

云通信

常见问题

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

常见问题

SDK初始化常见问题

帐号集成常见问题

单聊群聊消息常见问题

费用相关问题

功能相关问题

群组相关问题

其他常见问题

消息相关问题

常见问题

SDK初始化常见问题

最近更新时间：2018-05-31 15:00:21

Crash上报

云通信 SDK 默认使用 bugly 做 Crash 上报，如果 App 已经集成了 Crash 上报，则可以不使用该功能，通过调用接口禁用掉，并可以去除相应的 JAR 包和 framework。

iOS：

```
[[TIMManager sharedInstance] disableCrashReport];
```

Android：

```
TIMManager.getInstance().disableCrashReport();
```

关闭 imsdklog、avsdkglog

imsdklog 可立即关闭，avsdkglog 需要 App 重新启动后关闭

Android：

```
TIMManager.getInstance().setLogLevel
```

iOS：

```
[[TIMManager sharedInstance] setLogLevel];
```

Web：

```
webim.Log.setOn(0);
```

升级 1.8 出现异常

```
E/imsdk.IMMsfCoreProxy: [E]OnExchangeTicketTimeout[code: -1000 desc: 请求失败，请您稍后重试。  
E/beacon: ChannelID: unknown  
login imserver failed. code: 6012 errmsg: operation timeout: wait server rsp timeout or no network.
```

请按照 ReadMe.txt 中增加 Manifest 相应的配置，新版本增加了离线推送模块，必须增加设置。

出现 6013 SDK 未初始化错误

- 1.查看是否没有登录成功，就进行收发消息等其他操作。
- 2.查看是否登录时被其它终端踢掉，IMSDK 默认一个帐号仅能在一个终端上登录。处理方式请参考 [互踢逻辑](#)。
- 3.Android 请关注库文件是否未能全部加载，或是使用过程中被系统回收。

互踢

云通信默认情况下，一个帐号不可以在多台手机上登录，会出现互踢，详细逻辑参见 [用户被踢下线通知](#)。

多终端同时在线

云通信允许多终端同时在线（和 QQ 的逻辑保持一致），有几种模式可以选择：

- 1.完全不互踢，每个终端都可以登录同一个帐号。
- 2.手机之间互踢，PC 之间互踢，手机和 PC 可同时在线，即最多两个终端在线（一个手机，一个 PC）。
- 3.不同类型手机可以同时在线，相同终端类型手机互踢，手机和 PC 可同时在线，即最多允许 3 个终端在线（一个 Android、一个 iOS、一个 PC）。
- 4.所有终端互踢，仅允许一个设备在线。

如果需要多终端同时在线，需要提工单或在群里咨询技术支持人员，该功能需要付费试用。

日志路径

- Android：`tencent/imsdklogs/com(cn)/公司包名/imsdk_YYYYMMDD.log`
- iOS：`Library/Caches/imsdk_YYYYMMDD.log`

