

# 产品介绍

文档版本 01  
发布日期 2025-06-17



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2025。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云计算技术有限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，华为云计算技术有限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。

# 华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

---

# 目录

---

1 什么是盘古 Doer.....	1
2 产品优势.....	3
3 应用场景.....	4
4 约束与限制.....	5

# 1 什么是盘古 Doer

## 什么是盘古 Doer

围绕用户感知、购买、使用和反馈核心旅程，为用户提供对话交互式助手服务，支持用户精准获取知识、高效执行任务和及时获取有效建议。

## 为什么选择盘古 Doer

使用盘古Doer后可为您带来诸多便利和价值。

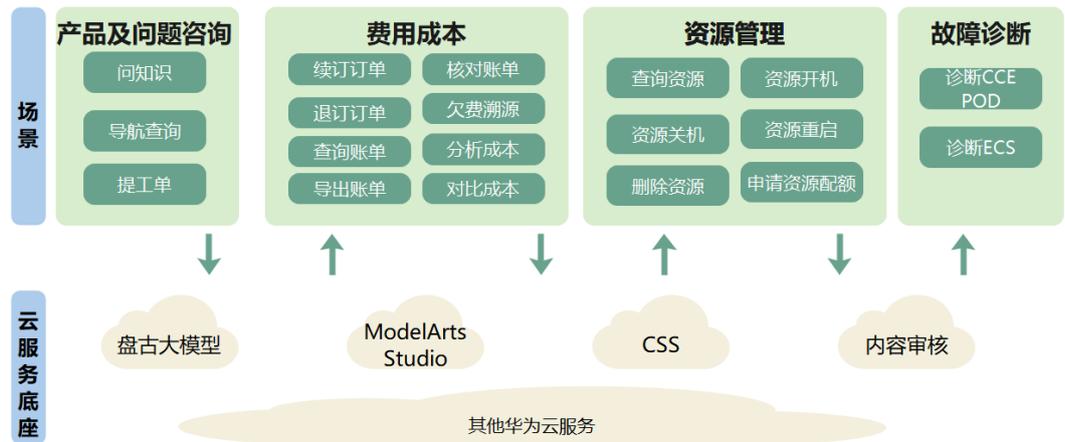
- 高效获取答案：无需耗费大量时间查找资料或等待人工回复，盘古Doer凭借强大的知识储备和快速响应能力，可在短时间内为您提供准确答案。无论是复杂的资源管理操作问题，还是模糊的产品咨询，都能精准理解需求并及时解答，大幅提升解决问题的效率。
- 降低沟通成本：相比传统人工客服咨询，盘古Doer可同时服务众多用户，避免排队等待，也无需支付高额的人力咨询成本。无论何时何地，只要有网络，就能随时获取服务，节省时间和经济成本。
- 专业可靠的解答：通过学习海量华为云专业的资料和历史案例，盘古Doer具备深厚的专业知识，能够针对费用成本分析、故障诊断等专业性较强的问题，输出详实且具有参考价值的解答，帮助您做出更合理的决策。
- 保障业务稳定运行：盘古Doer能快速定位关键的故障，提供有效的修复方案，减少故障处理时间，降低业务中断带来的损失，为您的业务稳定运行保驾护航。

## 产品架构

盘古Doer的产品结构可参考图1-1。

- 结合用户在华为云上使用的全生命周期旅程，提供包含产品与问题咨询、费用成本、资源管理、故障诊断等技能，帮助解决在使用华为云过程中遇到的问题。
- 盘古Doer框架提供了统一的助手访问触点和准确的意图识别分发能力，识别用户的意图。
- AI平台提供了各个技能的构建结果和调用大模型的能力，同时承载了数据的安全防护能力。

