

360 点睛推广客户端常见问题处理手册

2022 年 5 月 1 日

目录

1. 客户端无法正常运行.....	3
2. 客户端崩溃:	5
3. CRM 登陆提示重新登陆:	5
4. CRM 登陆点睛账户缺失:	6
5. 报错提示“本次请求过期”	6
6. 报错提示“基础链接已关闭等信息”	9
7. 报错提示“开始日期不能早于当天日期”	12
8. 报错提示“导入过程发生错误, 回滚导入前状态: 表头不存在物料”	14
9. 批量添加创意/关键词无法分列粘贴.....	16
10. 创意/关键词状态筛选后复制粘贴无响应.....	17
11. 看排名工具无数据.....	17
12. 导入物料报错.....	18
13、 检查电脑配置.....	19

下载&安装 PC 客户端

下载地址: <https://e.360.cn/static/webfront/html/special/client.html>

安装环境: 兼容 Windows7 以上系统

配置要求: 1) .net framework 4.5 以上版本; 2) 最小 1267*760 屏幕分辨率。

1. 客户端无法正常运行

现象: 安装/使用过程中 弹框报错;



(本文中 截图供参考)

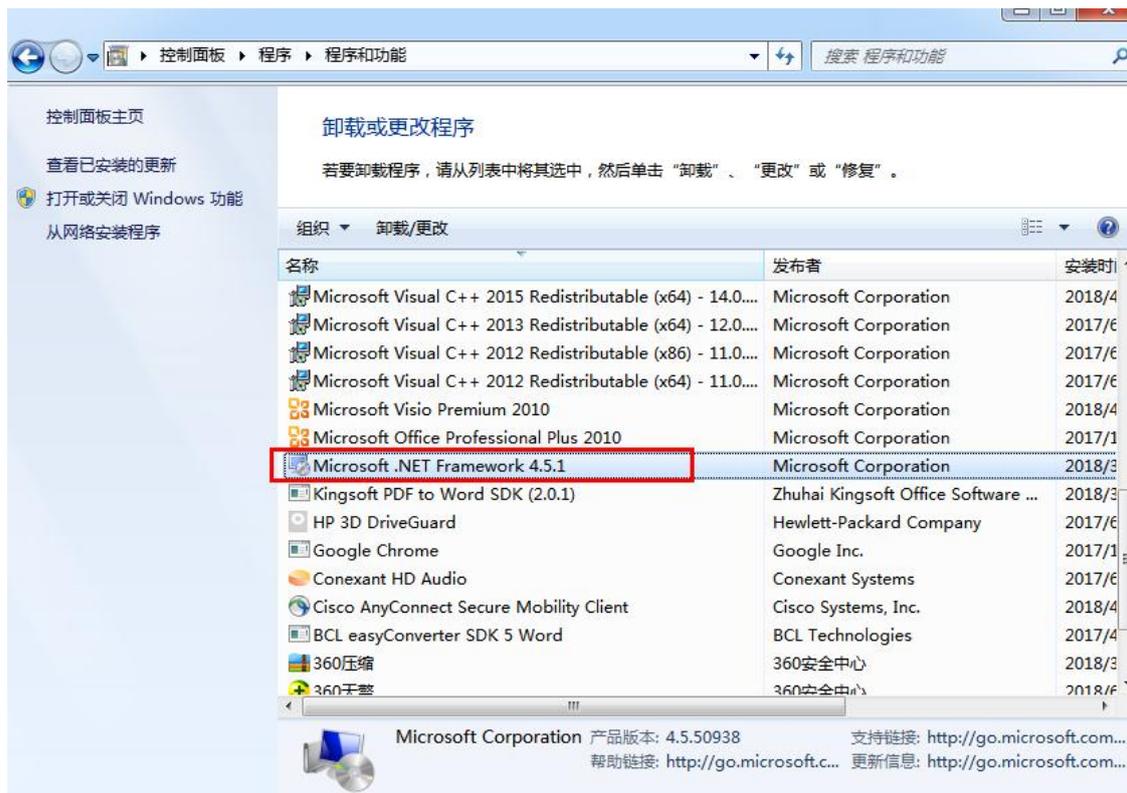
可能原因:

- 1) 用户计算机上系统组件不完全, 未安装.net framework 4.5.1;
- 2) 其他系统

解决办法:

