

互动白板 常见问题



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。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默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

常见问题

最近更新时间：2024-10-08 09:58:11

白板相关

为什么参考 Demo 接入，会收到 onTEB_ERROR 的 TEDU_BOARD_ERROR_TIM_INVALID 错误码？

由于互动白板 SDK 内部默认内置了 TIM V1 版本的信令通道，如果您使用的是最新 TIM V2 版本，则会出现此错误，出现此错误需要您参考 [TIM 同步信令通道](#) 接入 TIM V2 版本。

为什么涂鸦在有些设备上显示时出现错位，和背景图片以及课件内容无法对应上？

由于图片和课件在白板上都是等比例缩放显示的，而涂鸦是按照白板比例拉伸显示的，如果不同设备上白板显示比例不一致，就可能出现此问题。为了避免出现此问题，请确保各设备端白板显示比例一致。

为什么设置的背景图片显示得很小？

互动白板目前背景图片只支持等比例缩放展示，因此如果传入的图片比例与白板比例不一致，图片就会被缩小显示。

互动白板是否一定要配合腾讯云即时通信产品使用？

互动白板 SDK 默认使用腾讯云即时通信 SDK 作为信令通道，同时也支持用户使用自定义信令通道。但是受限于技术方案，云端实时录制功能只有在使用腾讯云即时通信 SDK 作为信令通道时才可用。

互动白板用户可永久免费使用 [即时通信 IM 的体验版服务](#)（用户数上限100人、群组数上限100个），您可以在 [即时通信控制台 > 应用列表](#) 中查看即时通信 IM 体验版的详细说明。如果您需要使用完整的即时通信服务，可以购买即时通信专业版/旗舰版，详细计费规则请参见 [即时通信 IM 价格说明](#)。

为什么播放视频的时候 Android 不能精准同步进度？

在 TBS 环境下，受限于 X5 内核和视频资源关键帧间隔，在 Android 平台下无法精准同步。例如：10秒的视频，关键帧间隔5秒，seek 到4秒位置，在 TBS 上从0秒开始播放。您可以使用第三方工具，如 `FFmpeg` 对视频源重新编码，缩短关键帧间隔。

为什么白板在小米手机上打开瞬间出现白屏？

这是小米手机渲染机制导致的白屏问题，可按以下步骤进行规避：

1. 初始化白板时可以指定背景色透明：initParam.globalBackgroundColor = new TEduBoardController.TEduBoardColor(0x00ffffff);
2. 将 WebView 设置1x1像素。
3. 加载完成后恢复 webView。

实时录制

互动白板是否支持云端录制？是否支持与实时音视频混流录制？

互动白板提供了云端实时录制功能，可以录下白板画面，包括画笔移动过程中的轨迹，涂鸦，课件等内容。同时也支持混流录制，将实时音视频与白板画面混流录制。

实时录制用户不合法该怎么解决？

为了将录制后台的 `UserId` 与普通用户进行区分，我们约定 `UserId` 必须为

`tic_record_user_{roomid}_{随机数}` 的形式。假如课堂的音视频房间 `100241`，一个合法的实时录制 `UserId` 为 `tic_record_user_100241_100`。请将 `{roomid}` 替换成您真实的音视频房间号，并检查您提供的 `UserId` 是否符合如上规则。

实时录制为什么会自动结束了？

房间内5分钟没有音视频上行及白板操作，以及暂停超过90分钟会导致实时录制自动停止。如果只是暂时停止推流，请调用暂停接口，如果录制暂停时间超过90分钟，请调用停止录制接口，在需要恢复录制的时候再次开始录制。

文档转码

文档转码支持的格式有哪些？

- 动态演示文件：pptx、ppt；
- 静态演示文件：pptx、ppt；
- 文字文件：doc、docx；
- 图片文件：jpg、jpeg、png、bmp；
- 音频文件：MP3；
- 视频文件：MP4；
- H5 文件：htm、html；
- 其他格式文件：pdf；
- 推荐转码方案暂时不支持文件：excel、xlsx、xltx、txt 格式，如需使用，可以使用 [备用转码方案](#)。

