百度智能云

UNIT-LLM 文档



【版权声明】

版权所有©百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司。 未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制、传播本文档内容，否则本公司有权依法追究法律责任。

【商标声明】



和其他百度系商标，均为百度在线网络技术（北京）有限公司、北京百度网讯科技有限公司的商标。 本文档涉及的第三方商标，依法由相关权利人所有。未经商标权利人书面许可，不得擅自对其商标进行使用、复制、修改、传播等行为。

【免责声明】

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。 如您购买本文档介绍的产品、服务，您的权利与义务将依据百度智能云产品服务合同条款予以具体约定。本文档内容不作任何明示或暗示的保证。

目录

目录 2
版本更新日志 4
产品概述 44
快速入门 46
产品功能详述 59
AI客服管理 59
名词解释 59
功能概述 59
知识库 66
名词解释 66
功能概述 67
灵活画布AI客服 118
名词解释 118
功能概述 118
快捷场景AI客服 146
表格问答 162
基础资源 166
名词解释 166
功能概述 166
对话记录 172
名词解释 172
功能概述 172
集成 178
名词解释 178
功能概述 178
AI客服设置 210
名词解释 210
功能概述 210
AI客服测试 223
名词解释 223
功能概述 223
资源中心 228
名词解释 229
功能概述 229
知识标签 232
数据分析 234
任务中心 236
名词解释 236
功能概述 236
系统管理 237

名词解释 237
功能概述 238
API文档 243
准备工作 243
API列表 245
对话 249
StreamQuery - 流式对话 249
BlockQuery - 阻塞式对话 262
End - 对话结束 274
Upload-图片上传 276
DialogAnalyse - 对话分析 277
DialogThumb-对话点赞点踩 282
asr - 语音转文字 284
tts - 文字转语音 285
知识库 287
API列表 287
目录 289
FAQ知识 296
文档知识 328
WEB知识 344
表格知识 357
知识标签 369
知识库对话测试 372
AI客服 378
API列表 378
实体管理 380
意图管理 396
变量管理 423
AI客服管理 431
任务中心 446
对话记录 448
对话记录导出接口 448
状态码 451
产品权益使用规则 452
常见问题 453
API接口相关 454
服务等级协议SLA 454

版本更新日志

2025年1月16日版本更新

该版本主要是机器人沟通页新增营销样式：

1、 新增营销页样式，机器人对话界面即可用作广告投放营销落地页，减少浏览到沟通的转化折损，机器人对话界面可作为官网也是咨询页面

- 用户可选择「营销版」后，可配置营销页样式里顶部的图文/轮播图、对话窗口的背景图
- 用户可配置对话窗底部标签栏，方便C端用户快捷提问



营销版样式配置



配置后C端对话样式

2、 集成语音ASR和TTS功能，并优化对应的对话接口，降低语音场景客户的机器人集成周期

- 用户可开启「语音交互」，可选择机器人的音色
- 用户在C端对话时即可与机器人进行语音对话



2025年1月6日版本更新

该版本核心目标是机器人语义理解能力提升：优化多模态回复时延和效果；新增知识和对话流程回复优先级设置，满足触发对话流程同时回复知识的场景。具体内容如下：

1、机器人回复优先级配置：

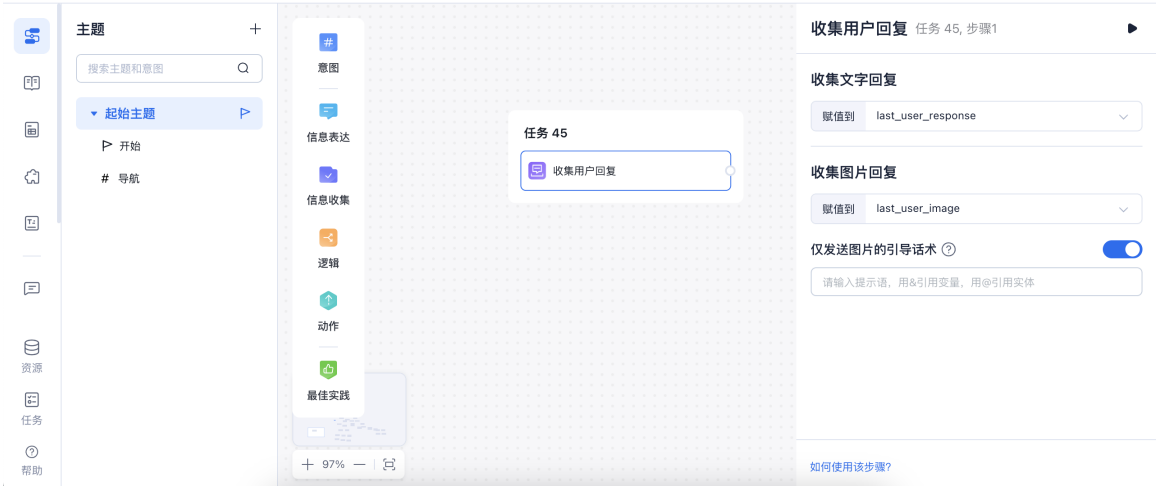
新增知识和对话流程回复优先级设置，满足触发对话流程同时回复知识的场景



- 画布优先回复：默认模式，当选择该选项时，用户的问题会优先进入配置的画布流程中，当画布流程无法回复或承接时，才会从知识库中选取相应的知识回复。
- 知识库与画布共同回复：选择该选项，则会将用户的问题同时进行画布和知识库的问答触发；如果有知识库的回复，则会先返回知识库相关回复内容，再回复画布流程中的内容

2、多模态问答优化：

- 多模态回复时延和效果优化，如图片过大场景时的处理
- 收集用户回复节点优化：在当前节点会把用户发送的图片收集到默认的{last_user_image}变量中，并且支持修改变量和新增变量；「仅发送图片的引导话术」设置：当前流程中，用户发送图片无法保证后续对话流程的进行，需要增加对应的图片引导话术，使用发问的方式让用户说出对应的文字意图



3、多渠道集成优化：

JS嵌入-「咨询入口」新增展示效果设置，可配置咨询入口展示的位置、是否可隐藏、是否闪烁、咨询入口的引导文案配置等



2024年12月12日版本更新

该版本核心目标是企业级服务能力提升：新增对话效果干预功能，支持运营侧对意图识别、用户query改写进行快速干预提升对话效果；机器人易构建能力提升：通过任务卡和最佳实践将画布由「机器人运行的过程式画布」优化为「按业务流程图节点配置的画布」，方便运营人员配置和持续迭代优化画布，提升机器人构建易用性。具体内容如下：

1、新增任务卡和最佳实践

通过任务卡和最佳实践将画布由「机器人运行的过程式画布」优化为「按业务流程图节点配置的画布」，方便运营人员配置和持续迭代优化画布，提升机器人构建易用性。

- 将鼠标悬浮在对应功能上即可查看适用场景，拖拽至画布即可使用



2、变量实体优化

- 快速选择和创建变量和实体

文本回复、大模型回复、大模型变量赋值、普通变量赋值和API调用等节点可以直接输入@或者&后点击来快速引用实体和变量。



- 收集实体的实体值校验可以选择次数

当打开实体值校验，鼠标悬浮至校验次数时，可根据实际场景需求选择最多校验次数。



- 规则实体增加测试校验功能

当选择实体类型为规则实体时，输入规则后可点击规则测试查看匹配结果。



系统会根据当前模版和用户表述是匹配返回测试结果。





3、文本回复和大模型变量赋值新增表达式迭代变量

文本回复的纯文本和富文本以及大模型变量赋值中的大模型通识和图片理解的prompt驱动支持通过Ctrl/Command+E插入迭代表达式。



引入迭代表达式之后，配置步骤如下：

Ctrl/Command+E自动插入表达式：<f:list input= output=/>。input=后填写可迭代的变量；output=后填写迭代内容，例如:下单时间:{%orderlist.item.time},金额:{%orderlist.item.sum}，用{%}包裹可迭代变量。

示例：



迭代表达式输入



AI客服答复

4、API调用节点优化

- 发布时增加对API调用节点的校验



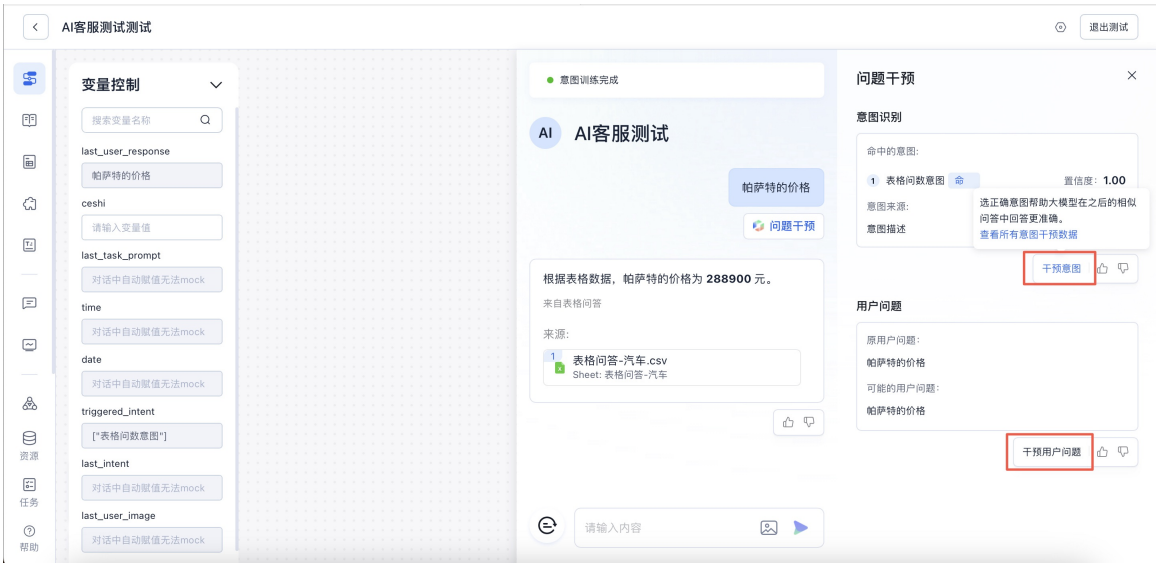
- API调用节点预览模式下，header和body可以进行结构化展示，易读性提高；同时根据可状态码颜色区分结果，成功即为绿色，失败则为红色。



5、新增对话效果干预功能

支持运营侧对意图识别、用户query改写进行快速干预即时生效提升对话效果，通过运营干预行为驱动数据飞轮效率提升。

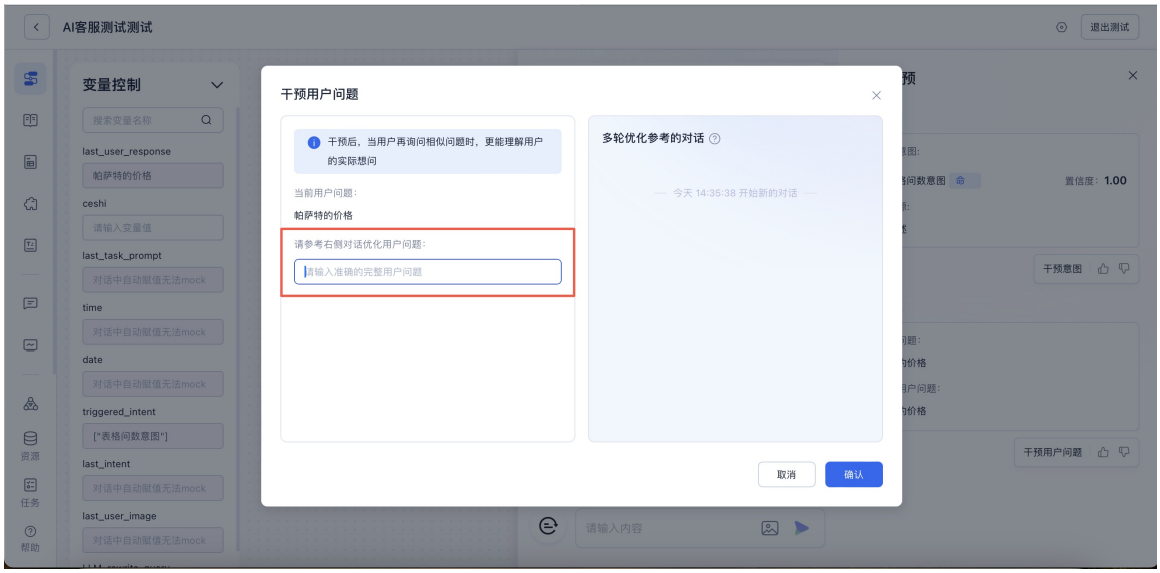
- 在进行对话测试的时候，可以通过点击问题干预中的干预意图和干预用户问题来进行快速干预



- 点击干预意图时，可以选择符合的正确意图对意图识别进行快速干预



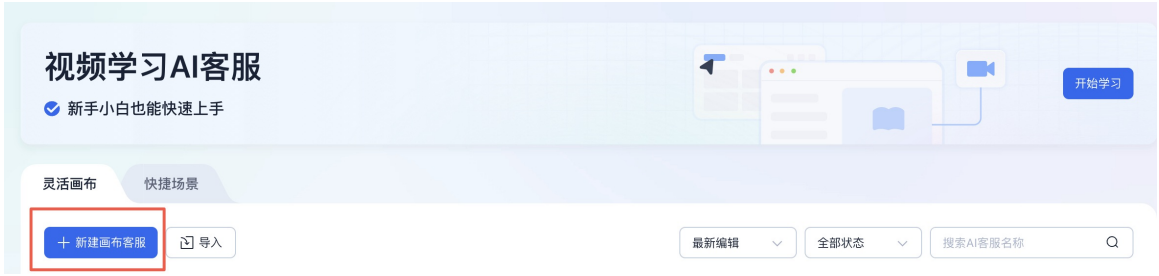
- 点击干预用户问题时，可以根据右侧多轮优化参考的对话窗口输入预期的改写后的问题，对用户query改写进行快速干预



6、国际化模式

- 新增国际化AI客服模式，国际化AI客服适用于非简体中文的客服问答和营销场景。

点击新建画布客服，即可看到国际化AI客服创建入口，点击国际化AI客服进行创建（仅支持旗舰版客户）



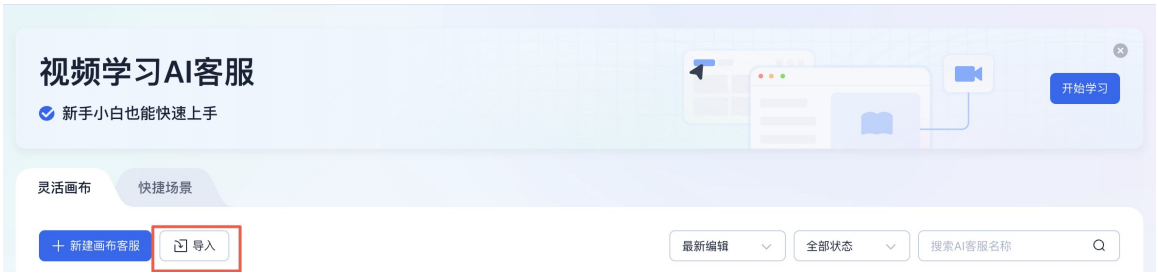


创建完国际化的AI客服后，则会在外部列表和画布页面左上处显示「国际化」标签，表明当前客服为国际化客服。



同时支持通过导入Json文件来获得国际化AI客服。点击导入，选择导入国际化AI客服即可。

AI客服的导入导出无需考虑是否国际化，二者之间和相互进行导入导出。入可以通过导入默认AI客服的Json文件来实现默认客服到国际化客服的转化。

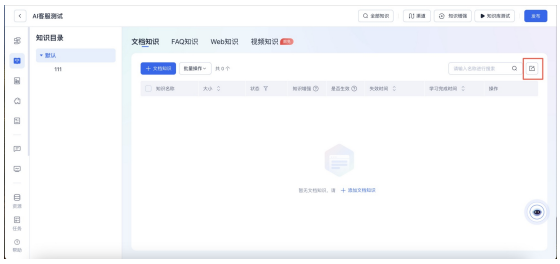




7、知识库的导出和导入

- 知识库（文档/web/视频知识）的导出

点击右侧导出按钮，可以选择导出原文件+文档知识。导出内容包含原文件以及已在当前AI客服中学习完成的分段知识，导入后不会触发重新学习；"国际化AI客服"导出的原文件+文档知识仅支持导入"国际化AI客服"





- 知识库（文档/web/视频知识）的导入

可以通过导入从客悦平台文档知识中导出的"原文件+知识"压缩文件来实现快速导入。同时，国际化AI客服的"原文件+知识"，不支持与非国际化AI客服相互导入导出。



8、表格问答优化

表格问答优化查询类问题的时延，降至3～5s，提升表格问答场景用户体验。



2024年11月26日版本更新

该版本核心目标是提升机器人语义理解能力：支持FAQ设置高置信度澄清；机器人运营效率提升：知识库新增知识更新策略；多渠道接入支持将机器人客服发布到微信客服。具体内容如下：

1、新增FAQ高置信度澄清：FAQ支持高置信度澄清设置，解决FAQ知识缠绕场景，提高FAQ回答的准确性和可靠性

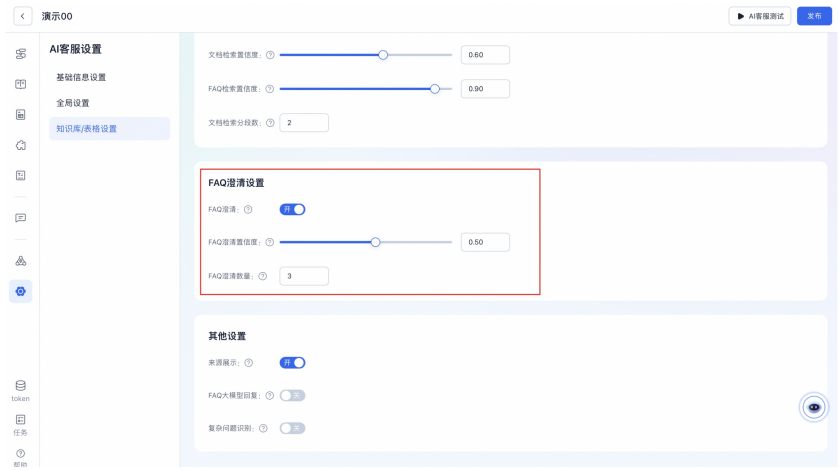
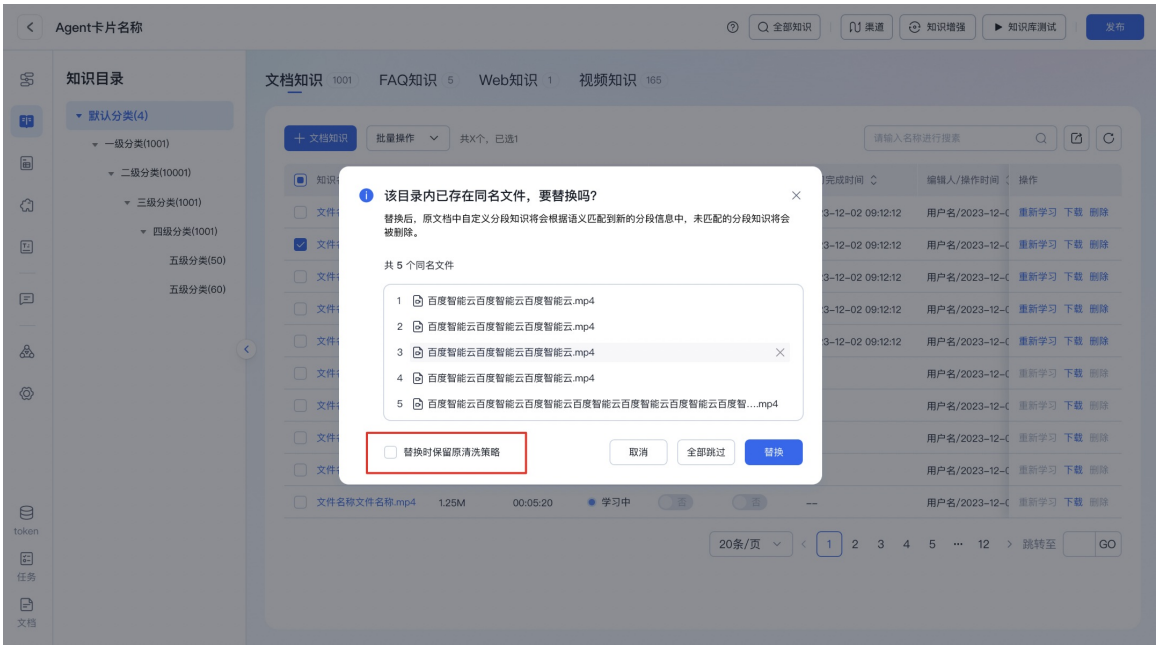


图1 FAQ高置信度设置



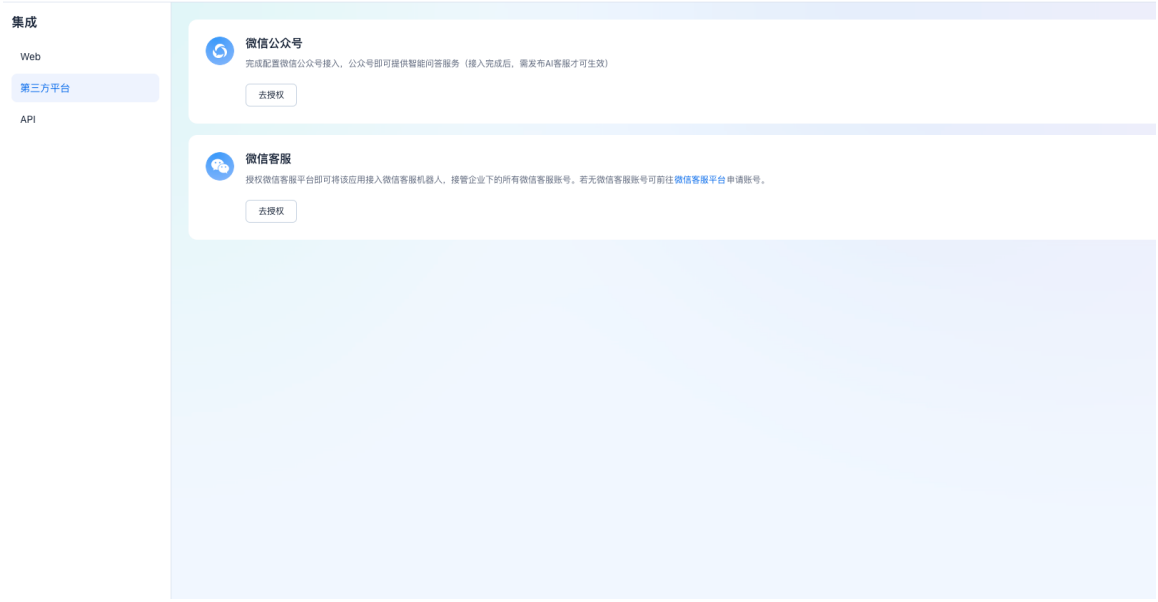
图2 C端用户触发FAQ澄清效果

2、知识库支持更新策略：知识更新场景，支持设置保留原文档手动干预的分段信息和知识，减少知识更新场景运营人力



3、多渠道新增微信客服接入：支持将机器人一键发布至微信客服，减少企业微信客服场景对接成本，详情参考手册：接入微

信客服



4、意图分析优化：意图分析显示意图来源，意图模板、意图例句、意图描述，方便运营人员进行意图调优

5、新增一键优化prompt功能：大模型回复和大模型变量赋值节点新增一键优化prompt功能，减少用户使用成本



6、优化画布新手引导体验：新建灵活画布机器人默认显示新手引导节点可查看使用教程视频，每个节点也可点击文字版或视频版教程学习

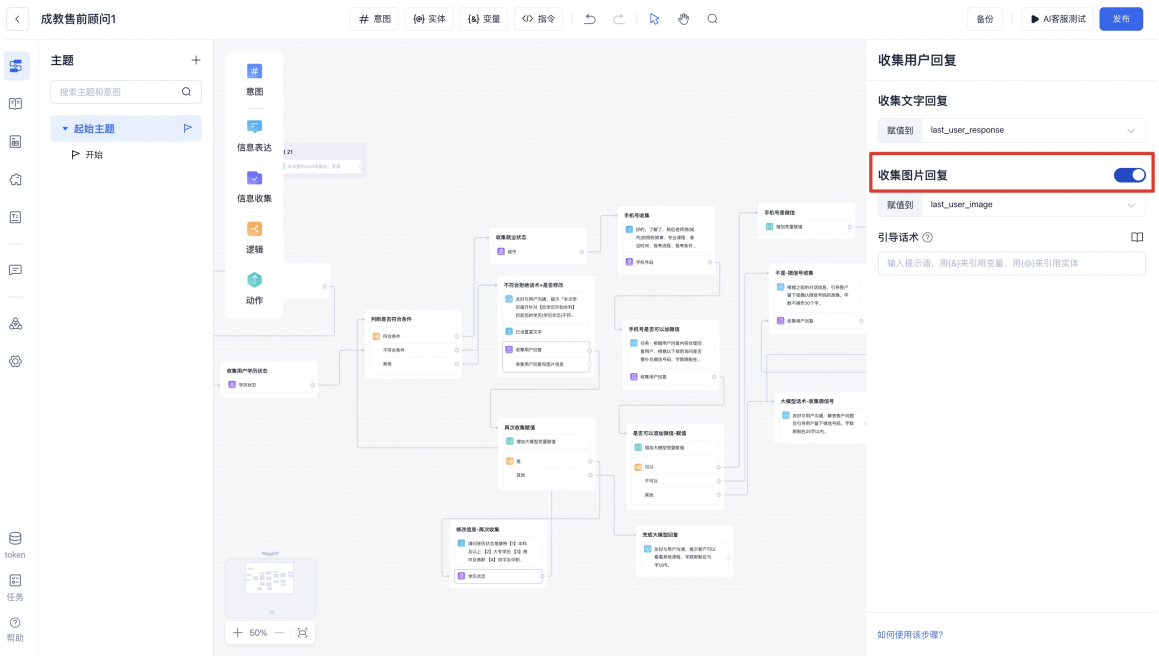


2024年11月12日版本更新

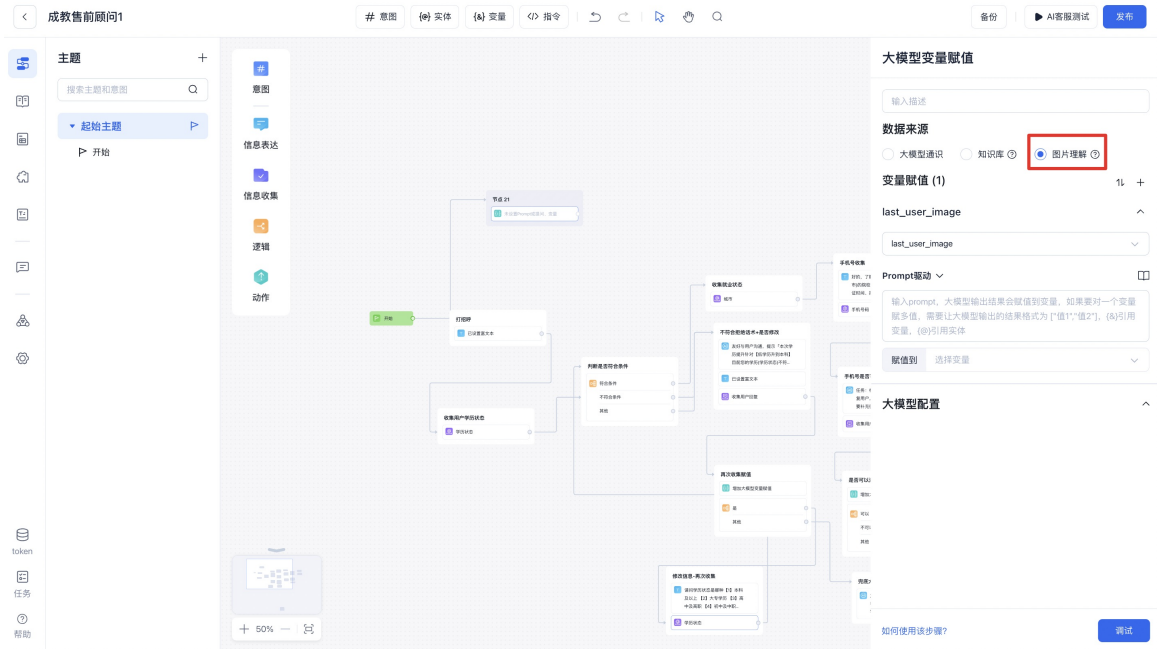
该版本核心目标是机器人语义理解能力提升：支持多模态图像理解以及优化表格问答效果；企业级服务能力提升：新增调试模式方便用户排查机器人问题、新增机器人异常监控报警提高故障响应速度减少服务中断。具体更新内容如下：

1、新增多模态图像问答：支持在画布中收集图片到指定的参数，并可提取总结图片内的相关信息，以便于后续对话的处理。

- 「收集用户回复节点」新增「收集图片回复」开关设置，如果当前对话需要收集用户的图片信息，则需要打开「收集图片回复」开关
- 在当前节点会把用户发送的图片收集到默认的「last_user_image」变量中
- 可以设置新的变量，选择新的图片变量复制参数，以应对不同的流程要求
- 引导话术：当前流程中，用户发送图片无法保证后续对话流程的进行，需要增加对应的图片引导话术，使用发问的方式让用户说出对应的文字意图



- 「大模型变量赋值」节点，在大模型赋值中，可以选择已赋值的图片理解参数，用于提取图片信息
- prompt编写：可以同其他大模型变量赋值的prompt类似，根据用户的prompt描述，输出您想要从图片上获取的参数信息



企业可在「全局设置」-「多模态设置」里开启「开启多模态理解」开关，并可设置用户仅发图片时的机器人引导话术。「开启多模态理解」后机器人能理解用户发的图片，并将图片信息流转到画布流程中，实现效果可参考如下示意图：



2、表格问答效果优化：表格问答回复策略优化，支持多实体/多属性查询（eg.仓库的地址和现场联系人是多少）、增强单实体/单属性的模糊查询，并优化用户query对应多答案的回复话术（目前是随机回复一个答案优化为回复全部答案）、表格里无答案场景的回复话术

3、新增调试模式：新增调试模式方便用户排查机器人问题，提高机器人问题排查效率

- 对话测试时可在设置开启「调试模式」
- 开启「调试模式」后，可以查看对话记录中，所有已经运行的节点，可在此处查看条件判断、变量赋值等无法在对话记录中详细查看的节点



设置里开启「调试模式」



对话记录开启调试模式后

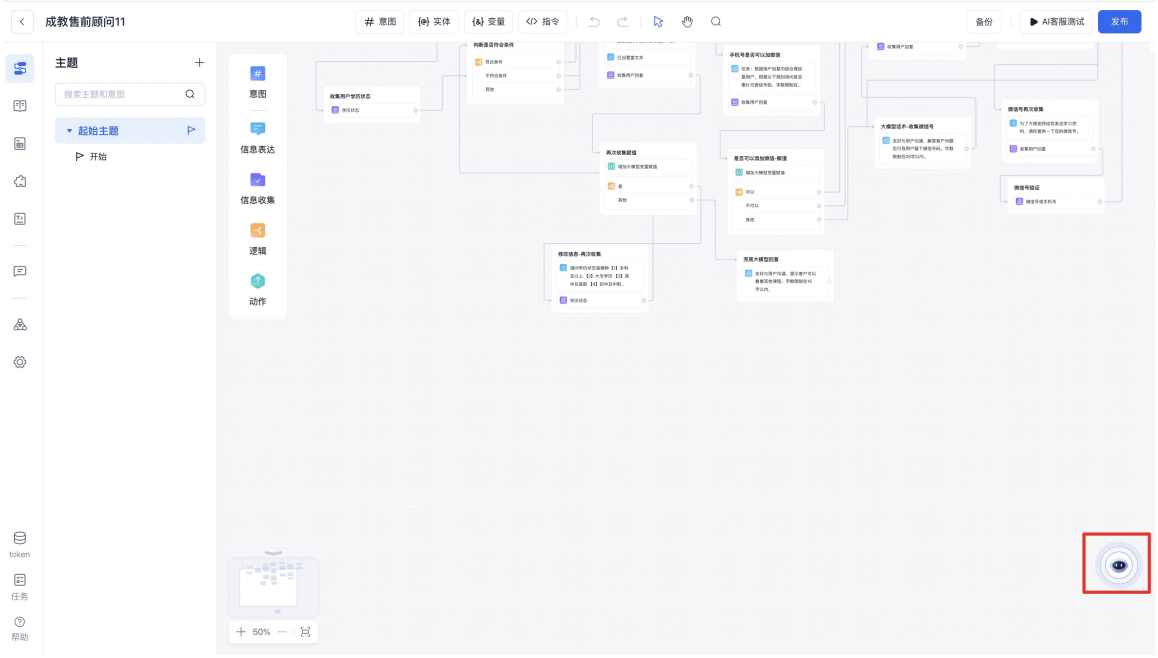
- 对话记录模块默认开启调试模式，可查看每通对话里所有已运行的节点，逻辑同对话测试模块的逻辑



