

对话机器人服务

常见问题

文档版本 04
发布日期 2024-04-07



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 试用版机器人调用接口是否收费	3
1.7 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 智能问答可以单独购买或者免费试用吗	4
2.4 使用智能问答是否必须要提供标注数据	4
2.5 问答机器人不会的问题，系统会每天整理提醒吗	4
2.6 问答机器人支持哪些语言	5
2.7 智能问答服务冻结了如何续费	5
2.8 没有模型的问答和基于标注数据训练了模型的区别	5
2.9 是否支持私有化部署	5
2.10 路数是什么？如何增加会话路数	5
2.11 是否支持提出一个问题得到多个回答	6
2.12 问答数据保留时间	6
2.13 如何修改机器人规格，不同版本机器人区别	6
2.14 如何删除机器人	7
2.15 智能问答机器人的回答规则是什么	8
2.16 如何查询机器人使用情况	8
2.17 如何使用问答语料导入模板	9
2.18 子账户导出数据受 obs 权限影响时怎么处理	9
2.19 新购买的机器人是否可以与旧机器人共享语料库	10
2.20 问答机器人试用结束后如何继续使用	10
2.21 问答机器人进行规格变更，是否会影响业务	11
2.22 技能管理中有多个技能，如何匹配技能	11
2.23 如何给予账户添加 CBS 系统角色	11
2.24 智能问答答案中如何设置视频？	12

2.25 创建了问答机器人，如何问答体验?	12
2.26 如何体验智能问答机器人?	12
3 错误码类.....	13
3.1 为什么调用 API 时提示“APIG.0301”	13
3.2 报错 CBS.3267 如何处理.....	13
3.3 提示账号或密码错误“The username or password is wrong.”	14
3.4 报错 CBS.3254 如何处理.....	15
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.....	16

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

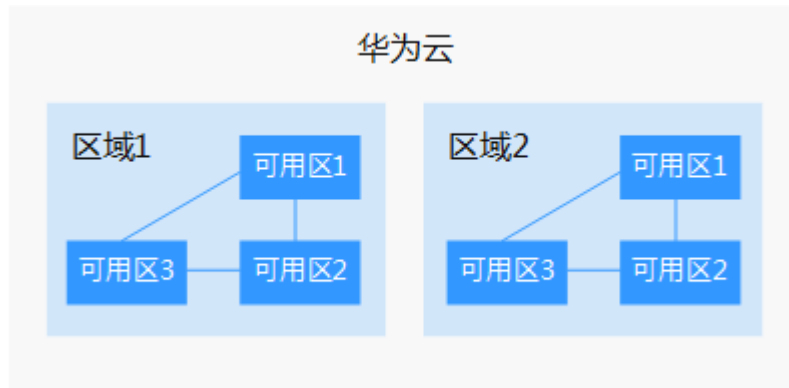
什么是区域、可用区

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 试用版机器人调用接口是否收费

使用试用版智能问答机器人调用接口不收费。

1.7 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 智能问答可以单独购买或者免费试用吗

智能问答可以单独购买和免费试用。

在智能问答机器人服务控制台，单击右上角“购买问答机器人”，在计费模式中选择“试用”就可以申请免费的问答机器人。每个华为云账号只能购买一次试用机器人。试用机器人默认为“专业版”规格，1路，14天有效期。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

2.8 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。

2.9 是否支持私有化部署

暂不支持私有化或离线部署。

2.10 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”。

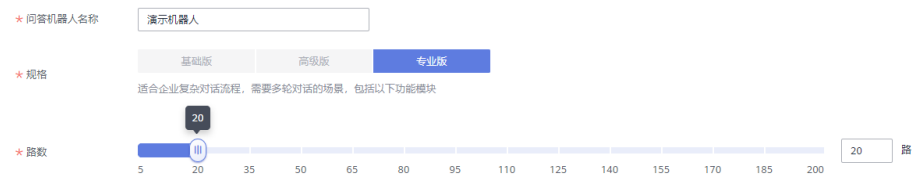
图 2-1 规格修改



问答机器人名称/ID	状态	规格	路数	计费模式	创建时间	已	操作
演示机器人 25%	可用	专业版	...	包周期	2020-06-05 08:40:25	机器人管理	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



