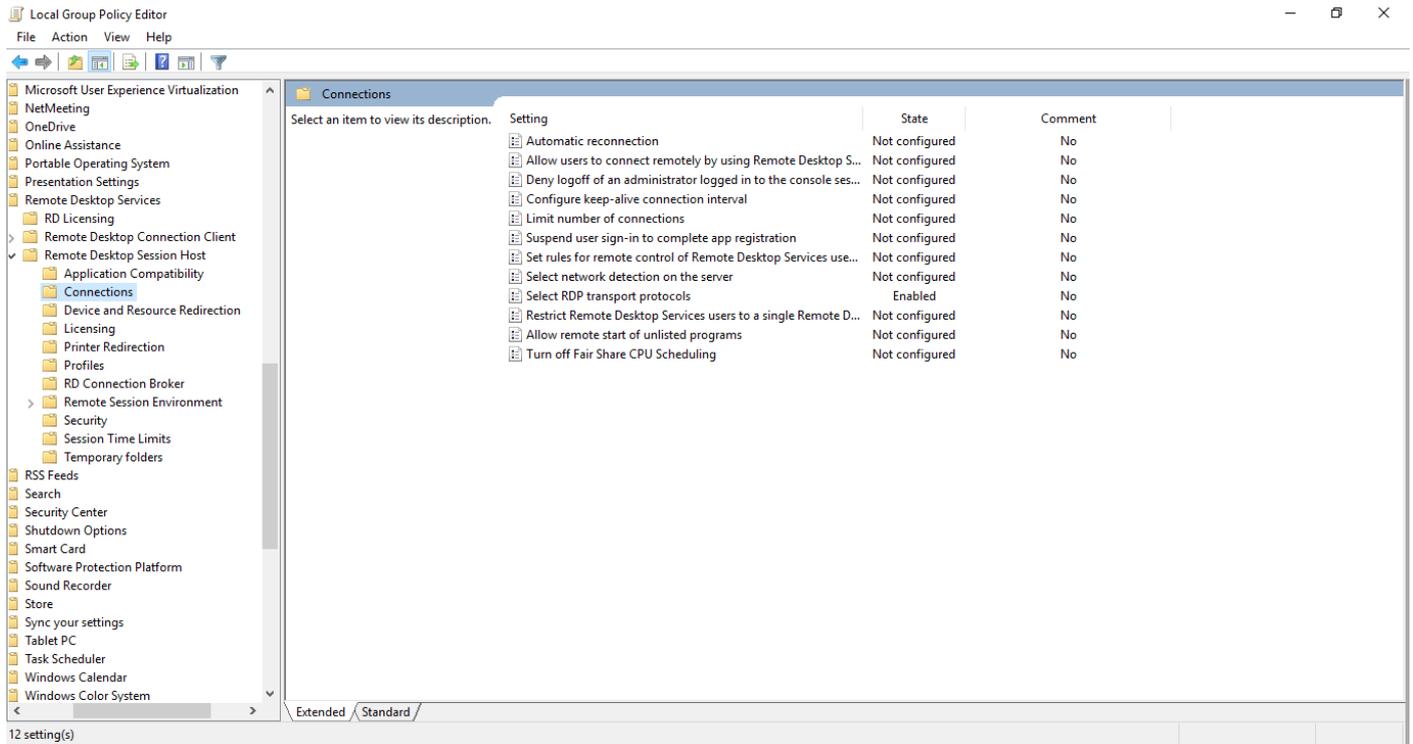
点击“计算机配置→管理员模板→windows 组件→远程桌面会话主机”



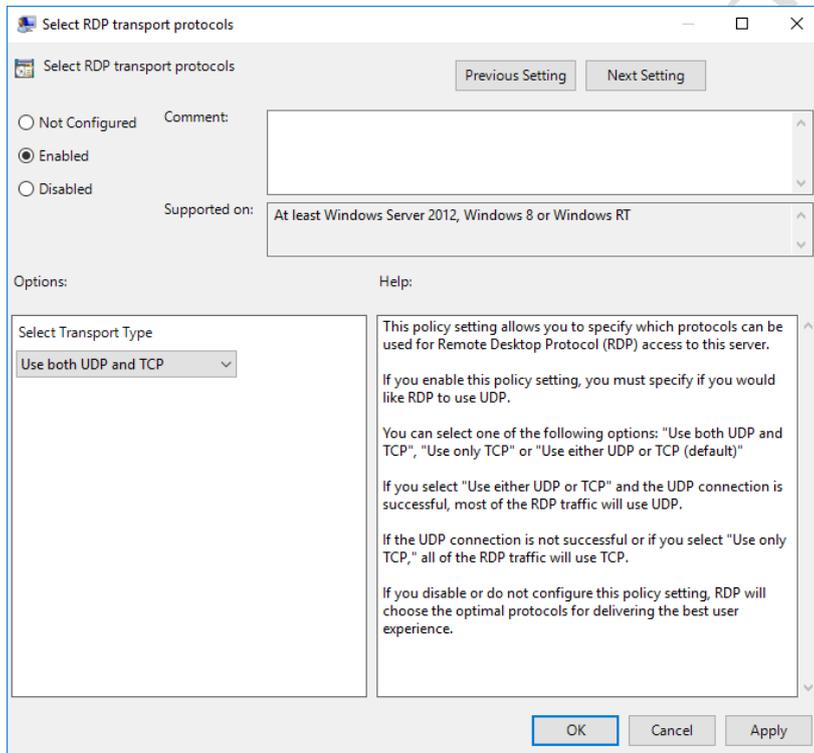
有四个项目:

