

对话机器人服务

常见问题

文档版本 01
发布日期 2022-06-22



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。保留一切权利。

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

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

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

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

华为技术有限公司

地址：深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编：518129

网址：<https://www.huawei.com>

客户服务邮箱：support@huawei.com

客户服务电话：4008302118

目 录

- 1 产品咨询类..... 1
 - 1.1 什么是对话机器人服务..... 1
 - 1.2 对话机器人服务适用哪些场景..... 1
 - 1.3 区域和可用区..... 1
 - 1.4 怎么停止自动续费..... 3
- 2 智能问答机器人..... 4
 - 2.1 是否必须购买 OBS 才能使用对话机器人服务..... 4
 - 2.2 智能问答可以单独购买或者免费试用吗..... 4
 - 2.3 问答机器人支持哪些语言..... 4
 - 2.4 智能问答服务冻结了如何续费..... 4
- 3 错误码类..... 5
 - 3.1 为什么调用 API 时提示“APIG.0301”..... 5
 - 3.2 报错 CBS.3254 如何处理..... 5

1 产品咨询类

1.1 什么是对话机器人服务

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

1.2 对话机器人服务适用哪些场景

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

1.3 区域和可用区

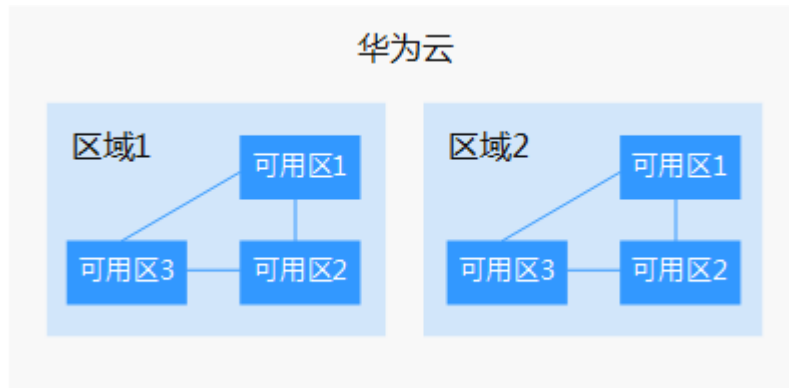
什么是区域、可用区

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

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

图1-1阐明了区域和可用区之间的关系。

图 1-1 区域和可用区



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

如何选择区域

选择区域时，您需要考虑以下几个因素：

- 地理位置

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

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

- 云服务之间的关系

如果多个云服务一起搭配使用，需要注意：

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

- 资源的价格

不同区域的资源价格可能有差异。

如何选择可用区

是否将资源放在同一可用区内，主要取决于您对容灾能力和网络时延的要求。

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

区域和终端节点

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

1.4 怎么停止自动续费

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

2 智能问答机器人

2.1 是否必须购买 OBS 才能使用对话机器人服务

智能问答机器人不依赖于OBS。

2.2 智能问答可以单独购买或者免费试用吗

智能问答可以单独购买，不支持免费试用。

2.3 问答机器人支持哪些语言

目前，问答机器人支持中文、英文问答。中国站点机器人支持中文问答，国际站点机器人支持英文问答。

针对繁体，目前问答机器人支持使用繁体设置问题，但是不支持繁体回答。

2.4 智能问答服务冻结了如何续费

当智能问答服务处于冻结状态时，将导致服务无法正常使用，您可以通过续费申请，解决此问题。。

3 错误码类

3.1 为什么调用 API 时提示“APIG.0301”

如果在调用API时返回错误信息与错误码：

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

3.2 报错 CBS.3254 如何处理

问题现象

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

该报错表示调用的资源不存在。

解决方法

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