帐号集成常见问题

最近更新时间：2018-07-26 09:57:21

登录 IM 失败，返回 16，提示已绑定其他帐号

请检查 UserSig 的合法性。

App 管理员创建方式

[App 管理员](#)。

控制台“用户管理”为什么不展示导入的用户

用户管理仅显示托管帐号模式的用户。

UserSig 如何生成

请详细阅读 [帐号登录集成说明](#)。

iOS 和 Android App 能否互通

可以，需要保证填写的是同一个 sdkappid。

使用 REST API 导入帐号时，重复导入是否存在问题

不会。

使用控制台添加的新用户，为什么不能删除

控制台单击【注册新用户】，该用户处于托管模式状态，帐号密码云通信服务器存储，暂不能删除。

控制台上 App 被误删除了，可以恢复吗

可以，请联系技术支持。

如何删除不使用的应用

通过控制台看到应用列表，选择不使用的应用，单击挂起，挂起操作确认后，会出现删除按钮，单击后，该 App 可从控制台中去掉（云通信暂保留一段时间后删除）。

为什么导入的帐号不能查看到？

不能直接查看到，可以在用户管理界面搜到导入的帐号。

单聊群聊消息常见问题

最近更新时间：2018-07-26 10:14:03

消息收发延迟

请确认是否在初始化时调用 `SetEnv`，如果有调用，请去除。IMSDK 测试环境仅限于云通信内部测试使用。

IMSDK 是否缓存语音

IMSDK 仅提供下载接口，并不缓存语音文件，该逻辑由 App 业务层实现。

相同的图片传给不同的人，第二次传输需要流量吗

IMSDK 的上传图片做了秒传逻辑，即如果服务器检测到已有这张图片，服务器会立即返回该图片上传成功，并不会再次耗费传图片的流量。

REST API 可以收发图片吗？

请看 PHP SDK 的 [图片发送接口](#)

单聊消息最长多少字节

单聊消息需要在 9K byte 以内，超过大小限制发送时 API 会返回错误码。

iPhone 推送最长多少字节

受 APNs 限制，iPhone 的推送内容不超过 1K byte。

CustromElement 中的 Data 字段可以使用二进制吗

如果仅是 SDK 使用该字段，可以使用二进制，如果调用 REST API，则 CustomElem 中的 Data 建议使用可见字符，如使用 XML、JSON 或者经过 Base64 转换过的二进制串。

非好友可以发消息吗

云通信默认不验证好友关系，非好友可以互相发消息。如果业务需要云通信后台做好友关系验证，需先将好友关系链通过 SDK API 或 REST API 托管到云通信服务器上，再到云通信控制台将对应 SDKAPPID 的【应用配置】-【功能配置】-【单聊消息检验关系链】选项设置为开启状态，将在 50 分钟内生效。

如何增加语音消息的已听未听状态

详情请参考：[消息收发](#)。

语音是否已经播放，可使用 消息自定义字段 实现，如 `customInt` 的值 0 表示未播放，1 表示播放，当用户单击播放后可设置 `customInt` 的值为 1。

```
public void setCustomInt(int value)
```

单条消息最长可以到多少 byte

云通信允许单条消息不超过 9k byte，如果超过，SDK API 会报错，返回 80002（参见 [错误码](#)）。

消息 Elem 在 add 的时候和取出的时候，能保证顺序吗

消息中不含文件和语音的 Elem 时，可保证取出顺序和写入顺序一致。

但不建议依赖于 Elem 的顺序，否则出现异常时容易引起客户端 Crash。

如何删除聊天记录（本地、服务器）

- 本地聊天记录删除，请参见 [本地消息删除](#)。
- 服务器保存消息时长，请参见 [漫游消息保存时长](#)。
- 群消息删除，请参见 [Server 消息删除](#)。

如何让消息不存储本地

请参见 [消息不存储本地](#)。

消息收发延迟

请确认是否在初始化时调用 SetEnv，如果有调用，请去除。IMSDK 测试环境仅限于云通信内部测试使用。

互动直播时，IM 消息如何携带昵称头像

为了简化互动直播的 IM 开发，云通信在消息中可以获取到发送者的昵称和头像。该操作分两步，设置昵称头像，在消息中获取昵称头像。

设置昵称头像有几种方法：

1. 帐号 REST API，在导入帐号时进行设置（存量用户资料导入），参见 [独立模式帐号同步接口](#)。
2. 资料关系链 REST API，可单独设置，参见 [设置资料](#)。
3. 通过客户端 API 设置，Android 参见 [Android 用户资料与关系链](#)，iOS 参见 [iOS 用户资料与关系链](#)。

在聊天消息中获取昵称头像：

1. Android SDK，通过 TIMMessage 中 `getSenderProfile()` 方法获取发送者昵称头像（仅有昵称头像），参见 [Android 消息发送者及其相关资料](#)
2. iOS SDK，参见 [iOS 消息发送者以及相关资料](#)