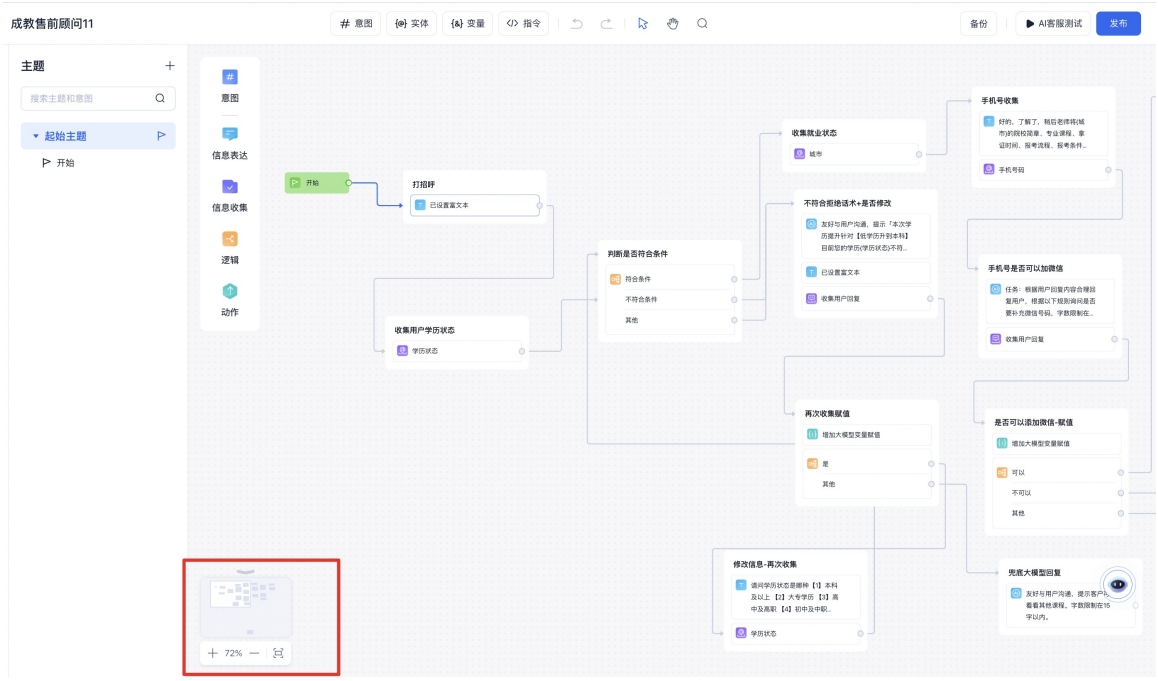
4、新增敏感词意图：在系统中开启敏感词之后，并在画布配置敏感词意图后，如果有用户问题触发敏感词，则机器人客服不再使用敏感词的兜底回复，将直接命中该敏感词意图，方便进行敏感词相关的对话控制

5、新增版本预告提醒和新功能图文强提醒：每次版本更新前产品界面将展示更新预告，方便企业用户提前了解版本更新节奏

6、新增产品答疑机器人：运营人员在配置机器人时，如有疑问可随时咨询客服小悦



7、画布新增缩略地图：机器人画布浏览时可快捷进行画布放大、缩小、定位，方便运营人员调整画布配置



2024年10月22日版本更新

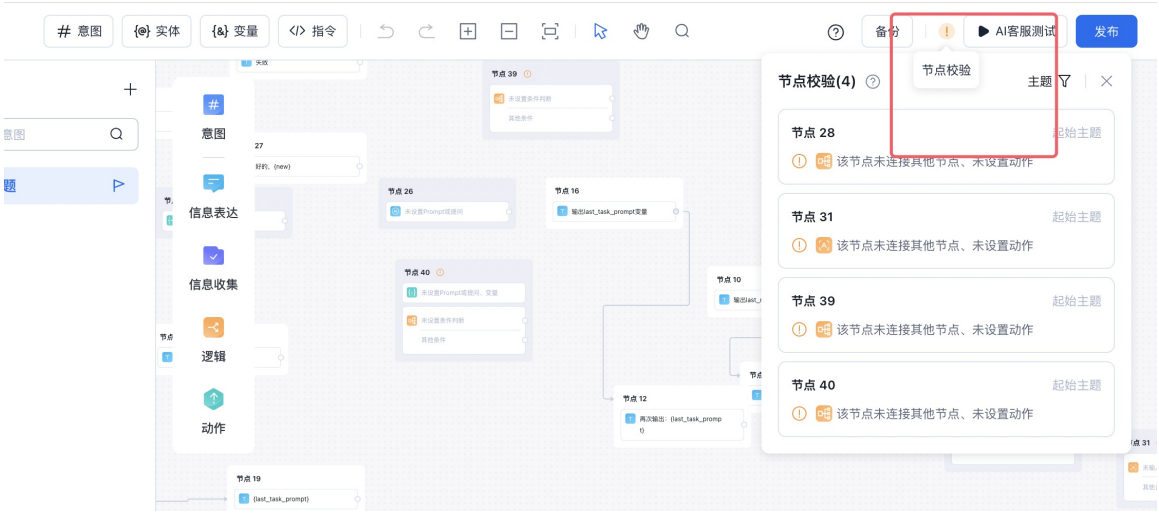
该版本核心目标是完善企业级服务能力：新增文档标签、优化知识库相关接口，并优化知识库上传、搜索和画布的用户体验。具体更新内容如下：

1、新增知识标签：支持给文档设置标签，可通过用户标签与文档标签进行匹配，减少知识问答的检索范围，提高响应速度和准确性。详细使用介绍请参考知识标签

2、知识库支持单次上传多个文件：单次支持最多上传50个文档，支持选择上传或拖拽上传



3、新增流程画布的节点校验：用户发布机器人客服时系统自动校验画布里是否有未完成的节点配置给出预警提示，减少机器人客服上线后遇到流程不通的问题



节点校验是用于检查当前节点的配置错误，当前错误会导致对话的流程进行失败或无法返回正确的对话结果，当前已进入校验流程的节点如下，后续会继续增加校验节点

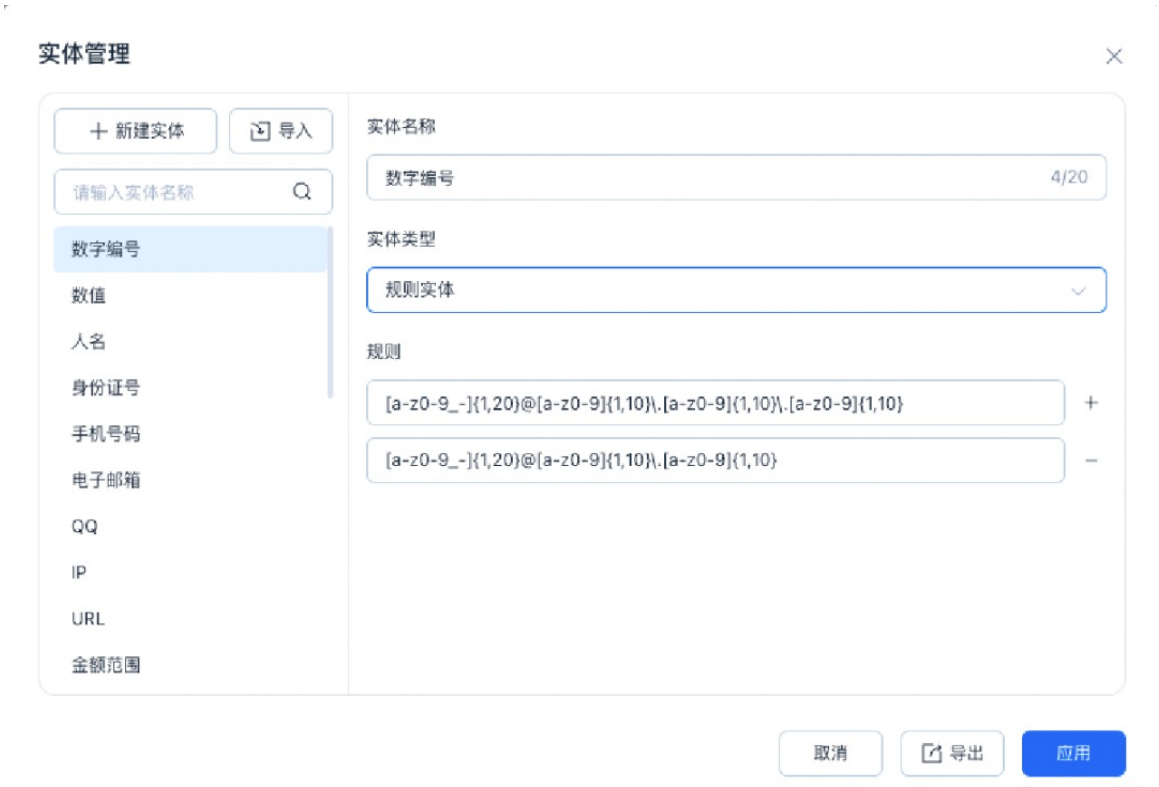
- 按钮节点：对按钮后没有任何连线或动作的错误配置进行校验
- 条件判断节点：对条件判断后没有任何连线或动作的错误配置进行校验
- 语义判断节点：对语义判断后没有任何连线或动作的错误配置进行校验
- 报错信息只有在进行测试和发布时进行触发，且当有错误未修复并发布时，则会出现弹窗确认



- 点击快速跳转：点击面板上的报错信息，可以快速定位到报错的节点，帮助您快速修复报错的节点

4、新增规则实体：系统同时支持符合要求的规则实体配置

- 可以输入基于正则表达式的实体规则
- 在实体抽取节点应用规则实体时，可以根据已设定的规则，进行实体的抽取和校验



5、优化快捷场景线索收集：线索字段可配置是否需强制询问，并支持设置对话风格（通用风格/小红书风格/风趣幽默风格）

- 支持商家对每个客户信息字段开启/关闭「强制询问」：当开启时，AI客服将在对话中对该客户信息字段进行优先询问；当关闭时，则由AI客服在对话中根据用户Query自行判断是否询问该客户信息字段。
- 大模型辅助配置：支持商家点击列表右上角「大模型优化」按钮，点击后，大模型将根据当前「商家介绍」自动生成合适的「客户信息字段」与「搜集方式」；商家可在弹窗中进行重新生成或手动二次编辑。

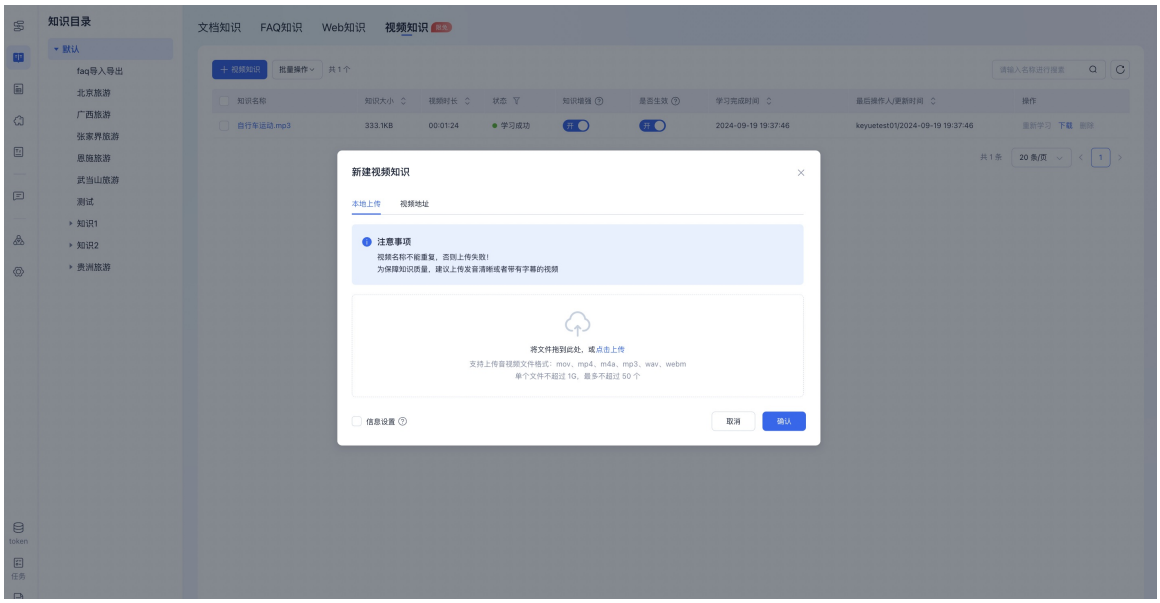


2024年10月8日版本更新

该版本核心目标是丰富知识问答能力：新增视频知识问答；简化灵活画布场景画布配置：新增语义分发节点；完善企业级服务能力：新增对话测试接口。具体更新内容如下：

1、新增视频知识问答：用户可选定目录后，点击页面左上角「+视频知识」按钮，支持从本地导入视频或上传视频链接，导入规则如下：

- 上传的文档名称不重复，否则无法上传成功
- 建议使用吐字清晰或包含字幕的视频；
- 本地上传当前支持mp4/mov/webm格式的视频或者mp3/m4a/wav格式音频上传；每次支持上传50个视频，每个视频大小不超过1G；
- 通过视频链接上传必须是在浏览器中可直接播放的视频地址，不支持各大视频平台的网页地址；



视频知识运营：通过点击学习完成后的视频名称，可进入该视频知识的详情页面。在该页面中可预览视频以及视频对应的分段信息与分段知识，分段信息与分段知识均包含其在该视频中所在位置的时间戳，当命中视频知识时，返回答案中的视频将自动定位到分段知识时间戳。用户可在该页面中新增、编辑、删除、生效、失效视频的分段信息或分段知识。

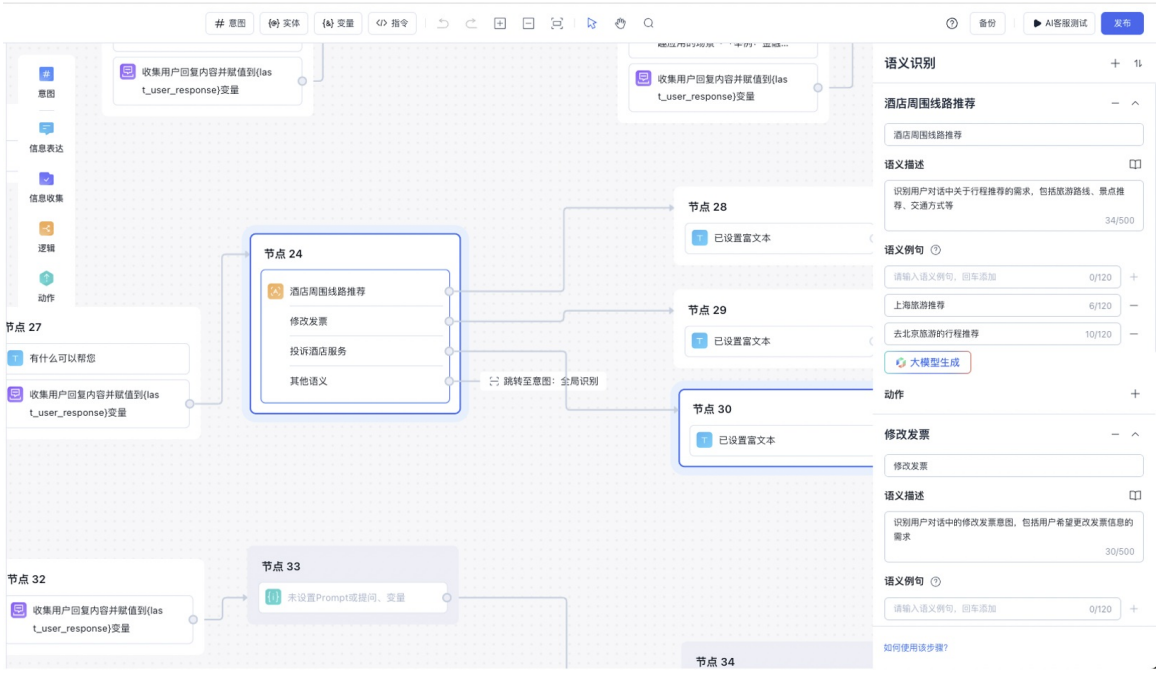


用户也可点击页面右上角按钮开启知识增强或修改视频描述，知识增强逻辑同文档知识，修改视频描述有助于在视频标题类似时通过描述视频内容让大模型更准确的召回视频。

2、知识库支持上传更多格式文件：文档知识新增支持ppt、pptx、wps格式，图片格式支持.bmp/.jpg/.jpeg/.png/.tif/.tiff



3、画布的判断节点新增语义识别步骤：在该步骤配置不同流程节点的语义描述以及示例问题，保证模型能够准确识别用户的问题，并分流到后续步骤

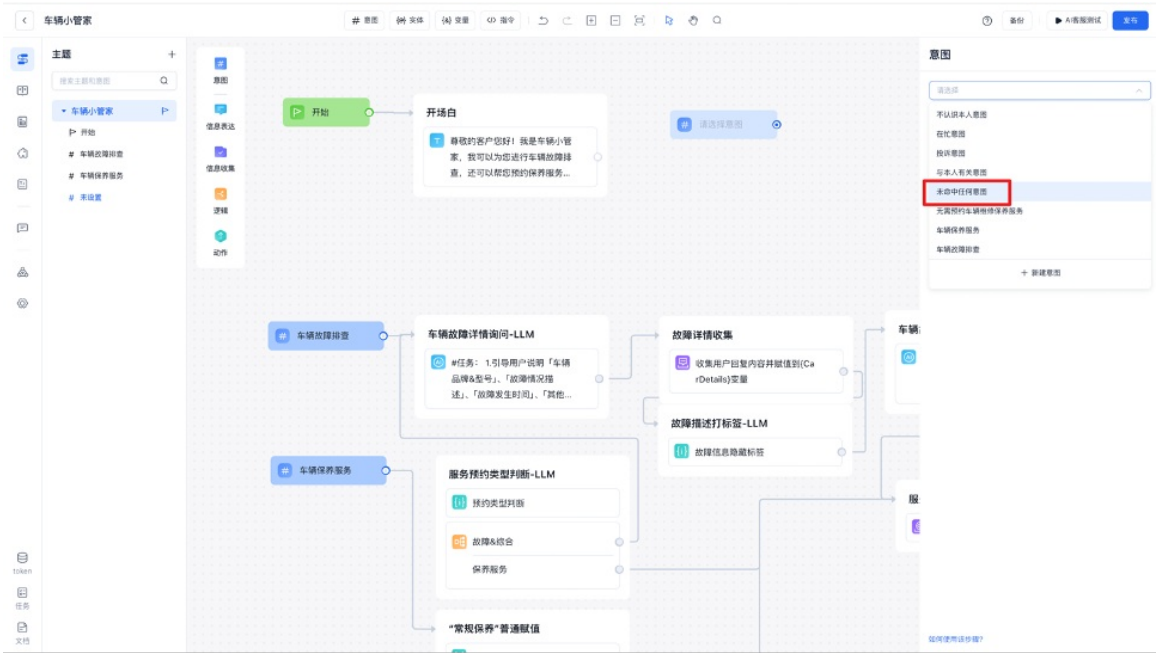


- 语义名称：填写该语义的总结性、概括性的名称，帮助模型能够更好的理解该语义需要完成的任务。
- 语义描述：通过一段简短的语句对该语义进行描述 ，完成与语义意图相关的任务或查询。
- 语义例句：这些示例提供了与该语义意图相关的用户查询例句，帮助模型识别对话中的相似语句，增加相似语句可以极大提升语义的识别成功率。语义例句也可以通过大模型进行生成，增加配置速度。

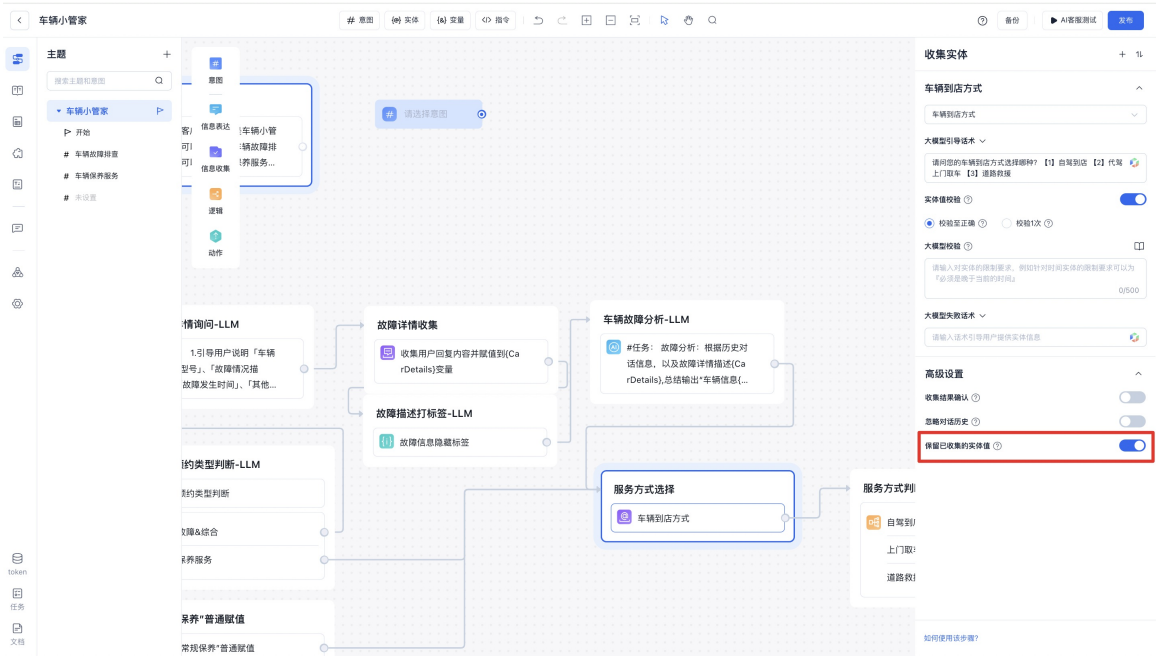


除与后续流程进行连线外，还可以点击动作配置，增加如图所示语义的后续动作，以便更好的控制该步骤的后续；其中全局识别步骤，可以将不符合该语义的用户问题，再通过对话中控，流转到其他意图或FAQ中。

4、新增系统兜底意图：在系统的默认意图中，有一个可以兜底意图的选项为“未命中任何意图”，当画布中有该意图设置时，如果用户的对话没有命中任何其他画布中已配置的意图，则自动跳转至该“未命中任何意图”的画布流程



5、优化实体收集步骤的配置：新增【保留已收集的实体值】设置项，打开后可以保留已收集的实体信息，如果关闭该选项，则每次进入后，待收集的实体信息将清空



6、FAQ问答匹配规则优化：当用户query命中的FAQ标准问/相似问的置信度为1时，FAQ标准问/相似问答案优先级高于FAQ模板答案

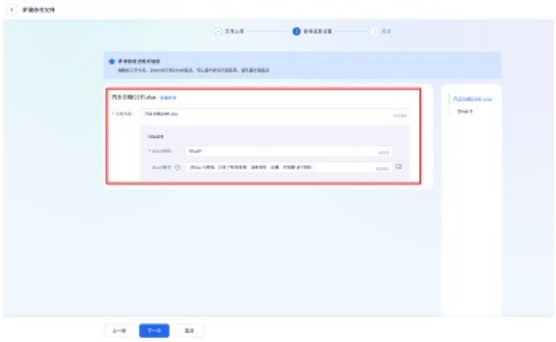
7、新增对话测试接口：用户在进行AI客服测试和知识库测试时，可查看对应的测试地址入口，点击后即可查看客悦官网的测试调试地址API



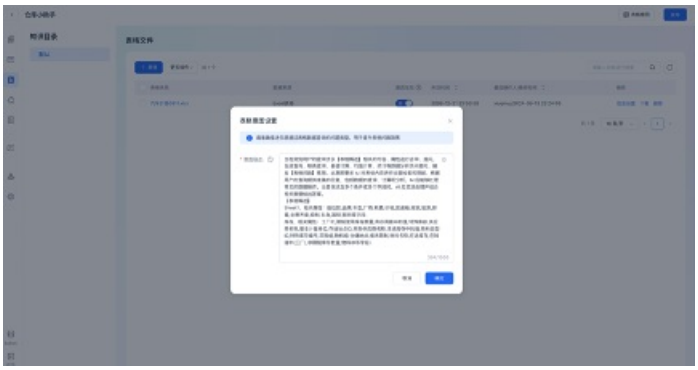
2024年9月12日版本更新

该版本核心目标是丰富知识问答能力：新增表格问答；完善企业级运营能力：新增机器人运营数据看板。具体更新内容如下：

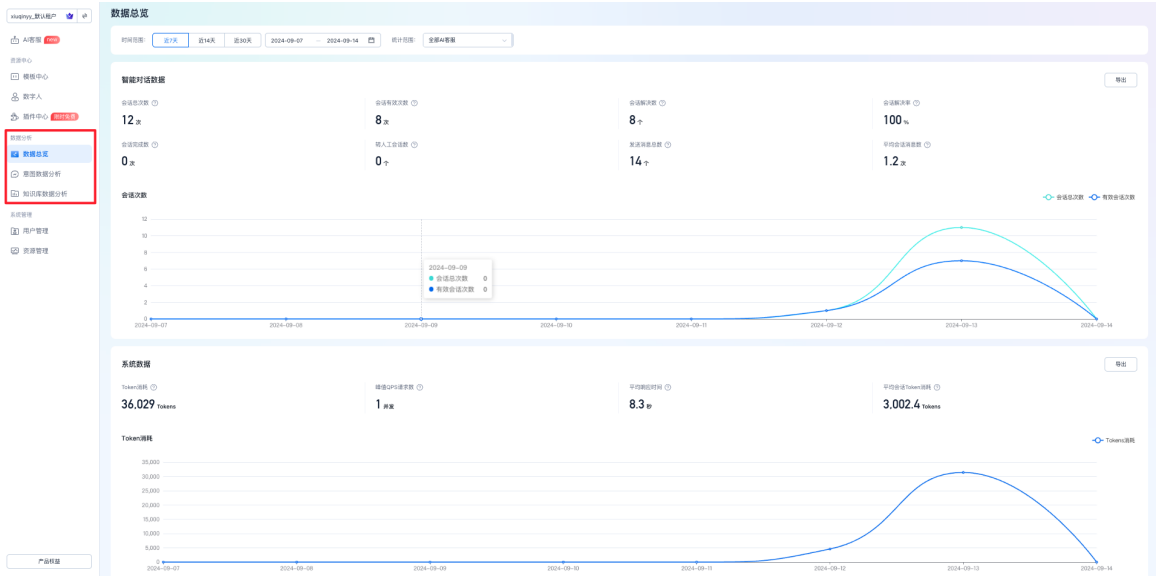
1、增加表格问答功能：用户可点击「表格问答」入口上传本地Excel或CSV格式表格，每次上传表格时都需要对表格进行相应描述，系统会自动读取表格文件名称、sheet名称和sheet描述，用户也可修改。



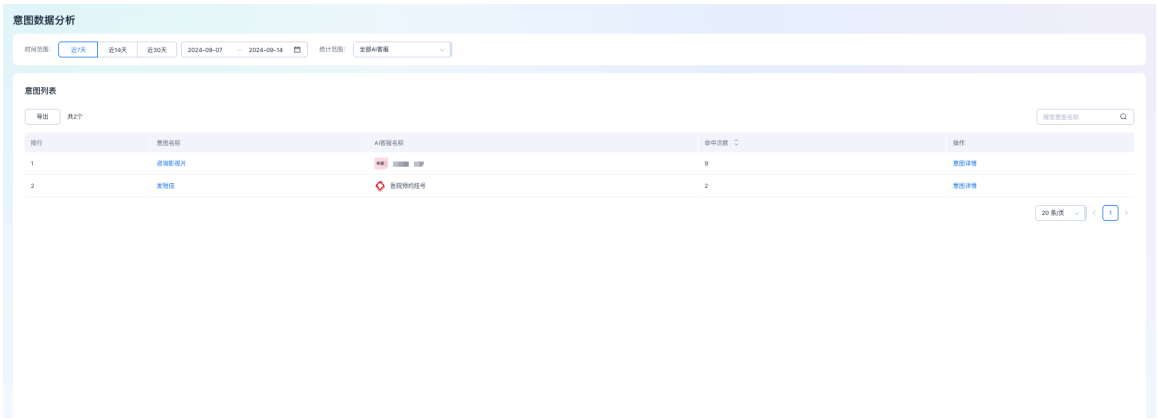
表格上传完成后，系统会自动依据上传的文件名、sheet名、sheet描述和sheet表头字段等，生成「表格问数」意图的描述。此意图描述是用于大模型理解用户哪些 query需要分发到表格查询计算。您可查看系统生成的表格问数意图，如未覆盖实际业务问数的全部问法可进行修改，用来干预提升表格问数效果。



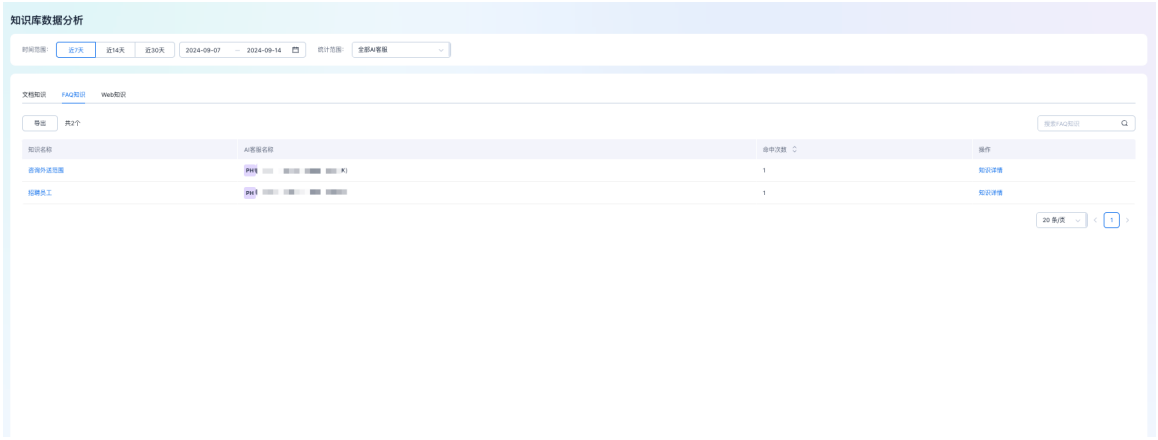
2、增加数据分析功能：用户可在数据总览中，查询与对话相关的基本数据，其中展示的数据为智能对话数据和系统数据。智能对话数据：展示当前租户下建立的AI客服的会话数据统计；系统数据：展示当前租户下的部分系统监控数据，方便用户监控tokens消耗、峰值qps、机器人回复的平均响应时间等。



意图数据分析：用户可在意图数据分析中，查看所有已设计意图的命中次数，监控意图的命中情况；点击意图名称或意图详情，则可以直接跳转至该画布的意图管理界面，直接对当前意图进行查看和操作。



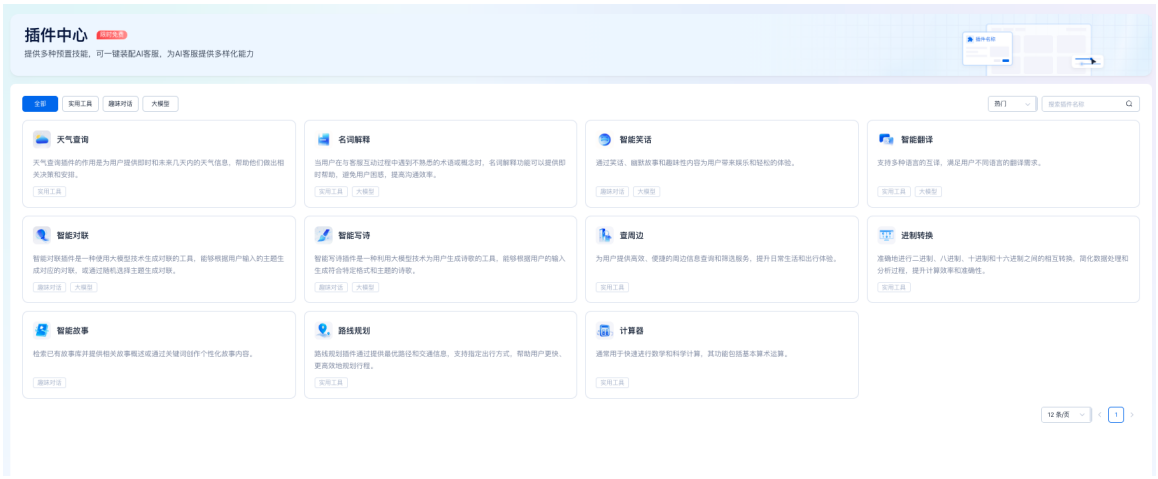
知识库数据分析：用户可在知识库数据分析中，查看所有已上传知识的命中次数，监控知识的命中情况；知识内容包含文档知识、FAQ知识、Web知识相关命中数据，并且点击知识名称或详情，可以查看具体的知识配置情况。



3、富文本编辑器体验优化：用户可用如下富文本编辑器进行编辑，富文本也可以添加（可引用变量和实体，{&变量}或 {@实体}），也可编辑多个富文本（对话中会随机选择其中一个进行回复）。