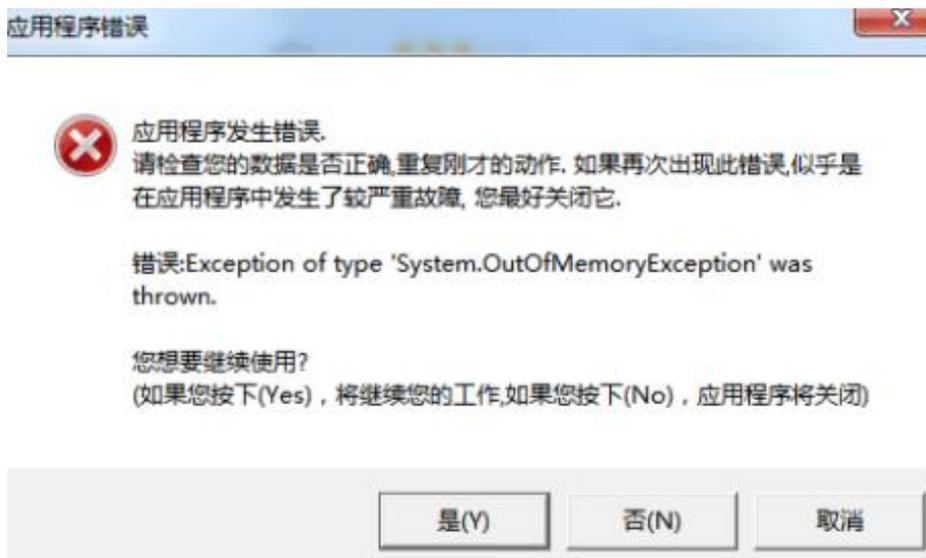
- 1) 控制面板→程序→程序和功能;
- 2) 查看是否安装.net framework 4.5.1 或更高版本;
- 3) 进入 360 点睛推广客户端下载页面, 下载.net framework 4.5.1 [点击此处](#);

360 点睛推广客户端常见问题处理



2. 客户端崩溃:

现象：操作过程中弹窗报错提示 OutOfMemoryException



可能原因:

1) 用户的操作物料量大,而此时机器内存不足;

解决办法:

1) 建议用户切换到有某个具体的推广组再进行物料操作;

2) 关闭后台内存占用较大程序;

3. CRM 登陆提示重新登陆:

现象: 通过 CRM 账号登陆后对其下的某点睛账户进行操作仍提示需要登陆;

可能原因: 所操作点睛账户不再属于该 CRM 账户下;

解决办法: 将该点睛账户重新添加到该 CRM 账号下重新登陆点睛客户端;

4. CRM 登陆点睛账户缺失:

现象: 通过 CRM 账户登陆后发现缺少某些点睛账户;

可能原因: 通过 CRM 账户首次登陆客户端时缺失点睛账户还不属于该 CRM 账户下;

解决办法: 在客户端当中删除 CRM 账户后重新添加;

5. 报错提示“本次请求过期”

现象：登陆 / 下载账户物料 弹出提示“本次请求过期”



