



天翼云电脑翼加密

使用指南

天翼云科技有限公司

目录

1 产品介绍	3
2 用户须知	4
2.1 客户端兼容性	4
2.2 加密规则和使用说明	4
3 管理员使用指南	6
3.1 开通翼加密	6
3.1.1 免费试用	6
3.1.2 付费开通	8
3.2 如何加密云电脑	9
3.2.1 创建加密策略	9
3.2.2 分配加密策略	10
3.2.3 开启加密保护	11
3.2.4 脱密审批流程设置	12
3.3 加密策略管理	15
3.3.1 创建加密策略	15
3.3.2 修改加密策略	17
3.3.3 重新分配加密策略	18
3.3.4 删除加密策略	19
3.4 加密桌面管理	19
3.4.1 开启加密保护	19
3.4.2 更改桌面的加密策略	20
3.4.3 关闭加密保护	20
3.4.4 加密扫描模式切换	21
3.5 密级管理	22

3.5.1 新增/编辑密级	22
3.5.2 设置密级	23
3.5.3 删除密级	23
3.6 管理员脱密工具	24
3.6.1 下载管理员脱密工具	24
3.6.2 使用管理员脱密工具	25
3.7 脱密审计	27
3.8 常见问题	28
4 客户端使用指南	31
4.1 安装翼加密客户端	31
4.2 调整文件密级	32
4.3 文件脱密申请	33
4.4 脱密审批	39
4.5 常见问题	41

1 产品介绍

翼加密是首个针对云电脑场景的文件加密安全解决方案。通过高安全性的加密算法，对云电脑内的文件实时无感加密。在保证用户正常使用云电脑的前提下，保障企业内部的敏感和机密数据文件安全不外泄。

加密文件如被移到云电脑外部的非加密环境，则无法正常打开。防止有意/无意的文件泄漏行为。加密文档 如需外发，必须经过严格的脱密审批，并且保留审批记录，有迹可循。

其由两部分构成：天翼云电脑（政企版）控制台-文件加密模块（以下简称控制台）、翼加密客户端（以下简称客户端）。

控制台

企业管理员通过控制台可以进行自定义配置加密策略、批量加解密云电脑、设置用户密级权限以及查看脱密记录审计等操作。

客户端

桌面用户可通过客户端申请和审批加密文件的脱密外发、调整桌面内文件的加密等级。

2 用户须知

2.1 客户端兼容性

(1) 翼加密支持的 Windows 镜像版本是 server 2016，暂不支持 server 2008 及 win7 操作系统版本。

(2) 如果您的云电脑需要安装杀毒软件，建议使用“火绒”杀毒软件。

注意：翼加密目前不兼容腾讯电脑管家、非最新版本的 360 卫士以及其他第三方杀毒软件。使用这类杀毒软件可能会造成加密文件无法正常读写等问题。

2.2 加密规则和使用说明

1. 透明加密&落盘加密

加密云电脑内传输、下载、编辑保存的符合加密策略的文件会被自动加密。加密全程无感知，不影响员工正常办公。

在云电脑内可正常打开已加密文件，在云电脑外打开是乱码。

2. 同租户内加密文件互通

加密文件只要满足密级权限要求，在同租户下的加密云电脑可以互通，明文读写。外发到非加密的外部电脑打开为密文数据。如需外发请通过翼加密客户端提交脱密申请。

3. 部分预览功能可能会被影响

浏览器、邮箱、OA 办公或 IM 软件等的预览功能可能存在无法正常预览加密文件的情况。因为这些软件的预览功能一般是下载到本地后打开预览。文件下载后会被自动落盘加密，故无法正常打开。加密文件仅可以被加密策略中配置的相关应用程序明文打开。

4. 注意敏感文件被误加密的情况

若设置了对 TXT 文件加密的策略，编辑保存 TXT 文件会自动加密。请不要随便去编辑 C 盘 Window 文件夹里面的 TXT 文件，以免将系统文件加密导致系统崩溃等异常问题。

5. 不会被加密的文件操作

对于云电脑内未加密的文件（如脱密下载的文件）进行以下操作，不会被加密：

- (1) 改名。
- (2) 压缩。
- (3) 复制粘贴的源文件和副本文件。
- (4) 剪切或拖动到同一数据盘。
- (5) 删除后从回收站还原。

6. 网盘、U 盘、文件重定向等场景的加密规则

第三方网盘：

目前对第三方网盘不进行加密，可把网盘看作云桌面外部。在网盘内无法打开加密文件，对网盘内的云端文件进行编辑保存也不会进行加密。

注意：如果云电脑有使用第三方网盘的同步功能，请在加密前取消网盘同步。否则加密后云电脑内的加密文件会同步替换云端的网盘文件，造成云端网盘的文件被加密，无法在外部环境正常读写。

云电脑文件共享盘：

云电脑文件共享盘里面的文件直接进行编辑会自动加密。如共享盘有其他非加密的用户共同使用，建议将文件复制粘贴到云电脑本地后，再进行编辑保存。

7. U 盘、USB 重定向、文件重定向：

- (1) 从加密云电脑传输文件到 U 盘，仍保持加密。
- (2) 从 U 盘传输文件到加密云电脑，文件会被自动加密。
- (3) 在 U 盘中进行编辑保存、解压缩、复制粘贴新文件或删除后从回收站还原文件，U 盘内文件均会被自动加密。

3 管理员使用指南

3.1 开通翼加密

3.1.1 免费试用

所有租户均有一次免费开通试用的机会，试用期 60 天。试用版提供与旗舰版一致的功能，并且不限制加密桌面数。试用期间免费提供 20GB 的脱密文件审计存储空间。

1. 登录云电脑控制台，在左侧菜单点击“扩展功能”，找到“翼加密”点击开通；



2. 在翼加密开通页点击开通试用；

< 返回
开通翼加密

选择加密服务

*版本 标准版 旗舰版 开通试用

版本	标准版	旗舰版
价格	3元/台/月	30元/台/月
透明加密管控 ①	✓	✓
加密文档剪切板控制 ②	✓	✓
标准加密强度	✓	✓
脱密外发申请&审批	✓	✓
脱密记录审计	6个月	永久
密级权限管控	✗	✓
高等级加密强度	✗	✓
国密算法加密	✗	✓

3.填写信息开通免费试用。

翼加密免费试用开通申请

为了更好地为您提供翼加密服务，请完善以下信息后开通试用

企业全称 *

企业人员规模 *

行业类型 *

联系人 *

手机号码 *

邮箱

企业地址

备注

3.1.2 付费开通

操作步骤：

1. 登录云电脑控制台，在左侧菜单点击“扩展功能”。找到“翼加密”点击开通；



2. 翼加密共有两个版本，根据加密需求选择相应的版本开通使用；

版本	价格	说明
标准版	¥3/台/月	提供基础的加密保护和外发管控能力
旗舰版	¥30/台/月	在标准版基础上提供高强度加密保护及权限管控能力

3. 配置加密云电脑数；
4. 设置脱密审计存储空间，按照 100GB 步长添加。脱密审计存储适用云电脑数据盘资源包资费：¥40/100GB/月；
5. 设置告警邮箱和手机号码。默认是账号绑定的邮箱和手机号，可以修改；
6. 使用资源包抵扣支付开通。按照计算包 1C2G=40 元/月，存储包 100GB=40 元/月的价格换算抵扣。可自定义配置抵扣的计算包和存储包数量。

备注：开通后，用户可根据使用需求进行扩容、版本升级、续订或退订。

3.2 如何加密云电脑

3.2.1 创建加密策略

开通翼加密后，通过云电脑控制台菜单找到“文件加密”——“加密策略管理”，点击“新建”即可创建加密策略。



加密策略配置项说明如下表所示：

策略内容	说明
工作场景	安全办公场景：加密范围-文档文件全选加密强度。标准金融财务办公：加密范围-文档文件全选加密强度。最高自定义设置：不预设加密范围和加密强度，完全由管理员自定义选择。
加密范围	自定义配置加密管控的应用进程，以及加密的文件格式类型。
剪切板控制	开启后加密管控进程打开的文件无法复制粘贴内容到非加密管控进程。比如用 WPS 打开的 word 文档内的文字图片无法复制到微信，保证加密数据安全无泄漏。加密管控进程之间的复制粘贴操作正常，如 WPS 打开的多个 word 文档之间允许复制粘贴。

加密强度	<p>国密算法（旗舰版）：SM4，适用于有国密加密安全要求的政企部门或组织。</p> <p>最高（旗舰版）：AES-256，安全系数最高，适用对文件安全性要求高的场景。</p> <p>高（旗舰版）：AES-192，安全系数高，适用于对文件安全性有较高要求的场景。</p> <p>标准（标准版）：AES-128，基础的安全加密等级，能有效加密文件，防止文件数据外泄。</p>
------	--

3.2.2 分配加密策略

通过云电脑控制台菜单找到“文件加密”——“加密策略管理”，点击右侧的“分配”，自定义设置加密策略的适用范围。



加密策略可以按 3 个维度进行分配。

分配给部门

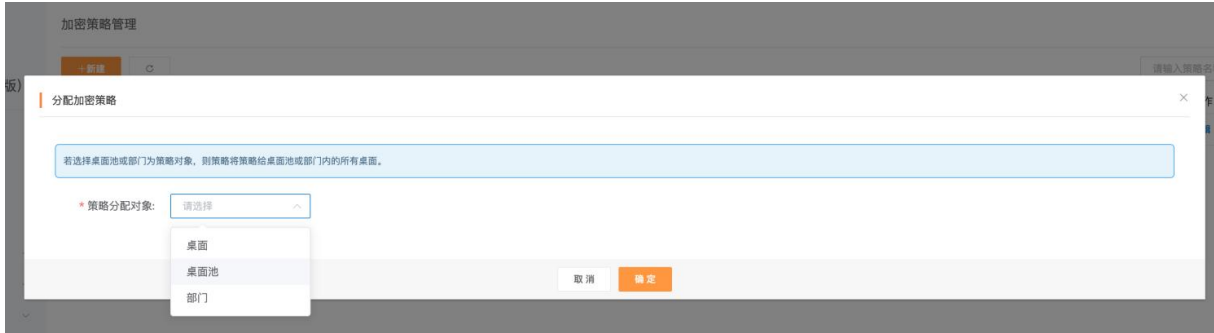
部门内的所有桌面将被分配上策略。并且该部门添加新的桌面时，新桌面也将分配上对应的加密策略。

