ALIBABA CLOUD

阿里云

移动用户反馈

移动用户反馈公共云合集

文档版本：20220322

阿里云

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。

2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。

3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。

4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。

5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。

6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	危险 重置操作将丢失用户配置数据。
警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击**设置**> **网络**> **设置网络类型**。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在**结果确认**页面，单击**确定**。
`Courier字体`	命令或代码。	执行 `cd /d C:/window` 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	`bae log list --instanceid` *Instance_ID*
[] 或者 [a|b]	表示可选项，至多选择一个。	`ipconfig [-all|-t]`
{} 或者 {a|b}	表示必选项，至多选择一个。	`switch {active|stand}`

目录

1.发布说明 05
2.常见问题 06
3.技术支持 10

1.发布说明

Release notes

2018-04-20

- 将阿里百川移动用户反馈数据迁移到阿里云。

2018-03-17

- 控制台全新升级。

2018-02-26

- 增加业务数据的埋点。

2017-07-21

- 增加语音反馈的功能。

2017-06-06

- RAM功能发布。

2017-05-12

- 阿里云移动用户反馈首次发布。

2.常见问题

产品集成问题

- 集成SDK时，与支付宝SDK的UTDID冲突
- Apple审核被拒，反馈原因：GuideLine 2.5.2
- 手动集成移动用户反馈服务时报错：Linker command failed with exit code 1
- SDK包含私有API（UITabBarSwappableImageView）被拒
- 使用CocoaPods无法集成服务，错误信息：Unable to find a specification for AlicloudFeedback
- 集成时报错：Undefined symbols for architecture x86_64
- 用户反馈利用CocoaPods报错：The 'Pods-card' target has frameworks with conflicting names: utmini.framework and utdid.framework.
- iOS用户反馈SDK中的UTDID和阿里百川其他包（比如百川电商SDK）中的UTDID发生冲突
- 崩溃错误：unrecognized selector sent to instance

Android SDK问题

- Android SDK常见问题排查步骤
- Android SDK配置加载失败问题排查步骤
- 编译过程中出现的allowBackup问题
- 调用openFeedbackActivity() 后提示加载失败或白屏
- 调用FeedbackAPI.openFeedbackActivity() 时Activity打开缓慢
- 初始化后调用openFeedbackActivity无法打开反馈界面
- 编译过程中ut和app-monitor发生冲突
- java.lang.NoClassDefFoundError: Failed resolution of: Lcom/ta/utdid2/device/UTDevice
- utdid与其他服务的SDK产生冲突
- android.support.v4.content.FileProvider冲突
- 编译过程中产生manifest merg错误
- 找不到alicloud-android-feedback.aar
- 调用openFeedbackActivity()后提示加载失败
- 调用openFeedbackActivity()后提示LocalBroadcastManager类型未定义
- 无法找到utdid

iOS SDK问题

- iOS SDK接入报错相关问题排查步骤
- iOS SDK接入注意事项相关问题排查步骤
- iOS App Store被拒相关问题排查步骤
- iOS API相关问题排查步骤
- 后台操作相关问题排查步骤

- 打开用户反馈显示错误信息：Failed to load this page
- SGError类型错误排查步骤

用户使用问题

- 单击“关闭/返回”按钮无法退出当前页面
- 在控制台创建iOS应用时提示参数无效
- 上传图片时，单击“选择图片”出现闪退
- 在控制台单击“回复反馈”没有反应
- 单击“我要反馈”或“常见问题”没有响应
- 用户反馈主界面提示“获取配置失败”
- 用户提交反馈时显示参数错误

