

红包功能常见问题

问题1：无法领取红包，提示信息为：无法获取“openid”

原因：频道和账号关闭了微信授权 打开频道或者账号的微信授权

解决方案：打开频道或者账号的微信授权

问题2：红包提现一直未到账

原因1：微信运营账户金额不足

解决方案：进入商户号的运营账户中充值金额，再操作提现

原因2：微信定制配置参数有问题

解决方案：重新检查定制配置，进行核对，修正配置后再操作提现

问题3：红包雨目前的中奖概率是如何计算的，大概是多少？

不是100%中奖，观众每次点开红包雨，中奖的概率在60%

问题4：红包雨抢到红包后，还可以继续点击，是还可以再次抢到吗？

不可以，每位观众只能抢一次

问题5：发放红包后没有抢完的金额，如何提现？

未被领取完的金额会返还到扫码支付了这次红包的微信号中，需要该用户扫码进入直播间进行提现（从另一个角度来讲：可以理解为剩余的金额都被扫码支付的人领取了）

问题6：可以提前预设现金红包吗？

可以，需要联系商务经理开通【现金红包】功能后，在【营销】中的【现金抽奖】预设

问题7：在其他直播间抢到的红包金额，可以在另外的频道中提现么？

可以，前提条件是同一个保利威账号下的频道。

问题8：多场景sdk中支持现金红包雨功能吗？

不支持，现金红包是基于微信环境中的微信支付功能，必须在微信中才能实现现金交互

问题9：在后台现金红包点击修改出现提示："调用微信支付失败"

原因：商户号中没有开通Native支付功能；

解决方案：开通该功能

问题10：红包2%的手续费可以开发票吗？

不可以，手续费是微信端收取的，需要进入商户号中开具证明或者发票

问题11：积分红包的对接是否需要对接商户号？

不需要，积分红包是基于用户系统和保利威系统进行交互的数据对接方式，只需要用户系统有积分的记录以及使用即可

问题12：积分红包，查询接口不生效

原因：通常是讲师积分最大限制接口返回的积分为字符串类型

解决方案：将字符串类型修改为数字类型

问题13：积分红包没有收到回调

原因：该问题通常是用户接口的域名访问存在限制导致

解决方案：将回调域名调整能正常访问即可

问题14：积分红包的发放没有到账

原因：积分更新接口没有触发导致

解决方案：确认用户系统查询是否有成功调用了积分更新的接口，该接口是直接请求的用户系统做刷新

问题15：积分红包发放提示积分不足

原因：频道发放的积分达到了设置积分的上限

解决方案：在开发设置-积分设置处调整积分上限的接口

问题16：已经领取的红包为什么在聊天室还显示未领取

原因：浏览器缓存导致的问题

解决方案：等待或刷新

问题17：集成多场景 sdk，为什么看不到发送的积分红包

原因：暂不支持积分红包

问题18：为什么在PC端领不了红包？

红包目前只支持移动H5端

问题19：在讲师端发红包的时候，积分余额出现了负数

原因：频道可用积分上限接口设置的积分余额太小，导致更新后，不够扣除

解决方案：频道可用积分上限接口增加积分余额上限

问题20：进入聊天室，点击未领取的红包，提示已结束

原因：红包发送到结算是24小时，超过后是不支持再次领取的

解决方案：请在红包失效前领取

问题21：预付现金红包是如何进行预付的？

预付现金红包处于开启状态时：预设红包时会需要扫码支付对应金额

预付现金红包处于关闭状态时：预设红包时不需要扫码支付金额，可以直接设置然后发送红包

问题22：多轮红包是自动发放的模式，多轮抢到的金额是一起到账么？

每一次红包领取都是独立的，例如两轮红包，15:00抢到10元，15:10会提现到账10元，15:05抢到5元，15:15会提现到账5元

问题23：发放红包后发现商户号中金额不足了，提现失败的观众如何再次提现？

发放失败的观众需要再次进入到观看页，手动操作提现

问题24：观看页中显示提现成功，但是实际上没有到账

原因：一般是由于触发微信支付风控，导致红包自动发放失败

目前抢红包有3个状态：提现中、提现成功、提现失败，可能会存在实际已提现失败，但在观众视角的「历史提现」列表里，展示为提现成功

当余额未退回，无法重新手动发起提现

解决方案：在商户号后台导出失败的用户，重新发起转账

问题25：关闭预付现金红包后是否还需要支付2%的手续费？

不需要