

对话机器人服务

常见问题

文档版本 04
发布日期 2024-12-26



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

目录

1 产品咨询类	1
1.1 什么是对话机器人服务	1
1.2 对话机器人服务适用哪些场景	1
1.3 区域和可用区	1
1.4 怎么停止自动续费	3
1.5 CBS 和 NLP、SIS 服务的关系	3
1.6 对话机器人服务支持 js 语言的 SDK 下载吗？	3
2 智能问答机器人	4
2.1 为什么“对话体验”为兜底，调用 API 时为闲聊	4
2.2 是否必须购买 OBS 才能使用对话机器人服务	4
2.3 使用智能问答是否必须要提供标注数据	4
2.4 问答机器人不会的问题，系统会每天整理提醒吗	4
2.5 问答机器人支持哪些语言	4
2.6 智能问答服务冻结了如何续费	5
2.7 没有模型的问答和基于标注数据训练了模型的区别	5
2.8 是否支持私有化部署	5
2.9 路数是什么？如何增加会话路数	5
2.10 是否支持提出一个问题得到多个回答	6
2.11 问答数据保留时间	6
2.12 如何修改机器人规格，不同版本机器人区别	6
2.13 如何删除机器人	7
2.14 智能问答机器人的回答规则是什么	8
2.15 如何查询机器人使用情况	8
2.16 如何使用问答语料导入模板	8
2.17 子账户导出数据受 obs 权限影响时怎么处理	9
2.18 新购买的机器人是否可以与旧机器人共享语料库	9
2.19 问答机器人进行规格变更，是否会影响业务	10
2.20 技能管理中有多个技能，如何匹配技能	10
2.21 如何给子账户添加 CBS 系统角色	10
2.22 智能问答答案中如何设置视频？	11
2.23 创建了问答机器人，如何问答体验？	11
2.24 如何体验智能问答机器人？	11
3 错误码类	12

3.1 为什么调用 API 时提示“APIG.0301”	12
3.2 报错 CBS.3267 如何处理.....	12
3.3 提示账号或密码错误“The username or password is wrong.”	13
3.4 报错 CBS.3254 如何处理.....	14
3.5 调用 CBS 的创建视频接口请求返回状态码为 200，但没有返回视频 id.....	15

1 产品咨询类

1.1 什么是对话机器人服务

对话机器人服务 (Conversational Bot Service) 是一款基于人工智能技术，针对企业应用场景开发的云服务，主要包括智能问答机器人功能。智能问答旨在帮助企业快速构建，发布和管理基于知识库的智能问答机器人系统。