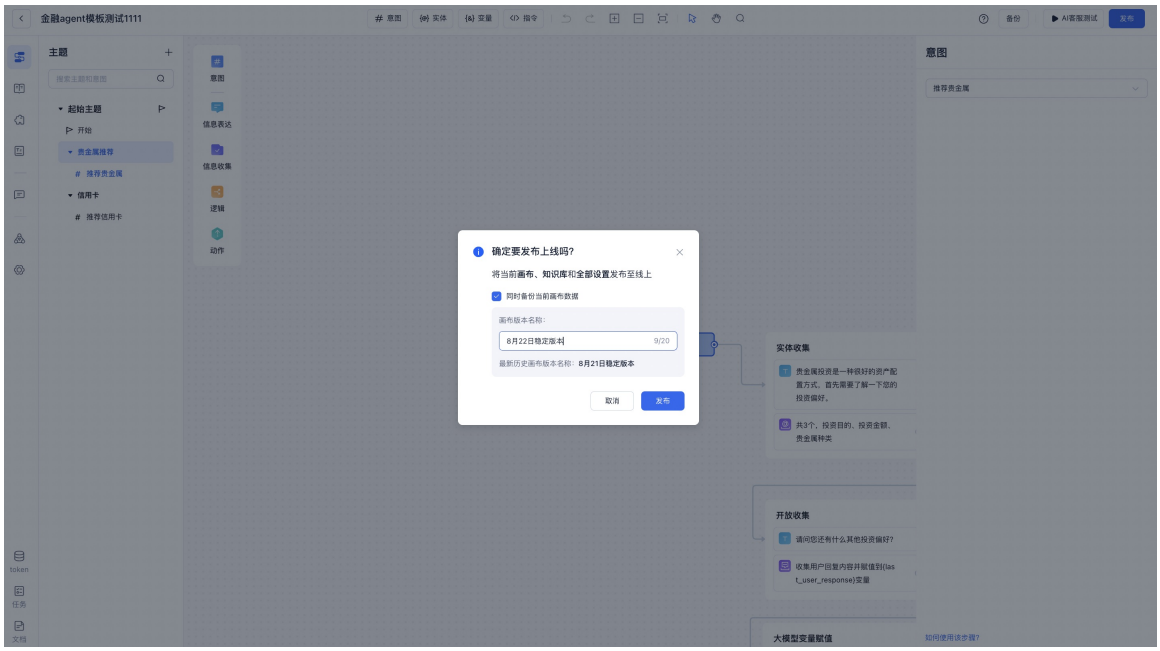
4、插件中心新增插件：新增查周边、路线规划、智能故事、计算器、进制转换插件，可配置到AI客服中，在对话过程中，可以随时响应用户的上述插件使用需求。



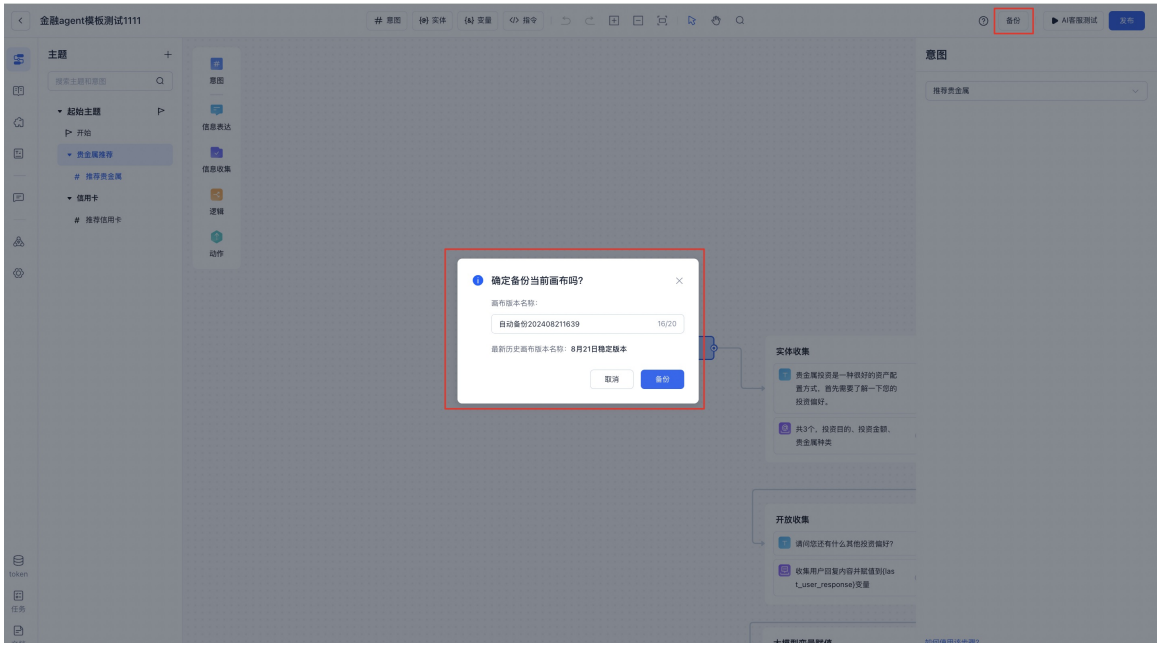
2024年8月22日版本更新

该版本核心目标是完善企业级服务能力：新增画布历史版本功能，并提升对话接口调用的易用性，具体更新内容如下：

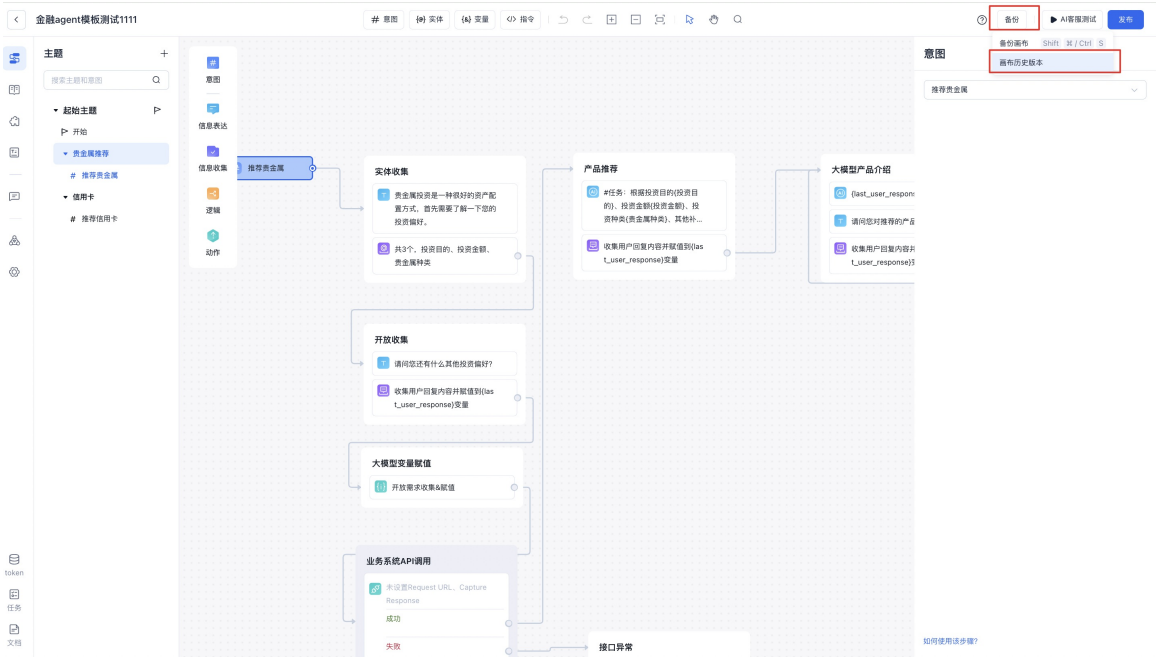
1、增加画布历史功能：用户可以快速回溯到之前的流程版本，满足新版本遇到错误时可快速恢复到历史稳定版本，减少业务中断时间。点击「发布」按钮时，可选择是否将本次发布的画布备份，可设置备份的画布的版本名称。



用户也可点击「备份」按钮对当前画布进行备份，同样可设置备份的画布版本名称。



所有备份的画布，用户均可通过画布右上角——备份——画布历史版本查看，画布历史最多可备份10个版本。



在「画布历史版本」弹窗里可查看每个历史版本的名称，点击对应版本的「恢复」即可将画布恢复至选中版本。



2、提升对话接口调用的易用性：增加接口调用成功/失败校验、增加回调参数（如增加返回FAQID），同时优化官网接口文档描述，提升接口可阅读性和易调用能力。点击以下链接可查看最新接口文档： https://cloud.baidu.com/doc/UNIT-LLM/s/em052dqoz

3、文档/web知识分段信息展示优化：知识分段优化表格展示样式，提高用户文档分段可阅读效果



4、文档/web知识分段信息展示优化：新增文档标题展示，并支持用户编辑标题，提高用户文档分段可阅读效果



5、文档/web默认分段策略调整：文本预处理默认勾选「删除连续空格、换行、制表符」和「删除目录、页眉、页脚」



6、商品导购效果优化：单个商品可配置属性增加至100个，满足汽车等大件复杂商品的商品推荐场景

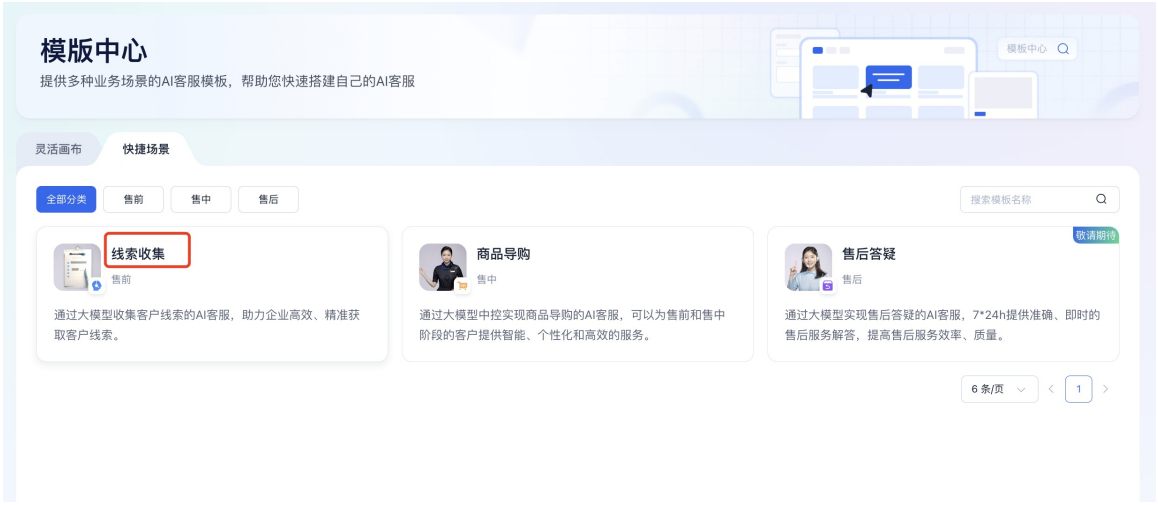
7、模板中心优化：模板中心依据客户使用频率优先展示成教售前顾问、预约试驾、销售线索收集等场景



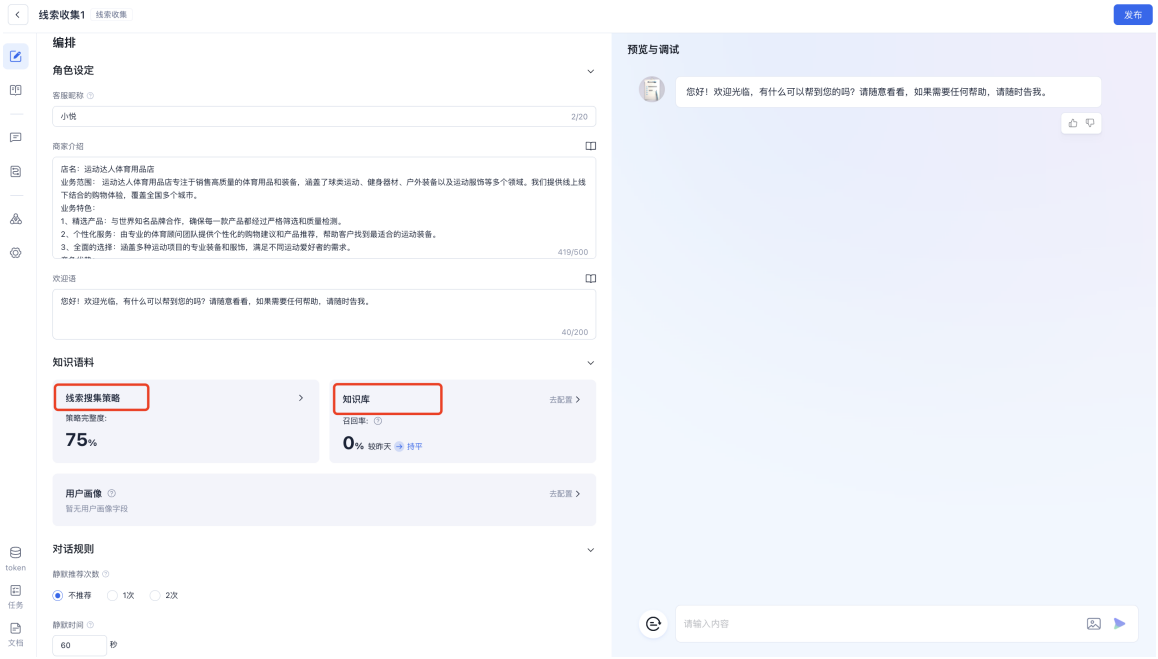
2024年7月31日版本更新

该版本核心目标是新增售前线索收集机器人，完善售前营销场景AI客服沉淀，具体更新内容如下：

1、增加售前线索收集机器人模板：支持客户使用模板简单『填空』式配置，即可完成售前线索收集机器人的搭建。通过模板中心——快捷场景——线索收集的路径进行创建。



线索收集客服创建成功后，即可按下图进行『填空』式配置，包括角色设定、线索搜集策略、知识库、对话规则配置。



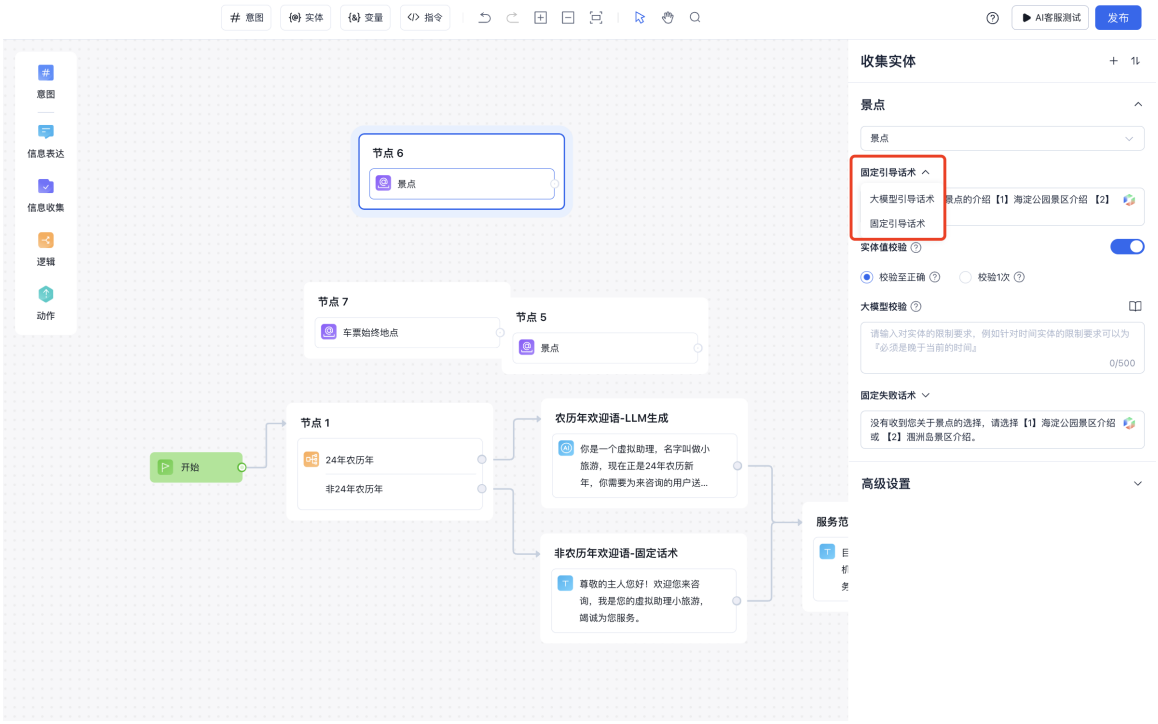
线索搜集策略，需要配置的步骤分为「搜集客户信息」、「搜集客户联系方式」、「发送商家联系方式」、「结束语」四个步骤。



通过线索收集客服收集到的线索数据，均可在线索看板查询和导出



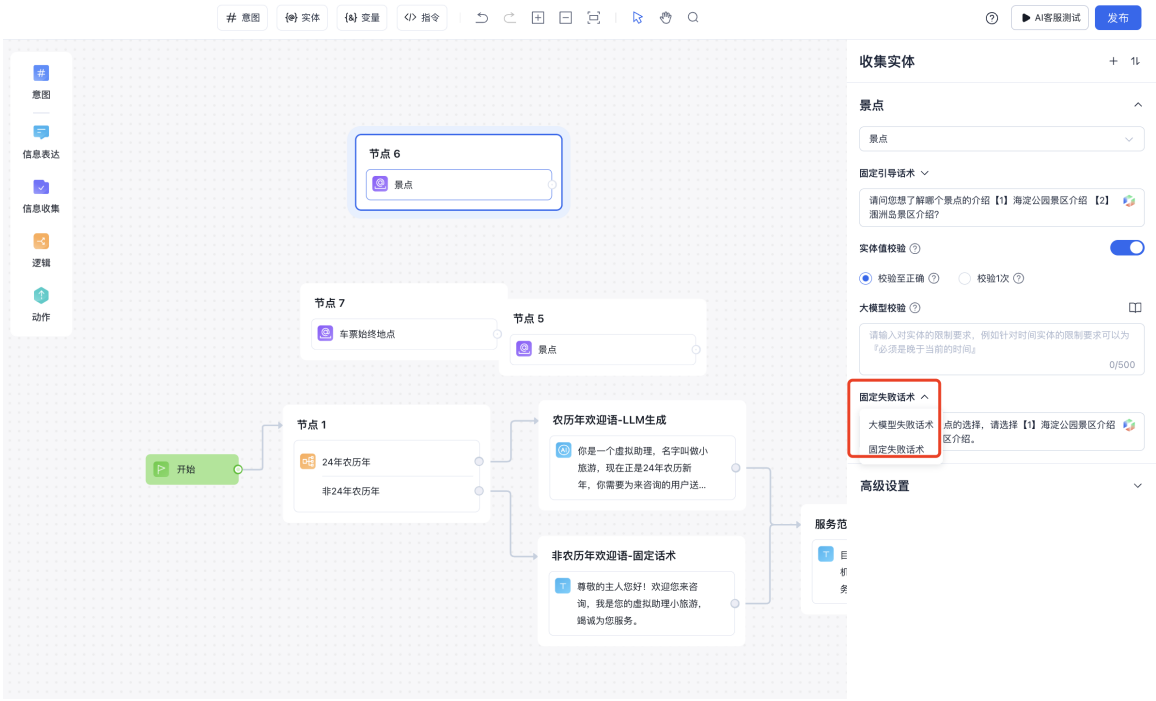
2、槽位收集能力配置优化：客户配置实体引导话术时，可设置固定引导话术/大模型引导话术，满足机器人可严格按客户配置话术回复的需求



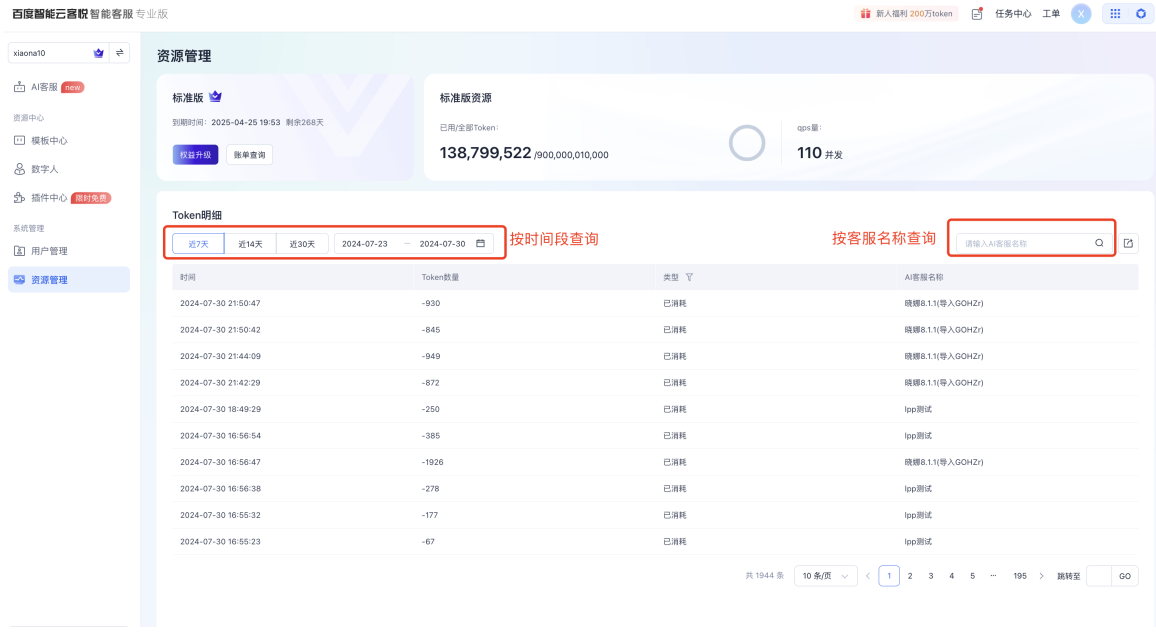
实体值校验配置更灵活：可设置实体值是否需要校验，默认不校验；如开启校验可设置校验必须正确/只校验1次，解决非必要实体收集时强制校验的问题，提升对话流畅性。



新增失败话术配置：根据用户的需求，可以选择校验失败的话术，可以使用固定的话术，也可以使用大模型根据实体值和用户query进行自由回复



3、新增资源管理：支持客户自助查询企业Token明细记录，可自助查看不同AI客服或不同时间段的Token明细记录



4、会话记录功能优化：对话记录默认时间调整为当天的0点-24点，并新增对话ID搜索，方便运营人员快速定位特定对话记录



5、知识库分段策略优化：支持按客户自定义分段标识符进行文档分段，满足企业按照自定义标识符进行文档分段的需求（如：商品列表拆分需求）

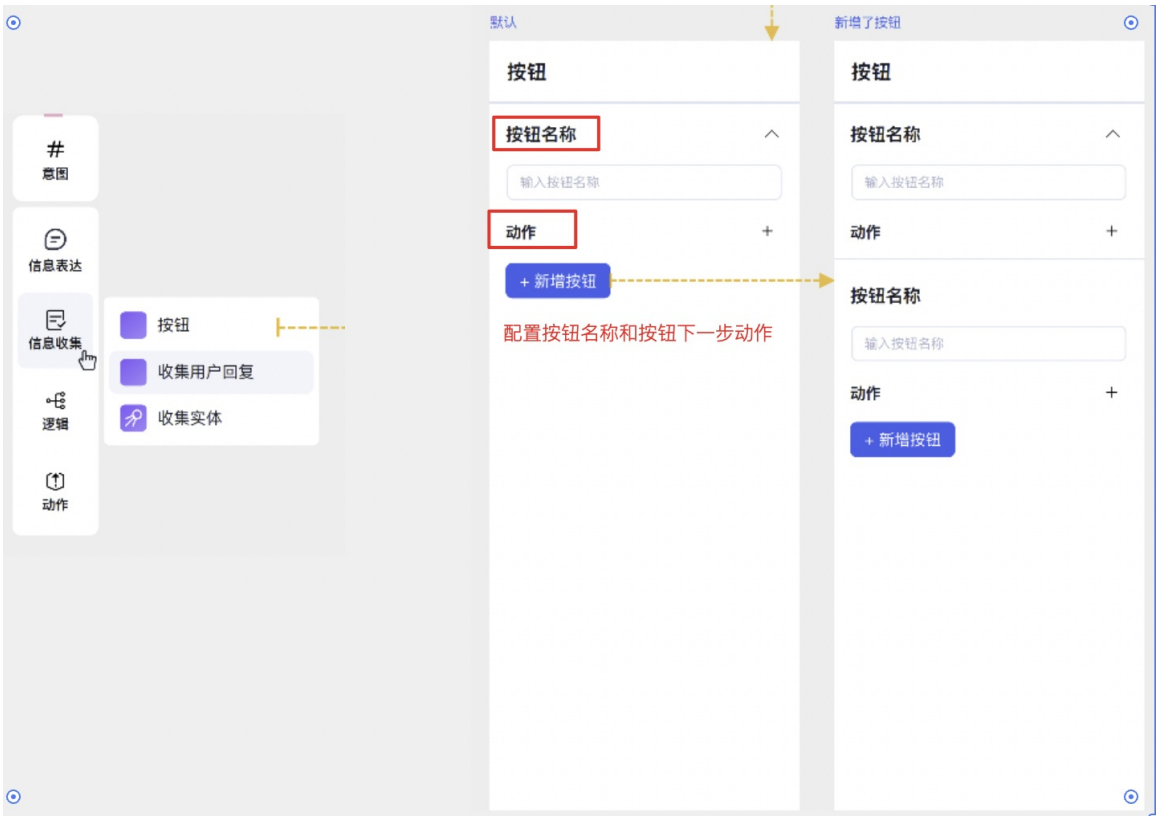


6、用户体验优化：文档上传/AI客服发布/插件添加后系统对应列表自动刷新，用户操作所见即所得

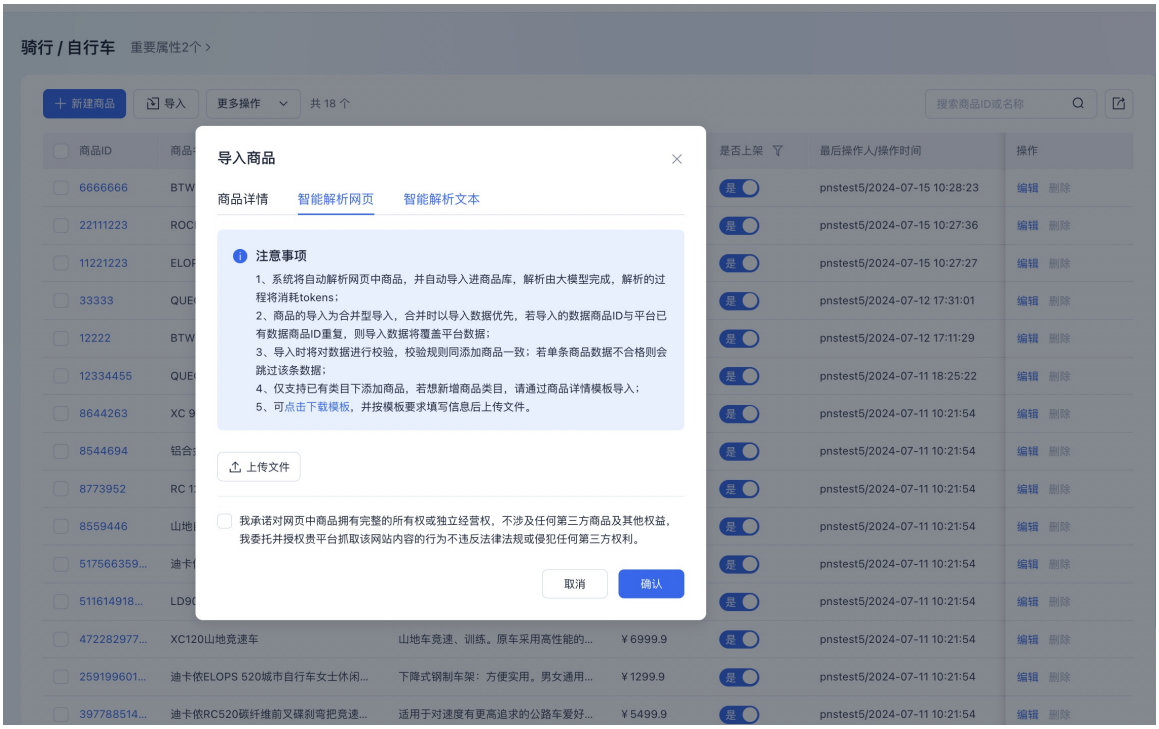
2024年7月16日版本更新

该版本重点是提升【客服机器人易构建】能力，具体更新内容如下：

1、信息收集新增配置按钮步骤：可配置按钮名称和点击按钮后的动作（如打开URL、调用API等），可提升用户沟通体验，方便用户快速描述问题，获取答复。



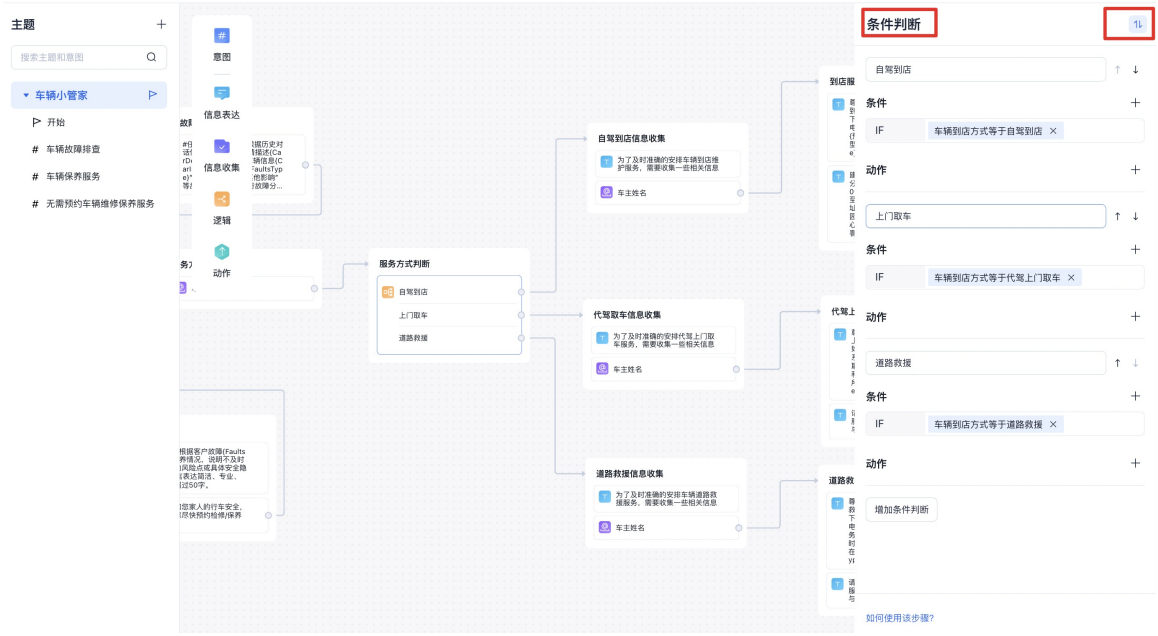
2、商品导购场景商品库新增导入方式：新增【上传商品链接】或【商品文字描述】即可自动挖掘商品添加进商品库，降低企业运营配置商品导购机器人成本，提高场景AI客服即开即用能力



3、流程画布配置优化1：实体收集支持调换顺序，满足实体较多时可更快速地修改实体收集顺序



4、流程画布配置优化2：条件判断支持调换顺序，满足条件判断规则较多时可更快速地修改条件判断顺序



5、流程配置优化3：普通变量赋值和大模型变量赋值均支持调换顺序，满足变量较多时可更快速地修改变量赋值的顺序



6、任务对话逻辑优化：文档问答未召回时，如用户关闭闲聊设置时走闲聊关闭的引导话术；如用户未关闭闲聊设置时走闲聊设置回复

7、用户体验优化：用户登录改成弹框登录，弹框注册成功后自动登录



8、API接口完善：新增意图和实体接口，方便企业客户进行系统整合对接

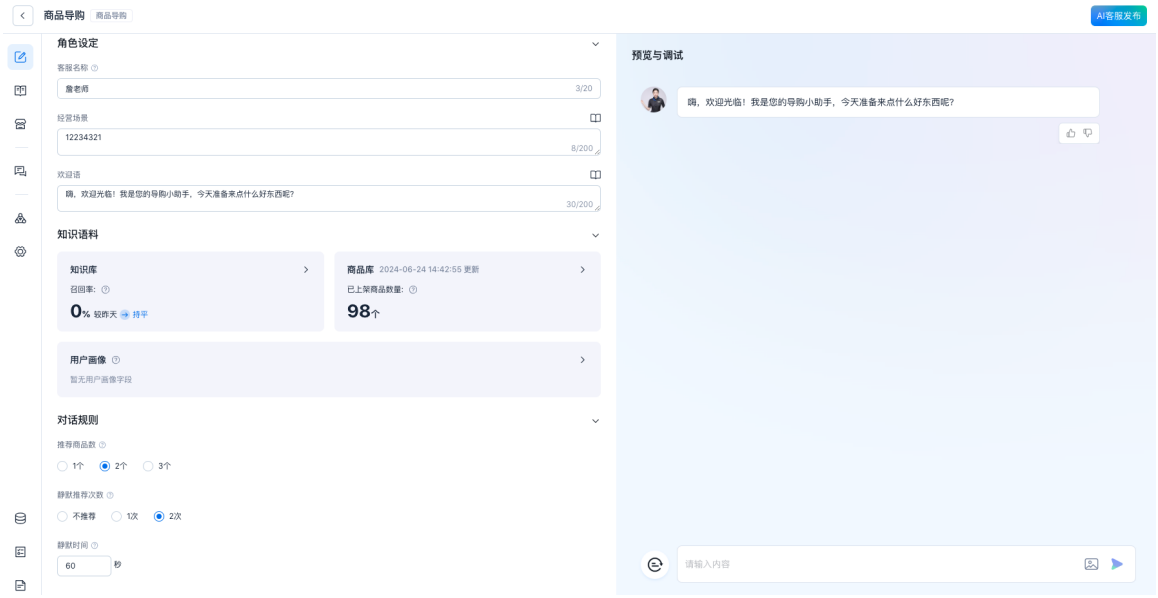
2024年6月27日版本更新

该版本重点新增了快捷场景AI客服，具体更新内容如下：

1、新增快捷场景AI客服——商品导购：可以通过简单的『填空』式配置，即可完成智能商品导购AI客服的搭建。通过下图的模板中心——快捷场景——商品导购的路径进行创建。敬请期待后续将会上线的线索收集和售后答疑AI客服。