注意：

该属性仅在 `OnNewMessage` 回调中生效，`GetMessage` 方法暂无法获取到发送方的昵称与头像。

互动直播时，IM 聊天室出现串消息或者部分人看不到消息

请从以下几个方向进行问题跟踪：

1. 当来电话时，音视频被打断，电话结束后，是否重新建立了聊天室（ID 不同），导致一个直播间建立了两个聊天室。
2. 当观众从直播间退出时，App 需要调用退出聊天室 API，否则云通信服务器认为该观众还在聊天室内。
3. 收到的聊天室消息需判断是否为当前进入的聊天室。

如果消息中包含有脏字，是否还能发送成功

云通信服务器默认过滤脏字，如果消息中含有脏字，该消息无法发送成功。

云通信是否支持多客服功能

不支持，需要业务方根据 SDK 接口自己实现。

调用 getMessage 时，SDK 是先从服务器拉取，还是从本地拉取

SDK 相关策略为：如本地消息足够并且不存在遗漏，则直接从本地数据库读取消息返回；如果判断出本地消息存在缺失，首先从服务器获取漫游消息，补全到本地数据库后返回给调用者。

收不到消息的可能原因

1. 接收方没有注册消息监听器，检查一下是不是存在某些逻辑把消息监听器删除了
2. 发送方发送消息的时候，没有把elem添加到消息中了（发消息的时候需要检查addElement的返回值），如果发送的是空消息，接收方在收到的时候会把这种消息丢掉
3. 接收方是Android，注册了多个消息监听器，并且在消息监听器中返回了true
4. 群组消息，该群曾经解散过又重建了（这种情况可能会触发去重，建议在收到解散群组的通知的时候，通过deleteLocalMsgs 把对应群组会话的本地消息删除了）
5. 消息没有发送成功
6. 接收方没有登录成功，或者已经被踢下线了
7. 发送方与接收方不在同一个群

费用相关问题

最近更新时间：2018-08-10 10:26:58

云通讯语音视频免费吗？

关于云通讯语音视频的价格问题在以下表格中。

日活跃用户数	小于 10 万	10 万~80 万	大于 80 万
收费标准	免费	10000 元/月/10 万日活跃用户数（DAU）	
消息漫游	默认仅保存 7 天，C2C 消息可以申请延长漫游时间，每增加一个季度漫游时间，按照收费方式 1000 元/月/10 万 DAU 收费；如 20 万 DAU 用户的应用，申请漫游时间延长到 12 个月（四个季度时间），则每月应收费 1000*2*4=8000 元/月。		
多终端同时在线	2000 个/月		
全员推送服务	详情请参见 全员推送服务计费 。		
API 调动频次限制	目前 100 次/秒，超出限制，每 100 次/秒，收费 600 元/月；超出限制最低收费 2000 元/月；如需求 1000 次/秒，则收费为 600*10=6000 元/月。		
创建群组数限制	目前单日净增群组数不超过 500 个，超出限制，每 500 个净增群组收费 600 元/月；超出限制最低收费 2000 元/月；如每日需净增 10000 个群，则收费为 600*20=12000 元/月。		
累计群组数限制	目前最多支持 10 万个，超出限制，每 10 万个群组收费 600 元/月；超出限制最低收费 2000 元/月；如需群组 100 万个，则收费为 600*10=6000 元/月。		
最近联系人拉取上限	目前最多拉取联系人 50 个，超出限制，每 50 个最近联系人收费 600 元/月；超出限制最低收费 2000 元/月；如需拉取 500 个最近联系人，则收费为 600*10=6000 元/月。		
备注	DAU 的统计原则：计算方式为登录云通信即算 DAU，每个账号每日会排重；计费周期以自然月计量，即从每月 1 日到月末最后一天，自然月内任意一个自然日的日活用户数达到收费标准则当月需要计费。DAU 的计算：取当月日 DAU 最高峰值。数量限制性服务：超出限制的数量或频次即需要 提交工单 ，确认后收取增值服务费用。		

如果您想要了解更详细的信息，请参阅价格总览文档：

帮助与文档->产品文档->云通信-> [价格总览](#)