对话机器人服务，需要您先创建并配置后才能使用。详细的购买配置请参考[创建一个问答机器人](#)。

1.2 对话机器人服务适用哪些场景

智能问答机器人适用于：机器自动应答，拦截高频、易理解的问题，并根据日志、用户操作记录等进行语料挖掘和知识库构建，提升问答效果，降低企业客服运维人力成本。

1.3 区域和可用区

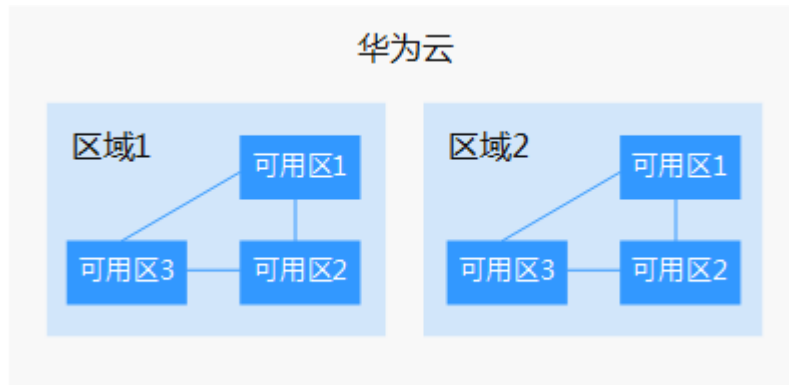
什么是区域、可用区

我们用区域和可用区来描述数据中心的位置，您可以在特定的区域、可用区创建资源。

- 区域 (Region)：从地理位置和网络时延维度划分，同一个Region内共享弹性计算、块存储、对象存储、VPC网络、弹性公网IP、镜像等公共服务。Region分为通用Region和专属Region，通用Region指面向公共租户提供通用云服务的Region；专属Region指只承载同一类业务或只面向特定租户提供业务服务的专用Region。
- 可用区 (AZ, Availability Zone)：一个AZ是一个或多个物理数据中心的集合，有独立的风火水电，AZ内逻辑上再将计算、网络、存储等资源划分成多个集群。一个Region中的多个AZ间通过高速光纤相连，以满足用户跨AZ构建高可用性系统的需求。

[图1-1](#)阐明了区域和可用区之间的关系。

图 1-1 区域和可用区



目前，华为云已在全球多个地域开放云服务，您可以根据需求选择适合自己的区域和可用区。

如何选择区域

选择区域时，您需要考虑以下几个因素：

- 地理位置

一般情况下，建议就近选择靠近您或者您的目标用户的区域，这样可以减少网络时延，提高访问速度。不过，在基础设施、BGP网络品质、资源的操作与配置等方面，中国大陆各个区域间区别不大，如果您或者您的目标用户在中国大陆，可以不用考虑不同区域造成的网络时延问题。

- 在除中国大陆以外的亚太地区有业务的用户，可以选择“中国-香港”、“亚太-曼谷”或“亚太-新加坡”区域。
- 在非洲地区有业务的用户，可以选择“南非-约翰内斯堡”区域。
- 在欧洲地区有业务的用户，可以选择“欧洲-巴黎”区域。

- 云服务之间的关系

如果多个云服务一起搭配使用，需要注意：

- 不同区域的弹性云服务器、关系型数据库、对象存储服务内网不互通。
- 不同区域的弹性云服务器不支持跨区域部署在同一负载均衡器下。

- 资源的价格

不同区域的资源价格可能有差异，请参见[华为云服务价格详情](#)。

如何选择可用区

是否将资源放在同一可用区内，主要取决于您对容灾能力和网络时延的要求。

- 如果您的应用需要较高的容灾能力，建议您将资源部署在同一区域的不同可用区内。
- 如果您的应用要求实例之间的网络延时较低，则建议您将资源创建在同一可用区内。

区域和终端节点

当您通过API使用资源时，您必须指定其区域终端节点。有关区域和终端节点的更多信息，请参阅对话机器人服务的[地区和终端节点](#)。

1.4 怎么停止自动续费

1. 进入“费用中心 > 续费管理”页面。
2. 在资源页面找到待修改自动续费的资源，单击操作列的“修改自动续费”。
3. 在“修改自动续费”页面，单击“关闭自动续费”。
4. 单击“确定”。

1.5 CBS 和 NLP、SIS 服务的关系

对话机器人服务（CBS）融合了自然语言处理服务（NLP）和语音交互服务（SIS），应用在智能问答机器人中。

使用CBS时，无需开通NLP和SIS 服务。

1.6 对话机器人服务支持 js 语言的 SDK 下载吗？

不支持。目前对话机器人服务支持Java SDK和Python SDK，详细使用请参考[SDK参考](#)。

2 智能问答机器人

2.1 为什么“对话体验”为兜底，调用 API 时为闲聊

问题现象

在控制台，使用“对话体验”功能时，机器人的回复属于“兜底”。调用/v1/{project_id}/qabots/{qabot_id}/chat接口，同样的问题，机器人回复为“闲聊”。

原因

调用API时，请求参数chat_enable可以控制是否启用闲聊语句进行回复。参数默认为false，不开启闲聊。请参考[API文档](#)了解详细的接口使用说明。