商品导购AI客服创建成功后，如下图，进行『填空』式配置，即可快速完成搭建，可在右侧测试窗进行测试，效果满意后进行AI客服发布。



2、新增插件中心：支持天气查询、智能对联、名词解释、智能笑话、智能翻译和智能写诗插件，可配置到AI客服中，在对话过程中，可以随时响应用户的上述插件使用需求。



3、支持多模态问答（仅限标准版客户使用）：支持在问答场景输入图片+文本，AI客服能够用文本+图片的形式回答，效果如下：



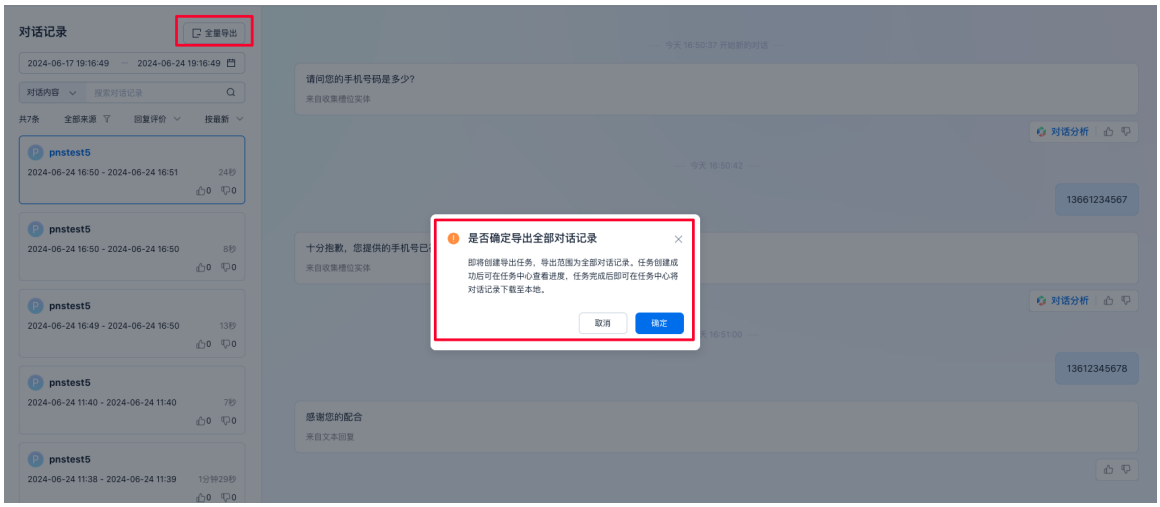
4、槽位收集步骤支持忽略对话历史：支持在槽位收集过程中忽略对话历史（可自由开启或关闭），开启后，在刚进入到收集槽位实体步骤时，将忽略对话记录，这样就可以避免对话历史对槽位收集的影响。



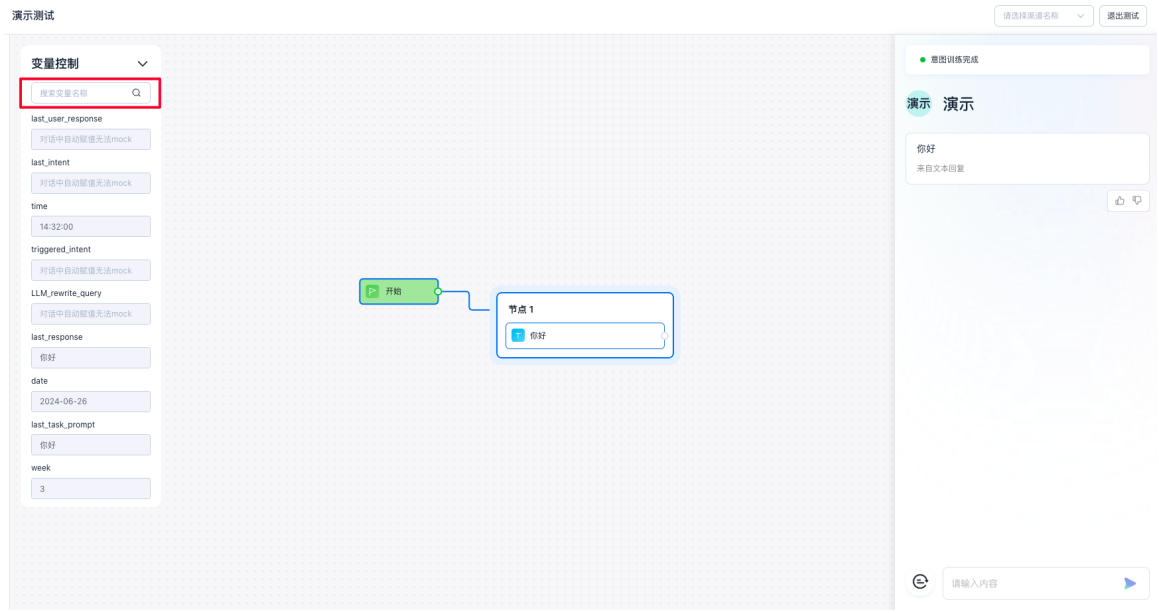
5、条件判断步骤支持跳转到意图：支持在条件判断后直接跳转到指定意图或者全局识别，满足根据用户不同的回复内容跳转到不同意图的场景。全局识别是指将用户回复内容去匹配全部的意图和知识。



6、支持对话记录批量导出：导出的对话记录包含丰富的对话分析字段，满足客户将对话记录导出后二次分析的需求场景。



7、AI客服的测试态支持变量搜索：便于在AI客服测试过程中快速找到目标变量，查看变量值或mock变量值。



8、新增工单入口：在使用产品过程中碰到任何问题，可以提交工单。



9、新增版本更新通知：如果有版本更新，会有更新提示，可点击查看版本更新记录。



10、AI客服列表样式优化：更新的AI客服列表样式更加清晰美观。

产品概述

欢迎来到客悦

客悦智能客服平台，基于大模型完成企业级对话平台重构，提供高效搭建任务对话、知识问答、人设闲聊等AI原生AI客服的能力，帮助企业高效开启大模型智能对话全新体验 ，为智能客服系统的发展树立了新的里程碑。



产品特点

- **知识库**：大模型通用的知识应用能力结合专业知识学习能力，可准确命中知识库的知识。
- **任务式对话**：AI客服多轮对话的贯穿理解能力，不再是单独的一轮对话。可自主引导和对话，解决复杂场景办理业务的问题。
- **画布式搭建平台**：通过拖拽式的方式搭建步骤，通过连线的方式关联步骤，多种功能节点可选。更有大模型辅助配置，新手小白也能快速上手，减小企业运营成本。
- **双引擎架构**：低算力/低延时的MOE架构大小模型有机协作，各司其职，机器成本更低，响应时间更快。
- **大模型个性化回复**：冷暖共情的闲聊对话能力，可以增进用户的体验生成个性化的回复内容。支持根据业务场景配置不同的大模型回复风格。
- **灵活的集成与部署模式**：对话窗分钟级集成，支持公有云、私有云、混合云等多种交付模式，企业按需灵活选择。

核心功能介绍

1. 任务对话：提供全新画布体验的任务式对话搭建功能，并将大模型能力深度应用到对话流程，给您带来低门槛的任务式对话搭建体验以及更顺滑的用户对话体验，让您轻松快捷地创建自己的AI客服。主要包括如下功能特征：
    1. 深度应用的大模型能力

       不仅将大模型应用在生成场景，还深度应用在槽位收集场景，也可以在对话流程中直接调用大模型，进而创建AI客服。
    2. 干净清爽的流程画布

       全新的拖拽式画布设计，让对话流程清晰可见，搭建过程更加顺畅清爽。
    3. 简单易懂的节点步骤

       将对话流程『拟人化』，简单易懂的听、说、想、做这四种步骤分类大大降低搭建门槛。
2. 知识问答：上传知识，即可实现即问即答，在大模型的加持下给您带来更好的问答体验，问答更友好、准确。主要包括如下功能特征：
    1. 多知识类型接入

       支持多类型知识，例如：文档、FAQ、表格知识等。
    2. 问答千人千面

       可自定义问答人设和回复风格，让回复更加友好、多样，满足不同场景下的业务诉求。
    3. 运营更便捷

       在使用各环节融入各种工具，让运营更加便捷和高效。
3. 双引擎对话中控：提供大模型+小模型的双引擎对话中控，在保证对话流程的稳定可控基础上，充分发挥大模型的灵动特性，实现顺滑的对话跨场景跳转和恢复、上下文多轮理解、相关意图和知识推荐、人设兜底闲聊等能力。
    1. 精准丝滑的多轮理解和话题转换

       双引擎中控在保障准确性的同时，可以在任务对话、知识问答、闲聊等场景之间丝滑转换，并具备优秀的上下文理解和全局记忆。
    2. 千人千面的对话推荐

       根据用户对话内容精准推荐相关意图或知识，实现千人千面，激发用户对话意愿
    3. 无限想象的人设兜底闲聊

       支持根据业务场景赋予理想的闲聊人设，让对话灵动起来，提升用户对话体验
    4. 多模态的图片理解能力

       核心对话中控支持多模态图片理解，并能够将用户发送的图片内容，理解为对应的文本内容信息，并且驱动后续的对话流程

应用场景

1. 在线客服
    - 业务痛点：传统人工客服，企业面临人工客服工作效率低、人员成本高、用户体验无保障等多类问题。
    - 产品解决：通过智能在线机器人，可从售前留资到售中咨询再到售后接待，全场景辅助人工，让服务智能化。提供7*24小时智能咨询服务，为客户提供陪伴式的咨询服务，让服务更有多元、满足客户所需。为企业降本增效提供助力。
2. 语音客服
    - 业务痛点：人工客服工作强度大，工作内容枯燥无趣；机械性重复工作，负面情绪积压，客户满意度低，容易导致客户流失；同时客服缺乏系统化晋升体系等。导致客服人员流失率高，从而造成企业招新培训等成本变高。

- 产品解决：智能语音客服替代人工客服处理标准化、重复性高的办理、咨询等业务，可替代大量人工客服工作，7×24小时满足用户需求，提供准确、有温度的服务，提高服务效率及客户体验。同时释放人工客服人力，让人工客服做更专业的事，提升自我价值，减少人员流失，降低企业运营成本。

3. 辅助机器人

- 业务痛点：企业在面临人员流动频繁、培训周期长、培训成本居高不下；坐席面临大量的业务知识无法很好掌握，无法解答客户问题，导致绩效考核差，收入降低。
- 产品解决：在客服和客户沟通过程中，通过对沟通内容进行意图理解。在以大模型为基座丰富的知识库加持下，可为客服人员提供专业引导和高质量回复话术推荐。让客服彻底告别手动搜索的传统服务模式，降低了上岗门槛，大幅缩短了岗前培训时间，降低培训投入的时间与人力成本。

探索客悦

搭建你的第一个企业级AI客服

探索客悦的详细功能

快速入门

教学视频

视频	内容介绍
客悦产品介绍	产品行业背景、产品概述和应用场景介绍。
客悦功能介绍	产品功能使用方法的快速介绍。
快捷场景AI导购	以「自行车商品导购推荐」为场景案例，给您介绍如何通过客悦配置一个商品导购的客服机器人
灵活画布：成教售前顾问场景	以「收集销售线索」为场景案例，给您介绍公司如何通过客悦配置一个线索收集的客服机器人
主题	为您详细讲解主题的概念、用途及使用注意事项
意图	为您详细讲解意图的概念、用途及如何新建意图
信息表达：大模型回复/文本回复	为您详细讲解如何使用信息表达来对用户的信息进行回复
实体管理+收集实体	为您详细讲解实体的概念，用途及使用方法
条件判断	为您详细讲解如何使用智能对话AI客服的条件判断功能
变量管理+普通变量赋值+大模型变量赋值	为您详细讲解变量的概念，用途及使用方法
指令	为您详细讲解如何通过设置指令来触发特定的操作，比如：转接人工、发送短信等。
知识库	为您详细讲解如何通过使用和调优知识库（文档、FAQ和Web知识）来为客服提供知识问答能力。
对话记录	为您详细讲解如何查询、查看和导出对话记录。
集成方式	为您详细讲解如何将在平台上所搭建的AI客服通过web、第三方和API的集成的方式集成到您的业务端
AI客服设置	为您详细讲解如何通过基础设置与全局变量配置，调节AI客服的整体回复风格和灵活性。
数字人	为您详细讲解如何为一个对话AI客服创建并应用一个数字人形象，使得交流更具人情味
租户和客户	为您详细讲解租户与客户的概念及区别，以及不同的订阅服务

Step 1-注册并新建一个AI客服

1. 注册方法+注册链接

您可以通过以下客悦智能客服的官网进行注册和登陆

- 登录客悦官网免费注册体验，系统入口
- 您可以使用您的百度账号进行登陆，也可以使用百度智能云APP/百度APP扫码登录。
- 登陆完成后您将进入下面客悦智能客服的默认页面（图1-1），您可以看到AI客服、资源中心、系统管理等功能模块。
- 可以在页面上方的提示进入快速学习，详细了解客悦智能客服的产品功能和运营方法。
- 每位用户有14天的体验时间，大家留意在试用到期前进行订阅购买。

目前默认页面主要有4个模块，这是分别的功能介绍

- **AI客服**：创建AI客服，AI客服编辑页面。
- **资源中心**：分两个部分，模版中心（系统内已经预制的AI客服模版，可以快速复制使用），数字人（预制数字人形象可在集成时使用）。（图1-2）
- **系统管理**：管理当前租户中的用户，可以新增/删减用户，管理用户的使用权限。
- **产品权益**：查看当前的租户状态，资源套餐等。

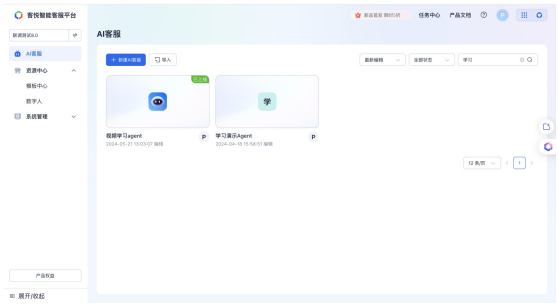


图1-1 客悦智能客服的默认页面

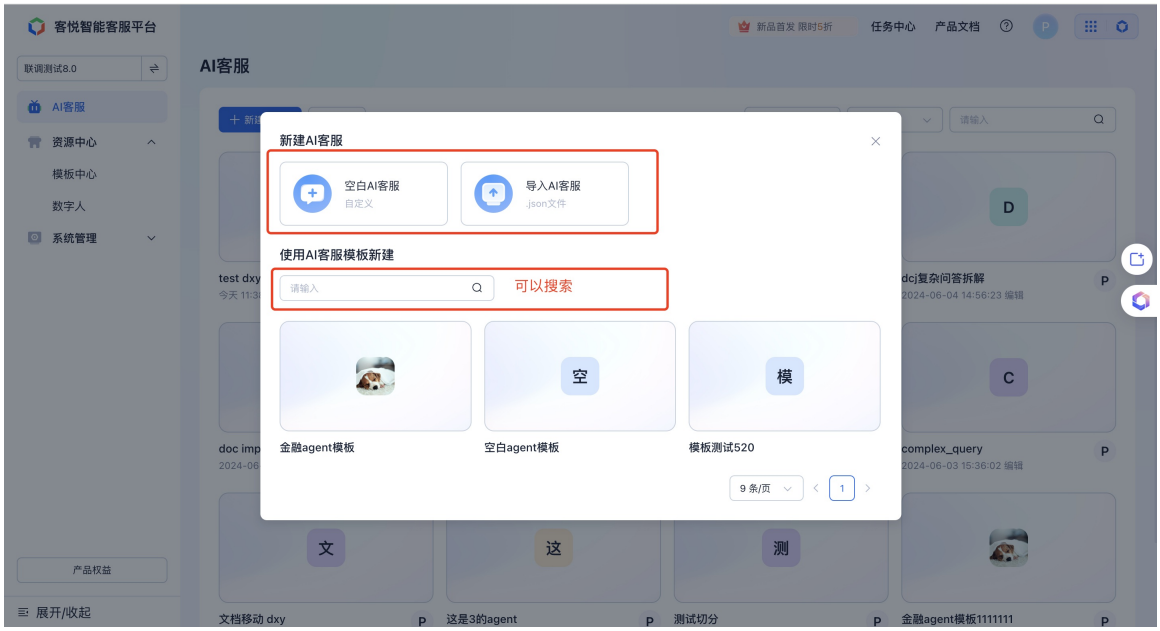


图1-2 数字人

2. 新建AI客服

注册完成后您可以新建一个AI客服，可以使用以下3种方法进行新建。（图2）

- 点击模版中心，选择一个合适的场景模板，进行创建。
- 点击新建AI客服，从头开始创建空白AI客服 或 导入一个搭建完成的AI客服（导出后的json文件）。
- 也可以从模版库搜索合适场景的AI客服模版进行创建。



3. AI客服的应用范围

客悦智能客服平台，基于大模型完成企业级对话平台重构，提供高效搭建任务对话、知识问答、人设闲聊等AI原生客服的能力，帮助企业高效开启大模型智能对话全新体验 ，为智能客服系统的发展树立了新的里程碑。

- **小时级配置**：平台学习成本低，小白也可上手！大模型赋能下的精准理解客户意图，提供了自然流畅拟人度更高的对话体验。
- **AI原生大模型对话AI客服**：搭载百度文心一言大模型，提供全面的知识覆盖、准确的问答咨询和自然的交互体验。
- **全流程对话构建Copilot**：提供全流程对话构建工具，辅助企业快速构建对话机器人，降低技术门槛。
- **低算力/低延时的MoE架构**：大小模型协同工作，降低机器成本，提高响应时间，实现高效对话。
- **灵活的集成与部署模式**：支持公有云、混合云等多种交付模式，满足企业灵活需求。

Step 2-快速搭建AI客服

鼠标悬浮至新建的AI客服上方，会出现两个按钮，点击编辑按钮即可开始编辑您的AI客服。

进入编辑页面，您可以看到左侧有多个模块；它们分别是：任务对话、知识库、基础资源、对话记录、集成、AI客服设置、已使用/全部的Token、任务中心以及产品文档。

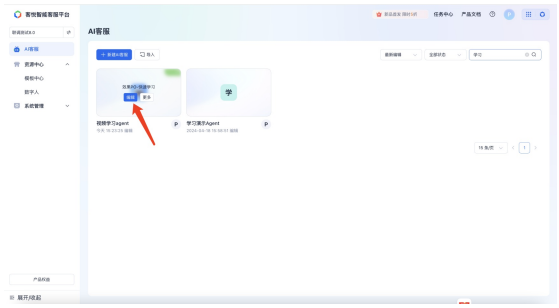


图3-1 新建AI客服

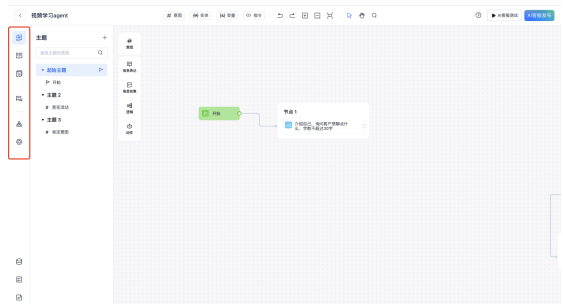


图3-2 AI客服 编辑默认页面

4. 搭建您的AI客服

创建好AI客服后，点击任务对话，就可以开始搭建您的AI客服多轮问答了。它能通过大模型满足您在信息查询、业务办理、产品推荐以及闲聊式陪伴等方面的服务。

- 在模版中心，我们为您提供了多种场景下的多轮流程，您可以进行复制使用。
- 点击页面左侧第一个按钮【任务对话】，您将会进入编辑画布，在这个页面您可以通过画布左侧和上方功能模块进行组合搭

建。（图4-1）

- 各个模块都可以使用鼠标进行拖拽，以完成节点模块的组合，如果出现多余的节点，可以通过键盘上的delete键进行删除。（图4-2）
- 各个模块的定义和使用方法。（参考下文、图4-3）

1. 大模型回复：您可以通过prompt驱动大模型进行回复；驱动方式有三种：【仅prompt】【仅记忆（前十轮对话）】【prompt和记忆（前十轮对话）】。
2. 文本回复：目前支持纯文本、富文本；也支持多个纯文本或富文本不同轮次替换回复。
3. 收集槽位实体：您可以在这里设置需要用户提供的实体信息；例如：手机号、姓名、价格、数量、地名等等。支持prompt约定使用模型生成问句与用户进行多轮沟通，已完收集。
4. 收集用户回复：这个功能会使AI客服停下来收听用户回复内容，您可以在这里收集用户的回复，并将其赋值给某个变量。
5. 条件判断：您可以配置多种的条件组合，用于判断分流后续流程的走向和下一步。
6. 普通变量赋值：如果有一些不需要收集的变量也可以通过按照配置对变量直接进行赋值。
7. 大模型变量赋值：您可以配置prompt，使用大模型的生成和推理能力，将用户回复的信息使用大模型的输出结果，赋值到选定好的变量中。
8. 指令：用于 AI客服 通过API 向您的业务系统发送指令，通知业务系统作出相关响应，可被主动触发与被动触发。（参考api接口文档）。
9. API调用：调用外部API，在这里您可以配置调用地址和输出和输入到的参数，获取更多信息，使您的AI客服 拥有更多能力。

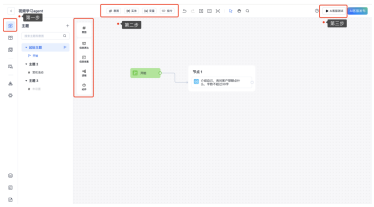


图4-1 功能按钮

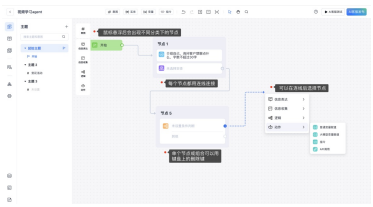


图4-2 节点连线和删除

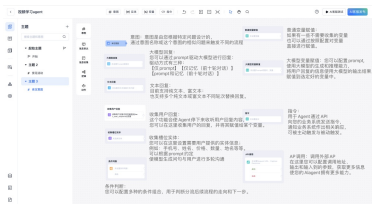


图4-3 节点用法

5. 快速搭建AI客服具体方法

点击【任务对话】，进入画布，我们可以看到左侧的主题，这里的主题是用于区分不同的画布。

您可以点击主题右侧的＋号添加新的主题，使用不同的画布搭建不同的流程。（图5-1）

第一步：新建一个开场白（图5-2）

- 开场白是用户进入对话后的机器人反馈的第一句话，可以理解为一次打招呼或是自我介绍，当然如果没有这样的需求，您也可以选择不设置。
- 设置开场白的位置在第一个主题：【开始】
- 您可以在画布上拖拽出一个新的节点，可以是大模型回复或是文本回复。两者的区别在于您是否希望话术是固定值。
- 大模型回复可以根据您设置的prompt要求进行自然语言生成，实现话术多元化。
- 文本回复则是只回复您设置好的固定文字。文本设置这里可以添加多条回复语，但请注意您设置的多条回复语不会同时出现（会在不同的对话中轮番出现）。

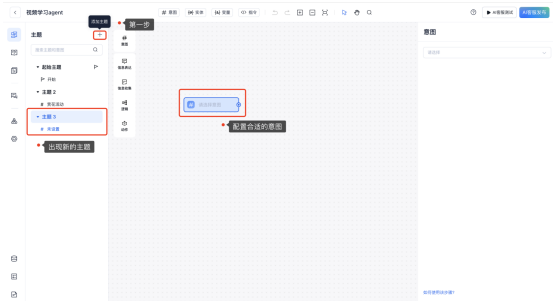


图5-1 新建主题

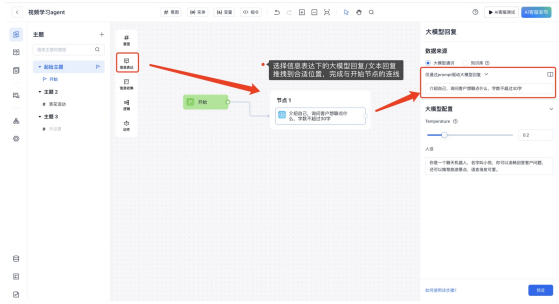


图5-2 增加开场白

第二步：搭建基于大模型回复的AI客服（图5-3）

- 新建开场白后使用信息收集下的【收集用户回复】放置在合适位置，再后方放置一个【大模型回复】建立循环连线，即可获得一个基于大模型回复的AI客服。

第三步：测试一下这个AI客服

- 点击画布右侧上方的【AI客服测试】按钮，可以通过右侧的对话窗口进行测试（图5-4、图5-5）

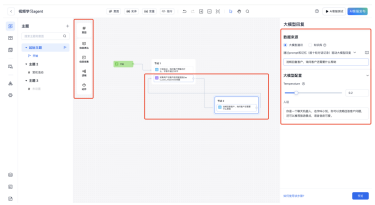


图5-3 搭建AI客服

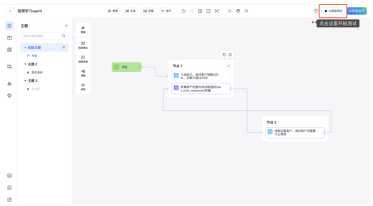


图5-4 测试入口

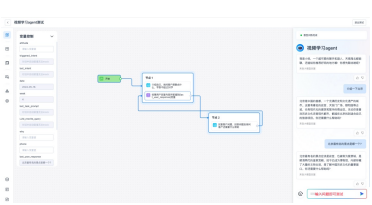


图5-5 测试过程

6. 搭建意图触发类AI客服

如果您有根据特定意图设计的任务对话，AI客服也可以做到，对比传统搭建可以节约更多的时间。

第一步：新建意图

- 意图：意图是由您根据特定问题设计的，通过意图名称或这个意图的相似问题来触发不同的流程。
- 新建意图：填写意图命名等信息，可以填写意图描述通过大模型的识别能力来辨别，也可以使用大模型批量生成例句或使用模版添加一些规则，同时意图支持批量导入和导出。（图6-1、图6-2）
- 流程中意图绑定：新建一个画布，在画布中会出现一个意图节点，点击这个节点，可以在右侧选择或新建一个意图。（图6-3）
- 如何触发意图：当客户回复信息后，该意图的置信度达到系统设置的分数值时，将会触发此意图。



图6-1 新建意图

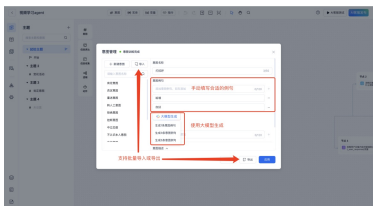


图6-2 意图例句/模版

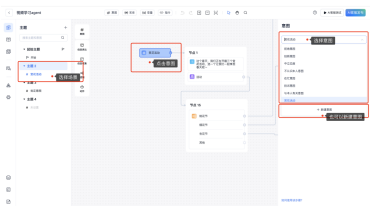


图6-3 绑定入口

第二步：灵活使用实体和变量进行信息收集

实体：实体是指客观存在并可相互区别的事物，比如真实具体的东西、或是一句话中的主体、要点等。

- 新建实体：填写实体命名等信息，还可以使用大模型批量生成实体值，支持实体的批量导入和导出。（图6-4）
- 流程中实体绑定：在流程中选择需要使用实体的节点，屏幕右侧会出现一个编辑框，可以在右侧选择或新建一个实体。（图

6-5）

- 实体收集使用：支持编写prompt 可以用于指导模型进行多轮友好的收集，还可以帮助约束收集的实体值格式和类型。（图6-5）



图6-4 新建实体

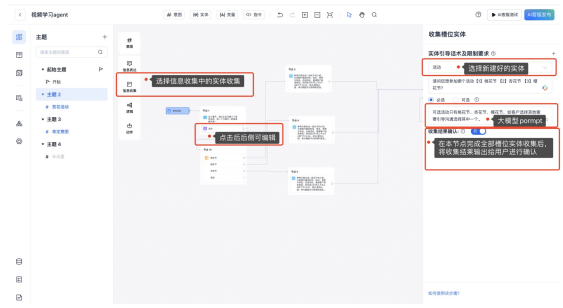


图6-5 绑定实体

变量：变量的定义是会变化信息，您可以将任何信息通过变量保存并使用。

- 新建一个变量：点击屏幕上方新建变量入口或在流程中直接新建一个变量，支持变量的批量导入和导出。（图6-6）
- 变量的使用：变量仅用于赋值，保存信息使用。
- 如何赋值变量：可以使用普通变量赋值（把固定的内容赋值给指定变量）、大模型变量赋值（使用大模型抽取变量信息赋值给指定变量）或直接使用信息收集（在收集框中填写指定的变量名，用户提供的信息将会被复制留存）。

指令：指令可以通过API 向您的业务系统发送指令，通知业务系统作出相关响应，可被主动或被动触发。

- 新建一个指令，点击屏幕上方新建指令入口或在流程中直接新建一个指令。（图6-7）
- 指令的使用，您可以在FAQ、任务对话以及大模型对话中使用它，每个功能页面您都可以找到它的设置的入口。
- 请注意指令是通过会话API接口传送信息，不仅可以传送指令，还可以上送所需要的参数信息。如果需要使用它，需要调用本平台的API，具体信息请参考API接口文档。

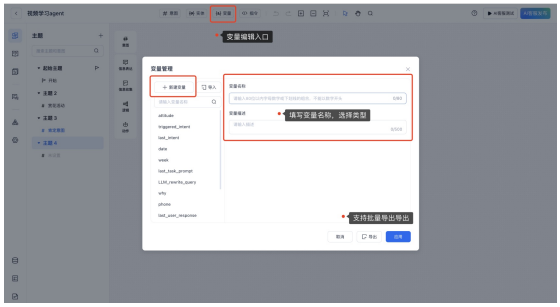


图6-6 新建变量



图6-7 指令使用

第三步：搭建AI客服流程画布

为了更好的展示，这里搭建**场景举例**【赏花活动推荐】；流程包含以下：**活动推荐—>活动报名引导—>信息收集完成报名—>通过api节点完成信息互换—>最后确认报名成功**

- 创建一个画布：选择已经建好的意图**【赏花活动】**，使用文本或大模型回复为机器人创一个合适的开场白。（图6-8）
- 收集信息：使用【收集槽位实体】，请用户在现有的三个活动选择一个。用户可以根据需要对实体收集过程使用prompt进行约束。（图6-9）
- 判断信息并给到对应的答复：使用判断节点将收集到的信息进行判断，使用AI大模型回复给到不同活动的对应介绍。（图6-10）



图6-8 赏花活动



图6-9 赏花活动

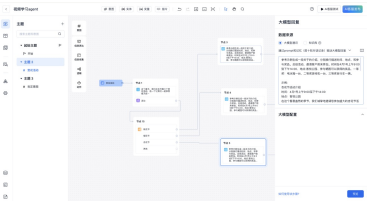


图6-10 赏花活动

- 收集信息：询问客户是否现在立即报名。并使用信息收集将用户的回答赋值到变量{last_user_response}。（图6-11）
- 大模型赋值：将收集到的信息(用户的最近一次回复内容)进行处理，抽取出需要的信息保存到新的变量中，用于下一轮的回复或判断。（图6-11）
- 判断信息：根据大模型赋值后的变量结果，使用判断进行分流，前往报名节点或疑问解答节点。（图6-11）
- 疑问解答节点：使用AI大模型回复，根据上下文信息，与客户流畅对话并继续引导用户是否要报名活动。（图6-11）
- 报名节点：使用信息收集-收集用户的姓名和手机号码。（图6-11）也可以使用实体收集（图6-12）