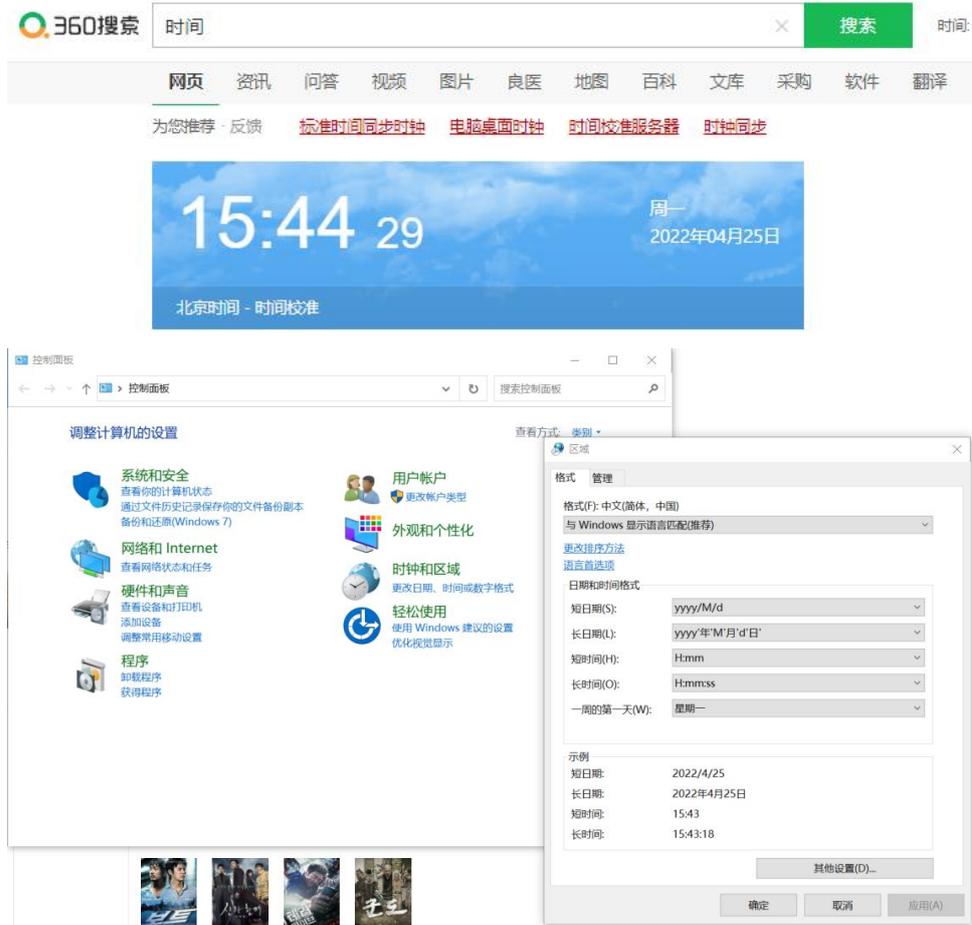
可能原因：

- 1) 距离上次登陆超过登陆有效期（9 小时）
- 2) 用户本地时间与网络时间不一致

解决办法：

- 1) 通过 www.so.com 搜索“时间”，查看网络时间；
- 2) 控制面板→时钟和区域→区域→更改日期、时间或数字格式，根据网络时间调整本地时间（误差不超过 1 分钟）；
- 3) 重新启动客户端；

360 点睛推广客户端常见问题处理



6. 报错提示“基础链接已关闭等信息”

现象：下载账户物料弹出提示“本次请求过期”