分配给桌面池

桌面池内的所有桌面将被分配上策略。并且该桌面池添加新的桌面时，新桌面也将分配上对应的加密策略。

分配给桌面

加密策略也可以直接分配给桌面。



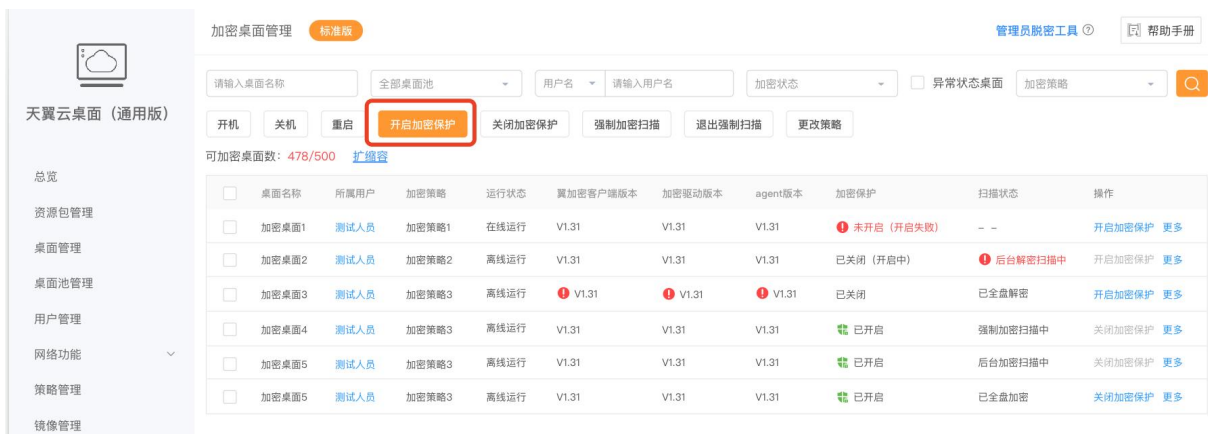
注意：当桌面分配的加密策略，与对应的桌面池、部门设置的加密策略冲突时，按桌面 > 桌面池 > 部门的优先级判断。即：

- 1、先判断桌面是否分配了加密策略，若有，则以桌面分配的加密策略为准；
- 2、若桌面没有分配加密策略，则判断桌面所属桌面池是否分配了加密策略，若有，则以桌面池分配的加密策略为准；
- 3、若桌面池也没有分配加密策略，则判断桌面所属部门是否分配了加密策略，若有，则以部门分配的加密策略为准。

3.2.3 开启加密保护

操作步骤：

1. 点击“文件加密”——“加密桌面管理”；
2. 批量勾选列表中的桌面；
3. 点击列表顶部的“开启加密保护”按钮，即可开启云电脑加密保护。



开启加密保护后，云电脑将进行全盘扫描，直到所有的目标文件类型都完成加密。扫描方式分为两种：

强制扫描

强制扫描期间云电脑无法登录使用，直到云电脑完成全盘加密；

后台扫描

云电脑将在后台进行静默加密扫描，期间云电脑可以正常登录使用。

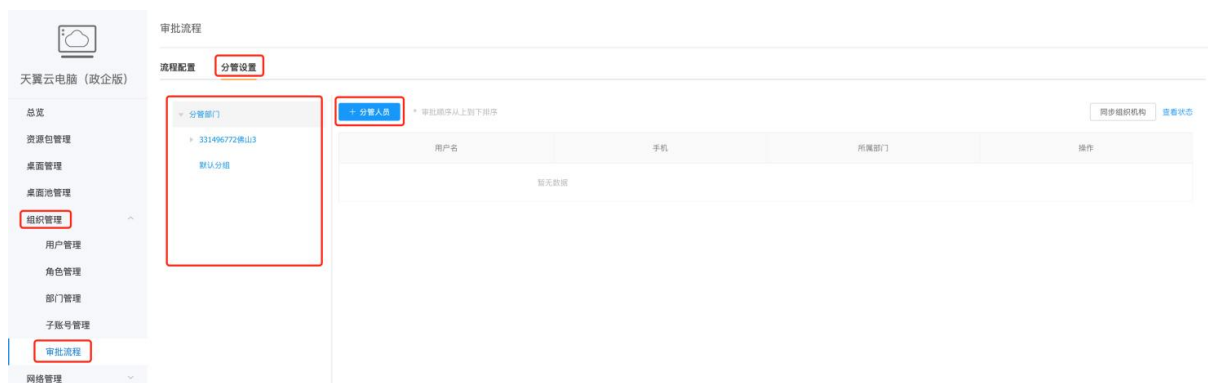
注意：开启加密保护后，云电脑内已有的所有目标文件会被加密保护。并且后续云电脑编辑保存、接收、下载的所有目标类型文件将被自动加密保护。

3.2.4 脱密审批流程设置

云电脑内的加密文件如需外发，需要经过审批，管理员可以自定义设置脱密申请的审批流程。

部门领导审批

1. 打开“组织管理”——“审批流程”；
2. 点击“分管设置”，设置租户内各个部门的分管人员。部门内用户提交的脱密申请将由分管人员审批。



部门的分管人员若设置了多个，则部门内人员提交的脱密申请，按该部门分管人员列表从上到下的顺序进行审批。

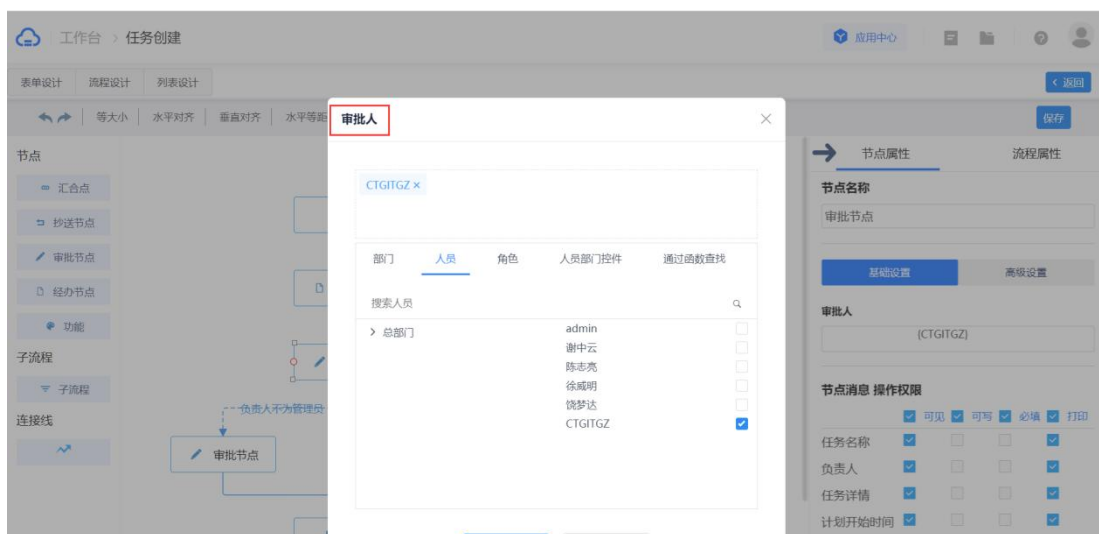
若配置分管人员时发现部门人员与当前组织架构不符，可点击列表右上方的“同步组织机构”进行更新。

除此之外，脱密审批流程支持更加灵活的自定义配置。在“流程配置”中找到企业加密流程，点击“编辑”进行修改。

流程名称	开通状态	操作
企业加密	已开通	编辑
应用市场-应用管控（单级审批）	未开通	开通
应用市场-应用管控（多级审批）	未开通	开通
应用市场-应用推荐	未开通	开通
应用市场-应用上架	未开通	开通
应用市场（云手机）-应用管控	未开通	开通

审批节点设置：

审批节点是阻塞节点，需审批人处理才能继续流程。



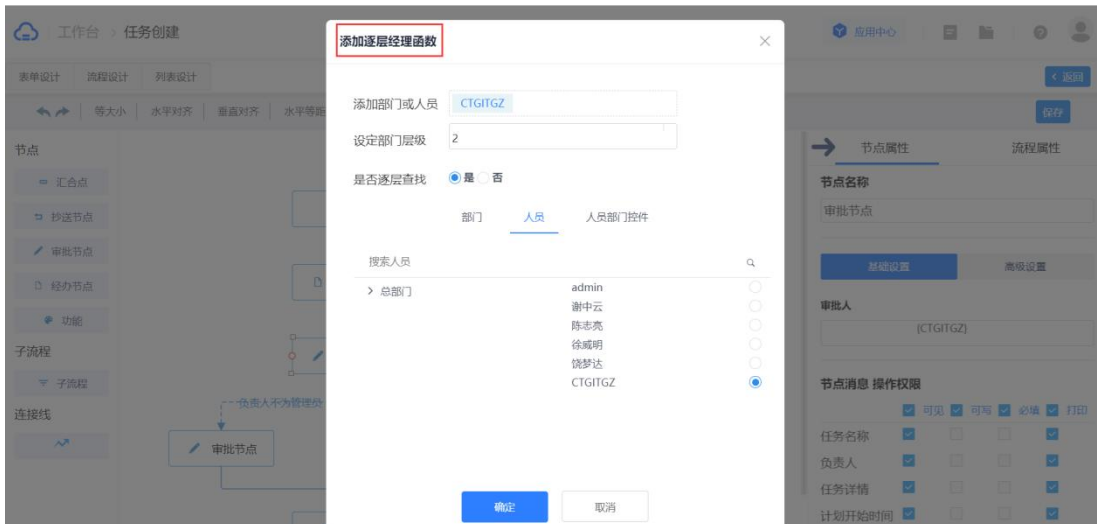
- (1) 审批人若选择部门，则该部门的所有人都要处理该节点（不包括子部门人员）。
- (2) 审批人若选择人员，则指定某个人或多人处理该节点。
- (3) 审批人若选择角色，则属于该角色的所有人员均要处理该节点。
- (4) 审批人若选择人员部门控件，则可动态的选择审批人。