账号迁移问题

- 阿里百川旧账号中已有的用户反馈数据，是否可迁移至阿里云新账号？
- 阿里百川的用户反馈组件是否已全部迁移至阿里云？
- 为什么阿里百川后台无法删除用户反馈？
- 阿里百川账号升级，是否需要在阿里云重新创建应用？
- 阿里百川版本升级到阿里云版本后出现白屏
- 阿里百川版本升级到阿里云版本后，出现找不到类或方法的问题
- 阿里百川账号如何在阿里云平台使用
- 从阿里百川迁移到阿里云过程中，如果不需要历史数据，直接从阿里云集成最新版SDK可以吗？
- 从阿里百川迁移到阿里云后，是否需要更新SDK？
- 从阿里百川迁移到阿里云后，阿里百川SDK是否依然可以使用？
- 阿里云/阿里百川账号里的App是否可以迁移至其他阿里云账号？
- 为什么使用阿里百川账号无法登录阿里云的移动用户反馈服务？

产品基本问题

- 是否可直接获取App的用户账号ID和手机号码？
- 集成移动用户反馈服务需要多长时间？
- 是否必须将App放在阿里云，才能使用移动用户反馈服务？
- 最多支持创建多少个产品和App？
- 反馈记录Excel表格最多能导出多少条目？
- 是否支持友盟历史数据迁移？
- 如何在Swift项目中集成移动用户反馈服务？

产品功能问题

- 移动用户反馈服务是否提供手机客户端？
- 在接收到新的用户反馈时，移动用户反馈服务是否支持邮件或短信通知？

- 移动用户反馈服务是否支持对用户反馈进行多语言切换？
- 收到新的反馈消息后，是否有Push提醒功能？
- 是否支持从SDK外部直接请求SDK内部的反馈记录？
- 为什么从同一手机获取到的utdid不一致？

控制台操作问题

- 导出用户反馈数据的Excel文件在哪里查看？
- 如何直接进入历史反馈记录列表？
- 是否支持区分显示不同场景（例如测试/线上版本）的用户反馈数据？
- 在控制台是否可删除用户反馈内容？
- 如何导出用户反馈数据？
- 是否可以更改已创建的App的名称？
- 市场评论-应用市场配置-选择包名下拉包名为空
- 如何获取AppKey和AppSecret？

数据接入问题

- 是否支持通过接口将用户反馈数据接入业务后台？
- SDK是否支持多语言？
- 是否可以在iOS和Android终端上使用相同的AppKey和AppSecret？
- 一键授权迁移后，是否需要重新集成SDK?
- 如何设置FBFileProvider里的${applicationId}?
- 如何区分App 的 Build号与Version号？
- 移动用户反馈服务SDK中的extInfo作用是什么？
- 移动用户反馈的SDK是否涉及IDFA？
- 移动用户反馈服务的SDK是否支持dynamic动态库 ？
- 用户反馈是否可以用手动配置，不用自动工具CocoaPods集成？
- 用户询问反馈里的App版本号是通过哪个字段上报的？
- 接口回调Block返回错误

用户使用问题

- 用户反馈采用匿名方式还是实名方式？
- 是否支持自定义头像？
- 如何设置反馈用户的头像？
- 用户反馈的内容文本是否支持表情符号？
- 如何直接进入“反馈意见配置”的反馈页面？
- 如何设置用户昵称？
- 如何直接进入历史反馈记录列表？

- 如App被意外强制关闭，移动用户反馈的SDK是否退出？

UI 设置问题

- 如何修改提交按钮的UI文本？
- 如何修改用户反馈界面为横屏显示？
- 如何在首页添加“热门问题”？
- 如何关闭沉浸式任务栏？
- 如何开启/关闭语音反馈？
- 如何修改返回的图标？
- 如何修改 “反馈历史” 的字号？
- 用户反馈界面是否支持自定义？
- 用户反馈界面的导航栏是否支持自定义颜色和文本？
- 导航栏上左上角的“关闭”按钮可以定制的吗？
- 用户反馈页面的“关闭”按钮是否可以去掉？

3.技术支持

提交工单

通过工单提交问题反馈，工单提交地址。

官方答疑群

请下载钉钉，通过搜索群号加入**应用研发平台EMAS开发者交流群**。钉钉官方答疑群主要用于产品问题反馈和沟通，有专业技术支持人员进行EMAS各类产品答疑。同时，钉钉群内会不定期推送、更新通知等各类信息。敬请关注。

群号：35248489

钉钉群二维码：