可能原因：

- 1) 用户当前网络较差；
- 2) 用户当前网络被禁用 https 下载；

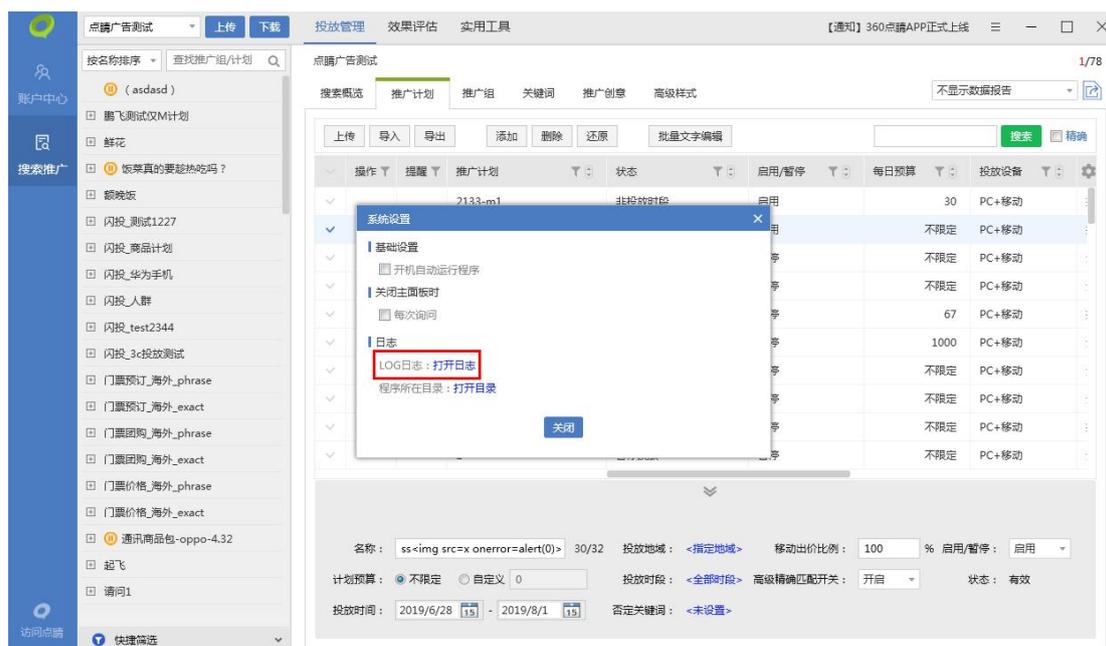
解决办法：

网络较差：

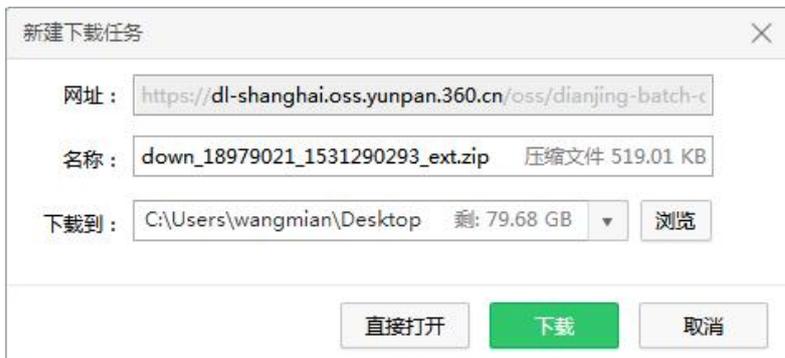
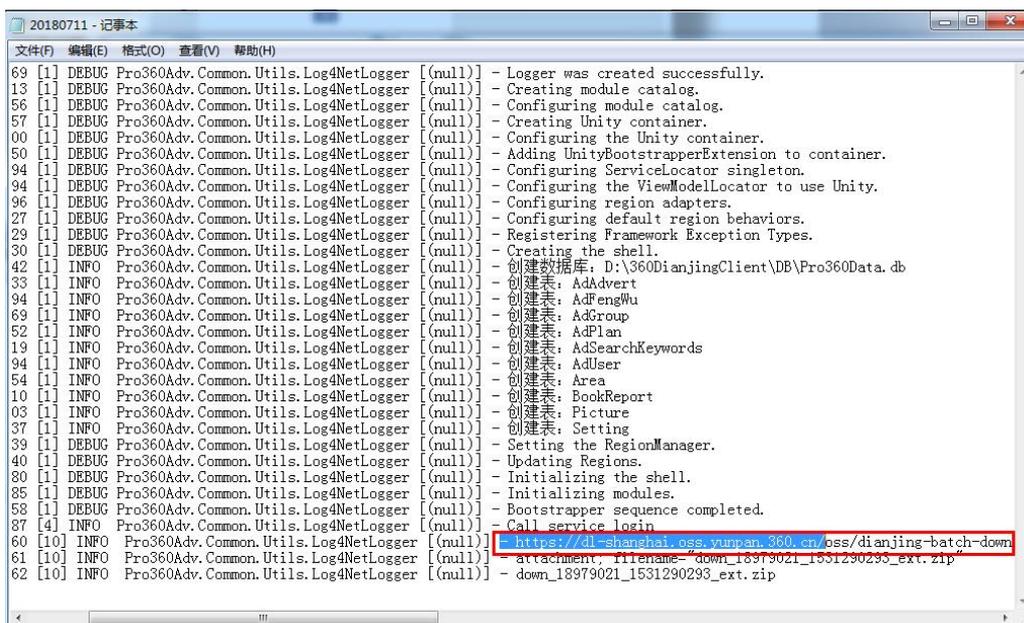
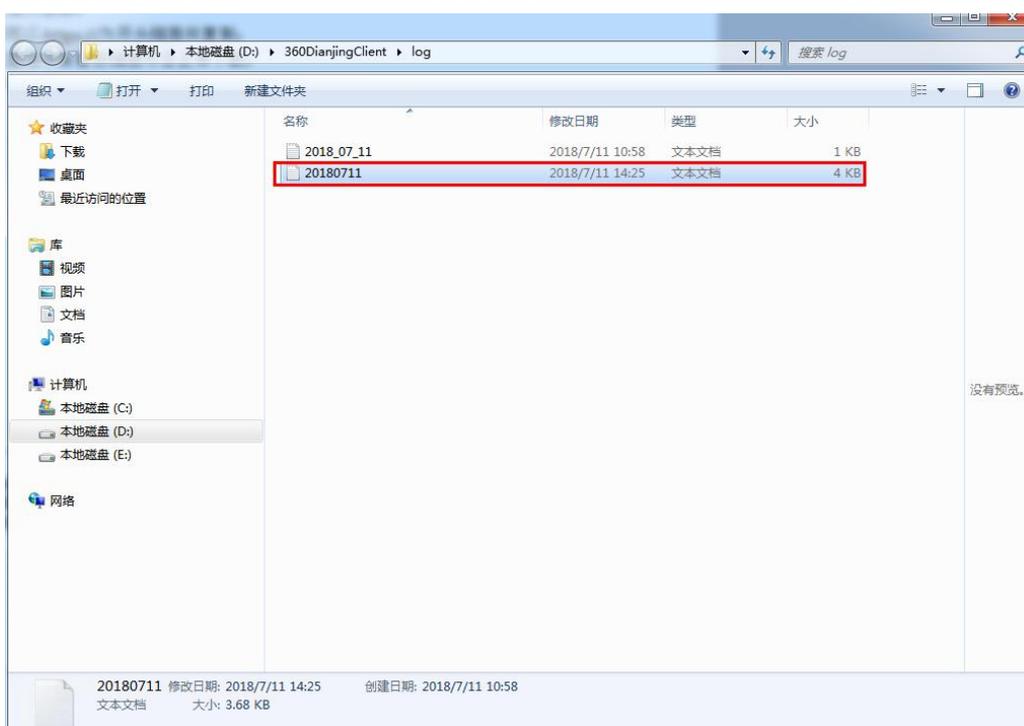
- 1) 检查是否开了 vpn；
- 2) 切换网络环境(比如电脑连接手机 4g/5g 热点，手机不要开 VPN)

网络被禁用 https 下载：

- 3) 右上角菜单→系统设置→LOG 日至:打开日志；
- 4) 查找并打开当天日志；
- 5) 日志当中寻找以 https://为开头链接并全部复制；
- 6) 粘贴到浏览器当中查看该链接可否正常下载；
- 7) 无法下载即 https 下载被限制，需用户咨询网管解除下载限制；