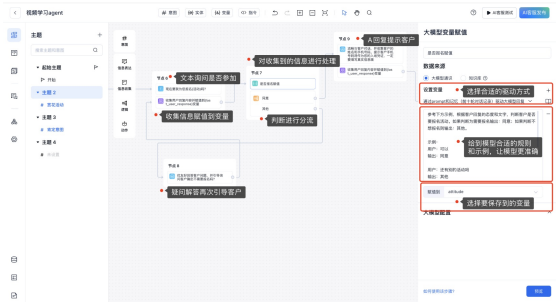


图6-11 赏花活动

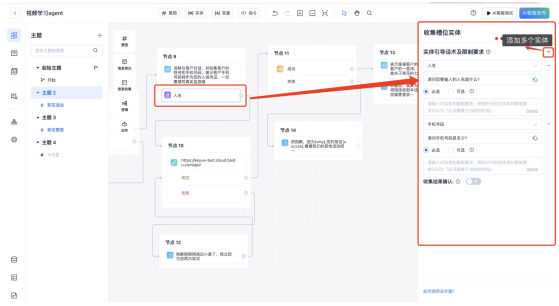


图6-12赏花活动

- 大模型赋值：将收集到姓名和手机号抽取出来，抽取出需要的信息保存到分别的新变量中。（图6-13）
- API节点：使用API节点将收集到的信息上送到外部系统，回收是否报名成功和失败原因。（图6-14）
- 大模型回复：根据回收信息进行判断后回复，可以在文本回复或大模型回复中引用变量信息，完成信息组合，完成回复（图6-15）

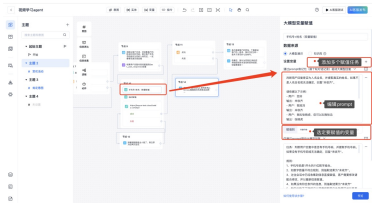


图6-13 赏花活动

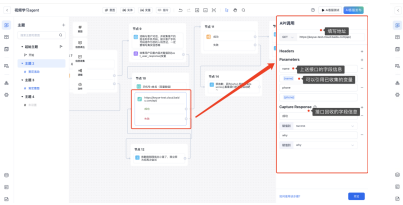


图6-14 赏花活动

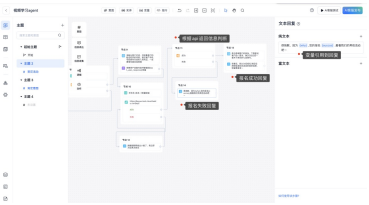


图6-15 赏花活动

- 当API接口暂不能使用时，可以使用普通变量赋值将信息固定赋值到回收的变量中，完成下一步节点的体验。（图6-16）
- 如果需要设计闭环，可以使用灵活连线完成向过往节点的传递。（图6-17）

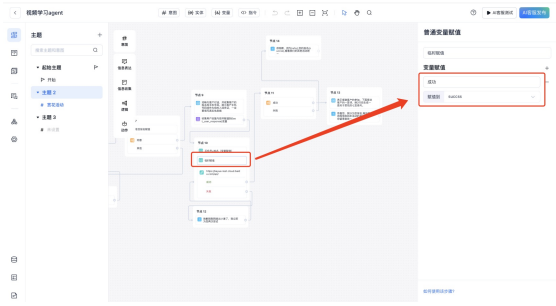


图6-16 赏花活动

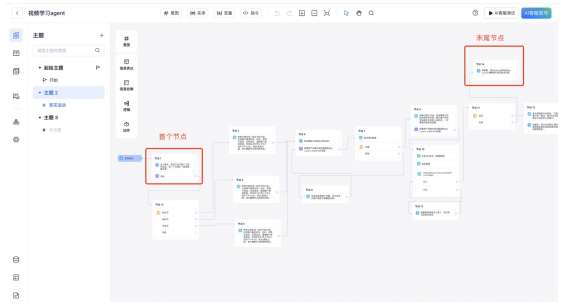


图6-17 赏花活动

7. 预览AI客服的任务对话

- 任务对话配置完成后或是过程中，点击配置页面右上角的【AI客服测试】按钮即可进入测试预览。（图7-1）
- 您可以在测试模式下通过测试页面下方的文本框和AI客服进行对话。体验流程的走向和是否成功。（图7-2）
- 查看意图分析：当触发意图和本地知识时，可以在测试窗口中找到意图分析，点击可查看分析详情。（图7-3）

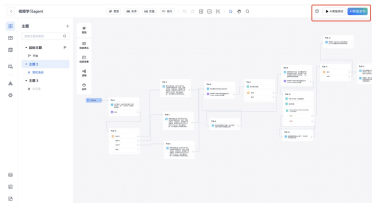


图7-1 测试入口

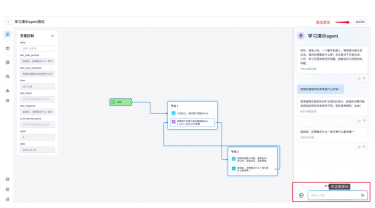


图7-2 测试演示



图7-3 查看意图分析

Step 3-为AI客服增加知识库

如果当前的 AI 客服不能满足您对服务场景的回复内容的要求时，可以引用固定知识库完成流程中问题的解答。

8. 增加本地知识库

目前AI客服还支持增加本地知识，可以支持文档知识和FAQ知识，具体方法如下：

- 点击知识库：在这里您新建目录后，选择知识类型进行本地知识的上传和学习。

三种类型的知识【1】文档知识 【2】FAQ知识。【3】Web知识（图8-1）



- 文档知识 ：您可以直接上传 txt、doc、docx、pdf格式的文档。文档清晰的格式可以帮助模型更好的快速学习，文档格式请参考【样例文档】。（图8-2、图8-3）

- FAQ知识：您可以使用表格上传问答类知识，也可以同时上传问题的相似问等信息。
- Web知识：可抓取网页URL上的知识，须保证链接可公开访问且网站内容可复制，避免非法抓取他人网站内容导致侵权。
- 任务式对话中调取知识库：当在任务式对话的回复中，您可以在AI大模型回复节点，选择知识库和知识目录，在下方提问框中填写要向知识库提问的问题，当问题不固定时也可以使用变量作为提问。（图8-4）



图8-2 上传文档

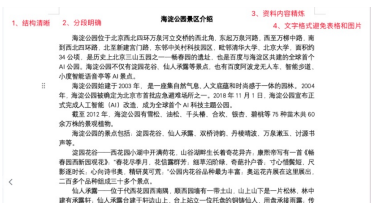


图8-3 文档示例

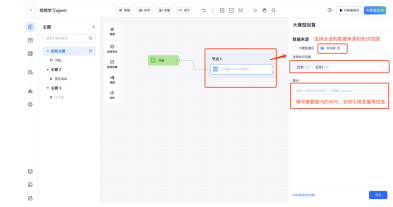


图8-4 调取知识库

文档问答

- 支持txt、doc、docx、pdf格式的文档或者文档的压缩包。
- 可以支持自动分段与数据清洗，还支持设置自定义的文档分段与数据清洗策略。
- 在文档学习过程中可使用大模型知识增强。
- 支持自定义分段信息与分段知识。

  分段知识：用于在用户提问时进行问题相关性匹配，当匹配置信度达到设定的阈值，即可将分段知识所关联的分段信息给到大模型进行总结回复。

  分段信息：是文档上传后模型将文档拆分后的一个个段落，在问答时用于给到模型进行总结回复。

faq

- 支持逐条和批量新增原始问、答案（文本、富文本、图片）和规则模版。
- 逐条新建过程中可以使用大模型生成相似问和答案。

Web知识

- 添加的网页URL必须保证链接可公开访问，且网站内容可复制，避免非法抓取他人网站内容导致侵权。
- 添加的网页必须以http://或https://开头，添加的URL不能重复，如重复会自动跳过不再添加。
- 配置网页自动更新的间隔时间，网页内容自动更新后，需要重新发布AI 客服才可生效到正式环境。

9. 知识库预览测试窗口

知识库添加完成后，您就可以进行测试初步预览知识问答效果了。

- 点击知识库模块，页面右侧顶部的【知识库测试】按钮。您可以向知识库直接提问并查看答案。（图9-1）
- 单击来源将允许您查看答案的来源，支持意图分析。（图9-2）
- 一旦您对回答的准确性感到满意，就进入下一步。



图9-1 进入知识库测试

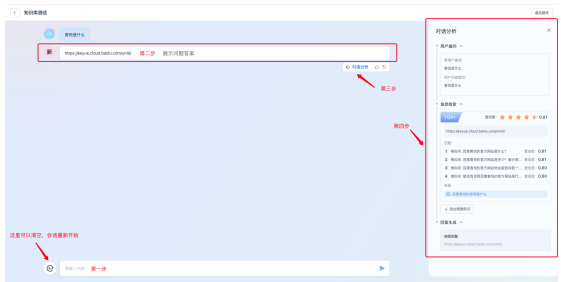


图9-2 测试并查看对话分析

如果您对答案不满意需要对知识进行调整：

- 文档知识进行调整
  - 目前文档可以完成跨分段的学习和总结并给到答案，您不需要逐一对文档的分段进行调整，只需在遇到总结错误时做

一些干预。

- 首先，您需要找到需要干预的文档，点击进入文档内。（图9-3）
- 方法一：干预分段知识，您可以使用搜索功能需要找到待调整的分段，点击下方的编辑按钮，在调整框中进行文字的增加和删除。（图9-4）
- 方法二：干预分段下的知识点，您可以在最右侧找到要调整知识，点击编辑按钮进行修改和删除，也可以在上方找到新增分段知识进行知识的新增。（图9-5）
- 如果您的文档分段或学习后错误较多，建议删除文档，按照参考文档对文档进行在线下调整，之后再进行上传重新学习。

如果您上传了多个文档，请尽量避免各文档内容之间的信息内容存在重合，这可能会引起不必要的知识缠绕。

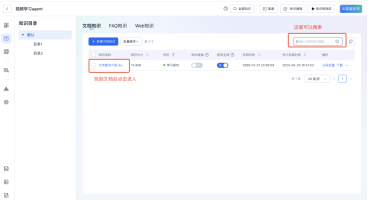


图9-3 选择文档



图9-4 调整分段内容



图9-5 调整分段内知识

- FAQ知识进行调整
  - 首先，您需要找到需要干预的问题，您可以使用页面上的搜索功能，找到问题后，点击进入问题内。
  - 方法一：干预相似问法，您可以在编辑页面内对相似问题进行补充，使用大模型工具对相似问进行泛化，补充完成后保存即可。（图9-6）
  - 方法二：使用规则模版，问题详情页最下方相似问题旁边找到问题模板，参考编写规则补充您需要的内容。当添加的规则模板完全匹配到用户表述时，也会命中该问答。（图9-7）

请尽量避免FAQ知识中的问题内容相似度较大，若相似问高度重合，会引起不必要的知识缠绕。

另外FAQ还支持配置指令，当匹配到该FAQ回复配置答案后，会执行的指令动作。可用于转人工等简单回复的系统指令。

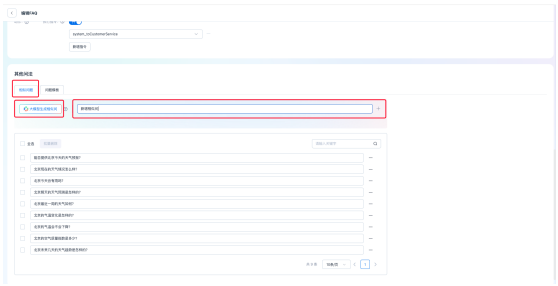


图9-6 添加相似问

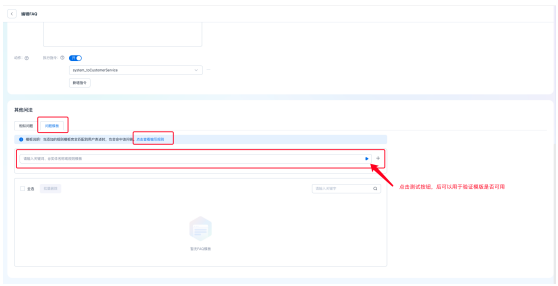


图9-7 添加模板

10. 设置AI客服的专业词和敏感词

全局专业词和敏感词：点击左侧的【基础资源】可以看到上方的专业词和敏感词，支持新建词库和批量上传。（图10-1）

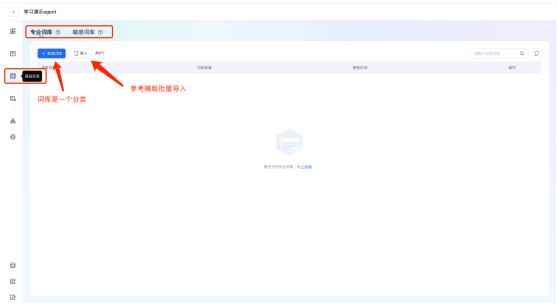


图10-1 添加特殊词库

Step 4-AI客服设置

11. AI客服进行设置

基础信息设置：点击设置页面，在基础信息设置，可以对AI 客服进行修改名称，添加描述，还可以为AI客服添加头像。（图11-1）



图11-1 基础信息设置

12. AI客服的全局设置

在这里您可以对模型进行设置，对知识检索进行设置，还有一些其他设置。（图12-1）

- 模型设置：人设/回复风格进行设置，您可以自定义当前这个AI客服 的人设细节。还可以对控制模型生成文本多样性的参数进行调整。
- 知识检索设置：可以对不同知识的置信度进行设置，还可以设置文档检索分段数。
- 其他设置：可以对FAQ大模型回复和知识来源展示进行设置。

13. 开场热门问题、意图召回置信度

- 您可以根据需求设置开场白后的热门问题，可以指定问题或意图，也可以选择根据对话数据的进行推荐。
- 您可以根据需求对意图识别置信度进行调整，高于该设定值则可召回，整体逻辑会按置信度从高到低顺序执行。（图12-1）

14. 推荐设置（猜你想问）

- 意图和FAQ的推荐置信度：同理意图召回置信度。
- 条数：大模型闲聊和知识问答后的推荐意图例句，置信度高于该设定值则可推荐。（图12-1）

15. 设置引导话术

当对话过程中遇到特殊情况可以使用引导话术进行兜底回复，目前支持以下三种情况的自定义。（图15-1）

- 任务对话引导：在任务式对话流中用户突然问及不相关于本流程的问题，您可以设置引导次数，在设置次数内可以用话术拉回到会话流程中。
- 敏感词拒答：当会话中用户触发了已经设定好的敏感词，可以用本话术直接回复。

- 系统异常或超时：当会话中系统出现异常或超时，会直接使用本话术回复用户。



图12-1 开场热门+置信度+猜你想问



图15-1 引导话术设置

16. 大模型闲聊

当未匹配到意图或是知识库中的知识，大模型闲聊会作为AI客服的最后话术进行回复，可以支持自定义一些信息。（图16-1）

- 大模型闲聊设置包括temperature。（这是一个控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值【例如1.0】会使生成的文本更加随机和多样化，较低的值【例如0.2】会使生成的文本更加确定和保守）。
- 大模型闲聊人设设定：您可以对机器人的角色进行定义，例如一个政务问答助手，那可以将此机器人的人设设定为「你是一个政务服务专员，请以最专业的服务方式为公民进行问题解答」。
- 目前系统的默认人设为：你是一个资深客服，懂得使用话术拉近与客户距离。
- 自定义闲聊prompt：当平台内置的闲聊大模型效果无法满足业务诉求时，您可自定义编写闲聊prompt，实现更多可能。
- 闲聊支持指令调用：您可以设置触发条件，约定触发的指令，并配置指令引导话术。（图16-2）



图16-1 未匹配设置



图16-2 未匹配指令设置

17. 知识库设置

您还可以对知识库的回复模型等进行设置，约定人设或复杂的prompt。可以对知识检索的置信度、文档知识来源、FAQ大模型回复进行设置。



图17-1 人设设置



图17-2 复杂prompt设置



图17-3 其他设置

Step 5-集成和添加外部API

18. 发布AI客服

如何发布您的AI客服，发布后则代表AI客服已经上线，您可以在外部看到并使用。

- 入口：请可以在任务型会话页面和知识库页面的右上角看到【AI客服发布】的按钮，点击后即可发布，发布后它将覆盖原有已发布的内容。
- 怎样查看AI客服状态：您可以通过账户页面观察每个AI客服的状态，也可以在【设置】下对AI客服进行下线处理。（图17-1、图17-2）



图18-1 查看AI客服状态

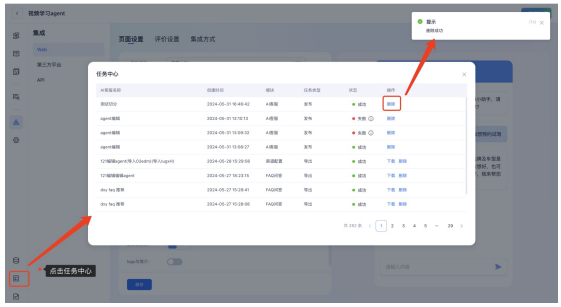


图18-2 发布中查看AI客服状态

19. 查看对话

点击屏幕左侧的对话按钮，即刻进入历史会话界面，您可以在这个页面进行时间和内容的筛选，并查看过往的会话记录。

在会话记录中也可以通过意图识别和会话分析查看AI客服回复的判断细节。（图18-1、图18-2）



图19-1 对话分析

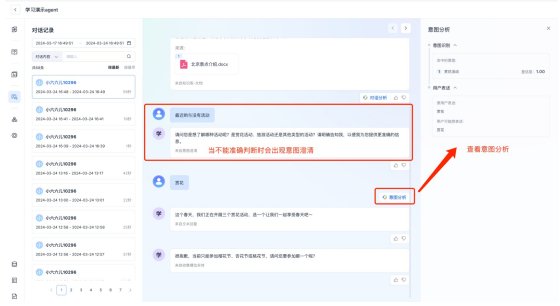


图19-2 意图分析

20. 应用体验与API

发布成功后您可以点击左侧的集成模块，设置您需要的文本形式或数字人形式，完成设置后在集成方式中复制分享体验链接，可以邀请更多人参与体验。（图20-1、图20-2）



图20-1 web页面设置

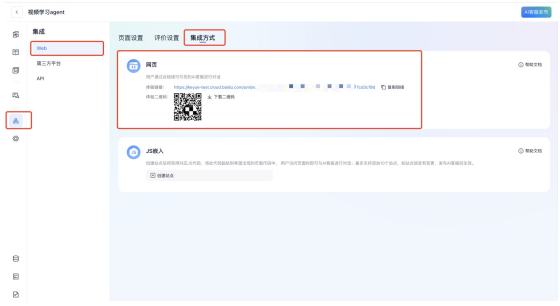


图20-2 外部体验链接

这里还提供了API Key，用于外部集成，具体方法您可以参考查看API接口文档。（图20-3）

客悦还支持第三方平台的集成：您可以选择需要对接的平台，参考帮助文档，进行配置集成即可。（图20-4）

图20-3 API key

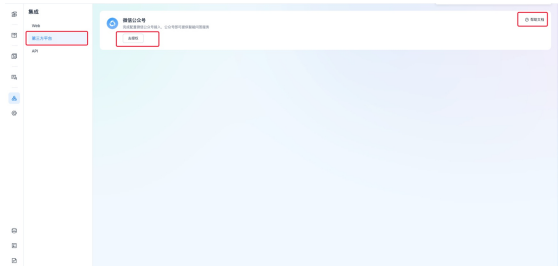


图20-4 第三方平台

产品功能详述

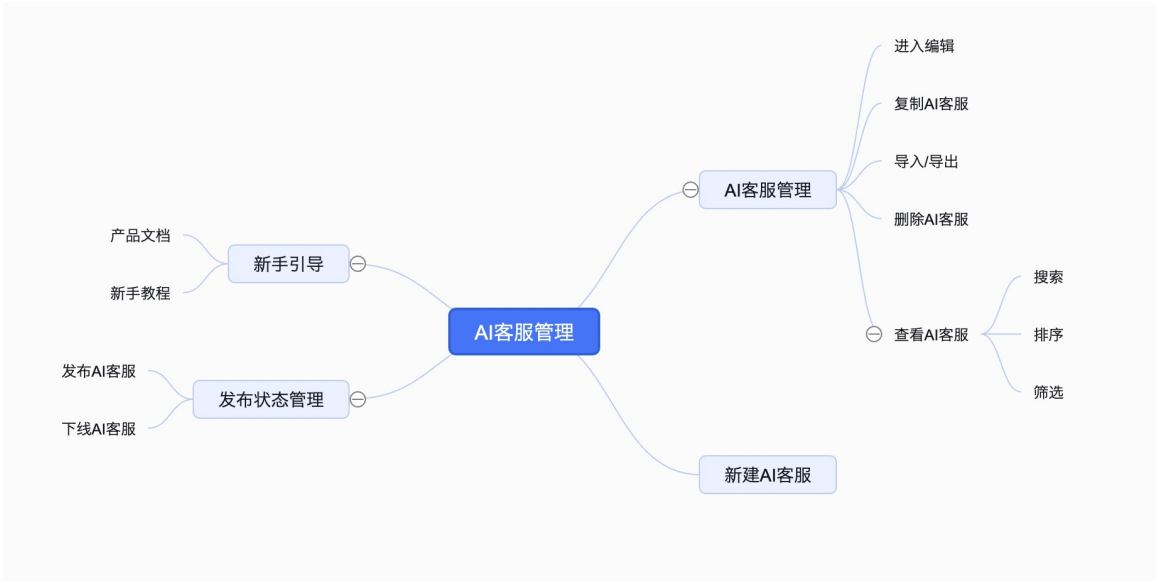
AI客服管理

名词解释

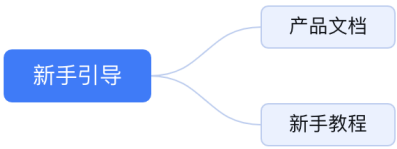
AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

功能概述

AI客服管理页面是AI客服总览入口。在AI客服管理界面，您可**快速预览所有已创建AI客服状态，并支持新建AI客服和管理AI客服的各种操作**，包含以下可用功能：



1、新手引导

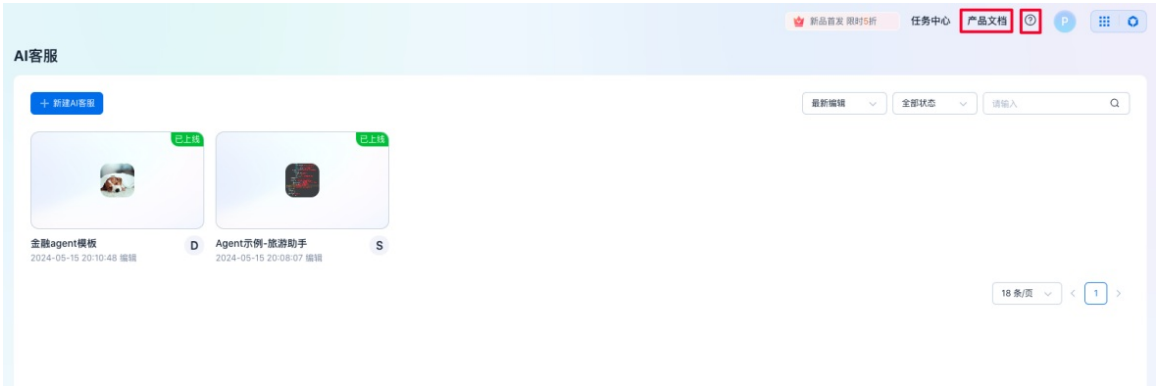


1.1 新手教程

- 新手小白首次进入AI客服，可以自动触发“开始学习”中的课程快速上手，搭建属于自己的AI客服。如果您跳过引导教程，后续也可通过点击右上角指引按钮再次学习。

1.2 产品文档

- 文档中心入口，您可进入并查看与「百度客悦智能对话平台」相关的所有文档内容，包含产品概述、快速入门（含教学视频）、产品功能详述，助您对产品功能有更深入了解。



1.3 版本更新通知

可在如下入口查看产品的版本更新，如果有新的更新，会有对应的版本更新弹窗提示和预告。



1.4 创建工单

如果在产品使用中出现问题，可在如下入口创建工单。



2、新建AI客服

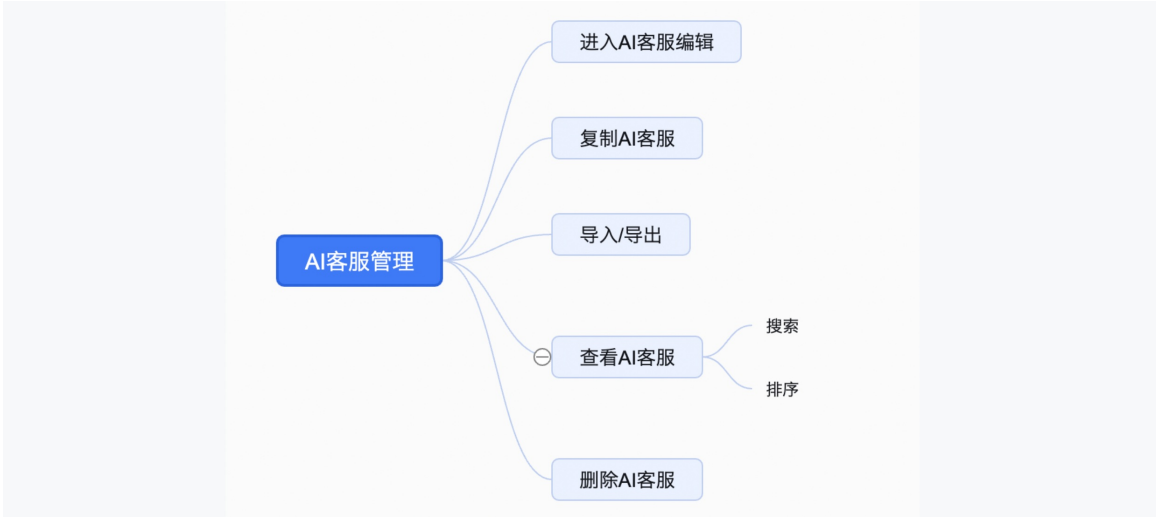
- 支持创建「空白AI客服」，也可创建系统预置的「模版AI客服」或通过导入符合要求的 .json 文件新建AI客服，新建成功后，您可在列表中查看该AI客服，并进行相关配置；



- 创建空白AI客服 / 模板AI客服，您可以通过点击「新建AI客服」
- 在展开的面板中，您可以选择创建灵活画布的AI客服或者快捷场景的AI客服；其中灵活画布主要是通过配置画布构建复杂场景的AI客服，快捷场景则可以快速配置垂类场景的AI客服
- 在灵活画布中，您还可以创建空白AI客服用于解决简体中文的相关客服问题；并且也可以建立国际化AI客服非简体中文的客服问题
- 创建AI客服提示，填写名称、简介，上传头像，进行AI客服创建
    - 如您未填写，系统将自动填充相关内容；



3、管理AI客服



3.1 进入AI客服编辑

- 当鼠标 点击 AI客服卡片，可进入该 AI客服 的详细编辑界面



3.2 复制AI客服

- 当鼠标 hover 在相应的AI客服的卡片右上角的三个点时，可展示「设置」、「复制」、「导出」、「删除」按钮，您可通过点击「复制」按钮一键复制AI客服，可实现AI客服备份操作。
    - 创建 AI客服 复制任务成功后，请稍后到任务中心查看状态，任务完成刷新当前页面即可；
    - 系统会为复制 AI客服 自动命名，并可在 「AI客服基础设置」中进行二次编辑；



3.3 导入 / 导出

- 支持一键导出 AI客服 ，并支持用户以 json 格式文件下载在本地
    - 当点击「导出」按钮后，系统会在任务中心创建一条导出任务，您可在任务中心查看任务状态；
    - 完成导出任务后，可在任务中心下载；



- 支持一键导入 AI客服
  - 当点击「导入」按钮后，选择导入并创建该类型的客服，选择符合规定的 json 文件，系统会在任务中心创建一条导入任务，您可在任务中心查看任务状态；国际化客服和默认AI客服之间的画布数据可以互通
  - 完成导入任务后，系统会自动创建该导入 AI客服；



3.4 查看AI客服

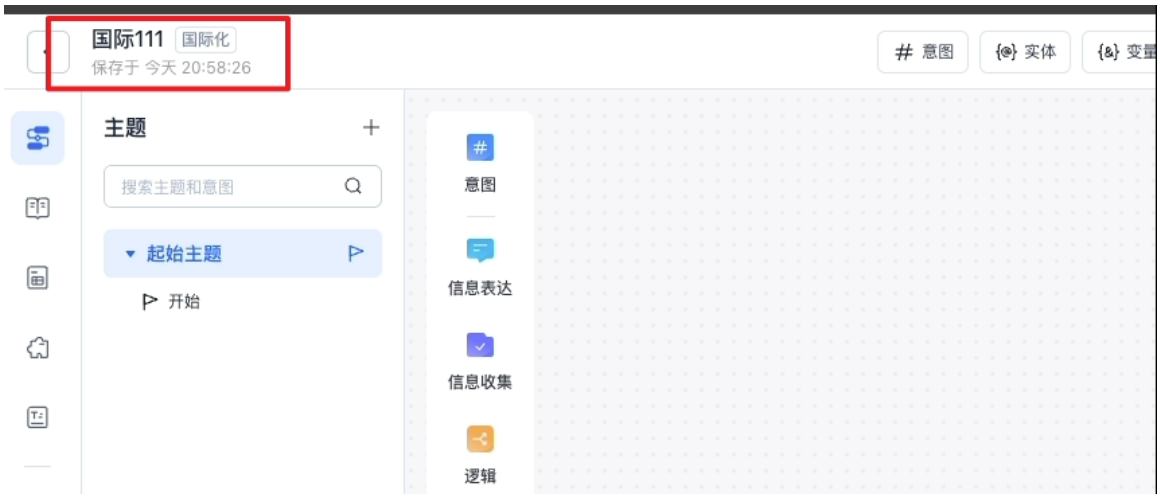
- 用户可在系统中查看 / 管理所有有权限的AI客服
  - 支持根据「编辑时间」、「发布时间」、「创建时间」等不同维度**排序 AI客服**；
  - 支持根据 AI客服 状态（「发布中」、「未发布」、「已上线」）**筛选 AI客服**；
  - 支持根据 AI客服 名称**查找 AI客服**，支持模糊查询；



3.5 国际化AI客服

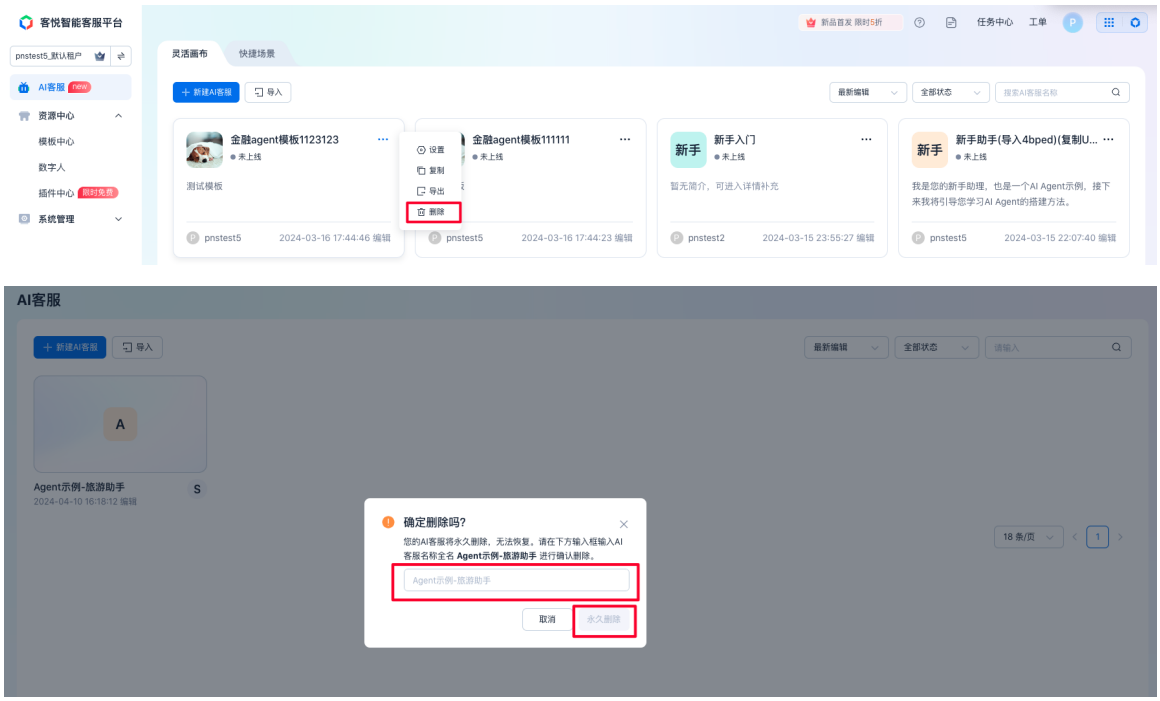
- 当创建的AI客服为国际化AI客服时，则会在左上角展示国际化标签

- 国际化AI客服的画布可以跟默认AI客服的画布进行互通，您可以把已创建的默认AI客服画布转变为国际化AI客服
- 但国际化AI客服的知识库与默认AI客服的知识库不互通，默认AI客服中已经学习的知识无法与国际化AI客服的知识进行互通。