2.11 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。

2.12 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。

2.13 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](#)。
2. 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

3. 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

2.14 如何删除机器人

- 试用版本机器人
对于试用版本的智能问答机器人，可以通过“删除”操作将机器人删除，删除后不支持恢复。

图 2-5 删除试用机器人

问答机器人名称/ID	状态	规格	路数	计费模式	创建时间	操作
test 524	可用	专业版	1路	试用	2022年6月23日 11:01:35	机器人管理 包周期 删除

- 包周期版本机器人
对于包周期计费的智能问答机器人，可执行“退订”操作。
 - a. 登录[对话机器人服务管理控制台](#)。
 - b. 在控制台中选择“费用与成本”。
 - c. 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 2-6 退订与退换货



- d. 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 2-7 退订资源



2.15 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。

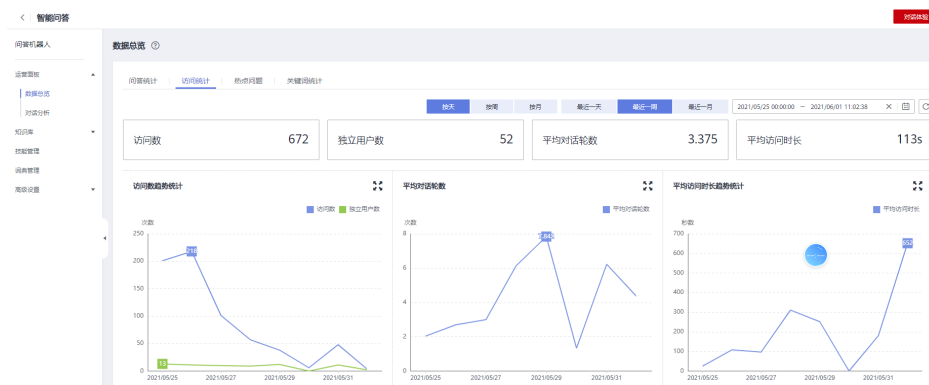
如果您的语料设置了标签，则可以通过不同的标签将答案返回给不同的用户。

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](#)。

2.16 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 2-8 运营面板



2.17 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 2-9 问答语料导入模板

*问题类别	*问题	问题问法	问题规则	*答案	答案标签	答案	答案标签	答案	答案标签
部导入测试一	导入测试	导入测试一 导入测试二	*导入* *导入[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[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|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。

2.18 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 2-10 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”。

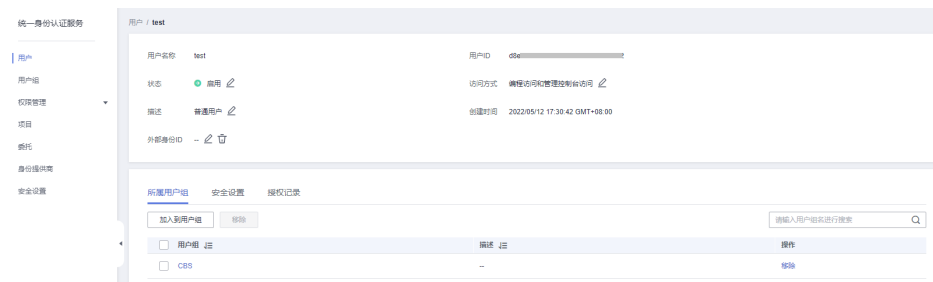
目标用户组需要具备OBS OperateAccess权限。如果不存在用户组，请参考[创建用户组并授权](#)创建具备OBS OperateAccess权限的用户组。

图 2-11 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 2-12 所属用户组



2.19 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 2-13 知识共享



3. 单击“确定”完成共享设置。

2.20 问答机器人试用结束后如何继续使用

试用的问答机器人，如果您需要在试用期结束后继续使用，可以将机器人转为包周期，机器人的配置也会保留。

具体操作如下：

在机器人列表的操作列单击“包周期”，选择机器人规格为“专业版”或“旗舰版”，其他参数根据实际需求填写，并完成支付。

📖 说明

如果选购“基础版”或“高级版”规格的机器人，试用机器人的部分配置可能无法保留，具体请参考[智能问答机器人规格差异](#)。

图 2-14 包周期

问答机器人名称ID	状态	规格	函数	计费模式	创建时间	操作
test 5b	可用	专业版	1 路	试用	2022年6月23日 11:01:35	机器人管理 包周期 删除