审批人还可通过函数逐层查找，包括：

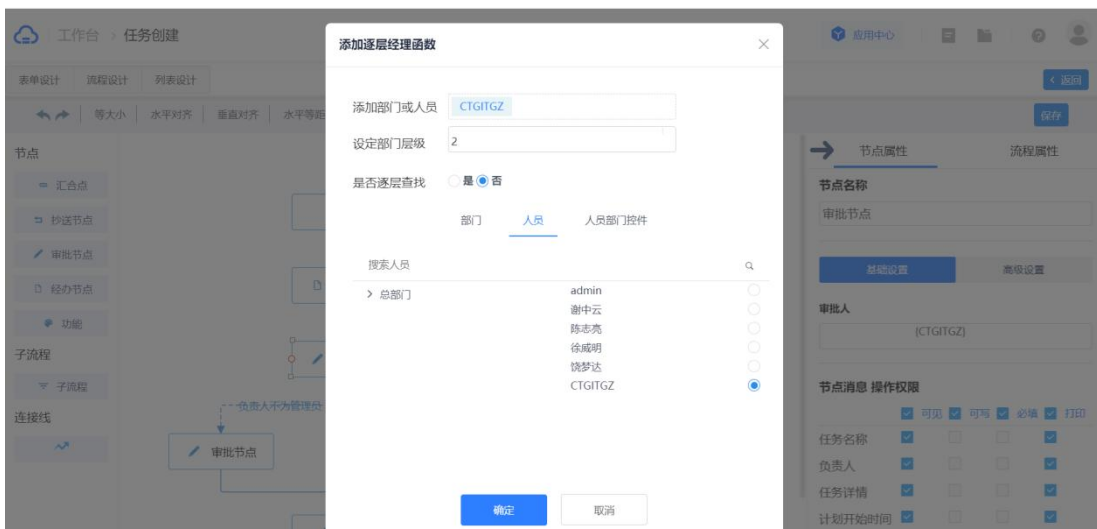
添加新的逐层经理函数：

可选择部门、人员或人员部门控件中对应的选项。

以人员为例，如果是逐层查找，这里会从挑选的该名人员往上查找 2 层，以每层的部门经理作为审批人。（也就是让当前部门的经理和上一级部门的经理作为审批人）。



如果【是否逐层查找】勾选了否，则只会根据【设定部门层级】的层数指定特定上级的部门经理作为审批人（比如这里只会以上一级的经理作为审批人）。



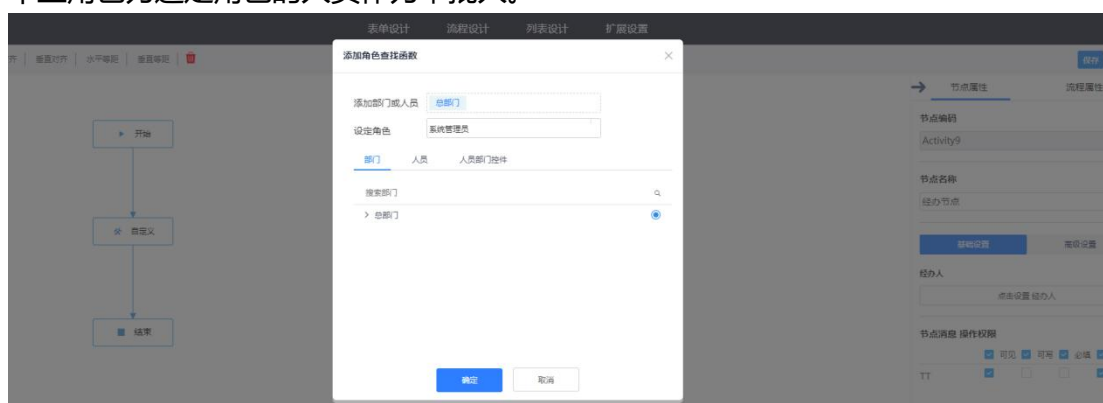
添加新的主管函数

此函数与【添加逐层经理函数】类似，不同的是这里多了一个【每层指定主管人数】的文本框，这里是为了限制人数，假如某个部门中有多个主管，可以限制只找其中 1 个或者 2 个



添加角色查找函数

可选择部门、人员或者人员部门控件中对应的选项，以及选定角色。以部门为例，会以选定部门中且角色为选定角色的人员作为审批人。



3.3 加密策略管理

3.3.1 创建加密策略

开通翼加密后，通过云电脑控制台菜单找到“文件加密”——“加密策略管理”，点击“新建”即可创建加密策略。



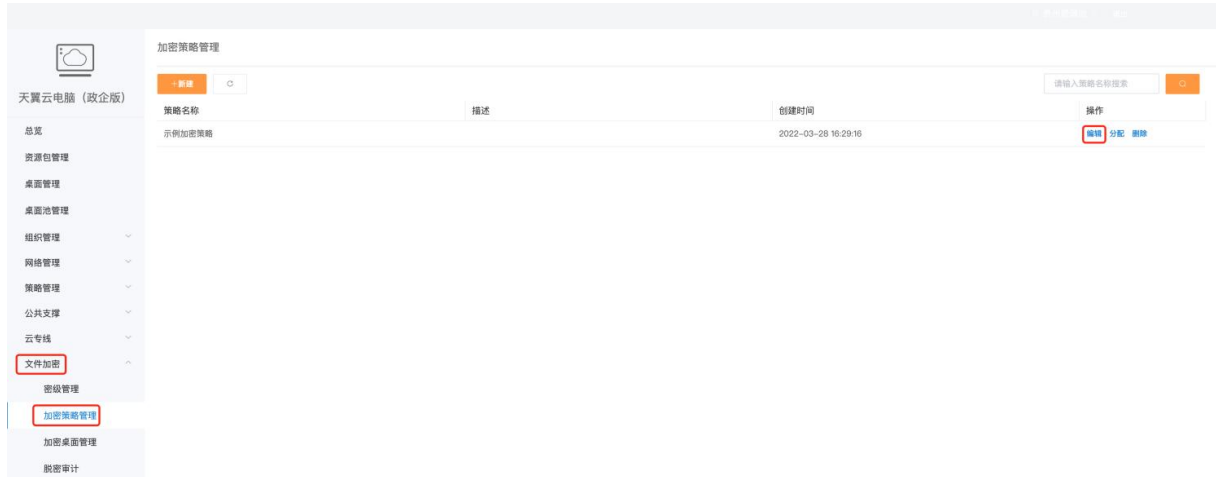
加密策略配置项说明如下表所示：

策略内容	说明
工作场景	安全办公场景：加密范围-文档文件全选加密强度。标准金融财务办公：加密范围-文档文件全选加密强度。最高自定义设置：不预设加密范围和加密强度，完全由管理员自定义选择。
加密范围	自定义配置加密管控的应用进程，以及加密的文件格式类型。
剪切板控制	开启后加密管控进程打开的文件无法复制粘贴内容到非加密管控进程。比如用 WPS 打开的 word 文档内的文字图片无法复制到微信，保证加密数据安全无泄漏。加密管控进程之间的复制粘贴操作正常，如 WPS 打开的多个 word 文档之间允许复制粘贴。
加密强度	国密算法（旗舰版）：SM4，适用于有国密加密安全要求的政企部门或组织。 最高（旗舰版）：AES-256，安全系数最高，适用对文件安全性要求高的场景。 高（旗舰版）：AES-192，安全系数高，适用于对文件安全性有较高要求的场景。 标准（标准版）：AES-128，基础的安全加密等级，能有效加密文件，防