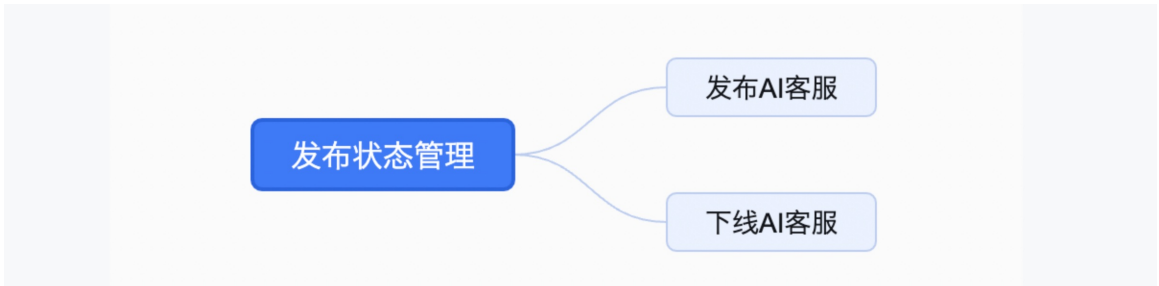


3.6 删除AI客服

- 支持对 AI客服 进行删除操作，删除操作有二次确认，防止用户误删
  - 当用户点击相应 AI客服 「更多」→「删除」后，系统会弹窗确认删除操作，当用户准确输入该 AI客服 全称后可永久删除该 AI客服；
- 线上的 AI客服 不支持删除操作，请先下线该 AI客服 后再进行删除；

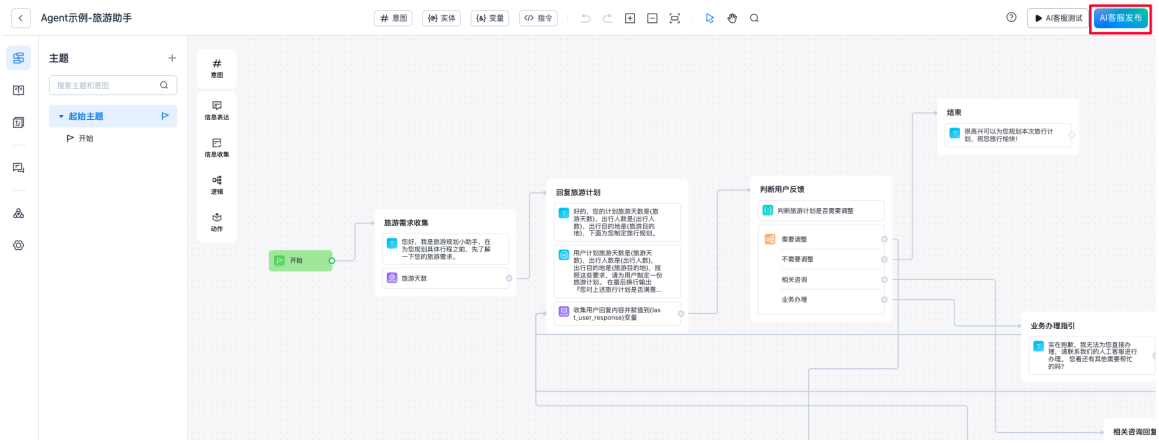


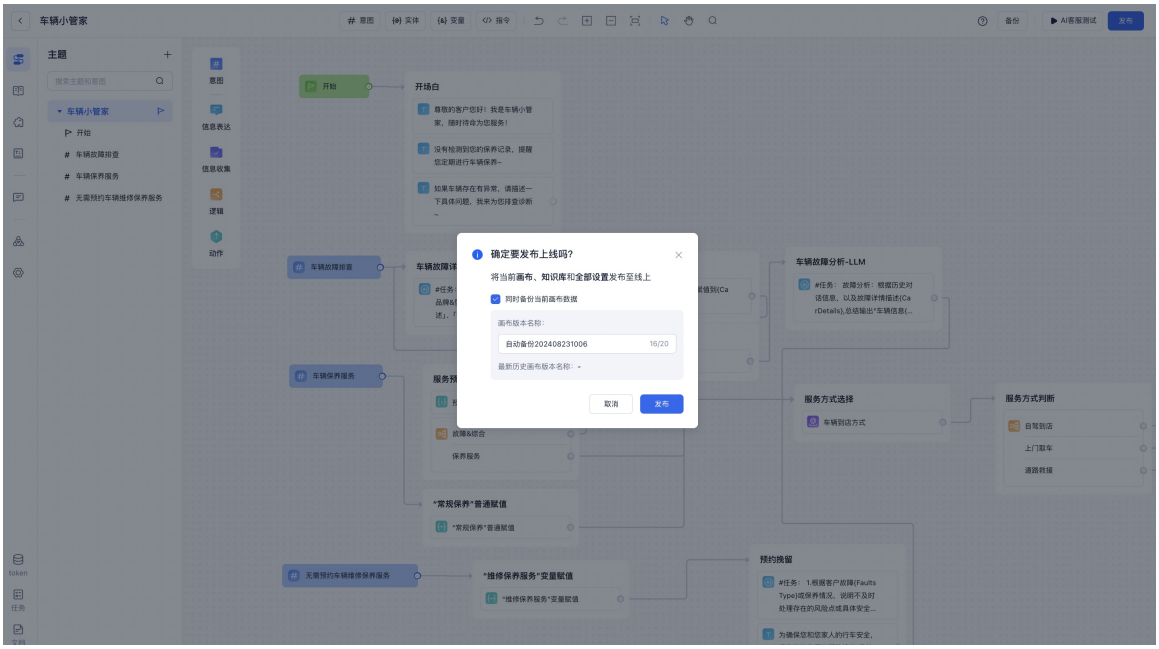
4、发布状态管理



4.1 发布AI客服

- 可通过点击 **AI客服详情页面右上角「AI客服发布」按钮**，系统会在任务中心创建一条发布任务，任务完成后，系统将当前 AI 客服 的全部设置状态发布到线上
    - 未发布的更新不会在线上生效；
    - 发布操作会更新线上所有的配置；
    - AI客服 在发布过程无法编辑，发布进度可在任务中心查看；
    - 发布操作有二次确认操作
    - 发布时可选择是否备份此画布





4.2 备份AI客服

- 对于复杂的画布进行调整与改动时，可以使用画布备份功能，确保在每次关键修改前都有一个安全的保存点。如果调整结果不符合预期，您可以随时通过“画布历史版本”功能，快速恢复到之前的任何一个备份版本。



- 确认与备份：在确认备份名称后，点击“备份”按钮即可完成当前画布的备份操作。此时，系统将记录当前画布的所有设置和内容，保存为一个独立的备份版本。



- 历史版本管理：备份完成后，用户可以随时通过“画布历史版本”功能查看已保存的备份列表，并根据需要恢复到之前的某个版本。

4.3 下线AI客服

- 针对已上线的 AI客服 ，可在 AI客服 管理界面一键下线该AI客服
  - 下线操作有二次弹窗确认，防止误下线



知识库

名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

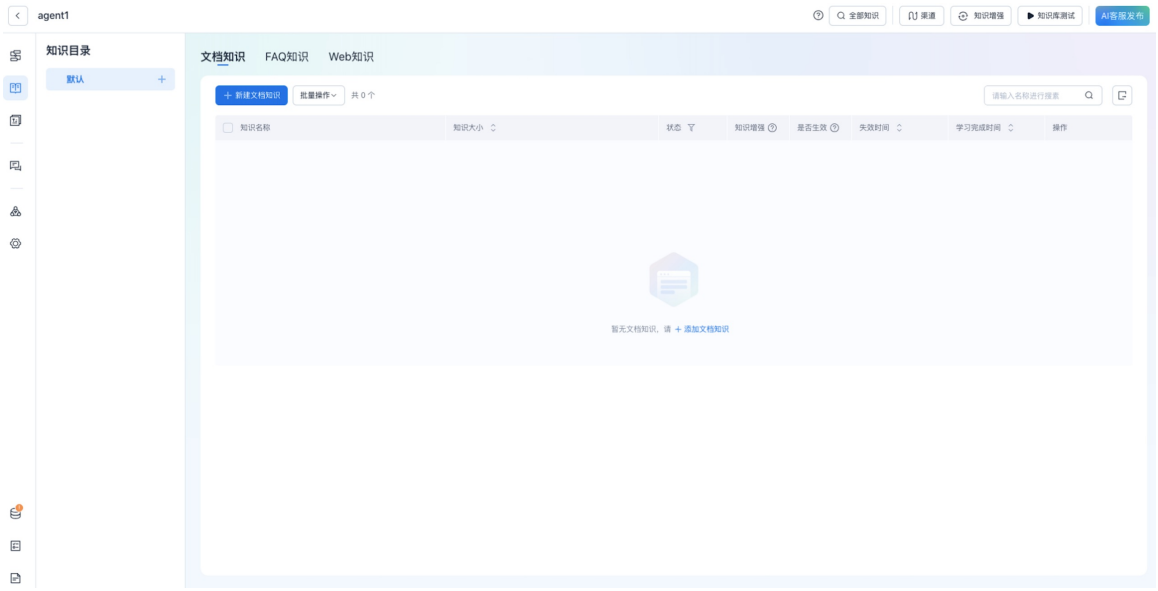
文档知识：文档知识用于用户管理和维护非结构化的文档知识，即通过**上传文档即可实现智能问答**。

FAQ知识：FAQ知识用于用户管理和维护结构化的FAQ知识，即**用户提问时匹配到FAQ时，可以使用FAQ中的答案进行回复**。对于用户频繁会问到的业务知识类问题的自动解答是一个非常关键的需求，通过对FAQ知识的整理可以最为显著地降低人工

客服的数量与成本，同时可以给客户带来更好的回复体验。

功能概述

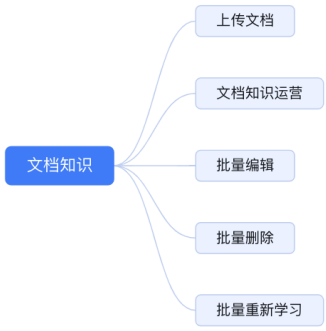
在**百度客悦智能客服平台**中，通过知识库**管理客户现有的非结构化知识（文档）和结构化知识（FAQ）**，整体分为3个区域：知识目录管理区域、知识管理区域、知识库工具栏，支持在大模型的加持下提供知识问答能力，具体包含功能如下：



1、知识目录

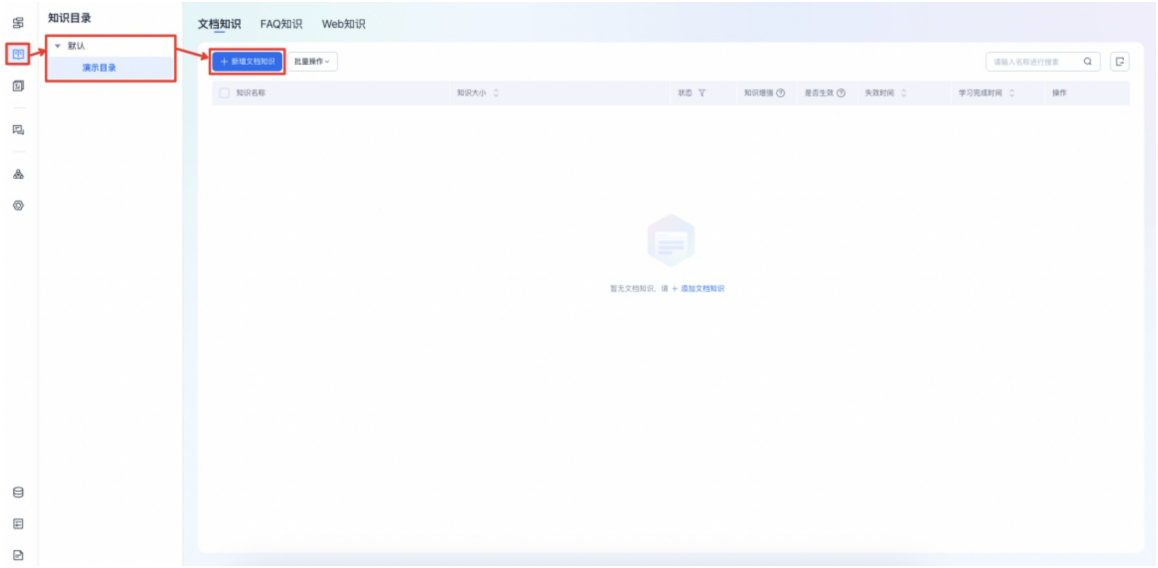
- 用户可通过左侧导航栏进入「知识库」，知识库支持**通过「知识目录」对知识进行分类管理**，最大支持10级目录，按需进行配置，不建议将不同类别的知识放到同一目录下
- 系统预置一个“默认”目录节点，此节点不可编辑、删除，在默认节点下可添加多级子目录；进入如下的目录管理界面，对目录进行增删改查，相关操作包括：
  - 增加：选中某一父节点，在其下添加子目录或同级目录；
  - 删除：删去某条目录及其下子目录、问答对；
  - 编辑：修改目录名称；
    - 目录名称支持输入2-50个字，且同级目录名称不允许重复；
    - 支持对已有的目录进行**修改、删除（删除目录的同时会将目录及其子目录，还有目录下的知识一并删除，请谨慎操作！）**；
- 选择不同的目录即可查看此目录下的知识内容，便于管理

2、文档知识

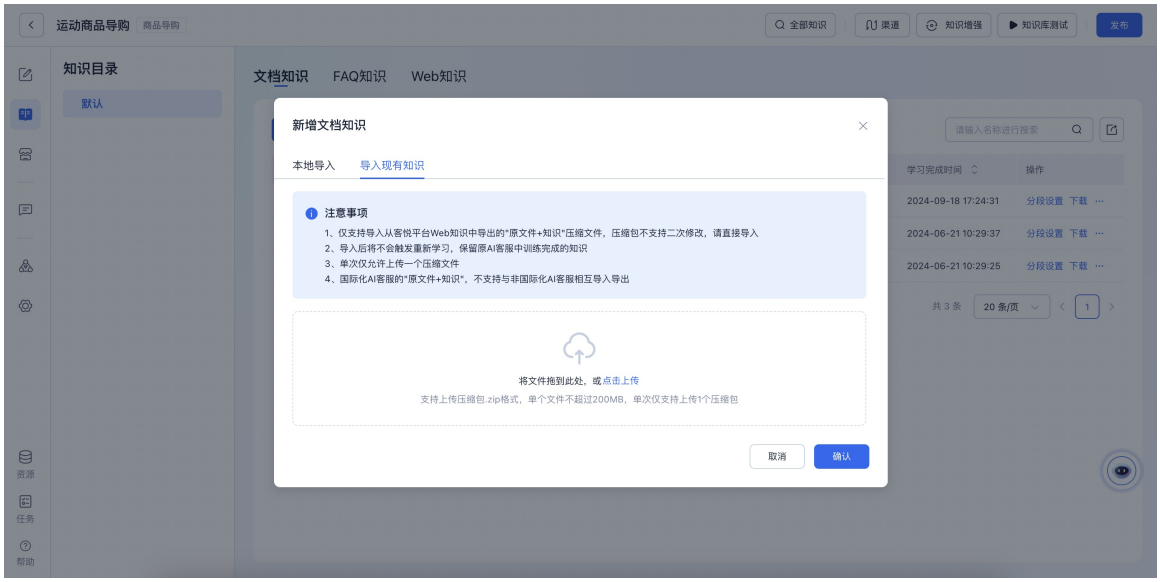


2.1 上传文档

- 文档知识用于管理和维护非结构化的文档，用户可选定目录后，点击页面左上角「上传知识文档」按钮，支持从本地导入文档或导入「现有知识」压缩包，导入规则如下
- 本地导入文档：
  - 单次上传任务中上传的文档名称不重复，否则无法上传成功。
  - 建议使用结构化清晰的文档，可以有更好的问答效果；
  - 文档格式支持.txt/.doc/.docx/.pdf/.ppt/.pptx/.wps，单个文件不超过50MB和1000页；图片格式支持.bmp/.jpg/.jpeg/.png/.tif/.tiff，单个文件不超过50MB；压缩包支持.zip/.rar/.7z格式，单个文件不超过200MB。每次支持最多上传50个文档。
  - 建议给文档以恰当的名字命名，以能简明代表文档内容，这对于模型训练很重要，比如《客悦智能客服专业版使用手册》，而不是《文档1》；长度为3-80个字，否则将无法上传成功。



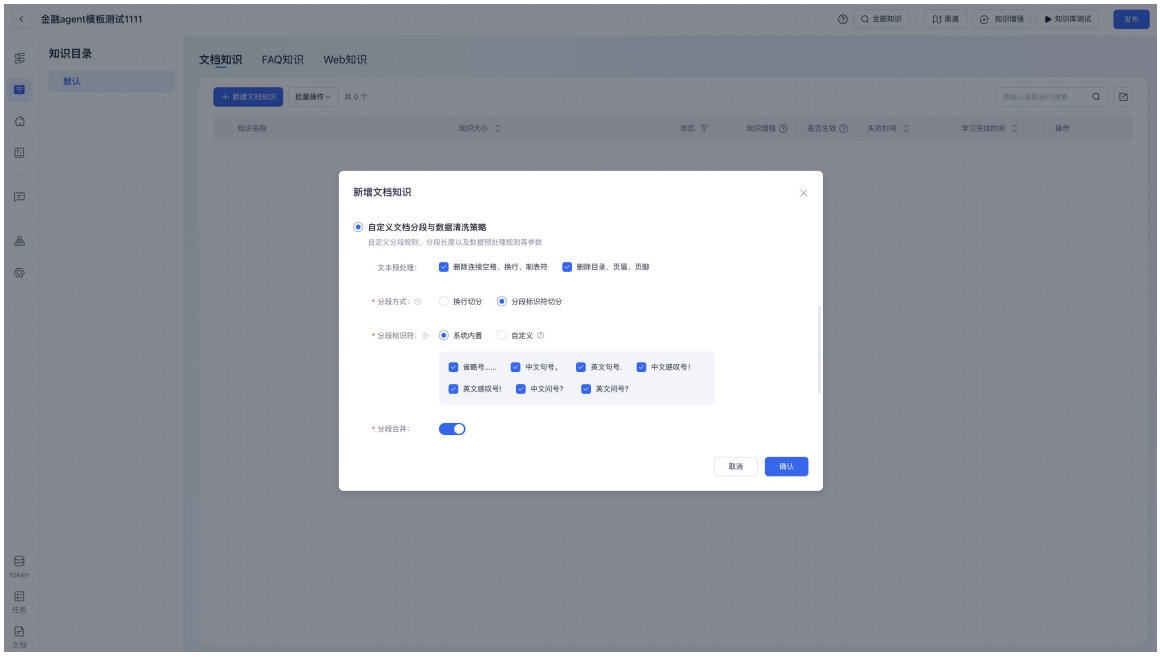
- 导入现有知识：
  - 现有知识指从客悦平台直接导出的已完成学习的「原文件+知识」，导入后将不会进行重新学习，而是直接继承导入前的内容
  - 从「国际化AI客服」与「AI客服」的现有知识不支持互相导入，仅可导入同类型AI客服中
  - 现有知识压缩包在导出到线下时，不支持进行二次编辑操作，建议直接导入



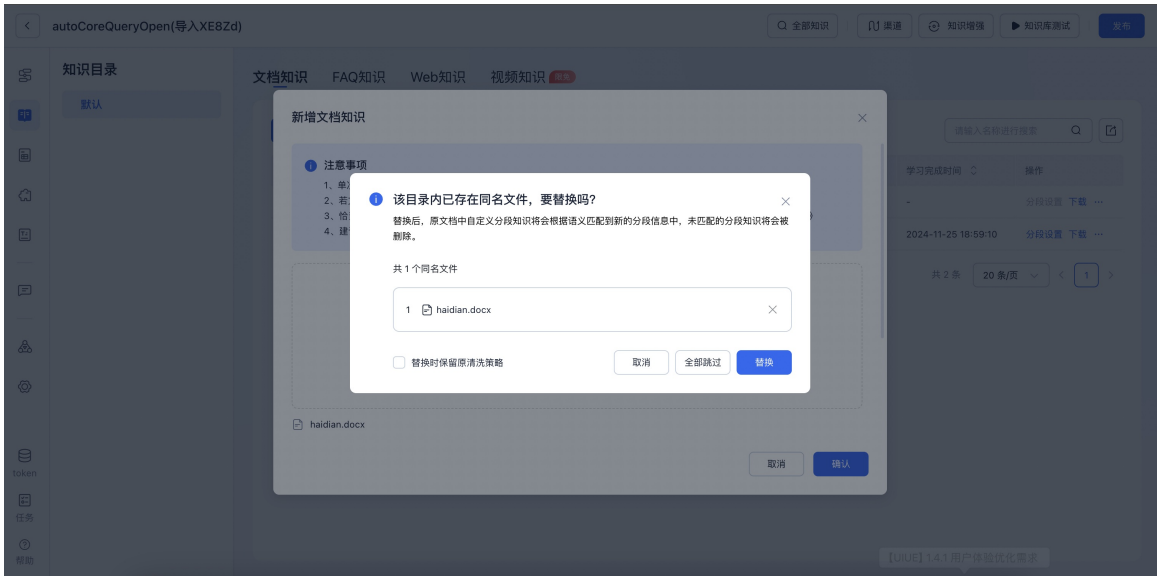
- 对上传后的文档支持选择分段设置，分段设置主要用于对上传文档进行文档解析，将文档按照语义拆分成一个个段落，同时支持对文本进行预处理，支持选择「自动分段与数据清洗」或「自定义分段与数据清洗」
  - 「自动分段与数据清洗」：系统根据最佳实践，通过预设的自动设置分段规则与预处理规则，如果不了解这些参数建议选择此项，默认选择「自动分段与数据清洗」
  - 「自定义分段与数据清洗」：自定义分段规则、分段长度以及数据预处理规则等参数，支持配置以下参数：
    - 文本预处理：支持对文档内容进行预处理，可选择
      - 删除连续空格、换行、制表符：默认勾选
      - 删除目录、页眉、页脚：默认勾选
    - 分段方式：可设置换行切分和分段标识符切分
      - 换行切分：指在切分最小段落时，按照文章内容的换行位置进行分段
      - 分段标识符切分：指在切分最小段落时，使用预置的标点符号（如：中文句号、叹号等）或自定义的标点

符合做最小段落切分。建议在一些全文无结构、通篇使用大段落进行描述的文档

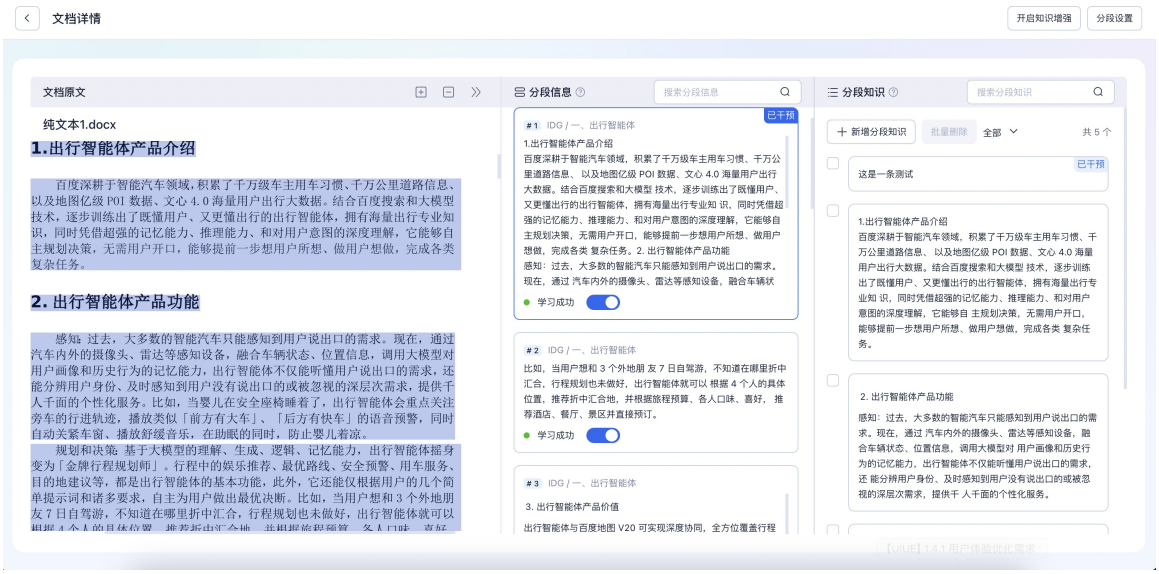
- 分段最大长度：用于设置文档分段是拆分出分段的最大长度，支持配置范围200-800.
- 分段重叠比：用于设置在文档分段时，下一个分段与上一个分段重叠的文本长度百分比；建议在分段标识符设置为标点切分时使用。配置范围0-20%。



- 当上传的文档与系统中已有的文档重名时，可触发更新逻辑，系统将会列出重名文档的列表，由用户选择替换同名文档或跳过；
  - 用户可在弹窗中选择保留原数据清晰策略对新上传文档进行分段或按照重新选择数据清洗策略

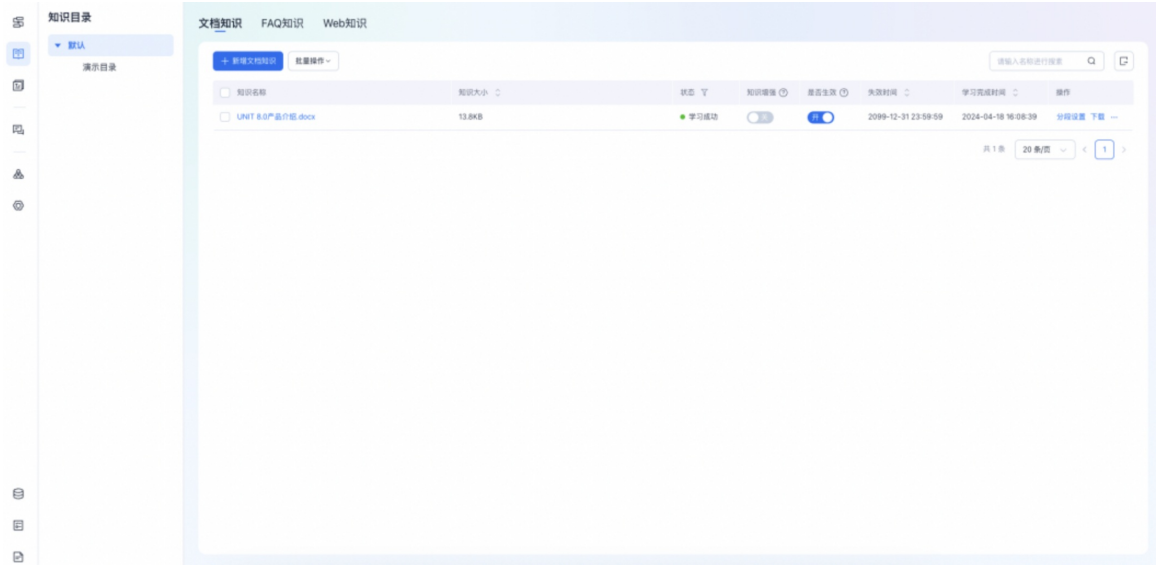


- 替换后，新文档将会重新学习并替换原文档，系统将根据语义匹配程度，将原文档中「已干预」的「分段知识」保留（手动修改或手动创建的知识点）



2.2 文档知识运营

- 当文档上传成功后，可在文档知识列表中查看到文档信息
- 在管理和运营文档时，支持对文档知识进行如下操作：
  - **知识增强**：文档上传学习成功后，知识增强默认关闭，可手动对文档进行开启知识增强；开启后模型对文档内容会启动增强学习，用于提升用户输入后辅助提升从文档中检索到相关文档内容的准确性。
  - **分段设置**：文档上传学习成功后，如分段结果不符合预期，可对文档分段设置进行调整，调整分段设置后，文档会进行重新学习，原学习内容全部会被覆盖，如当前文档已开启知识增强，会重新进行知识增强。
  - **重新学习**：当文档状态为学习失败时，支持文档重新学习，即当文档因为一些原因导致模型学习失败时，通过重新学习触发模型重新对文档内容进行处理；
  - **文档生失效**：用于对文档状态进行管理，当文档生效时，在问答过程中文档内容可被进行查找用于进行问答；如果文档处于失效时，则失效的文档内容不会被用于问答。主要应用场景为文档有有效期，到期后不在参与问答；
  - **导出**：支持仅导出原文件或导出「原文件 + 知识」、按目录导出、全量导出，便于进行知识的维护和迁移；
    - 原文件 + 知识：导出内容包含原文件以及已在当前AI客服中学习完成的分段知识，导入后不会触发重新学习；"国际化AI客服"导出的原文件+文档知识仅支持导入"国际化AI客服"
  - **删除**：支持对文档进行删除，用于删除一些无效文档，或因导入错误上传的文档等情况；



- 当文档学习成功后，即可查看文档的详情，用户可点击文档的名称进入文档详情中，并对文档知识详情进行管理

- 文档详情内容分为3部分：文档原文、分段信息、分段知识

1. 「文档原文」：即展示上传的文档原文
    - 用户可点击文档原文中的任意位置，如该部分内容已被分段信息所包含，分段信息将自动定位到相应的部分
2. 「分段信息」：即展示基于文档原文，模型根据配置的分段规则拆分出的一个个文档分段
    - 分段信息里可展示对应分段所属的标题、表格内容、图片等



- 支持新建分段，当出现分段不符合预期时，可点击新增分段，添加新的分段信息
- 新增分段时，在文档原文中会通过不同的底色展示当前文档内容的分段情况，便于识别已经分段的文档内容；新增分段时需在文档原文区域通过鼠标划选分段的内容（被选中的文本内容会高亮展示），点击确定完成新增分段内容的选择（这样可以记录下分段信息在文档中的位置，在问答中可以追溯回复答案的来源，让回复有据可依）
- 支持对文档分段进行编辑，当出现分段内容不符合预期，需要增加、删除部分内容时，可对当前的分段内容进行修改，点击需要修改分段信息的「编辑」按钮，进入编辑态
- 分段信息进入编辑状态后，在文档原文中会自动定位到当前分段在文档中的位置，并将分段的内容进行高亮展示；修改后的内容需在文档原文区域通过鼠标划选分段的内容（被选中的文本内容会高亮展示），点击确定完成分段内容的选择（这样可以记录下分段信息在文档中的位置，在问答中可以追溯回复答案的来源，让回复有据可依）
- 在分段信息内容编辑框中也可进行内容的修改。建议只在模型基于分段内容总结回复有偏差时，仅需修改少许内容即可纠正回复结果时使用，大篇幅修改会导致分段信息和原文不符，在回复内容中展示来源时，会出现回复与来源不一致，造成不好的体验



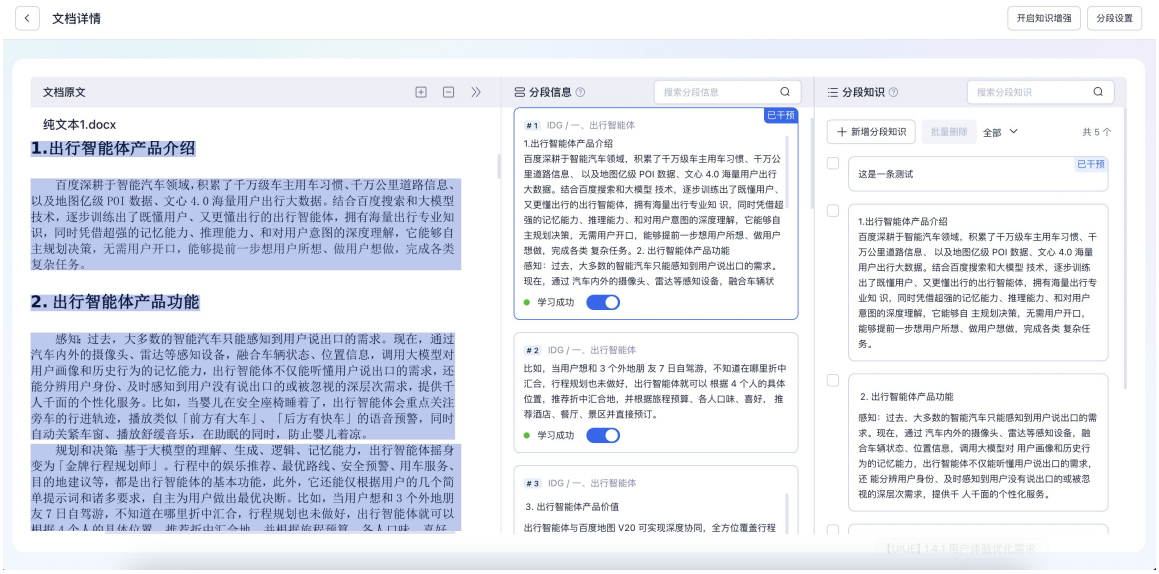
- **支持对文档分段信息进行删除**，当分段信息不符合预期，存在需要多分段合并，或者将原分段拆分成多个分段时，可将分段删除，然后再进行新增或编辑；
- 「删除」操作有二次确认，确认后完成删除，删除后的分段信息不会用于问答；



- **支持对文档分段信息进行生失效**，文档分段信息的生效失效主要应用的场景为在文档中某个段落内容有有效期，比如：某政策法规描述政策内容的有效期为2023-10-31，那对于这类场景，失效后的政策不希望再用于问答，那在保留分段信息的前提下，可以将分段信息设置为失效，**失效状态的分段信息不会被用于问答（反之，生效状态的分段信息可用于问答），但可以通过知识搜索搜索到**。