2.2 是否必须购买 OBS 才能使用对话机器人服务

智能问答机器人不依赖于OBS。

2.3 使用智能问答是否必须要提供标注数据

训练数据不是必须的，用户开通智能问答后，上传语料即可使用。但是，如果有标注数据，用户可以自己训练、测试、发布模型，以取得更好的问答效果。

2.4 问答机器人不会的问题，系统会每天整理提醒吗

会。在未解决问题界面，可以看到未回答的问题。

2.5 问答机器人支持哪些语言

目前，问答机器人支持中文、英文问答。中国站点机器人支持中文问答，国际站点机器人支持英文问答。如需购买国际站点问答机器人，请在官网切换区域，并开通对应区域的服务。

针对繁体，目前问答机器人支持使用繁体设置问题，但是不支持繁体回答。

2.6 智能问答服务冻结了如何续费

当智能问答服务处于冻结状态时，将导致服务无法正常使用，您可以通过续费申请，解决此问题。问答机器人费用说明，请参见[价格详情](#)。

在华为云官网，进入[费用中心](#)，在左侧导航栏中选择“退订与变更>转包周期”，进入“转包周期”页面。选择对应机器人，单击“转包周期”续费即可。

2.7 没有模型的问答和基于标注数据训练了模型的区别

训练模型会将问答进行优化训练得到最佳回答效果，没有模型的问答只是基于标准问和答案匹配结果。

2.8 是否支持私有化部署

暂不支持私有化或离线部署。

2.9 路数是什么？如何增加会话路数

路数表示机器人可以同时进行n路对话，即能够同时和n个用户对话。您可以根据自己业务量大小决定路数多少。

调用API接口的并发数QPS（Queries Per Second）指每秒钟的请求量。

增加会话路数

基础版、高级版和专业版机器人默认路数为5，旗舰版机器人默认路数为50，其中高级版、专业版、旗舰版机器人可以后期通过调整规格增加路数。详细增加会话路数步骤如下所示：

1. 登录对话机器人服务管理控制台。
2. 在问答机器人“操作”列中，选择“规格修改”。

图 2-1 规格修改



3. 按照实际所需，调整会话路数规格。

图 2-2 增加会话路数



2.10 是否支持提出一个问题得到多个回答

问答机器人支持拓展问回答。在使用问答机器人导入问答语料时，可以参照模板补充相似问法和多答案。

2.11 问答数据保留时间

智能问答机器人中，“问答数据”只统计最近三个月的数据。您可以定期查看机器人的统计数据 and 运营数据，并根据数据情况提出解决方案，如补充知识库、管理词典等措施，来提升对话机器人的体验效果。

2.12 如何修改机器人规格，不同版本机器人区别

不同版本机器人区别

- **基础版**
适用于个人，小型企业简单FAQ对话场景，包括以下功能模块：
 - 运营数据统计
 - 知识库管理
 - 问答日志管理
 - 未解决问题聚类
 - 机器人形象管理
 - 同义词典管理
- **高级版**
适合企业高并发，场景多，需要更高准确率的场景，包括以下功能模块：
包含“基础版”功能，以及以下功能。
 - 问答标签管理
 - 问答模型训练管理
- **专业版**
适合企业复杂对话流程，需要多轮对话的场景，包括以下功能模块：
包含“高级版”功能，以及以下功能。
 - 多轮技能管理
 - 知识共享
 - 应用授权
- **旗舰版**
适用于对机器人答准率有高要求，数据样本大的场景，包括以下功能模块：
包含“专业版”功能，以及以下功能。
 - 深度学习模型训练

如何修改机器人规格

1. 登录[CBS控制台](#)。

- 在智能问答机器人列表中，选择“操作”列的“规格修改”。

图 2-3 规格修改

问答机器人名称/ID	状态	规格	路数	计费模式	创建时间	操作
对话demo机器人 309	可用	专业版	10路	包周期	2021-01-04 10:09:49	机器人管理 续费 规格修改