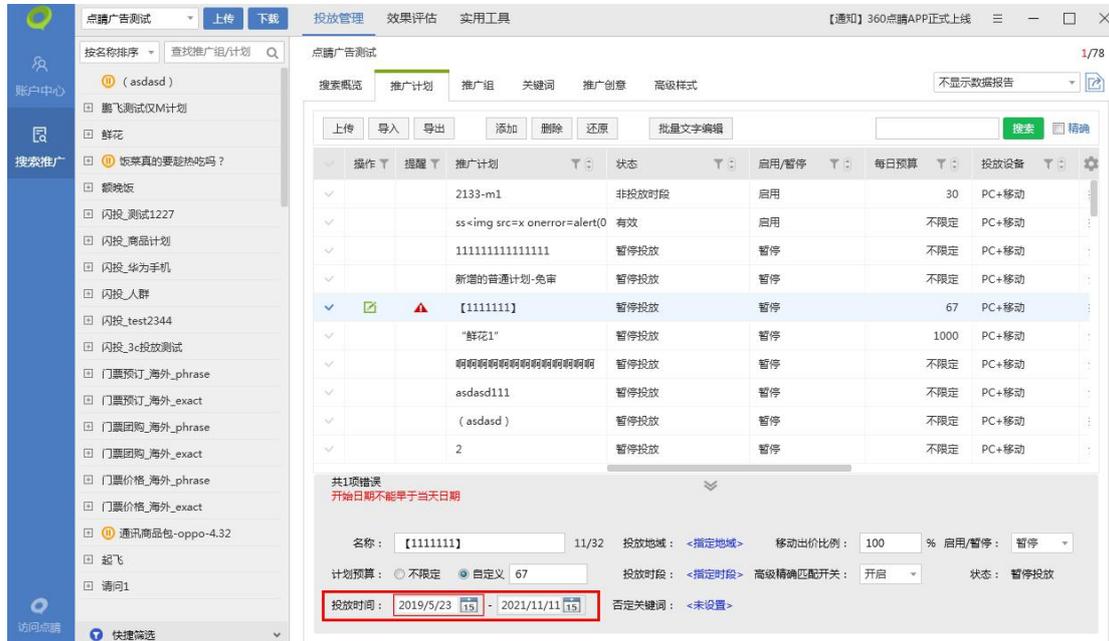


360 点睛推广客户端常见问题处理



7. 报错提示“开始日期不能早于当天日期”

现象：调整某推广计划投放时间后提示“开始日期不能早于当天日期”；



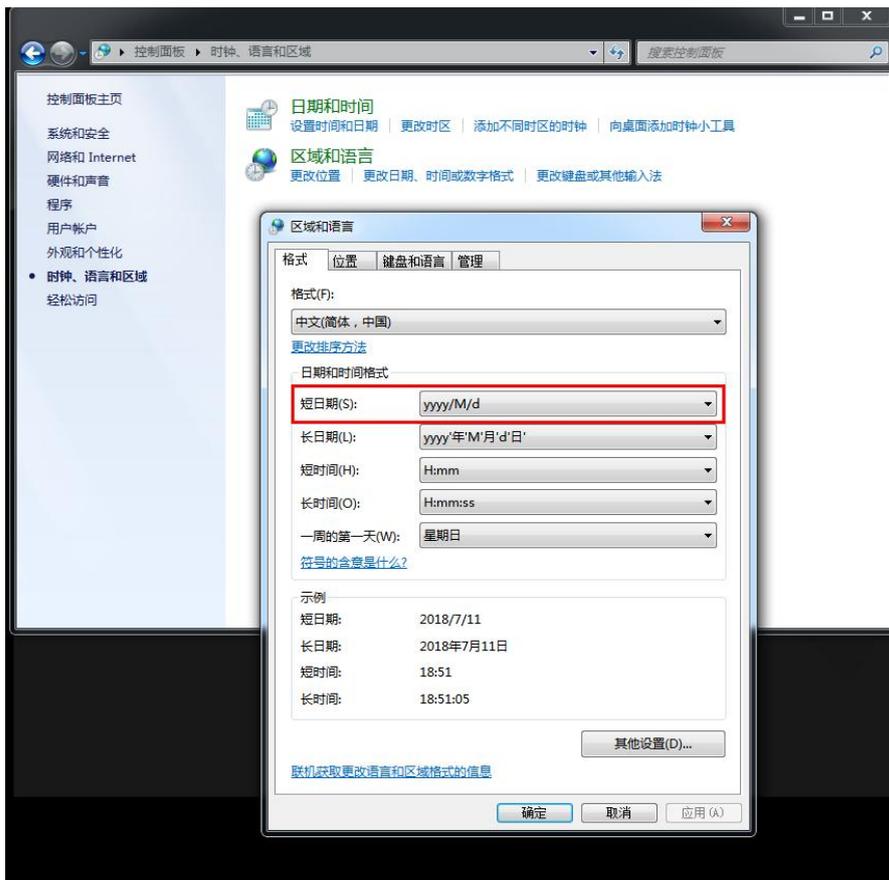
可能原因：

- 1) 开始日期早于当天日期；
- 2) 用户本地时间格式有误；

解决办法：

- 1) 控制面板→时钟、语言和区域→更改日期、时间、数字格式→短日期为 yyyy/M/d 格式
(短日期存在多个相似格式需与上文格式一致)