连接，授权，远程桌面环境，安全；

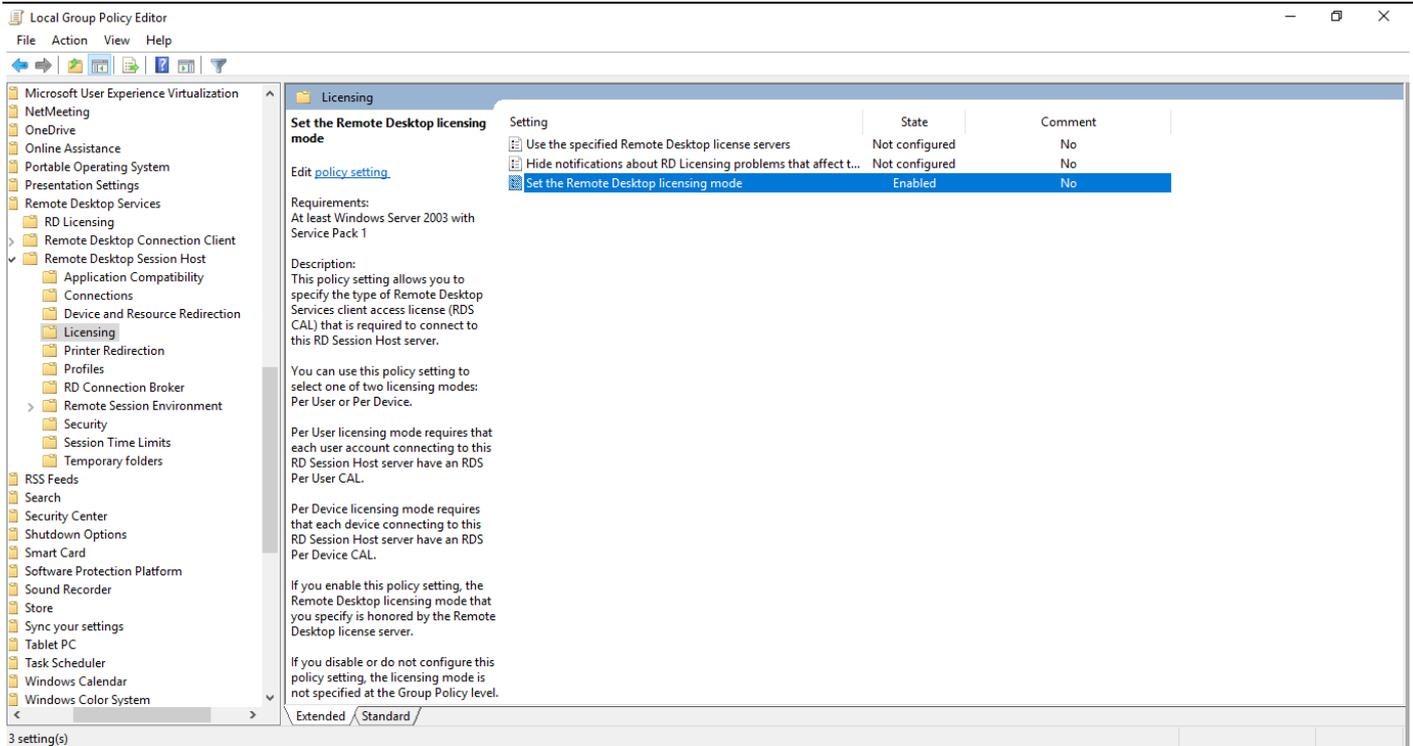
## 连接



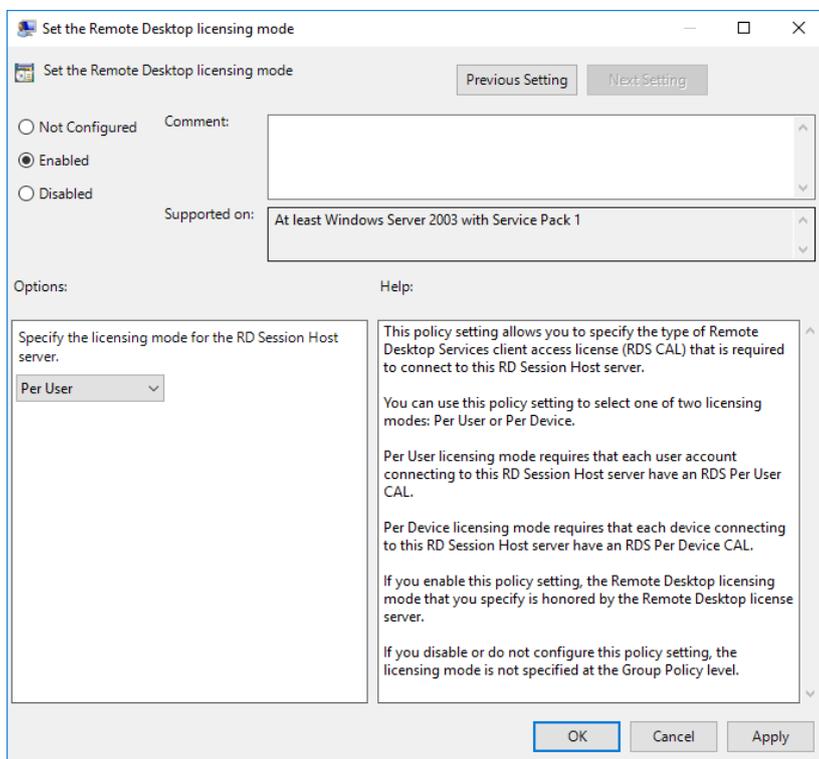
启用“选择 RDP 传输”，如下所示：



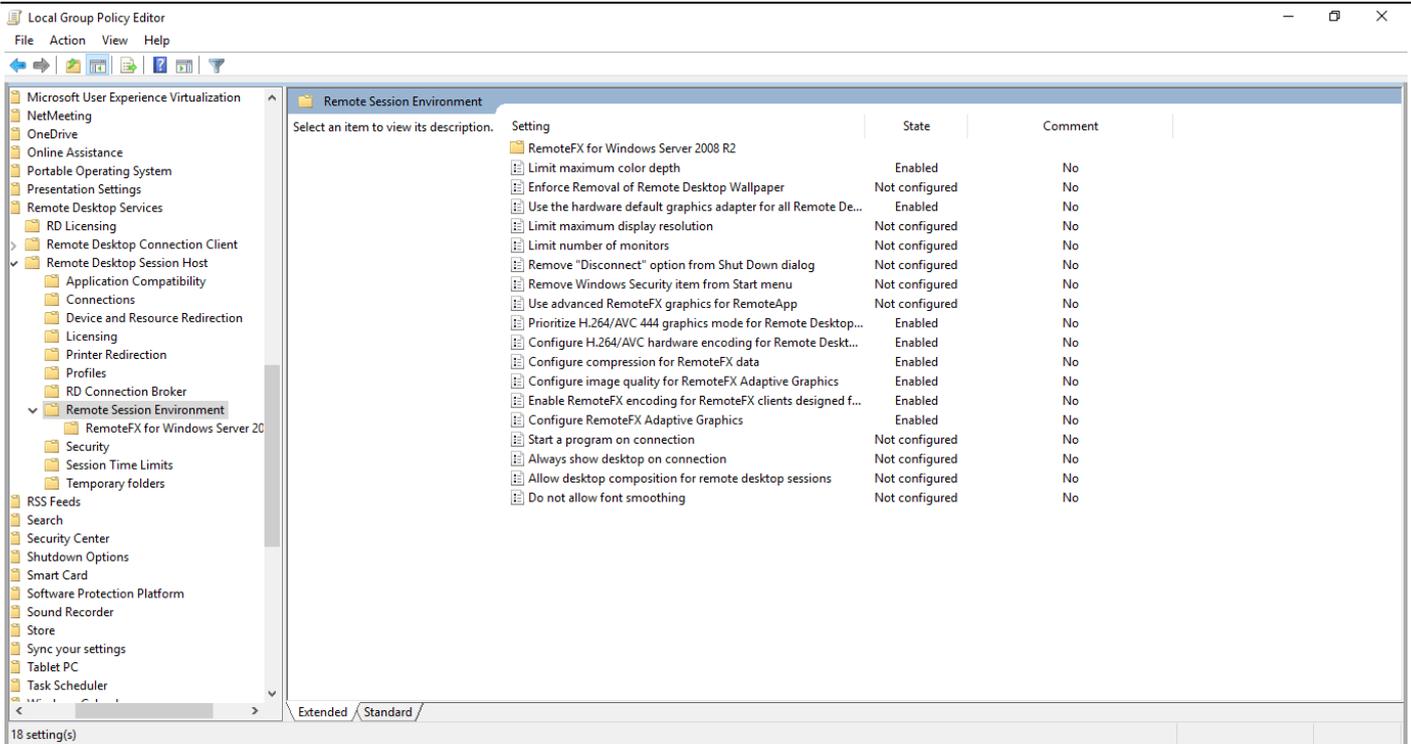
## 许可



启用“设置远程桌面授权模式”，如下所示：

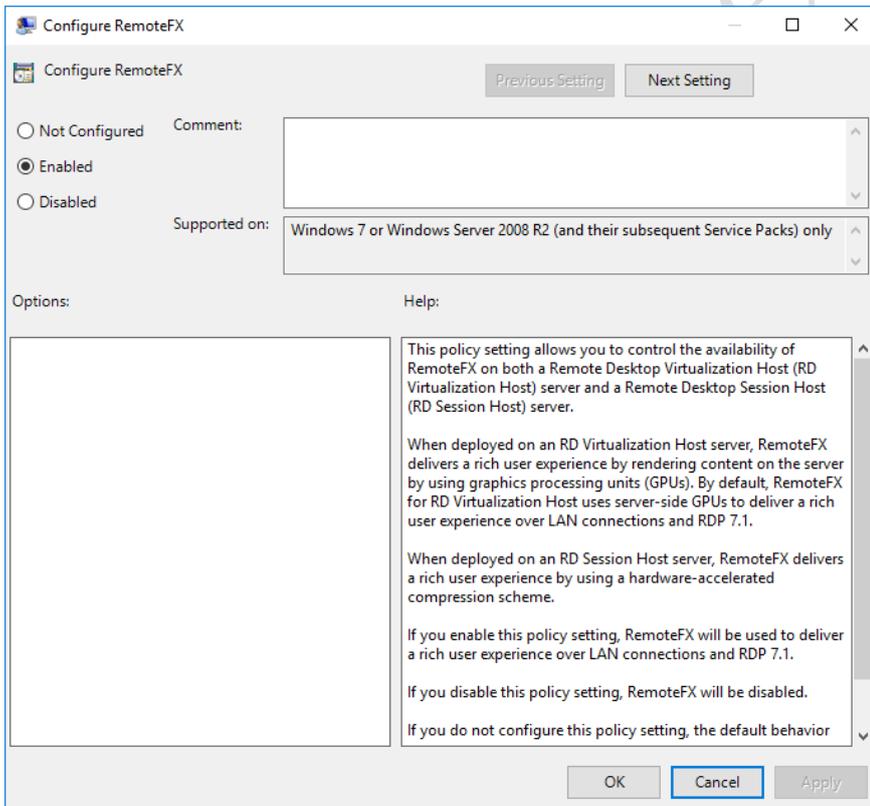


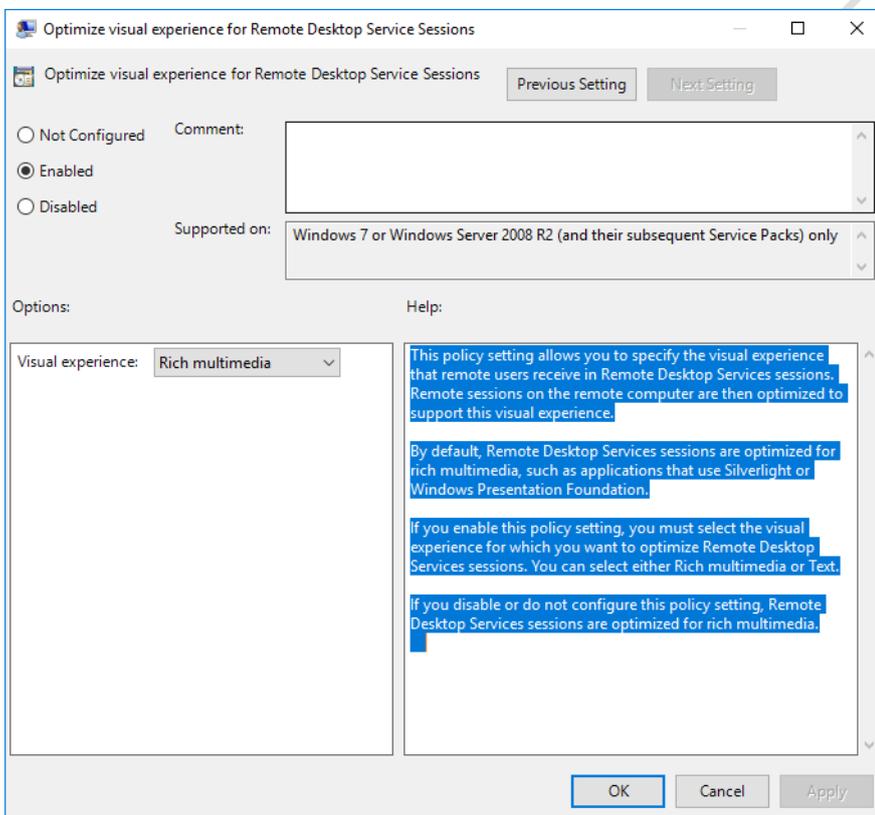
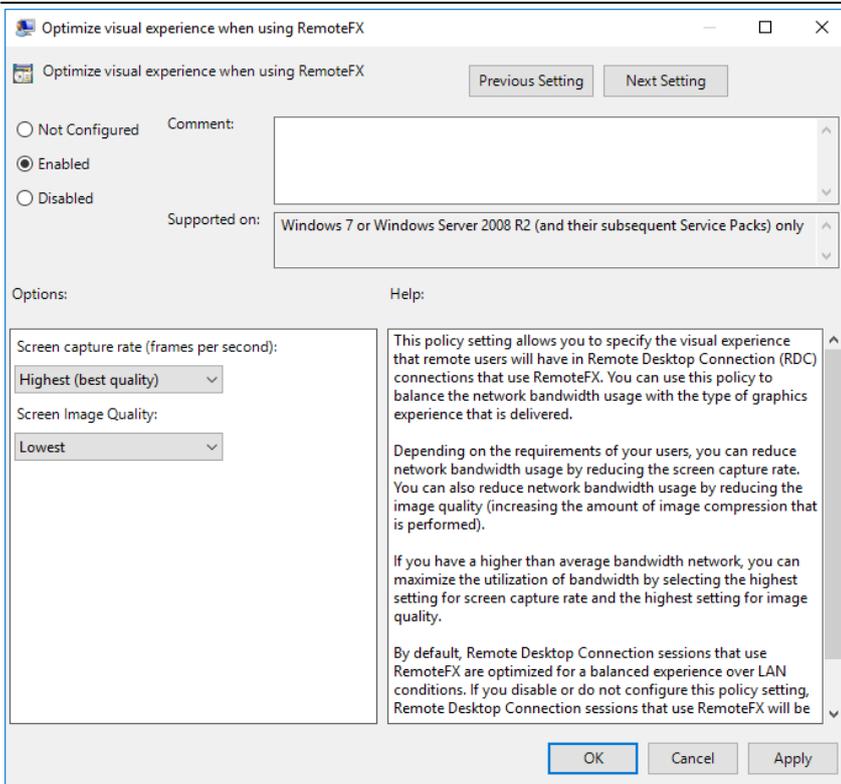
## ■ 远程会话环境



