



智能对话机器人 用户指南

文档版本: 20220713



法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。 如果您阅读或使用本文档,您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档,且仅能用 于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息,您应当严格 遵守保密义务;未经阿里云事先书面同意,您不得向任何第三方披露本手册内容或 提供给任何第三方使用。
- 未经阿里云事先书面许可,任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文 档内容的部分或全部,不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 由于产品版本升级、调整或其他原因,本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有 任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利,并在阿里云授权通道中不时 发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠 道下载、获取最新版的用户文档。
- 4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引,阿里云以产品及服务的"现状"、"有缺陷"和"当前功能"的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引,但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的,阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下,阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害,包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失,承担责任(即使阿里云已被告知该等损失的可能性)。
- 5. 阿里云网站上所有内容,包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权,包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意,任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外,未经阿里云事先书面同意,任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称(包括但不限于单独为或以组合形式包含"阿里云"、"Aliyun"、"万网"等阿里云和/或其关联公司品牌,上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司)。
- 6. 如若发现本文档存在任何错误,请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
⚠ 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故 障,或者导致人身伤害等结果。	⚠ 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
⚠ 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚 至故障,或者导致人身伤害等结果。	警告 重启操作将导致业务中断,恢复业务 时间约十分钟。
〔) 注意	用于警示信息、补充说明等 <i>,</i> 是用户必须 了解的内容。	大意 权重设置为0,该服务器不会再接受新 请求。
? 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等,不是 用户必须了解的内容。	⑦ 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面,单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 cd /d C:/window 命令,进入 Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log listinstanceid
[] 或者 [alb]	表示可选项,至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{} 或者 {a b}	表示必选项,至多选择一个。	switch {active stand}

目录

1.对话机器人	07
1.1. 概览	07
1.2. 机器人管理	08
1.2.1. 机器人管理	09
1.2.2. 机器人配置	11
1.2.3. 会话接口	12
1.2.4. 全局拒识	12
1.3. 对话工厂	15
1.3.1. 什么是对话工厂?	15
1.3.2. 如何理解并使用对话工厂	16
1.3.3. 对话工厂入门	17
1.3.3.1. 入门1 最简对话流	17
1.3.4. 功能说明	22
1.3.4.1. 意图	22
1.3.4.2. 实体	27
1.3.4.3. 变量	33
1.3.4.4. 组件	34
1.3.4.5. 用户输入节点	39
1.3.4.6. 判断节点	41
1.3.4.7. 服务调用节点	42
1.3.4.8. 函数节点	44
1.3.4.9. 赋值节点	49
1.3.4.10. 回复节点	50
1.3.4.11. 填槽节点	53
1.3.4.12. 可拖拽画布	54
1.3.4.13. 对话流状态	56

1.3.4.14. 调试/测试窗	57
1.3.4.15. 全局话术模版	61
1.3.4.16. 函数计算	62
1.3.4.17. XMind导入对话流流程说明	72
1.3.5. 如何定义对话流所需的原材料?	77
1.3.5.1. 定义意图	77
1.3.5.2. 定义实体	77
1.3.6. 如何利用函数计算解决实际问题?	78
1.3.6.1. 示例编写程序1 将对话参数传递至函数里	78
1.3.6.2. 示例编写程序2 将函数返回的参数传递至对话中	81
1.3.6.3. 示例编写程序3 根据函数返回的参数值不同运行不同的分支	86
1.3.6.4. 示例编写程序4 如何利用函数对全局继承变量进行赋值和使	89
1.3.6.5. 示例编写程序5 如何在不同的端上渲染自己想要的回复效果	93
1.3.6.6. 示例编写程序6 如何将外部环境变量应用在对话逻辑中	97
1.3.7. 如何高效的引用所有变量? 1	100
1.3.8. 产品名词解释 1	101
1.4. 标注中心	104
1.5. 数据看板 1	801
1.6. 续费升级 1	115
1.7. 文档问答	116
2.知识中心1	120
2.1. FAQ管理1	120
2.1.1. FAQ类目管理1	120
2.1.2. FAQ管理 1	123
2.2. 资源中心1	127
2.2.1. 全局服务 1	127
2.2.2. 全局敏感词1	131
2.2.3. 全局标签	131

2.2.4. 全局名词	132
2.3. 发布中心 1	132
2.4. 高级选项	133
2.4.1. 视角管理	134
2.4.2. 默认项管理	134
3.全局测试窗	136
4.系统管理	143
4.1. 用户管理	143
4.2. 用户权限	147
4.3. 角色管理	148

1.对话机器人

1.1. 概览

概览页

在概览页上,可以直观地看到版本详情、总调用量、版本免费剩余、加油包剩余、近30天调用趋势、近期的 公告、产品使用步骤,单击版本升级直接跳转到产品变配界面,做变配操作,单击购买流量包直接跳转到流 量包购买界面,选择购买需要的流量包,单击当月账单详情跳转到用户中心界面。

概览页包括以下几个部分:版本详情,当月账单详情,公告栏,产品使用。

版本详情:开通的版本及开通的时长,购买日和到期日,支持直接单击版本续费进入续费界面。

当月账单详情

调用量:即为对话轮次,用户每发出一次对话,便记做一次(包含无答案)。

总调用量:从当前版本购买日起计算,截至今日零点为止的全部调用量。

版本免费剩余:当前版本每月免费的剩余调用次数。

加油包剩余:购买的调用量加油包的剩余调用次数。

近30天的调用趋势:统计的是该租户最近30天的每日调用情况,不考虑租户在此时间段内是否有升降配行为。

公告栏:版本更新公告,重大活动公告。

产品使用:产品的使用流程介绍。

录入各种类型的知识:FAQ类、对话工厂、文档问答(仅旗舰版)。

创建机器人:根据需要在机器人管理页面创建并管理机器人。

给机器人挂载知识:在机器人管理中为机器人配置多轮问答。选择机器人后,在机器人配置页面中可为机器人绑定各种类型的知识。

测试和调优机器人:测试窗模拟C端测试问答能力,会话历史查看机器人的问答情况,标注中心可干预 badcase纠正问题。

部署机器人:在机器人管理中选择机器人后,在会话接口页面,调用各种chat接口适配前端M,实现机器 人和IM的集成,API详情参见《产品文档》相关章节

系统提供了培训视频,请用户在使用之前观看参考。

@ 智能对话机器人	概览				① 帮助中心 ≔ 任务中心
默认业务空间 > 28					
对调机器人 个	😕 企业版	正在运行 总调用量 ①		当月账单详情 近30天的调用趋势 ①	
概范	当前版本购买日: 20181022 当前版本到期日: 20230331	0次		30大调用量型计0	智能客服全年最低
机藏人营理 标注中心 ~	剩余可用时长: 487 天 版本续费	版本免费剩余(次) 加油包剩余(次) 0 0		└▲ 暫无数据	
数据看板					
续费升级	产品使用				培训数程
知识中心 ~					
波道部署 ~		→ ⊖	→ ∞		
系统管理 >	录入各种类型的知识	创建机器人	给机器人挂载知识	测试和调优机器人	部署机器人
	FAQ问答① 一问一答能力配置	在 机藏人管理 页面中可创建 并管理机器人	在 机器人管理 中为机器人配 置多轮问答。选择机器人后,	测试室 模拟Cipin时间至能力	建议机器人问答准确率≥85%再 部署
	对话工厂① 多轮间等能力配置		在机器人配置页面中可为机器 人鄉定各种类型的知识	会话历史 堂室机器人的问答情况	在 机器人管理 中选择机器 人后,在会话接口页面,调 用各种chat接口 适配前端
				続注中 心① 干預badcase纠正问题	IM, 实现机器人和IM的重 成, API详情参见《 产品文 档 》相关章节

1.2. 机器人管理

首次访问阿里云智能对话机器人控制台时,可以根据页面提示新建一个机器人。如果拥有一个或多个机器人时,可以通过机器人列表页左上角的创建机器人功能创建更多机器人来丰富业务场景。

初始化会话机器人

点击新建机器人时需要填写机器人名称、机器人类型和机器人服务语等基本信息。

@ 智能对话机器人	新建机器人		Ω	2000 0000 0000 0000 0000
@ 概览				
🕙 机器人管理				
① FAQ库				
园 数据看板		*请上传2M 以内的jpg或者png格式图片		
将。 高级选项	* 机器人名称:	描述名称最多不超过20个字,请检查!		
冒 续费升级	备注:	在此可输入关于机器人的简单描述,50字以内		
		0/50 #		
	* 机器人类型:	在线文本机器人 V *创建后不可更改		
	• 初至人现冬酒寺。	中文(简体)		
	- בטינעארשווי	"剑继后不可更改		帮助
	1	能維取消		309 int 667
E				

机器人类型分为在线文本机器人(通过文本在线与客户进行沟通)、语音导航机器人(客户来电时通过语音 导航与客户进行沟通)和语音外呼机器人(主动向客户拨出电话进行沟通)。

机器人管理

创建完成机器人后,可以直接选中机器人查看详情并进行机器人配置,也可以选择机器人右上角的删除按钮,删除不需要的机器人。

测试机器人 在线文本机器人	: 删除
语言: zh-cn 简介:	

1.2.1. 机器人管理

首次访问阿里云智能对话机器人控制台时,可以根据页面提示新建一个机器人。如果拥有一个或多个机器人时,可以通过机器人列表页左上角的创建机器人功能创建更多机器人来丰富业务场景。

初始化会话机器人

点击新建机器人时需要填写机器人名称、机器人类型和机器人服务语等基本信息。

* 机器人名称: 描述名称最多不超过20个字,请检查! 备注: 在此可输入关于机器人的简单描述,50字以内 0/50 0/50 * 机器人类型: 在线文本机器人 * 机器人服务语言: 中文(简体)	
畲注: 在此可输入关于机器人的简单描述,50字以内 0/50 0/50 * 机器人类型: 在线文本机器人 > *创建后不可更改 * * * 机器人服务语言: 中文(简体) >	* 机器人名称
 * 机器人类型: 在线文本机器人 * 创建后不可更改 * 机器人服务语言: 中文(简体) 	备注
* 机器人服务语言: 中文(简体) // // // // // // // // // // // // //	* 机器人类型
*创建后不可更改	* 机器人服务语言
创建取消	

机器人类型分为在线文本机器人(通过文本在线与客户进行沟通)、语音导航机器人(客户来电时通过语音 导航与客户进行沟通)和语音外呼机器人(主动向客户拨出电话进行沟通)。

机器人发布

在创建完成机器人后,点击右侧的发布按钮即可将该机器人下的所有配置信息由测试环境发布到正式环境 中,并生成新的唯一版本号。

机器人管理		□ 任务中心 ^W 2864 2864
请输入机器人名称搜索	更多过滤	新建机器人
	已发布 测试环境 最后修改人/时间:beebottest_1/2021-07-21 17:44	发布记录 发布 管理
	已发布 正式环境 版本号: 1 最后发布人/时间: wenqiang/2021-07-30 17:00	童看
	*	

注意:此处的发布是按照机器人粒度进行,每次发布会将机器人绑定的FAQ、对话流等信息发布到正式环境中,并不会影响其他未绑定的信息,而发布中心是对全部的信息进行发布。

发布记录

在发布记录中可以查看每次发布的记录信息,包括发布人、发布时间、发布状态、版本号等。

机器人管理						〔〕	
请输入机器人名称	发布记录				×		新建机器人
	发布人	发布时间	状态	版本号	操作	发布记录 发	: 布 管理
qMAA 语音	wenqiang	07/30/2021 18:54:05	已发布	2			
	wenqiang	07/30/2021 17:00:35	已发布	1			
今呼和 机器人 NG 语音芬	与人工测试 ID:c bot-cn- hff机器人	已发布 测试环境 最后修改人	/时间: -/2021-05-:	27 17:48		发布记录 发	
		已发布 正式环境 版本号:0	最后发布人/时间:				查看

双环境

点击右侧的管理按钮即可进入测试环境下的机器人,同时点击机器人下方下拉箭头也可以直接访问正式环 境。

机器人管理		〔〕
请输入机器人名称搜索	更多过滤	新建机器人
(ief / t-cn- qMA/ 语音外呼机器人	<mark>已发布</mark> 测试环境 最后修改人/时间:	发布记录 发布 管理
	<mark>已发布</mark> 正式环境 版本号: 3 最后发布人/时间:wenqiang/2021-07-30 19:00	宣看
机器ノ NGeE 诸音外呼机器人	<mark>已发布 测试环境</mark> 最后修改人/时间: -/2021-05-27 17:48	发布记录 发布 管理
	已发布 正式环境 版本号: 0 最后发布人/时间: -/-	童看

机器人检索

通过左上角的检索框可以对机器人名词和机器人类型进行检索。

器人管理				Q
请输入机器人:	名称搜索	更多过滤		新建机器人
类型: 👔	清选择机器人类型	^		
衣	在线文本机器人	_	最后修改人/时间: beebottest_1/2021-07-21 17:44	发布记录发布 管理
ĩ	语音导航机器人	I.C.		
i i	语音外呼机器人			
		已发布 正式环	〕 竟 版本号:0 最后发布人/时间:-/-	查看

1.2.2. 机器人配置

在机器人配置页根据用户根据业务场景对进行机器人问答能力的配置,包括FAQ问答、多轮对话、闲聊等。

机器人信息

在机器人信息栏中对机器人的基础信息进行展示及修改。

绑定FAQ类目

展示、添加、修改或删除机器人所绑定的FAQ类目及类目下挂载的FAQ,用来完成FAQ问答,具体内容可在 FAQ问答中进行配置。前往FAQ管理

对话流管理

展示及编辑机器人所绑定的多轮对话流(任务式或流程式会话),让机器人可以做多轮问答,按照预设流程 推进会话的顺利进行。前往对话工厂。

闲聊管理

展示、启用或停用机器人所绑定的闲聊语料包,预置了一些闲聊语料包,可以让机器人有陪人聊天的能力。

1.2.3. 会话接口

在会话接口中可以看到视角列表和会话接口的信息,具体的接口使用方式,请参考接口使用文档。在视角列 表中罗列了当前机器人下配置的视角全集,具体可查看其名称、ID及基本的创建和修改时间。

视角列表

视角既是机器人对于同一个问题,给到不同C端用户的不同话术回答。配置视角后,从不同渠道或客户触点 来的C端用户针对同一问题,可得到不同的个性化回答,从而获得更好的用户体验。而在后台,一套知识库 即可针对同一个问题,配置面向不同视角的答案。

视角列表,罗列了当前机器人下配置的视角全集,具体可查看其名称、ID及基本的创建和修改时间。

会话接口信息

在会话接口信息中可以查看当前的实例名称、实例ld以及AccessKey。

1.2.4. 全局拒识

可以通过配置相似问法或者LGF影响每个引擎的拒识结果,在全局拒识配置的问法将不被此引擎识别。

系统支持FAQ问答、对话工厂和闲聊的拒识操作。

← 机器人管理 / 文本机器人测试	Q	① 帮助中心 ≔ 任务中心
机器人配置 会话接口 全局拒误		
您可以通过配置相似问法或者LGF影响每个引擎的拒识结果,配置的问法将不被此引擎识别		×
输入话术搜索 Q.		新增担识话术
指识选术	拒识模块	操作
北京的明天的天气怎么样	对话工厂	编辑 删除
		< 1 >

使用实例

系统中同时存在和"北京的明天的天气怎么样"话术高度匹配的FAQ和意图话术,这时可以通过全局拒识配置对话工厂拒识将话术引导至FAQ中。

前提:在同一个机器人下绑定了一个标题为"北京的明天的天气怎么样"的FAQ,且在绑定了意图话术为"北京的明天的天气怎么样"的对话流。

配置前测试话术命中效果

在测试窗中测试问答效果时,优先直出的答案为对话工厂答案。

t (如物) 定	── 调试	◎ 数据模拟	血 清除数
F细女//店	语言测试机器	人-燎原	默认 测试环境
北京的明天的天气怎么样	应答引擎	FAQ问答 闲聊 对话工厂	\$ B1
北京 的 明天 的 天气 怎么样	智能对话机	器人为您服务,请问有什么可以帮您	
会话中控			
→ 命中引擎 对话工厂			北京的明天的天气怎么样
中引擎情况	北京最高温/级	度28摄氏度,最低温度22摄氏度,西风1	
有匹配 对话工厂	· 调试 对话:	IL	详细数据 JSON信息
意图名称 话术 模型置信度 综合]	置信度 Chatld	3c324c27bd424689bc28f	51281b795ed
查天气意图 classifierType=F 0.9660 1.06	60 对话流	示例_查天气	
ewshot,from=F	匹配意图	查天气意图	
小样本模型 匹配	匹配类型	FewShotLearning	
	匹配细节	classifierType=Fewshot,fror	n=Fewshot,content=[北京ヲ
槽位 @svs.gen_city = 北京		气怎么样, 今天天气怎么样, 我	要查北京的天气, 帮我查北京
+++		的天气, 北京今天多少度]	
专有名词 北京(北京)	槽位	查天气意图.city	
	节点流转	查看	
有匹配 FAQ 问答	×		收起信息
第一步:相似度召回			
示题及ID 话术			
北京的明天的天气怎么样 北京的明天的天气怎么样	¥		
30000584416 匹配(100%)			
±ma kimi	请输入问题试	试	-

配置全局拒识

前往该机器人下的全局拒识功能中新增一条拒识话术为"北京的明天的天气怎么样"的内容,并将拒识模块 设置为对话工厂。配置完成后记得发布修改后的机器人。

用户指南·对话机器人

智能对话机器人

← 机器人管理 / 文本机器人测试	Ĺ	〕 ① 帮助中心 듣 任务中心
机器人配置 会话接口 全局拒识		
您可以通过配置相似问法或者LGF影响每个引擎的拒误结果,配置的问法将不被此引擎识别		×
输入活术搜索の		新增担识话术
指识透术	拒识模块	操作
北京的明天的天气怎么样	对话工厂	编辑 删除
		< 1 >

配置后测试话术命中效果

最后在测试窗中重新测试问答效果,可见"北京的明天的天气怎么样"话术的命中跳过了对话工厂,直接命中到了FAQ中。

		したことの語言の図		
细数据	×	- 调试 💿 数	据模拟	虚 清除数据
	~	语言测试机器人-燎房	ŧ	默认 测试环境
北京的明天的天气怎么	样	应答引擎 FAQ问	答 闲聊 对话工厂	愈 设置
北京 的 明天 的 天气	怎么样	北京最高温度28摄 级	鼓氏度,最低温度22摄氏度,西风	1
会话中控		调试对话工厂		详细数据 JSON信息
→ 命由引擎 FAO 问	ŝ	Chatld	3c324c27bd424689bc28	f51281b795ed
nh L 21 the L 21 the	-	对话流	示例_查天气	
		匹配意图	查天气意图	
P引擎情况		匹配类型	FewShotLearning	
匹配 FAQ 问答	\sim	匹配细节	classifierType=Fewshot,fro	om=Fewshot,content=[北京天
第一步: 相似度召回			气怎么样, 今天天气怎么样,	我要查北京的天气, 帮我查北京
·题及ID 话术			的天气, 北京今天多少度]	
;京的明天的天气怎么样 北京的明天	元的天气怎么样	槽位	查天气意图.city	
30000584416 匹配(100	16)	节点流转	查看	
				收起信息
未匹配 对话工厂	>			北京的明天的天气怎么样
未匹配 闲聊		很好		
		调试 FAQ 问答		详细数据 JSON信息
		Chatld	17a86a24329c468d9a67	ee7573729a3b
		知识ID	30000584416	
		知识标题	北京的明天的天气怎么样	
		命中相似问	北京的明天的天气怎么样	
		类目路径	演示类目4	
				收起信息

1.3. 对话工厂

1.3.1. 什么是对话工厂?

对话工厂,顾名思义,个性化定制对话流的工作台,按照更灵活的方式,将对话中的概念进行抽象和提炼为 三个基本元素:entry(触发)、function(函数)、response(回复),经过大量应用场景的实际案例发 现,几乎所有对话流都可以用以上三个基本元素拼装组合而成。包括经典的slotfilling机制,包括非依赖性平 行槽、依赖槽,甚至针对填槽过程中获取到的参数值进行分支判断,例如重名校验、合理性校验等等。

对话工厂的起源

如今在深度学习技术的加持下,人工智能技术和应用已经风靡全球,各类对话机器人相继诞生,有的应用在 生活中,例如各大厂牌的智能音响,有的应用在工作中,例如各种高效的客服机器人,其实在chatbot领 域,一般将用户的Query区分为三大类:

- 咨询类, "请问我们公司缴纳的个人所得税比例是多少?"。
- 闲聊类, "你好啊"、"谢谢了"、"你真棒"。
- 任务类, "帮我约张三开个会"、"我要请假"、"帮我申请退货"。

举例

其中,任务类的场景,一般都需要进行2轮或2轮以上的对话来解决用户问题,(U代表用户,B代表机器人),例如:

- U: "帮我预定一张明天去北京的火车票"
- B: "好的,请问您从哪个城市出发?"
- U: "杭州吧"
- B: "ok, 已经为您找到以下火车票, 请您选择"
- •••

分析

在这个预订火车票的场景中,用户第一句话表达了清晰的预订火车票意图,并且说出了两个关键信息,"明天"是出发时间,"北京"是目的地,但是对比预设好的购票逻辑,还缺失了一个关键信息"出发地",此时,机器人自动反问,(机器人的反问话术目前是由用户自定义配置的),直到收集齐所有关键信息,机器人就去真正的执行这个任务,比如查询符合条件的火车票,甚至直接帮用户购买一张符合个人喜好习惯的靠窗火车票。

提炼

随着越来越多的对话场景开发上线,逐步受到广大用户的青睐,如果想推动整个智能对话机器人的发展更加 迅速,必须要借助一些符合行业规范、能够提高工作效率、甚至能够理清思路的好工具、好平台。对此提出 几点要求:

- 高度抽象复杂对话中的基本元素,使其能够成为所有对话构建的基石。
- 找到元素之间组装和拼接的规律,帮助对话开发者或者对话运营人员理清思路,找到方法,驾驭智能对话。
- 简单高效易用,降低新手成本,一些通用的对话原材料,尽可能多的预置好,开箱即用。

欢迎走进chatbot智能对话的新世界。

1.3.2. 如何理解并使用对话工厂

如果在使用对话工厂的时候,如果把自己模拟成机器人的思维方式,将会更加得心应手。对话工厂,就是用来生产对话流的,意图、实体,就是对话流的原材料,节点、连线就是组装对话流的生产线。

对话工厂

< 示例_查天气	(■) (■) (■) (■) (■) (■) (■) (■) (■) (■)	按住shift进行自由框选	请选择节点 へ
 ○ 用户说 ○ 用户说 ○ 用户说 ○ 用户说 ○ 机晶人想 ○ 机晶人回答 ○ 回复节点 > 系统能力 		 ○ 用户输入节点 节点名称: 重天气 新注信息 秘及方式: ● 意图触发 ● 条件触发 原因 ✓ == 重天气愿面 +新宿 (AND) 条件 ● 金子气愿面 +新宿 (AND) 条件 ● 金子气愿面 ● 金子气愿回 ● 金子气愿 ● 金子電 ● 金融 <	井垣节点 重天气、 重天气の算 項用重天气の算 項用重天气API ✓
		保存	草稿 测试 发布上线

如图,最左侧是五个菜单,分别是意图列表、实体列表、全局变量、全局配置、测试窗。 在左侧第二列中,系统将七个节点进行了分类:

- 用户说: 用户输入节点。
- 机器人想:判断节点、服务调用、函数节点、赋值节点。
- 机器人回答:回复节点。
- 系统能力:填槽节点。

在中间的就是画布,可以通过拖拽进行布局,针对节点可复制粘贴,支持Ctrl+C和Ctrl+V、Delete这样的快 捷键。

右上角是节点的定位可以一键定位当前选择的节点位置,打开列表后是当前对话流的所有节点。

在最右侧,是每个节点双击后的编辑界面。

对话基本元素

组装对话流的原理,就是人类和机器对话的本质,一问一答间,尽显大道至简之风。系统将三种对话现象高度抽象提炼,成为组成对话流的三个基本元素:触发节点、函数节点、回复节点。



填槽原理

至于填槽节点,实际上是这三种节点的组合节点,由平台封装好,供用户使用,填槽的基本原理如下:



配置效果

最终,终端用户看似简单、实则大有洞天的对话流,清晰的展现在用户面前。



1.3.3. 对话工厂入门

1.3.3.1. 入门1 最简对话流

最简易的对话流,以请假为例,需要收集请假天数、请假人姓名,就可以提交申请。

1. 创建对话流

进入机器人管理-对话工厂中,点击新建对话流按钮。填写对话流名称为'请 [,]	假'。	
---	-----	--

吊用傑成	^ 石朳・	请假
	描述:	请输入描述
空白对话流 分支空白 无分支空 一句话模		
	模版示例:	
		0

2. 进入画布

找到刚才创建的'请假'对话流,点击对话流右侧的编辑按钮,进入画布。

< 示例_直天气 응 10 17 11 X 10 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	~
 ○ 用地 □ 日本 □ 日本<	

3. 创建实体

进入左栏的实体列表,点击新建标准实体,并配置实体信息。填写实体名称为'请假人姓名',实体的成员分别是'张三、李四(同义词为李四儿)、王五'。

* 实体名称:	请假人姓名		
实体成员:	实体成员	同义词	操作
	张三	十同义词	
	李四	李四儿 × +同义词	
	王五	+同义词	
	+ 新增实体成员		

4. 创建意图

进入左栏意图列表,点击新增意图按钮,并配置意图。填写意图名词为'请假意图',用户话术为'我想请假', 在语音槽中选择系统推荐的请假人姓名和请假天数(如若没有也可以在语义槽下方点击新增语义槽进行创 建)。