止文件数据外泄。

3.3.2 修改加密策略

点击“文件加密”——“加密策略管理”，在加密策略列表中点击右侧操作栏的“编辑”按钮进入加密策略编辑页。

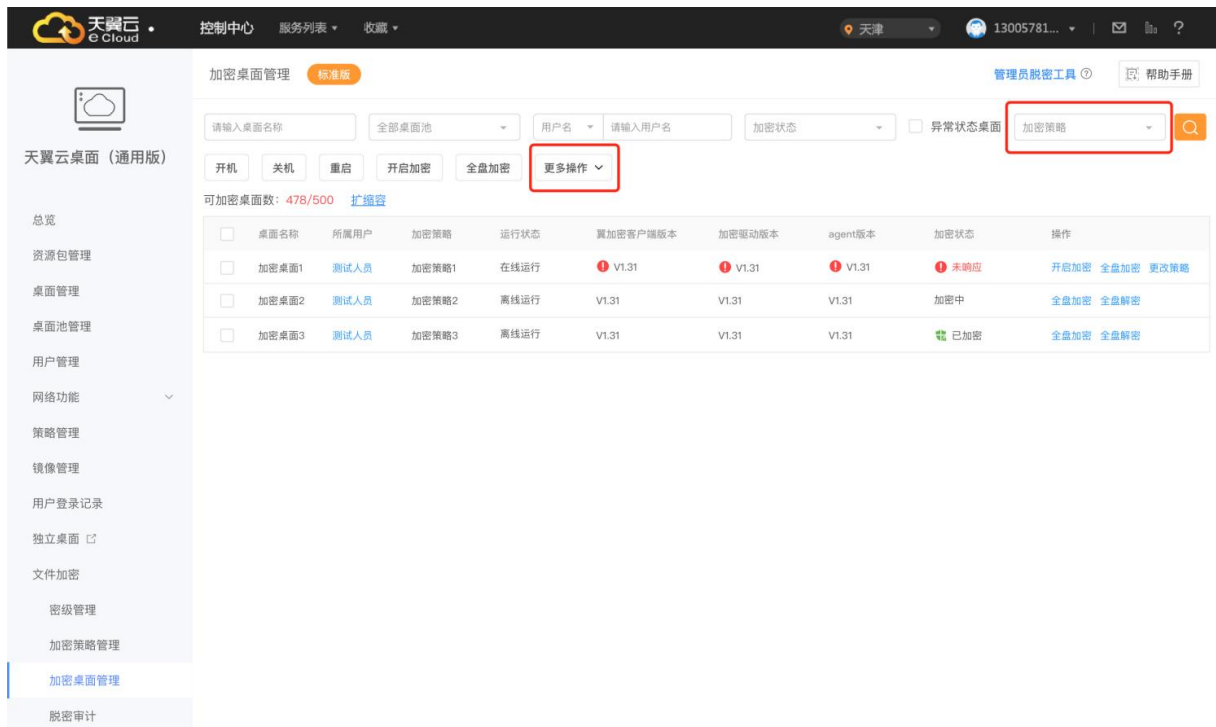


如果已经有云电脑使用该加密策略进行加密保护，则该加密策略的加密范围或加密强度无法随意修改，否则将影响云电脑内已有的加密文件的正常使用。



如果租户管理员需要完成加密策略的修改，需要将使用了该加密策略的云电脑全盘解密后，再修改保存。

在加密桌面列表中，可以按照加密策略快速筛选加密云电脑，并进行批量的全盘解密处理。



3.3.3 重新分配加密策略

点击“文件加密”——“加密策略管理”，在加密策略列表中点击右侧操作栏的“分配”按钮进行策略分配。



策略可以按桌面、桌面池和部门 3 个维度进行分配。策略重新分配调整时，可能存在以下几种情况：

- (1) 使用该加密策略的已加密云电脑被取消分配策略。出现这种情况时系统会提示请先将生效该策略的云电脑解密后，再重新分配策略。
- (2) 策略分配的范围内，存在已经使用其他加密策略的云电脑，并且两个加密策略的范围配置和

加密强度不同。出现这种情况时系统会提示请先将原策略的云电脑解密后，再重新分配策略。

(3) 策略分配的范围，存在已经使用其他加密策略的云电脑，但两个加密策略的范围配置和加密强度一致。出现这种情况时可以直接完成策略的重新分配。

3.3.4 删除加密策略

删除加密策略时，系统将判断该加密策略是否已分配给云电脑并且加密生效。若是，将阻止本次删除操作，需先将使用了该加密策略的云电脑全盘解密后，才能完成策略删除操作。

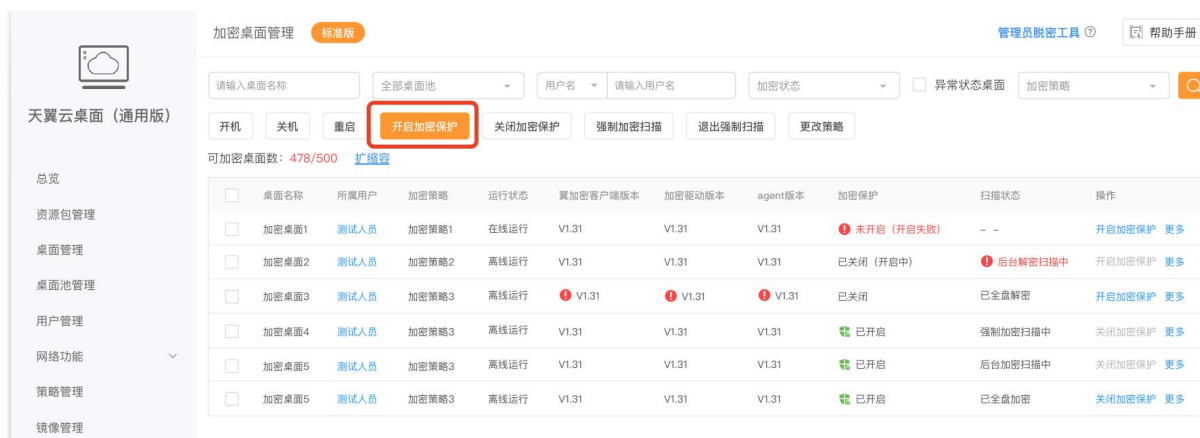


3.4 加密桌面管理

3.4.1 开启加密保护

操作步骤：

1. 点击“文件加密”——“加密桌面管理”；
2. 批量勾选列表中的桌面；
3. 点击列表顶部的“开启加密保护”按钮，即可开启云电脑加密保护。



开启加密保护后，云电脑将进行全盘扫描，直到所有的目标文件类型都完成加密。扫描方式分为

两种：

强制扫描

强制扫描期间云电脑无法登录使用，直到云电脑完成全盘加密；

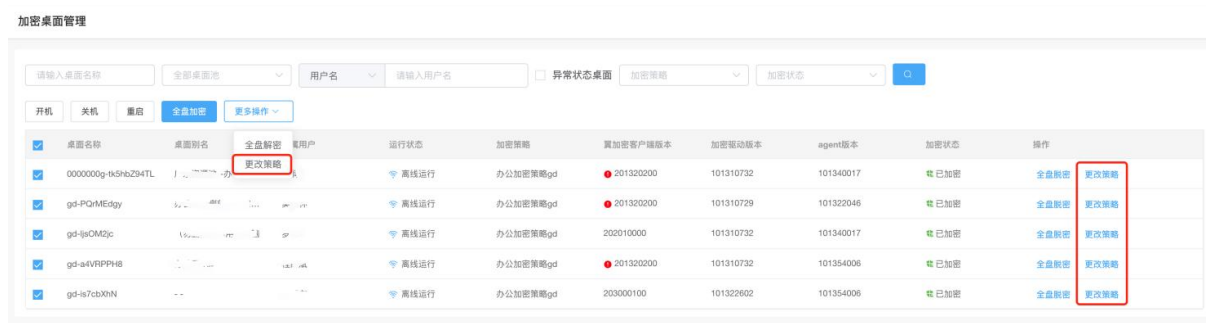
后台扫描

云电脑将在后台进行静默加密扫描，期间云电脑可以正常登录使用。

注意：开启加密保护后，云电脑内已有的所有目标文件会被加密保护。并且后续云电脑编辑保存、接收、下载的所有目标类型文件将被自动加密保护。

3.4.2 更改桌面的加密策略

点击“文件加密”——“加密桌面管理”，在加密桌面列表中可以单个/批量对云电脑进行更改策略的操作。



更改策略时，可能存在以下几种情况：

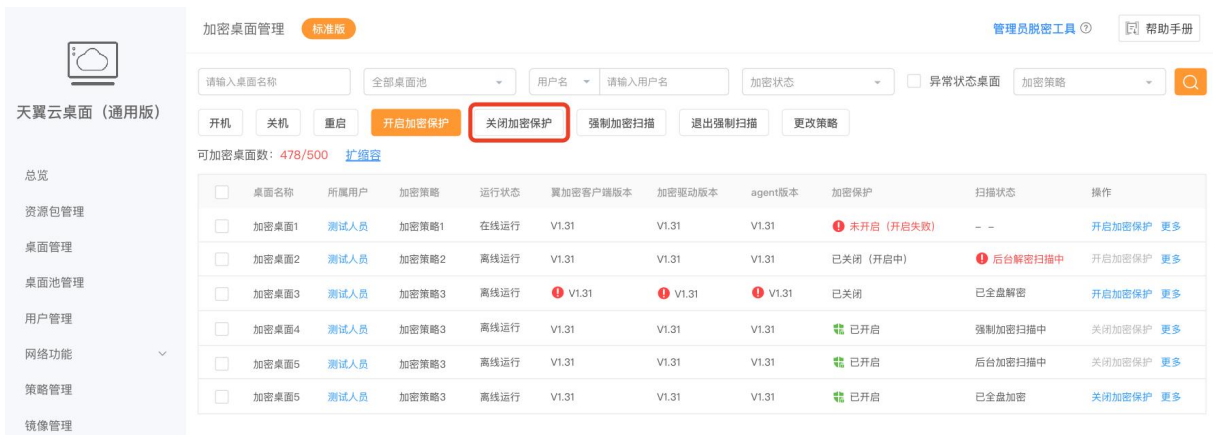
- (1) 使用该加密策略的已加密云电脑被取消分配策略。出现这种情况时系统会提示请先将生效该策略的云电脑解密后，再重新分配策略。
- (2) 策略分配的范围，存在已经使用其他加密策略的云电脑，并且两个加密策略的范围配置和加密强度不同。出现这种情况时系统会提示请先将原策略的云电脑解密后，再重新分配策略。
- (3) 策略分配的范围，存在已经使用其他加密策略的云电脑，但两个加密策略的范围配置和加密强度一致。出现这种情况时可以直接完成策略的重新分配。