360 点睛推广客户端常见问题处理



8. 报错提示“导入过程发生错误，回滚导入前状态：表头不存在物料”

现象：下载账户弹出提示“导入过程发生错误，回滚导入前状态：表头不存在物料”



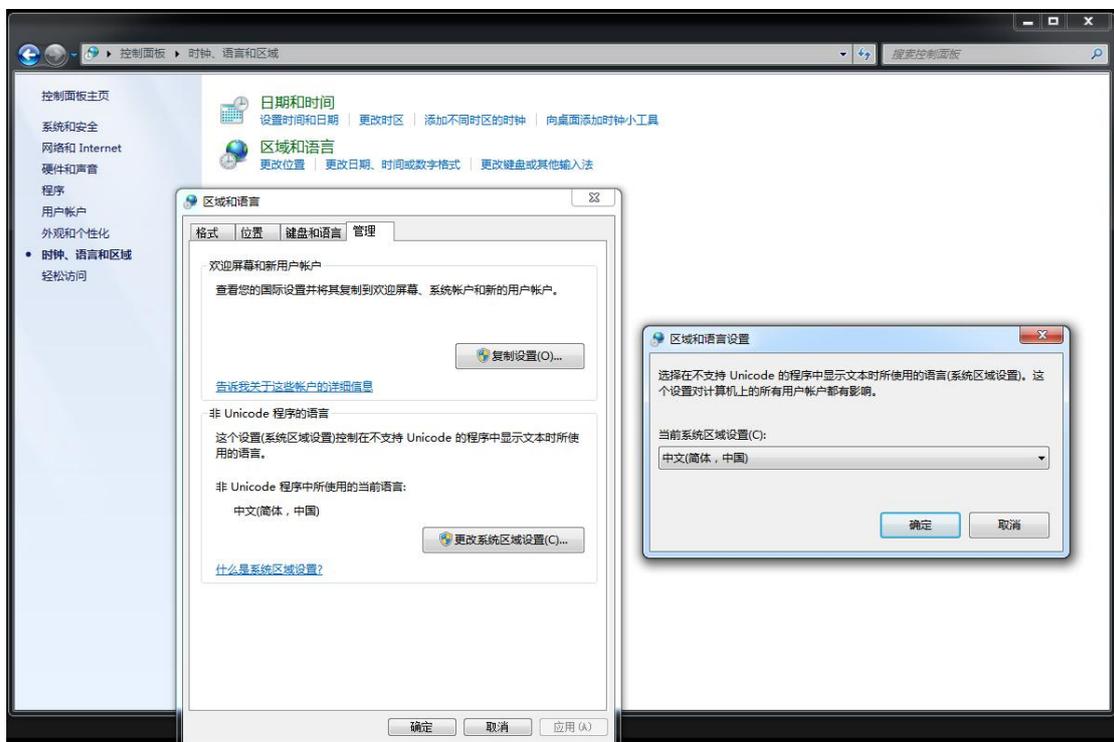
可能原因：

用户本地系统的区域语言设置为非中文；

解决办法：

1) 控制面板→时钟、语言和区域→区域和语言→管理→更改系统区域设置→当前系统区域设置为中文（简体，中国）

2) 重启客户端后再次下载；



9. 批量添加创意/关键词无法分列粘贴

现象：复制 Excel 中内容到批量添加创意/关键词界面无法分列粘贴

批量添加/更新关键词

选择推广计划/推广组

少爷到此三游11
 听见
 新品的移动计划66
 批量计划新建2
 出价工具测试11
 游戏推广测试1
 123457
 批量计划新建1
 无biyi+自动推荐风舞创
 游戏推广测试2
 移动风舞图片测试nnnn
 少爷到此一游
 我试试开关
 <script>alert(4)</scrip
 kkkkk
 少爷到此二游
 12300

选择产品线全部推广组

输入信息中包含推广计划/推广组

可在下方表格中填写关键词信息，也可以用excel中复制粘贴，选中数字列时粘贴内容自动分列，选中单元格时粘贴全部内容到该单元格。未填写的部分系统会记为默认值。

| | 关键词
(必填) | 匹配方式
(默认智能短语) | 出价
(默认系统建议价) | 启用/暂停
(默认启用) | 访问网址 | 移动访问网址 |
|----|-------------|------------------|-----------------|-----------------|------|--------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |

用这些关键词替换目标推广组的所有内容

下一步
取消

解决办法:

分列粘贴: 复制 Excel 中内容, 直接点击数字后粘贴, 粘贴内容自动分列。

整体粘贴: 选中单元格 (可见光标在单元格闪烁) 粘贴则粘贴全部内容至该单元格;