译模版	* 意图名称:	请假			
至白意图					
内容需填写	用户话术:	我想请假			
		+新增话术			
ī 听	高级语义配置 ① :	可以使用(), [], {}等规则	来进行配置。查看规则说明		
清 麻烦][你 您](再说 再]重新收听 印论[东1]55(法林189-5)			新工業相		
戏]汉[衔]听(肩定 时口)		+ 新增问法	首兀奴脴		
出					
が需要」」没有」「不… 豚][我][想 要]退出 退出[这个 那个][服务]	语义槽推荐				
	1、请添加机	器人收集的信息类别			
〒一个 哉][查[看]](下[一]个 …	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约	集的信息 :	0	换一批
		请假人姓名 系统	-日期 系统-时间 系统·	-持续时间	
					-
				Ę	な 消 🛛 🗖
				Ę	7 消 0
意图				Ē	ス 消 日本
意图				Ę	7 消 0
模版	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收复	美的信息 :	E	₹ 消 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
注意图 模版 作意图	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统-	長的信息: -日期 系统-时间 系统	取 -持续时间	₹ 消 一批
注意图 模版 注 白意图 内容需填写	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系	集的信息: -日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 [取 -持续时间 系统-地级市	7 消 0 换一批
建意图 模版 2 白意图 内容需填写	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收复 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1	集的信息: -日期 系统-时间 系统 -统-数字 系统-手机号 □	耳 -持续时间 系统-地级市	ス消 0
2意图 模版 2白意图 内容需填写	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收复 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系统- 系统-区县 系统-1	集的信息: -日期 系统-时间 系统 -统-数字 系统-手机号 地址	取 -持续时间 系统-地级市	7 消 0 按一批
注意图 模版 注 白意图 内容需填写 「「「「「「」你」你」(你」你」(明说」	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1 所收集参数名称	集的信息: 日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 世址 使用的识别能力	取 -持续时间 系统-地级市 数 组 ①	(7) 可 (月) 可 (
建意图 模版 注 自意图 内容需填写 「「「「「你」你」(再说」… 目重新收听 划没[有]听(清楚 明白)	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收复 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1 所收集参数名称	集的信息: -日期 系统-时间 系统 -统-数字 系统-手机号 也址 使用的识别能力	平 -持续时间 系统-地级市 数 组 ①	(7) 可
建意图 模版 (白意图) 内容需填写 (听 劇[陈/您](再说[員重新收听 发]没[有]听(清楚 明白)	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1 所收集参数名称 请假人姓名	長的信息: 日期 系统-时间 系统 「統-数字」 系统-手机号 世址 使用的识别能力 @请假人姓名	正式の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の	₹ 消 第 换一批 操作
建意图 模版 注意图 内容需填写 「「「 」「「「」」「「「」」「「」」「」」「」」「」」「」」 」「」「」」「」	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1 所收集参数名称 请假人姓名	長的信息: 日期 系统-时间 系统 統-数字 系统-手机号 也址 使用的识别能力 @请假人姓名	申請	₹ 消 第 换一批 操作
 建意图 模版 注意图 内容需填写 内容需填写 「「「「「「「「」」」」」 「「」「「」」」」 「「」」」 「「」」」 「」」 「」 <li< td=""><td>语义槽推荐 ①:</td><td>请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统 系统周期时间 系 系统区县 系统 所收集参数名称 请假人姓名 请假天数</td><td>長的信息: 日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 也址 (他用的识别能力) @请假人姓名 @sys.number</td><td>-持续时间 系統-地級市</td><td>₹ 消 第 換一批 操作 1</td></li<>	语义槽推荐 ①:	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统 系统周期时间 系 系统区县 系统 所收集参数名称 请假人姓名 请假天数	長的信息: 日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 也址 (他用的识别能力) @请假人姓名 @sys.number	-持续时间 系統-地級市	₹ 消 第 換一批 操作 1
 建意图 模版 注自意图 内容需填写 内容需填写 「「「「「「「「」」」」」 「「」「「」」」」 「「」」「」」」 「「」」」 「「」」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」 「」 「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」」 「」 」	语义槽推荐 ① :	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统 系统周期时间 系 系统区县 系统1 所收集参数名称 请假人姓名 请假天数 + 新增语义槽	長的信息: 日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 也址 (0) (0) 使用的识别能力 (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (1) (1) (1) (1) (2) (1) (1) (1) (2) (1) (1) (1) (2) (1) (1) (1) (2) <	・ 持续 町 画 系 統 ・ 地 級 市	₹ 消 第 換一批 操作 1
 建意图 模版 注自意图 内容需填写 内容需填写 「「「「「「你」你」(再说」… 引重新收听 划没[有]「听(清楚 明白) 出出 K需要了 没有了 不… [1][我][想 要]退出 出[这个 那个][服务] 二一个 	语义槽推荐 ① : 2、将创建好 含义	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统 系统周期时间 系 系统区县 系统1 所收集参数名称 请假人姓名 请假人姓名 计假天数 +新增语义槽 的信息类别与话术中的短语)	集的信息: 日期 系统-时间 系统 统-数字 系统-手机号 也址 (0) (0) 他址 (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (0) (1) (0) (0) (0) (1) (1) (1) (1) (2) (2) (1) (1) (2) (2) (1) (1) (2) (2) (2) (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (3) (2) (2) (2) (4) (2	井 续 町 间 系 統 - 地 級 市	₹ 消 項 換 損 小 □ □ □ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
 建意图 模版 注意图 内容需填写 内容需填写 (所 時麻烦][你!您](再说 引重新收听 贯)重新收听 贯)道(有]听(清楚 明白) 出 出 比 (於](想)要]退出 出 (这个)那个][服务] 二一个 (對](下[—]个 	语义槽推荐 ① : 2、将创建好 含义	请问下方是否有您需要收约 请假人姓名 系统- 系统-周期时间 系 系统-区县 系统-1 所收集参数名称 请假人姓名 请假人姓名 计假天数 + 新增语义槽 的信息类别与话术中的短语;	集的信息: 日期 系统-时间 系统 该先-数字 系统-手机号 也址 (回请假人姓名) @请假人姓名 @sys.number 世七关联,这样机器人即可智能的:	-持续时间 系统-地級市	 (消) (換一批) (換一批) (換一批) (換一批) (換一) ((p)) ((p))

5. 组织对话,创建用户输入节点。

在左栏中点击用户输入节点并拖动至画布中,并连接到开始节点。连接后点击该节点,输入节点名称为'请假 触发',在意图名称中选择上一步创建的'请假'(选择意图后系统会自动同步触发条件和用户话术信息)。

< 请假			🗙 () 🕁 😡 _快 載回 重做 放大 缩小	速框选:支持按住shift进行自由框选	请选择节点 >
< 遺偶 じき四 同实体 ◇安量 □ 出件	 > 用户執入节点 三 用户输入节点 > 机器人想 > 机器人回答 三 回复节点 > 系统能力 	 二 二	X () 使 ⊖ 快 使 更就 放大 缩小	 連框造:支持按住shift进行自由框选 ②用户输入节点 节点名称: 请假触发 备注信息 触发方式: ● 意图触发 ● 条件触发 意图名称: 请假 用户试术 话术1: 我想请假 +新婚述术 	请选择节点 > 三 - 二 - - 高級设置
₩2. 调试					
					保存草稿 測 试

6. 创建填槽节点

在左栏中点击填槽节点并拖动至画布中,并连接开始到创建用户输入节点。连接后点击该节点,输入节点名称为'收集请假信息',在参数中选择意图为'请假',并在反问话术中分别输入反问问题为'请问您的姓名 是? '和'请问您请假几天?'。

< 示例_	查天气	○ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	快速框选:支持按住shift进	行自由框选						
٢	∨ 用户说		日期	槽节点						Ξ
意图	三 用户输入节点	通过反问配置收集缺失信息	Х	集请假信息						
(二) 实体	✓ 机器人想	反问问题: 请几天假?	8	i信息 D						
变量	≡ 判断节点	+ 新增其他反问话术		1000						· •
	■服务调用	拉回回复: 输入\$自动提示						皇不勤	50	后间连
95	三函数节点			参数名称	使用的识别能力	生命周期	数组	感	个数	术
调试	≡ 贼值节点	变量配置 ①				5	否	否	0	0
	✓ 机器人回答	变量名称 赋值	输出至报表							
	三 回复节点	+ 新增变量								
	✓ 系统能力	对话流配置 ①								
	≡ 填檐节点	对话流异常: 超时 拒识	引用模板							
		● 超时1次:静默 秒后回复								- A
			取消 确定							

7. 创建回复节点

在左栏中点击回复节点并拖动至画布中,并连接到填槽节点。连接后点击该节点,输入节点名称为'请假申请提交',在回复内容的文本回复中填写'\${请假.请假人姓名.origin}申请的\${请假.请假天数.origin}天假期已经申请成功。'(输入\$符号后会自动提示变量信息)。

8.点击保存、提交测试

〈示	例_查天气		(会) (金) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1	请选择
Ċ	调试窗	t ×		
意图		使用模拟数据		
三 实体				
◇ 安量			开始节点	
口组件				
910				
भवास			农集请我伍息	
			请假申请继交	

9. 在左侧调试窗开始测试

1.3.4. 功能说明

1.3.4.1. 意图

意图用来定义对话工厂内用户表述一种意向,比如查天气、订机票、是本人等一个完整的意图可包含:意图 定义、用户话术、语义槽等信息。

意图基本信息

意图名称: 意图名称在机器人内不能重复。如. 申请公积金贷款

意图别名: 意图面向用户可理解的一种表述, 当机器人识别到两个相近的意图时, 会主动用意图别名澄清访问。机器人澄清示例.请问您是要申请公积金贷款, 还是使用公积金支付房贷?

意图参数:意图中包含的语义槽位信息,eg.查天气意图包含了地点和时间两个参数,用户表述:帮我查北 京明天到天气时,北京和明天两个参数会自动收集 × 新建意图

1011 I I I I I I I I I I I I I I I I I I	查天气					3 / 100
意图别名:	查询天气					4 / 120
图参数						
参数名称		识别能力		数组	是否敏感	操作
城市	2 / 30	系统-地级市	\vee			删除
日期	2 / 30	系统-日期	\sim			删除
						1999 B. 199
加参数						
加参数						
加参数						
加参数						

意图问法

意图问法包括两类:用户问法和问法模板。在意图的问法配置中,给意图添加用户问法和问法模板。输入完成后,enter可快捷添加问法。

× 问法配置(查天气)

搜索用户问法	Q、 问法推荐	
		添
杭州明天下雨吗		编辑
		心中

用户问法

用户问法:用户表达该意图的各种不同的表述方式,用户问法应更多覆盖给类不同的表述方式 相似的表达方式,比如:我要买火车票、买火车票、买一张火车票 不同表达的方式,比如:我要买火车票、我要坐火车出行、坐火车到xx去玩 注意:每个意图的用户问法建议5条以上 **划词标注**:用户问法中包含了特定的参数信息,使用划词标注可以提升机器人识别用户参数的效果,特别对

于使用相同识别方式的两个参数有更大的帮助。

例如:我要买从北京到杭州的火车票

在这句话中,北京和杭州都是中国的城市,如果您直接说"北京"或者"杭州",是没有办法直接识别哪个 是出发地哪个是目的地。利用划词标注,我们可以根据用户描述中的样例说法找到发出地和目的地。

标注后,用户有相似的说法"我要买从天津到广州的火车票",机器人可以识别到"天津"和"广州"到对应的参数

标注方法: 在编辑框中, 用光标选中词, 即可标注该词到对应的意图参数上。标注完成后, 保存话术后即生效。

世日前上 「日 城市:svs geo_cit					
日期: sys.date	y	٩	问法推荐		
新建意图参数	取消标注				添加
杭州明天下雨吗	3				保存 取消

问法模板

问法模板(原LGF):通过模板匹配来表示用户的问法。问法模板支持以下元素

元素	说明	示例
\${}	代表意图参数(槽位),配置时可以 引用意图内定义的参数,\${参数名}	<mark>\${城市}</mark> 其中"城市"是用户定义的意图参数 名
0	可选符	[请 麻烦]帮我打水 用户说了"帮我打水"、"请帮我打 水"、"麻烦帮我打水"都可以匹配 到问法模板。
()	必选符	附近的(餐馆 饭店) 用户说了"附近的餐馆"、"附近的 饭店"可以匹配到问法模板,用户说 了"附近的酒店"或"附近的"则不 可以匹配到模板。
1	或	小明的(电话 <mark> </mark> 联系方式) 用户说了"小明的电话"或"小明的 联系方式"都可以匹配到问法模板。

注意:元素里面使用到的符号都是英文符号

问法模板(LGF)配置实践

最简单的LGF

最简单的LGF就是普通的文本,比如下面的"今天的北京天气",在勾选严格匹配的情况下,这个LGF表达仅 仅能匹配一个输入,也就是原封不动的"今天的北京天气"今天的北京天气

可选部分

使用 "[] "可以标明,文本中的某个部分是可有可无的,比如下面的"的",在这样的LGF表达下,能匹配两 个输入,"今天北京天气"和"今天北京的天气"今天北京[的]天气我们可以在不同的地方加入可选标记,能 让句子的表达能力翻倍(x2),比如下面的表达就能匹配4个输入今天北京[的]天气[预报]

逻辑或

使用"|"可以表达某个部分"逻辑或关系",比如下面的时间部分,可以表达3个时间中的任意一个,使得 总共可以匹配的输入数量扩展到了12(xn,n表示候选的个数)需要注意的是,使用"|"的时候为了避免表 达歧义,建议使用"()"做隔离表达,如下所示:(今天|明天|后天)北京[的]天气[预报]除了可以使用"()"来隔 离外,如果逻辑或部分同时也是可选部分,那么使用"[]"也能形成天然的隔离,如下所示:(今天|明天|后 天)北京[的]天气[预报|情况|状况]

参数表达

以上的例子都属于LGF的文本表达,但是在对话工厂构建对话的过程中,会有很多的参数填充,比如上述的 天气的例子,需要知道"时间"和"地点"2个参数在LGF中可以使用"\${}"引用具体的参数(注意:是参数 名,而不是来源名词),那么如下表达就能命中非常多具体表达如:"明天杭州的天气情况","2号广州 天气","大后天深圳天气状况"等等\${date}\${city}[的]天气[预报]情况|状况]

通配符泛化

LGF的"可选部分"和"逻辑或"等手段都是对表达能力的一种增强,但在一些应用中仍无法满足泛化能力的需求,比如下面的表达中,开发者想覆盖更多的多样的前后缀[请问|查下|告诉我]\${date}\${city}[的]天气[预报] 情况|状况][如何|怎么样|好不好]为了对应这样的需求,LGF也支持通配符,表示方式是".{下限,上限}",例子 如下:.{0,3}\${date}\${city}[的]天气[预报|情况|状况].{0,3}比如".{0,3}"表示能匹配0个(没有)到3个任意字符 (UTF字符,中文字算一个),上述的表述方式能兼容一些前后缀的情况。但是,切记这样的泛化是很不可 控的,可能会导致一些其他表述被无识别,通配符泛化建议在10个字以内。

常见错误

错误类型	错误配置	错误说明	正确配置
语法错误	我想听刘德华 <mark>[的歌</mark>	只有"[",没有对应 的"]"	我想听刘德华[的歌]

	我想听< <mark>歌手></mark> 的歌	引用参数应该使用\${参数 名}	我想听\${歌手}的歌
引用的参数没有定义	我想听 <mark>\$[歌手]</mark> 的歌	在意图基础配置中,没有 定义"歌手"参数	在意图基本信息配置中完 成参数定义
模板中只有可选部分	[我想听][\$(歌手)][的歌]	模板内容全是可选部分, 意味着用户不输入也能匹 配到这个模板,不是符合 模板的配置	我想听[\${歌手}][的歌] 模板中包含"我想听"这 种非可选部分

意图管理

对话工厂内定义的意图可以在意图管理中进行设置

对话流单元 意图管理	实体管理 变量管理	全局话术模板			
新増意图意图操作、	搜素意图	٩			
意图名称	意图别名		意图参数	状态	操作
查天气	咨询天气情》	я	sys.geo-city;sys.date	未发布	编辑 问法配置 更多 >
手机号			@sys.phone-number	未发布	編辑 问法配置 更多 >
开锁				未发布	编辑 问法配置 更多 >
送水				未发布	编辑 问法配置 更多 >
送油				未发布	编辑 问法配置 更多 >
换胎				未发布	編辑 问法配置 更多 >
搭电				未发布	編辑 问法配置 更多 >
地点			地点	未发布	编辑 问法配置 更多 >
车型名称			车型	未发布	编辑 问法配置 更多 >
肯定				未发布	编辑 问法配置 更多 >

编辑:编辑意图的基本信息,包括意图名称、意图别名、意图参数(注意:意图名称是定义意图的信息,意 图使用后不建议修改意图名称)

问法配置:配置意图的用户问法和问法模板

发布:将意图的配置发布到线上环境(发布对话机器人的时候,会同步发布意图;只有单独修改问法配置的 时候可使用此发布功能)

导出:支持单个意图导出,批量导出和全量导出。导入意图包括意图的基本信息,意图的问法配置。基本信息不推荐在导出文件中编辑修改,问法配置可以在导入文件中增加。

导入:支持导入意图。导入意图可以新增意图和新增意图问法

搜索:可以使用意图名称检索机器人内的意图

1.3.4.2. 实体

实体是同类型单词的合集,如:城市、日期、颜色等。语义通过实体进行理解,然后抽取并输出机器可以理 解的格式。例如用户说「我喜欢绿色」,虽然都知道绿色是一种颜色,但如果不预先告诉机器,机器是不会 知道的。为了让机器能够理解绿色,可以创建一个词库,把常见的颜色列举,这样机器再遇到这些词,就能 知道是一种颜色。

新建标准实体

在生活和业务当中,有很多不同的词语代表着同一种意思,例如:北京、帝都、中国首都。这几个词语都是 指同一个城市,那么就可以通过配置的方式将这些词语指定到一个固定的实体下面。

新建实体			Х
* 实体名称:	城市		
实体成员:	实体成员	同义词	操作
	北京	首都 × +同义词	8
	+ 新增实体成员		
			取消 确定

创建一个火车座次的实体,在这个实体下面定义了两种不同等级的座位。这个实体就可以直接再意图里面进 行使用了。

在意图中快捷创建

还可以通过在意图中通过快捷方式来创建一个实体。

(半)(笑)(以		法公式六日不去你需要收告的信			¥ +42 +11	
空白意图	语义槽推存 ①:	項回下方是否有您需要收集的信	@水果种类		,换一机	
内容要情写			@地点			
1.1.二 出 省一		系统-持续时间 系统-周	@sys.age	系统-手机-	号	
[系统-地级市 系统-区县	@sys.express			
重听			@sys.ordinal	*5		
请 麻烦][你 您](再说		所收集参数名称	@sys.ull	致组	操作	
再]重新收听 我]没[有]听(清楚 明白)			@sys.plane-type	0	11-	
		米别之称	で別能力		m	
退出			CARRENT CARGONING			
不需要了 没有了 不		+ 新增语义槽				
[那][我][想 要]退出 退出[这个 那个][服务]	2、将创建好的 含义	的信息类别与话术中的短语进行关	联,这样机器人即可智能的ì	只别用户话术的	的深层	
下一个	语义槽标注 ①:			<u>ب</u>	本格匹配	
我][查[看]](下[一]个		◇ 标注关键短语		10,		

系统实体

为了让用户快速使用对话工厂,系统预置了很多实体供用户直接使用。

界面名称	中文意思	实体解释	例子	标准值(识别到 的格式)
sys.number	系统.数字	解析句子中的所有 数字,包括中文数 字和阿拉伯数字	一百二十五、100、 零点三	123
sys.phone-number	系统.手机号码	解析手机号码	1*78****	1*78****
sys.date	系统.日期	解析所有的日期表 达方式	明天、下周一、三 月二十号、明年六 月份、国庆节、 2017-10-5	2017-11-11
sys.time	系统.时间	解析一天内的时间	上午九点、中午12 点半、傍晚八点一 刻	12:10:15

用户指南·对话机器人

界面名称	中文意思	实体解释	例子	标准值(识别到 的格式)
sys.date-time	系统.日期时间	解析日期加时间	明天中午十二点 半、下周三早上八 点一刻	2017-11-11 10:00:00
sys.geo-city	系统.城市	解析中国的所有城 市	北京、杭州、上海	北京市
sys.geo-province	系统.省份	解析中国的所有省 份	浙江、河北	浙江省
sys.geo-country	系统.国家	解析世界上的所有 国家	中国、新加坡、毛 里求斯	中国
sys.age	系统.年龄	解析年龄数字	15岁、30了、五十 岁	30
sys.address	系统. 地址	解析多层级复杂地 址	中国上海市静安区 巨鹿路882号	中国上海市静安区 巨鹿路882号
sys.email	系统.邮箱	解析标准的邮箱	de***@163.com 12***@qq.com	de***@163.com 12***@qq.com
sys.duration	系统.时间段	解析一个时间段、 持续时间	一小时、15分钟、 一小时零五分等	
sys.timeset	系统.重复时间	解析一个重复时间 点的实体	每周一、每个工作 日等	
sys.ordinal	系统.序数	解析序数	第一、第二	
sys.express	系统.快递	解析快递	顺风、中通	
sys.receipt_object	系统.发票对象	解析电商领域-发票 对象,如个人等	个人、企业	

界面名称	中文意思	实体解释	例子	标准值(识别到 的格式)
sys.receipt_type	系统.发票类型	解析电商领域-发票 类型,如电子发票 等	电子发票、纸质发 票	
sys.receipt_form	系统.发票形态	解析电商领域-发票 形态,如增值税等	增值税	

新建正则实体

正则表达式是一种可以用于模式匹配和替换的规范,一个正则表达式就是由普通的字符(例如字符a到z)以 及特殊字符(元字符)组成的文字模式,它用以描述在查找文字主体时待匹配的一个或多个字符串。正则表 达式作为一个模板,将某个字符模式与所搜索的字符串进行匹配。

新建实体		Х
正则表达式文法	规则,请点击查看正则实体说明	
* 名称:	限制30个字符	
* 正则表达式:	正则表达式	
测试表达式:		
测试结果:	无匹配内容	
	取消	角定