- 依据使用需求修改机器人的规格。

图 2-4 修改问答机器人规格

修改问答机器人规格

变更须知: 1. 变更机器人规格需要补齐差价。
2. 变更机器人规格不会对已配置的语料模型产生影响。

1 服务选型 ———— 2 订单确认 ———— 3 支付

当前配置

机器人名称: 对话demo机器人 机器人规格: 专业版
路数: 10路

* 区域: 华北-北带四
不同区域的资源之间内网不互通。请选择靠近您客户的区域，可以降低网络时延，提高访问速度。

* 问答机器人名称: 对话demo机器人 可用

* 规格: 基础版 | 高级版 | **专业版**
适合企业复杂对话流程，需要多轮对话的场景，包括以下功能模块

* 路数: 路

2.13 如何删除机器人

- 包周期版本机器人
 - 对于包周期计费智能问答机器人，可执行“退订”操作。
 - 登录[对话机器人服务管理控制台](#)。
 - 在控制台中选择“费用与成本”。
 - 进入费用中心页面，在左侧导航栏中选择“订单管理 > 退订与退换货”。

图 2-5 退订与退换货



- 在“退订使用中的资源”列表中，选择需要退订的机器人，执行退订操作。

图 2-6 退订资源

名称/ID	产品类型	产品规格	区域	生效时间	倒计时	操作
对话demo机器人 309	问答机器人服务	问答机器人专业升级版	华北-北京四	2021/01/04 10:10:03 GMT+08:00	38 天到期 2021/04/04 23:59:59 GMT+08:00	退订

2.14 智能问答机器人的回答规则是什么

在回答问题时，智能问答机器人将在语料库中搜索并识别问题，返回问题答案。

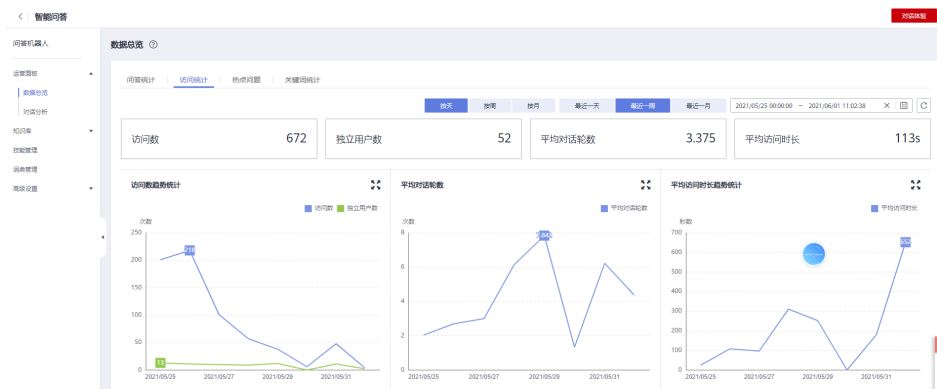
如果您的语料设置了标签，则可以通过不同的标签将答案返回给不同的用户。

如果您的智能问答机器人（专业版）设置了技能，则可以按照您的设置进行多轮对话，意图识别。详细的设置步骤请参考[如何创建一个问答对话流程](#)。

2.15 如何查询机器人使用情况

1. 登录对话机器人服务管理控制台。并选择所需查看的机器人，进入“机器人管理”页面。
2. 在左侧导航栏中选择“运营面板”，您可以在该页面查看机器人的问答统计、访问统计、对话日志等信息。

图 2-7 运营面板



2.16 如何使用问答语料导入模板

语料导入模板中的必填项为：问题类别、问题、答案。

图 2-8 问答语料导入模板

问题类别	问题	相似问法	问题规则	答案	答案标签	答案	答案标签	答案	答案标签
新导入测试一	导入测试	导入测试一 导入测试二	*导入* *导入 测试 验证*	答案一		答案二	中国_深圳 中国_上海 中国_深圳 中国_深圳	答案三	
新导入测试二	导入测	导入测试一 导入测试二	*导入* *导入 测试 验证*	答案一					

- 问题类别：用于对语料进行分类。
- 问题规则：可使用“[]”、“|”分隔不同词语片段，或使用“*”通配占位。例如，*查[下|一|下][北京|上海]的天气*。
- 答案标签：主要是针对多答案问题时，可对答案设置标签，使不同用户可以看到不同的答案。