3.4.3 关闭加密保护

操作步骤：

1. 点击“文件加密”——“加密桌面管理”；

2. 批量勾选列表中的桌面；
3. 点击列表顶部的“关闭加密保护”按钮，即可开启云电脑加密保护。



加密桌面管理 标准版

请输入桌面名称 全部桌面池 用户名 请输入用户名 加密状态 异常状态桌面 加密策略

开机 关机 重启 开启加密保护 **关闭加密保护** 强制加密扫描 退出强制扫描 更改策略

可加密桌面数: 478/500 扩容

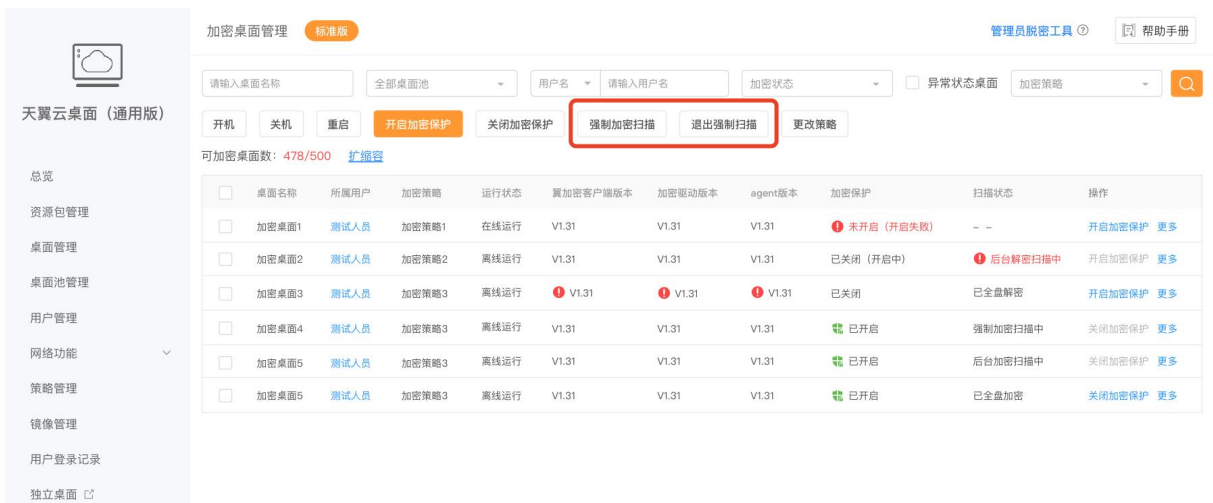
桌面名称	所属用户	加密策略	运行状态	翼加密客户端版本	加密驱动版本	agent版本	加密保护	扫描状态	操作
加密桌面1	测试人员	加密策略1	在线运行	V1.31	V1.31	V1.31	未开启 (开启失败)	--	开启加密保护 更多
加密桌面2	测试人员	加密策略2	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已关闭 (开启中)	后台解密扫描中	开启加密保护 更多
加密桌面3	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已关闭	已全盘解密	开启加密保护 更多
加密桌面4	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	强制加密扫描中	关闭加密保护 更多
加密桌面5	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	后台加密扫描中	关闭加密保护 更多
加密桌面5	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	已全盘加密	关闭加密保护 更多

关闭加密保护后，云电脑将进行全盘扫描，直到所有的目标文件类型都完成加密。扫描方式为后台扫描，云电脑将在后台进行静默解密扫描，直至完成全盘解密扫描为止。期间云电脑可以正常登录使用。

注意：关闭加密保护后，云电脑内的所有文件将不再被加密保护。

3.4.4 加密扫描模式切换

加密扫描有强制扫描和后台扫描两种模式，管理员可以在“加密桌面管理”中，对正在进行加密扫描的云电脑进行扫描模式切换。



加密桌面管理 标准版

请输入桌面名称 全部桌面池 用户名 请输入用户名 加密状态 异常状态桌面 加密策略

开机 关机 重启 开启加密保护 关闭加密保护 **强制加密扫描** 退出强制扫描 更改策略

可加密桌面数: 478/500 扩容

桌面名称	所属用户	加密策略	运行状态	翼加密客户端版本	加密驱动版本	agent版本	加密保护	扫描状态	操作
加密桌面1	测试人员	加密策略1	在线运行	V1.31	V1.31	V1.31	未开启 (开启失败)	--	开启加密保护 更多
加密桌面2	测试人员	加密策略2	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已关闭 (开启中)	后台解密扫描中	开启加密保护 更多
加密桌面3	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已关闭	已全盘解密	开启加密保护 更多
加密桌面4	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	强制加密扫描中	关闭加密保护 更多
加密桌面5	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	后台加密扫描中	关闭加密保护 更多
加密桌面5	测试人员	加密策略3	离线运行	V1.31	V1.31	V1.31	已开启	已全盘加密	关闭加密保护 更多

3.5 密级管理

3.5.1 新增/编辑密级

若各部门层级人员有明确的权限等级划分，可以根据实际需要，设置相应密级权限等级，建立密级权限的等级管控：



(1) 密级数字越大，加密权限等级越高。

(2) 用户云电脑生成的加密文件密级，与用户密级一致。如：用户密级为3级，则用户云电脑生成的文件密级为3级。

(3) 用户可读写相应密级的文件。如：用户密级为3级，可读写文件密级为1-3级。

(4) 用户可自定义调整文件密级。如：用户密级为3级，可设置文件密级为1-3级。

点击“文件加密”——“密级管理”，在加密桌面列表中可以新增等级更高的密级，并自定义编辑/修改密级名称。如当前已有1-3级的密级，点击新增，则创建4级密级。

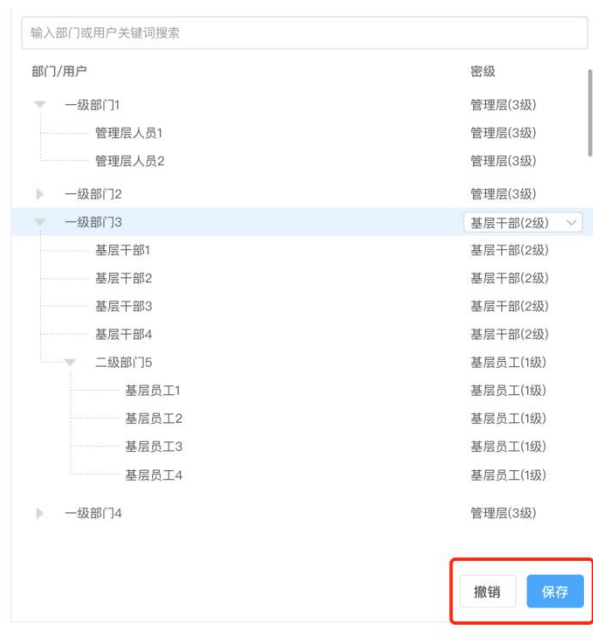


3.5.2 设置密级

默认租户下所有部门和用户的初始密级均为 1 级，管理员可调整部门和用户的密级等级。当调整部门的密级时，直属于该部门下的所有用户均一并调整相应密级。除此之外，部门内的用户可单独设置不同的密级。

当部门或用户的密级有所调整时，底部的“保存”按钮变为可点击状态，点击保存当前调整的密级。

同时，底部出现“撤销”按钮，点击撤销，部门和用户的密级恢复到上一次保存的状态。



3.5.3 删除密级

1 级密级不允许删除，没有删除操作。

如果加密文件所属的密级被删除，则该加密文件将无法被其他密级的用户正常读写。删除密级是个影响较大的操作，请谨慎并再三确认该密级的使用情况。

删除密级时，系统将检查设置了该密级的所有用户，是否有未完成解密的桌面。若有，则会阻止密级的删除操作。



3.6 管理员脱密工具

3.6.1 下载管理员脱密工具

管理员登录云电脑控制台，在文件加密模块的任意列表页面（密级管理、加密策略管理、加密桌面管理、脱密审计）右上角，点击“管理员脱密工具”进行下载。



3.6.2 使用管理员脱密工具

管理员脱密工具的脱密权限，与运行工具的云电脑的密级权限相关。

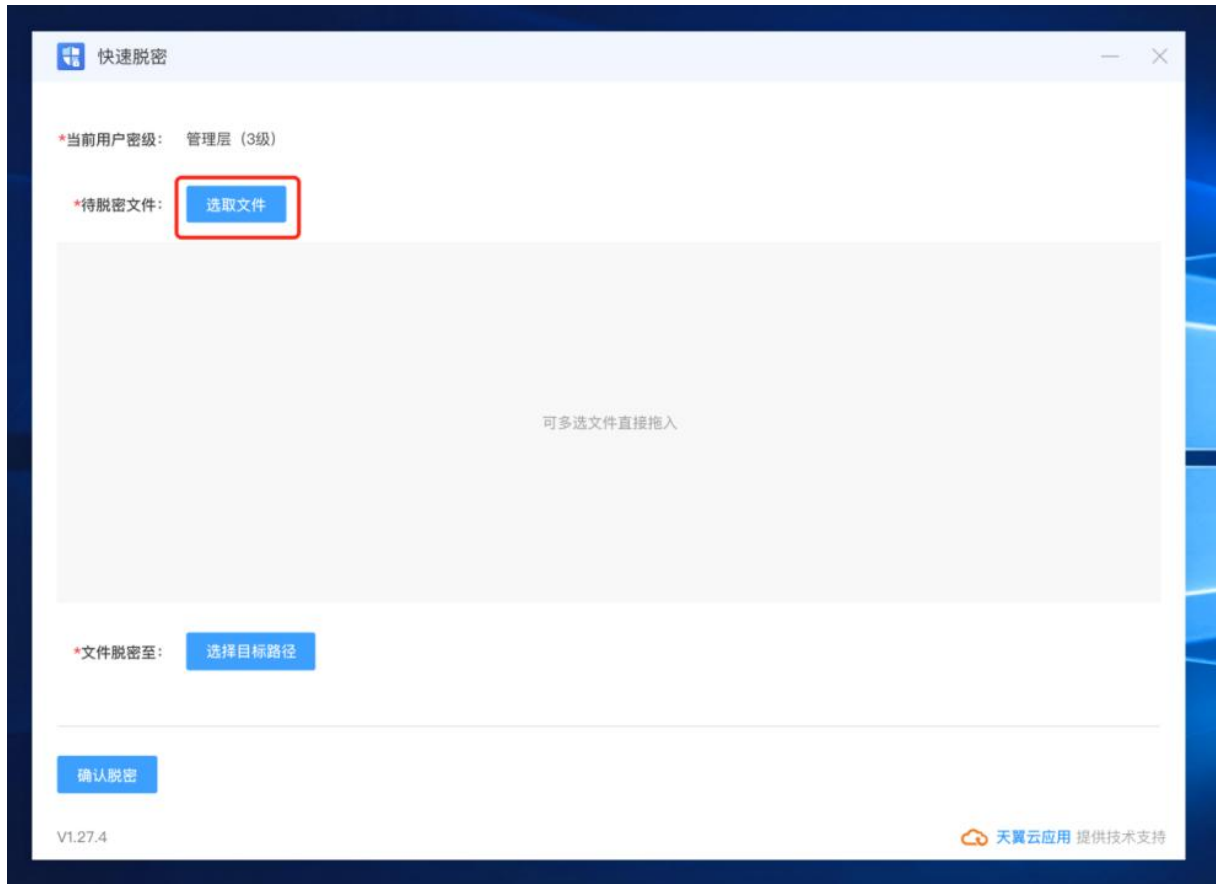
例如，将脱密工具安装到一个密级等级为 3 级的用户的加密云电脑内，则可以使用工具脱密密级等级为 3 级和 3 级以下的加密文件。