正则规则

	描述		
١	塔下一个字符标记为一个特殊字符、或一个原义字符、或一个向后引用、或一个八进制转义符。例如,"a"匹配字符"a"、"un"匹配一个换行符。串行"\\"匹配"\"而"(、"到匹配"("。		
^	匹配输入字符串的开始位置,如果设置了RegDip对象的Multiline属性,个也匹配"\s"或"\s"之后的位置。		
\$	匹配输入字符串的结束位置,如果设置了RegExp对象的Multiline属性,\$也匹配"\n"或"\r"之能的位置。		
	匹配前面的子表达式零次或多次。例如, 20*相匹配"z"以及"zoo"。*等价于{0,}。		
+	匹配前面的子表达式一次或多次。例如,"zo+"靠匹配"zo"以及"zoo",但不能匹配"z"。+等价于{1,}。		
?	匹配前面的子表达式零次或一次。例如,"do(es)?"可以匹配"does"或"does"中的"do"。?等价于{0,1}。		
{n}	n是一个非负整数。匹配确定的n次。例如,"o{2}"不能匹配"Bob"中的"o",但是能匹配"Eood"中的两个o。		
{n,}	n是一个非色繁数。至少匹配n次、例如,"o{2,}"不能匹配"sob"中的"o",但能匹配"foooood"中的所有o. "o{1,}"等价 于"o+"、"o(0,)"则等价于"o+"。		
{n,m}	m和n均为非负坚数,其中n<=m。最少匹配n次且最多匹配m次。例如,"o(1,3)"将匹配"fooocood"中的服三个 o, "o(0,1)"等估于"o?"。请定意在逗号和两个数之间不能有空格。		
?	当该李符紧跟在任何一个其他限制符(*,+,-2、{n}、{n,}、{n,m}}后面时,匹配模式是非贪婪的。非贪婪模式尽可能少的应 配所报素的字符串,而默认的贪婪模式题尼可能多的匹配所报素的字符串。例如,对于字符串"oooo","o+?"将匹配单 个*o",而*o+"将匹配所有*o"。		
	匹配珍"\n"之外的任何单个字符。要匹配包括"\n"在内的任何字符,请使用像"(, \n)"的模式。		
pattern)	匹配pattern并获取这一匹配。所获取的匹配可以从产生的Matches集合得到。在VBScript中使用SubMatches集合,在JScript 中则使用\$0\$9属性。要匹配服括号字符,请使用"\("%"\)"。		
(?:patte rn)	匹配pattern但不获取匹配结果,也就是说这是一个非获取匹配,不进行存储供以后使用,这在使用或字符"()"来组合一个 模式的各个部分是很有用。例如"industr(?:y ies)"就是一个比"industry industries"更简略的表达式。		
(? =patter n)	正向海空預查。在任何匹配pattem的学校事并并给处5800亩优大将事。这是一个主教服配配,也就是说,该580不需要更就用 以后使用。模拟"mindowa (2=05 98 90 90 100 "铤匹配"Windowa 2000"中的"Windowa",但不能匹配"Windowa 3.1"吗 的"Windowa"。既爱不满样字符,也就是说。在一个匹配发生后,在最后一次匹配之后立却开始下一次匹配的报来,而不是 从包含预查的字符之后开始。		
(?lpatte rn)	正向高定策量。在任何不匹配pattern的学校串开始处正配全资学符串。这是一个详我取匹配,也就是说,这匹配不需要参数 供以后使用。例如"Windowa"(?195]98]98]20000""低匹配"Windows3.1"中的"Windows",但不能匹配"Windows2000"件 例"Windows"。质量不清解字符,也就是说。在一个匹配发生后,在最后一次匹配之后立即开始下一次匹配的跟来,而不是 从包含预查的字符之后开始		
(? <=patt em)	反向肯定预查,与正向肯定预查类拟,只是方向相反。例如,"(?<=95 98 xr 2000)Windows"能匹配"2000Windows"中的"Windows",但不能匹配"3.1Windows"中的"Windows"。		
(? patter<br n)	反向否定预查,与正向否定预查类拟,只是方向相反。例如"(?<195 98 \YT 2000)Windows"能匹配"3.1Windows"中 的"Windows",但不能匹配"2000Windows"中的"Windows"。		
x y	匹配x载y. 例如,"s food"能匹配"s"或"food", "(s f)ood"则匹配"zood"或"food",		
[xyz]	字符集合。匹配所包含的任意一个字符。例如,"[abc]"可以匹配"plain"中的"a"。		
[^xyz]	负值字符集合。匹配未包含的任意字符。例如,"[*abc]"可以匹配"plain"中的"p"。		
[a-z]	字符范围。匹配指定范围内的任意字符。例如,"(a-z)"可以匹配"a"到"z"范围内的任意小写字母字符。		
[^a-z]	负值字符范围。匹配任何不在指定范围内的任意字符。例如,"[^ a=z] "可以匹配任何不在"a"到"z"范围内的任意字符。		
\b	匹配一个幸词边界,也就是指幸词和空格间的位置。例如,"er\b"可以匹配"never"中的"er",但不能匹配"verb"中 的"er"。		
\B	匹配非单词边界。"er\b"能匹配"verb"中的"er",但不能匹配"bever"中的"er"。		
\cx	匹配由x指明的控制字符。例如,\cM匹配一个Control-M或回车符。x的值必须为A-Z或a-z之一。否则,表c视为一个漂义 的°c"字符。		
\d	匹配一个数字字符。等价于[0-9]。		
\D	匹配一个非数字字符。等价于[^0-9],		
\f	匹配一个换页符。等价于(x0c和)cL。		
	匹配一个换行符。等价于(xOB和\c]。		
\n			
\n \r	匹配一个回车符。等价于\x0d和\cM。		
\n \r \s	匹配一个回车符。等价于Wab4和VM。 匹配任何空白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\YuViYiv]。		
\n \r \s \s	匹配一个回车符。等价于1x0d和vM。 匹配任何空白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\v\\v]。 匹配任何非空白字符,等价于[^ \/hy\v\tv]。		
\n \r \s \s \t	匹配一个同车符。等价于1x0d和vM。 匹配任何定白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\v\\v]。 匹配任何非空白字符。等价于[^ \/ŋ\v\t\v]。 匹配一个制表符。等价于1x09和/x1。		
\n \r \s \S \t \t	匹配一个回车符。等价于1x0d和vM。 匹配任何定白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\v\\v]。 匹配任何非空白字符。等价于[x0p和vtlv]。 匹配一个制表符。等价于(x0p和vtl。 匹配一个垂直制表符。等价于(x0p和vcl。		
\n \r \s \s \t \v \w	匹配一个回车符。等价于(x0d和vM。 匹配任何定白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\v\\v]。 匹配任何非空白字符。等价于[x0p和vtlv]。 匹配一个影素符。等价于(x0p和vtl。 匹配一个重点制表符。等价于(x0p和vcl。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于"(A-Za-z0-9_]"。		
\n \r \s \s \t \t \w \W	匹配一个回车符。等价于(x0d和vM。 匹配任何定白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\r\t\v]。 匹配一个制表符。等价于(x0p和vL。 匹配一个重点制表符。等价于(x0p和vL。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于*(1~2a-z0-9_1*。 匹配任何非单词字符。等价于*(1~za-z0-9_1*。		
\n \r \s \s \t \v \w \w \w \w	匹配一个同奉祥。等价于1x06和x4M。 匹配任何定自字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\r\k\v]。 匹配一个制表祥。等价于1x06和x1。 匹配一个重点制表符。等价于1x06和x1。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于"[A-2a-20-9_]"。 匹配任何非单词字符。等价于"[*A-2a-20-9_]"。 匹配任何非单词字符。等价于"[*A-2a-20-9_]"。 匹配几,其中n为十六进制转义值。十六进制转义值必须为确定的两个数字长。例如,"\x41"匹配"A"。"\x041"题等价 于"\x0461"。正则表达式中可以使用ASCI编码。.		
\n \r \s \S \t \v \w \w \w \xn \num	匹配一个同车符。等价于1x06和x14. 匹配任何定自字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\r\k\v]。 匹配任何非空自字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\/\n\r\k\v]。 匹配一个重点制表符。等价于1x09和x1。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于"[.A-za-z0-9_]"。 匹配任何非单词字符。等价于"[.A-za-z0-9_]"。 匹配任何非单词字符。等价于"[.A-za-z0-9_]"。 匹配n,其中n,为十六进制转义值。十六进制转义值必须为确定的两个数字长。例如,"\x41"匹配"A"、"\x041"到等价 于"\x04a1"。正则表达式中可以使用ASCII编码。. 匹配num,其中num是一个正整数,对所获取的匹配的引用。例如,"(.)\1"匹配两个连续的相同字符。		
\n \r \r \s \s \t \t \v \w \w \w \w \xn \num	匹配一个固车符。等价于[x00和/xM。 匹配任何定自字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\f\n\r\tiv]。 匹配一个制表符。等价于[x00和/xL。 匹配一个量素制表符。等价于[x00和/xL。 匹配包括"划线的任何单词字符。等价于[x-za=z0-9_]"。 匹配任何非单词字符。等价于"(x-za=z0-9_]"。 匹配们,其中n功十六进制转义值。十六进制转义值必须为确定的两个数字长。例如,"\x41"匹配"A"。"\x041"到等价 于"\x04起"。正则表述式中可以使用ACCII编码。 匹配num,其中num量一个正整数,对所获取的匹配的引用。例如,"(x)1"匹配两个连续的相同字符。 标识一个/L通机转义值吸。		
\n \r \s \s \s \t \s \t \v \w \w \w \w \xn \num \n \n	匹配一个回车符、等价于[x00和/xM。 匹配任何空白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\f\n\r\r\v]。 匹配一个制造符。等价于[x00和/x4。 匹配一个重量制装符,等价于(x00和/x4。 匹配一个重量制装符,等价于(x00和/x4。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于(x-za-z0-9_1*。 匹配任何非单词字符。等价于(*z-za-z0-9_1*。 匹配LTM,其中n为十六进制转之值。十六进制转之值必须为确定的两个数字长。例如,**x41*匹配*a*。**x041*到等价 于*x044*1*。正则接达式中可以使用ASC口编码。 匹配LTM,其中nm是一个正整数。对所我取的匹配的引用。例如,**x41*匹配考个注线的相同字符。 标识一个/\选制转义值或一个地后引用。如果\nz1前至少和个获取的子表达式,则n为向后引用。否则,如果n为/\进制数字 (0-7),其ln为一个八进制转义值。		
\n \r \s \s \s \t \v \w \w \w \xn \xn \num \num \nm \nm	匹配一个回车符。等价于[x00和/xM。 匹配任何空白字符,包括空格、制表符、换页符等等。等价于[\f\n\r\r\v]。 匹配一个制表符。等价于[x00和/x4。 匹配一个重重和表符。等价于(x09和/x4。 匹配一个重重和表符。等价于(x09和/x4。 匹配包括下划线的任何单词字符。等价于(x-za=z0-9_1*。 匹配任何非单词字符。等价于"(*z-za=z0-9_1*。 匹配几如用,其中num是一个正整数。对正我取你正能的引用。例如,"(x+1*匹配"a","\x041*则等价 于"\x04at",正则被达式中可以使用ASCII编码。. 匹配几如用,其中num是一个正整数。对正我取你匹配的引用。例如,"(,)\1*匹配两个连续的相同字符。 标识一个/c通制转义值吸一个和后引用。如果\nz2前至少n个获取的子表达式,则n为向后引用。否则,如果n为/\进制数字 (0-7),则n为一个元型电转义值。 标识一个/c通制转义值吸一个和后引用。如果\nz2前至少有nm个获得子表达式,则n为向后引用。如果nm之前至少有n 个段数。则为一个后题文字和的向后引用。如果n2前面的条件都不满足,若和和时务/\法制数字 (0-7),则1m将把配八进 影转义值mm。		

常用正则表达式

用户名	/^[a-z0-9]{3,16}\$/		
審码	/^[a-z0-9]{6,18}\$/		
密码2	(?=^^(8),\$)(?=.*\d)(?=.*\W+)(?=.*[A-Z])(?=.*[a-z])(?!.*\n).*\$ (由數学/大写字母/小写字母/板点符号组成, 四种都必有, 8位以上)		
十六进制 值	/^#?([a-f0-9](6) [a-f0-9](3})\$/		
电子邮箱	/^[[a-z0-9_\-]+)@[[yda-z],-]+)}.[[a-z],[2,6))\$/ /^[a-zld]+(].[a-z]d]+)*@[[yda-z],[-[yda-z])?]+(].{1,2}[a-z]+)+\$/翊\w+([]\w+)*@\w+([]\w+)*.\w+([]\w+)*		
URL	/^(https?:\/\)?([\da-z-]+)\.([a-z]{2,6}))([\/\w -]*)*\/?\$/ 或 [a-zA-z]+://[^\s]*		
IP 地址	/((2[0-4])µ 25[0-5] [01]?\dyl2?),{3}(2[0-4])µ 25[0-5] [01]?\dyl2?), (^^(?;(?:25[0-5] 2[0+1]0-9] [01]?(0-9][0-1]?),}4%; ((2[0-4])µ 25[0-5] 2[0-4][0-9] [01]?[0-9][0-9]?)\$/ #; ((2[0-4])µ 25[0-5] [0 \phyl2],{3}(2[0-4])µ 25[0-5] [01]?\dyl2],		
HTML 标 签	/^<([]=r2]+)([]^<]+)*(?:>(.*)<\/\1>)/s+\/>)称/缀<(.*)(.*)>.*<\/\1> <(.*) \/>		
删除代码 \\注释	(? http:/\5)//.*\$</td		
匹配双字 节字符 (包括汉 字在内)	[^\x00-\xff]		
汉宇(字 符)	[\u4e00-\u9fa5]		
Unicode 编码中的 汉字范围	/^[w2E80-\u9FFF]+\$/		
中文及全 角标点符 号(字符)	[\u3000-\u301e\ufe10-\ufe19\ufe30-\ufe44\ufe50-\ufe6b\uff01-\uffee]		
日期(年- 月-日)	(\d{4}\\d{2}}-((0?([1-9]))((1[1 2)))-((0?(1-9])([12]([1-9]))(3[0 1]))		
日期(月/ 日/年)	((0?[1-9]{1}))(1[1 2]))/(0?[1-9])([12][1-9])(3[0 1]))/(\d{4}\\d{2})		
时间(小 时:分钟, 24小时 制)	((1 0?)[0-9]]2[0-3]):([0-5][0-9])		
中国大陆 固定电话 号码	(\d{4}- \d{3}-)?(\d{8} \d{7})		
中国大陆 手机号码	1\d(10}		
中国大陆 邮政编码	(1-9)\d(5)		
中国大陆 身份证号 (15位或 18位)	\d{15}{\d\[0-9x2]}?		
非负整数 (正整数 或零)	\d+		
正整数	[0-9]*[1-9][0-9]*		
负整数	-[0-9]*[1-9][0-9]*		
整数	-7\d+		
小数	(-?\d+)(\.\d+)?		
空白行	\n\s*\r 或者 \n\n(editplus) 或者 ^[\s\5]*\n		
QQ号码	[1-9]\d{4,}		

1.3.4.3. 变量

变量可以十分灵活的用于用户当前对话流中,用赋值节点进行赋值,并在其他节点中输入\${global.全局变量 名}进行使用。

创建变量

目前全局变量只支持纯文本信息。

全局变量编辑	ŧ	×
全局变量:	短信内容	
	短信失败提示词	
	召回信息	
	+新増全局変量	
		取消确定

变量调用示例:

输入 "\$ "符号即可出现变量的提示信息, "global. "的前置符号即为全局变量。

\$	
意图-怎么提现.平台	
意图-方便接收短信.方便	
意图-怎么提现.平台.origin	
意图-方便接收短信.方便.origin	
global.短信内容1	
functionOutput	
routeVariable	
SENDER_ID	
SENDER_NICK	

1.3.4.4. 组件

在对话工厂中涉及大量重复性节点配置和节点流程配置,组件功能支持用户将配置好的部分节点组合,保存 至组件库,大幅提高节点配置复用效率,降低配置时间。

组件框选功能

- 支持多节点框选,支持框选后选中反色并保存至组件库
- 支持组件库中可复用组件增加至画布,支持组件配置信息的保存
- 支持通过组件进行意图、配置和实体的跨对话流复制
- 支持组件导入导出功能,支持组件搜索查询
- 支持框选后组件集体拖拽,支持组件解除组合

快速框选: 支持按住shift进行自由框选。



完成框选后鼠标右键点击选中的节点即可对节点进行编组或复制操作。



选择编组后通过提示创建组件即可,创建后可以对组件进行快捷操作。


当选择保存到组件库时,即可在组件库中查看该组件,方便复用。

组件库

组件库中可以查看到该账号下所有在对话流中保存的组件,支持导入和导出。

ご 意图	组件库	×
貝 实体	点击添加组件到画布完成操作	X
◆ 变量	请输入查询组件 Q	
门 组件		< 1 >
品 调试		

使用时只需点击组件库中,组件右侧的"+"号即可将组件添加至画布中。



1.3.4.5. 用户输入节点

对话流的关键触发节点,当满足该节点包含的条件时,才能顺利的触发该节点对应的对话流。 **触发条件(可选)**

通过意图等节点设定后续对话流程的触发条件,逻辑上主要使用AND和OR条件:

- AND条件: AND是同一的条件组, 必须满足任意所有条件组, 即可满足条件。
- OR条件: OR之间是不同的条件组,满足任意一个条件组,即可满足条件。

系统提供意图、专有名词和全局变量做条件。

意图		~	=
意图			
专有名	词		
全局变	量		

意图支持相等条件,在左栏选择意图条件后,在右侧选择意图即可,支持实时新增。

意图	买生鲜	^ 🗎
+ 新增(AND)条件	买生鲜 我想买生鲜	
+ 新增(OR)条件 生命周期 ①: 5	水果 水果 海鲜 海鲜	
田户话术	UNKNOWN 未知音图	~

全局变量支持多种判断条件,在左栏选择全局变量条件后,在左二栏侧选择变量即可,支持实时新增。右二 栏可以选择判断条件,右一栏填写进行判断比对的值。

专有名词支持多种判断条件,在左栏选择专有名词条件后,在左二栏侧选择名词即可,支持实时新增。右二 栏可以选择判断条件,右一栏填写进行判断比对的值。

专有名词 🗸	水果种类 🗸	^	请填写值
+ 新增(AND)条件		IsNull	Ē
	0	IsNotNull	
	Or	==	
+ 新增(OR)条件		!=	
主命周期 ①: 5		>=	
		<=	
用户话术		>	高级设置/
		<	

生命周期:生命周期指所调用意图在对话环节中存在几轮,也指最多允许用户打断几轮,如果在最大限制之内,用户可以随时接着聊该Dialog的话题,整个对话将会自动恢复。系统默认为 5次。

用户话术

此项配置会默认拉去到意图中配置的用户话术,点击高级设置后会拉取意图配置。

当勾选严格匹配时,代表当用户的问题与该说法完全一样的情况下,才会识别命中。

严格匹配

1.3.4.6. 判断节点

判断节点是一个承接节点可以根据填槽节点中的槽点变量判断条件,并创建新的分支节点,支持AND和OR条件。

分支条件设置

- AND条件: AND是同一的条件组, 必须满足任意所有条件组, 即可满足条件。
- OR条件: OR之间是不同的条件组,满足任意一个条件组,即可满足条件。

称: 买什么生鲜					
备注信息					
支条件设置				+ 新增条	件分支
果满足条件 卖水果					
\${水果.水果种类}	==	V	苹果		
+ 新增(AND)条件					
		Or			
\${水果.水果种类}	==	V	香蕉		
+ 新增(AND)条件					
		Or			
+ 新增(OR)条件					

创建完成判断节点后,就可以根据不同的分支条件创建自节点,形成逻辑分支。

1.3.4.7. 服务调用节点

使用"服务注册中心"和"服务调用点"解耦对话流设计者和服务开发者。 高级选项的全局服务功能可以在多个 对话流中进行引用,实现服务复用。

前往全局服务

内容设置

选择服务时需要在提前在全局服务中进行服务注册,创建完成后需要设置为上线状态即可在此处选择相应服 务。

名称: 发送	短信						
备注信	息						
内容设置							
选择服务:	发送短信(对话流)						V
*服务调用失	败话术 ①:						
短信发送外	ミ败了,请您稍后再试!						Ø

系统提供了服务调用失败的话术信息,即服务超时后的处理话术。

动作设置

针对服务调用失败的话术,可以对其进行动作设置。

和・反达短信		
备注信息		
内容设置	动作设置	
选择服务: 发送短信(对	话术: 短信发送失败了,请您稍后再试!]
*服务调用失败话术 ①:	变量配置 ①	_ ↓
短信发送失败了,请您稍	变量名称 赋值 输出至报表	Ø
	短信内容 \${global.短信内容1}	
	+ 新增变量	

动作设置中对变量既可以用于流程结果收集,也可以用于内部逻辑判断。赋值时可以引用一个变量,也可以 写固定值。对于某些业务标签,可以勾选checkbox把标签展示在报表里。

1.3.4.8. 函数节点

函数节点分为内置函数和自定义函数,也可以通过服务注册中心编写函数,编写后使用服务调用节点进行使用。

内置函数

通用内置函数

支持HTTP/HTTPS协议,您可以完成HTTP标准协议里面的配置。例如:POST/GET方法,query/header/body的请求体。

∑ 函数节点			⇒
名称: 请输入者 备注信息	马称		
内容设置 ①			
功能配置: ④ F 函数功能: H GET V 译 Query	内置函数 ○ 代码 TTP ∨]输入url Header	编辑 Body	
名称		值	操作
+新增参数		暂无数据	

如果想在配置内置函数时,对变量进行引用,针对不同的变量类型有不同的引用方式:

- 槽值引用
 - 原始值引用: \${intent.slot.origin}
 - 归一值引用: \${intent.slot}å
- 全局变量: \${global.var}

• 外部传入的环境变量: \${var}

自定义函数

在第一次调用函数计算的时候,如果没有给 DS 账号授权,会提示用户进行授权,如下图,授权过程见"函数 计算"。

前往函数计算

您尚未开通或授权调用阿里云"函数计算"功能	
立即授权	

授权后用户可以绑定在阿里云编写好的JS函数,通过选择**服务与函数**的方式与DS中的函数节点绑定,如下图:

9	描述: 脚本描述
↓ 10 指定物流	内容设置 功能配置:○ 内置函数 ● 代码编辑
国 botīd 送择函数节点	服务: A_getBotId 函数: getBotId
TestCreate	董書源码 新埔函数

代码模板(node.js语法):

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
   /** event structure definition
    {
     // read-only variables
     "environment": "Object",
     "lastOutputForFunction": "String",
     "slotSummary": "Object",
     // read/write variables
     "global": "Object",
     "outputForResponse": "Object",
     "outputForFunction": "String",
     "routeVariable": "String"
    }
    **/
   var eventResult = "";
    try {
      var eventObj = JSON.parse(event);
       // add your code here
       /**
       * code block
       **/
       eventResult = JSON.stringify(eventObj);
       callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
       callback(null, e);
    }
};
```

函数参数说明

参数名	参数类型	参数说明	可写
environment	json	见下面 environment说明	只读
lastOutputForFunction	String	上一个函数的输出结果	只读
slotSummary	json	各槽位的填值情况	只读
global	String	全局变量,在设计对话流 的时候进行定义,在函数 执行过程中可以直接引用 或赋值。	是
outputForResponse	json	函数返回结果	是

参数名	参数类型	参数说明	可写
outputForFunction	String	当前函数的输出值,可以 被其它函数通过 lastOutputForFunction 引用。	是
routeVariable	String	函数节点分支逻辑路由变 量,在分支逻辑判断时需 要此参数。	是

environment参数说明

参数	类型	说明
SENDER_ID	STRING	发送者 ID
SENDER_NICK	STRING	发送者昵称
IS_ADMIN	STRING	是否为企业管理员
SENDER_ST AFF_ID	STRING	当发送者是企业机器人所对应的企业 的员工,返回发送者在企业的工号。
MEMBER_TYPE	STRING	会员类型
TOKEN	STRING	会话 token
FROM	STRING	会话来源: im_h5(H5聊天 窗),group_chat(会话机器 人),single_chat(会话机器 人),console_im_test(测试窗)。
FROM_SIT E	STRING	FROM=group_chat , FROM_SITE是 群号。

样例代码:

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
    /** event structure definition
    {
     // read-only variables
     "environment": "Object",
     "lastOutputForFunction": "String",
     "slotSummary": "Object",
     // read/write variables
     "global": "Object",
     "outputForResponse": "Object",
      "outputForFunction": "String",
      "routeVariable": "String"
    }
    **/
    var arr = "";
    var eventResult = "";
    try {
       var eventObj = JSON.parse(event);
       // add your code here
       if (eventObj.environment.hasOwnProperty("orderId")) {
           eventObj.routeVariable = '1';
        } else {
           eventObj.routeVariable = '0';
        }
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
       arr += e;
       eventObj.outputForResponse.htmlText = [arr];
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
       callback(null, eventResult);
   }
};
```

event数据结构说明:

```
{
   "environment": {
       "user id": "1323011"
    },
    "lastOutputForFunction": "{\"query\":{\"count\":1,\"created\":\"2018-03-28T10:20:59Z\",
\"lang\":\"en-US\",\"results\":{}}}",
   "slotSummary": {
       "QueryWeatherIntent.date": "2018-03-29",
       "QueryWeatherIntent.date origin": "明天",
       "QueryWeatherIntent.city": "上海",
       "QueryWeatherIntent.city origin": "上海",
    },
    "global": {
       "phoneNumber": "13****000"
    },
    "outputForResponse": {
       "htmlText": [
           "It's a fine today.",
           "It's a sunny day."
       ],
       "useRandom": true
   },
    "outputForFunction": "invoke API successfully",
    "routeVariable":"OK"
}
```

1.3.4.9. 赋值节点

赋值节点是将函数返回结果赋值给全局变量是一个最佳实践,目的是为了能够保存住函数的返回结果,再后面流程中的节点中引用。

内容设置

在"将"中的可以填写函数的返回结果、纯文本、全局变量、系统变量等等。

"赋值给"的变量来源于全局变量。

称: 请输入名称				
备注信息				
容设置				
		将		1
\${触发.时间}				
	则试	试值给		
\${global.飞机起飞时间}				\vee

1.3.4.10. 回复节点

主要用来定义透传给用户回复信息的一种样式类型,可以是很丰富的消息类型。

目前支持编辑纯文本(包括中文、英文、标点符号等等),也支持编辑JSON格式的数据,由触达用户的机器 人端自行渲染。

回复内容

在回复内容中,用户可以下面的格式来引用对话中的全局变量:

• 引用全局变量归一值格式: \${意图名称.变量名}

引用全局变量原始值格式: \${意图名称.变量名.origin}
 内部全局变量可以通过画布左侧的"全局变量"功能添加。
 外部全局变量的引用格式: \${VENDOR_PARAM.变量名}

🗐 回复	节点	⊒
名称: A	I-发送短信-话术4-结束	
备注	信息	
回复内容(D	^
文本回复:	解决方案已使用短信发送至您的来电手机,请您稍后注意查看感谢您的支持祝您生活愉快,再见!	
+新增回复		
指定条件回		

当前开启指定条件回复后,用户可以根据不同条件,设定不同的回复内容,会按照从上至下的条件顺序判断,当满足条件时回复对应内容;如果所有条件均不满足,则回复最上方的内容。判断的逻辑可以参考判断 节点。

对话流配置

对话流异常分为超时和拒识。

- 超时: 当拒识用户一段时间未回复的相关处理
- 拒识: 当用户的表述机器人无法识别的相关处理

对话流配置①	^
对话流异常: 超时 拒识 应用默认配置 自定义配置 	
对话流跳转 ①: 人该节点跳出启用拉回 能被其他节点拉回 拉回提示文本: 输入\$自动提示	
完结标识 ①: 🔽 标记为完结节点	