图 1-1 盘古 Doer 应用架构



## 访问方式

盘古Doer提供Web化的访问方式，可通过PC和和移动端访问。

- PC端访问  
可通过登录华为云官网，或控制台，通过点击唤起访问盘古Doer。
- 移动端访问  
支持在华为云APP、微信小程序中访问盘古Doer。

# 2 产品优势

- **强大的知识理解与生成能力：**通过对海量文本数据的学习，具备对华为云知识的深度理解和整合能力。在华为云专业领域知识内，可生成逻辑清晰、内容详实的回答，突破传统问答系统依赖预设知识库的局限，提供更全面、准确的信息。
- **精准的自然语言处理：**能够精准识别用户提问中的语义、情感和意图，即使用户表述模糊、随意，甚至存在语法错误，也能理解真实需求，实现自然流畅的对话交互，极大提升问答的便捷性和准确性。
- **个性化服务：**通过对用户历史提问、偏好等数据的分析，盘古Doer可针对不同用户提供个性化回答。例如，对专业人士给出深入的技术解析，对普通用户采用通俗易懂的语言讲解，满足多样化需求，提升用户体验。
- **快速学习与知识更新：**具备持续学习能力，可快速吸收新发布的知识并应用于问答中，确保回答紧跟云服务更新的步伐，提供最新鲜、最准确的知识内容。
- **多领域多场景覆盖：**广泛覆盖华为云的服务，提供所有云服务的知识问答，及关键云服务的操作任务协助能力，提高服务效率。
- **24/7 不间断服务：**不受时间和空间限制，随时响应，满足用户即时获取信息的需求，尤其适用于紧急问题的解答和夜间服务，为用户提供持续稳定的支持。

# 3 应用场景

## 产品及问题咨询

盘古Doer凭借强大的知识理解与生成能力，可快速整合产品手册、技术文档等海量资料，针对用户关于产品功能、操作流程、使用规范等各类咨询，输出清晰且全面的解答。当用户表述模糊时，其精准的自然语言处理能力能准确识别提问意图，即使用户对产品术语不熟悉，也能通过通俗易懂的表述获取答案。同时，通过学习用户历史咨询记录，智能问答助手还可为用户提供个性化的产品使用建议，助力用户快速掌握产品知识，解决使用过程中遇到的问题。

## 费用成本

盘古Doer可实时解析账单数据、费用政策等信息，为用户提供费用计算、账单解读、续费退订流程等问题的详细解答。在用户对某项费用产生疑问时，它能快速定位费用明细，结合历史数据进行分析，实现欠费溯源，并通过精准的自然语言处理，将复杂的财务规则转化为用户易于理解的表述。此外，盘古Doer还可对成本数据进行深度分析与对比，挖掘成本优化空间，为用户提供个性化的成本控制建议，帮助用户清晰掌握费用支出情况，实现精细化费用管理。

## 资源管理

盘古Doer可实时监控资源状态，依据用户需求，快速解答资源查询、开通、关闭、重启等操作问题。当用户对资源配额申请流程存在疑问时，它能快速给出操作指引并一键完成申请。

## 故障诊断

盘古Doer基于对各类故障案例和技术文档的学习，可快速响应 CCE POD、ECS 等资源的故障诊断需求。当用户反馈资源运行异常时，它能通过精准的自然语言处理，快速理解故障现象，结合历史故障数据与解决方案，定位故障根源，并提供详细的修复步骤与建议。即便故障原因较为复杂，盘古Doer也能通过多轮交互，逐步引导用户排查问题，实现自动化、专业化的故障诊断，最大限度减少故障对业务的影响，保障业务稳定运行。

# 4 约束与限制

本节详细介绍盘古Doer在使用过程中的约束和限制。

## 使用须知

- 禁止提出任何违反法律法规、公序良俗的问题，包括但不限于涉及非法交易、网络攻击、侵权、传播虚假信息等内容。盘古Doer不会对这类问题提供任何支持或指导。
- 盘古Doer提供的信息和建议基于大模型和AI技术生成，不构成专业法律、财务、技术等决策依据，仅供参考。在涉及重要决策时，请务必结合专业人士意见。
- 请勿在提问中透露个人敏感信息，包括但不限于身份证号、银行卡号、密码、验证码、私人联系方式等。盘古Doer不会收集、存储此类信息，若您不慎输入，也无法保障信息安全。
- 盘古Doer聚焦解决华为云业务领域下的云服务专业知识，不承诺解答与这些领域无关的内容，如娱乐新闻、文学创作、生活常识等问题，还请聚焦业务相关提问以获取有效回复。

## 使用限制

限制项	说明
支持站点	当前仅提供中国站的服务支持。
支持语言	当前仅支持中文问答服务。
使用配额	当前每个用户每天可使用的问答次数不超过20次，随着服务的演进，该限额可能随之变化。