- 若「分段信息」下包含「已干预」分段知识，则该「分段信息」将会展示「已干预」标识；修改分段信息内容不会展示该标识

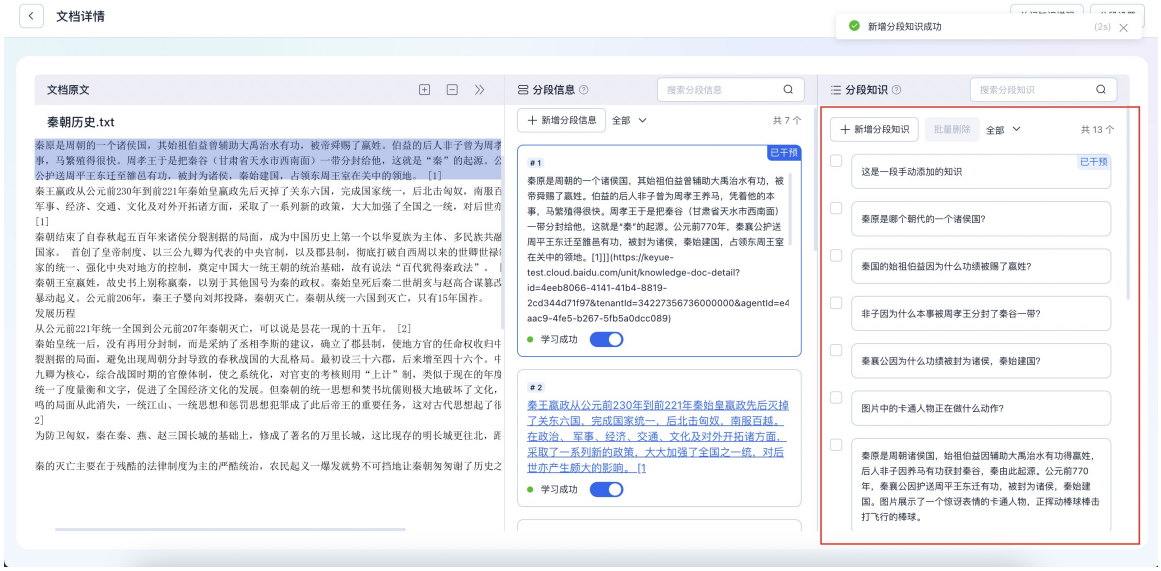


3. 「分段知识」：分段知识用于在用户提问时进行问题相关性匹配，当匹配相似度达到设定的阈值，即可将分段知识所关联的分段信息给到大模型进行总结回复

    - 支持对分段信息进行新增、编辑、删除；
    - 点击某个分段信息，即可展示此分段信息下的所有分段知识，**分段知识的内容直接关系到问答的准确性**，在整个文档知识问答过程中，系统接收用户提问的内容，然后在文档知识中搜索和用户提问相关的分段知识，获取大于等于文档检索置信度（在AI客服设置-知识库设置页面中配置）的分段知识所关联的分段信息输入给大模型，大模型基于用户提问和输入的分段信息进行总结回复；
    - 当出现大模型回复错误，**可通过对分段知识的调优完成badcase的干预**；例如：用户某个提问，输入给大模型的分段信息不是预期分段信息，则可在预期分段信息关联的分段知识中增加用于提问的分段知识完成快速的干预优化；



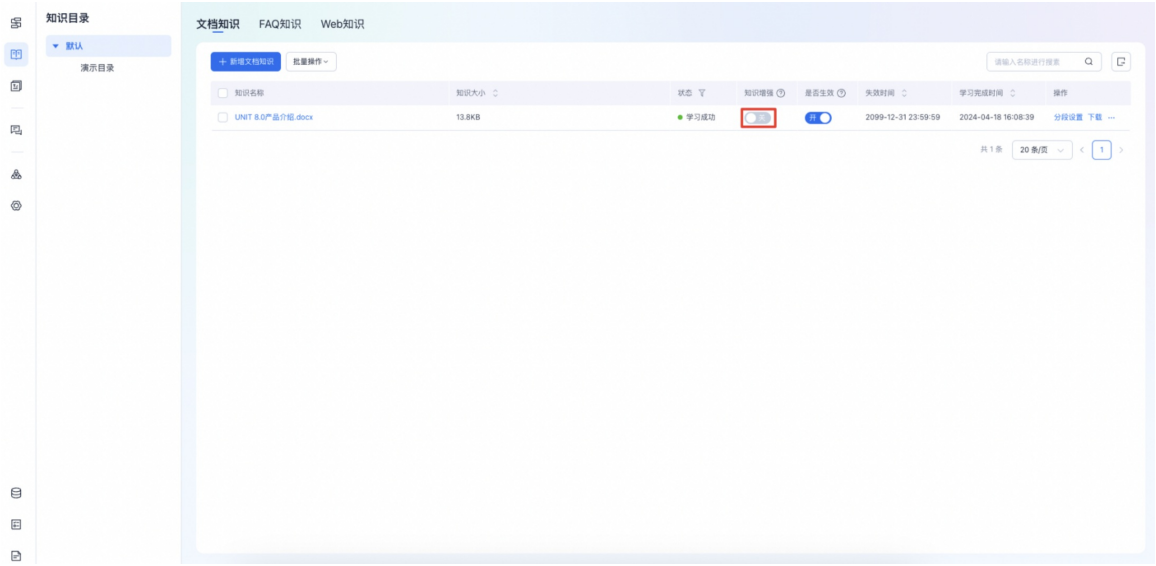
- 当用户手动对系统「分段知识」进行修改或手动创建「分段知识」时，该类 「分段知识」将会展示「已干预」标识，方便用户区分；「已干预」的分段信息在文档知识更新时会根据语义匹配度被保留（上传重名文档将会触发覆盖更新策略）
- 若「分段信息」下包含「已干预」分段知识，则该「分段信息」将会展示「已干预」标识



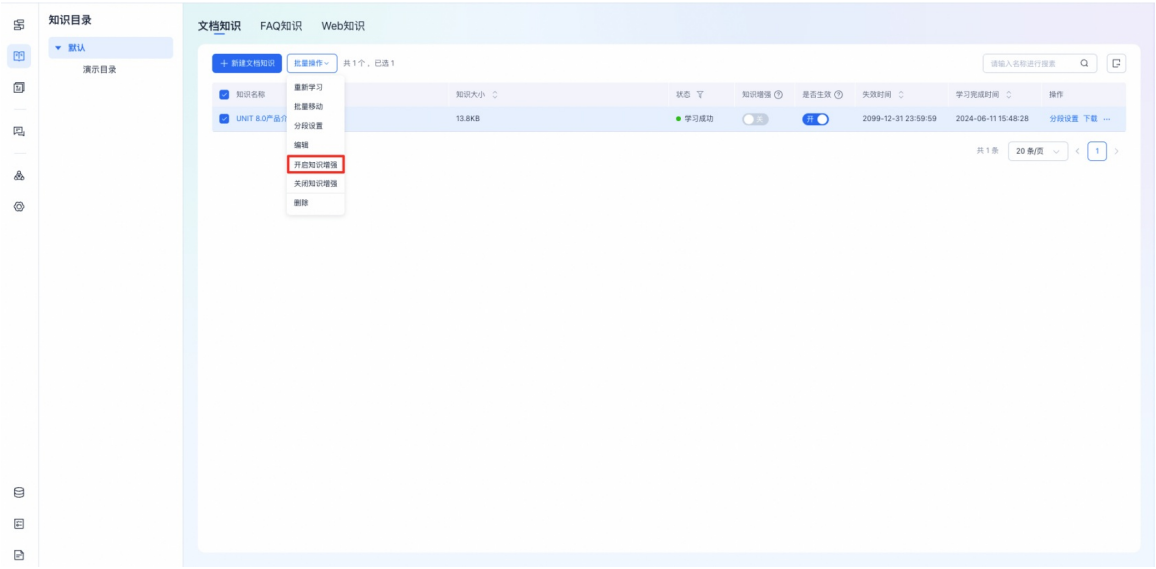
2.3 知识增强

支持对文档进行知识增强的开启和关闭

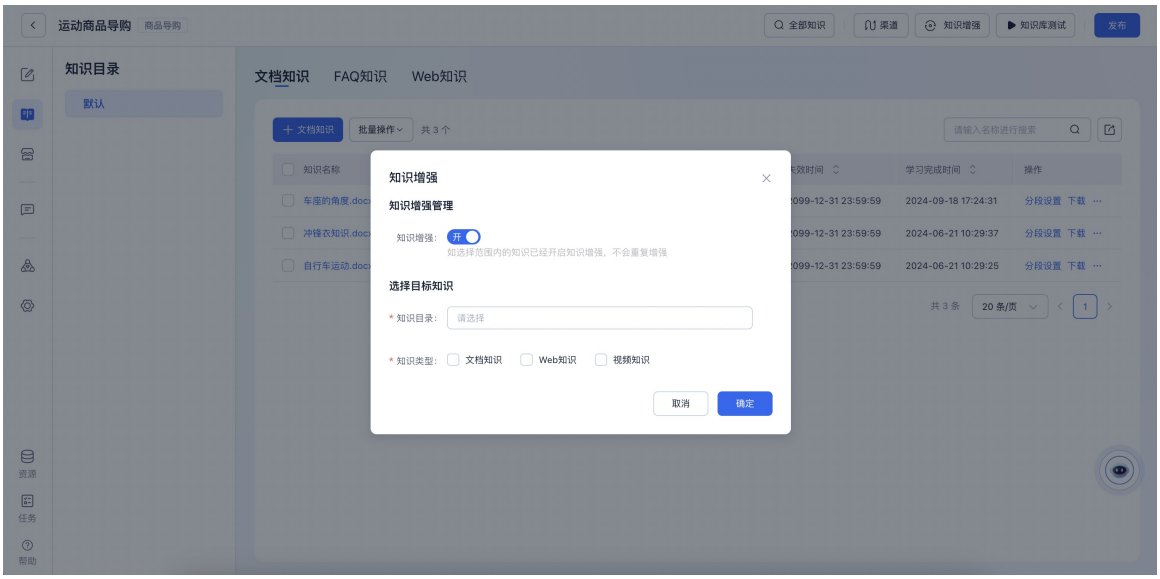
- 开启知识增强
  - 当文档状态为学习成功且知识增强状态为未开启状态时，可对文档开启知识增强操作
  - 知识增强支持对单个文档进行操作，点击知识增强开关按钮



- 知识增强支持批量对多个文档进行操作，勾选要开启知识增强的文档，点击「批量操作-开启知识增强」



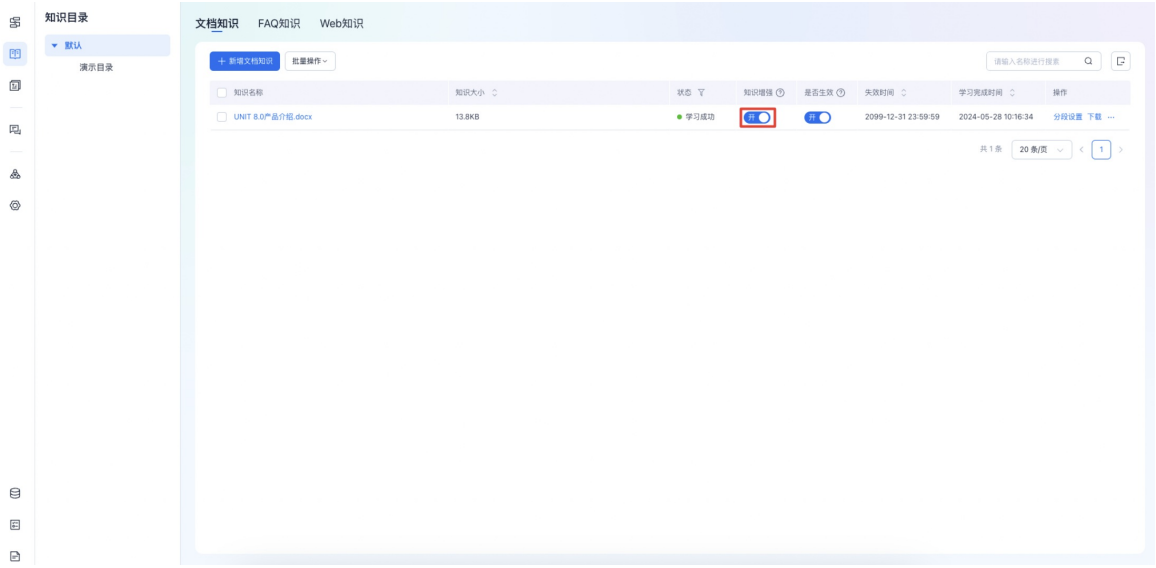
- 知识增强支持按目录进行操作，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮。选择开启知识增强文档所在的目录，同时可选择要增加的知识类型，支持选择文档知识和web知识，操作后仅对未开启知识增强的文档知识/web知识进行增强学习



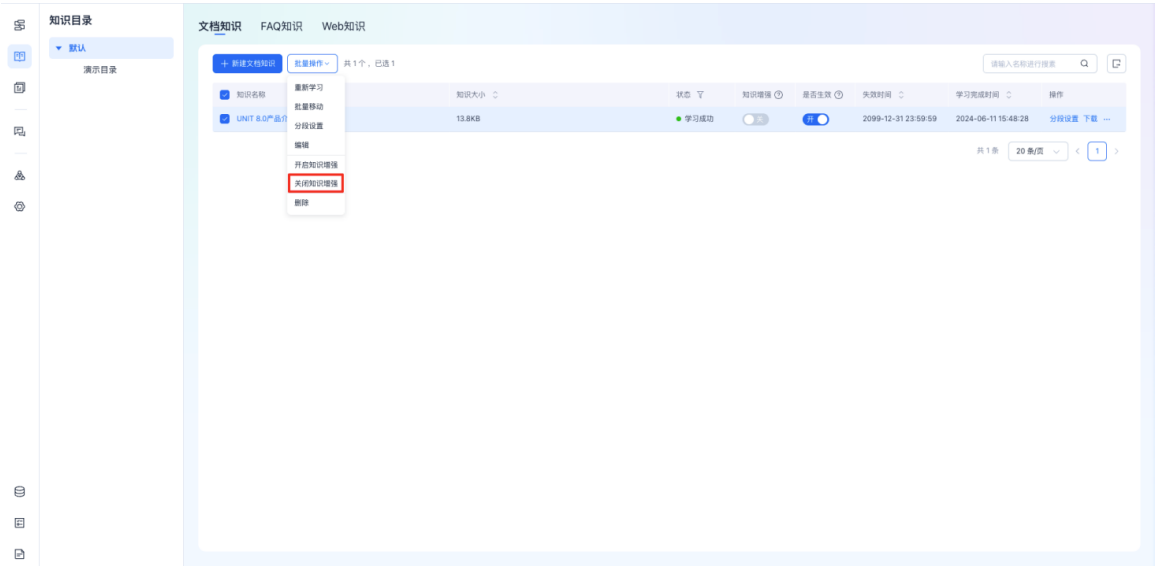
- 操作开启知识增强后，知识状态变为「知识增强中」，未增强完成时文档数据不可修改

- 关闭知识增强

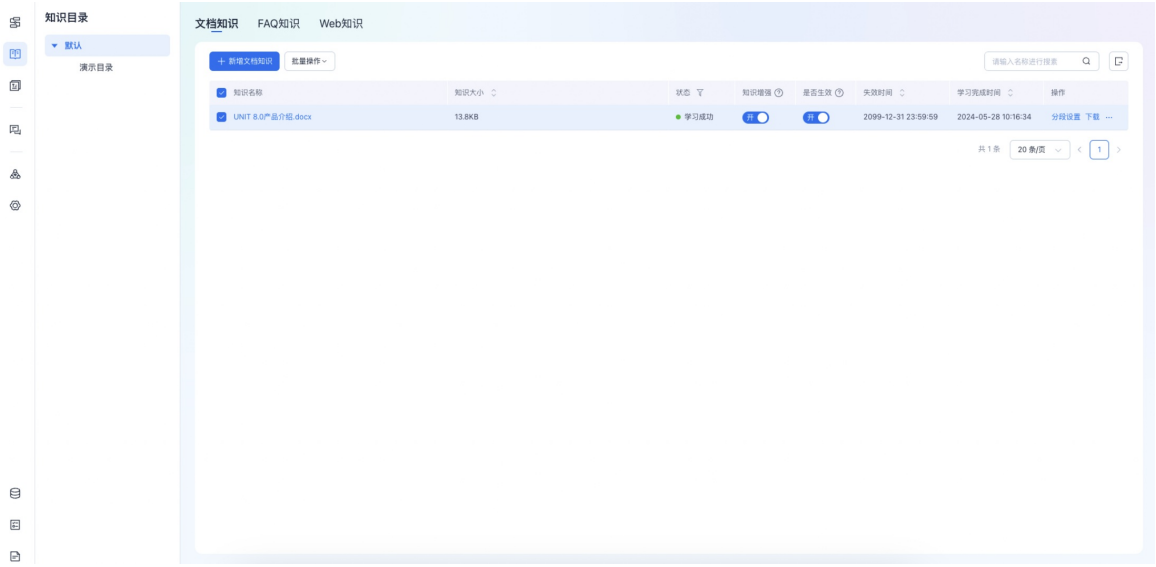
- 当文档状态为学习成功且知识增强状态为开启状态时，可对文档关闭知识增强操作，知识增强关闭后不会删除已增强的知识，后续操作分段设置或对文档中的分段进行增加、修改，都不再进行知识增强
- 关闭知识增强支持对单个文档进行操作，点击知识增强开关按钮

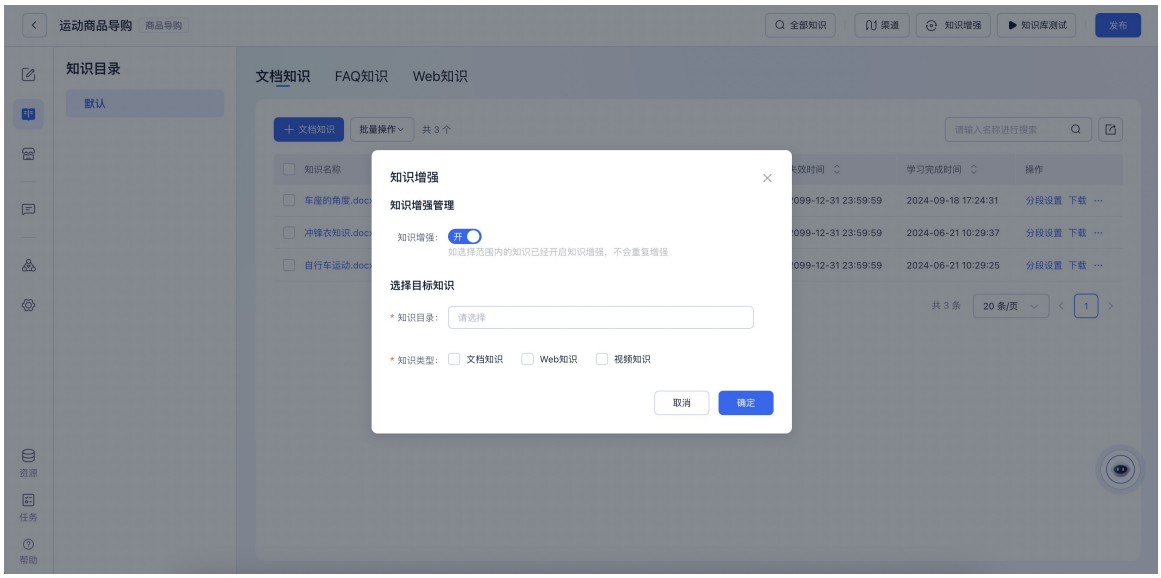


- 知识增强支持批量对多个文档进行操作，勾选要开启知识增强的文档，点击「批量操作-关闭知识增强」

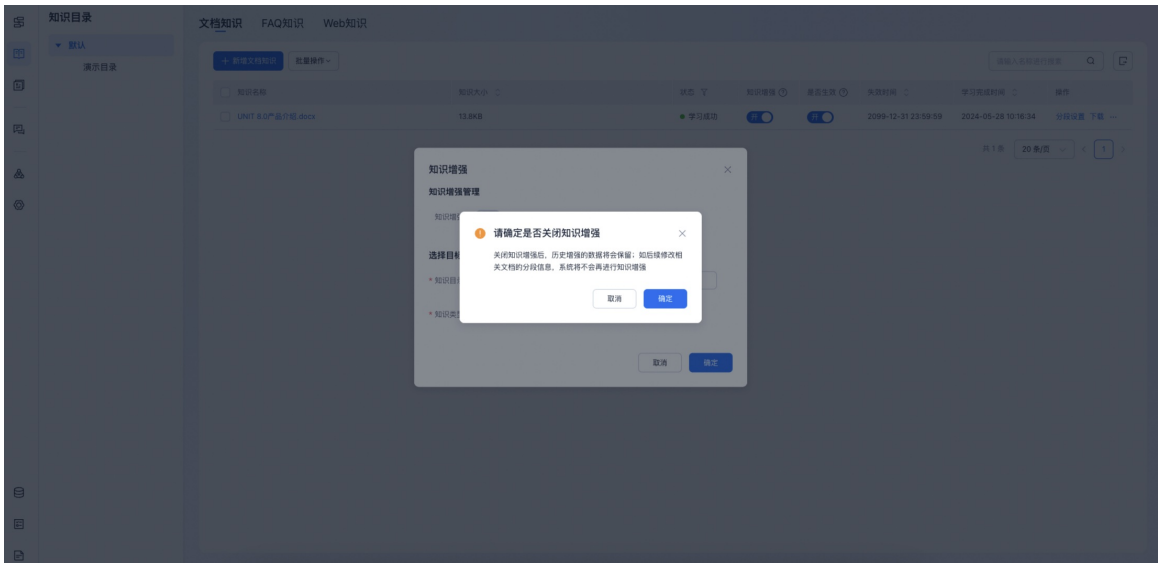


- 知识增强支持按目录进行操作，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮。选择关闭知识增强文档所在的目录，操作后仅对开启知识增强的文档进行知识增强关闭操作





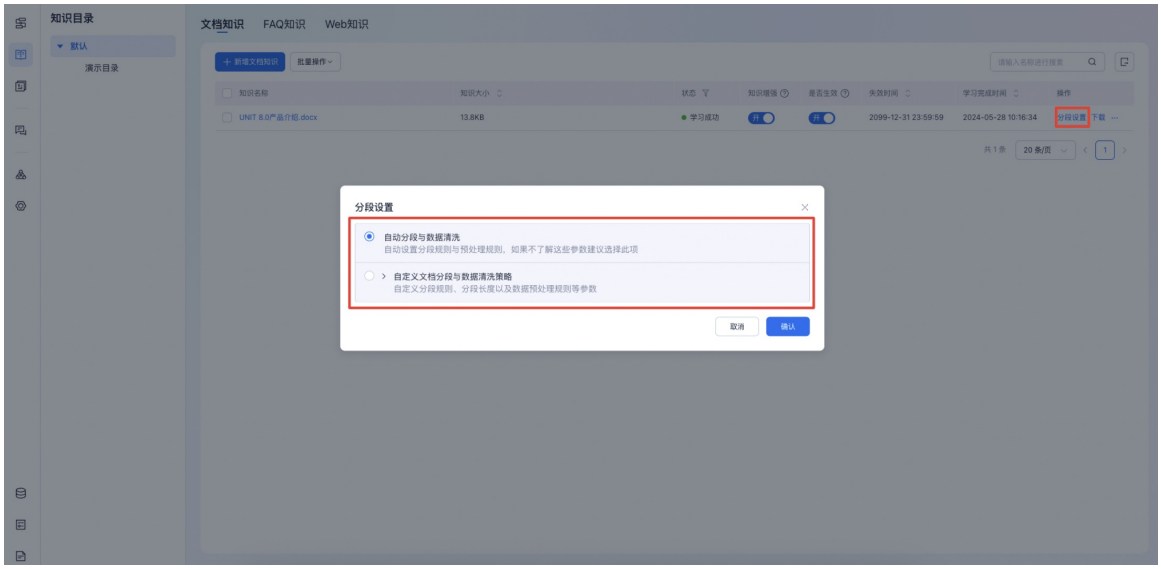
- 点击确定进行二次弹窗提示，点击确定完成操作



2.4 分段设置

文档上传且学习成功后，如果文档分段结果不满足要求，支持人工修改分段配置，进行重新分段

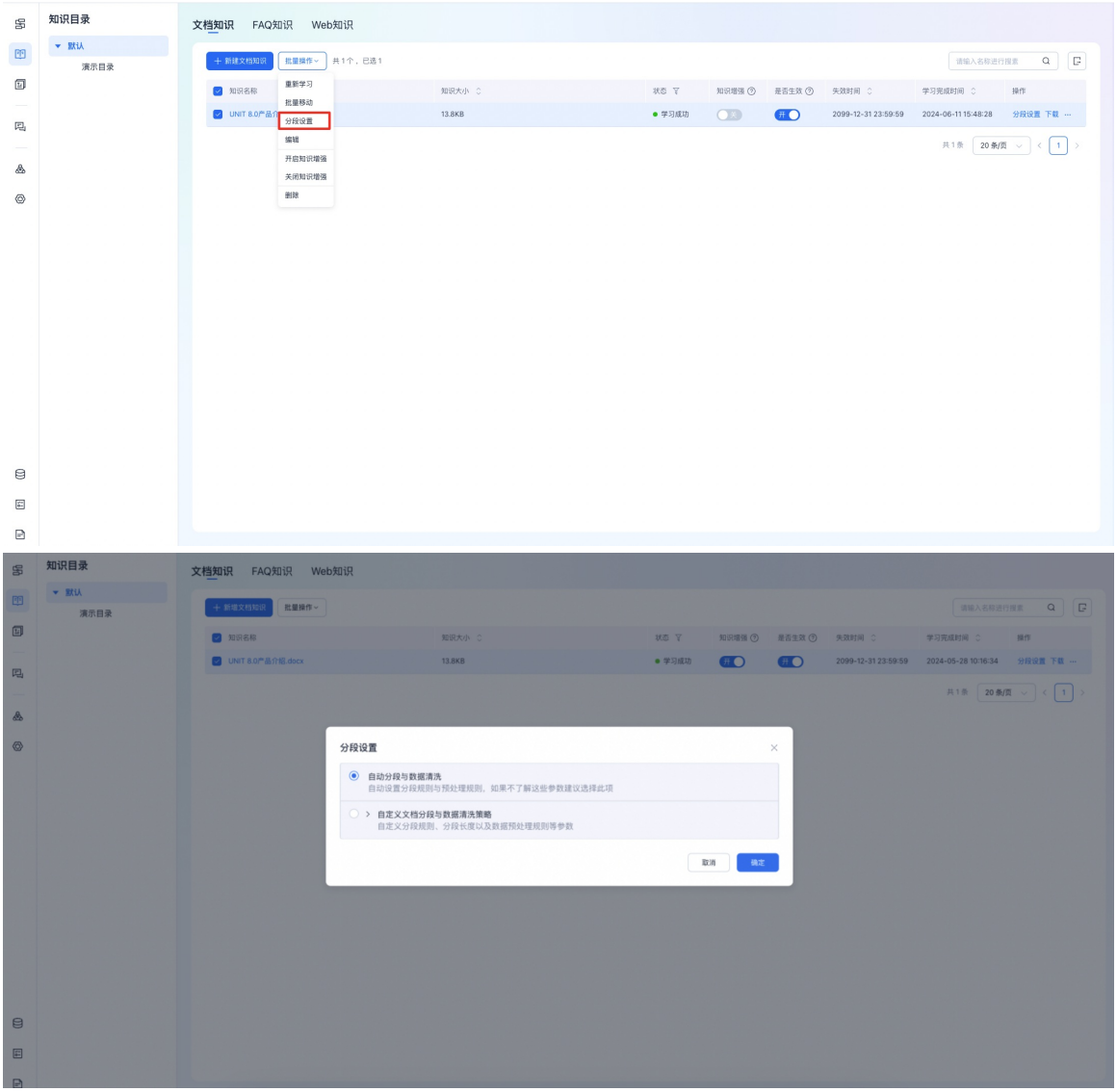
- 修改单个文档的分段设置
  - 选择要修改分段设置的文档，点击操作区的「分段设置」按钮，弹出分段设置配置窗



  - 默认展示当前分段设置配置的策略，可按需修改，修改完成后点击确定，所操作文档会进入重新学习，历史学习数据

全部被覆盖；如果文档已开启知识增强，会重新进行知识增强。

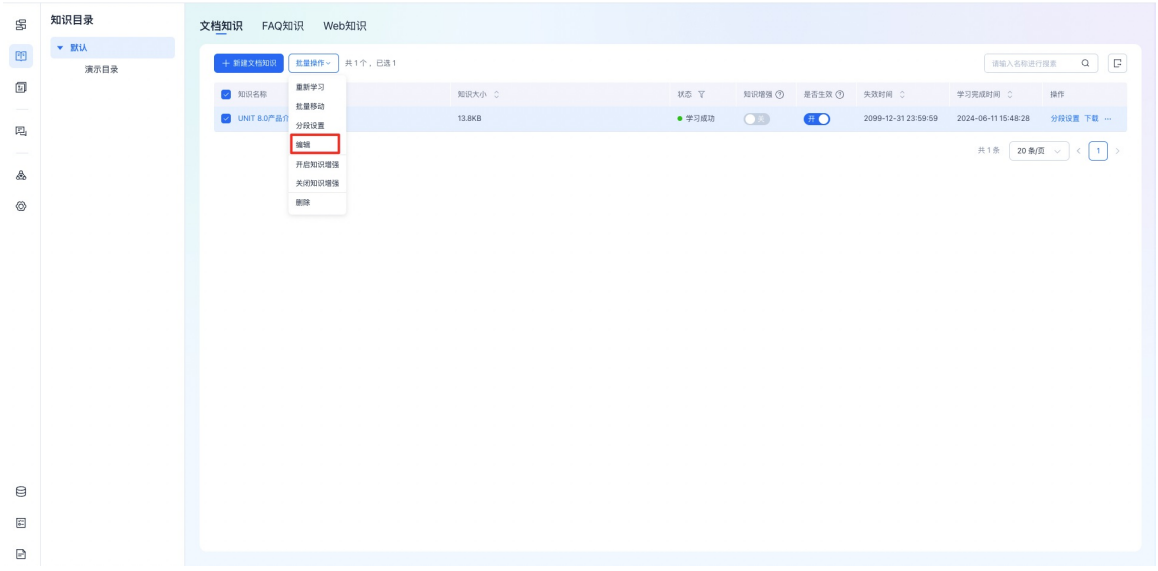
- 批量修改文档的分段设置
  - 选择要修改的文档，点击「批量操作-分段设置」，进入到分段设置窗

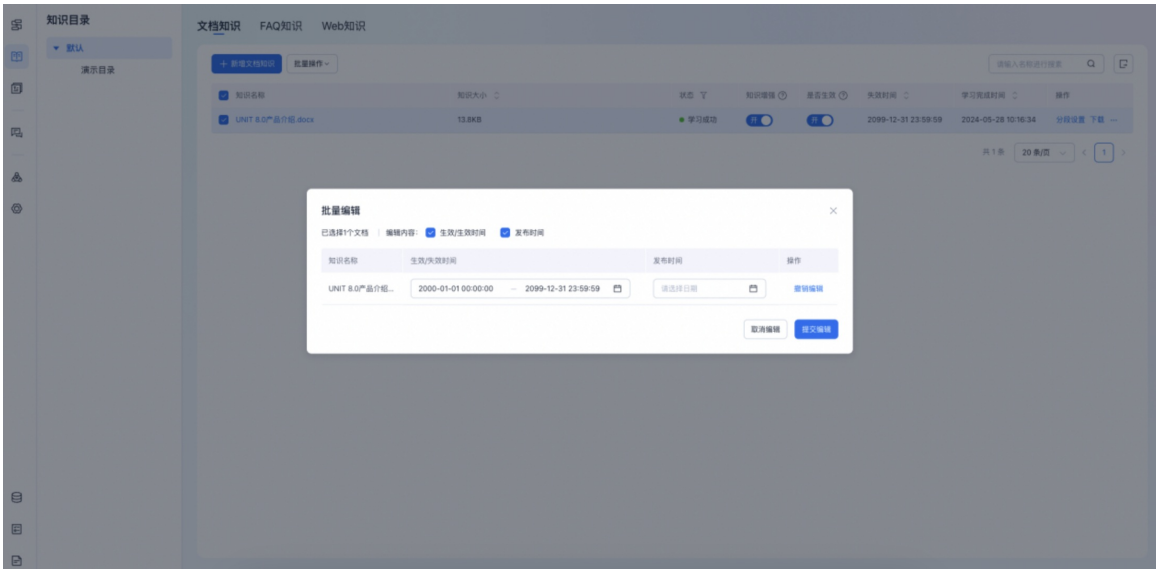


分段设置默认配置，可按实际情况调整分段设置的策略配置，修改完成后，点击确定，所操作文档会进入重新学习，历史学习数据全部被覆盖；如果文档已开启知识增强，会重新进行知识增强。