在对话流跳转指的是当流程被拉回该节点时,机器人回复的文本。

完结标示指的是当对话进行到本节点,整个对话流属于完结状态,将进行完结率统计。

变量配置

变量配置 ①		^
变量名称	赋值	输出至报表
短信内容	\${global.短信回复}	
+ 新增变量		

变量既可以用于流程结果收集,也可以用于内部逻辑判断。

赋值时可以引用一个变量,也可以写固定值。对于某些业务标签,可以勾选checkbox把标签展示在报表 里。

语音配置

在使用语音机器人(语音导航机器人、语音外呼机器人)时,可以配置此处信息,并与相应的服务进行适配。

语音配置	^
结束挂机: 🗌 节点话术播报结束后,执行挂机命令	
语音播报打断 ①: 🔘 应用默认配置 💿 自定义配置 📃 支持语音播报打断	
静音检测配置 ①: ○ 应用默认配置 ● 自定义配置 毫秒	
按键录入 ①: 🗌 用户下一轮交互通过键盘录入,不通过语音识别交互	
发送短信 ①: 🔽 发送短信	
发送号码 ①: ● 本机号码 ○ 指定号码 输入\$自动提示	
短信内容 ①: 输入\$自动提示	
SSML合成 ①:	10

语音播报打断表示当机器人播报话术的时候,允许用户说话打断机器人发言。

静音检测配置表示可配置当前轮次下,用户端音频静默多少毫秒之后,会被截断成一句话。

按键录入表示当选择此项之后,用户的下一轮交互通过键盘按键收集。其中语音播报的超时设定,参考自定 义动作中的超时设定。

发送短信表示当选择发送短信时,语音播报回复内容里的话术,短信内容在下方可进行编辑。

发送号码中可输入固定号码,或者输入\$+系统变量来指定号码。

短信内容中填写短信发送内容,里面的变量可以用 \$+系统变量来指定。

SSML合成表示SSML是控制语音合成节奏和发音的语法,详见SSML标记语言介绍。

API接入情况

如果用户的机器人使用 API 接入, 那么在这里只需要关注回传哪些参数变量即可。

1.3.4.11. 填槽节点

填槽节点是一个组合节点,如果用户第一句触发意图的句子缺失槽位,该节点将会逐个进行反问,直到收集 齐为止。

参数

当一个意图被开启之后,用户可能需要收集一些业务必要的参数,这个时候就可以使用词槽进行收集。 例如,在"确认病人体温"意图中,需要在参数列表中加入"体温"参数词槽来接收用户输入的值。

🖪 填	曹节点						Ξ			
	名称:	体温收集								
	备注信息:	请输入备注	青输入备注信息							
参数设置	E 1									
	选择意图:	温度收集					\vee			
必填	参数名称		使用的识别能力	生命周期	数组	反问 轮数	反问 话术			
	温度		@sys.temperature	5	否	0	0			

字段含义:

- 必填:这个参数在改意图里面是否一定需要被填写,如果不是必填参数,那么用户可以不必回答系统预设的问题。
- 参数名称:参数在这个意图里面的唯一标示,可以在后面的调用中使用。
- 使用的识别能力:这个参数使用的是哪一种识别能力。
- 生命周期: 当反问该实体的时候, 被其他对话打断, 最多允许几轮, 在限度之内, 对话依然可自动恢复。
- 数组: 当需要识别的信息不止一个, 而是一个列表时, 需要选择数组类型的参数。
- 反问话术:必填情况下,如果用户没有回答该参数所需的值,会触发反问的逻辑。

1.3.4.12. 可拖拽画布

可拖拽画布是一种可视化、非常直观的、可以体现业务流转含义的对话流设计方式,具有很高的灵活性、可读性、条理性。

连线定义

连线即代表一种流转方式,当满足前一条件时,整个对话状态机将可以由连线方向流转。

连线方法

选择某个节点上的蓝色小点, 鼠标直接拖拽至另一个节点的蓝色小点上。

• 依次连线

对话流将按照连线顺序依次进行

\bigcirc
● 请假触发
📴 收集请假信息
0
同 请假申请提交

• 迂回连线

如图中连线后,用户可以不断的表达意愿,修改水果参数信息。



• 分支连线

如图中连线后,对话流将在这里做一次判断,两个触发节点的条件将决定更偏向于哪条分支。



连线规则

• 用户输入节点

允许有多条入边,但只有一条出边。

上游:只允许连回复节点;不能连用户输入节点、函数节点、填槽节点。 下游:允许连回复节点、填槽节点、函数节点;不能连用户输入节点。

● 填槽节点

允许有多条入边,也允许多条出边。

上游:允许连用户输入节点、函数节点、填槽节点不能连回复节点。

下游:允许连函数节点、回复节点和填槽节点不能连用户输入节点。

• 函数节点

允许有多条入边,也允许有多条出边。

上游:允许连用户输入节点、函数节点、填槽节点不能连回复节点。

下游: 允许连函数节点、回复节点和填槽节点不能连用户输入节点。

● 回复节点

允许有多条入边,允许多条出边。

上游:允许连用户输入节点、函数节点、填槽节点不能连回复节点。 下游:允许连用户输入节点;不能连回复节点、函数节点、填槽节点。

1.3.4.13. 对话流状态

● 草稿

随时可以保存草稿,不校验对话流的合理性。

● 测试

提交到可测试专题,校验对话流合理性。

● 发布

线上可用,同一个对话流只可发布一个版本。

下线

只要线上有一个版本在跑,随时可以下线。

● 删除

彻底删除,包括本地草稿和线上版本,需要对话流处于下线状态才可执。

1.3.4.14. 调试/测试窗

测试窗用于对当前对话流进行测试,测试前需要保存,测试数据会统计到数据概览中。

测试窗

测试方法

对话流设计

<i>.</i>	测试窗	
Ŷ	我想查天气	
Ċ	您要查哪里的天气	
Ē	杭州	
0 <u>.</u> 0 0	杭州最高温度27摄氏度,最低温度 21摄氏度,南风1级	
	○ 识别到的意图参数 查天气意图.city=杭州 查天气意图.city.origin=杭州	
	• 协议 http	
	 url http://jisutqybmf.market.alicloudapi.co m/weather/query? city=%E6%9D%AD%E5%B7%9E 	
	• 頃水突型 GET	
	清输入 コ	



DIalog

当前进行在哪个对话流中

slot

(最近一个执行过的slots) 已填槽参数名 原始值、归一值 未填槽参数名

entry

```
(最近一个执行过的entry)
```

以"或"切分的一个条件组

function

当引用HTTP模板 信息为 url、GET/POST、入参、接口返回(json) 当引用hsf模板 信息为接口名称、方法签名、参数模板、接口返回(json) 当自定义编程 信息为接口返回(json)

response

渲染过的数据 (json)

生命周期

当前仍在进行中的所有Dlalog 生命周期分别还有几轮

全局变量

当前在对话中存在的变量值,默认收起,用户可以查看全部。

DS调试窗模拟Event和Ext输入的协议说明

基本协议:

```
{
    "intentName": "指定开启的意图名称",
    "parameters": {
        "槽位名1": ["槽值1"],
        "槽位名2": ["槽值2"]
    },
    "ext": {
        "key1": "value1",
        "key2": "value2",
    }
}
```

备注:槽值统一采用list形式,如果有一个元素就写一个,但是依然要带上[]

以下3种输入都是合法的:

```
{"intentName":"指定订单"}
{"intentName":"指定订单","parameters":{"订单号":["123123123123123123123]}}
{"intentName":"指定订单","parameters":{"订单号":["123123123123123123123]},"ext":{"nickName": "S
uperMan"}}
```

举个例子:

对话流设计





1.3.4.15. 全局话术模版

在对话流配置中, 拒识话术和超时话术是非常常用的话术配置, 对于语音场景几乎每个节点需要配置一遍拒 识和超时话术, 配置成本较高, 该功能将话术模板配置为可编辑式的引用模板, 支持话术模板的配置和引 用, 对话流构建同学可快速配置话术模板后进行引用。

话术模版

创建话术模版可以选择超时和拒识两种类型,根据提示信息进行创建即可,点击下方新增回复项后,系统默 认对超时/拒识次数进行叠加配置。

新建活术模板
▼ 操作
编辑 删除
< 1 >
40 H

1.3.4.16. 函数计算

函数计算是一个事件驱动的全托管 Serverless 计算服务,用户无需管理服务器等基础设施,只需编写代码并 上传,函数计算会为用户准备好计算资源,并以弹性、可靠的方式运行代码。所有用户,系统都将提供每月 100万次函数调用、400,000(CU-秒)函数实例资源的免费 Serverless 算力支持。

首先点击函数计算查看产品控制台,根据指引进行操作

如何查看自己的 Account码

1、登录阿里云账号,以主账号登录

뛛 淘宝机器人平台	💋 淘宝机器人平台	🔊 淘宝网组件开放平台	💯 淘宝网组件开放平台	뛛 淘宝	网组件开放平	台 🗋 kbs	C schedulerx.al
_							
		5	密码登录		扫码登录		
家	1	3	淘宝及1688会员可直接(使用会员	名登录		
问题			weihan.lk				
优决策							
等多个行业			•••••				
				登录			
			无	忘记密码	忘记会员名	免费注册	
		1	其他方式登录: 👩 支				
		_					
		(-)					

2、登录后鼠标悬浮在右上角账号头像位置,并点击用户名

	云投屏	Q	\bigcirc	中国站	\sim	控制台	文档	备案	邮箱
								» [
ART						weiha**** 国 实名认证			LO
					(🗳 余额 📑	充值		¥4.19
					ł	😫 积分			55
					(🎱 消费记录	ŧ		
APP -					[☐ 产品续费			
					(💬 未读消息	l		20
					((¥) 未支付订	「单		
						工单管理			出

3、在跳转后的窗口中可以看到账号的 AccountId码

账号管理	安全设置	
安全设置		登录账号: weihan.lk (未认证、点击进行实名认证领100积分)
基本资料		账号ID 1913700
联系人管理		注册时间: 07-19-2017 17:47:00
实名认证	修改头像	
账号绑定		
学生认证	您当前的账号安全程度	安全级别:中 继续努力
会员权益		
会员积分	登录密码	安全性高的密码可以使帐号更安全。建议您定期更换密码,设置一个包含字母,符号或数字中至少两项且长度超过6位的密码。

函数计算授权

1、登录阿里云账号,用主账号登录

쳳 淘宝机器人平台	💋 淘宝机器人平台	뛛 淘宝网组件开放平台	📁 淘宝网组件开放平台	💯 淘宝	【网组件开放平	台 🗋 kbs	C-) schedulerx.al
		7	密码登录		扫码登录		
家	1	3	甸宝及1688会员可直接值	吏用会员	名登录		
问题			weihan.lk				
优决策							
等多个行业			•••••				
				登录			
			无	記密码	忘记会员名	免费注册	
		1	其他方式登录: 🔗 🕏				

2、点击右上角,并选择访问控制,跳转到访问控制页面

🗋 kbs 🕻	3 sched	dulerx.aliba	aba		»	
备案 1	51	支持与服	务	简体	≠x 👰	
			weih	an.lk		
	1	自 基本资料	实名	】 认证	全 安全设置	
	3	●	访问	上 控制	accesskeys	
	- Z	金 会 会 合 G A G A G A Control and	会员	〕 积分	云大使管理	
		ć	退出管理	里控制台		

3、选择角色管理,进入角色管理页面

又行つ服力

「四件十八

(*)*)

访问控制 RAM	角色管理
概览	664.2 ▲ 诗☆》64.62进行档糊查询 #索
用户管理	
群组管理	角色名称
策略管理	AliyunConsumeDump2OSSRole
角色管理	fcinvokerole
设置	

4、点击右上角,新建角色按钮,进行创建

	访问控制 RAM	角色管理		新建角色	₿ 刷新
000	概览	角色名 ♦ 请输入角色名进行模糊查试	绚 搜索		
Þ	群组管理	角色名称	创建时间		操作
	策略管理	AliyunConsumeDump2OSSRole	2017-08-14 16:55:04	管理 授权	一删除
5	角色管理	fcinvokerole	2018-05-14 11:29:00	管理 授权	删除
) L	设置		共有2条, 每页显示:20条	« • 1	> >>
þ					
AII					

5、选择用户角色

用户角色	
受信云账号卜的子用尸可以通过扮演该角色来访问您的云资源,受信云账号可以是当前云账号,也可以是其他云账号。	
服务角色 受信云服务可以通过扮演该角色来访问您的云资源。	

6、选择其它云账号, 输入 DS 内置的阿里云账号的 AccoutId, 通过此账号对 授权用户的云资源进行访问, 此处一定要输入"1913700457623711" 然后 点下一步

创建角色		×
1:选择角色类型	2: 填写类型信息 3: 配置角色基本信息 4: 创建成功	
选择受信云账号,受信云	帐号将可以使用此角色来访问您的云资源。	
选择云账号	○ 当前云账号 • 其他云账号	
* 受信云账号ID:	1913700457623711 这里一定要输入这个账号 可以访问账户管理->安全设置获取帐号ID。	
	上一步下一	一步

7、输入角色名称,这里的名称是固定的,每个 ISV 或开发者创建的角色都要用 "functioninvokertest",点击右下角创建按钮

创建角色		×
1:选择角色类型	2:填写类型信息 3:配置角色基本信息 4:创建成功	
* 角色名称:	functioninvokertest 这里一定要用这个名字 长度为1-64个字符,允许英文字母、数字,或"-"	
备注:		
	上一步	J建

8、点击创建后,会提示发送验证码,点击"点击获取"按钮,会发送验证码 到云账号绑定的手机上

创建有 手机	 机验证	××
	您绑定的手机: 136****2012 (更换手机) * 校验码: 点击获取	
		确定取消
		上一步创建

9、输入验证码,并点击右下角确定按钮,角色创建成功

创建角	手机验证	× ×	
	您绑定的手机: 136****2012 (更换手机) * 校验码: 903 42秒后重发		
	确定取消		
	上一步	创建	

10、创建成功后会有授权提示,点击授权按钮,后续也可以通过列表页中后面 的授权功能进行授权

产品与服务、		搜索	Q 🛕 20 费用	工单 备案 企业	支持与服务 简体中文
м	创建角色			×	新建角色
	1:选择角色类型	2:填写类型信息	🔪 3: 配置角色基本信息	4: 创建成功	
	② 创建成功 您已成功创建作	角色,目前您的角色还没有任何相	又限,请为此角色授权。		
					操作
				关闭授权	管理 授权 删除
	1011110101010		LUIU 00 11 11L0100		管理 授权 删除
	functioninvokertest	刚刚创建的角色	2018-05-31 11:44:06	后续也可以通	到过这里授模 ^理 授权 删除
				共有3条,每页显示	x: 20条 « < 1 → »
-					

11、刚创建的角色没有授权策略,需要点击右上角的"编辑授权策略"

管理控制台	产品与服务	•	搜索	Q	à 20	费用	工单	备案	企业	支持与服务	简体中文	9
<		functio	oninvokertest								编辑授	权策略
角色详情												
角色授权策略		授权策戰	各名称			备注			类型			操作
		① 查询不到相关的记录										
	-											

AliyunFCFullAccess",并点击右箭头,将授权策略添加到已授权策略名称中"class="reference-link">12、可以在弹出的窗口中搜索授权策略名称,选择"AliyunFCFullAccess",并点击右箭头,将授权策略添加到已授权策略名称中

扁辑角色授权策略			×	:
添加授权策略后,该角色即具有该条策略的	权限,同一条授权策略不	能被重复添加。		
搜索授权 精确授权				
可选授权策略名称	类型	已选授权策略名称	类型	
NULL 这里可以授家授秋策略名称 AliyunFCFullAccess 管理函数计算(FC)服务的权限		כ		
			确定 关闭	

13、点击右下角确定按钮,完成授权操作

编辑角色授权策略			×
添加授权策略后,该角色即具有该条	策略的权限,同一条授权策略	各不能被重复添加。	
搜索授权 精确授权			
	- 14 -101		
可	<u> </u>	已远授权束略名称	尖型
fcfu	٩	AliyunFCFullAccess 管理函数计算(FC)服务的权限	
	>		
	<		
			
			确定 关闭

14、点击确定按钮,会显示已创建的授权策略列表,整个授权过程结束

App	os 🛅 linux 🛅 java 🛅 work	📄 fun 📄 priPla 📄 冠心病治疗	<u>戶</u> 淘宝网 - 淘!我喜欢	💹 淘宝机器.	人平台 🛛 🗾 淘宝机	,器人平台	💹 淘宝网	国组件开放平台		>>
כ	管理控制台 产品与服务	-	搜索	ຊ 🐥 20	费用 工单	备案	企业	支持与服务	简体中文	9
-	<	functioninvokertest							编辑扬	权策略
888	角色详情									
,	角色授权策略	授权策略名称	备注		Ż	き型				操作
		AliyunFCFullAccess	管理函数计算(FC)服务的	的权限	ž	领		查	看权限 解	除授权
० ८										
5										

(如果根据以上步骤操作完后依然显示未授权,请清空浏览器缓存,重新刷新加载页面再试一次,如果仍未 成功,请联系客服)

1.3.4.17. XMind导入对话流流程说明

XMind导入对话流功能说明

XMind导入功能为客户提供基于XMind软件快速构建脑图,并将脑图转换为基础问答对话流的功能。
由于此功能涉及到外部XMind软件的使用,为避免无法导入,建议用户依据指引操作。

目前XMind编辑的意图话术,仅支持意图节点与子节点,系统将自动创建意图节点的回复节点,并且自动完成命名。

一、XMind脑图与真实对话流脑图映射

XMind脑图中的主标题,将映射为对话流标题。

XMind脑图中的节点与子节点,将映射为对话流中的触发节点及子触发节点,二者映射图如下:



	开始节点
杭州健康吗	疫情防控 复工复产 生活出行 办公时间
杭州健康码[回复	交情防控 [回复] 复工复产 [回复] 生活出行 [回复] 办公时间 [回复]
杭州健康码申请	外地返杭人员防控 核算检测
杭州健康码由请【 杭州健康码使用【	
四夏] 回夏]	[回览] when they t

二、XMind脑图模板使用流程

XMind脑图模板可通过DS-对话流管理-XMind导入进行下载,下载模板后,可直接修改模板内容,进行对话 流构建。

模板中对话流标题和各个意图节点均可修改对应内容,模板使用流程如下:

1.DS中-下载Xmind模板



∴ 点击上传XMind HTML格式

Xmind导入注意事项:

- 1、Xmind目前仅支持问答节点和回复节点,请下载模板后一依据模板构建
- 2、Xmind在软件中构建脑图后,需要导出为Html文件,再导入DS中
- 3、Xmind脑图构建时,除主题/子主题外,不建议使用任何其他类似摘要、连线功能
- 4、文件内容需符合模板规范

```
→ 下载规范模版
```

2.模板中编辑对应文本内容,对应内容均可编辑。
 XMind仅支持主题和子主题编辑,不支持摘要、自由主题、中心主题、备注、标签、批注等功能。
 请直接在模板上修改或增改主题或子主题功能。



3.编辑完XMind文件后,点击XMind软件左上角,点击导出,将XMind导入为HTML文件。

F(<u>L)</u> 編辑(L) 並者(<u>V</u> 新建(<u>N</u>) 新建空白图(<u>B</u>)) 插入(() 修改(<u>M</u>) Ctrl+N Ctrl+Shift+N		<u>w)</u> ##	іш) ==}	 •	
打开(<u>O</u>) 最近打开的	Ctrl+O >				 	
关闭(<u>C</u>) 关闭全部(<u>L</u>)	Ctrl+W Ctrl+Shift+W					
保存新的版本(<u>S</u>) 另存为(<u>A</u>)…	Ctrl+S					
保存全部(V) 另存为模板(I)…	Ctrl+Shift+S					
保存到Evernote						
缩减文件大小(E) 密码保护 [Pro]						
打印(P)	Ctrl+P					
导入([)						
导出(E)						
共享						
退出(X)						

4.点击导出后,选择HTML文件导出,点击下一步进入导出界面,不要勾选任何附件、超链接、图标、概要等信息。

▼ 导出	– 🗆 X
选择	
Select an export wizard:	
 ▼ ■ 最近 ■ HTML 文件 ■ CSV文件[Pro] ■ Microsoft Excel [Pro] ■ Microsoft Word [Pro] ▼ ■ 文档 ■ 文本文件 ■ HTML 文件 ■ Microsoft Word [Pro] ■ PDF文档 [Pro] ■ OpenDocument Text [Pro] ■ RTF文件 [Pro] ■ OPML文件 [Pro] ■ Microsoft Project [Pro] ▼ ■ 甘特图 ■ Microsoft Project [Pro] ▼ ■ 图片 	
<上一步(B) 下一步(N)> 完成(F)	取消

5.点击导出后,可得到以主题命名的HT ML文件,点击对话流文件可通过浏览器打开,再进入DS-对话 流管理-XMind导入,点击导入XMind文件并上传,可在对话流中生成文件。

🗹 💽 对话流名称	1	2020/12/7 22:22	Microsoft Edge HT	
/ 北菜测试				
会话接口	机器人训练 对话:	工厂 会话测试窗		
服务注册中心	智能澄清 Xmind导入			×
Q				导入对话流
称描述			格式	i本发布时间
这是一段	描述 Xmind导入注意事项			020-01-02 16:10:10
这是一段	1、Xmind目前仅支引 2、Xmind臣前仅支引 3、Xmind胞图构建 4、文件內容需符合目	河白吉卫点和回复卫点,谓卜戴根都 匈建脑图后,需要导出为Html文件, 付,除主题/子主题外,不建议使用 模板规范	R后一個描模版构建 再导入DS中 任何其他类似摘要、连线功能	020-01-02 16:08:10

1.3.5. 如何定义对话流所需的原材料?

1.3.5.1. 定义意图

意图,顾名思义,当用户说了一句话,机器人所理解到的、用户表达的意图是什么。并且,从用户的这句话 中,还能找到到哪些关键的信息,这就是意图参数。

理解

意图,顾名思义,当用户说了一句话,机器人所理解到的、用户表达的意图是什么。并且,从用户的这句话 中,还能找到到哪些关键的信息,这就是意图参数。

推荐思路

如何开启当前的对话流,是用户说一句话吗?

有些特殊的情况,不是由用户开启这段对话流,而是机器,例如外呼场景,如果电话接通,机器人会先打招呼。

该如何定义意图说法,是从什么视角出发?

必须尽可能从用户视角出发,用户会怎样描述这个意图,表达习惯有哪几种?

开启对话流的时候,用户有几种说法,完全大相径庭的有几种?

例如"我的电脑没法登录了"和"笔记本密码错误了"实际上表达的是同一个意图,但是几乎没有相同的字眼,人类看上去非常相近的说法,在机器看来是大相径庭的,必须优先把这类说法提前教给机器人。

这个意图说法是非常确定的,还是用户表述的差不多就行?

某些场景下,例如密码或者订单号,一定是非常确定的表述,那么就需要勾选严格匹配了。如果只要用户表述的差不多就可以,那么没必要勾选严格匹配选项。

1.3.5.2. 定义实体

实体是组装整个对话流的最最关键的原材料,建议放在第一步进行梳理和定义,这样可以在后期不论是在意 图里需要用到,还是在触发节点里用到,都可以提高构建效率。

理解

实体是组装整个对话流的最最关键的原材料,建议放在第一步进行梳理和定义,这样可以在后期不论是在意 图里需要用到,还是在触发节点里用到,都可以提高构建效率。

推荐思路

您需要创建哪些实体?

建议遵循MECE原则(穷举所有可能性、相互之间丝毫不混淆,来自《麦肯锡方法》),完整分析将要赋予机器人的能力,可能会用到的所有实体。

哪些是系统没有定义好的?

请查看实体说明文档,仔细对比,一些系统预置好的全球通用的实体,不必重复建设,直接用就好。

实体包含的所有名词是有限集?还是无限集?

如果是有限集,并且在几个、几十个范围内,可以考虑用标准实体穷举配置。如果是无限集,应该尽可能寻 找名词之间的表达规律,抽象为正则实体,更为高效和准确。

是否清晰的了解标准实体和正则实体的区别?

请查看实体说明文档,方便用户更好理解,事半功倍。

1.3.6. 如何利用函数计算解决实际问题?