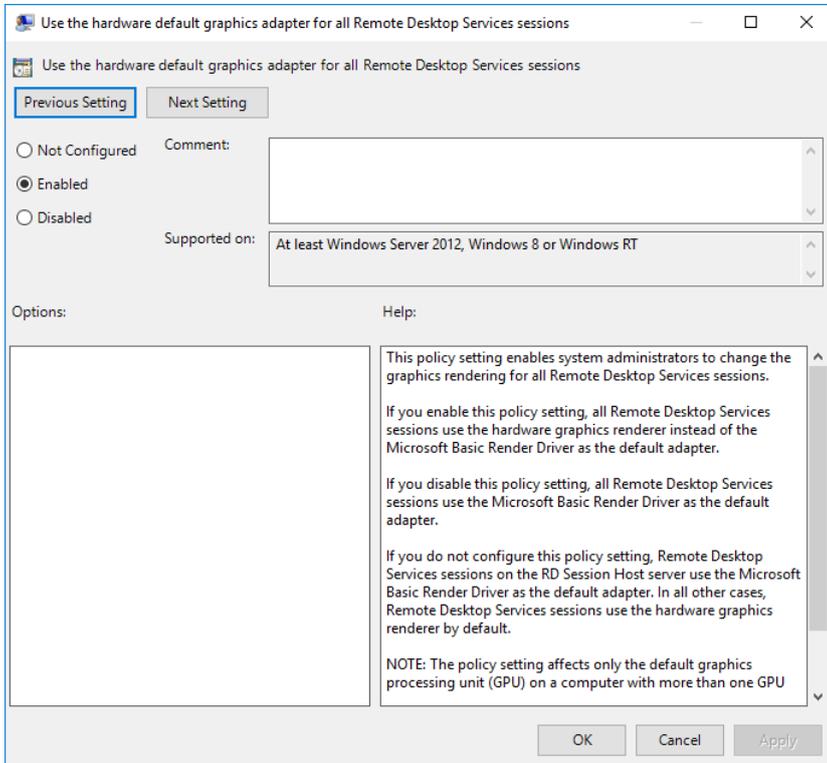
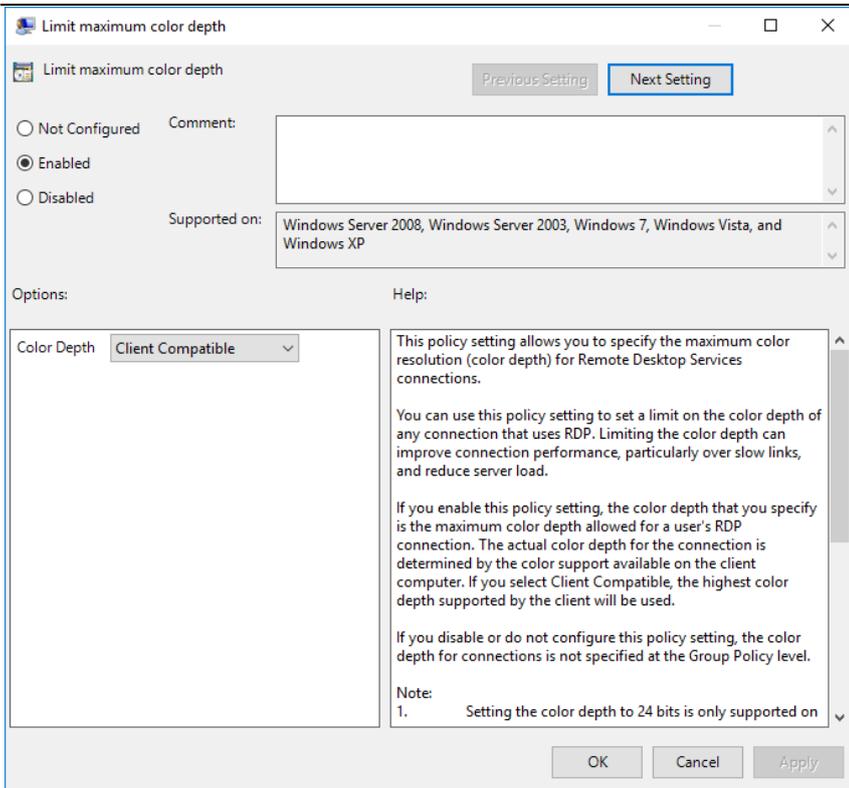
配置“RemoteFX for Windows Server 2008 R2”，然后启用“限制最大颜色深度，使用硬件~，Prionitize H.264/AVC~，配置 H.264/AVC~，配置压缩~，配置图像质量~，启用 RemoteFX 编码~，配置 RemoteFX 自适应~”；

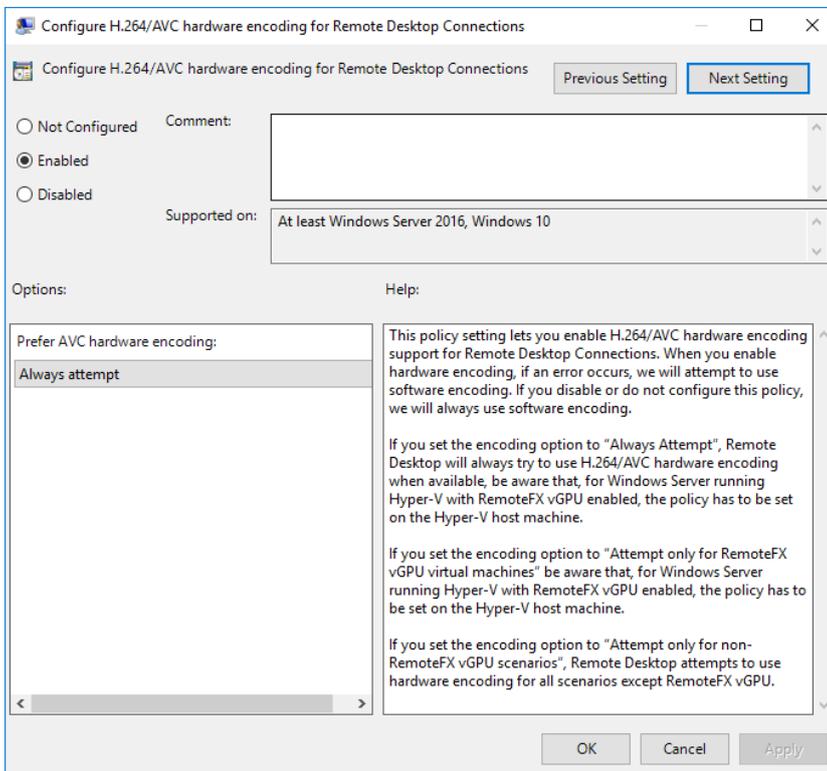
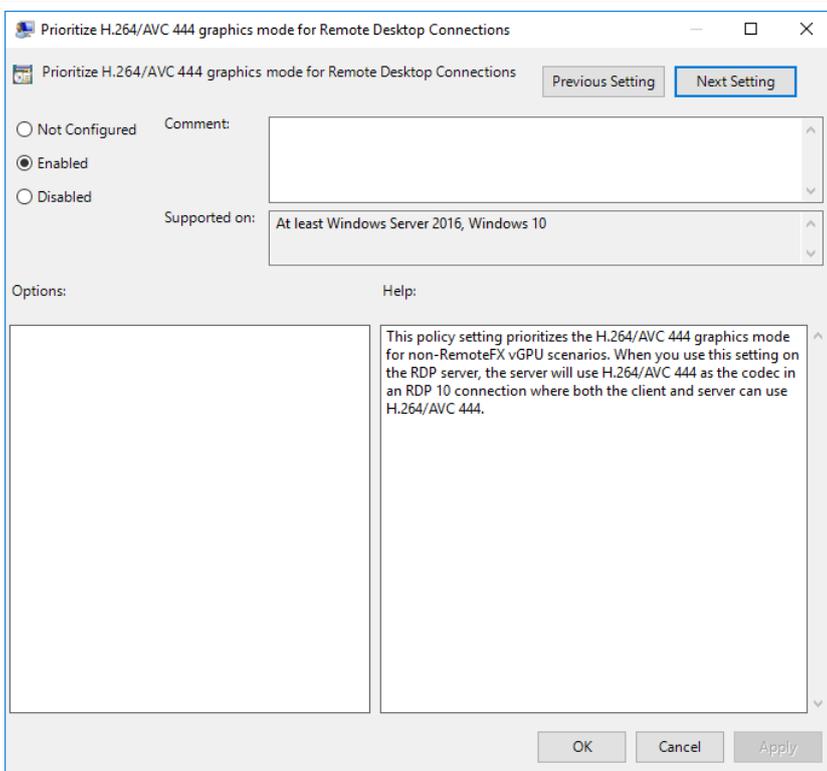
a. 为 windows server 2008 R2 配置“RemoteFX”

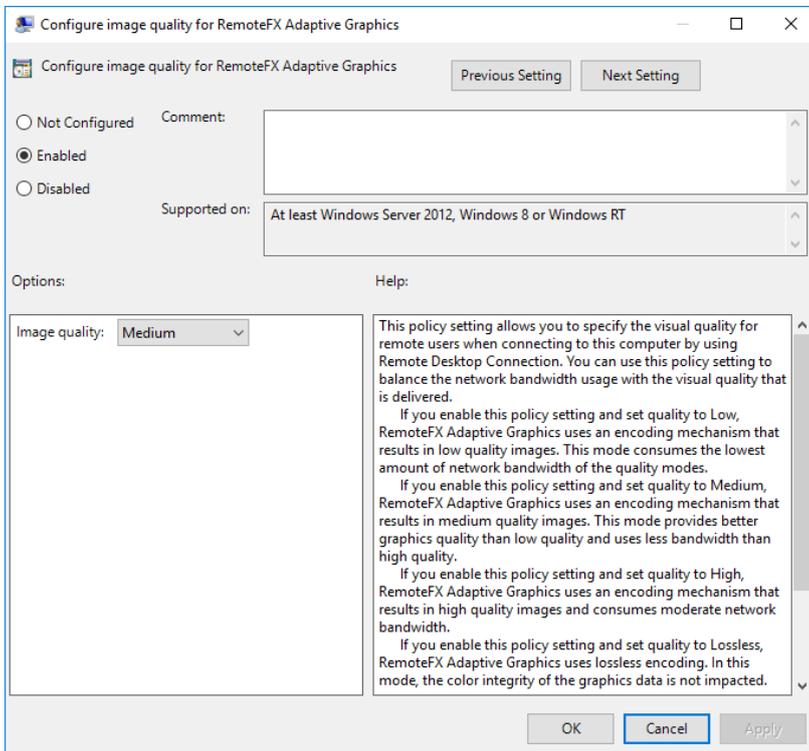
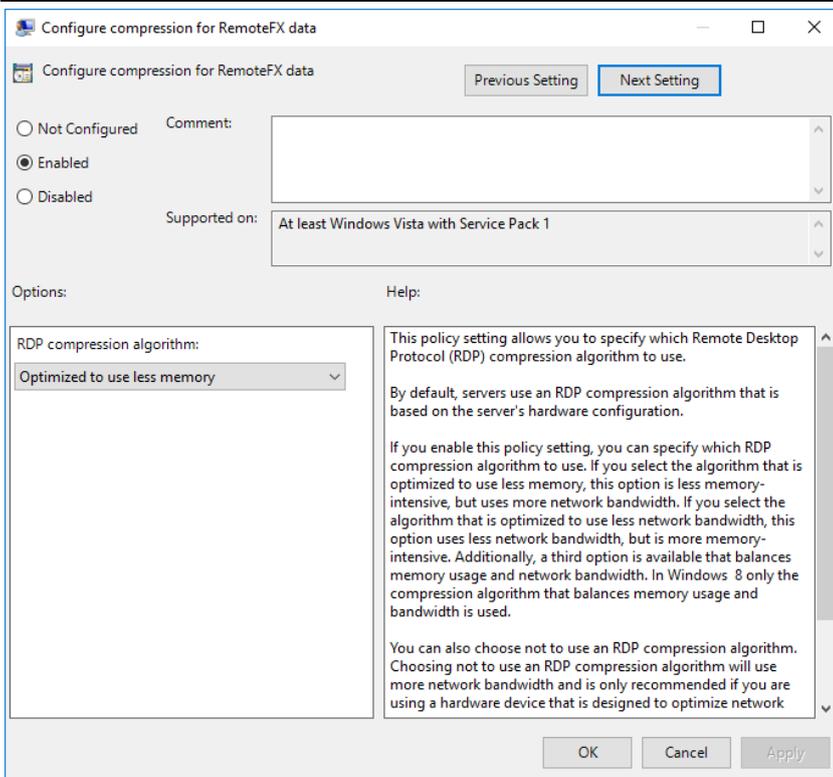