10. 创意/关键词状态筛选后复制粘贴无响应

现象: 对创意/关键词状态筛选后内容复制粘贴, 无法显示粘贴内容;

点睛广告测试 > 少爷到此三游11 > 123

搜索概览 推广计划 推广组 关键词 推广创意 高级样式

不显示数据报告

0/1

上传 导入 导出 添加 删除 还原 批量添加 批量文字编辑 批量图片编辑

搜索 精确

列表筛选 状态包含: 待审核

| <input type="checkbox"/> | 操作 | 提醒 | 创意标题 | 链接网址 | 移动显示网址 | 推广组 | 推广计划 | 状态 | 移动状态 | 启用/禁用 |
|--------------------------|----|----|------|------------------|-----------------------|-----|----------|-----|------|-------|
| <input type="checkbox"/> | | | 111 | //inner.azex78.n | http://inner.azex78.n | 123 | 少爷到此三游11 | 待审核 | -- | 启用 |

解决办法：复制粘贴物料在客户端视为新增物料，故物料状态显示为“--”，状态筛选项内仍为选择后状态，故无法显示粘贴成功物料，粘贴成功物料需将筛选项标签关闭后可见；

11. 看排名工具无数据

现象：看排名内关键词刷新后无排名信息；

The screenshot shows the 'Ranking Tool' interface. At the top, there are tabs for '点选广告测试', '上传', '下载', '投放管理', '效果评估', and '实用工具'. Below the tabs, there is a '更新' (Refresh) button and a note: '2018-07-03 15:07分的排名, 1分钟后可点击更新'. A sub-note says: '线上和本地数据可能存在差异, 请通过上传/下载进行同步, 点击更新或管理关键词后会同步线上看排名列表并下载看排名中关键词到本地'. The main area contains a table with columns: 操作, 关键词, 推广组, 推广计划, 计算机, 移动端, 出价, 移动出价比例, 启用/暂停, 状态, 昨日点击, 昨日总费用. The table lists several keywords like 'kkk', '手机啊', '手机哪个好', '手机怎样', '国安测试', '北京测试', and '测试', all with a status of '待审核' (Pending Review) and zero clicks/fees.

| 操作 | 关键词 | 推广组 | 推广计划 | 计算机 | 移动端 | 出价 | 移动出价比例 | 启用/暂停 | 状态 | 昨日点击 | 昨日总费用 |
|----|-------|-------|------------|-----|-----|----|--------|-------|-----|------|-------|
| | kkk | 123 | 少爷到此三游11 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 手机啊 | 风对方地方 | 无biyi+自动推荐 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 手机哪个好 | 风对方地方 | 无biyi+自动推荐 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 手机怎样 | 风对方地方 | 无biyi+自动推荐 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 国安测试 | 北京国安 | 少爷到此二游 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 北京测试 | 北京国安 | 少爷到此二游 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |
| | 测试 | 北京国安 | 少爷到此二游 | -- | -- | 11 | 990% | 启用 | 待审核 | 0 | 0.00 |

可能原因：看排名功能可每隔 1 分钟手动刷新，刷新后数据为监控关键词前 5 分钟的排名情况。如刷新后并无排名信息意味着关键词在前 5 分钟内并未获得展现计划，需及时调整账户。