1.3.6.1. 示例编写程序1 将对话参数传递至函数里

在电商领域,很多时候用户希望查询自己的订单情况,比如订单进度、是否发货等等,系统希望机器人能够 通过对话的方式,来向用户收集订单信息,并且根据订单信息进行下一步的查询等操作。在这个例子中,对 话流程中有一个叫做"查订单"的意图,包含一个叫做"orderld"的参数。在对话流设计中,设计填槽节点 来让机器人通过对话的方式收集用户的订单号orderld。随即在函数节点中,想获取机器人收集到的 orderld,利用它来做进一步操作,比如在这个例子中根据订单号的值来进行分支判断。如果订单号是 以"A_"开头的话,那么属于A类订单,否则属于其他类订单。

代码示例

在这个例子中,首先获取到event Obj中的slotSummary字段,slotSummary字段中包含了所有对话中意图的参数,以Key-Value的形式存储,Key的组成为"意图名.参数名"。接下来程序通过判断查订单意图的orderld参数的值来做了一个分支判断。分支判断的具体应用在后面的例子中会涉及到。

Node.js

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
    /** event structure definition
    {
     // read-only variables
     "environment": "Object",
     "lastOutputForFunction": "String",
     "slotSummary": "Object",
     // read/write variables
     "global": "Object",
     "overrideResponse": "Object",
      "functionOutput": "String",
      "routeVariable": "String"
    }
    **/
    var arr = "";
    var eventResult = "";
    try {
       var eventObj = JSON.parse(event);
       // add your code here
       var slots = eventObj["slotSummary"];
       var orderId = slots["查订单.orderId"];
       if (orderId.startsWith("A ")) {
           eventObj.routeVariable = '1';
       } else {
           eventObj.routeVariable = '0';
        }
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
       eventResult = JSON.stringify(eventObj);
       callback(null, eventResult);
    }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import json

def handler(event, context):
    logger = logging.getLogger()
    logger.info(event)
    eventObj = json.loads(event)

    slots = eventObj["slotSummary"]
    logger.info(slots)
    orderId = slots[u"查订单.orderId"]

    if orderId.startswith("A_"):
      eventObj["routeVariable"] = "1"
    else:
      eventObj["routeVariable"] = "0"
    return eventObj
```

Java

```
package com.aliyun.openservices.tcp.example.handler;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   @Override
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
        /**
        * eventObj structure definition
        * read-only variables
         * "environment": "Object",
        * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
         * read/write variables
         * "global": "Object",
         * "overrideResponse": "Object",
        * "functionOutput": "String",
         * "routeVariable": "String"
        */
       JSONObject slots = eventObj.getJSONObject("slotSummary");
       String orderId = slots.getString("查订单.orderId");
       if (orderId.startsWith("A ")) {
           eventObj.put("routeVariable", "1");
        } else {
           eventObj.put("routeVariable", "0");
        }
       return eventObj;
   }
}
```

1.3.6.2. 示例编写程序2 将函数返回的参数传递至对话中

在对话流中引用函数的返回结果,可以通过\\${参数名}的方式进行引用具体参数说明:

参数名	参数类型	参数说明	可写
environment	json	见下面 environment说明	只读
lastOutputForFunction	String	上一个函数的输出结果	只读

参数名	参数类型	参数说明	可写
slotSummary	json	各槽位的填值情况	只读
global	String	全局变量,在设计对话流 的时候进行定义,在函数 执行过程中可以直接引用 或赋值	是
outputForResponse	json	函数返回结果	是
outputForFunction	String	当前函数的输出值,可以 被其它函数通过 lastOutputForFunction 引用	是
routeVariable	String	函数节点分支逻辑路由变 量,在分支逻辑判断时需 要此参数	是

environment参数说明

参数	类型	说明
SENDER_ID	STRING	发送者 ID
SENDER_NICK	STRING	发送者昵称
IS_ADMIN	STRING	是否为企业管理员
SENDER_ST AFF_ID	STRING	当发送者是企业机器人所对应的企业 的员工,返回发送者在企业的工号
MEMBER_TYPE	STRING	会员类型
TOKEN	STRING	会话 token
FROM	STRING	会话来源: im_h5,group_chat,single_chat,co nsole_im_test

参数	类型	说明
FROM_SITE	STRING	FROM=group_chat , FROM_SITE是 群号

参数引用示例:以全局变量为例,此示例说明了如何为全局变量赋值并在后续的节点中引用,其中 event Obj.global["transedOrderId"]中引用的变量为在对话中创建的全局变量,全局变量创建方法,"示 例编写程序4",函数开始时,通过slots=event Obj.slot Summary,获取图中的所有槽位节点,在下一步是 判断,如果"选择订单意图.order_id"有值,则将此值赋值组全局变量,并在后续需要用到的节点可以引 用。示例代码:

NodeJS

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
  var eventResult = "";
  try {
      var eventObj = JSON.parse(event.toString());
      /**
      * code block
      **/
     var slots = eventObj.slotSummary;
     var slotValue = slots["选择订单意图.order_id"]||'';
      console.info(null, "slotValue:" + slotValue);
     if (slotValue && slotValue !=='') {
       eventObj.global["transedOrderId"] = slotValue;
      } else {
       eventObj.global["transedOrderId"] = eventObj.environment["orderId"];
      }
      console.log(eventObj.global["transedOrderId"]);
      eventResult = JSON.stringify(eventObj);
      callback(null, eventResult);
  } catch (e) {
      console.error(null, e);
      callback(null, e);
  }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import logging
import json

def handler(event, context):
    logger = logging.getLogger()
    logger.info(event)
    eventObj = json.loads(event)

    slots = eventObj["slotSummary"]
    logger.info(slots)
    slotValue = slots["选择订单意图.orderId"]

    if slotValue is not None:
        eventObj["global"]["transedOrderId"] = slotValue;
    else:
        eventObj["global"]["transedOrderId"] = eventObj["environment"]["orderId"];
    return eventObj
```

JAVA

```
import com.alibaba.fastjson.JSON;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
/**
* Created by weili on 2018/8/2.
* @author weili
 * @date 2018/08/02
*/
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   QOverride
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
       /**
        * eventObj structure definition
        * read-only variables
         * "environment": "Object",
         * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
         * read/write variables
        * "global": "Object",
        * "overrideResponse": "Object",
         * "functionOutput": "String",
         * "routeVariable": "String"
        */
       JSONObject slots = eventObj.getJSONObject("slotSummary");
       String slotValue = slots.getString("选择订单意图.order_id");
       if (null != slotValue && !"".equals(slotValue)) {
           eventObj.getJSONObject("global").get("transedOrderId") = slotValue;
        } else {
           eventObj.getJSONObject("global").get("transedOrderId") = eventObj.getJSONObject
("environment").getString("orderId");
       }
       return eventObj;
   }
}
```

引用函数返回结果:

回复文案引用对话中收集到的参数,归一值格式: \${意 称,参数名称),原始值格式: \$(意图名称,参数名称,oric	图名
回复文案引用对话中收集到的参数,归一值格式: \${意 称,参数名称}. 原始值格式: \${意图名称,参数名称,orio	图名
	in}
功能设置: 纯文本	~
2 响用是否有效订单按口	
仅支持以下快递,请选择并正确输入!	
→ (不用 否 I I 识别是否有效节点结果	
▲ 获取商家供递列表	h
◎ 指定快递	
☑ 调用isv指定快递接…	

引用全局变量:

	+ 名称: 回复快递列表
	机器人回复内容设置
	回复文案引用对话中收集到的参数, 归一值格式: \$(意图名 称:参数名称), 原始值格式: \$(意图名称:参数名称.origin)
	功能设置: 纯文本
	∰isoiT单号) \$(global.transedΩrdarid)
] 获取快递公司	
	保存

1.3.6.3. 示例编写程序3 根据函数返回的参数值不同运行不同的

分支对话流程

延续示例1中的查订单场景,如果想要根据不同的订单号类型,来进行不同的处理逻辑和回复不同的内容,可以对话流的设计图中进行分支处理。如果当订单为A类订单的时候,可以去查询A类订单的接口,然后进行回复,如果是其他类别订单,则直接进行静态内容的回复。

示例代码

在对话工厂的函数节点中,可以通过打开分支(switch)功能进行对话流程的分支处理。这其中,分支功能的分支判断逻辑都是根据系统内置变量routeVariable的值来执行的。

在"分支判断"函数节点中,打开了分支设置,并且在该节点下游连接了两个节点,如果当订单号是A类订单号时(订单号以"A_"开头),回复A类订单的回复话语,其他订单类别时回复另一种话语。可以看到, 分支判断是根据routeVariable的值来判断的,但routeVariable=1时,走标记为"A"的路径,但 routeVariable=0时,走标记为"B"的路径。那么,如何对routeVariable进行赋值呢,下面的示例代码中进 行了这个操作。代码中通过判断查订单意图的orderld参数,如果订单号以"A_"开头,那么就将 routeVariable赋值为1,否值赋值为0。这样就成功的通过自定义代码,对分支逻辑进行了判断。

Node.js

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
   /** event structure definition
    {
     // read-only variables
     "environment": "Object",
     "lastOutputForFunction": "String",
      "slotSummary": "Object",
     // read/write variables
     "global": "Object",
      "outputForResponse": "Object",
      "outputForFunction": "String",
     "routeVariable": "String"
    }
    **/
   var arr = "";
   var eventResult = "";
   try {
       var eventObj = JSON.parse(event);
       // add your code here
       var slots = eventObj["slotSummary"];
       var orderId = slots["查订单.orderId"];
        if (orderId.startsWith("A ")) {
            eventObj.routeVariable = '1';
        } else {
           eventObj.routeVariable = '0';
        }
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
    }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import json

def handler(event, context):
    logger = logging.getLogger()
    logger.info(event)
    eventObj = json.loads(event)

    slots = eventObj["slotSummary"]
    logger.info(slots)
    orderId = slots[u"查订单.orderId"]

    if orderId.startswith("A_"):
      eventObj["routeVariable"] = "1"
    else:
      eventObj["routeVariable"] = "0"
    return eventObj
```

Java

```
package com.aliyun.openservices.tcp.example.handler;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   @Override
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
        /**
        * eventObj structure definition
        * read-only variables
         * "environment": "Object",
        * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
         * read/write variables
         * "global": "Object",
         * "outputForResponse": "Object",
         * "outputForFunction": "String",
         * "routeVariable": "String"
        */
       JSONObject slots = eventObj.getJSONObject("slotSummary");
       String orderId = slots.getString("查订单.orderId");
       if (orderId.startsWith("A ")) {
           eventObj.put("routeVariable", "1");
        } else {
           eventObj.put("routeVariable", "0");
        }
       return eventObj;
   }
}
```

1.3.6.4. 示例编写程序4 如何利用函数对全局继承变量进行赋值 和使用

在函数编写的过程中可以通过全局变量来维护在整个对话流程中需要用到的数据,共分为变量定义,变量赋值,变量引用三个过程,在对话的任意节点可对变量进行引用变量定义:

全局变量编辑		×
全局变量:	transedOrderId +新增全局变量	
	Ey) 消 确定

在函数中对全局变量进行修改:此示例说明了如何为全局变量赋值并在后续的节点中引用,其中 eventObj.global["transedOrderld"]中引用的变量为在对话中创建的全局变量,函数开始时,通过 slots=eventObj.slotSummary,获取图中的所有槽位节点,在下一步是判断,如果"选择订单意 图.order_id"有值,则将此值赋值组全局变量,并在后续需要用到的节点可以引用。

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
 var eventResult = "";
  try {
     var eventObj = JSON.parse(event.toString());
     // add your code here
      /**
     * code block
     **/
     //console.info(null, eventObj.toString());
     var slots = eventObj.slotSummary;
     var slotValue = slots["选择订单意图.order id"]||'';
     console.info(null, "slotValue:" + slotValue);
     if (slotValue && slotValue !=='') {
       eventObj.global["transedOrderId"] = slotValue; //此处对全局变量进行赋值
      } else {
        eventObj.global["transedOrderId"] = eventObj.environment["orderId"];
     }
     console.log(eventObj.global["transedOrderId"]);
     eventResult = JSON.stringify(eventObj);
     callback(null, eventResult);
  } catch (e) {
     console.error(null, e);
     callback(null, e);
  }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import logging
import json

def handler(event, context):
    logger = logging.getLogger()
    logger.info(event)
    eventObj = json.loads(event)

    slots = eventObj["slotSummary"]
    logger.info(slots)
    slotValue = slots["选择订单意图.orderId"]

    if slotValue is not None:
        eventObj["global"]["transedOrderId"] = slotValue;
    else:
        eventObj["global"]["transedOrderId"] = eventObj["environment"]["orderId"];

    return eventObj
```

JAVA

```
import com.alibaba.fastjson.JSON;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
/**
* Created by weili on 2018/8/2.
* @author weili
 * @date 2018/08/02
*/
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   QOverride
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
       /**
        * eventObj structure definition
        * read-only variables
         * "environment": "Object",
         * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
         * read/write variables
        * "global": "Object",
        * "overrideResponse": "Object",
         * "functionOutput": "String",
         * "routeVariable": "String"
        */
       JSONObject slots = eventObj.getJSONObject("slotSummary");
       String slotValue = slots.getString("选择订单意图.order id");
       if (null != slotValue && !"".equals(slotValue)) {
           eventObj.getJSONObject("global").get("transedOrderId") = slotValue;
        } else {
           eventObj.getJSONObject("global").get("transedOrderId") = eventObj.getJSONObject
("environment").getString("orderId");
       }
       return eventObj;
   }
}
```

全局变量引用:

📴 回复节点	∋
名称: 请输入名称	
备注信息	
回复内容 ①	^
文本回复: ^{\${global_transedOrderId}}	8
+新増回复	
指定条件回复 ①: (

1.3.6.5. 示例编写程序5 如何在不同的端上渲染自己想要的回复

效果

在很多会话端上,应用开发者会开发自己的H5页面,并创造一些个性化的卡片,比如标题文本卡片、图片卡 片、点选卡片等,这些卡片可以在不同的会话端被渲染成不同的样式,但是数据存储的结构是相同的。例 如,在某个业务的会话端中,标题文本卡片的数据格式如下:

文本卡片数据格式

```
{
   "cardType": "TextCard",
   "content": {
      "title": "your title",
      "text": "your text"
   }
}
```

一般情况下,开发者希望将调用第三方接口返回的数据,通过格式转换,变成期待的卡片数据格式,以达到 动态生成卡片的效果。例如,在查天气的例子当中,开发者希望根据实时查询到的天气结果,动态生成标题 卡片数据,生成的卡片如下:

```
{
    "cardType": "TextCard",
    "content": {
        "title": "2018-08-30",
        "text": "Temperature is 28"
    }
}
```

首先构建对话流,如下图所示:

Image: state	C RANKE D HOR R RESA D HERE D HERE		Q 83	59.8	174				10.001	
				8	 × RPit ■ RPitATA 	88888X08	R			
			G 8368	¢	> KRAN	_				
EXM	875.89 888.90	87546 8857500 21528	in mean	0 11	 54880 	Ref.				
	888.6 % AV	80.5 100		**		8.75.00				
80508			=							

其中"调用查天气API"节点为调用第三方查天气接口的函数节点,"动态生成卡片数据"节点为自定义代码 函数节点。第三方查天气接口返回的数据格式如下:

HTTP接口返回数据格式

```
{
    "forecast": [
    {
        "date": "2018-08-30",
        "temperature": "28"
    },
    {
        "date": "2018-08-31",
        "temperature": "30"
    }
    ]
}
```

示例代码

在"动态生成卡片数据"函数节点中,关联到一个函数计算Function,在代码中,首先将eventObj中的 lastOutputForFunction字段反序列化成Object,然后将它其中的forecast[0]的date和temperature字段用于 构造卡片对象card,最后将card序列化成字符串格式赋值给overrideResponse的htmlText字段。 overrideResponse的htmlText字段一旦被赋值后,机器人这轮对话最终的输出就将是这个值。

Node.js

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
   /** event structure definition
    For more details please VIEW DOCS HERE: https://lark.alipay.com/docs/share/1b48172d-081
4-4a28-9ea0-3686a5bdb4a0
    {
      // read-only variables
      "environment": "Object",
      "lastOutputForFunction": "String",
      "slotSummary": "Object",
      // read/write variables
      "global": "Object",
      "outputForResponse": "Object",
      "outputForFunction": "String",
      "routeVariable": "String"
    }
    **/
    try {
        var eventObj = JSON.parse(event);
        // // add your code here
       var lastFunctionOutput = JSON.parse(eventObj.lastOutputForFunction);
        var todayForecast = lastFunctionOutput.forecast[0];
        var date = todayForecast.date;
       var temp = todayForecast.temperature;
       var card = \{\};
        card["cardType"] = "TextCard";
        card["content"] = {"title": date, "text":"Temperature is " + temp};
        eventObj.overrideResponse.htmlText = [JSON.stringify(card)];
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
       console.log(e);
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
        callback(null, eventResult);
        //callback(null, e);
    }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import json

def handler(event, context):
    logger = logging.getLogger()
    logger.info(event)
    eventObj = json.loads(event)

    lastFunctionOutput = json.loads(eventObj['lastOutputForFunction'])
    todayForecast = lastFunctionOutput['forecast'][0]
    date = todayForecast['date']
    temp = todayForecast['temperature']

    card = {'cardType': 'TextCard'}
    card['content'] = {'title': date, 'text': 'Temperature is ' + temp}
    eventObj['overrideResponse'] = {'htmlText':[json.dumps(card)]}
```

Java

```
package com.aliyun.openservices.tcp.example.handler;
import com.alibaba.fastjson.JSON;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
/**
* Created by weili on 2018/8/2.
 * @author weili
* @date 2018/08/02
*/
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   @Override
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
        /**
        * eventObj structure definition
        *
         * read-only variables
         * "environment": "Object",
         * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
         * read/write variables
         * "global": "Object",
         * "overrideResponse": "Object",
         * "functionOutput": "String",
```

```
* "routeVariable": "String"
         */
        JSONObject lastFunctionOutput = JSON.parseObject(eventObj.getString("lastOutputForF
unction"));
       JSONObject todayForecast = lastFunctionOutput.getJSONArray("forecast").getJSONObjec
t(0);
        String date = todayForecast.getString("date");
        String temp = todayForecast.getString("temperature");
       JSONObject card = new JSONObject();
        card.put("cardType", "TextCard");
        JSONObject content = new JSONObject();
        content.put("title", date);
        content.put("text", "Temperature is " + temp);
        card.put("content", content);
        JSONArray htmlText = new JSONArray();
       htmlText.add(card.toJSONString());
        JSONObject overrideResponse = new JSONObject();
        overrideResponse.put("htmlText", htmlText);
        eventObj.put("overrideResponse", overrideResponse);
        return eventObj;
   }
}
```

1.3.6.6. 示例编写程序6 如何将外部环境变量应用在对话逻辑中

在会话场景中,会话端可以将一些环境信息传递给系统,以达到让机器人有更加个性化回复的效果。比如在 这个例子当中,期望机器人能够识别出当前的聊天对象是谁,并且根据不同的聊天对象给出不同的回复。如 果是Peter在和机器人打招呼,机器人就回复说"你好,Peter帅哥"。如果是Mary在和机器人打招呼,机器 人就回复"哇, Mary,好漂亮"。如果是其他人的话,比如Jack,机器人就回复"Hi Jack"。

示例代码

在会话接口中,可以将环境信息通过ext字段传递进来,在这个例子中,SENDER_NICK就是ext环境变量重的一个字段。在自定义函数节点的代码中,开发者可以通过获取environment对象的某个Key的方式获取想要的 环境变量

Node.js

```
module.exports.handler = function(event, context, callback) {
    /** event structure definition
    {
     // read-only variables
     "environment": "Object",
     "lastOutputForFunction": "String",
     "slotSummary": "Object",
     // read/write variables
     "global": "Object",
     "overrideResponse": "Object",
      "functionOutput": "String",
      "routeVariable": "String"
    }
    **/
    var arr = "";
    var eventResult = "";
    try {
       var eventObj = JSON.parse(event);
       // add your code here
       var userNick = eventObj.environment["SENDER NICK"];
       if (userNick === 'Peter') {
         eventObj.overrideResponse.htmlText = ["你好, Peter帅哥"];
       } else if (userNick === 'Mary') {
         eventObj.overrideResponse.htmlText = ["哇, Mary, 好漂亮"];
       } else {
         eventObj.overrideResponse.htmlText = ["Hi " + userNick];
        }
        eventResult = JSON.stringify(eventObj);
       callback(null, eventResult);
    } catch (e) {
       eventResult = JSON.stringify(eventObj);
       callback(null, eventResult);
   }
};
```

Python

```
# -*- coding: utf-8 -*-
import logging
import json
def handler(event, context):
 logger = logging.getLogger()
 logger.info(event)
 eventObj = json.loads(event)
 environment = eventObj['environment']
 userNick = environment['SENDER NICK']
 if userNick == 'Peter':
   responseText = '你好, Peter帅哥'
 elif userNick == 'Mary':
   responseText = '哇,Mary,好漂亮'
 else:
   responseText = 'Hi ' + userNick
 eventObj['overrideResponse'] = { 'htmlText': [responseText] }
  return eventObj
```

Java