2.21 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。

2.22 技能管理中有多技能，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。

2.23 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 2-15 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”。

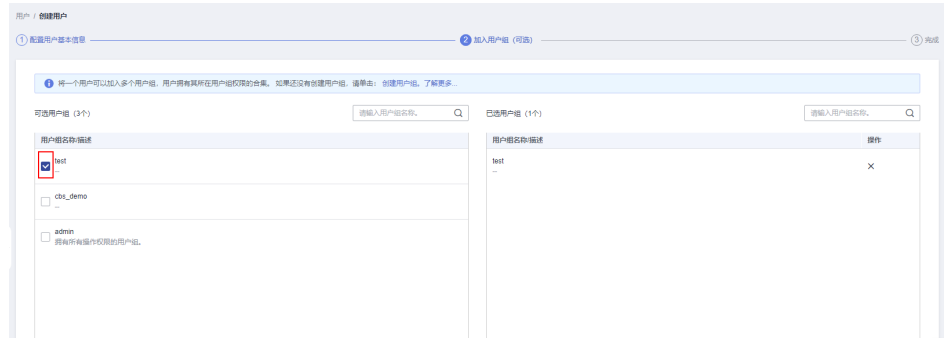
图 2-16 勾选 CBS Administrator 权限



- 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，您也可以根据需求选择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 2-17 加入用户组



- d. 单击“立即创建”，用户创建完成。

2.24 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。

2.25 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。详细请参考[对话体验](#)。

2.26 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。详细请参考[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

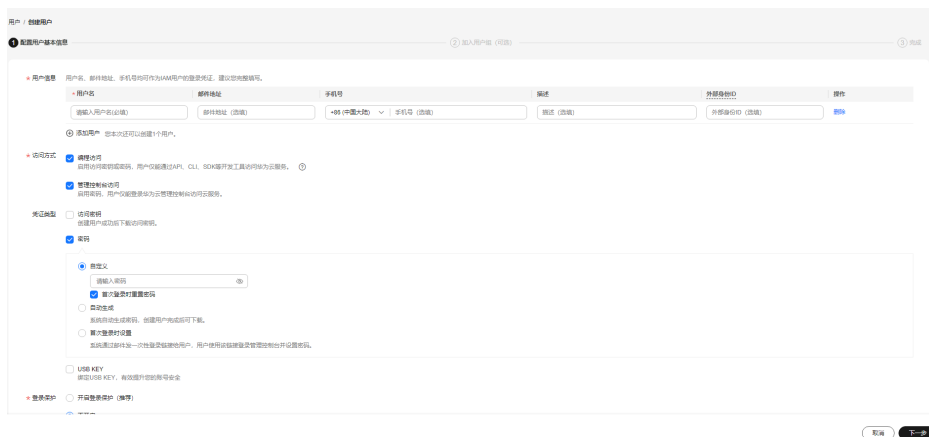


2. 单击“创建用户”，并设置IAM账户的用户名、密码，创建IAM用户。

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

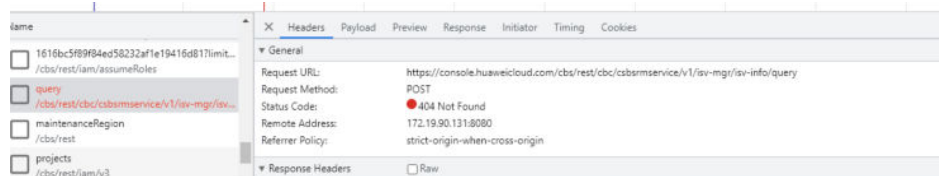
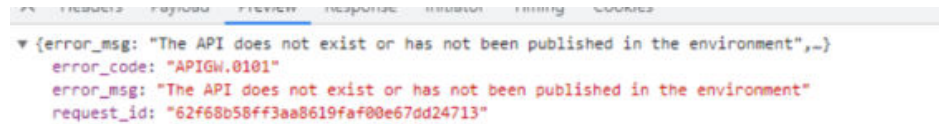


图 3-6 查看报错 2



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。