反之，如果将脱密工具安装到一个未加密的桌面，则无法脱密任何加密文件。

备注：建议管理员尽量在一个密级等级最高的用户的加密云电脑内，安装及使用此工具进行文件脱密。

使用工具脱密文件的步骤：

1. 安装并运行“管理员脱密工具”；
2. 添加需要脱密的文件，可点击“选取文件”添加；也可以直接拖入页面添加。单次添加的脱密文件个数和大小不做限制；



3. 点击“选择目标路径”选择文件脱密后保存的路径；
4. 点击“确认脱密”提交脱密操作。在执行脱密前，需要输入脱密 U-Key。脱密 U-Key 在控制台文件加密模块的任意列表页面（密级管理、加密策略管理、加密桌面管理、脱密审计）右上角，点击“管理员脱密工具”即可看到；

注意：脱密 U-Key 是一个随机生成的 6 位数密码。并且每 1 分钟会刷新重置。只有在脱密 U-Key 刷新重置前及时输入才能完成脱密。

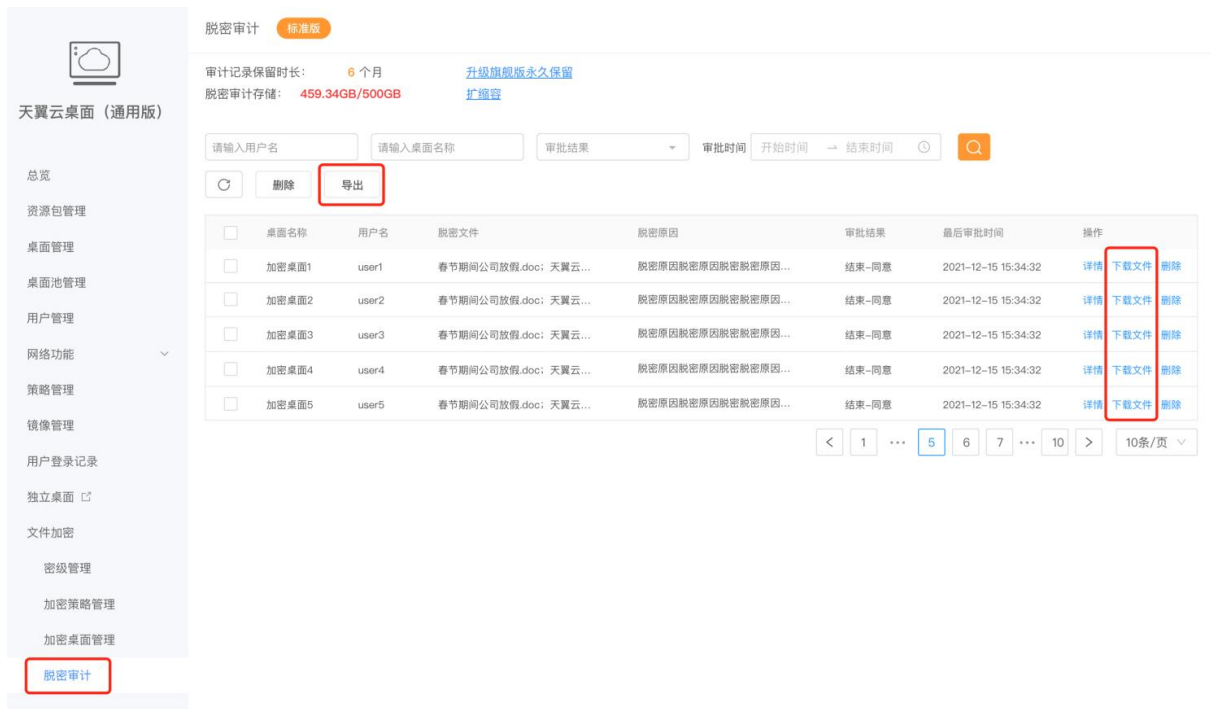


5. 脱密完成后, 弹窗结果弹窗。点击“前往所在位置”则打开脱密文件保存的目标路径。脱密文件在下一次编辑保存之前, 将保持脱密状态, 可直接明文外发。

3.7 脱密审计

点击“文件加密”——“脱密审计”, 管理员可查看一定时间内的文件脱密申请/审批记录, 方便回溯追责。

脱密审计记录可以批量导出 excel 格式到本地。也可以下载脱密记录内的脱密文件, 确定脱密文件内包含的具体内容。



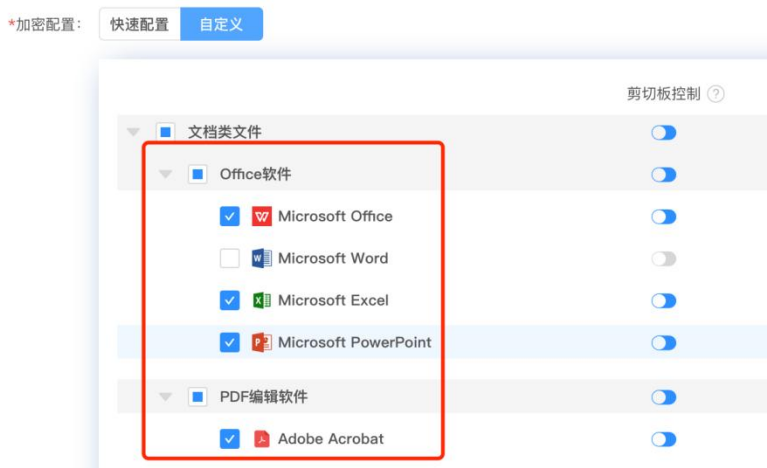
3.8 常见问题

1. 加密策略中没有找到需要加密的文件类型怎么办？

如有其他文件类型的加密需求，可与售前或运维人员反馈，或提交工单与我们沟通。申请开通更多文件类型的加密管控。

2. 加密策略中配置的应用程序有什么用？

策略中配置的是加密授权的应用程序。加密文件只能被授权的应用软件明文打开和编辑（如下图所示）。未经加密授权或适配的第三方应用软件打开加密文件为密文数据。

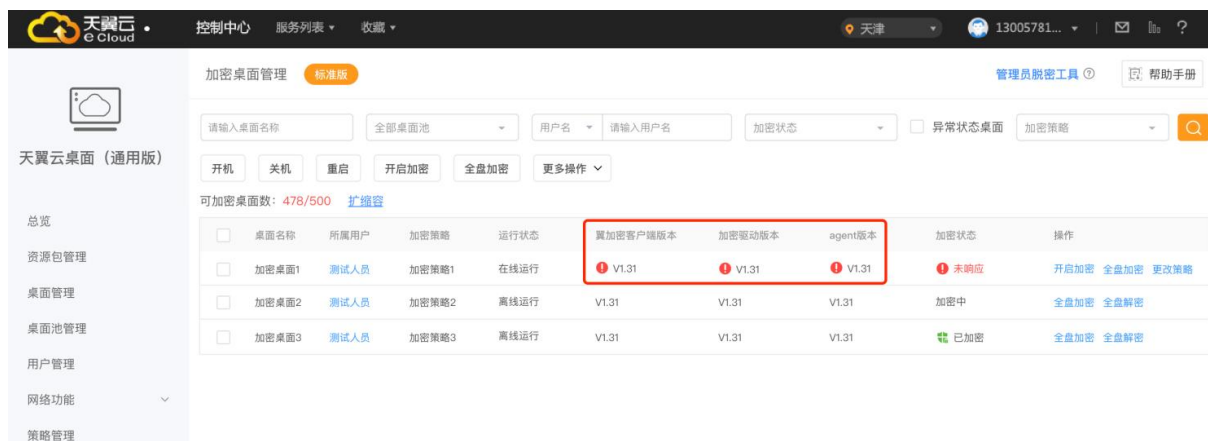


备注：如果需要适配其他应用软件，可与售前或运维人员反馈，或提交工单与我们沟通。申请开通更多应用软件的加密授权。

3. 为什么给云电脑开启加密时，提示版本过低？

(1) 开启加密的云电脑需要 agent 版本高于 1.31，并且安装加密驱动。

(2) agent 和加密驱动版本在加密桌面管理处能看到版本号，如果提示“！”则说明版本过低或未安装。发现这种情况请联系运维处理。



4. 批量全盘加密/解密云电脑时，提示无法提交

目前每个资源池可同时进行云电脑全盘加密/解密的上限是 30 个，如果您有大规模的云电脑全盘

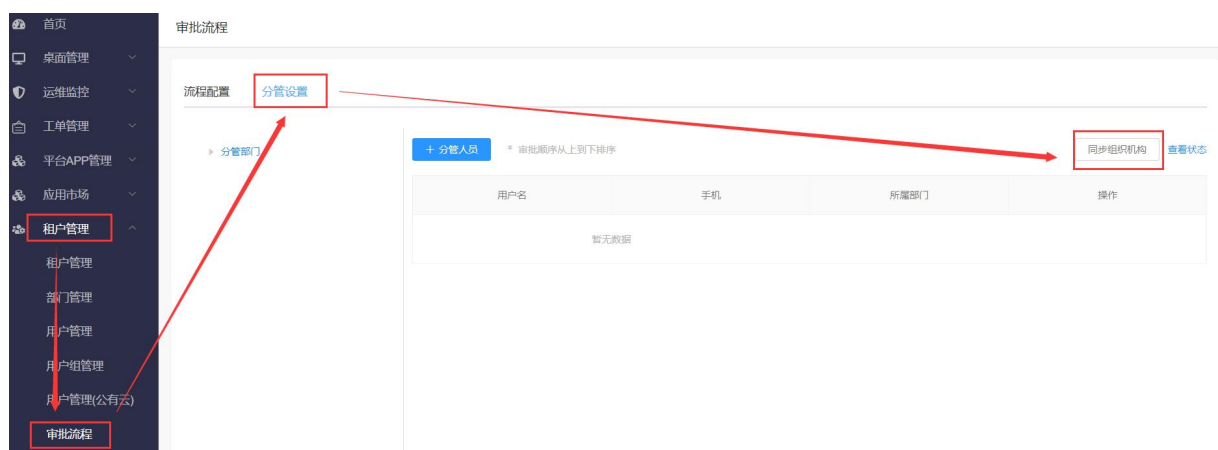
加密或解密需求，请提交工单联系运维专项处理。