```
package com.aliyun.openservices.tcp.example.handler;
import com.alibaba.fastjson.JSON;
import com.alibaba.fastjson.JSONArray;
import com.alibaba.fastjson.JSONObject;
import com.aliyun.fc.runtime.Context;
import com.aliyun.fc.runtime.PojoRequestHandler;
public class FunctionHandler implements PojoRequestHandler<JSONObject, JSONObject> {
   @Override
   public JSONObject handleRequest(JSONObject eventObj, Context context) {
        /**
        * eventObj structure definition
        * read-only variables
        * "environment": "Object",
         * "lastOutputForFunction": "String",
         * "slotSummary": "Object",
        * read/write variables
         * "global": "Object",
         * "overrideResponse": "Object",
         * "functionOutput": "String",
         * "routeVariable": "String"
        */
        JSONObject environment = eventObj.getJSONObject("environment");
        String userNick = environment.getString("SENDER NICK");
        String responseText;
        if (userNick.equals("Peter")) {
           responseText = "你好, Peter帅哥";
        } else if (userNick.equals("Mary")) {
           responseText = "哇, Mary, 好漂亮";
        } else {
           responseText = "Hi " + userNick;
        }
        JSONArray htmlText = new JSONArray();
        htmlText.add(responseText);
        JSONObject overrideResponse = new JSONObject();
        overrideResponse.put("htmlText", htmlText);
        eventObj.put("overrideResponse", overrideResponse);
        return eventObj;
   }
}
```

1.3.7. 如何高效的引用所有变量?

变量:在对话过程中可以访问的字段信息。比如,意图参数就是变量。

为什么需要变量?

在对话处理和对话回复的过程中,需要根据用户输入或外部环境信息的不同,进行个性化处理,这时就需要 变量。例如,"查天气"场景,意图参数"城市"是一个变量,因为用户在回答"请问您要查哪个城市的天 气?"时,可能有不同的回答,这样意图参数不是一个固定值,此时需要通过"\${查天气.城市}"的方式引用 该变量,再以"\${查天气.城市}"变量为API参数,访问外部查天气接口,才能获取到符合用户需求的结果。

怎么样引用变量?

意图参数的引用

- 引用方式: 原始值引用: \\${intent.slot.origin}, 归一值引用: \\${intent.slot}
- 使用场景:在内置函数节点、回复节点需要引用意图参数的地方。
- 举例说明:在查天气场景,当用户说"查一下后天杭州的天气",对话工厂将"后天"填入"查天气"意 图下的"时间"意图参数,通过\\${查天气.时间.origin}能引用到填槽后的原始值:"后天",通过\\${查天 气.时间}能引用到填槽后的归一值:"2018-07-23"。

外部环境变量的引用

- 引用方式: \\${var}
- 使用场景:在内置函数节点、回复节点需要引用外部环境变量的地方。要想引用外部变量,在线会话时, 先将变量写入ext字段,然后通过会话接口传入对话工厂。
- 举例说明:在电商场景,外部系统将"用户是否已登录"的信息以环境变量的形式通过会话接口传入对话工厂,假定具体内容为:{ "isLogin":true, "nickName": "James"},那么在引用变量时,通过 \\${isLogin}可以引用到用户是否已登录的信息。

函数返回结果的引用

- 引用方式: \\${functionOutput}
- 使用场景:当上游有函数节点,希望在紧接的回复节点对函数返回结果进行引用时,可以使用这种方式配置。
- 举例说明:在公积金余额查询场景,开启对话后,中间的函数节点访问公积金查询API,在回复节点通过 \\${functionOutput}即可拿到余额信息。

全局变量的引用

- 引用方式: \\${global.var}
- 使用场景:在内置函数节点、回复节点需要引用全局变量的地方。
- 举例说明:在电商场景,用户选择了某个订单,通过自定义函数,订单ID会被记录到全局变量中,比如: OrderId=146860783793347518,当在内置函数节点或者回复节点需要引用订单ID时,可以通过 \\${global.OrderId}引用。

1.3.8. 产品名词解释

以下列表中展示的为上述文档中所涉及的产品名词并加以解释:

术语	产品界面	其它叫法	含义
实体	专有名词	Entity	多轮对话设计中由用户或 系统预先定义的有特殊含 义的名词,如:城市实 体,日期实体,人名实体 等
对话流	对话流	Dialog	Dialog Studio管理业务的 容器,比如订票,查物 流,交话费为一个对话流 (Dialog)。
节点	节点	Node	Dialog进行图形化配置的 最小操作元。对话编辑节 点,包含Entry, Slots, Response, Function。
回复节点	回复节点	Response	机器人返回给用户的内 容,可以是以下形式:文 本、图片、按钮列表等等
函数节点	函数节点	Fuction	函数节点支持自定义配置 外部接口,以达成集成三 方系统,打通互传信息的 通道。也支持自定义封装 逻辑层,目前有阿里云函 数计算支持,保障了代码 安全性,能看到调试日 志,便于使用。
触发节点	触发节点	Entry	进入Node的条件项,支 持"AND","OR"运算 符。可以以"context variables","entities ","intents","even t"
填槽节点	填槽节点	Slots	参与slotfilling的所有参 数,每个参数的校验实 体、是否必填、是否数 组、反问response、生命 周期。
全局变量	全局变量	Context Variables	上下文参数,填槽或API中 传递的上下文参数。

术语	产品界面	其它叫法	含义
意图	意图	Intent	意图,可以以NLU和规则 处理等形式被触发。
对话工厂	对话工厂	Dialog Studio , 简称DS	对话工厂允许您按照既定 的话术套路设计用户与机 器人之间的对话,通 过"Slot Filling(填 槽)"技术,机器人可以与 用户在对话中完成业务流 程处理。当用户与机器人 的会话不收集所需参数。 当意的全部参数收集完 毕,机器人会调用意图处 理逻辑中配置的服务来进 行业务处理。以此可以实 现:机器人订单查询、退 货、订票等。
测试窗	测试窗		在测试窗里,用户可以针 对自己配置的所有Dialog 进行测试,并且能够清晰 地看到每一个执行步骤中 的过程信息,方便定位问 题,快速调整到用户期望 的对话效果。
生命周期	生命周期		任何一轮对话都有可能被 打断,被打断后多少轮之 内可自动恢复,还能接得 上用户的query,称谓生 命周期,单位是轮数。
必填	必填		填槽节点中,选中必填 后,该轮对话中如果缺失 该参数,则一定会反问, 不选中必填的情况下,则 不会反问,但是如果用户 说到了该参数,仍然会自 动识别并且填槽。

术语	产品界面	其它叫法	含义
数组	数组		填槽节点中,选中数组 后,该轮对话中识别参数 将是一个列表,而不仅仅 是一个值,例如我要约张 三、李四约会,被约的人 名是一个列表,而非个 值。
正则名词	正则名词		正则名词的格式就是正则 表达式,正则表达式是一 种可以用于模式匹配和替 换的规范,一个正则表达 式就是由普通的字符(例 如字符a到z)以及特殊字 符(元字符)组成的文字 模式,它用以描述在查找 文字主体时待匹配的一个 或多个字符串。正则表达 式作为一个模板,将某个 字符模式与所搜索的字符 串进行匹配。
同义词名词	同义词名词		在生活和业务当中,有很 多不同的词语代表着同一 种意思,例如:北京、帝 都、中国首都。这几个词 语都是指同一个城市,那 么我们可以通过配置的方 式将这些词语指定到一个 固定的专有名词下面。
反问	反问		填槽节点中,必填情况 下,如果用户没有回答该 参数所需的值,则会触发 该反问话术。

1.4. 标注中心

标注中心功能提供用户会话日志的实时标注功能,系统支持同类问法聚类的功能,可大幅减轻标注成本,您 可以通过聚类开关控制此功能,请您依据匹配情况进行标注。

待标注任务

在待标注任务中系统会默将当月的待标注数据列出,也支持自定义选择进行标注数据范围:

- 匹配类型: 匹配类型包含两种并支持多选, 分别为无答案和FAQ推荐。
- 机器人: 机器人即选择机器人管理中生效的机器人, 系统支持
- 更新时间:即更新时间范围内的标注数据,系统默认为当月。
- 答案视角: 答案视角支持多选, 可以在高级选项中配置。
- 关键词:通过关键词可以筛选用户问法。

标注中心	١					Ĵ	≔ 任务中心	w 2:	
待标注	已标注	已忽略	已待定						
匹配类型: 答案视角:	请选择		机器人:	请选择	更新时间: 🕕	2021-06-30 00:00:	00 ~ 2021-07	7-31 00:00	:00 📋
					J		收起 🔺	重置	搜索
标注中心功	能提供用户会话日;	志的实时标注功能	,系统支持同类	问法聚类的功能,可大幅减轻标注成本,	您可以通过聚类开	Ŧ关控制此功能,请您依	据匹配情况进行	示标注。	×
问法聚类 2次 十: 1次 这	二		请您判断用户问 忽略/待定中,可 FAQ推荐 十二	法与实际命中项是否匹配,您可以通过按 可后续再次标注,您可以使用shift多选内容 	钮进行标注或者训 帮批量操作	周整,标注正确及调整的	数据将进入已标	示注,其余数	女据将进)
1次 宅/ 1次 宅/	急送。 是是我。		FAQ推荐 += 用户问法 2次	·星座之第三宫 详情		▲ 正确	调整	忽略	待定

问法聚类

该功能默认开启,开启后会将全部待标注的数据通过聚类的方式进行展示。点击左侧分类列表可以对右侧用 户问法进行切换。

2次十二 忽略/侍定中,可后续再次标注,您可以使用shift多选内容批量操作 1次 这是以恶病大 「FAQ推荐] +二星座之第二宫 详情 1次 宅急送。 「FAQ推荐] +二星座之第二宫 详情 1次 我是是我。 用户问法 2次十二 1次 好的 「近 没有回函	去聚类 🚺	请您判断用户问法与实际命中项是否匹配,您可以通过按钮进行	标注或者调整,标注正确及调整的数据将进入已标注,其余数据将进入
这是以恶摘大 「FAQ推荐) 「 - 年度之第二音 详慎 「FAQ推荐) 十二星座之第三音 详情 「AQ推荐) 十二星座之第三音 详情 「加力推荐) 「 - 年度之第二音 详情 「AQ推荐) 十二星座之第二音 详情 「加力指荐) 「 - 年度之第二音 详情 「加力指荷) 「 - 年度之第二音 详情 「 - 年度之第二章 详情 「 - 年度之第二章 详情 「 - 年度 二 年 二 「 - 年 定 第二 「 - 年 二 「 - 年 定 第二 「 - 年 定 第二 「 - 年 定 第二	2次 十二	忽略/待定中,可后续再次标注,您可以使用shift多选内容批量拨	操作
1次 宅急送。 用户问法 2次 十二 正确 调整 忽略 待定 1次 回访了。 1次 好的 1次 没有回函	1次 这是以恶搞大		
1次 我是是我。 用户问法 2次 十二 当 正确 调整 忽略 待定 1次 回访了。 1次 好的 1次 没有回函	1次 宅急送。		
 図访了。 (次) 好的 (次) 没有回函 	1次 我是是我。	用户问法 2次 十二	正确 调整 忽略 待定
 次 好的 次 没有回函 	l次 回访了。		
1次 没有回函	1次 好的		
	1次 没有回函		

关闭该功能后,系统会将全量的待标注数据列出,同时需要手动点击列表下方的加载更多进行新数据加载。

标注中心功能提供用户会话日志的实时机	示注功能,系统支持同类问法聚类的功能,可	可大幅减轻标注成本,您可以通过聚	类开关控制此功能	,请您依据	匹配情况进	行标注。	Х	
问法聚类	请您判断用户问法与实际命中项是否匹配 定中,可后续再次标注	,您可以通过按钮进行标注或者调整	¹ ,标注正确及调整	的数据将进	主入已标注,	其余数据将ì	进入忽略/待	
用户问法 2次 十二 FAQ推荐 十二星座之第二宮 详情 FAQ推荐 十二星座之第三宮 详情			ă	正确	调整	忽略	待定	
用户问法 1次 这是以恶搞大 无答案			ă	正确	调整	忽略	待定	D
用户问法 1次 宅急送。 无答案			a	正确	调整	忽略	待定	
用户问法 1次 我是是我。 无答案			a	正确	调整	忽略	待定	

数据标注

首先需要在用户问法列表中判断用户问法与实际命中项是否匹配,可以通过按钮进行标注或者调整,标注正确及调整的数据将进入已标注,其余数据将进入忽略/待定中,可后续再次标注,还可以使用shift多选内容 批量操作。

正确

点击"正确"后的待标注数据会默认进入到上方的已标注tab中,标注已完成当前用户话术的标注动作。

标注中心功能提供用户会话日志的实	标注功能,系统支持同类问法聚类的功能,可大幅减轻标注成本,您可以通过聚类开关控制此功能,请您依据匹配情况进行标注。	×
问法聚类	请您判断用户问法与实际命中项是否匹配,您可以通过按钮进行标注或者调整,标注正确及调整的数据将进入已标注,其余数据将进入 忽略/待定中,可后续再次标注,您可以使用shift多选内容批量操作 无答案	
1次 之是以恶损大 1次 宅急送。	用户问法 1次 这是以恶搞大	
1次 我是是我。		
1次 回访了。		
1次 好的		
1次 没有回函		

调整

点击"调整"后系统会弹出层选择进行重新匹配的对象。系统支持FAQ和对话工厂两个匹配对象。

	重新匹配		
	用户问法	命中逻辑	
示注中心功能提供用户会话日;	宅急送。	匹配 0% 相似问 暂无数据	
 去聚类 2次 +二 1次 这是以恶搞大 	* 请选择重新匹配的对象 更多匹配选择 FAQ 对话工厂		
1次 宅急送。	FAQ搜索 Q	该类目FAQ	
1次 我是是我。		○ 神奇	详情
1次 回访了。	▼ 公积金提取一	○ 什么是与单位终止劳动关系两年未重新就业提取?	详情
1次 好的	与单位终止劳动关系两年未重新	○ 单位终止劳动关系两年未重新就业提取需要满足什么条件?	
1次 没有回函	联名卡	○ 柜台办理与单位终止劳动关系两年未重新就业提取需要什么材料?	详情
	重大自然灾害造成家庭生活严重[○ 柜台办理与单位终止劳动关系两年未重新就业提取办理流程是什么样的?	详情
	既有住字增设申样提取	○ 与单位终止劳动关系两年未重新就业提取的提取额度是多少?	详情
	购买住房提取		
			取消确

- FAQ:选择FAQ后系统支持对FAQ类目进行检索,选择左侧的类目后,右侧会展示对应的FAQ信息点击右 侧的详情后会弹出预览窗口,查看当前FAQ的详细信息,在选择对应的FAQ后点击确定即可完成标注。系 统会把当前用户话术补充道FAQ相似问中。
- 对话工厂:选择对话工厂后,系统支持选择对应的机器人信息,选择机器人后会将当前机器人下所有的意图信息列出,在选择对应的意图信息后点击确认即可完成标注。系统会把当前用户话术补充道意图下用户话术中。

	重新匹配			
	用户问法	命中逻辑		
注中心功能提供用户会话日;	宅急送。	匹配 0% 相似问 暂无	数据	
出聚类 () 2次 十二	* 请选择重新匹配的对象 更多匹配选择			
次 这是以恶搞大	FAQ 对话工厂			
次 宅急送。次 我是是我。	请选择机器人: 居外呼	× v		
次回访了。	意图搜索	۵	ζ	
次好的	○ 手机号码收集			
次 没有回函	○ 快递单号收集			÷
	○ 快递公司名称收集			
	○ 反问			
	○ 转交财务同事			
	○ 对询证函有疑问			
				取消

忽略

点击 "忽略"后系统会将待标注数据移动到 "已忽略" tab中。在已忽略tab中也支持对忽略的用户话术进行 "正确"和 "调整" 操作。

待定

点击"待定"后系统会将待标注数据移动到"已待定"tab中。在已待定tab中也支持对忽略的用户话术进行"正确"、"调整"和"忽略"操作。

1.5. 数据看板

数据看板展示的模块: 接待概况、知识分析、对话工厂分析、服务能力、会话历史。

接待概况

用户可以查看所选机器人在某一时段的接待情况,除此之外还可以看到所选机器人截止到查看日期已经存在 于智能对话机器人平台的时间。



上图中的各项指标的解释如下:

机器人:可进行机器人的选择,选择想要查看数据的机器人(下同)。

时间:时间可以选择某一天,也可选择某一时间段,但是不管用户选择多长的时间段,显示的数据都是当前时间之前90天的接待数据(下同)。

接待人次:所选机器人在所选时间内,用户的会话量(session量),在智能对话机器人的控制台上就是指 打开测试窗的次数。

对话轮次:用户每发出一次对话请求(向机器人提一个问题),则对话轮次+1,通常一个会话(session) 由多个对话轮次组成。该指标用来衡量机器人的对话量。

平均对话轮次:对话轮次/接待人次,表示平均每通会话的对话轮次。该指标表明用户对机器人使用的粘性,会话评价轮次越多,粘性越高。

解决接待量:排除转人工(如有)、无答案、推荐未点击、点踩(如有)的服务session量(接待人次)。 该指标表明机器人服务能力的强弱,解决接待量越高则机器人服务能力越强。

未解决率: 有转人工(如有)、无答案、推荐未点击、点踩(如有)的服务session量/总体session量。

无答案率:出现无答案的对话轮次的session量/总体session量(注意:此处无答案率为session粒度的,即 一次会话中只要有一个chat命中了无答案,这个session就是记为无答案的)。

点评量:用户参与评价的对话数(chat量,配置相应接口后展示该数据)

点赞量:用户点赞的对话数(chat量,配置相应接口后展示该数据)
点踩量: 用户点踩的对话数 (chat量, 配置相应接口后展示该数据)

注意:点评率、点赞率、点踩率这几个指标,需要用户在开发C端对话框时,在前端布上点踩点赞按钮;并且调用我们预留的feedback接口,埋赞踩信息。从而保证底层日志里能记录此字段。

机器人回答类型分布图	机器人回答类型分布表	
0.49%	答案类型 🗇	∨ 对语轮次 ≑
	对话工厂	174
	无答案	29
	语聊	1
 ▶ 55.29% ● 对述工厂 ● 无答案 ● 语明 		

上图中的各项指标的解释如下:

机器人回答类型分布表:显示所选时间段内不同答案类型的对话进行的对话轮次。

机器人回答类型分布图:用于展示所选时间段内知识点、推荐知识点、对话工厂、语聊、无答案、指令转 人工、其他这些答案类型的对话情况。

接待	侍明伽鼓莲的计: 接待人次 88, 对话轮次 204, 额决接待量 63										
3	接待明细数据									▶ 点击下载	
	日期 🗘	接待人次	对话轮次	会话平均轮次	解决接待量	知识对话轮次	对话工厂对话轮次	推荐对话轮次	语聊对话轮次	无答案对话轮次	
	20211129	4	10	2.50	1	0	5	0	0	5	
	20211128	1	1	1.00	1	0	1	0	0	0	
	20211127	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0	
	20211126	10	25	2.50	8	0	21	0	1	3	
	20211125	12	30	2.50	8	0	26	0	0	4	
	20211124	13	43	3.31	11	0	40	0	0	3	
	20211123	25	25	1.00	16	0	16	0	0	9	
									共 15 条	< 1 2 3 >	

接待明细数据:显示所选时间段接待人次、对话轮次、会话平均轮次、解决接待量、知识对话轮次、对话 工厂对话轮次、推荐对话轮次、语聊对话轮次、无答案对话轮次,并且可以对该数据进行下载导出。

知识分析

知识分析主要是针对FAQ库里知识问答数据的情况做统计分析,主要统计以下内容:

知识总数:指定机器人在所选时间点/时间段内(下同),当前机器人绑定且生效的知识总数(以所选日期 区间的最后一天为准)。

有效知识占比:近7日命中有效知识数/最后一天绑定且生效的知识总数(若选择一段时间,则展示选日期 区间内的最后一天数据)<该指标描述的为知识的利用率,在用的知识中有多少在近7天内被命中过,若期间 有部分知识删除,则该比率可能大于1>,该指标表明知识库中有多少知识是被用户真实提问到的,衡量知识 库设计的有效性。

知识命中占比:选定日期区间内知识命中对话轮次/总对话轮次<该指标描述的是选定日期区间内知识的占比>,该指标表明知识库有多少问题可以覆盖用户的提问内容。

智能对话机器人

数据看板					〔2〕 ① 開助中心 □□ 任务中4
接待概况	知识分析	对话工厂分析	服务能力	会话历史	
机器人:	全部		数据来源:		◇
	_				
知识总数(D			有效知识占比 ①	知识命中占比 ①
079				命中有效知识数: 0 知识总数: 679	加试验于对话论次:0 总对话论次:10

下图中的各项指标的解释如下:

热门榜:该部分展示的是在指定时间段内Top问题被咨询到的情况,以知识点被命中的次数(对话轮次)由 高到低进行列举。管理员可以根据热门榜经常性地针对Top问题进行优化,以保证机器人的问答质量。

冷门榜:该部分展示的是近30天内指定机器人中从未被任何用户问到的问题,在一定程度上可以反映用户咨询的倾向性。管理员可以根据冷门榜进行知识的重新设计或者知识归档,此处支持下载后供管理员进行冷门知识分析。(展示2000条,可下载20000条,**日期筛选器需选择单日期**)。

热门榜—TOP10直接命中	冷门榜—30天无访问知识 ↓ 点击下载
	知识名称
	身份证过期是否影响湖北健康码申报?
	已经申请了湖北健康码,但是看到码页面姓名和身份证
	人工客服
	湖北健康码信息修改后没更新?
	健康码可以显示自己的健康状态吗
	谎报瞒报"健康码"申请信息的后果
💮 暂无数据	没有支付宝的老年人、小孩怎么申领支付宝健康码?
	健康码是否要强制使用? 哪些场合需要用到?
	为什么卡包里湖北健康码姓名、身份证号展示不准确?
	健康码可以删除吗
	4
	共13条 < 1 2 >
	-

下图中的各项指标的解释如下:

知识明细						
知识id:	▽ 知识	名称:				业 点击下载
知识id	知识名称	类目名称	直接命中次数 💠	推荐命中次数 💠	推荐点击率 💠	原声
1000563170	信号灯是故障了,我们向哪里报	交警类	0	0	0.00%	查看语料
300001064	什么是非本市户籍高职满半年提	非本市户籍	0	0	0.00%	查看语料
1000641290	开票软件升级	爱信诺	0	0	0.00%	宣看语料
300001063	加装电梯项目协议书由谁来开具?	既有住宅増	0	0	0.00%	查看语料
1003149235	十二星座之第五宫	D	0	0	0.00%	查看语料
300001063	实际支付电梯费用发票或收据是	既有住宅增	0	0	0.00%	查看语料
300001063	办理了购房首付款提取,可以同	偿还贷款本	0	0	0.00%	查看语料
					共 200 条 (1 2	3 4 5 *** 29 >

知识明细:所选机器人所选时间段内,根据用户的提问情况,展示知识库命中详情。(展示2000条,可下载2000条)

- 核心词:知识对应的关键词名称。
- 知识id: 知识对应的id。
- 知识名称:知识对应的名称。
- 类目:知识所属知识类目名称。
- 直接命中次数: 直接命中该知识的对话轮次。
- 推荐命中次数:命中知识推荐的对话轮次。
- 推荐点击率: 推荐点击次数/推荐命中次数。
- 原声
 - 知识id
 - 知识名称
 - 用户原声: 用户询问问题原声
 - 答案类型: 推荐知识点和知识点
 - 是否推荐未点击

对话工厂分析

对话工厂分析是针对对话工厂中对话流的问答情况进行统计分析,看板上可以直接获取的数据如下:

对话流总数:当前机器人下的对话流总数(以所选日期区间的最后一天为准)。

有效对话流占比:7日命中有效对话流/最后一天的对话流总数(若选择一段时间,则展示选日期区间内的 最后一天数据)。

对话工厂命中占比:选定期间对话工厂命中对话轮次/总对话轮次<该指标描述的是选定日期区间内对话流的占比>。

智能对话机器人

11.11 (11.11) 2011 (11.11)	✓ 昨天 前天 近7天 近16天	2021-11-15 ~ 2021-11-29 🗎
机器人: 全部 ✓ 数据来源: C済 対法流总数 ○ 有效対法流占比 ○	♥ 昨天 前天 近7天 近15天	2021-11-15 ~ 2021-11-29 🗎
対话意总数 ① 有效対话意占比 ① 00000(
21 0.00% 対话流息数:21 有效対话流数量:0		对话工厂命中占此 ① 81.82% 对话工厂命中的对话能次: 126 对话能次: 154

下图中的各项指标的解释如下:

热门榜:该部分展示的是在指定时间段内Top问题被咨询到的情况,以对话流被命中的次数(命中对话轮次)由高到低进行列举。管理员可以根据热门榜经常性地针对Top问题进行优化,以保证机器人的问答质量。

冷门榜:该部分展示的是近30天内指定机器人中从未被任何用户问到的问题,在一定程度上可以反映用户咨询的倾向性。管理员可以根据冷门榜进行对话流的重新设计或者对话流归档,此处支持下载后供管理员进行 冷门对话流分析。(展示2000条,可下载20000条,日期筛选器需选择单日期)。

热门榜—TOP10触发		冷门榜-无访问对话流	▶ 点击下载
对话流名称	触发次数	对话流名称	
转人工	24	催收全局	
回访调研	20	工单受理	
绿瘦	8	智能IVR基础配置	
广州白云疾病预防最新	2	测试-福禄	
测试导航用户挂断	1	全局意图 (疫情外呼)	
		职场心理-职场人际关系	
		飞猪全局	
		账单分期话术	
		销户提取	
		飞猪测试	
			共 27 条 < 1 2 3 >

对话流明细:所选机器人在所选时间段内,根据用户对对话流的会话情况,展示对话流的触发详情。注:查 看对话流节点明细和原声语料时,对话轮次不为0才会有对话数据

- 对话流名称。
- 节点明细。
 - 对话流名称。
 - 。 节点名称: 该对话流下命中的节点名称。
 - 对话轮次:节点命中的对话轮次。
- 对话轮次:命中该对话流的对话轮次。
- case触发量:命中该对话流的session量。
- case完结量:走到叶子节点或业务完结节点的session量。
- 完结率: case完结量/case触发量。
- 跳失率:未走到完结节点的session量 / case触发量。

- 点赞率: 命中该对话流并点赞的case量/命中该对话流并评价的case量。
- 点踩率: 命中该对话流并点踩的case量/命中该对话流并评价的case量。
- 原声
 - 日期
 - o 对话流名称
 - 。 节点名称
 - 用户原声: 用户询问问题原声
 - 对话流是否跳失: 该session是否走到叶子节点或业务完结节点

对话流名称:								↓ 点击1	下载
对话流名称	节点明细	对话轮次 ⇔	case触发量 ≑	case完结量 ↓	完结率 ≑	跳失率 ≑	点赞率 💠	点踩率 💠	原声
转人工	节点明细	24	24	24	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
回访调研	节点明细	56	20	4	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	查看语料