文档动态转码出现某些字体错位，或大小不一致，如何处理？

该问题一般是因为 PPT 中使用了转码服务器不支持的字体库导致的。[查看转码服务器支持字体](#)。您可以去掉或更改字体为服务器支持的字体库，或者在保存 PPT 时将字体库一起打包。

为什么有些 PPT 动效转码后丢失了呢？

目前文档转码中不支持的动效包括：1：加粗闪烁（Bold Flash）、2：下划线（Underline）、3：彩色延伸（Grow With Color）、4：加粗展示（Bold Reveal）、5：擦除（Wipe），如下图所示，您需要去掉不支持

的特效或者使用其他特效替换。



为什么对多行文字分别设置了动画，转码后丢失了呢？

目前文档转码不支持对多行文字设置动画。如果需要对多行文字使用动画，请使用多个文本框。

支持自动切换效果吗？

不支持，请选择“单击鼠标时”切换方式，并“应用到所有”，如下图：



文档转码失败该如何处理？

目前文档转码要求文档是可编辑的，不支持“只读”、“加密”、或其他保护的文档，不支持 Flash 动画播放以及 PPT 中的音视频元素，请检查您提交的文档是否使用 Microsoft Office 2007 或以上版本正确打开，可以尝试 PowerPoint 另存为 pptx 格式，然后重新尝试转码，如果仍失败，请联系互动白板客服人员。

更多文档转码问题，请参考 [文档转码问题汇总](#)。

文档转码的最大页数显示是多少？

- 目前静态文档最大支持2000页转码。
- 目前动态文档最大支持500页转码。

免费试用相关

新用户试用期的用量是否有限制？

无限制。

试用期可否延长？

不可以，请购买月功能套餐。

试用期时可否做测试环境？

可以。测试环境是对客户来说，对于腾讯云互动白板侧均为正式环境。

月功能费相关

互动白板 – 月功能费是否有折扣及返佣策略？

目前没有。

是否可以直接购买资源包而不购买月功能费？

购买月功能费是正常使用互动白板产品的前提。若没有购买月功能费而只购买了资源包，资源包将无法正常使用。

如果月功能费到期了导致停服，而我却不知道该怎么办？

试用期及月功能费到期前，腾讯云都将发送通知提醒您。您的月功能费到期后，互动白板服务将停止不可用，具体服务包括：使用时长服务、文档转码服务、课中录制服务。

试用期到期了会停服吗？

如果您未在互动白板试用期到期前购买月功能费，试用期到期后将停服。如果您还需要使用互动白板服务，请购买互动白板月功能费。您的月功能费到期后，互动白板服务将停止不可用，具体服务包括：使用时长服务、文档转码服务、课中录制服务。

资源套餐包相关

试用期时是否可以购买资源套餐包？

可以购买。资源套餐包有效期从购买当日算起。

资源套餐包是否可以叠加购买？

可以。叠加购买资源套餐包，调用量可叠加。但每个资源套餐包有效时长还是以1年计（从购买当日算起）。

iOS 端，低电量模式下，白板内的媒体视频不会同步老师端？

SDK 没有办法，这是 iOS 的系统为了降低耗能的一种机制。

白板播放音视频文件时，远端会出现重音的问题，本地正常，是怎么回事？

音视频采集是 TRTC 进行的，而白板播放视频文件走的系统声音 所以会被 TRTC 采集到，然后 TRTC 会再次播放出来，就造成了重音的情况。

老师可以在本地播放视频的时候，关闭麦克风采集，或者戴耳机播放音视频来避免。

想要在使用激光笔的时候，同时使用鼠标工具，可以实现吗？

可以通过接口 [disablePointerEventResponding](#) 禁用白板鼠标的时间响应，来实现点击穿透白板。

注意设置光标位置的API需要加入节流逻辑，不然可能会导致im消息频率超限。

使用场景需要点击白板后能响应白板后面父控件的事件，安卓端白板点击事件怎么穿透？

白板不支持透传事件，这个需求可以侧面实现。在需要操作白板后的父控件界面时，可以把白板view悬浮起来。

白板请求到 qcloudtrtc.com，但是证书过期了，影响了使用，怎么办？

这个域名已经弃用了，现在用的是 [res.qcloudtiw.com](#)。

如何将白板铺满屏幕？

白板内容展示是按白板比例来展示的，以宽铺满为基础按比例来裁剪，如果比例刚好和 view 一致就能铺满。即白板铺满时，需要将白板父窗口 view 和白板 view 以及白板比例值都保持一致，所以在多端使用的情况下，一端铺满的情况下，其他端就可能会铺不满。

