

杨总工、杨经理，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结

案例范围：询问华为云平台虚拟桌面 CMGE 系统是否支持调整分辨率

案例进展：经过调研华为云相关文档材料，华为云桌面的虚拟机应该会沿用 PC 电脑终端的分辨率设置，不能再虚拟机中调整分辨率；

发现此问题为华为云已知产品设计问题，即“虚拟机默认沿用登录客户端（瘦终端 TC 或 PC 电脑）的分辨率，即在登录虚拟机后，不能在虚拟机中调整分辨率；” 如果需要修改虚拟机分辨率，首先点击虚拟机开始菜单—>断开，回到 PC 端或 TC 端修改分辨率，再次登录虚拟机即可。

参 考 链 接：
<https://forum.huawei.com/enterprise/zh/forum.php?mod=viewthread&tid=229621>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 5 月 12 日 11:51

收件人: '其实不想走' <37395904@qq.com>; 'yzy@xa.gov.cn' <yzy@xa.gov.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9]% 西安中御智诚信息技术有限公司帮
西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨总工、杨经理，您好！

经过调研华为云相关文档材料，华为云桌面的虚拟机应该会沿用 PC 电脑终端的分辨率设置，不能再虚拟机中调整分辨率；
如果您对此问题还有疑问，可回复此邮件。

分析过程:

我在本地华为云环境进行了测试，结果如下：

- 1) 默认情况下，设置分辨率会提示“某些设置由系统管理员进行管理。”在 FusionAccess 里启用了“虚拟机修改分辨率”的设置后，虽然红色字提示消失，但分辨率下拉菜单仍为灰色无法选择。
- 2) 到华为云官方论坛搜索，发现此问题为华为云已知产品设计问题，即“虚拟机默认沿用登录客户端(瘦终端 TC 或 PC 电脑)的分辨率，即在登录虚拟机后，不能在虚拟机中调整分辨率；”

参考链接：

<https://forum.huawei.com/enterprise/zh/forum.php?mod=viewthread&tid=229621>

设置

主页

查找设置

系统

显示

声音

通知和操作

专注助手

电源和睡眠

存储

平板模式

多任务处理

投影到此电脑

体验共享

显示

缩放与布局

某些设置由系统管理员进行管理。

更改文本、应用等项目的大小

[高级缩放设置](#)

分辨率

方向

多显示器设置

多显示器设置

仅在 2 上显示

☐ 设为主显示器

[高级显示设置](#)

[图形设置](#)



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 5 月 11 日 12:11
收件人: '其实不想走' <37395904@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 'yzy@xa.gov.cn' <yzy@xa.gov.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮
西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨经理, 您好!

之前联系不上的是最终客户杨总工。
如果是权限问题, 那么建议客户检查分发虚拟机时给与用户的计算机本地权限, 因为使用华为云需要使用域账户登陆操作系统。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 其实不想走 <37395904@qq.com>
发送时间: 2020 年 5 月 11 日 11:13
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮西安市
人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

您好:

贾工, 麻烦您费心了, 经过与客户有效沟通, 客户那边反馈是权限问题, 至于是操作系统用户权限问题, 还是虚拟化配置权限问题, 暂时未知。客户没有详细告知。

另外, 您说的我的电话未接通, 是以什么号码拨打的呢?

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei"<jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 5 月 11 日(星期一) 上午 10:28

收件人: "<zyy@xa.gov.cn>"<zyy@xa.gov.cn>;

抄送: "其实不想走" <37395904@qq.com>; "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨先生, 您好!

2 次电话均为能联系到您, 目前华为云调整分辨率的问题, 由于实验条件限制, 我们在 FusionCompute 上使用 VNC 登陆调整分辨率正常。

如果您对此问题还有疑问, 或是需要电话沟通, 可以回复您方便的时间点, 我将与您取得电话联系。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 5 月 7 日 10:24

收件人: 'zyy@xa.gov.cn' <zyy@xa.gov.cn>

抄送: '杨先生' <37395904@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨先生, 您好!

如果您有任何关于此问题的更新, 可以回复此邮件, 我将与您取得沟通。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 4 月 30 日 16:57
收件人: 'yzy@xa.gov.cn' <yzy@xa.gov.cn>
抄送: 杨先生 <37395904@qq.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨先生, 您好!

问题定义: 询问华为云平台虚拟桌面 CMGE 系统是否支持调整分辨率

接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系

根据我们电话沟通的结果, 如果您确认是平台设置造成此问题, 可以回复此邮件。我也会在华为云环境尝试此问题的复现步骤, 节后在与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 30 日 16:04
收件人: 杨先生 <37395904@qq.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02237-W9D3H9] % 西安中御智诚信息技术有限公司帮西安市人民政府办公厅反馈 VDI 环境下无法调整分辨率问题 % 初次响应 CMIT:0001435

杨先生 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。 我是技术支持工程师 贾伟 。 很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-02237-W9D3H9 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中，您可以选择“全部回复”。

