

# Android智慧社区住户APP可视对讲问题汇总

创建：黄浩6，最新修改于：一月 27, 2021

可视对讲功能无法正常使用有两种表现：

1. APP端收不到推送
2. APP收到推送但无法弹出接听界面

Q1：如何判断上述两种现象

如果APP端放在前台，门口机拨号APP无任何响应，则表示APP端收不到推送；

【APP弹出错误“萤石初始化失败”、“对方已挂断”等提示信息】或【手机震动、铃声响起】、【通知栏弹出“呼叫消息”通知】均表示APP收到了推送，但是由于一些原因没有弹出接听界面；

Q2：APP端收不到推送怎么办？

先从手机端开始排查，操作顺序如下：

1. 检查手机网络类型：手机的网络是否可以访问友盟，用流量就绝对没问题；（这一步可以覆盖约10%的场景）
2. 检查推送开关是否开启：打开APP==》打开我的==》设置==》通知设置==》通知与提醒，检查下这个开关是否打开，如果没开则开一下；如果开了则先关闭，再开一下；（这一步可以覆盖约30%）


上述操作后还是不行，那么基本排除APP的问题，需要拉取mps日志：

1. 平台运营：mps日志等级设置为trace；
2. 呼叫门口机后，导出mps日志；
3. mps日志重点关注以下内容：
  - a. 是否有相关推送记录；（这一步可以覆盖多数场景）
  - b. 有推送记录但是日志显示报错，根据报错类型进行排查；（一般是APP推送证书问题或者服务器无法访问友盟）
  - c. 有推送记录且成功，检查下推送方式和设备呼叫时间；（推送方式需要与手机注册方式相同，外网是umeng，设备呼叫时间不能早于手机时间5分钟以上）

Q3：APP收到推送但无法弹出接听界面怎么办？

这里又有两种情况：

1. 平台萤石token有问题  
这种情况时APP会弹出一个提示信息
2. APP前台可以正常接听，但是后台无响应  
这个属于APP权限问题，请严格依据：我的==》可视对讲设置，里面的条目开启所有的权限，重点关注通知响铃震动、后台自启动以及后台弹窗权限，部分手机可能没有开放后台弹窗权限给用户

 赞 成为第一个赞同者

无标签