PDF 转码，没有设置分辨率，转码后的图片比源文件要模糊，是什么原因？

这里是图片处理逻辑，综合考虑后降低了部分图片的质量，用来保证处理的速度，业务侧如果想要高分辨率，可以在发起转码时，指定分辨率如 1080x1920。

资源套餐包内每项功能所包含的调用量是否可以相互抵扣？

不可以。互动白板使用时长调用量只用于抵扣白板使用时长；文档转码页数调用量只用于抵扣文档转码页数（包含静态转码与动态转码）；实时录制时长调用量只用于抵扣实时录制时长。若套餐包内互动白板使用时长调用量用完，而文档转码页数及实时录制时长用量还有剩余，则接下来互动白板使用时长走按量结算的后付费形式，而文档转码及实时录制还是在套餐包内进行抵扣，直至用完。

用量统计相关

一个房间内，只有1名教师在使用白板，3名学生在观看，是否只收取教师的费用？

不是。3名在观看的学生也消耗了互动白板的使用时长。

一个房间内，1名教师 + 1名学生，两人开启了摄像头，实时录制这块如何收费？

实时录制时长 = 白板录制件时长 + 教师的录制件时长 + 学生的录制件时长。若申请开启了混流功能，混流功能在公测阶段也暂时不收费。

使用转码 SDK 请求转码时，提示找不到 AutoHandleUnsupportedElement和 AutoHandleUnsupportedElementTypes.N 字段？

目前 API 已经更新，您需要检查下是否已下载最新的文件。

如何判断文档转码是静态转码还是动态转码？

文档后缀名为 doc/docx/pdf 为静态转码，将文档每一页转成静态图片，后缀名为 ppt/pptx 的文档默认进行动态转码，转成 HTML5 页面保留 PPT 中原有的动画效果。您也可以指定创建文档转码任务 API 中的 `IsStaticPPT` 参数，将后缀名为 ppt/pptx 的文档进行静态转码，转为静态图片。具体的 API 使用说明请参考文档 [创建文档转码任务](#)。

Android 混淆规则

在 `proguard-rules.pro` 文件，将 TEduBoard SDK 相关类加入不混淆名单：

```
-keep class com.tencent.teduboard.* {
    *;
}

-keep class com.tencent.imsdk.** { *; }

-keep class leo.android.cglib.** { *; }

-keep class com.tencent.smtt.** {
    *;
}
```

使用 TRTC 来做屏幕共享，同时需要在共享屏幕上使用互动白板进行涂鸦写画，设置不同人员涂鸦写画的权限，如何实现？

方案：在屏幕共享上，覆盖一层透明白板，加入白板教室的人员就可以在共享屏幕上进行涂鸦写画，同时可以设置不同人员在白板上的涂鸦权限。

1. 设置白板为透明白板。

1.1 Web 端可以直接设置背景为透明。

1.2 Android 和 iOS，需要先设置 WebView 为透明，然后设置白板背景色 alpha 值为0。

- Android: `mWebView.setBackgroundColor(0);` // 设置背景色
`mWebView.getBackground().setAlpha(0);` // 设置填充透明度 范围：0 – 255。
- iOS: `[boardView setOpaque:NO]; [boardView setBackgroundColor:[UIColor colorWithRed:1.0 green:1.0 blue:1.0 alpha:0]];` 设置白板背景色 alpha 值为透明，可以通过初始化参数里的 `globalBackgroundColor` 设置，也可以调用 `setBackgroundColor` 接口。

2. 白板操作权限控制的对接文档 [白板操作权限控制](#)。

3. 需要设置发送端和接收端的共享屏幕和白板的比例和尺寸一致，避免出现坐标偏移重影的问题。

⚠ 注意：

由于白板 Web 端只能在标签页上操作白板，所以 Web 端是没办法全屏透明涂鸦的，只能在标签页上透明操作。