2.17 子账户导出数据受 obs 权限影响时怎么处理

如果您所使用的子账户（IAM用户）因OBS的权限导致无法导出问答日志，请联系主账户调整OBS权限，详细的OBS权限介绍请参见[OBS权限管理](#)。

添加OBS权限方法：

1. 管理员在控制台右上角用户名的下拉框中单击“统一身份认证”。
2. 在“用户”页面，在子账户操作列单击“授权”。

图 2-9 授权



3. 在“选择授权方式”中勾选“继承所选用户组的策略”，在“用户组名称”列勾选目标用户组，单击“确定”。

目标用户组需要具备OBS OperateAccess权限。如果不存在用户组，请参考[创建用户组并授权](#)创建具备OBS OperateAccess权限的用户组。

图 2-10 选择授权方式



4. 授权成功后，在“用户”页面，单击用户名，进入用户详情页，确认子账户的目标用户组添加成功。

图 2-11 所属用户组



2.18 新购买的机器人是否可以与旧机器人共享语料库

如果新购买的机器人与旧机器人均为“专业版”。可以使用“知识共享”功能，实现语料库共享。

将旧机器人的语料库共享给新的机器人，操作如下。

1. 登录CBS控制台，选择旧机器人，进入问答机器人管理页面。
2. 选择“高级设置 > 知识共享”，并单击“添加机器人ID”，设置共享的内容。
 - a. 选择需要共享的知识库或者技能。
 - b. 输入其他问答机器人ID（被分享的机器人）。机器人ID可在CBS控制台，机器人列表中获取。

图 2-12 知识共享



3. 单击“确定”完成共享设置。

2.19 问答机器人进行规格变更，是否会影响业务

问答机器人进行规格变更不会影响业务。但是由于不同规格机器人支持的功能不同（详见[智能问答机器人规格差异](#)），如果机器人从较高规格变更为较低规格，部分功能配置可能无法保留。

2.20 技能管理中有多个技能，如何匹配技能

智能问答机器人通过模型判断用户问法与语料的相似度得分，选择使用相似度得分高的技能，无法人工干预模型匹配。

2.21 如何给子账户添加 CBS 系统角色

本章节以添加系统角色CBS Administrator为例描述给子账户添加CBS系统角色的操作方法。

1. 管理员在控制台右上角用户名的下拉框中单击“统一身份认证”。
2. 创建用户组并授权。
 - a. 进入“统一身份认证”服务，在“用户组”页签，单击右上角“创建用户组”。
 - b. 输入用户组名称，单击“确定”。
 - c. 在用户组的操作列单击“授权”。

图 2-13 用户组授权



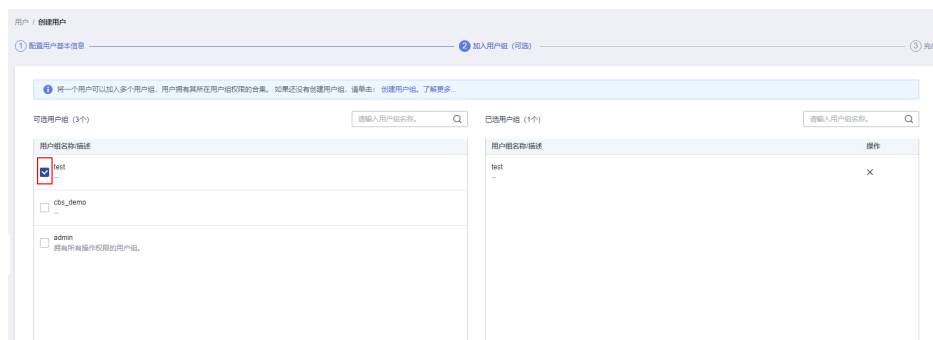
- d. 在“选择策略”页面搜索CBS Administrator，并勾选CBS Administrator权限，单击“下一步”。