绿癯	节点明细	28	8	1	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	查看语料
广州白云疾	节点明细	11	2	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	宣看语料
测试导航用	节点明细	2	1	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	查看语料
全局意图(节点明细	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
测试保存测	节点明细	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
智能IVR基础	节点明细	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
首页-放松心	节点明细	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
飞猪-调库存	节点明细	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	查看语料
								共 32 条 <	1 2 3 4 >

服务能力

下图中的各项指标的解释如下:

无答案率:出现无答案的session量/总session量,衡量机器人对用户问题的覆盖能力。无答案率越低,机器 人的覆盖能力越高。管理员可以通过维护知识库或对话工厂的方式,逐渐补充机器人暂时还不能回答的用户 问题,以提升机器人的覆盖能力。

推荐未点击率:最后一轮对话是推荐知识点的session / 总session量,衡量机器人推荐知识点的准确率。当 用户问题没有被机器人直接命中时,机器人通常会推荐3条相关性最高的知识供用户选择,如果机器人推荐 后用户未点击,则一定程度上表明机器人推荐的知识点并未满足用户的期待。

提升方案:根据关键词和详细的用户原声,对无答案问题和推荐未点击的问题进行聚类,帮助管理员分析线 上问答中机器人未能覆盖的情况,管理员可以通过进一步完善知识库或对话工厂的方式提升机器人整体问答 质量。

无答案聚类:针对用户原声,通过聚类算法将无答案的问题归类,方便管理员有针对性地进行知识点的补充和优化。

推荐未点击聚类:针对用户原声,对触发推荐知识点的用户问题进行聚类,方便管理员有针对性地进行知 识点的更新和优化。

智能对话机器人

数据看板								Q 0	帮助中心 ≅ 任务中
接待概况	知识分析	对话工厂分析	服务能力	会话历史					
机器人:	全部				昨天	前天 近7天 近15天	2021-11-29 ~ 2	2021-11-29 日	
无答案率 ① 75.00%				Δ		推荐未点击率 ① 0.00%	\wedge		
\sim				\bigwedge		\sim			
提升方案	0								
无答案聚类	推荐未点击聚类								
日期 🗘		关键词		用户原声				对话轮次 👙	原声明细
20211129		其它		开始#{\"intentName\":\"TIMEOUT\"	}			3	查看语料
20211129		其它		check				2	查看语料

会话历史

① 帮助中心 ≔ 任务中心

数据看板

寺概况	知识分析	对话工厂分析	服务能力	会话历史											
提示: 1.单日期和	1多日期均最多展现500	0条记录;2.多日期建议分批;	进行语料查看和下载;	3.最多支持自登录日	期起近30天的语料	4									
机器人: 全部	1		数据来源:			▽ 昨天	前天	近7天	近15天	2021-11-15	~ 2021	-11-29			
以下是机器人在	E该时间段的会话记:	录(命中推荐时有多条记;	录,记录数大于对	话轮次) :											
会话历史明细															
				_											
提问内容:			٩		session_id:					٩				「击点 上	下载
提问时间 👙	提问内容		答案 ~ 类型	session_id $\eqref{eq:session_id}$		chat_id			答案	内容		知识id	知识名称	知识类目	对话
2021-11-25 18	3:25:29 check		无答案	14ae2408-	515	ddb6 1CEDI	B01	-98FA-	32E5			-		-	-
2021-11-25 18	3:23:46 开始		对话工厂	1ebc5b1 b-4		CEDE§		2D BC-C8	33 您好,	我这里是北京阿里云智能	8外呼产品的智.		-	-	回访i
2021-11-25 18	3:23:58 你要做啥子	?	对话工厂	1ebc 264b-4	4090 J10b-3d	abE23AA	L 1-5E	92	9F8您好,	我这里是北京阿里云智能	8外呼产品的智.		-	2	回访i
2021-11-25 18	8:24:08 做啥子?		对话工厂	1	-3d	514abF7		E3-	1F5 好的,	那我稍后再与您进行联系	5. 再见		-		回访证

下图中的各项指标的解释如下:

会话历史明细:展示的是所选机器人在所选时间段中用户与机器人进行的对话。

提问时间:每次用户提问的触发时间(当前机器人询问时间)。

提问内容:用户提问原声。

答案类型:机器人答案的类型,如:知识点、对话工厂、推荐知识点、语聊等。

session_id:会话的唯一标识。

chat_id:用户问题的唯一标识。

答案内容:知识点对应的答案内容(知识为知识标题,ds为ds返回的答案,语聊为用户返回的答案)。

知识id:知识所属的类目名称。

知识名称:知识所属的类目名称。

知识类目:知识所属的类目名称。

对话流名称:命中对话流是有值。

节点名称: 该轮QA命中的对话流节点名称。

是否业务完结节点: ds中'sessionFinish' 的值, 是否为标识的业务完结节点。

意图类型:命中对话流时命中意图的类型(意图命中的来源)。

意图详情:命中对话流时命中意图的具体话术。

意图名称: 命中对话流时命中意图的名称。

注:

- 单日期和多日期最多展现5000条记录;
- 多日期建议分批进行语料查看和下载;
- 最多支持自登录日期起近90天的语料。

1.6. 续费升级

续费升级

这个界面给用户变更智能对话机器人版本和购买流量加油包提供了便利。

智能对话机器人版本分为:体验版、标准版、企业版、旗舰版,版本之间做变更时,最低可变更为标准版, 不能从标准版、企业版、旗舰版变更到体验版,体验版每个账号只能开通一次。

休金板 小和金板 小和金 小和金 小和金 小和金 小和金 小和金 小和金 小和金 ·>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	续费升级				↓ ① 帮助中心 徑 任务中心
トロシロト <			_		
90天免費 90万大免費 500万/月 5,000元/月 300,000元/年 功能特权 所有第二人会有以供 日ががれ企业 日ががれ企业 日ががれ企业 日ががれ企业 日ががた空 日ががた空 日ががた空 日ががた空 日がいたき 日のか 日がいたき 日がいた 日がいた </th <th></th> <th>体验版</th> <th>10 标准版</th> <th>1 企业版</th> <th>■ 旗舰版</th>		体验版	10 标准版	1 企业版	■ 旗舰版
功能特权 新報告の会信快算 計がり場合型 計がり場合 計がり場合 計がり場合 計がり場合 計がり場合 計がり場合 引い 計述 計 計述 ####################################		90天免费	500元/月	5,000元/月	300,000元/年
PRODUCT Description	功能特权	所有客户及合作伙伴	针对小微企业	针对开发者和中小企业 当前版本	针对ISV和中大型企业
APRME ① 쉽ჽႺAP1-22%GAP1 ② 全ႺAP1 ② 全ႺAP1 ③ 全ႺAP1 ④ セ₫AP1 ④ セ₫AP1 ④ セ₫AP1 ④ セ₫AP1 월 セ₫AP1 월 τ Φ σ ④ Φ σ			降级到标准版	版本续费 2023年3月31日到期	升级到旗舰版
SoctRAM いいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいい	API规格	会活API+控制台API	会适API	会话API+控制台API	会活API+控制台API
NLF####CM 1 20个 30个 30个 確認功能 パ パ パ 30个 振発功能 パ パ パ 第20学校 振発力 工単振程-tdrStaft 工単振程-tdrStaft 工単振程-tdrStaft 新発素構成 1,0002/00/7月 100002/00/7月 1,00002/00/7月	Bot实例	1个	3个	10个	20个
東欧功能 パ パ 其文功 単れ込ん・れ ほみのと 1000 工単毎日・セオックト 工単毎日・セオックト 工単毎日・セオックト 1000 10000002の日の一月 10000002の日の一月 10000002の日の一月	NLP并发授权	1个	20个	30个	30个
KBp II # BEG - th/T TO BEG - th/	高级功能	/	1	1	英文问答机器人+机器阅读
每月免疫環境理論 1,0002/组合/月 10,0002/组合/月 100,0002/组合/月 1,000,0002/组合/月	服务	工单答疑+技术支持	工单管疑+技术支持	工单管经+技术支持	工单答疑+技术支持
	每月免费调用量	1,000次/租户/月	10,000次/租户/月	100,000次/租户/月	1,000,000次/租户/月

流量包分为五个档次:10000次/月、100000次/月、5000000次/月、30000000次/月、6000000次/月, 可以直接单击"购买"来购买需要的流量包。

◇当您每月免费调用量用尽之后,每1000次调用量需花费15元。此时,您也可以增购如下各种规格的加油包。	
10,000次/月 ¥120 第文 100,000次/月 ¥1,000 第文 5,000,000次/月 ¥25,000 第文	
30,000,000 _{次/月} ¥120,000 两史 60,000,000次/月 ¥210,000 两史	君
新购买的流量包按"月"生效,精确到"日"。比如您在5月9日购买了1个"10千次调用量/月"的流量包,该流量包的生效时间为5月9日~6月10日0:00。 新购买流量包时,支持连续购买多个月的同一规格流量包。分别有为期"1个月、3个月、6个月、1年"的购买时长供您选择。 当您的流量包不足后,每1千次调用量需花费¥15。	Ņ
注意: 1.流量包当月不用完 不会 结余到下个月。 2.如果 流量包刻格—10千次/月,购买数量=1,购买时长=3个月,代表您买了3个*10千次调用量/月*的流量包目每月用1个;而不是*30千次调用量*的流量包、有效期3个月。 3.如果 流量包刻格—10千次/月,购买数量=2,购买时长=3个月,代表您买了3个*20千次调用量/月*的流量包目每月用1个;而不是*60千次调用量*的流量包、有效期3个月。 4.其他流量包刻格、购买时长的实际含义,以此类推。	

1.7. 文档问答

机器阅读理解问答,支持从非结构化文档中问答的机器阅读理解能力,支持上传文档解析,问答文档片段内容。(新用户无需使用此文档引导,此文档为老版用户专用)。

文档类目

首先进入文档问答,点击【类目管理】,开启类目管理的弹窗。

如果目录里没有类目,需要来创建第一个类目:点击坐上方的创建一级类目按钮后填写新类目名称再点击确 认按钮即可。

类目管理	2
请输入搜索内容 Q	创建一级类目
新类目名称: 请输入类目名称	
	取消 确定

FAQ类目支持无限级分类,还可以快捷创建平级和子级:鼠标放置在需要创建的类目层级上面,会出现类目 编辑选项,在选项中选择【+平级】、【+下级】、编辑和删除,选中后会跳转至类目创建框,输入完毕后点 击确认按钮进行创建类目,点击取消按钮进行取消创建类目。

类目管理		>
请输入搜索内容	Q	创建一级类目
MRC测试		十平级 十下级 🧷 💼

• +平级: 类目层级与鼠标放置类目层级一致。

- +下级: 类目层级属于鼠标放置类目。
- 编辑:修改鼠标放置处类目的名称。
- 删除: 删除鼠标放置处的类目, 当类目存在下级或存在FAQ时无法删除。

在类目列表上方可以直接输入类目名称对类目进行检索。

点击类目列表下相应的类目会变为高亮显示,此时就可以查看到该类目下的FAQ。

文档管理

创建文档

点击右侧面板中的新增文档后,弹出新建文档知识窗口,输入文档名称及标签后上传需要导入的文档即可。 创建完成后记得在发布中心中进行发布。

注:系统默认保存TXT的前5000字。

文档问答	新建文档 (MRC测试) ×
(请输入关键字) Q	文档名称: 请输入
关目 文档ID 文档标题	×189位: + #用報查 文档內容: 请输入文档內容或上传TXT文档, 上传后将覆盖已输入文本
请输入很素內容 20 26 26 26 MRC激励 MRC激励 36 36	 上侍TXT文档内容 街能入文档内容
C1 #	
	取消 31.4

编辑文档

直接在右侧面板中选中想要编辑的文档即可进入编辑界面。

在编辑界面可以对上次的txt文档进行内容编辑,系统默认保存TXT的前5000字。

编辑完成后记得在发布中心中进行发布。

·文档问答 /测试		□	.aliyu m
测试 (1111)	标题 _	文档问法	
Syuan11 X + 新唱标签		您可以通过配置文档问法,提高文档问	答准确率 ×
904文字 确定 取	消 [输入后按Enter键可快速创建	新建
	_ [[请输入查询内容	Q
紙号绑定提供用户互联网紙号和手机号之间的绑定或者解绑服务;用户可使用该服务绑定自己的手机号,享受更优质的中国移动网上简城服务。 一、互联网帐号绑定手机号码		手机帐号解绑互联网帐号	编辑 删除
互联网用户锁定手机号过程如下: 1、互联网用户登录成功后访问安全助手点击右上角帐号绑定内的绑定/解绑(如下图3-53),进入查看帐号绑定页面(如图3-54);		测试	编辑 删除
图 3-53 安全助手页面			
图3-54帐号绑定页面			
2、若用户该手机号未被任何邮箱绑定,将会显示该手机号未绑定任何邮箱,用户可点击新增绑定按钮(如图3-55),进行号码绑定。			
图3-55 账户绑定页图(未绑定任何手机号)			
3、用户技照要求,输入需要绑定的手机号信息,点击保存按钮(如图3-56);即可进行该号码绑定,绑定成功后在已绑定号码列表中将会显示被绑定的号码,如下图3-57。用户可继续绑定可码, 码,最多可绑定5个手机号码。	5		
范3-56 账户绑定页面			

片段问法: 在文档这中划出文档片段配置相对应的问法, 或为问法指定对应文档片段, 未关联内容片段的问 法将识别文档全文。

文档问答配置

在完成创建文档类目和文档内容后,可以来到"机器人管理->机器人配置->文档类目绑定"中绑定需要进行问 答的文档类目。

← 机器人管理 / 測试	法立主立主动和可能立时立		💭 🛛 🗄 任务中心	wux 134
机器人配置	会话接口 问答训练	全局拒決		
		绑定机器文档类目 ×		
	名称:测试拉拉拉啊嗷嗷 介绍:该机器智无介绍	请选择服务于 💓 测试拉拉拉啊啦啦 的机器文档类目 机	百人ID:chatbot-cn-V37QQuaaqa	目前是测试环境 按 排
知识配置①	文档类目绑定	 図 MillAnC」 図 新一个長日2xcybana,		编辑规定
FAQ类目绑定	第一个类目zx	> 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」	嗷嗷待食	test阿萨大
对话流管理	那里去吧	 C testpl#大 2 発展去応 		
文档类目绑定		→ ○ 第一梁日 ○ 東武文档		
问答策略配置		取消 強い		
				۲
				報 助

完成绑定后记得返回机器人管理中将绑定好文档问答的机器人发布。

测试文档问答

将绑定好文档问答的机器人发布后可以在右下角的测试窗中测试文档问答能力,此处测试窗的可以参照全局 测试窗。

智能对话机器人

用户指南·对话机器人

←文楦问答 /测试		.co
 謝uan11× + 新羅經至 約uan1× + 新羅經至 904次字 林号姚龙提供用户互联网帆号和手机号之间的绑定或者解绑服务;用户可使用该服务绑定自己的手机号,享受更优质的中国移动网上商城服务。 一、互联网舰号姚龙手机号以程如下: 1、互联网用户整要点机场店协同安全即手点也右上角帐号绑定内的绑定所绑 (如下图3-53),进入宣看帐号绑定页面 (如图3-54); 图 3-63 安全和手页面 	● 項ば ◎ 数据模拟 自 清算数: 所は拉拉拉時期間 原以 夏4月9 应管引擎 文档问答 ● 设置 智能对该机器人为您服务,请问有什么可以帮您 智能对该机器人为您服务,请问有什么可以帮您 包括网供号册定手机号号 2、在已期定帐号位置,可以看到该号码册定的邮箱帐 号信息,点击精明按钮,放下图3-62 图3-62进行帐 号解影3、在却出始作能从按钮,点击输从,即可解 解读话号码当就能得它的成之。	
图3-54帐号绑定顶面 2、若用户该手机号未被任何邮箱绑定,将会显示该手机号未期定任何邮箱,用户可点击新增期定按钮(如图3-55),进行号码绑定。 图3-55 账户绑定页面(未绑定任何手机号) 3、用户按照要求,输入需要绑定的手机号信息,点击保存按钮(如图3-56);即可进行该号码绑定,绑定成功后在已绑定号码列表中将会显示被绑定的号码,如下图3-57 码,最多可绑定5个手机号码。	第11 文档问答 详细数据 JSONIE Chatld 9732c4 1407aa 文章标题 選試 仮起信息	
图3-66 账户绑定页面	續輸入问题试试	J

2.知识中心 2.1. FAQ管理

2.1.1. FAQ类目管理

首先进入知识中心-FAQ管理,点击【类目管理】,开启类目管理的弹窗。

Q管理					Ĵ	徑 任务中心 [₩] 2	
入知识id或FAQ关键词搜索	更多过	濾 へ		目前为测试环境	寛 띀 切換正式	环境 批量操作	₩ 新建FAQ
業目 刷新数据量 ♀ 三:							
		FAQ ID 🍦	FAQ标题 ①	状态 💿	修改人	编辑时间	生效状态
▼ 公积金提取-[272]		3000041 2470	神奇	已发布	test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
与单位终止劳动关系两年未重新就 联名卡[3] 重十白线中字选成实成生活平重用		3000010 6442	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
至大日本次害追风家庭王冶为重函 既有住宅增设电梯提取[23] 购买住房提取[34]		3000010 6443	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
非本市户籍离职满半年提取[6] 偿还贷款本息提取[42]		3000010 6444	柜台办理与单位终止劳动关系两年 未重新就业提取需要什么材料?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
常见问题[32]		3000010	柜台办理与单位终止劳动关系两年	已发布	test	2021-04-12	• 生效

FAQ的类目数量无法同步时需要手动点击【刷新数据量】按钮进行刷新。

如果目录里没有类目,需要来创建第一个类目:在类目管理弹窗中,点击右上方的创建一级类目按钮,填写 新类目名称再点击确认按钮即可。

类目管理	×
请输入搜索内容 Q 创建一级类	
新类目名称:	וו
请输入类目名称	
取消 确定	
▶ 公积金提取一	
▶ 示例类目	
信用卡	
演示类目4	

FAQ类目支持无限级分类,还可以快速创建平级和子级:鼠标放置在需要创建的类目层级上面,会出现类目 编辑选项,在选项中选择【+平级】、【+下级】、编辑和删除,选中后会跳转至类目创建框,输入完毕后点 击确认按钮进行创建类目,点击取消按钮进行取消创建类目。

类目管理	X
请输入搜索内容	Q创建一级类目
▶ 公积金提取一	
▼ 示例类目	
▼ test1	+平级 +下级 🖉 🖻
类目名称:	请输入类目名称
	取消

- +平级: 类目层级与鼠标放置类目层级一致。
- +下级: 类目层级属于鼠标放置类目下一级。
- 编辑:修改鼠标放置处类目的名称。
- 删除:删除鼠标放置处的类目,当类目存在下级或存在FAQ时无法删除。 在类目列表上方可以直接输入类目名称对类目进行检索。

类目管理				Х
「请输入搜索内容 Q		创建	—级类	E
				^
▶ 示例类目				
信用卡				
演示类目4				Π.
▶ 五号小蜜				
演示类目3				-
			知i	首了

2.1.2. FAQ管理

双环境 (测试环境、正式环境切换)

FAQ库根据环境分为测试环境和正式环境,默认进入测试环境。在测试环境中对FAQ进行的操作,需要在"发布中心"发布后才可以反映到正式环境中。

FAQ管理					Ĵ	徑 任务中心 ^w 2	and the second second
输入知识id或FAQ关键词搜索	更多过滤	₹.Q		目前为测试环	环境 🖕 切换正式	环境 批量操作	新建FAQ
業目 刷新数据量○ 三		FAQ ID 🗘	FAQ标题 ①	状态	▼ 修改人	编辑时间	生效状态
请输入搜索内容 Q BB 类目管理 → 公积金提取-[272]		3000041 2470	神奇	已发布	test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
与单位终止劳动关系两年未重新就 联名卡[3] 重大白然灾李诰成家庭生话严重风		3000010 6442	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
既有住宅增设电梯提取[23] 购买住房提取[34]		3000010 6443	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
非本市户籍离职满半年提取[6] 偿还贷款本息提取[42]		3000010 6444	柜台办理与单位终止劳动关系两年 未重新就业提取需要什么材料?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效 帮助

在机器人中FAQ实际生效情况以正式环境为准。

在正式环境中,无法对FAQ进行增删改的操作,若需要操作则要切回测试环境中进行,操作完成后完成发布即可将修改反映到正式环境中。

注: 在测试环境中将已发布且生效的FAQ删除后,不会影响正式环境中生效的FAQ。若想彻底删除已发布的 FAQ需要在测试环境中将FAQ删除在"发布中心"发布,完成发布后测试和正式环境中的FAQ都会完成删 除。

新建FAQ

首先在"类目"树下,选中拟新增FAQ所属的类目(选中的类目会有浅蓝色底色)。

然后点击【问答FAQ】标签页的搜索框右下方的"新建FAQ"蓝色按钮。

FAQ管理					Ĵ	. ≔ 任务中心 2	Company of the
输入知识id或FAQ关键词搜索	更多过滤	想 Q		目前为测试环	境 🖕 切换]	正式环境 批量操作	∽ 新建FAQ
*8日							
		FAQ ID 💠	FAQ标题 ①	状态	修改人	编辑时间	生效状态
请输入搜索内容 Q 8 英目管理 ▼ 公积金提取-[272]		3000041 2470	神奇	已发布	test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
与单位终止劳动关系两年未重新就 联名卡[3] 重士自然灾害法中实际生活严重用		3000010 6442	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
並入日本決害道成本成主力「並因 既有住宅增设电梯提取[23] 购买住房提取[34]		3000010 6443	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• <u>生效</u>
非本市户籍离职满半年提取[6] 偿还贷款本息提取[42]		3000010 6444	柜台办理与单位终止劳动关系两年 未重新就业提取需要什么材料?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效

最后在弹窗里,输入FAQ标题及答案后完成创建。

FAQ管理 新建FAQ(公积	土香)	×
 輸入知识 年AQ标题: 単価()问法 ① 通益の 点击enter或添加按钮快速编 ◆ 公和 关联问题 ① +添加关联问题 最多5条关照 生效时间: 永久生效 标签引用 ①: 请选择 	答案: 答案视角 ①: 」」」、 答案类型 ①: ④ 纯文本知识 ① 富文本知识 ····································	a
		保存测试 取 消

- FAQ标题:需要选择问题的标准问法,提高问答中对该知识点的命中率。
- 相似问法:可维护一些相似问题,添加相似问题可以让算法匹配更加精准,但是上限不超过200条。
- 关联问题:添加关联知识可以让您控制"触发问题后的知识推荐",即用户触发该问题后会依据关联知识 和算法继续进行问句推荐。
- 生效时间: 默认永久生效, 超出或未达到时间时, 知识自动失效, 支持年月日时分秒。

- 标签引用:标签可以区分不同的知识,并且作为筛选索引快速筛选,您可以在全局设置-标签管理中创建
 标签,并在此引用。
- 答案视角:视角是区分在同一个问题下为不同场景渠道提供不同答案的标记(例如微信渠道视角/AP渠道视角等),您可以在机器人管理-会话接口的视角列表中增减视角,在此处调用。
- 答案类型: FAQ支持三种答案类型,分别为纯文本、富文本及卡片,纯文本与富文本支持编辑器编辑,富 文本知识支持上传附件、插入图片(图片链接请右键点击网络图片,选择复制图片链接获取)、视频(输 入的视频地址时仅支持结尾为MP4的网址类型)等,卡片知识需要在卡片工坊中配置后在此引用。

编辑FAQ

FAQ内容修改操作方法:

在FAQ列表中找到要修改的内容,点击右侧操作中的编辑按钮即可进行编辑操作,还可以对FAQ进行预览。

FAQ类目修改(转移)操作方法:

首先在FAQ列表中找到需要修改的内容,点击右侧操作栏中的转移按钮并在弹框中,选择需要迁移至的类目 名称,最后点击确认即可。

查询FAQ

默认状态下,搜索框支持基于FAQID以及FAQ标题所包含的关键词的搜索。

AQ管理							Ĵ	≔ 任务中心	
输入知识id或I	FAQ关键词搜索		更多过滤	٩		目前为测试环	境 🖕 切換正式	北量操作	新建FAQ
● FAQ标题	○ 答案 请報	俞入							
FAQ类目:	全部类目			\$	FAQ标题 ①	状态	■ 修改人	编辑时间	生效状态
标签:	请选择标签			1	神奇	已发布	test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
FAQ ID : 创建人 :	请输入	状态: 修改人:	全部 ∨ 请输入	^^	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
	へ 过滤	并搜索(Enter))	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布	test	2021-04-12 10:18:24	•±效

FAQ的失效与删除

建议根据实际服务需求进行删除和失效,由于双环境的原因,在测试环境中对FAQ进行的所有操作(包括删 除和失效)在未发布之前并不对正式环境生效,在机器人中是否生效以正式环境为准。

删除:在测试环境删除FAQ后,正式环境中的FAQ还会存在,若想彻底删除,需要在"发布中心"点击发布,将测试环境中的FAQ同步到正式环境中。

失效:如果只是暂时不用,则可点击此按钮,日后想用时,再点击生效按钮即可。

批量操作

在【批量操作】按钮下,可支持批量删除、批量导入和批量导出三种批量操作。其中,批量删除,指的是一次性删除一个或多个类目下的全部FAQ。批量导出也是一次性导出一个或多个类目下的全部FAQ。批量导入 FAQ,默认一次最多可批量操作3000条。批量导出的上限是50000条,多于此条目数,则会截断。批量删除 则没有上限。

2管理						Û	≅ 任务中心	
入知识id或FAQ关键词搜索	更多过滤	Q		目前为测试	环境	与 切换正式	环境 批量操 批量删	乍~ 新建FAQ
		FAQ ID 🍦	FAQ标题 ①	状态	Ŧ	修改人	批量导 编辑	出 入 <mark>主汝状态</mark>
 → 公积金提取-[272] 		3000041 2470	神奇	已发布		test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
与单位终止劳动关系两年未重新就 联名卡[3] 重大白然灾害造成家庭生活严重困		3000010 6442	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