12. 导入物料报错

现象：导入物料失败；

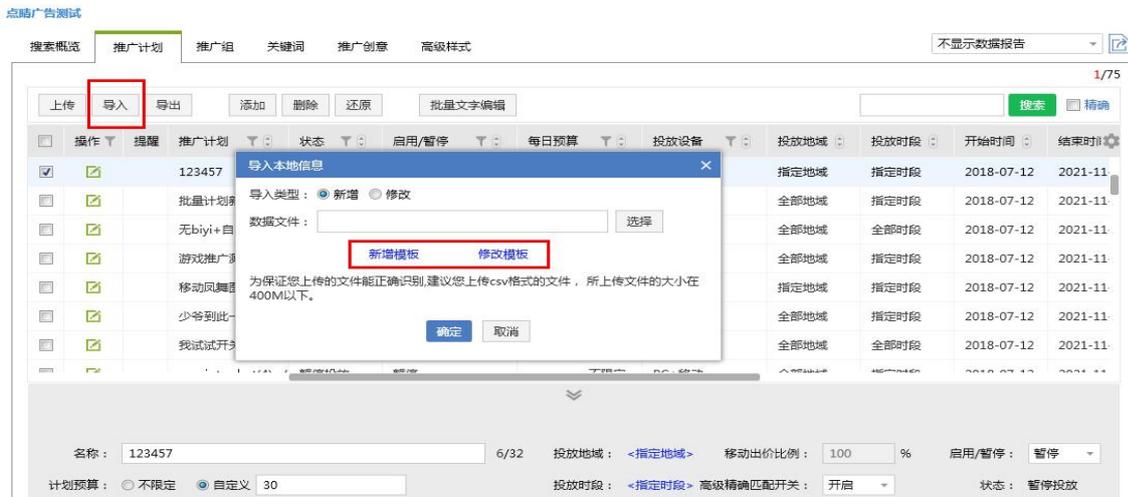


可能原因：导入模板错误；

360 点睛推广客户端常见问题处理

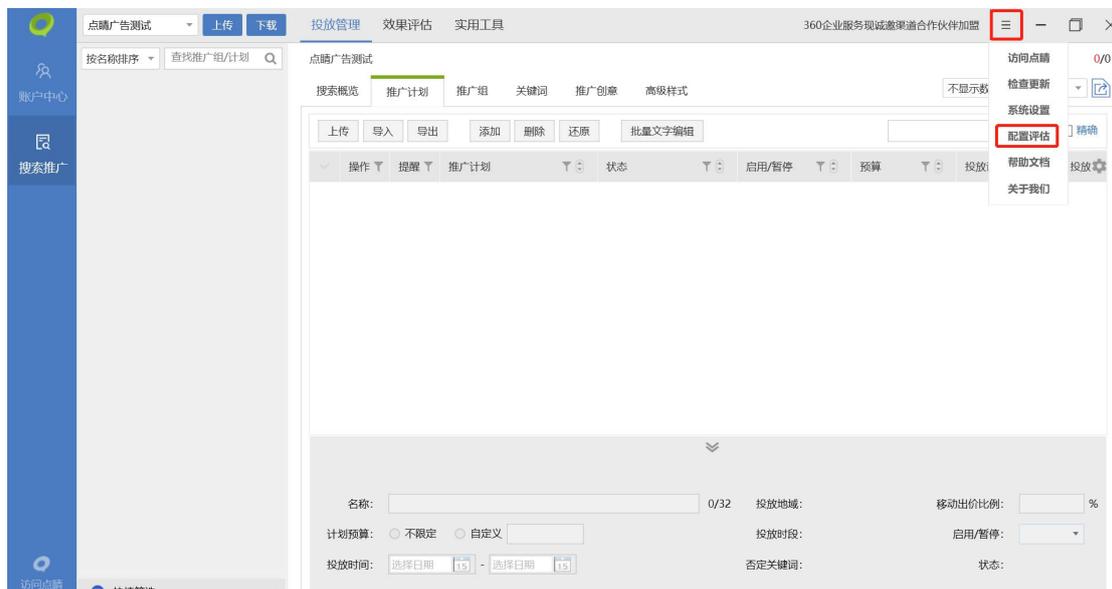
| A | B | C | D | E | F |
|----|------|-------|---------------------------------|---|----------------|
| 1 | 物料类型 | 操作名称 | 错误详细信息 | | 错误信息 |
| 2 | 推广组 | 新增推广组 | 推广组：“万圣节活动1”上传失败，原因：尚未上传推广计划！ | | 导入失败！推广组名称不能为空 |
| 3 | 推广组 | 新增推广组 | 推广组：“万圣节活动2”上传失败，原因：尚未上传推广计划！ | | 导入失败！推广组名称不能为空 |
| 4 | 关键词 | 新增关键词 | 关键词：“鲜花”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！关键词不能为空！ |
| 5 | 关键词 | 新增关键词 | 关键词：“旅游”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！关键词不能为空！ |
| 6 | 创意 | 新增创意 | 创意：“新增的推荐创意来来来”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 7 | 创意 | 新增创意 | 创意：“推荐的创意来来来快快快”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 8 | 创意 | 新增创意 | 创意：“testdjask”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 9 | 创意 | 新增创意 | 创意：“新增的推荐创意来来来”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 10 | 创意 | 新增创意 | 创意：“推荐的创意来来来快快快”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 11 | 创意 | 新增创意 | 创意：“testdjask”上传失败，原因：尚未上传推广组 | | 导入失败！创意标题不能为空！ |
| 12 | 凤舞 | 新增凤舞 | 凤舞：“凤舞列表”上传失败，原因：计划不存在 | | 导入失败！无效的物料类型！ |

解决办法：点击导入下载对应模板，新增物料选择新增模板，需修改物料选择修改模板；



13、检查电脑配置

通过检查电脑配置可了解客户端对电脑压力，对操作物料量级提出建议。



配置评估



您好，为了保证最好的使用体验，我们对您的电脑配置进行了评估。以下是评估结果及建议：

Windows版本： Microsoft Windows 10 专业版

CPU处理器数量： 8

内存： 8.00GB (2.00GB可用)

系统类型： 64位操作系统

您的配置结果是： **较好**

建议： 您的电脑配置还不错。在您的电脑上，能使用点睛推广客户端打开多个大型账户（关键词10w-100w个）， 或一个超大型账户（关键词100w个以上）。

参考配置：

| 配置评估结果 | 配置举例 |
|--------|---------------|
| 较差 | Windows7,2G内存 |
| 及格 | Windows7,4G内存 |
| 较好 | Windows7,8G内存 |

确定