云通信的多终端如何收费？

多终端同时在线使用到才收费，不使用不收费；一旦使用到后是2000元/月。

云通信的日活跃用户数如何收费？

日活跃用户数小于10万，不收取费用；日活跃用户数大于等于10万以上，按照每10000元/月/10万日活跃用户数进行收费。

云通信的全员推送服务如何收费？

全员推送服务计费如下：

单次推送目标用户数小于 1 万的免费（每天可推送最多 100 次）；超过限制即需要收费：2000元/月。

云通信的累计群组数有如何收费？

云通信的群组数免费版最多支持10万个；超出限制：每10万个群组收费600元每月；超出限制最低收费2000/月。比如：群组100万个，则收费为 $600 \times 10 = 6000$ /月。

云通信创建的群组数如何收费？

目前免费版是单日净增群组数不超过500；

超出限制，每500个净增群组收费600元每月；超出限制最低收费2000元/月。

如：每日需净增10000个群，则收费为 $600 \times 20 = 12000$ 元/月。

功能相关问题

最近更新时间：2018-08-10 10:27:51

云通信功能有哪些？

云通信的主要功能有账号集成管理、会话支持管理、用户管理、关系链管理、消息管理和群组管理等功能，详细请参阅 [云通信功能介绍](#) 文档。

详情请参考：[云通信功能介绍](#)

云通信如何做聊天置顶功能？

目前ImSDK版本不支持聊天置顶功能，不过 App 层很容易做到，如果用户选择某个会话置顶，可以由 App 层记录会话的 type 和 receiver 信息，显示会话的时候，需要把对应会话置顶显示，下面获取到会话列表后，需要过滤掉对应的会话，避免重复显示。置顶会话和普通会话拼接起来即可。

云通信图片上传到哪里？

云通信图片存储服务复用QQ遍布全球的IDC接入点，保证各地的用户都能迅速的上传和下载图片，能做到99.9%的成功率。

云通信如何删除聊天记录？

1、Server删除消息：

目前云通信IM仅支持删除群内某人的最近若干条消息，但是如果此消息已经接收到客户端，客户端不会同步删除（即不支持消息撤回的功能），详细可参考：[删除指定用户发的消息](#)。

Server不支持单独删除某一条消息，或者某一个会话的消息。

2、客户端本地删除

客户端可以支持删除某一条本地消息或者删除整个会话的消息，不过由于可能存在消息漫游，如果从本地数据库直接删除，可能从 Server 再次拉回，比如最近联系人拉回最后一条消息，此时可以选择禁用最近联系人。另一种方案是设置一个删除标记位，由UI过滤掉相应删除掉的消息。

详细接口和使用场景可参考：

- [Android 删除单条消息](#)
- [Android 删除会话消息](#)
- [iOS 删除单条消息](#)
- [iOS 删除会话消息](#)
- [Windows 删除单条消息](#)
- [Windows 删除会话消息](#)

TIMConversation对象提供deleteLocalMessage方法，保留会话记录同时删除本地消息。

如果要清空本地所有聊天记录，可以遍历整个会话列表，TIMManager getConversationList，对每个会话分别调用删除所有消息的方法即可。

云通信不同终端表情如何互通？

表情使用方式有两种方式：

一种是使用 TIMFaceElem 中的 index，标识表情的索引，比如 android 和 ios 两端都有同一套表情图，索引2为笑脸，index=2 就表示笑脸，两端发送和接收都显示同一张索引表情图片即可

另一种是使用 TIMFaceElem 中的 data，比如表情图片是由字符串命名，smile 表示笑脸，可在 data 中存储 smile，ios和android两端都通过data 作为 key 找到对应表情图片进行显示。

另外也可以两个字段都使用，如 data 表示哪一套表情，index 表示这套表情的哪个索引，可以实现类似QQ的多种不同表情效果。甚至可以在 data 数据中存储更为复杂的数据结构，只要多端解析规则一致即可。

云通信如何获取用户的头像和昵称？

1、**通用方法**：通过 TIMFriendshipManager::GetUsersProfile 方法可以获取任何人的资料；详细可参考：

- [Android 获取任何人资料](#)
- [iOS 获取任何人资料](#)
- [Windows 获取任何人资料](#)