图 2-14 勾选 CBS Administrator 权限



- e. 设置最小授权范围。系统会根据您所选择的策略，自动推荐授权范围方案，您也可以根据需要进行其他合适的授权作用范围。
 - f. 单击“确定”，授权完成。
3. 创建用户并加入用户组。
 - a. 在“用户”页签，单击右上角“创建用户”。
 - b. 填写用户基本信息，单击“下一步”。
 - c. 在“加入用户组”页面勾选已创建的用户组名称。

图 2-15 加入用户组



- d. 单击“立即创建”，用户创建完成。

2.22 智能问答答案中如何设置视频？

目前不支持直接显示视频。但是视频如果有公网访问地址，可以封装问答接口在答案里面加访问链接进行跳转。

2.23 创建了问答机器人，如何问答体验？

智能问答机器人创建成功，并配置完问答语料、词典和模型训练后，您可以通过对话体验的方式直接调用对话机器人，为您的客户提供问答服务。详情请参考[对话体验](#)。

2.24 如何体验智能问答机器人？

在使用智能问答机器人之前，需要您先购买智能问答机器人。详情请参考[创建一个问答机器人](#)。

3 错误码类

3.1 为什么调用 API 时提示“APIG.0301”

如果在调用API时返回错误信息与错误码：

1. "error_msg":"Incorrect IAM authentication information: decrypt token fail","error_code":"APIG.0301"，是因为token解密失败，解决方案：（1）请检查token是否过期；（2）获取token的方法，请求体信息是否填写正确，token是否正确完整；（3）获取token的环境与调用的环境是否一致是否跨区；（4）检查账号权限，是否欠费，被冻结等。
2. "error_msg":"Incorrect IAM authentication information: verify aksk signature fail","error_code":"APIG.0301"，是因为AK/SK认证失败，解决方案：（1）请检查AK/SK是否正确，AK对应的SK错误，不匹配；AK/SK中多填了空格；（2）AK/SK频繁出现鉴权出错，连续错误5次以上，被锁定5分钟（5分钟内，则一直认为其是异常的鉴权请求），5分钟后解锁重新认证；（3）检查账号权限，是否欠费，被冻结等账号。

3.2 报错 CBS.3267 如何处理

问题现象

在使用智能问答机器人时，出现CBS.3267报错，错误信息为session exceeded limit。
该报错表示会话路数超出限制。

解决方法

请关闭对话体验窗口，等待5分钟后重新打开。或在新建会话时，将原有的会话删除，保证会话路数不超出限制。

3.3 提示账号或密码错误 “The username or password is wrong.”

问题现象

获取Token时出现 “The username or password is wrong.”。

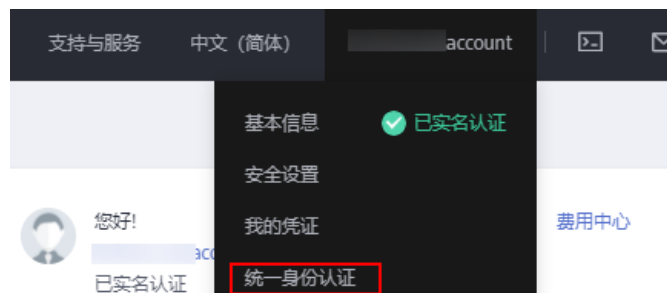
请确认近期华为云账号是否有升级为华为账号。当前，如果您通过华为账号入口登录华为云账号，就会指引升级。**华为云账号若已升级为华为账号，将不支持获取账号Token。**