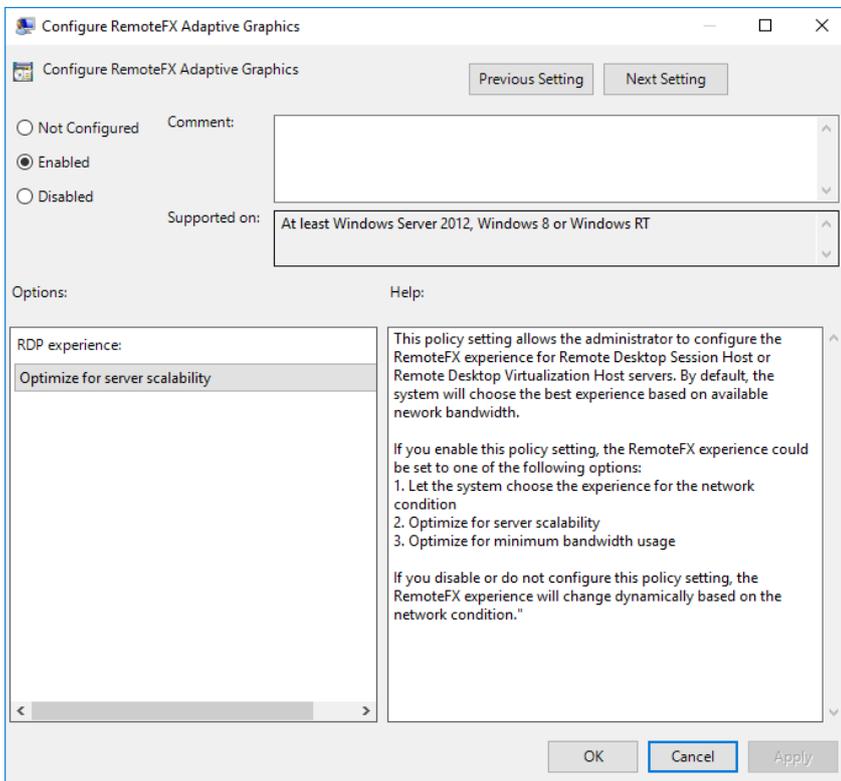
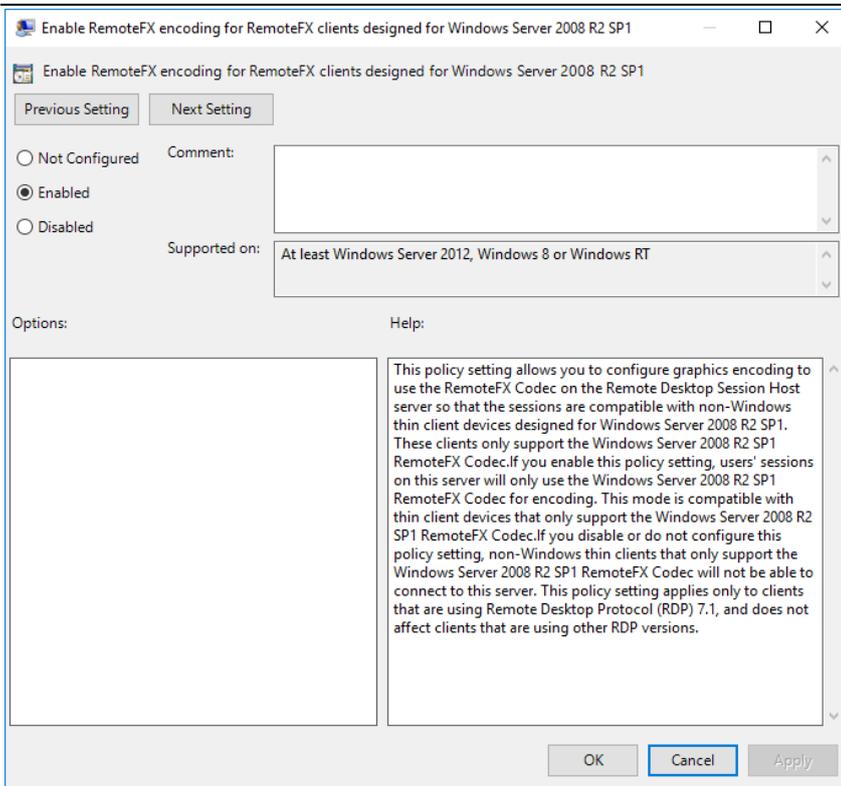


- b. 配置其它，启用“限制最大颜色深度，使用硬件~，Prionitize H.264/AVC~，配置 H.264/AVC~，配置压缩~，配置图像质量~，启用 RemoteFX 编码~，配置 RemoteFX 自适应~”









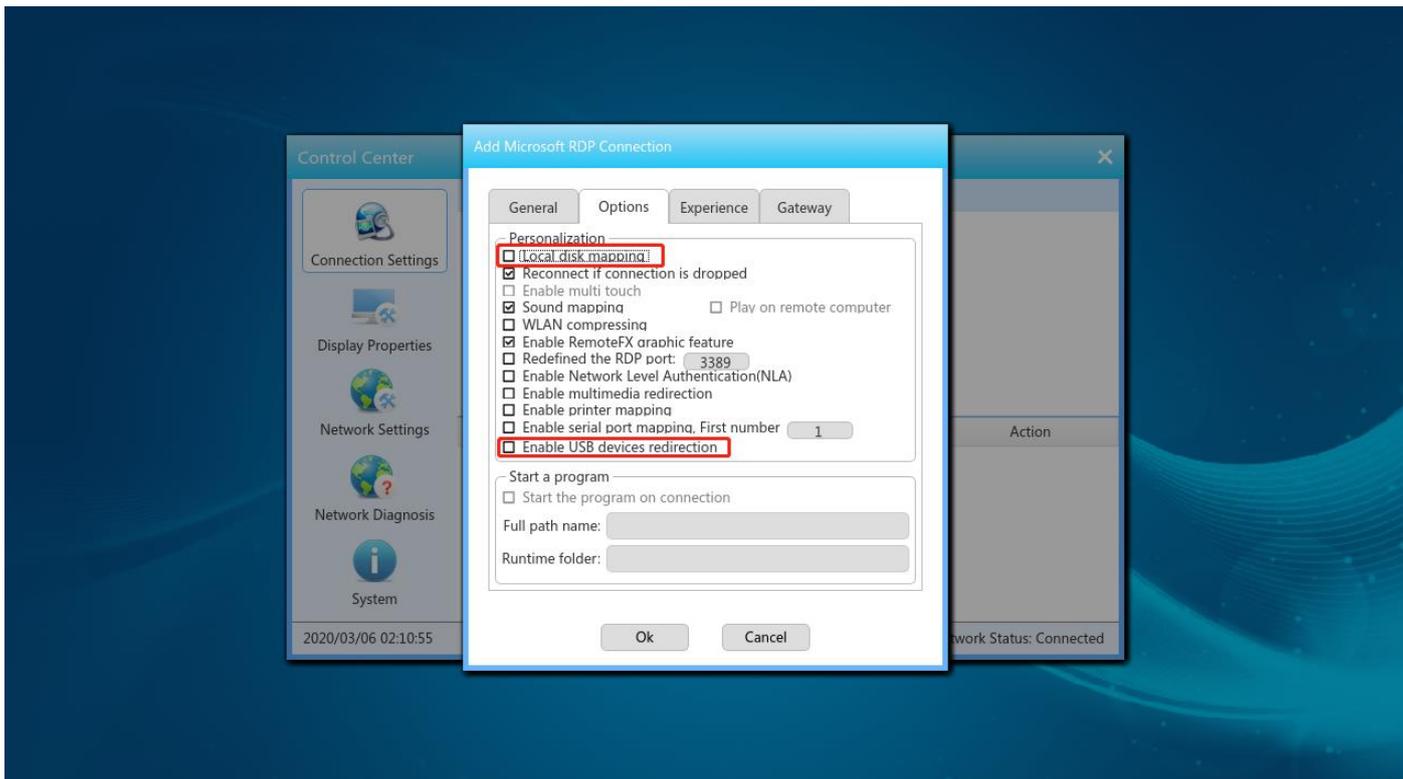
■ 安全



## 1.12 如何禁止使用 U 盘，禁止修改终端设置

■ 不使用 usb 闪存驱动器，在两个步骤：

1) 通过修改终端设置，禁用 U 盘功能



▲FL200M，【本地磁盘映射】和【启用 USB 设备重定向】选项，不要勾选

## 外设

### 外设配置

- USB设备重定向
- U盘目录重定向
- USB设备重定向

#### 说明：

1.USB目录重定向只能支持目录访问的方式重定向U盘到虚拟桌面；

2.USB设备重定向可以以虚拟设备的形式重定向USB接口类型的打印机，扫描仪，USB转串口，摄像头，U盘等兼容的设

保存

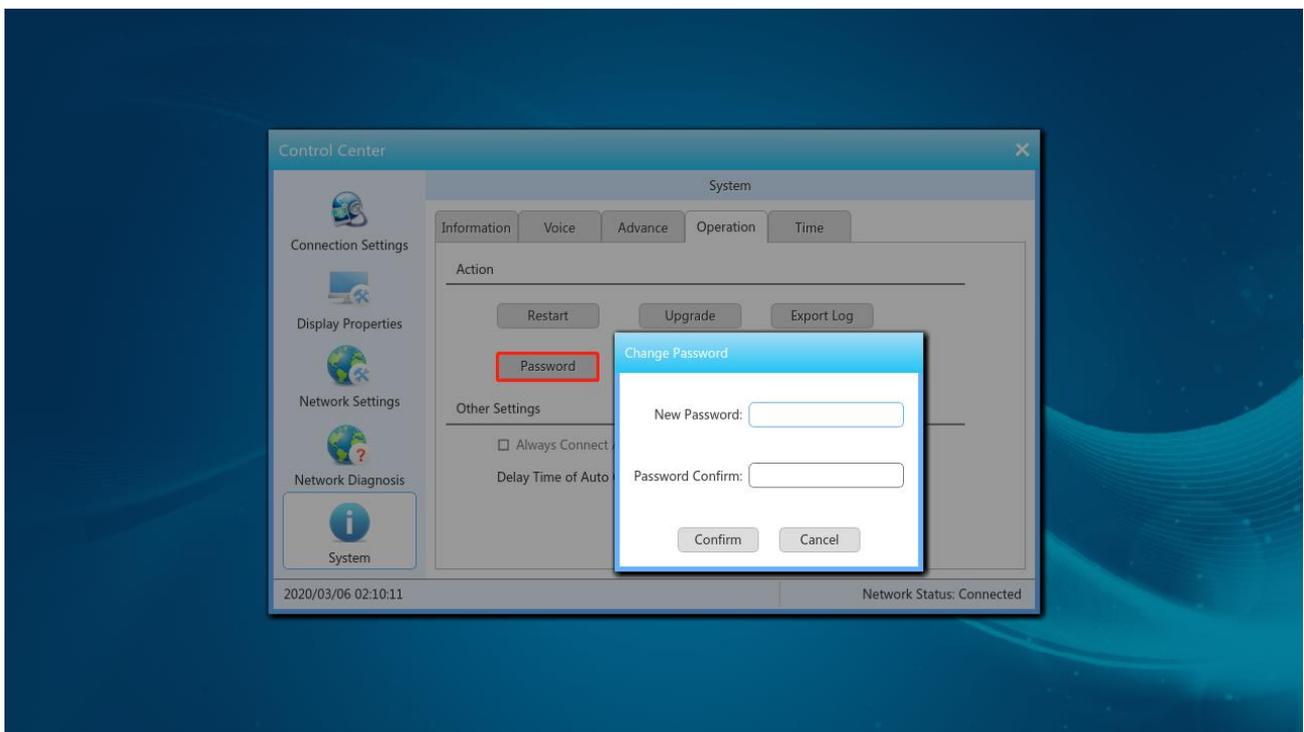
返回

▲ FL600N 和 FL600w：取消【USB 设备重定向】



▲ FL120N: 取消【USB 设备重定向】

2) 通过设置终端密码, 防止用户修改终端配置(设置密码后, 每次进入终端设置界面, 都需要输入密码;)