2、**好友关系**：如果用户是好友关系，并且开启了好友缓存，可以使用同步接口获取，降低复杂度；详细可参考：

- [Android 资料缓存](#)
- [iOS 资料缓存](#)
- [Windows 资料缓存](#)

3、**群消息**：对于单聊消息，可以根据情况通过1、2两种方式获取，对于群消息，由于群内成员过多，而且没有资料更新通知，使用1方法复杂度较高，在群消息体内可以直接获取用户资料显示，此资料为用户发送消息当时的状态，后续变更的话，消息内的资料不会变更。详细可参考：

- [Android 消息发送者资料](#)
- [iOS 消息发送者资料](#)
- [Windows 消息发送者资料](#)

云通信语音未读红点显示如何实现？

语音是否已经播放，可使用 消息自定义字段 实现，如 customInt 的值 0 表示未播放，1表示播放，当用户单击播放后可设置 customInt 的值为1。

云通信如何校验好友API？

您好，有关云通信校验好友的 REST API 请单击 [校验好友](#) 查看。

云通信是否支持添加黑名单？

每个用户都有一份黑名单，可以添加或是删除黑名单，具体请单击 [关系链系统](#) 查看。

云通信是否支持发红包？

云通信SDK未提供发红包的功能，但云通信有自定义消息接口，您可以自己实现发红包的功能。

云通信如何开启添加好友需要验证？

云通信开启添加好友验证步骤如下：

腾讯云-云通信控制台-应用列表-应用配置-功能配置-消息-编辑：开启“单聊消息检验关系链”即可。

云通信是否可以获取某人的在线状态？

目前客户端ImSDK没有接口获取用户的在线状态，RestAPI可以批量查询，详细参考：[批量获取用户在线状态](#)

云通信是否可以获取当前在线人数？

目前没有接口实时获取App的在线人数，只可以每天获取上一天的最高在线人数。

云通信的全员推送服务是否有次数限制？

云通信的全员推送服务每天最多可推送100次。

云通信的DAU如何计算？

DAU 的统计原则：计算方式为登录云通信即算 DAU，每个帐号每日会排重；计费周期以自然月计量，即从每月 1 日到月末最后一天，自然月内任意一个自然日的日活用户数达到收费标准则该月需要计费。DAU 的计算：取当月日 DAU 最高峰值。

云通信的消息推送服务开启后多久生效？

消息推送服务的功能开启后，将在50分钟内生效。

群组相关问题

最近更新时间：2018-09-19 16:24:43

云通信刚入群是否能获取到加入之前的聊天记录？

对于聊天室和直播大群类型，是会拿到入群之前的聊天记录，对于公开群和私有群，无法获取入群之前的消息，不过因为有时间容错的问题，可能会获取到入群之前的5分钟以内的消息。

另外，如果是先退出群再入群这种情况，使用客户端的 `getMessage` 接口获取消息，如果退出群没有主动删除本地消息，`getMessage` 接口是会获取到之前存在到本地的消息，并不是从服务端获取到的，如果不想要这些消息，可以在退群的时候删除本地的消息。

