

# 安卓常见问题归纳

## 标准版

### 一、如何启动SDK

---

#### 1、初始化失败怎么办

正确配置SDK后，但是无法正常启动，如（进入页面加载完就退出，一直停的加载页面等）  
请检查网络是否正常访问  
请检查AppKey是否正确  
请按照对接文档的顺序正确调用  
请检查是否设置了错误的客服ID或技能组ID

请参考对接文档 [获取Appkey、获取客服ID、获取技能组ID 的方式](#)

#### 2、参数如何配置,如何快速启动

(1)在Application的onCreate方法中调用初始化方法。

**注意：**从SDK-2.4.3版本开始，必须调用以下方法，之前版本可以忽略本项。

```
/**
 * 初始化sdk
 * @param context 上下文 必填
 * @param appkey 用户的appkey 必填 如果是平台版用户需要传总公司的appkey
 * @param uid 用户的唯一标识，不能传一样的值，可以为空
 */
SobotApi.initSobotSDK(context, "Your appkey", "");
```

(2)在应用启动的地方或启动SDK之前调用：

```
/**
 * @param context 上下文对象
 * @param information 初始化参数
 */
SobotApi.startSobotChat(context, information);
```

### 二、如何获得未读消息数

---

#### 1、首次进入APP时

对接文档中：[API说明-->三、获取未读消息数](#)

## 2、来消息时

[对接文档中：API说明-->二、注册广播、获取新收到的信息和未读消息数](#)

## 三、UI适配问题：如何修改背景，如何适配导航，如何适配链接颜色等

---

[对接文档中：高度自定义UI](#)

## 四、事件监听

---

### 1、点击链接监听

[对接文档中：API说明-->五、自定义超链接的点击事件](#)

### 2、留言事件监听

[对接文档中：API说明-->八、设置跳转到留言页的监听](#)

## 六、权限介绍

---

包含哪些权限，权限的详细作用和使用场景

```
<uses-permission android:name="android.permission.INTERNET" />    网络权限,允许程序访问网络连接,可能产生GPRS流量
<uses-permission android:name="android.permission.WRITE_EXTERNAL_STORAGE" />
SD卡写入权限
<uses-permission android:name="android.permission.READ_PHONE_STATE" />    获取手机状态的权限
<uses-permission android:name="com.google.android.apps.photos.permission.GOOGLE_PHOTOS" />
<uses-permission android:name="android.permission.ACCESS_NETWORK_STATE" />允许程序获取网络信息状态,如当前的网络连接是否有效
<uses-permission android:name="android.permission.ACCESS_WIFI_STATE" />允许程序获取当前WiFi接入的状态以及WLAN热点的信息
<uses-permission android:name="android.permission.SYSTEM_ALERT_WINDOW" />允许程序显示系统窗口
<uses-permission android:name="android.permission.RECORD_AUDIO" />允许程序录制声音通过手机或耳机的麦克风
<uses-permission android:name="android.permission.GET_TASKS" />允许程序获取任务信息
<uses-permission android:name="android.permission.VIBRATE" />    允许程序振动权限
<uses-permission android:name="android.permission.CAMERA" />    允许程序访问摄像头进行拍照
<uses-permission android:name="android.permission.WAKE_LOCK" />允许程序在手机屏幕关闭后后台进程仍然运行
<uses-permission android:name="android.permission.READ_EXTERNAL_STORAGE" />SD卡读取权限,如果有写的权限,就可以不添加此权限
```

## 七、消息通知(notification)

---

### 1、如何开启新消息通知

[对接文档中：API说明-->四、设置是否开启消息提醒](#)

### 2、点击通知以后跳转到指定页面Activity

[对接文档中：API说明-->四、设置是否开启消息提醒](#)

## 八、用户ID说明

---

智齿保证多平台用户唯一性的标准

- 用户ID是记录用户的唯一标识, 建议填写, 不能传空字符串, 如果不传智齿会以设备ID自动生成一个做为标识
- 注意一点不要写死,比如0, 如果用户ID写死, 那么所有的用户都会成为同一用户, 历史记录也是相同的。

## 九、常用功能说明

---

## 1、如何配置技能组

```
预设技能组编号
info.setSkillSetId("your skillCode");
预设技能组名称
info.setSkillSetName("your skillName");
```

## 2、如何配置自动发送商品信息

[对接文档中：初始化SDK-->五、发送商品页信息](#)

## 3、如何指定客服接待

[在对接文档中：初始化SDK-->九、自定义客户转入指定的客服](#)

## 4、如何开启语音转文字

```
是否使用机器人语音功能 true使用 false不使用
默认为false,需要付费才可以使用
info.setUseRobotVoice(false);
```

## 5、如何自定义底部+号菜单

[对接文档中：API说明-->十一、“+”号面板菜单扩展](#)