▲FL200M: 密码设置界面, 注意:如果你忘记了你的密码, 通过恢复出厂设置清除它;

密码

设置新密码

新密码

重输一次

更改密码

旧密码

新密码

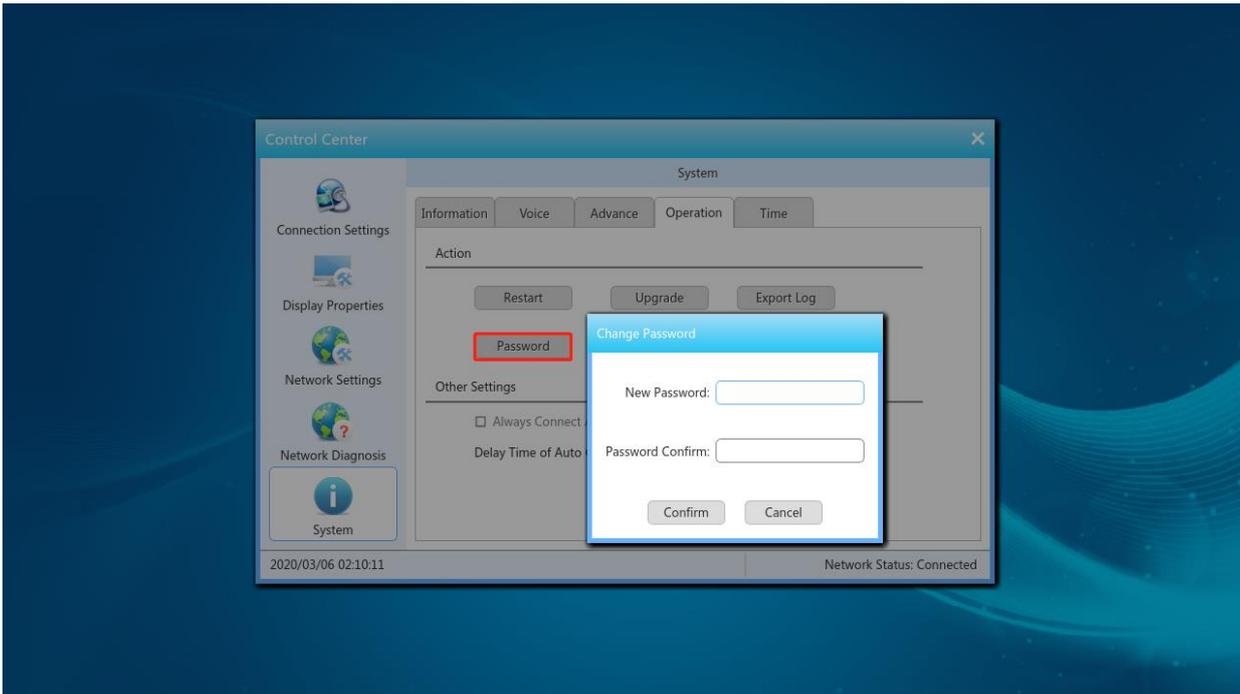
重输一次

保存 返回

▲FL600N 和 FL600w 密码设置界面

■ 不允许修改终端设置:

通过设置终端密码, 用户无法修改终端配置(设置密码后, 每次进入终端设置界面, 都需要输入密码);



▲FL200M 密码设置界面;

### 密码

设置新密码

新密码

重输一次

更改密码

旧密码

新密码

重输一次

保存

返回

▲FL600N 和 FL600w 密码设置界面

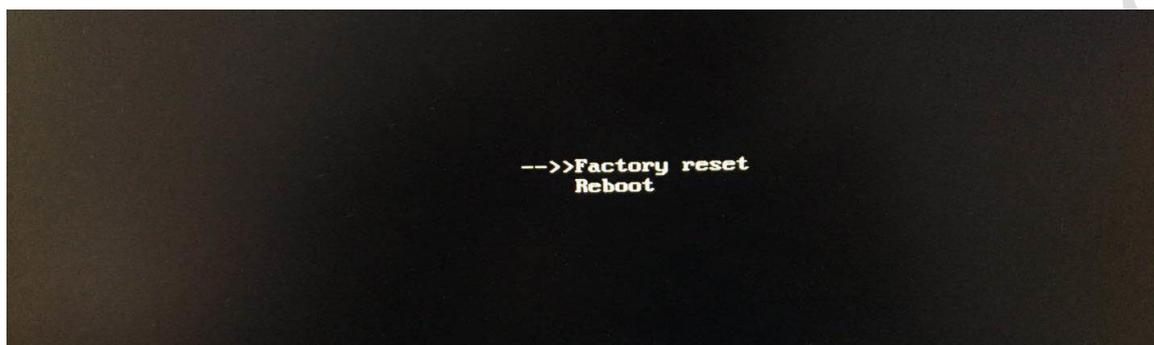
## 1.13 忘记终端密码

下面是每个终端的超级密码和密码重置方法

型号	超级密码	密码重置的方法
N380	Updateme	重新刷终端固件
FL120	sharefl120 或 fladmin	重新刷终端固件
FL200N、FL200M	没有	将系统恢复到工厂状态
FL300	cloudcomputer300	重新刷终端固件
FL600w	fladmin	重新刷终端固件
FL600N	fladmin	重新刷终端固件

FL200M: 恢复出厂复位

如果无法启动终端系统，在关机情况下，长时间按电源键可弹出恢复菜单，选择:Factory reset



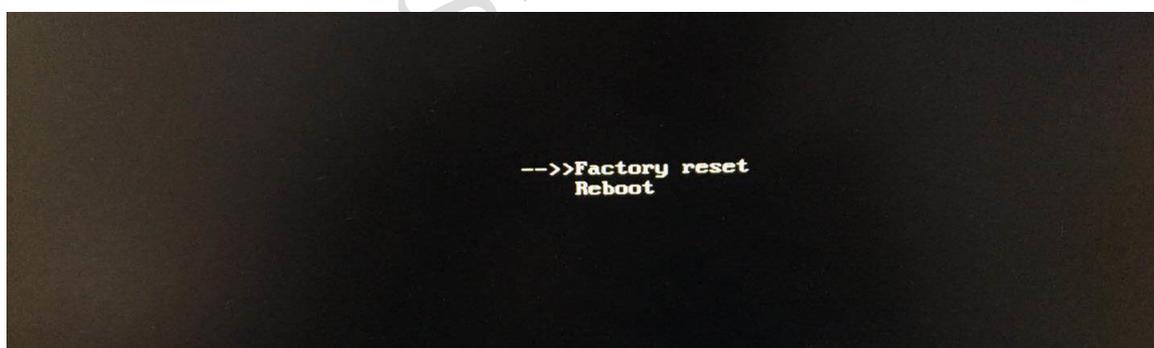
注:目前只有终端固件版本超过 20190515 才支持此功能。

## 1.14 恢复出厂设置

- FL120 恢复到出厂复位  
重新刷终端固件

- FL200M 恢复出厂复位

如果无法启动终端系统，在关机情况下，长时间按电源键可弹出恢复菜单，选择: Factory reset



注:目前只有终端固件版本超过 20190515 才支持此功能。

- FL600w 恢复到出厂复位

在界面上点击恢复按钮；如果无法显示，则只能重新刷入终端固件；

欢迎使用!



### 查找主机

SHARE-PC (192.168.18.103)

连接

刷新

控制面板

关机

本机IP: 192.168.18.108

一直自动连接

主机1

主机2

主机3

配置

### 控制面板



网络



显示与声音



外设与启动



日期与时间



密码



升级与恢复



语言选择



系统信息

返回

### 升级与恢复

#### 更新固件



本地更新



网络更新

#### 恢复设置

恢复回默认

保存设置

加载设置

返回

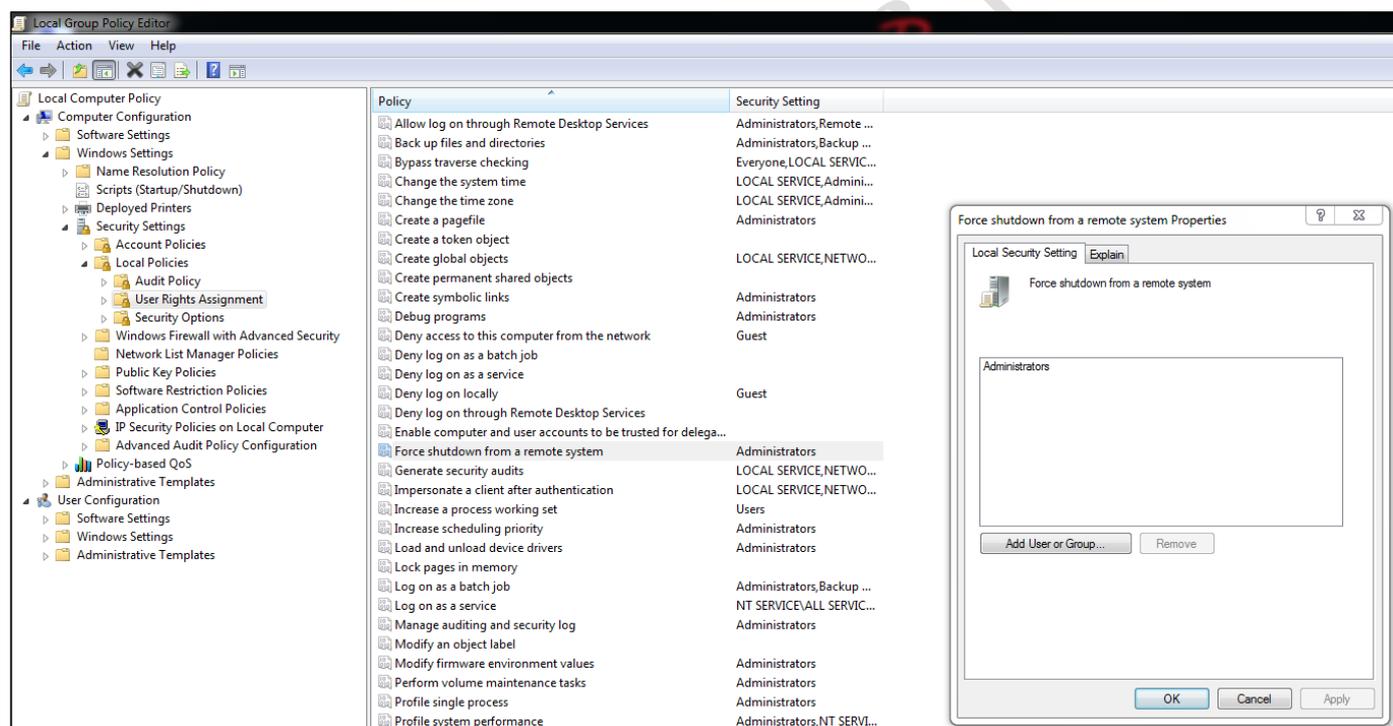
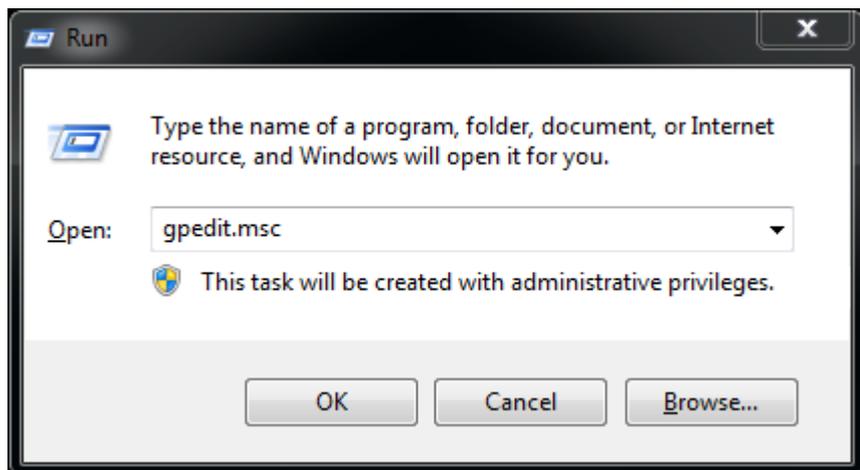
■ FL600N 恢复出厂复位