5. 加密桌面管理找不到要处理的桌面

云电脑需要分配加密策略后才可以在加密桌面管理进行操作处理。如果您在加密桌面管理找不到要处理的云电脑，请先给这些云电脑分配加密策略。

6. 新建用户无法正常提交脱密申请或无法正常走审批流程

添加的新用户，需要等待 24 小时，才会自动更新组织架构，生效审批流程。如果您等不及，也可以在【租户管理——审批流程——分管设置】，手动点击【同步组织机构】，立即生效审批流程。



4 客户端使用指南

4.1 安装翼加密客户端

使用加密云电脑的用户，均建议在云电脑内安装翼加密客户端。

用户可以通过翼加密客户端调整加密文件的密级；也可以通过客户端完成文件脱密外发的申请和审批工作。

翼加密客户端的安装方式：

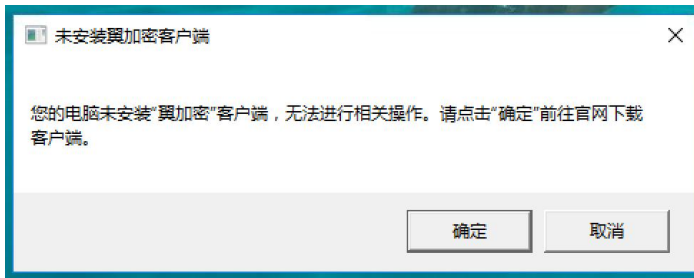
(1) 如果您的云电脑有安装“天翼云电脑应用市场”，可打开应用市场，在“首页”的“天翼专区”找到“翼加密”进行下载安装；



(2) 可以通过“翼加密”客户端下载地址安装:

<https://desk.ctyun.cn/html/enterprise/index.html#encrypt>

(3) 在加密桌面内，点击右下角托盘图标，根据指引下载客户端。



4.2 调整文件密级

右键快捷调整

1. 用户在加密云电脑内批量选择加密文件；
2. 点击鼠标右键；
3. 在右键菜单中点击“调整文件密级”。



翼加密客户端

1. 打开翼加密客户端；
2. 点击文件密级调整。



高密级的用户，可将文件密级降低后，发给低密级的用户，让低密级用户有权限正常读写加密文件。

4.3 文件脱密申请

用户可以根据需要，在自己的加密云电脑，针对加密文件发起脱密申请。脱密申请一次最多 15 个文件，上传的单个文件最大支持 200M，大于 200M 文件会被自动剔除。

备注：如果需要脱密大于 200M 的文件，请联系管理员使用“管理员脱密工具”进行脱密。

脱密申请步骤：

第一步 选择需要脱密的文件

选择文件发起脱密申请的方式有 3 种：

- 1、批量选择需要脱密外发的加密文件，点击鼠标右键，在右键菜单中点击“使用翼加密

申请文件脱密”。



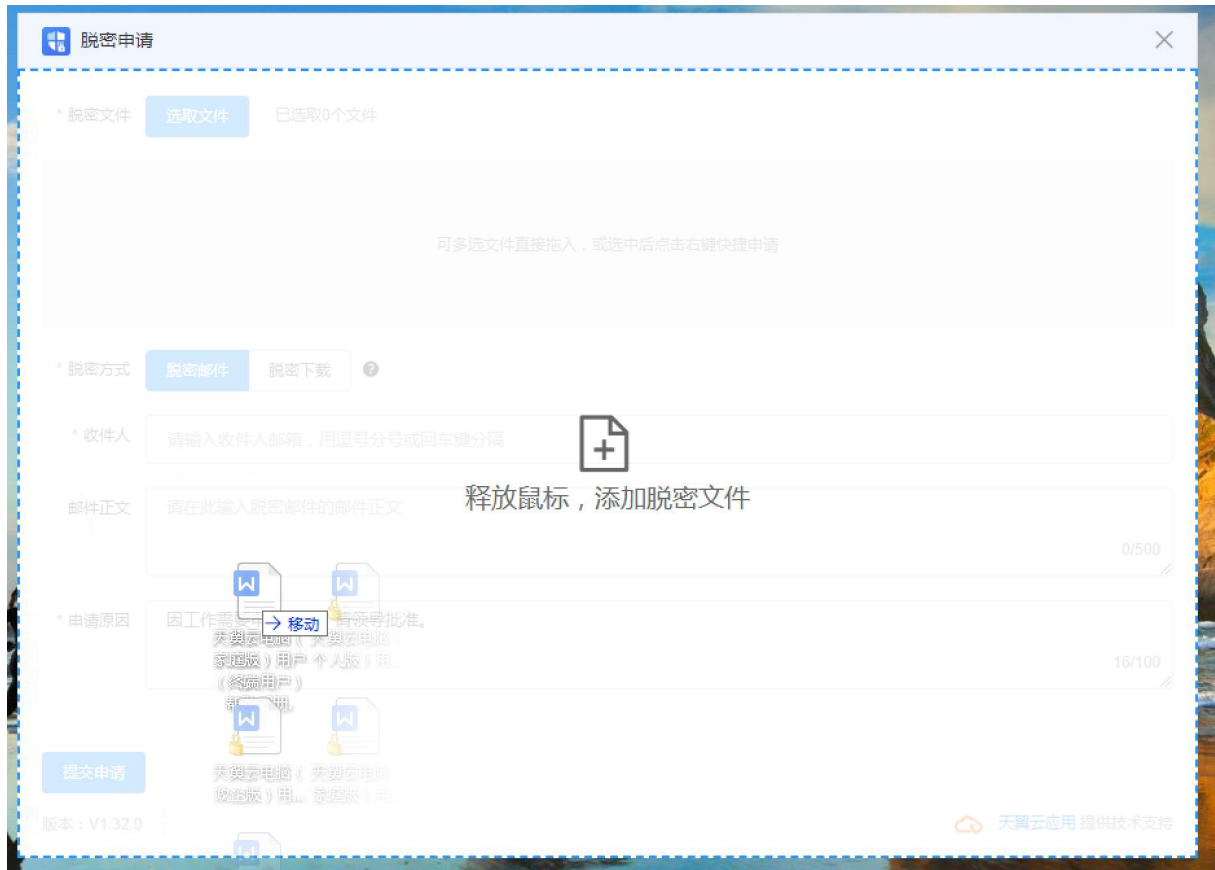
2、双击桌面的“翼加密”客户端快捷方式，打开客户端首页，在首页点击“新脱密申请”按钮进行文件脱密申请。



在脱密申请页，点击“选取文件”选择需要申请脱密的文件。



3、在脱密申请页，也可以直接将文件拖入选中。



第二步 选择解密方式

解密方式包括解密邮件和解密下载两种：

解密邮件

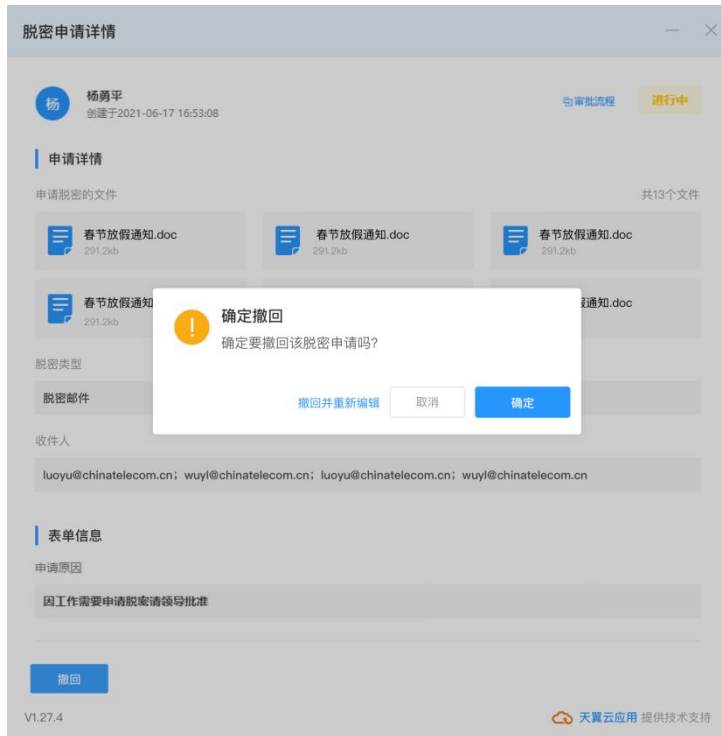
审批通过后，会将解密文件通过邮件发送给收件人。下载链接 6 天后将失效，收到邮件后需及时下载解密文件。