# 十、图片框架崩溃

## 1、进入sdk聊天页面引起崩溃

提示报错信息：

```
java.lang.RuntimeException: 必须在(Glide、Picasso、universal-image-loader)
中选择一个图片加载库添加依赖,或者检查是否添加了相应的混淆配置
```

解决办法：

- (1) 检查主项目中是否至少添加一种图片框架
- (2) 参照混淆文件（Android\_SDK\_x.x.x\AndoridStudio\Demo\SobotSDK\sobotsdkdemo\proguard-rules.pro）中的混淆配置添加混淆规则。

## 2、使用Picasso版本为2.71828时，进入sdk聊天页面引起崩溃

提示报错信息：

```
Process: com.sobot.demo, PID: 11549
java.lang.NoSuchMethodError:
No static method with(Landroid/content/Context;)Lcom/squareup/picasso/Picasso;
in class Lcom/squareup/picasso/Picasso; or its super classes (declaration of
'com.squareup.picasso.Picasso' appears in /data/app/com.sobot.demo-1/base.apk)
at com.sobot.chat.imageloader.SobotPicassoImageLoader.displayImage(SobotPicasso
ImageLoader.java:23)
at com.sobot.chat.utils.SobotBitmapUtil.displayRound(SobotBitmapUtil.java:89)
```

解决办法:

(1) 添加picasso v7 加载类 SobotPicassoV7ImageLoader.java

[SobotPicassoV7ImageLoader.java 类的下载地址](#)

(2) 启动对话前设置: `SobotBitmapUtil.setImageLoader(new SobotPicassoV7ImageLoader())`;  
);

### 3、使用glide版本为4.0以上时，进入sdk聊天页面引起崩溃

由于glide v3版本和v4版本的接口完全不同，因此我们为了方便您的使用，采用了特殊的集成方式使sdk可以支持任意版本的glide。正常情况下，您使用glide时，直接添加glide依赖和sobotsdk的依赖，sdk即可正常使用。如果报错，那么把glide升级到最新版本即可。

## 电商版

与标准版区别：智齿SDK电商版针对电商平台公司下有多商家的场景使用，每个商家都是单独的appkey

## 一、如何启动电商版SDK

### 1、初始化失败怎么办

正确配置SDK后，但是无法正常启动，如(进入页面加载完就退出，一直停的加载页面等)  
请检查网络是否正常访问  
请检查AppKey是否正确  
请检查是否设置了平台ID  
请检查是否设置了错误的客服ID或技能组  
请按照对接文档的顺序正确调用

### 2、参数如何配置,如何快速启动

(1)在Application的onCreate方法中调用以下两个方法。

注意：从SDK-2.4.3版本开始，必须调用以下两个方法，之前版本可以忽略本项。

```
/**
 * 初始化sdk
 * @param context 上下文 必填
 * @param appkey 用户的appkey 必填 如果是平台版用户需要传总公司的appkey
 * @param uid 用户的唯一标识，不能传一样的值，可以为空
 */
SobotApi.initSobotSDK(context, "Your appkey", "");

/**
 * 初始化平台Id
 * @param context 上下文 必填
 * @param union 平台Id 必填 请联系对应的客服申请
 * @param platformSecretkey 平台标识 密钥 请联系对应的客服申请
 */
SobotApi.initPlatformUnion(context, "Your platform union", "Your platformSecretkey")
```

(2)在应用启动的地方或启动SDK之前调用：

```
/**
 * @param context 上下文对象
 * @param information 初始化参数
 */
SobotApi.startSobotChat(context, information);
```

### 3、溢出功能配置

注意：此功能只在仅人工模式下使用，其他模式下使用会产生意料外的情况。

```
/**
 * 设置溢出公司id
 * @param context Context 对象
 * @param content 溢出公司id
 */
SobotApi.setFlowCompanyId(context, "溢出公司id");

/**
 * 设置转人工溢出公司技能组id
 * @param context Context 对象
 * @param content 转人工溢出公司技能组id
 */
SobotApi.setFlowGroupId(context, "转人工溢出公司技能组id");
```

### 4、消息中心

(1) 启动消息中心

```
/**
 * 打开资讯列表界面
 *
 * @param context 上下文对象
 * @param uid 用户唯一标识 与information中传的uid一致
 */
SobotApi.startMsgCenter(Context context,String uid);
```

## (2) 设置消息中心item回调

```
SobotOption.sobotConversationListCallback = new SobotConversationListCallback()
{
    @Override
    public void onConversationInit(Context context,Information info) {
        //点击会话列表中的单个会话，启动聊天页面
        //由于默认的启动方式无法获取客服聊天的配置，因此需要手动设置此回调
        /**
         *例如：
         * //用户昵称，选填
         * info.setUname("");
         * .....
         * SobotApi.startSobotChat(context, info);
         */
    }
};
```