云通信群内是否可以定时踢掉不在线成员？

可以提交工单修改，参考：[定时踢不在线成员](#)，目前踢掉不在线成员的时间间隔为5分钟，即用户5分钟检测到不在线即会被踢掉，此时间间隔不支持配置。

云通信如何解散群组？

有关云通信解散群组的API请单击 [解散群组](#) 查看。

云通信的累计群组数有没有限制？

云通信的群组数目前没有限制，超过10万个可以提交工单开通更多。

云通信创建的群组数有没有限制？

云通信创建的群组目前没有数量限制，单日净增群组数超出500个后可以提交工单开通更多。

其他常见问题

最近更新时间：2018-08-10 10:28:20

云通信断网重连需要做些什么？

只要用户保持登录状态，即login之后没有被踢或者票据过期等异常，网络断开会自动重连，不需要用户手工调用登录，只需要感知状态变化，必要时候提示用户即可。

云通信收到的消息里面汉字全是问号怎么解决？

1. 服务端发送消息时，使用UTF-8编码
2. 客户端发送消息时，使用UTF-8编码

云通信错误码有哪些？

关于云通信错误码可参考 [错误码](#) 文档。

云通信中的用户信息如何删除？

云通信中的用户信息不可以删除，帐号不能更改，用户资料可以修改
更改用户信息可以参考一下：[设置资料](#)。

云通信同一张图片多次转发能否不占用流量？

云通信发图片增加了秒传的逻辑，同一副图片多人转发时，后面的用户不占用流量，发图立即成功，有效的降低了用户的上传流量。

云通信的最近联系人免费额度50人，超过50人之后的如何处理？

云通信最近联系人额度超过的部分不会显示在最近联系人列表里，除非主动发消息激活对话。

云通信IM是否支持海外加速？

云通信在海外有部署海外加速点。

云通信支持微信小程序接入吗？

支持，直接下载 [IM web SDK](#) 就可以了，里边有 demo。

消息相关问题

最近更新时间：2018-08-10 10:28:35

云通信获取消息接口最多一次可以获取多少条消息？是否可以一次行获取全部消息？

ImSDK getMessage 接口获取消息，传入的消息数量尽量控制台20条以内，如果要获取全部消息，可以使用翻页的方式获取。

云通信如何只发送在线消息，即对方用户不在线，再次登录以后不会收到消息？

对于单聊消息，发送消息时，使用TIMConversation sendOnlineMessage，通过这个接口发送的消息，只有对方在线才能收到，并且不会计入未读计数，也不会进行存储，使用getMessage也无法获取到，只有onNewMessage一个途径获取。

对于群聊消息，登录时并不会主动获取离线消息，仅会通过最近联系人获取每个群内的一条消息，只要禁用最近联系人漫游，登录后就不会收到群的离线消息（getMessage接口还是能获取到），只需要处理onNewMessage抛出的消息即可。

云通信添加好友数量上限是多少？

目前好友上限是 1000人。

单聊默认是不验证好友关系的，可以直接陌生人聊天。需要校验好友关系，可以在控制台开通。

云通信在发送图片消息时，图片是否支持网络路径的图片发送？

是可以支持的，放自定义消息中就可以了。

云通信可以添加多少个好友分组？

云通信最多支持 32 个分组。

云通信是有敏感词汇的检测？

云通信有检查敏感词，如果触发会返回报错代码。

云通信中的DAU是什么意思？

DAU是指：日活跃用户数。

云通信如何复制一条消息？

用户选中并复制消息时，需要开发者根据用户选中的消息类型构造一个新的消息，如果想复制成文本，可根据消息类型转换转换成自己想要的展示样式。

云通信消息如何定义脏字？

云通信的脏字集中已经涵盖了一批默认脏字（政治、色情等领域），如果用户发送消息命中脏字，会返回失败，错误码80001，脏字说明详细可参考：[背景](#)。另外用户可通过接口自定义脏字，参考：[自定义脏字](#)

云通信如何实现阅后即焚消息？

目前ImSDK并未原生支持阅后即焚消息，如果用户需要此功能，可以使用自定义消息，在APP收到消息并展示给用户之后，调用删除接口删除消息，参见[\[删除消息\]](#)

(<https://cloud.tencent.com/doc/product/269/4167#.E5.A6.82.E4.BD.95.E5.88.A0.E9.99.A4.E8.81.8A.E5.A4.A9.E8.AE.B0.E5.BD.95.EF.BC.9F>) 文档，也可以使用消息的自定义字段，标记此消息为已经查看的消息。注意这里只是删除的本地显示，如果开启漫游消息，更换终端还是有可能看到，如果对此信息非常敏感，严格需要只显示一次，可以在自定义消息中添加索引，消息内容从自己的服务器获取，获取过一次以后便删除。

云通信如何实现消息撤销和已读回执？

目前ImSDK并未原生支持消息撤销和已读回执，可以使用自定义消息构建协议，参见[消息撤销和已读回执](#)。

云通信多终端同时在线是否支持消息的同步？

云通信多终端同时在线支持消息的同步。