建议您创建一个IAM账户，使用该账户获取Token。

步骤 1: 创建 IAM 账户

1. 登录华为云**控制台**，在右上角用户名处选择“统一身份认证”。

图 3-1 统一身份认证

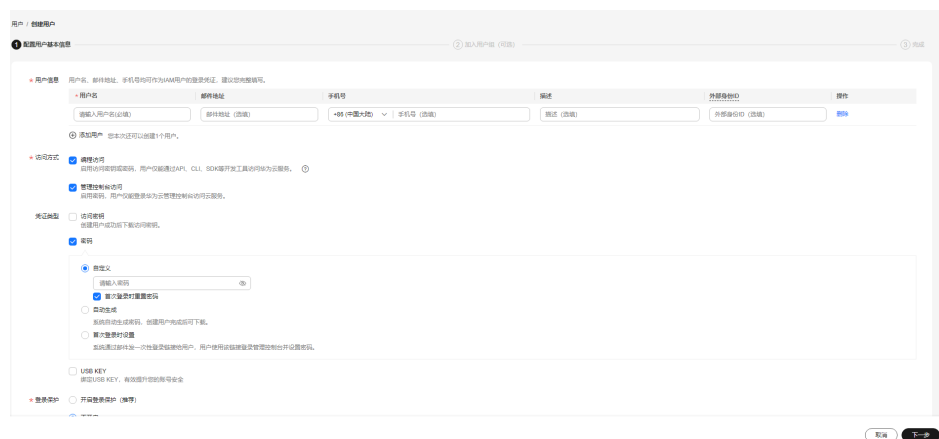


2. 单击“创建用户”，并设置IAM账户的用户名、密码，创建IAM用户。

图 3-2 创建用户



图 3-3 设置用户名、密码



3. 给予账户赋予admin权限。

图 3-4 设置用户组



步骤 2：使用 IAM 账户获取 Token

以获取华北-北京四（cn-north-4）区域的Token为例。

POST https://iam.cn-north-4.myhuaweicloud.com/v3/auth/tokens
Request Header:
Content-Type: application/json

```
Request Body:
{
  "auth": {
    "identity": {
      "methods": [
        "password"
      ],
      "password": {
        "user": {
          "name": "username", //子账户名称
          "password": "*****", //子账户密码
          "domain": {
            "name": "domainname" //主账户名称
          }
        }
      }
    },
    "scope": {
      "project": {
        "name": "project name" //区域名称，如cn-north-4
      }
    }
  }
}
```

3.4 报错 CBS.3254 如何处理

问题现象

在调用智能问答机器人接口时，出现CBS.3254报错，错误信息为 RESOURCE_NOT_EXIST_EXCEPTION。

该报错表示调用的资源不存在。

解决方法

由于调用机器人接口时的区域要与已创建的机器人在同一区域，因此，您需要确认调用接口中的资源（机器人id等）和项目id是否匹配。

3.5 调用 CBS 的创建视频接口请求返回状态码为 200，但没有返回视频 id

问题现象

在调用创建视频接口时，请求返回状态码为200，但没有返回视频id，根据API参考描述，应该会同步返回视频id。

解决方法

1. 在控制台排查有没有创建成功的视频，如果没有执行下列操作。
2. 在控制台单击“多模态机器人>多模态播报机器人>创建视频”，是否可以创建成功但没有默认形象，返回列表后，查看列表里有没有视频。
3. 按“F12”查看有无以下报错信息。

图 3-5 查看报错 1

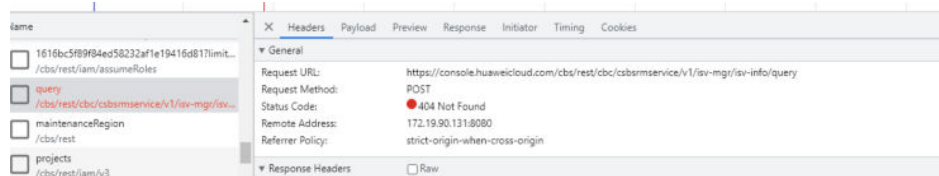
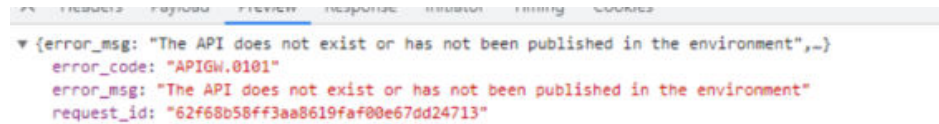


图 3-6 查看报错 2



如果按照步骤1、2没有创建成功视频，页面也有步骤3中的报错信息，这种情况，建议您先查看账号中有没有充值过，如果没有充值过，建议先充值，再调用此接口。

如果账户已经充值过，建议联系客服解决。