解密下载

审批通过后，可在客户端下载解密文件。下载链接 6 天后将失效，需及时下载。解密文件通过客户端解密下载到加密云电脑内，在再次编辑保存之前将保持解密状态。用户可以直接通过 IM 软件、邮箱或者 OA 等办公软件进行上传或外发。

第三步 解密申请提交、流转及结果反馈

提交的脱密申请，在未被审批之前，申请人可以随时撤回并重新编辑，再次提交。



审批不通过

脱密申请审批完成后，审批的结果会通过消息提醒申请人，申请人可以根据审批意见修改脱密申请重新提交。

脱密申请记录
— ×



孙昊
创建于2021-06-23 14:10:53

[审批流程](#)

结束 (不同意)

审批信息

刘健 处理于 2021-06-30 18:32:45 驳回

该文件为公司机密文件，不符合脱密要求。

申请信息

申请脱密的文件 共6个文件



春节放假通知.doc
291.2kb



春节放假通知.doc
291.2kb



春节放假通知.doc
291.2kb



春节放假通知.doc
291.2kb



春节放假通知.doc
291.2kb



春节放假通知.doc
291.2kb

脱密类型

脱密下载

表单信息

申请原因

因工作需要申请脱密领导批准

重新申请

V1.27.4
 天翼云应用 提供技术支持

通过脱密邮件申请

收件人邮箱将收到由“翼加密”官方发送的脱密文件；如未收到，可尝试点击“重新发送”；


脱密申请记录
— ×

近三月

输入文件名或收件人关键词搜索

序号	脱密文件	脱密类型	审批状态	提交申请时间	操作
1	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	审批中	2021-06-30 13:00	详情 撤回
2	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送成功	已通过	2021-06-30 13:00	详情 重新发送
3	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已通过	2021-06-30 13:00	详情 脱密下载
4	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已驳回	2021-06-30 13:00	详情 重新申请
5	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已通过	2021-06-30 13:00	详情 脱密下载
6	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已撤回	2021-06-30 13:00	详情 重新申请
7	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送失败	已通过	2021-06-30 13:00	详情 重新发送
8	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件	已驳回	2021-06-06 13:00	详情 重新申请
9	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送成功	已通过	2021-06-06 13:00	详情 重新发送
10	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件	已撤回	2021-06-06 13:00	详情 重新申请

< 1 ... 5 6 7 ... 10 >
上一页
下一页

V1.27.4
 天翼云应用 提供技术支持

通过脱密下载申请

可在相应记录的右侧操作栏点击“脱密下载”，或点开申请详情页逐个或全部下载。

脱密申请记录
— ×

近三月

序号	脱密文件	脱密类型	审批状态	提交申请时间	操作
1	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	审批中	2021-06-30 13:00	详情 撤回
2	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送成功	已通过	2021-06-30 13:00	详情 重新发送
3	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已通过	2021-06-30 13:00	详情 脱密下载
4	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已驳回	2021-06-30 13:00	详情 重新申请
5	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已通过	2021-06-30 13:00	详情 脱密下载
6	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密下载	已撤回	2021-06-30 13:00	详情 重新申请
7	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送失败	已通过	2021-06-30 13:00	详情 重新发送
8	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件	已驳回	2021-06-06 13:00	详情 重新申请
9	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件 发送成功	已通过	2021-06-06 13:00	详情 重新发送
10	春节期间公司放假.doc; 天翼云自研云电脑...等5个文件	脱密邮件	已撤回	2021-06-06 13:00	详情 重新申请

< 1 ... 5 6 7 ... 10 >
上一页 下一页

V1.27.4

脱密申请记录
— ×

✓ 春节放假通知.doc 下载成功。
[打开目标文件夹](#)

孙昊
创建于2021-06-23 14:10:53

[审批流程](#)
结束 (同意)

申请信息

申请脱密的文件 共6个文件

下载全部

春节放假通知.doc
291.2kb

春节放假通知.doc
291.2kb

春节放假通知.doc
291.2kb

春节放假通知.doc
291.2kb

春节放假通知.doc
291.2kb

春节放假通知.doc
291.2kb

脱密类型

脱密下载

表单信息

申请原因

因工作需要申请脱密请领导批准

V1.27.4

4. 下载邮件内的脱密文件（脱密邮件）

38

脱密外发收件人邮箱中将收到由“翼加密”官方发送的脱密文件，点击下载即可下载脱密后文件。自审批通过之日起算，6 天后下载链接将失效，请及时下载。

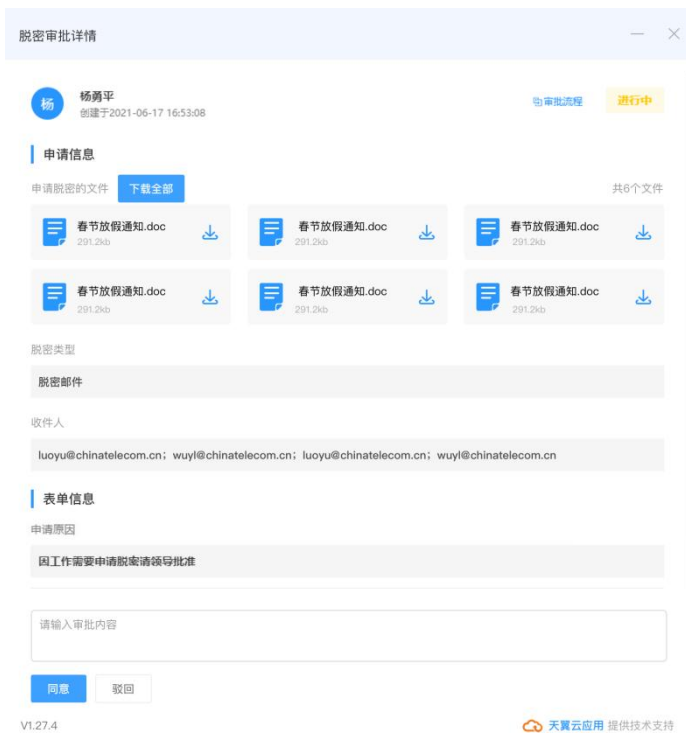


4.4 脱密审批

有脱密申请审批权限的用户，客户端首页会有脱密审批入口。并且，当审批人接收到新的脱密申请时，右下角消息中心将会弹出提示。审批人点击消息可以快速打开脱密审批详情页进行审批处理。



审批人打开打开审批详情页，可下载查看申请脱密的文件，进行脱密审批。



4.5 常见问题

1. 在云电脑内打开文件乱码或报错

- (1) 请确定云电脑是否已开启加密，可查看右下角托盘是否有“翼加密”的图标，如果有的话，将鼠标移到图标上，查看加密状态。如未开启加密请联系管理员开启。
- (2) 可能与某些杀毒软件冲突。目前翼加密兼容性较好杀毒软件的是“火绒”，检查桌面是否安装了“腾讯电脑管家”或其他杀软，退出杀软后重试。
- (3) 加密文件只能被授权的应用程序明文打开和编辑。未经加密适配或授权的第三方应用软件打开加密文件为密文数据。请与管理员确定您的加密云电脑设置的加密策略。

2. 无法申请文件脱密

- (1) 确认云电脑是否已正常加密。
- (2) 检查云电脑是否有开vpn或代理类软件。如有，请关闭。
- (3) 目前不支持超过500MB的大文件申请脱密，如果有大文件的脱密需求，请联系管理员使用管理员脱密工具进行脱密。

管理员脱密工具下载方式：

管理员登录云电脑控制台，打开“文件加密”模块的管理页面，在右上角找到“脱密工具”下载。



3. 云电脑新增文件没带锁的图标

- (1) 确认云电脑是否已开启加密。

(2) 尝试刷新操作。

(3) 对文件进行编辑保存再看是否带锁。部分格式的文件（如 txt）需要编辑保存才进行加密。

4. 文件的锁标是红色的并且无法正常打开

(1) 已加密文件的左下角会出现“锁”的图标。

(2) 若用户有文件的加密权限，则锁的颜色为黄色，可正常打开，不影响办公。

(3) 若用户没有文件的加密权限，则锁的颜色为红色，无法正常读写。



文件操作权限不足的情况有以下 3 种：

(1) 用户密级比文件密级低。

(2) 非本租户的加密文件。

(3) 当前的云电脑没有开启加密保护。



5. 通过脱密邮件下载的文件是加密文件

如果想在加密桌面内使用脱密后的文件，提交申请时类型要选“脱密下载”。

注意：脱密下载后的文件如果重新编辑保存会重新加密。

6. 文件重定向盘或其他网络磁盘内打开加密文件乱码或报错

某些网盘机制不支持直接编辑文件或者编辑功能不稳定，而且在网盘内编辑文件速度会慢，建议复制到桌面内编辑。