

阿里云

智能对话机器人 常见问题

文档版本：20220706

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。

1. 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。
2. 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。
3. 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，是用户必须了解的内容。	 注意 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。	 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 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1.API常见问题

05

2.常见问题

06

3.名词解释

09

1.API常见问题

API常见错误码

HttpCode	错误码	错误信息	描述
400	InvalidParameter	The specified parameter \" %s\" is not valid.	请求API的参数不合法
403	Forbidden	The current chatbot specification does not allow calling this API.	当前使用的智能对话机器人版本过低，无权调用管控层API，请升级到企业版或旗舰版
403	InstanceFreezing	The specified instance has been frozen because it has overdue bills.	当前智能对话机器人版本已产生欠费，导致实例冻结
500	InternalError	The request processing has failed due to some unknown error, exception or failure.	系统内部错误

2. 常见问题

一、智能对话机器人

1. 智能对话机器人是什么？

智能对话机器人（Intelligent Chatbot）是一款基于自然语言处理（NLP）和人工智能（AI）技术提供智能会话能力的云服务。可以在智能对话机器人上创建会话机器人，并将机器人部署到不同终端上（如网站、APP、实体机器人等）。

2. 什么是Chat接口？

智能对话机器人通过Chat API提供问答服务，用户配置好机器人后即可调用Chat接口进行应用集成，部署到不同的渠道（如：APP、网站、微信等）。无论是体验版、标准版、企业版、旗舰版，均可以调用[\[API\]会话](#)。

3. 什么是管控层接口？

智能对话机器人企业版、旗舰版面向ISV合作伙伴和有开发能力的客户，提供管控层接口的调用的能力。管控层接口包括：

- 1）机器人管理：列表、查询、创建、修改、删除；
- 2）视角管理：列表、详情、创建、修改、启用；
- 3）知识库管理：知识的增删改查、发布、失效；核心词增删改查；类目增删改查等；
- 4）对话工厂管理：对话流增删改查、发布、下线；意图增删改查；专有名词增删改查；
- 5）数据看板：核心数据指标的查询。

二、FAQ库

1. 智能对话机器人知识库上限是多少？

建议知识库知识条数控制在2000条以内。

2. 为什么知识库批量导入失败了？

批量导入时，请确保：

1. 单次导入知识点建议不超过1000条；
2. 每条知识点必须包括“类目、知识标题、答案（视角名称）”；
3. 如果“类目、核心词”与现有知识库出现重复，对应知识点将合并；
4. 多个同义词用逗号（，）隔开，存在重复时系统将只识别第一次出现的位置；
5. 批量导入如果有重复的知识标题，该条知识会被直接忽略；
6. 类目路径使用/表示，例如：公司管理/员工管理/请假；
7. 新增/编辑视角答案时，在后面新增/编辑“答案（视角名称）”；
8. 生效/失效-日期格式：'2019-01-14 11:50:45'，不填为保持生效

9. 关联问题可以有几条换行

3.核心词的作用是什么？

核心词是用来定位机器人访问者问题的关键词，如：“信用卡密码丢失怎么办？”。此句中如果核心词为“信用卡”，机器人在处理时先将问题范围缩小到“信用卡”，然后再分析该核心词下的知识以应答用户提问。

4.什么是核心词同义词？

与词条意思相同的词汇或短语。通过添加同义词可以增加机器人的识别能力，例如：在词条“打印机”下设置同义词“云打印”，那么机器人会学习到“打印机”和“云打印”表示的是同一个意思。

5.答案可以支持哪些格式？

文字、图片、表格、超链接。

6.核心词可以批量操作吗？

核心词目前不支持进行批量操作，如需操作只能单个进行编辑操作。

7.在测试窗给出推荐问法，可以给出多少条推荐问法？

在测试窗口出现“猜您是不是想问”时，机器人给出的问题条数默认是三条。

三、对话工厂

1.对话工厂中可以创建多少个对话流？

暂时没有对话流个数限制。

2.对话流有几种状态？

对话流的状态有：草稿，发布，下线。

3.对话流函数节点引入函数时报错：链接存在安全隐患，已禁止访问，这个是什么原因呢？

仅允许访问在工信部注册的开放域名服务。

四、数据看板

1.数据看板上如何查看某个机器人的数据？

数据看板上的每个模块，在模块展示界面的第一行都有一个选项可以选择想要查看的机器人名称。

数据看板

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: test

昨天

前天

近7天

近15天

截止日期20201206，是test机器人加入小蜜平台的第8天。以下是机器人在该时段的接待数据：

2.数据看板可以查看登录日期的会话数据吗？

数据看板目前不支持查看登录日期的会话数据的，可以查看登录日期之前的会话数据。

3.数据看板会话历史可以支持查看多少数据？

单日期最多展现5000条记录，多日期最多展现20000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30天的语料。

五、集成开发

配置好机器人的知识库和意图后，如何将它集成到我的APP（或Web页面）中？

1. 在移动APP的服务端编写通过智能对话机器人会话OpenAPI与机器人会话的逻辑，将这些逻辑封装为移动APP可以使用的会话服务。
2. 在的移动APP中构建会话界面，在会话界面中通过调用您的移动端会话服务来提供会话功能。

注：调用智能对话机器人会话OpenAPI需要使用的阿里云账户/RAM子账户的AccessKey与SecretKey进行鉴权。出于对AccessKey和SecretKey的保护，不建议将AccessKey或SecretKey直接预置在移动APP中。

3. 名词解释

类目

用于对知识进行分类管理，是知识的最上层管理层级。例如：“行政”，“财务”，“人事”等。

核心词

核心词等于关键词；是一个词或者短语，是某个机器人语义处理的最小含义的表达。如：“信用卡密码丢失怎么办？”。此句中如果核心词为“信用卡”，机器人在处理时先将问题范围缩小到“信用卡”，然后再分析该核心词下的知识以应答用户提问。

同义词

表示和词条意思相同的词汇或短语，通过添加同义词可以增加机器人的识别能力，例如词条“打印机”下设置同义词“云打印”。这个时候机器人会学习到“打印机”和“云打印”表示的是同一个意思并加以识别。

问候语

用户进入机器人聊天页面时显示的欢迎语。

智能卡片

用户进入机器人聊天页面是出现的结构化卡片，主要用户设置高频常见问题等。

快捷短语

网页版机器人聊天页面输入框上方，快捷短语用于配置高频问题，可实现向机器人发送预设提问。

无答案回复

当用户的问题不包含在机器人的知识库内，机器人的默认回答。

对话工厂

对话工厂允许用户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匹配到意图时，机器人会按照预先编排的多轮对话来收集所需参数。当意图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。

Dialog（对话流）

Dialog Studio管理业务的容器，比如订票，查物流，交话费为一个Dialog。

Node（节点）

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。

Response（回复）

机器人返回给用户的内容，可以是以下形式：

text，静态文本，支持用户配置多条，可以随机出。Image，图片Button List, 按钮列表。

Function（函数）

Built-in, HTTP等。

Entry（触发）

进入Node的条件项，支持“AND”，“OR”运算符。可以以“context variables”，“entities”，“intents”，“event”

Slots（填槽）

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。

Context Variables（全局变量）

上下文参数，填槽或API中传递的上下文参数。

Intent（意图）

意图，可以以NLU和规则处理等形式被触发。

Entity（专有名词）

专有名词，实体，包含系统默认实体和用户自定义实体。