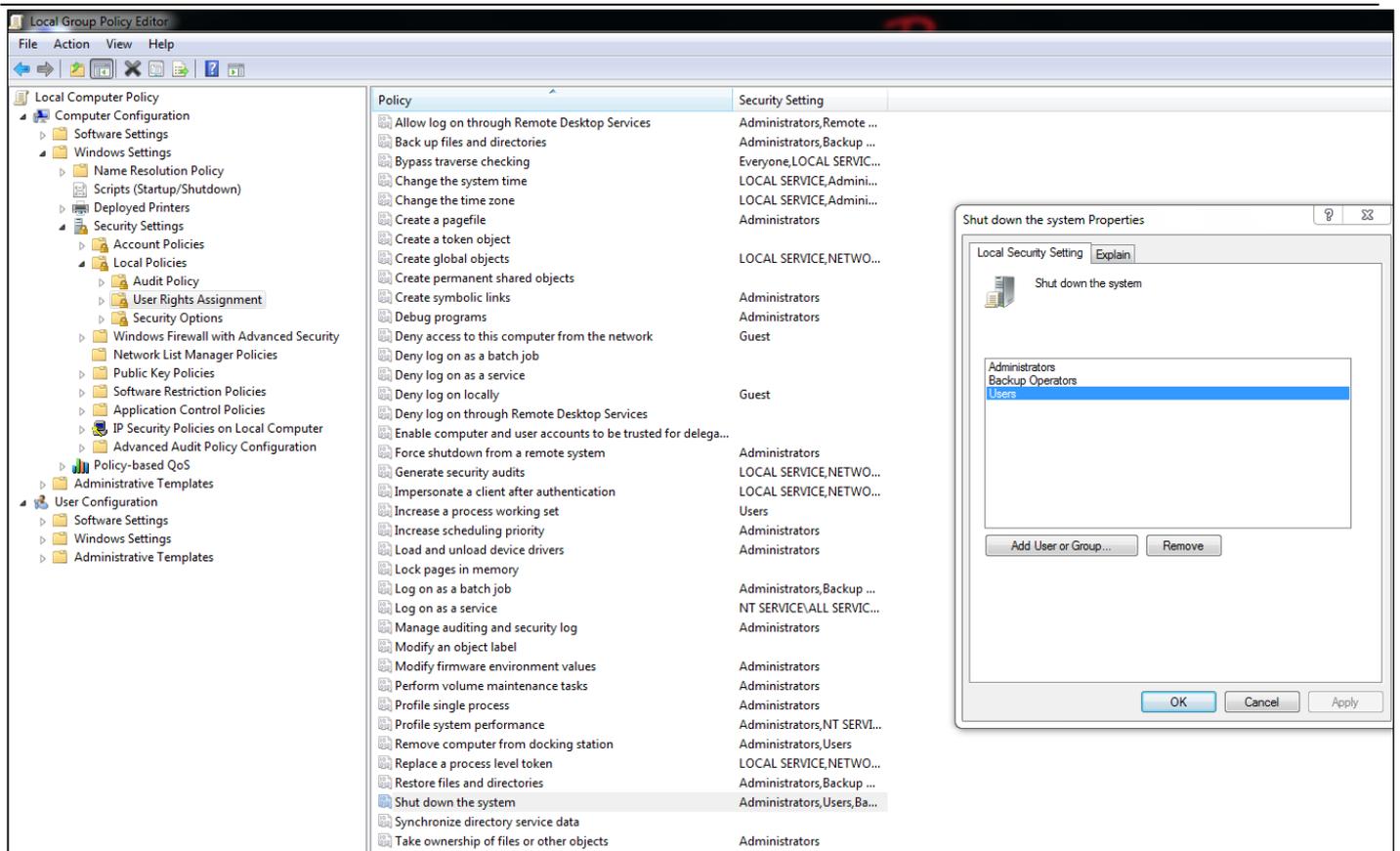
在界面上点击恢复按钮；如果无法显示，则只能重新刷入终端固件；



## 1.15 终端可以关闭主机?

需要修改组策略配置，以 win7 为例，操作方法如下：



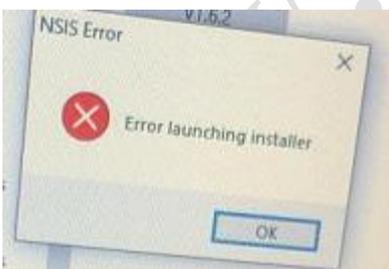


去(电脑配置 Windows >设置>安全设置>本地策略>用户权限分配),修改力从远程系统关闭,关闭系统,删除用户不允许关闭的力量从远程系统关闭窗口和关闭系统窗口,并重新启动计算机才能生效。

**注:** 用户表示标准用户组, 管理员表示管理员用户组, 管理员表示管理员用户。标准用户在用户组中, 管理员类型在管理员用户组中。

## 1.16 其他问题

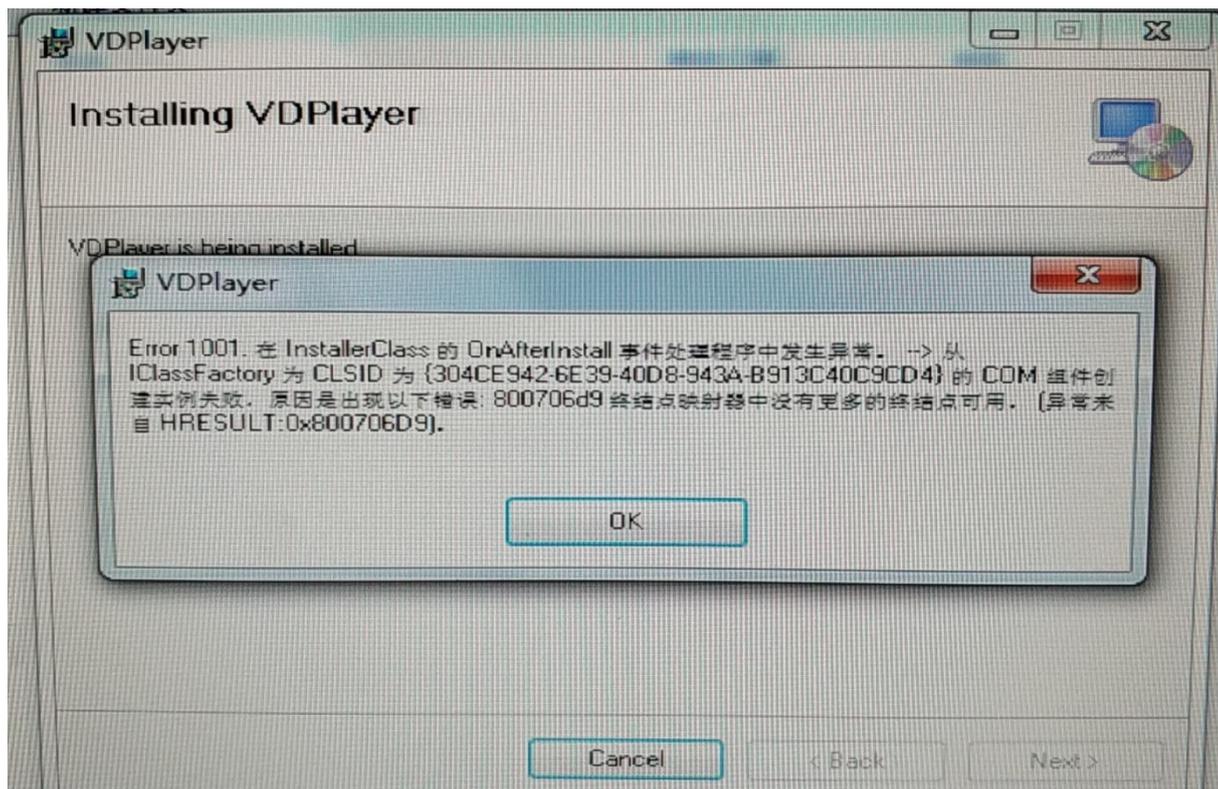
### 1.16.1 NSIS 错误:启动安装程序错误?



可能三个原因:

- 1) 在英文系统中, 软件所在的路径中有中文字符, 也就是说, 软件所在的文件夹或上面文件夹的名称中有中文;或复制文件在桌面下运行(注意:文件名不能有中文字符)
- 2) 下载或传送此档案时发生损坏或部分资料遗失;再次下载或传输此文件;
- 3) 被杀毒软件误杀;关闭或完全退出杀毒软件, 然后下载软件重新运行;

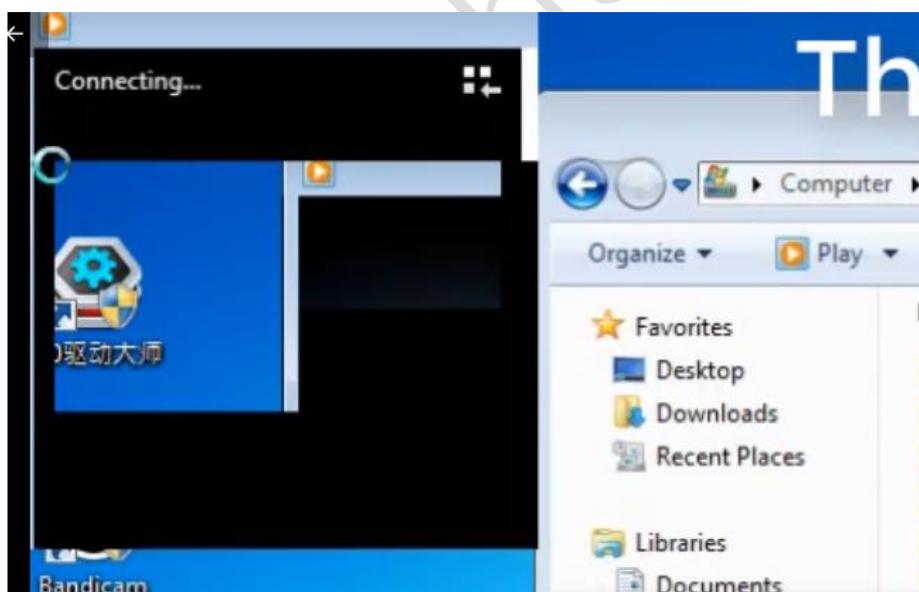
## 1.16.2 安装 VDPlayer 报错?