斯有住宅增设电梯提取[23] 购买住房提取[34]		3000010 6443	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
非本市户籍离职满半年提取[6] 偿还贷款本息提取[42]		3000010 6444	柜台办理与单位终止劳动关系两年 未重新就业提取需要什么材料?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效

批量导入需要您按照提示信息下载系统预置的模版文件,根据模版文件的格式录入需要导入的FAQ信息,最 后将录入完成的文件上传即可。

批量导入	×
土 点击上传Excel文件	
*文件小于10M,内容需符合模板规范	
由于核心词已升级为全局名词,原始导入模板中的核心词与同义词将不生效,您无需删 除,系统将自动过滤,后续如需新增同义词,可至高级选项-全局名词中进行配置。	
小下载规范模板	

FAQ导入的顺序在系统列表中默认以导入时间倒序展示,如果要保持与表格顺序一致可以点击列表表头的 FAQ ID对列表进行FAQ ID倒序展示。

AQ管理						↓ #	■ 任务中心	
输入知识id或FAQ关键词搜索	更多过》	a Q		目前为测试	环境	与 切换正式环	境 批量操作	✓ 新建FAQ
業目 刷新数据量 ○ 三				11 *	_	69714 i	伯格里马马	化动业大
请输入搜索内容 Q 器 类目管理		FAQ ID 👙		私心	Ψ	15CXA	湖田井茸山八日)	生风状态
◆ 公积金提取-[272]		3000041 2470	神奇	已发布		test	2021-06-11 17:08:07	• 生效
与单位终止劳动大杀两年未里新就联名卡[3]		3000010 6442	什么是与单位终止劳动关系两年未 重新就业提取?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
至人日本內害這成家庭主治力重因 既有住宅增设电梯提取[23] 购买住房提取[34]		3000010 6443	单位终止劳动关系两年未重新就业 提取需要满足什么条件?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
非本市户籍离职满半年提取[6] 偿还贷款本息提取[42]		3000010 6444	柜台办理与单位终止劳动关系两年 未重新就业提取需要什么材料?	已发布		test	2021-04-12 10:18:24	• 生效
常见问题[32]		3000010	柘台办理与单位终止劳动关系两年				2021-04-12	●牛效
					取;	消 转移	下载 失效	批量删除

注:由于核心词已升级为全局名词,原始导入模板中的核心词与同义词将不生效,您无需删除,系统将自动 过滤,后续如需新增同义词,可至高级选项-全局名词中进行配置。

当您勾选【FAQ ID】左侧的复选框后,可基于本页的FAQ做批量的转移、下载、发布、失效及删除操作。

2.2. 资源中心

2.2.1. 全局服务

全局服务支持外部服务调用,您可以通过配置服务接口新增服务,系统中支持直接引用全局服务,已被引用 的服务需要解除后方可删除。

设置模拟数据:提供了模拟测试功能

除了在函数节点里面编辑函数和服务注册中心以外,在整个租户级别,也可以通过全局服务管理编写函数。 在全局服务管理编写的函数,可以复用与整个租户下多个公对工厂的多个对话流,并在使用服务调用节点进 行调用。

系统支持对注册后的服务进行在线调试。

注意:创建服务完成后记得点击设置为可上线状态,不然在服务调用节点无法显示。

新建服务

新建服务	Х
*服务名称: 请输入服务名称	
调用方式设置	
 需要返回参数 ① : ● 是 ○ 否 服务调用方式 ① : ● 同步 ○ 异步 * 服务超时时间 ① : 请输入 	毫秒
参数设置	
服务接收参数:+新增参数	
	取消

- 调用方式中需要返回参数表示函数调用后,是否需要拿到服务的返回结果。
- 服务调用方式若选择同步,服务将在调用完成或超时的情况,生成response信息并返回结果。若选择异步,需要调用方自主访问接口,来获取服务结果或超时信息。
- 服务超时时间表示设定调用服务超时时间,超时后,系统会返回timeout信息。

服务设置&功能配置

此处的配置按照服务需求填写参数即可,系统当前支持HTTP协议,GET和POST两种服务接口。

新建服务	Х
参数设置	
服务接收参数:+新增参数 服务返回参数:+新增参数 接口出参:暂无参数	
功能配置	
服务类型: HTTP	v
服务接口: GET V 请输入url	
取消	确定

使用案例:

新建服务		×
参数设置		
服务接收参数:	city 查询城市	
服务返回参数:	+ 新增参数 result 结果反馈	
接口出参:	+ 新增参数 \${serviceOutput} = result	
功能配置		
	取	消 确 定

参数说明:

- 服务名称: 根据服务提供的功能, 可自定义服务名称。
- 服务接收参数:设置服务需要接收的参数,如查天气,需要指定城市。
- 服务返回参数:设置服务返回参数,可在服务节点,将该参数赋值到全局变量。
- 服务接口: 该服务需要引用的第三方接口
- 请求类型: GET
- 请求URL: http://1210.0.0.1/smsapi
- 请求参数:根据第三方接口要求提供入参,可通过\${}引用上面的服务接收参数,例:\${city}。
- 接口出参: 服务接口返回的结果 \${serviceOutput}, 赋值到上面的服务返回参数。
- 名称:节点名称,自定义。
- 选择服务: 可以选择注册中心的服务
- 服务接收参数:对应注册中心服务的服务接收参数,从对话中获取到相应的值进行赋值。

• 服务返回参数:调用服务返回的参数,赋值到全局变量。

2.2.2. 全局敏感词

通过设置敏感词,实现当触发用户输入的问题含有敏感词时,机器人将回复特定话术,规避敏感风险。 首先需要在列表中添加完成全局敏感词。

高级选项		
系统设置 权限管理 全局服务	全局标签管理 全局名词 全局敏感词	
通过设置敏感词,实现当触发用户输入的问题含有敏感词时,	机器人将回复特定话术,规避敏感风险。	×
请输入敏感词或者同义词进行搜索 Q	目前为测试环境 与切换为正式环境	导入员出新增全局就感到
敏感词 同义词		操作
恐怖主义 暴乱分子,本拉登		编辑丨删除
然后选择一个机器人进入问答策略函	己置。	
机器人配置 会话接口 问答训练	全局拒识	〔〕 ≔ 任务中心
名称: 名称: 介绍: 64.000 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	服务语言:中文(简体) 机器人类型:语音外呼机器人	目前是测试环境
知识配置① 问答策略配置		编辑配置

机器人配置 会	会话接口	问答训练	全局拒识	
	名称:		服务语言:中文(简体)	目前是测试环境 编辑
	介绍:		机器人类型: 语音外呼机器人	机器人ID: ch ;
知识配置 🛈	问答策略配置			编辑配置
FAQ类目绑定				
对话流管理		*欢迎语话术(③: 智能对话机器人为您服务,请问有什么可以帮您	
问聊		* 敏感词话术(⑦: 您说的这个问题我不能回答您,您可以尝试询问其他问题	
FUNK		* 工学安酔(1) 活-4/		和 和 助
问答策略配置		" 九 古 未 赦 以 ഥ 小 い	. 我应该有于五位上问题,已还比米玉松床子习为恐醉音,用云叫	ッツス共に ダ タハル音来 山小町直
	* 3	推荐问答条数(1-10)	⑦:当超出推荐阈值时,返回相似度最高的 3 条知识	

在此处配置敏感词后,用户问题触发敏感词时系统默认的回复。

2.2.3. 全局标签

支持给FAQ打标签,增加了一个知识管理维度,方便企业更加多样的知识管理诉求。

全局标签管理支持新增、删除、编辑和检索,标签名称不超过30个字符且不可重复,标签导入的上限为 1000个, 总标签上限为5000个。

用户指南·知识中心

智能对话机器人

全局标签		Д <u>о</u>	帮助中心 🕾 任务中心
请输入会称搜索 Q			批量删除 新塔标签
标签名称	最近广体改时间		操作
京东会员	2021-10-22 17:02:52		编辑 删除
咨询价格	2021-10-22 17:02:51		编辑 删除
投解投影	2021-10-22 17:02:51		編輯 删除
墨钻会员	2021-10-22 17:02:51		編輯 删除
藝奇艺会员看电视	2021-10-22 17:02:51		编辑 删除
充摄账号/商品	2021-10-22 17:02:50		编辑 删除

2.2.4. 全局名词

通过配置全局名词和同义词, 批量解决对话过程中对于同意不同词的快速支持。

全局名词将随FAQ一同发布,无需单独发布。同时将环境分为测试环境和正式环境,默认为测试环境,可以 进行编辑和删除操作,切换为正式环境时则只能查看名词。

수	夕	词
	Ъ	LHJ.

全局名词	局名词						
请输入名词或者同义词进行搜索 Q		目前为测试环境 与切换为正式环境	●入 ●出 新増全局名词				
名词	同义词		操作				
□ 五行	wuxing		编辑 删除				
花湖			编辑 删除				
菜名	爆炒腰花宫保鸡丁.酸样鱼.水蜜肉片.牛肉干.香辣虾.鱼香茄子.土豆丝.地三鲜		编辑 删除				
atm	自动取款机		编辑 删除				
	人工容服		编辑 删除				
□ 天气	梦想		编辑 删除				
商品管理			编辑 删除				

2.3. 发布中心

问答系统的原有的发布操作都统一在发布中心进行,在发布中心的发布是对双环境中的测试环境内容发布到 正式环境中。

行知识发布操作时,同时会影响线上数据 全选发布	居,且在发布过程中,被发布的模块不可以操作,	所以发布要慎重哦!	
▶ FAQ库 局否变化时间 时试环境: 2021-07-30 14:36:08 已式环境: 2021-06-08 10:58:25 新版本号: 9	全局名词 最后变化时间 测试环境: 2021-07-19 14:33:55 正式环境: 2021-06-08 10:58:25 最新版本号: 9	全局敏感词 最后变化时间 测试环境: 2021-07-29 16:55:40 正式环境: 最新版本号:	全局服务 最后变化时间 测试环境: 2021-07-21 15:50:46 正式环境: 最新版本号:

注意:在进行知识发布操作时,同时会影响线上数据,且在发布过程中,被发布的模块不可以操作, 所以发布要慎重哦!

除了发布中心外,系统也支持随机器人发布,实现正式环境和测试环境的数据隔离,用户可在机器人查看绑 定的对话流环境。

知识发布

在知识发布中选择要发布的内容后,点击右下角的发布按钮即可进行发布。发布后系统会对每个模块生产版 本号,该版本号保持唯一。

发布记录

在发布记录中可以产看全部的发布操作记录信息,进行中发布也可以进行取消操作。

发布	中,	L)
	1.7	

发布中心					Ĵ	≔ 任务中心	wenqiang 286448403446812	412
知识发布	发布记录							
发布内容:	请选择	发布状	状态 : 请选择	2	发布时间:	开始时间	~ 结束时间	#
完成时间:	开始时间 ~ 结束时间	Ħ					重置	询
序号	发布内容	发布状态	发布人	发布提交时间	发布完	成时间	操作	
1	全局名词	发布中	wenqiang	2021-07-30 14:52:14			取消发布	
2	全局敏感词	已发布	wenqiang	2021-07-30 14:42:20	2021-	07-30 14:42:35		
3	FAQ库,全局名词	已发布	wenqiang	2021-07-30 14:40:28	2021-	07-30 14:41:05		
							< .	

2.4. 高级选项

2.4.1. 视角管理

视角,即是机器人对于同一个问题,给到C端用户的不同话术回答,配置视角后,对于同一个问题,从不同 渠道或客户触发点来的C端用户可以得到不同的个性化回答,从而获取到更好的用户体验,而在后台,对于 同一个问题,一套FAQ库可以配置面向不同视角的答案。

视角管理			Ð	① 帮助中心
视角 ①			开关 控制 FAQ库, 7	对任务型对话及文档问答生效 用 新建构成
视角名称	视角描述	创建时间	状态	编辑
默认		2018-08-03 10:00:36	已启用	不可编辑
h5		2018-11-08 15:41:32	已启用	编辑 删除
徵信		2019-12-23 16:34:32	已启用	编辑 删除
APP		2019-12-23 16:34:39	已启用	编辑:删除
Web		2019-12-23 16:34:50	未启用	编辑 删除
内部客服		2019-12-23 16:34:58	未启用	编辑 删除
外部客户		2019-12-23 16:35:03	未启用	编辑 删除

配置视角

单击新建视角,在弹出窗口编辑视角名称和视角描述(如图1),单击确认后生成一个未启用的视角,再单击编辑,勾选启用后(如图2),单击确认,所编辑的视角状态变为已启用,这样视角就可以正常使用了。

新建视角		X	<	编辑视角		×
*视角名称:				*视角名称:	12	
视角描述:				视角描述:		
		/i		是否启用:	是	
	图 1.	取消 确认			图 2 .	保存

2.4.2. 默认项管理

在模型项管理中可以分别对FAQ默认答案和FAQ去重进行全局配置。

知识配置

为提升使用便捷性	兼顾灵活,为客户提供一些功能的默认选项配置,设定后在业务空间级别生效。
FAQ默认答案①:	● 纯文本知识 ○ 富文本知识
FAQ去重配置①:	● 全局去重 ○ 全局重复

FAQ默认答案

该功能允许用户设置FAQ答案的默认答案类型,设置后在新增FAQ时将默认出现对应的编辑框。

如设置纯文本知识后,用户新建的FAQ默认答案类型则为纯文本类型。

如设置富文本知识后,用户新建的FAQ默认答案类型则为富文本类型。

FAQ去重配置

去重配置决定了FAQ库中是否允许出现重复的FAQ。

- 全局去重模式:所有FAQ增改编辑不允许重复,重复时系统将自动检测并提示,重复知识无法新增/编辑/ 导入,FAQ标题和相似问问法均需保持唯一。
- 全局重复模式:所有FAQ增改编辑允许重复,重复时系统将不进行任何检测和提示,FAQ标题、相似问均可以重复。

3.全局测试窗

阿里云智能对话机器人控制台提供了测试窗功能,通过全局测试窗测试各个问答模块的NLU解析结果、问答 链路结果、对话中控结构等复杂问答信息,帮助客户精准定位问题,快速debug,提升问答效果。 点击系统页面右侧悬浮的机器人头像按钮,打开测试窗。



测试窗配置项

在全局测试窗中,单击'设置'按钮。

◯ 调试 ⑧ 数据模拟	命 清除数据
暂无选择机器人	默认正式环境
应答引擎	② 设置
您好, 我是机器人-	请选择对应机器人测试
请您在下方输入问题开始测试	
请输入问题试试	

在设置弹窗中,对机器人、视角、环境和应答引擎进行配置。

用户指南·全局测试窗

😳 会话测试窗		
🔵 调试 🛛 🛞	数据模拟	岛 清除数据
选择机器人:	测试	~
选择视角:	默认	V
选择环境:	● 测试环境 ○ 正式环境	
选择应答引擎:	FAQ问答 × 闲聊 × 对话工厂 ×	~
		取消 确定
		1
请输入问题试试		۰.

对话调试

在开启调试功能后,可以查看到每次对话的详细信息以及命中情况,方便用户查看匹配详情。

智能对话机器人

🔵 调试 🛛 🛞 数据格	皂拟		岛 清除数据
测试		默认	正式环境
应答引擎 FAQ问答	闲聊 对话工厂		◎ 设置
智能对话机器人为您服	B务,请问有什么可以帮您	服务	大厅在哪儿
服务大厅地址在xxx			
调试 FAQ 问答	详	细数据	JSON信息
Chatld	4cab4e1 ac		
知识ID	300005		
知识标题	服务大厅的地址?		
命中相似问	服务大厅的地址?		
类目路径	D		
		收起	信息
请输入问题试试			4

同时点击详细数据后,也支持详细NLU信息展示,方便用户查看对话在所有对话引擎中的匹配情况和对话中 控的最终决策数据,有利于快速定位问题,优化机器人对话效果;

		↔ 会话测试窗			3
	洋细粉柜 >>	🚺 调试 🛛 🛞 数据	莫拟	白 清除数据	4
		测试		默认正式环境)
	服务大厅在哪儿	应答引擎 FAQ问答	闲聊 对话工厂	珍 设置	
11/	服务大厅在哪儿	智能对话机器人为您	服务, 请问有什么可以帮您		
	会话中控				
试	←→ 命中引擎 FAQ 问答			服务大厅在哪儿	j
1	命中引擎情况	服务大厅地址在xxx			
	有匹配 FAQ 问答 >	调试 FAQ 问答	Acab/ 1	详细数据 JSON信息	
	未匹配对话工厂 >	知识ID	3000.	oubac	
		知识标题	服务大厅的地址?		
	未匹配的聊	命中相似问	服务大厅的地址?		
		类目路径	D		
				收起信息	
		请输入问题试试		Ļ	

		会话测试	窗			
洋细粉捉	×	🔵 调试	◎ 数据模拟			岛 清除数据
	~	测试			默	认 正式环境
服务大厅在哪儿		应答引擎	FAQ问答闲	柳刻话工厂		◎ 设置
8: 服务 大厅 在 哪儿		智能对话机	器人为您服务,	请问有什么可以帮您	R	
会话中控						
命中引擎 FAQ 问答					H	务大厅在哪儿
命中引擎情况		服务大厅地	址在xxx			
有匹配 FAQ 问答	~	调试 FAQ	问答		详细数据	居 JSON信息
第一步: 相似度召回		Chatld	4ca	b4r1	. ⁸⁶ e48dbac	
标题及ID 话术		知识ID	300	no:		
服久十斤的Mill2 回服久十斤月片位罢左啷2		知识标题	服务	务大厅的地址?		
3000C		命中相似问	服务	务大厅的地址?		
		类目路径	D			
服务大厅的地址? 服务大厅的地址? 300005 ,					43	【起信息
第二步: 模型匹配						
标题及ID 话术 匹配置信	宦					
服务大厅的地址? 服务大厅的地址? 0.9949 300005 · · · · · · · · · · · · · · · · ·						
		请输入问题试	法			لـ

数据模拟

系统支持随路数据和服务数据模拟,方便客户在服务接口未上线时模拟真实接口数据,调试对话流程。



智能对话机器人

数据模拟	×	● 调试 ◎ 数据模拟	台 清除数据
若接口服务还未上线,可模拟数据帮助调试会话流程			影入 正式环境
服务数据模拟 一 開 随路数据模拟 一		國音印章 FAQIP會 丙酮 XIALI 智能对话机器人为您服务,请问有什么可以帮您	
变量名 变量值 操作			
city 北京 影除	_		
+新造一行 			
Pit VP	₩		

4.系统管理

4.1. 用户管理

用户创建:

1.阿里云租户账号登录阿里云官网,进入控制台,鼠标放在头像上,在弹窗中点击访问控制。

工单 ICP 备案 企业	支持 App 📐	ŢŢ	3 简体 👰		
	账号 ID: . ■_■_■_■3 □ 主账号				
	基本资料	实名认证	安全设置		
、App 控、监控告警、多样工具, A 题新:消息增加自定义订阅能;	 ◆ 安全管控 ▲ 访问控制 ☑ AccessKey 管理 				
	▲ 推荐返利后台				
	⇒ 偏好设置				
】智能接入网关后台服务升级	接入网关后台服务升级 退出登录				

2.在访问控制界面进入用户创建界面,点击创建用户。

RAM 访问控制	RAM 访问控制 / 用户			
概览	用户			
身份管理 个 用户	6 RAM 用户是一个身份实体,它通常代表您的组织中需要访问云资源的人员或应用程序。 通常的操作步骤如下:			
用户组 角色	· 1. 创建用户,并为用户设置登录密码(用户登录控制台场景)或创建 AccessKey(应用程序 2. 添加用户到用户组(需要先创建用户组并完成对用户组的授权)。			
设置	创建用户 Q 输入登录名、显示名、用户 ID 或 AccessKey ID			
SSO 管理				

3.进入创建用户界面,带"*"号的为必填项,登录名称和显示名称可以是一样的,访问方式选择控制台访问,控制台密码建议自定义密码,方便后面登录,如果不小心选择了自动生成密码,可以对当前账号删除重建。

RAM 访问控制		KAM 10月22时 / 用户 / 创建用户	
概览		← 创建用户	
身份管理	^	田内型日注曲	
用户		* 登录名称 ②	* 显示名称 ②
用户组		@1 🎦 maliyun.com	
角色			
设置		⊤ ®улµнл-	
SSO 管理		访问方式 ③	
权限管理	^	✓ 控制台访问 用户使用账号密码访问阿里云控制台	
授权		Open API 调用访问 启用 AccessKey ID 和 AccessKey Secret,支持通过 AP	91或其他开发工具访问
权限策略		控制台密码	
OAuth 应用管理(公测中	1)	自动生成密码	
多账号权限管理 (云 SSC) 🖪	○ 自定义密码	
		需要重置密码	

4.用户创建之后,对这个创建用户授权,点击添加权限。

用户登录名称/显示名称	备注	最后登录时间 14	创建时间 11	操作
test000@		-		添加到用户组 添加权限 删除

5.在系统策略下面的搜索框搜索"管理云小蜜权限",鼠标单击名称,点击确定即可。
添加权限				>
指定资源组的授权生效前提是该 单次授权最多支持5条策略,如	云服务已支持资源组,查看当前支持资源组的云服务。 需绑定更多策略,请分多次进行。	[前往查看]		
* 授权范围 •				
请选择或输入资源组名称进行搜索				~
test000(aliyun.co 🗙			
* 选择权限 <u>系统策略</u> 自定义策略 +	新建权限策略		已选择 (0)	清空
管理云小蜜的权限		G		
权限策略名称 AliyunChatbotFullAccess	备注 管理云小蜜的权限			

6.创建之后的用户子账号在RAM用户登录界面登录。

	11 扫码登录	⑧ 账号密码登录
	密码登录	
X11返功,企业记息	邮箱/会员名/8位ID	
正亚利用广元成首单印度20九细超下	请输入登录密码	
	登	
	ις.	CETH GICERE VERLU
	其它登录方式 🛃 题 📟 🚳 🌖	RAM用户登录

7.输入用户子账号和密码进行登录。

智能对话机器人

简体 阿里云首页

(-) 阿里云 RAM 用户登录

简体 阿里云首

RAM 用户登录		
* 用户名		己创建子账号
test000 🖳 🛙 💻 🗔 🗔	onaliyun.com	
RAM 用户名格式: <用户 如:	名>@<默认域名> 或 <用户名>	▶@<企业别名>,例
username@company-alia	s.onaliyun.com 或 username@@	company-alias。

8.第一次登录需要更改密码,并重新登录。

[-] 阿里云 RAM 用户登录

重置 RAM 用户密码	
自于安全及管理需要,您必须重置您的登录密码之后,才可访问云产品管控中心。	
用户名	
est000@ 📕 💷 👌 💷 onaliyun.com	
*新密码	
雪码规则:	
• 最少 8 个字符	
*确认新密码	
确认重置	

9.用户子账号登录阿里云官网之后,进入智能对话机器人控制台-系统管理-用户管理,可以看到已创建的用 户子账号,退出用户子账号,登录租户账号给用户子账号授权。

@ 智能对话机器人		用户管理					1
业务空间_11465 >	88						
对话机器人	~	账号搜索: 请输入关键词进行搜	索 用户名称搜索: 请输。	入关键词进行搜索			
知识中心	~						
渠道部署	~	用户名称	账号	备注	1	业务范围	操作
		test000	test000		:	业务空间_1146501	-
系统管理	^						
用户管理					1	TTU	-
用户权限							
角色管理							

10.租户账号登录智能对话机器人控制台后,可以对已创建的用户子账号进行账号和用户名称的关键词搜索,点击编辑,可以修改用户子账号的用户名称,也可以编辑备注。

用户管理			Q	① 帮助中心 ≅ 任务中心
账号搜索: 请输入关键闯进行搜索	用户各称提供:请给入关键词进行搜索			重责查询 条件 查 询
用户名称	账号 备注	业务范围	操作	
test000	test000	业务空间_1146501	编辑	
		默认业务空间业务空间_1146501	-	
				< 1 >
用户编辑	默认密码: abc123		Х	
* 用户名称:	test000			
* 账号:	test000			
备注:	请输入备注信息			
		/i		
		取消	存	

4.2. 用户权限

在用户权限中可以管理对应用户的角色绑定,角色是决定了当前用户的功能使用权限,而在用户权限中还可 以对细粒度的知识类目、机器人范围进行管理。

用户权限查询

用户权限的查询支持账号名称和对应角色两个维度。

用户权限		① 帮助中心 ∈ 任务	中心
_			
登录账号: test Ø	¥号名称: 所有角色 ∨	18 BT	查询条件 查询
			477.74-
豆灰軟岩	用色名称	拥有权限	J葉1'F
test000	管理员	拥有业务空间下所有操作权限,数据	編輯 撤销
			< 1 >

用户权限					〔〕 ① 帮助中心 ≔ 任务	中心 ————————————————————————————————————
登录账号: 诸输入登录帐号	账号名称:	管理员 知识编辑人员	^		調整	查询条件 <u>查询</u>
		权限管理员				
登录帐号	角色谷	机器人高级管理员		拥有权限		操作
test000	管理	数据看板管理员 机器人管理员		拥有业务空间下所有操作权限,数据		编辑 撤销
		对话工厂编辑员 对话工厂管理员	I			< 1 >
		管理员	Ŧ			

编辑权限

在编辑权限中可以对角色进行多选,选择完成后的最终权限是取并集。

选择完成角色后还可以对下方的细粒度权限进行控制:

- 知识类目:即控制FAQ类目的权限,在自定义中选择即可见,全部为不做限制。
- 机器人范围: 即控制整个机器人的权限, 在自定义中选择即可见, 全部为不做限制。

用户权限			用户权限编	辑	×
登 赏账号: 请输入型灵帐号	K号名称: 所有角色 >>		角色名称: 知识类目:	管理员 × ◆ 全部 ● 目定义	
登录帐号	角色石称	拥有权限	扣架人范围 -	清配如识类目,可以选择多个类目 ○ 余照 ● 目⇒ V	
ulus instruction into the	超級管理员	拥有该企业业	UNEXCERS.	→ ±m ● 目在又 请配置可操作机器人范围,支持选择多个机器人	
••	管理员	拥有业务空间			

撤销权限

通过撤销权限可以撤销对应用户绑定的角色权限,该操作也可以通过编辑进行。

					Ţ	
账!	号名称: 管理员	撤销权限	×			
	角色名称		ו	拥有权限		
	管理员	权限管理员 ✓数据看板管理员 ✓	Ľ	拥有业务空间下所有操作权限,数据…		
	权限管理员			用户管理权限管理		
	数据看板管理员			数据看板		

4.3. 角色管理

通过角色管理可以根据角色划分来控制各功能节点的权限。系统已根据常见的权限划分默认预置一部分不可 进行删除和编辑操作的角色信息,详细内容可以直接在列表对应的权限点字段中查看。

角色管理				Q	① 帮助中心 ≅ 任务中心
					新建角色
角色	创建时间	角色类型	权限点		操作
高级配置管理		预置	系统默认配置		不可操作
知识库高级管理员		预置	发布中心;FAQ批量导出;FAQ查查;FAQ发布;FAQ批量操作;全局名词;全局标签;FAQ管理;FAQ类目管理		不可操作
知识编辑人员		预置	FAQ批量导出,FAQ查看,FAQ管理,FAQ类目管理		不可操作
权限管理员		预置	用户管理权限管理		不可操作
机器人高级管理员		预置	机器人管理数据看板机器人发布		不可操作
数据看板管理员		预置	致 提響板		不可操作
机器人管理员		预置	机器人管理数据看板		不可操作
对话工厂编辑员		预置	对话流管理为话流发布		不可操作
对话工厂管理员		预置	对话流管理为话流发布		不可操作
管理员		预置	拥有业务空间下所有操作权限,数据权限需要授权		不可损作

新建/编辑角色

通过新建角色可以在系统预置的角色外重新自定义角色并绑定一部分权限点,权限点按照功能进行分布,可以直接通过点选的形式进行选择。如果想对功能下的具体内容进行管理,可以参见"权限管理"功能中关于 细粒度权限的内容。

Х

新建角色

* 角色名称: 请输入角色名称	
角色权限:	
机器人管理 ① 全选	
□ 机器人管理 □ 机器人发布 □ 机器人查看	
FAQ库① 全选	
□ FAQ查看 FAQ管理 □ FAQ发布 □ FAQ类目 □ FAQ批量 □ FAQ	批量
渠道管理 ① 全选	
□ 渠道管理 □ 渠道查看	
对话工厂 ① 全选	- 1
🗌 对话流管理 🔄 对话流审核 🔄 对话流发布 📄 对话流查看	
运营中心 ① 全选	
□ 标注中心	-
	取消 确定