故障现象

此问题是系统导致，请尝试重新安装系统；

## 1.16.3 终端连接到主机后，无法播放视频?



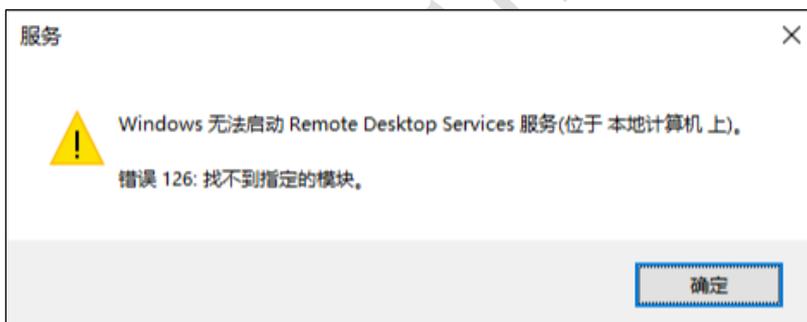
目前发现此问题出现在小部分机子上，系显卡驱动异常导致，请尝试更换不同版本的显卡驱动；

## 1.16.4 登陆界面不显示账户列表？

Windows 默认不会在登陆界面显示所有账户列表，如果需要显示所有账户，请在部署工具上修改为 RDP 模式，如下图：



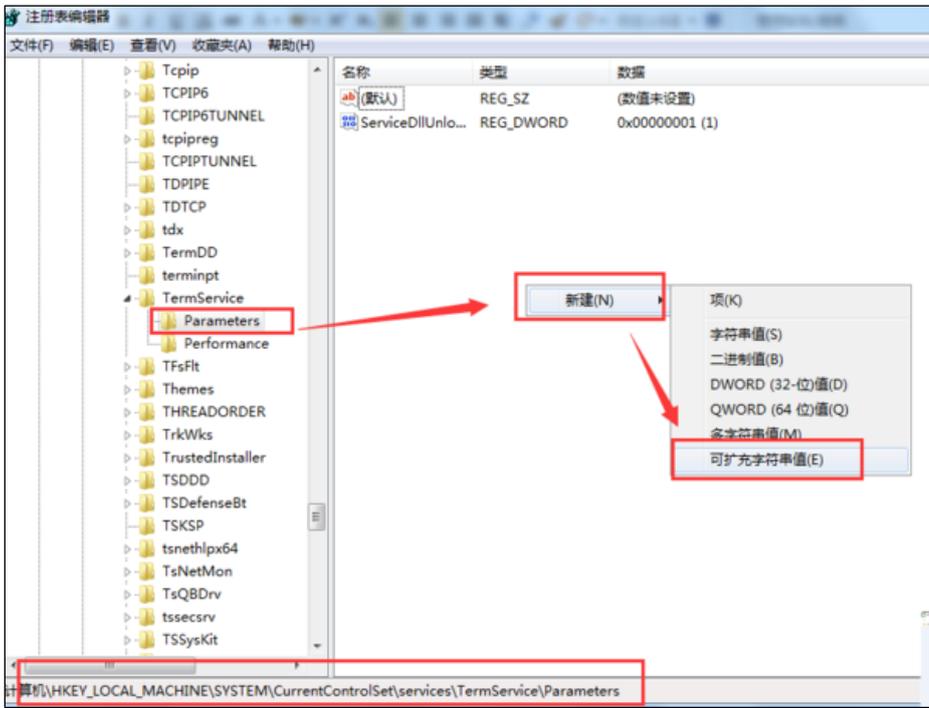
## 1.16.5 远程桌面服务启动的时候，报错误 2、错误 126



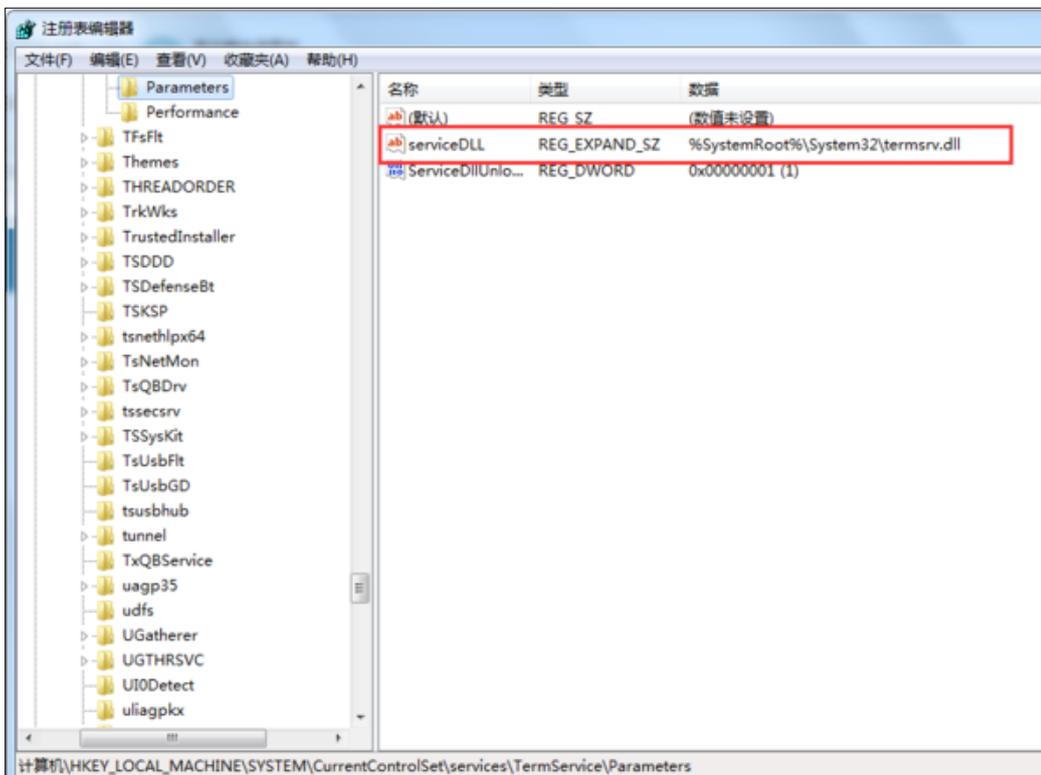
打开 regedit，找到路径 HKLM\System\CurrentControlSet\Services\TermService\Parameters，发现少了一个二进制文件 serviceDLL。

手动创建，右键新建-->可扩充字符段值，设置名称为 serviceDLL，值 %SystemRoot%\System32\termsrv.dll

如图：



创建好了之后如图：



创建好之后，再次启动 Remote Desktop Services 服务，无报错。服务器远程访问恢复正常。

注意：如果是 termsrv.dll 库文件缺失或损坏，可以从同版本其他操作系统中拷贝一个文件进行快速修复

## 1.17 域用户名问题

域用户名的输入方式有三种，如下

域用户名输入的三种方式		
比如用户名是 user1，域名是 share.com		
方法一：直接输入方式	方法二：@方式	方法三：/方式
用户名栏输入用户名， 域名栏输入域名	用户名输入： <a href="#">user1@share.com</a> 域名栏不用输入	用户名栏输入：share.com/user1 域名栏不用输入

快捷配置

自动	IP 地址	用户名	密码	端口	域
主机1	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		user1	*****	3389	share.co
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
主机2	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				3389	
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
主机3	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				3389	
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
自启动时间（单位/秒）：	<input type="text"/>				
	3				
			保存	返回	

### ▲方法一

快捷配置

自动	IP 地址	用户名	密码	端口	域
主机1	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		user1	*****	3389	share.co
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
主机2	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				3389	
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
主机3	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
				3389	
	<input checked="" type="checkbox"/>	记住用户名和密码			
自启动时间（单位/秒）：	<input type="text"/>				
	3				
			保存	返回	

### ▲方法二

**捷径配置**

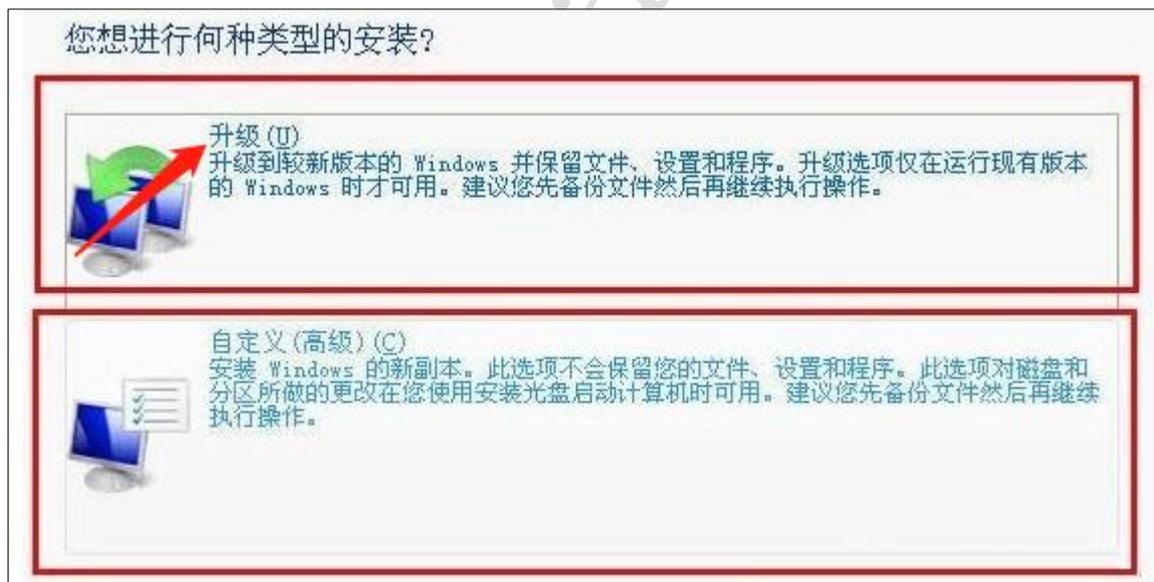
自动	IP 地址	用户名	密码	端口	域	
主机1	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="user1@shar"/>	<input type="text" value="*****"/>	<input type="text" value="3389"/>	<input type="text"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> 记住用户名和密码					
主机2	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="3389"/>	<input type="text"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/> 记住用户名和密码					
主机3	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="3389"/>	<input type="text"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/> 记住用户名和密码					
自启动时间 (单位/秒):						
<input type="text" value="3"/>						
				<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="返回"/>	

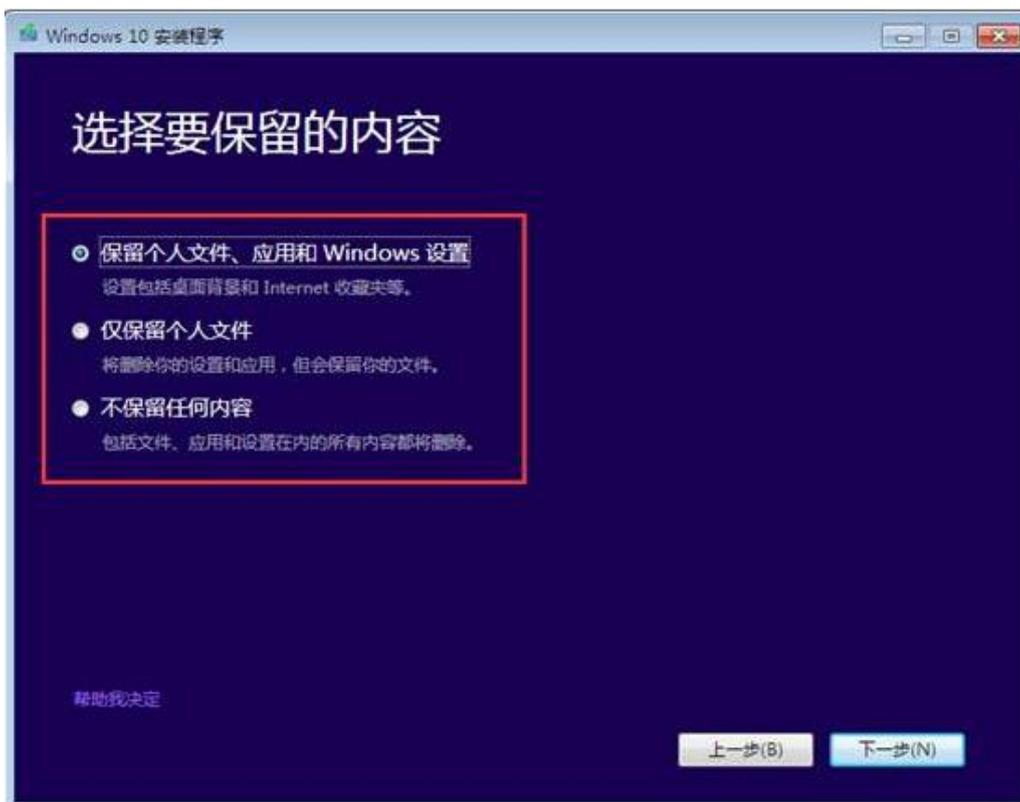
▲方法三

## 1.18 终端连接后，Remote Desktop Services 停止或 Remote Desktop Services 丢失？

出现此问题，请按如下方法进行修复(修复时间比较长，耐心等待)：

- 1) 下载当前系统的微软原版 ISO 文件；
- 2) 解压此文件；
- 3) 运行解压出来的“Setup.exe”程序；
- 4) 按提示操作，出现安装类型的提示时，请选择“升级” (如果弹出是否保留文件、设置和程序，请点击“是”)；





此过程耗时较长，请耐心等待；

5) 安装完成后，如果依然无法连接，请使用部署工具重新进行部署；

## 2. 四个协议系列

### 2.1 不同的协议

RDP、Vmware、Citrix、Spice

型号	具体信息	协议
RDP	微软远程桌面协议，非虚拟化，终端登录后，是共享服务器(主机)的硬件和软件	RDP
Vmware	Vmware 的远程连接模式，虚拟化架构，终端登录后，获得独立的虚拟机；	PCOIP 或 RDP
Citrix	Citrix 公司的远程连接，虚拟化架构，终端登录后，得到一个单独的虚拟机；	ICA/HDX
Spice	视频效果比较好是远程连接，虚拟化架构，终端登录后，得到一个独立的虚拟机；	Spice

### 2.2 Vmware 连接问题

#### 1) 连接提示 SSL 问题?

- 服务器上没有启用 SSL 安全身份验证，并且在终端 vmware 客户端设置上关闭了 SSL 身份验证；

#### 2) 登录后，无法修改分辨率?

- 分辨率修改需要在终端本身的设置界面进行调整；

#### 3) 不能记录?

- Vmware 的 ARM 客户端目前不支持录制设备，所以录制是不可能的；

#### 4) 使用 u 盘?

- u 盘和其他 USB 外设由服务器控制。终端连接到虚拟机后，可以选择需要重定向的 USB 设备；
- 如果需要限制使用 U 盘，请参考如下方法：

### 2.3 Citrix 连接问题

#### 1) 输入的服务器 IP 地址无法连接到服务器?

- 目前，所有的客户端都是通过浏览器地址登录的。常见的格式是: `http:// server IP/Citrix/StoreWeb`，这需要咨询 Citrix 服务器的部署工程师；
- 用户名需要是一个域名，而不是一个普通的名字。例如，如果 shareuser1 用户的域名是 share.com，那么登录用户名是: `shareuser1@share.com`

---

## 2) 连接后，Windows 系统界面上没有 Citrix 工具栏？

- 目前，FL600N 的 citrix 客户端还没有 citrix 工具栏。FL200N 的 citrix 客户端有一个 citrix 工具栏；

## 3) 登录后，无法修改分辨率？

- 分辨率修改需要在终端本身的设置界面进行调整

## 4) 无法记录，登录到虚拟机接口后，记录设备不存在？

- 此问题首先由客户端在 Windows 下登录，以查看是否存在相同的问题。如果是这样，您需要咨询 citrix 的部署工程师。如果 Windows 下的客户端没有这个问题，检查 ARM 的声音设置，确保终端不是静音的；

## 5) ARM 终端是否可以输入服务器登录地址(不是网页登录方式)?

- 目前 ARM 终端不支持客户端直接登录，需要先使用浏览器登录；

## 6) 使用 U 盘

- u 盘和其他 USB 外设由服务器控制；
- 如果需要限制使用 U 盘，请参考如下方法：

## 2.4 Spice 连接问题

### 1) 服务器无法连接？

- 检查 IP 设置，通过 ping 功能判断网络是否正常；
- 目前 ARM 端 spice 客户端只支持“IP+端口号”的连接方式

## 2.5 终端系统设置问题

### 1) 连接到主机后无法更改分辨率？

- 分辨率修改需要修改终端本身的设置界面，连接到主机后无法修改，或者只能修改到终端自己设置的分辨率；

- 某些版本的 FL600N 可能是系统未集成的分辨率修改补丁。您可以咨询制造商获得分辨率修改后的补丁文件。更新补丁后，可以通过终端设置界面修改分辨率；

## 2) 在扩展模式下，双屏幕连接如何显示不同的协议？

- 首先，将显示模式更改为扩展模式。然后更改需要连接到不同显示接口的两个协议(一个设置为 VGA 显示，另一个设置为 HDMI 显示)。

确定主显示器当前处于哪个显示接口。如果是在 VGA 上，首先连接 HDMI 显示协议，反之亦然；

## 2.6 其他连接问题

### 1) 有支持华为虚拟化平台的终端吗？

- 目前，ARM 终端还没有集成华为的虚拟化客户端；

### 2) 是否有办法支持其他客户？

- 如果有其他客户端软件 ARM 架构的源代码，可以提供给我们尝试集成到 ARM 终端；

## 3. 定制系统系列

自定义系统是指客户对我们提供的底层系统进行自定义。我们完成的系统(RDP 或四协议版本)是我们自己的系统，无法提供给客户修改。我们能提供给客户的是基于 arm 的 android 和 ubuntu；

### 3.1 所有的机型都支持 android 和 ubuntu

型号	Ubuntu 版本	安卓版本	注
FL120	不支持	不支持	
FL200N	1604	7.1	它需要 2g 的内存和 16g 的硬盘
FL200M	1604	7.1	它需要 2g 的内存和 16g 的硬盘
FL300	不支持	不支持	
FL600W	不支持	不支持	
FL600N	1404	4.4	
FL700N	1604 或 debian9	5.0	安卓系统推荐 2GB 内存
FL800N	1604	7.1	安卓系统推荐 2GB 内存

### 3.2 Ubuntu 系列

#### 1) 哪些型号支持 ubuntu？

- FL600W、FL600N、FL700 (RK3288)、FL200N

#### 2) 提供 ubuntu 固件的目的？

- 提供给客户的 ubuntu 系统用于调试软件。客户利用我们提供的 ubuntu 系统定制系统界面, 添加功能(如添加 Spice 客户端、添加 vmware 客户端、添加客户指定的客户端软件等)。

### 3) ubuntu 如何支持它?

- ubuntu 系统的软件支持需要没有 SDK 的研发协助。

## 3.3 Android 系列

### 1) 哪些型号支持 android?

- FL600W、FL600N、FL700N (RK3288)

### 2) 提供 android 固件的目的?

- 提供给客户的 android 系统用于调试软件。客户使用我们提供的 android 系统定制系统界面, 添加功能(如添加 Spice 客户端、添加 vmware 客户端、添加客户指定的客户端软件等)。

### 3) 如何支持 android ?

- 没有 SDK, 建议贵公司及时与我司技术团队进行技术交流。

### 4) android 支持 USB 摄像头吗?

- FL600N 目前有一个支持摄像头的 android 版本:fl600n1\_andriod4.4.2\_usbcam\_20180705;新版本包括对摄像头的支持;

## 4. 各机型特性

ARM 系列包括 FL100, FL120, FL200N, FL300, FL600W, FL600N, FL600M; FL700N;

### 4.1 每种终端支持的软件列表

型号	软件 1	软件 2	软件 3	多协议
FL120	终端管理软件			不支持
FL200M/FL200N	VDclass 教学软件	VDplayer	TCM 批量组态软件	不支持
FL300	终端服务器	Shineplayer		不支持
FL600w	终端管理软件			不支持
FL600N/FL600M	终端管理软件	Shareplayer		Brush multiple protocol firmware
FL700N	N/A			Brush multiple protocol firmware

FL800N	N/A	不支持
--------	-----	-----

软件的名称	效果
终端管理软件	终端管理, 用户管理, 屏幕播放 (FL120, FL600W 不支持屏幕播放) 等;
TCM 批量组态软件	修改终端参数, 如分辨率、远程控制等功能;
VDclass 教学软件	适用于 RDP 桌面教学软件, 可实现学生演示、屏幕静音等功能;
VDPlayer	FL200M 专用视频播放器, FL200M 可使用该播放器流畅播放 1080P 以下视频;
SharePlayer	FL600N 专用视频播放器, FL600N 可使用此播放器流畅播放 1080P 以下的视频;
终端服务器	安装在主机上的 FL300 专用服务组件使 FL300 能够找到服务器;
ShinePlayer	FL300 专用视频播放器, FL300 可以使用此播放器顺利播放以下 1080P 视频;

## 4.2 每种类型的硬件和软件信息

型号	CPU	内存/硬盘	网络	RDP 版本	的特点
FL120/FL120N	AllWin A20 双核 1.2GHz	512MB/4GB	100mbps	RDP8.1	支持管理软件管理
FL200M/FL200N	中兴微 A53 四核 2.0GHz	512MB/4GB	1000mbps	RDP8.1	批量配置:批量修改解决方案等; 特殊播放器:播放本地视频流畅; 教学软件:免费教学软件;
FL300	Amlogic A9 双核 1.5GHz	512MB/4GB	100mbps	RDP7.1	专用的播放器;
FL600w	RK3188 A9 四核 1.6GHz	1GB/8GB	100mbps	RDP8.1	支持管理软件管理;
FL600N	RK3188 A9 四核 1.6GHz	1GB/8GB	100mbps	RDP8.1	管理软件:终端管理、监控等特殊播放器:播放本地视频流畅 教学软件:免费教学软件;
FL600M	RK3188 A9 四核 1.6GHz	1GB/8GB	100mbps	RDP8.1	管理软件:终端管理、监控等特殊播放器:播放本地视频流畅 教学软件:免费教学软件;
FL700N	RK3288 A17 四核 1.8GHz	1GB/8GB	1000mbps	RDP8.1	多协议
FL800N	RK3328 A53 四核 1.5GHz	1GB/8GB	1000mbps	RDP8.1	支持管理软件管理

### 说明:

1. FL120 管理软件不支持屏幕广播和远程引导, 只支持用户管理、终端关机重启、终端监控;
2. RDP8.1 可以提高刷新率, 防止幻灯片;
3. 特殊播放器采用终端硬件加速, 可以播放存储在服务器上的视频;
4. VDclass 教学软件:免费教学软件, 支持画面播放、学生演示、终端画面静音、远程监控、远程控制、全部或部分终端开放软件、终端断开连接、终端注销、终端重启等;(只适用于 FL200M)
5. TCM: ThinClient Manager, 免费的终端批量组态软件, 支持终端批量修改分辨率, 批量开启和关闭 VNC 监控功能, 批量配置 wifi 连接信息, 单次或批量重启关机终端等;(只适用于 FL200M)