2.5 批量编辑

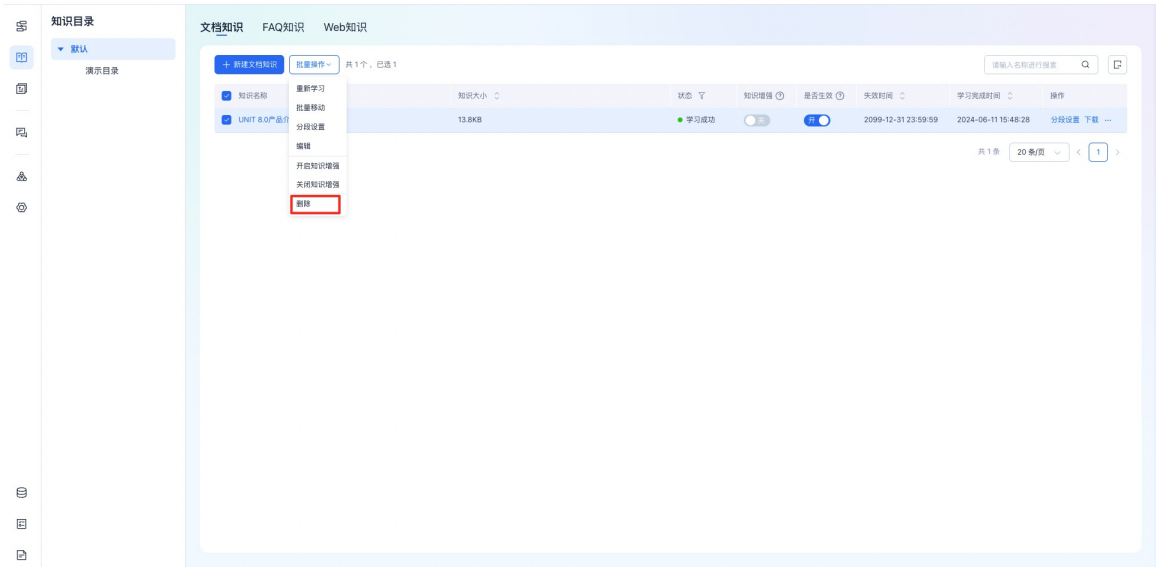
- 批量编辑支持对选择的文档知识进行生/失效时间、发布时间进行快速批量编辑
  - 选择要编辑的文档知识，然后点击「批量操作-编辑」按钮，即可对选择的文档知识进行批量编辑；
  - 按需对选择的文档知识进行内容修改，修改完成后，点击确认更新修改的内容；如点击「取消」则不对选择的文档知识进行修改；





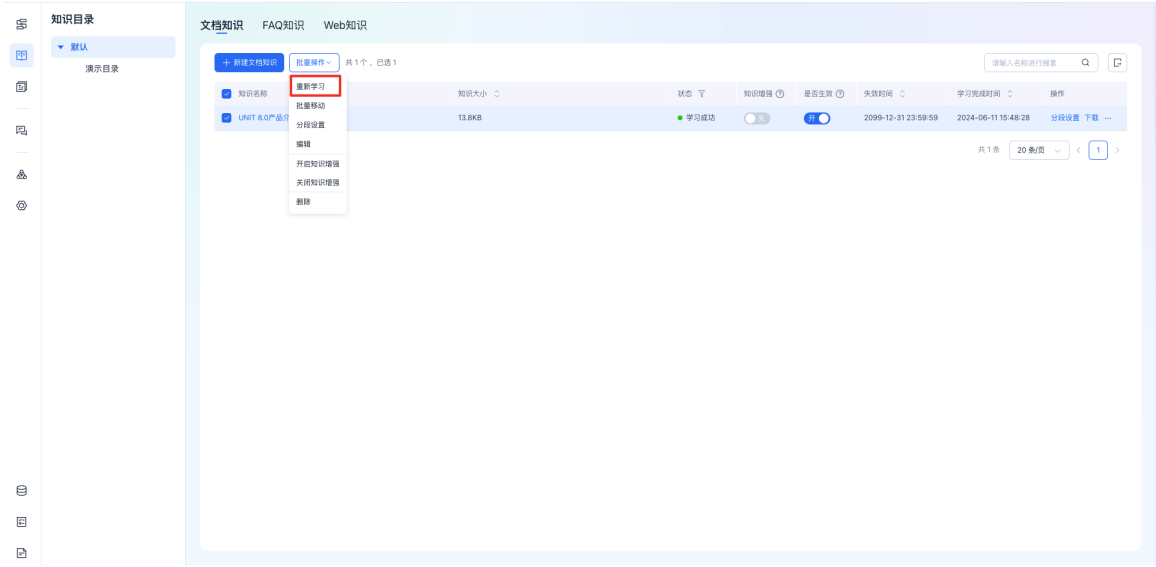
2.6 批量删除

- 批量删除支持对选择的文档知识进行批量删除操作
  - 选择要删除的文档知识，然后点击「批量操作-删除」按钮，即可对选择的文档知识进行批量删除；
  - 「删除」操作有二次确认，用户点击确定对选择的文档知识进行删除操作，点击取消不进行删除；



2.7 批量重新学习

- 「批量重新学习」支持对文档状态为学习失败的文档快速进行重新学习，选择状态为失败的的文档，点击「批量操作-重新学习」，即可对学习失败的文档进行重新学习（状态为：成功、学习中的文档不支持重新学习）



3、FAQ知识

- 通过维护标准问与相似问，可识别针对同一问题的不同问法。区别于大量添加相似问的传统方式，百度基于搜索数据构建深度学习模型来识别问题相似性，泛化能力更强，可大幅降低扩展问维护量。FAQ知识不仅支持文本内容， 为了支持回复的多样性和前端展示形式的多样化，**支持文字、表格、图片（Gif动图）、超链接等富媒体信息**

FAQ名词解释

1. **标准问**：一个FAQ知识最标准的询问方法，维护好标准问可方便知识浏览和编辑时的快速定位和理解。

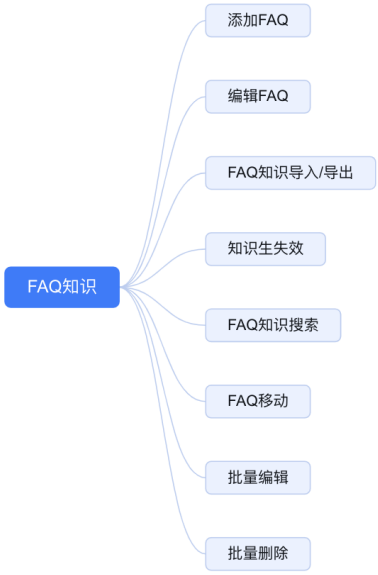
2. **相似问**：与标准问表达相同语义的句子，一个标准问可对应多个相似问。用户对机器人发送消息时，语义匹配到标准问或相似问均可匹配到此知识。例如，标准问：银行存款业务有哪些，相似问：什么是银行的存款业务。

3. **问答模板**：用户表述中包含问法的对应关键词或匹配到模板表达式时，即回答此问题下答案。在项目初期语料不足和长难句难以识别的情况下，添加关键词和模板规则有利于识别用户问并做出回复。

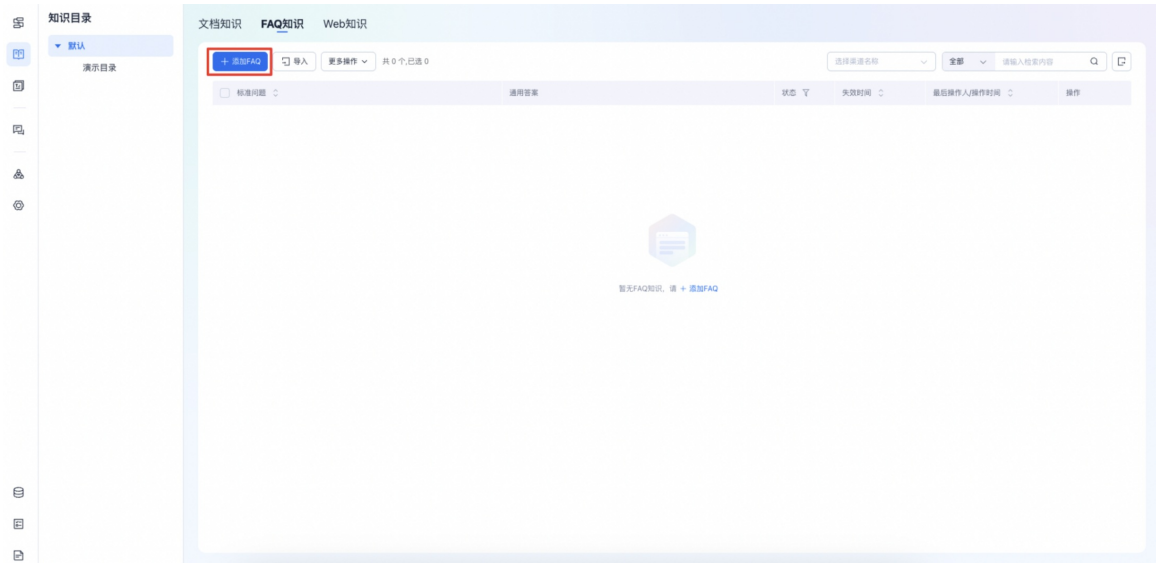
4. **答案**：用户发送的消息匹配到标准问或相似问时，回复给用户的内容。同一问题下可以有多个答案，在触发问题时随机回复。

5. **生效FAQ**：针对生效FAQ，用户提问类似问题机器人将直接作答。用户可在FAQ知识列表页设置问题的生效。

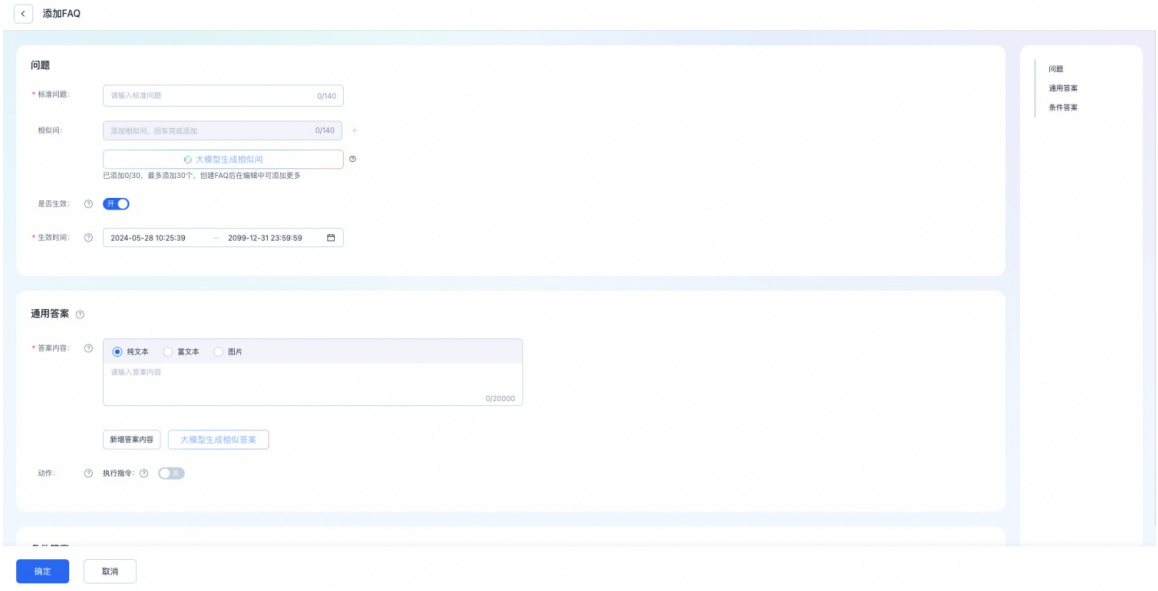
6. **失效FAQ**：针对失效FAQ，用户提问类似问题机器人将无法回应此答案。用户可在FAQ知识列表页设置问题的失效。



3.1 添加FAQ



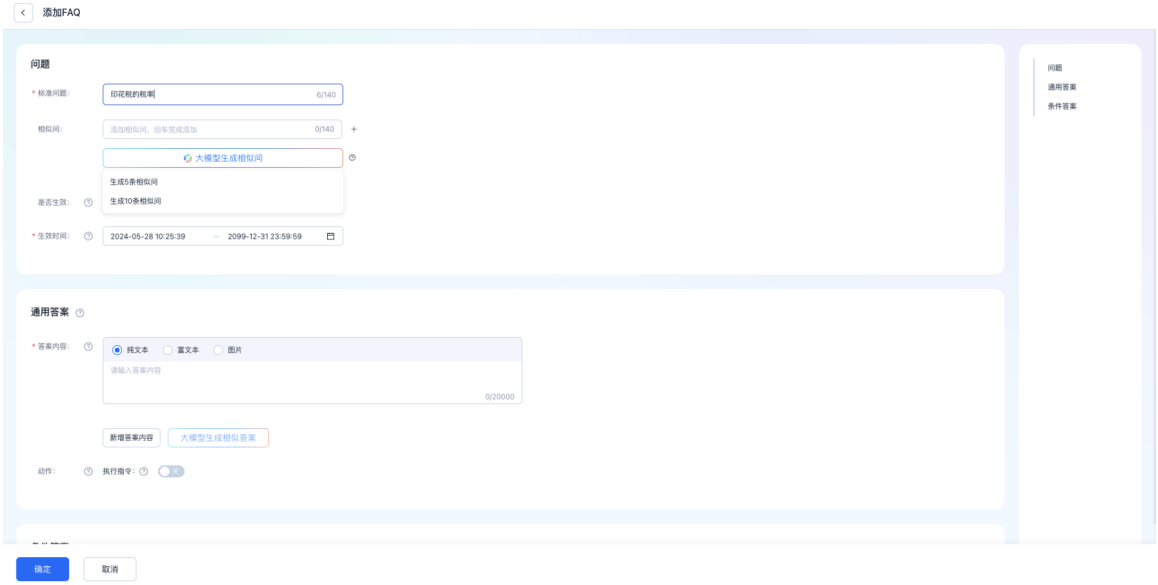
- 用户可点击「添加FAQ」，进入添加FAQ详情页



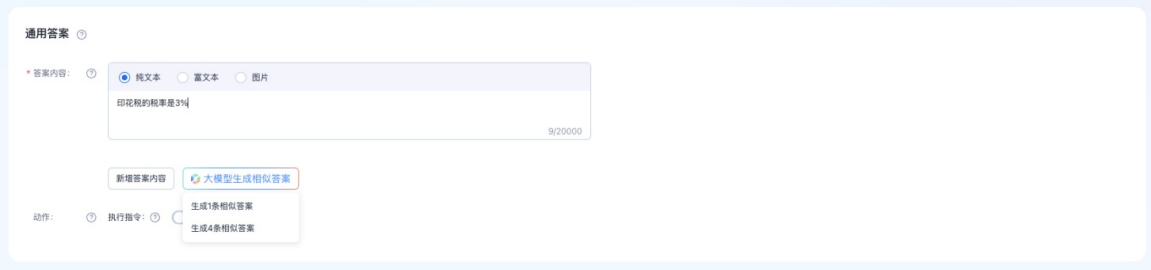
- 用户需要输入「标准问题」、「相似问」、「生失效」、「答案」

1. 标准问题：无输入限制，最大支持输入140个字且FAQ知识下不允许重复；

2. 相似问：与标准问题语义相近的问法，输入限制规则和标准问题一致；
3. 大模型生成相似问：即利用大模型参照标准问题生成语义相同的相似问法，单次最大支持生成10个相似问（生成的相似问会与已有FAQ知识进行去重过滤，可能生成出的数量小于选择生成时的数量；同时生成的相似问也会与已有FAQ知识进行相似度比较检测，会提示生成/添加的相似问与已有FAQ哪些相似度比较高，用于辅助进行判断是否需要进行添加）。在添加时，单次最大支持添加30个；



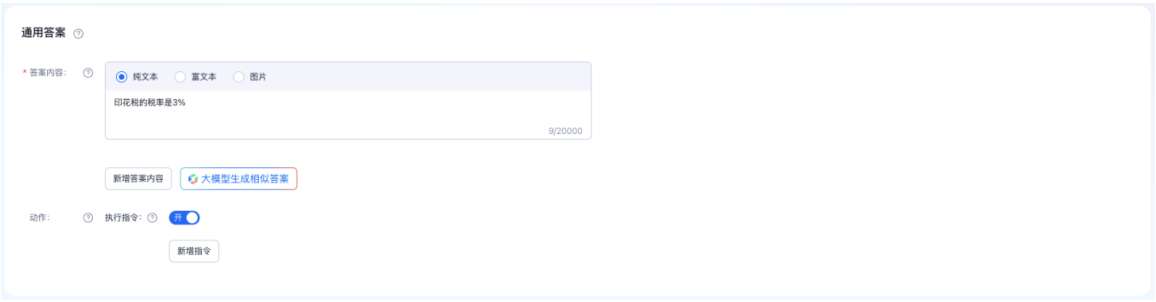
4. 问题是否生效：用于配置此FAQ添加成功时是否处于生效状态，如果设置生效，可配置失效时间，默认失效时间是2099-12-31 23:59:59
5. 通用答案
6. 通用答案为FAQ的标准答案，在用户进行问答，用户提问匹配到FAQ时，如未满足条件答案设定的条件，统一给用户回复通用答案；通用答案支持配置多个，回复时系统随机选择一个进行回复。
    1. 点击新增答案，可添加多个答案，最多可添加5条答案，触发问题时随机回复；
    2. 答案支持文本、富文本、图片3种回复形式；
    3. 当答案是文本类型时
        - 当答案是文本类型时，支持基于大模型生成语义相同的答案，单次最多生成5条，可生成的数量根据已配置的答案数量进行变化；



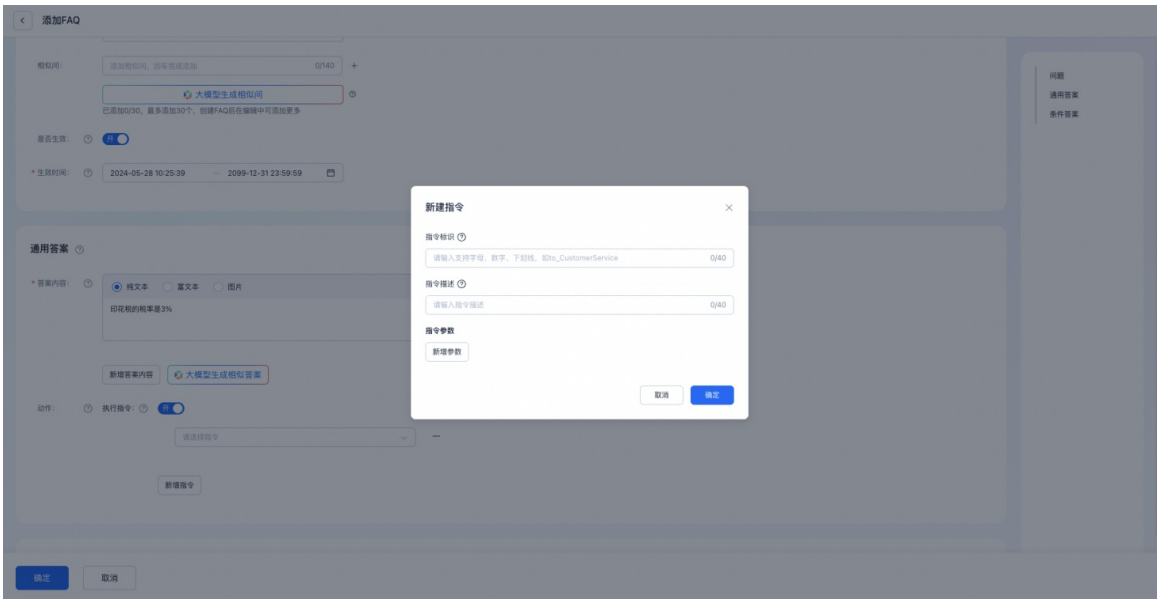
        - 文本答案支持以占位符的形式将答案中部分内容作为动态变化内容，从而实现与业务系统或第三方系统对接，用户最终可以得到千人千面的个性化答案。基本的使用方式是：**在答案中输入{ &内容，产品自动引用出当前的变量列表**，可选择需要引入的变量，作为占位符代表变量中的值（注意，变量必须在变量管理中被定义过才可保存），当系统的上下文变量中存在相应的变量时，问答会将文本与占位符拼接在一起输出，如果变量为空则仅输出文本。



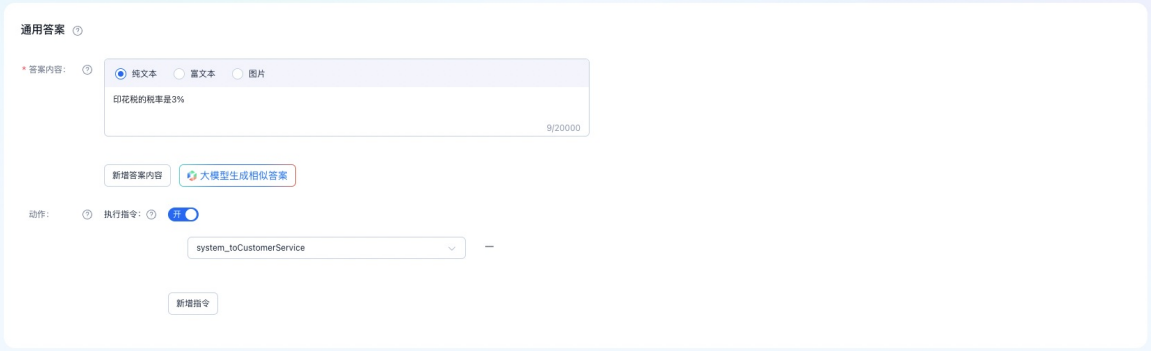
- 动作：动作用于配置回复答案后执行的指令动作
- 执行指令
  - 可用于与其他系统进行交互，配置回复答案后执行的指令动作，例如：转人工
  - 执行指令默认关闭，关闭时不携带任何指令传递给业务系统。
  - 打开执行指令后，当用户提问命中FAQ时，系统会在回复FAQ答案的同时，并同时向下游系统发送指令；



- 用户可选择已有指令，并选择指令包含的指令参数类型（默认值或自定义）
  - 点击新增指令，选择当前已有的指令（如需添加新指令，点击新建指令进行添加）

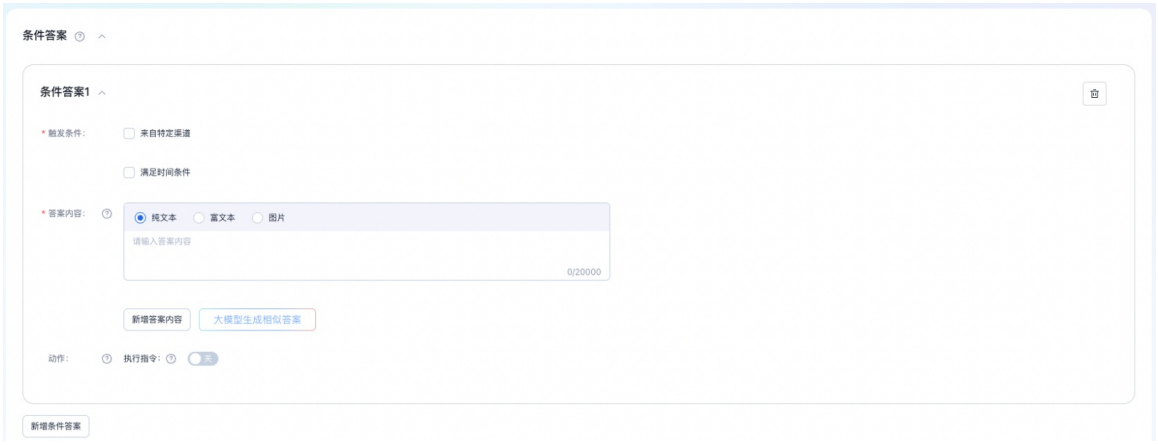


- 一个FAQ可配置最多5个指令，用于满足复杂场景多指令的下发。



7. 条件答案

在用户进行问答，用户提问匹配到FAQ时，满足一定条件时需要回复的答案；例如针对某个不同渠道，回复的答案不一致；在不同的时间段回复不同的答案。条件答案支持配置多个，匹配时按照配置顺序由上往下逐一匹配，如满足某个条件后，回复条件后对应的答案；如不满足所有条件，则回复通用答案。

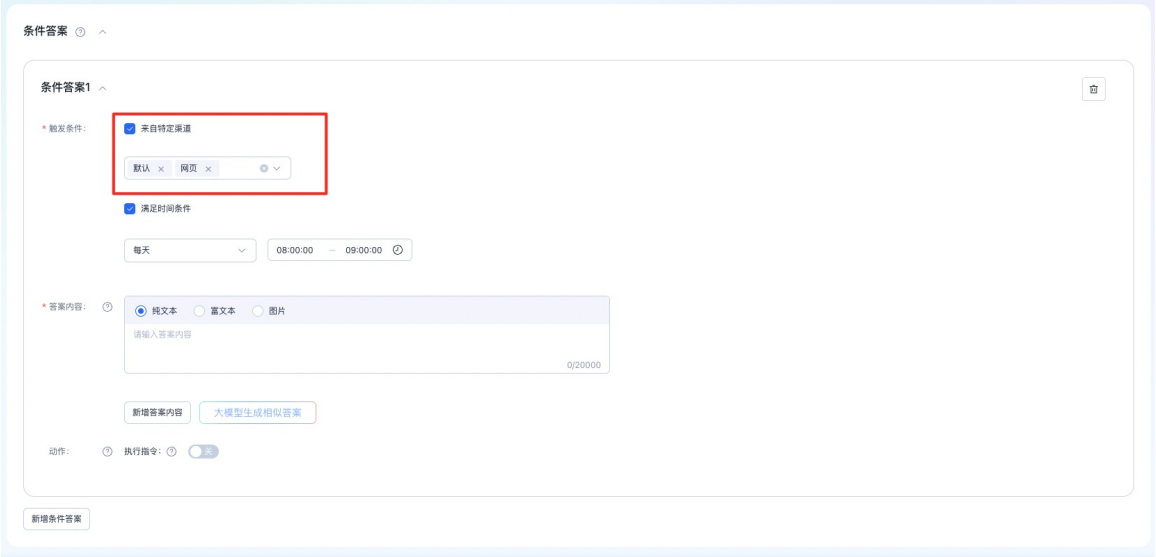


点击新增条件答案，可添加触发条件、答案内容、动作

- 触发条件

  触发条件可配置的条件包含来置特定渠道以及满足时间条件，当满足设定的条件后，即可将触发条件对应的答案回复给用户。

  - 来自特定渠道（支持配置一个或多个）

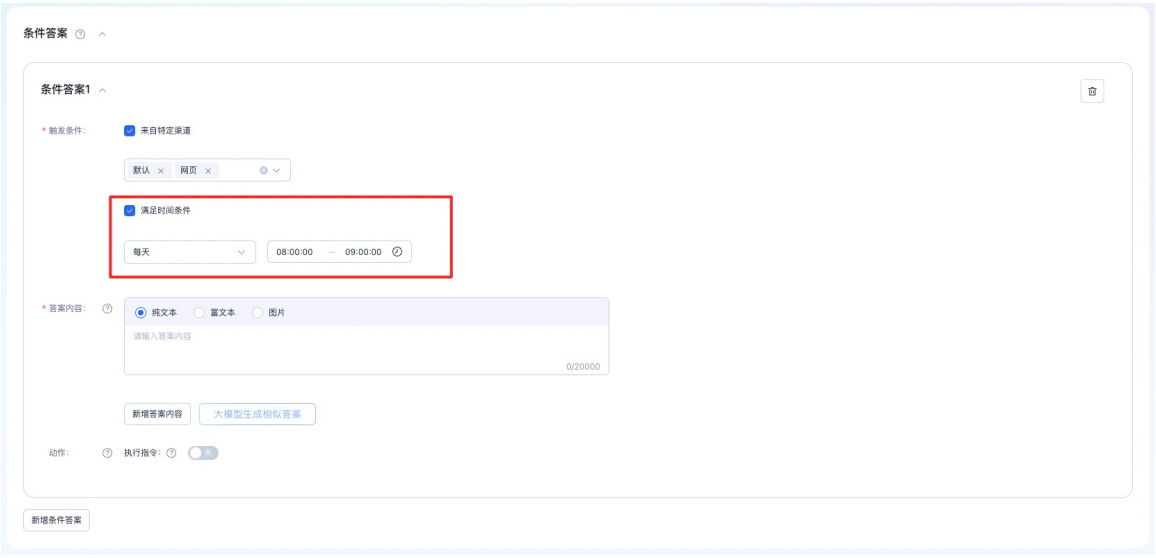


可针对用户的咨询渠道配置特定的答案，例如：将AI客服集成到APP端，提供智能服务，那可通过渠道管理，新增渠道，在FAQ中可针对APP渠道对一个或多个FAQ配置不同的答案，来满足多元化的场景诉求（如：同一活动，不同渠道的活动内容不同）。

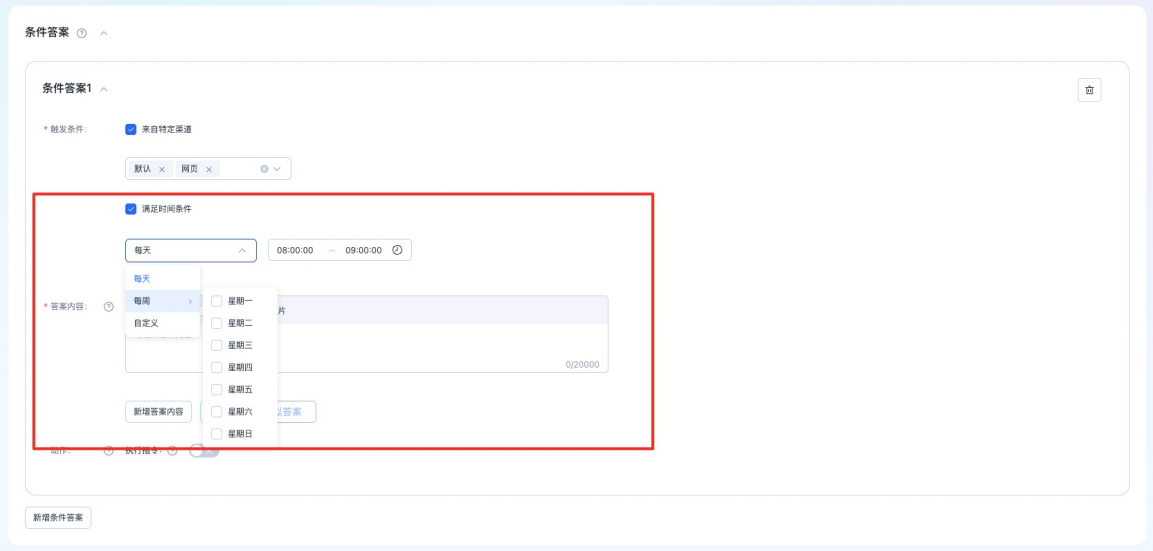
- 满足时间条件

  可针对同一个FAQ在不同时间配置不同的回复答案，时间条件支持配置每天、每周、 自定义

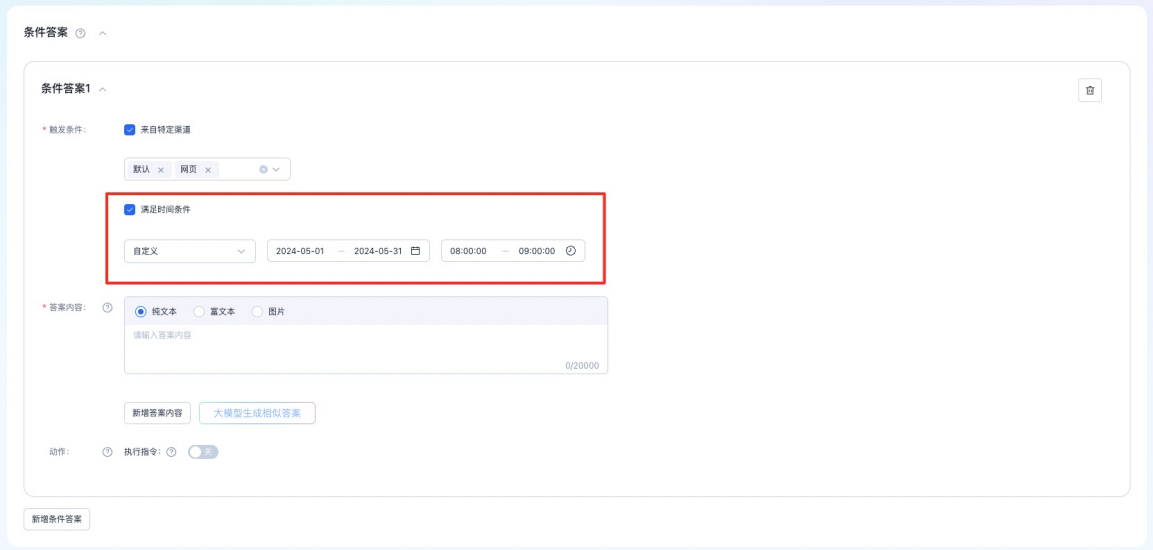
  - 每天：选择每天后，可配置每天的开始时间和结束时间，在此时间范围内生效此答案



  - 每周：可配置每周的周一到周日中一个或多个日期，选择后可配置每天的开始时间和结束时间，在此时间范围内生效此答案



- 自定义：可配置一个连续的日期（开始日期-结束日期），选择后可配置每天的开始时间和结束时间，在此时间范围内生效此答案



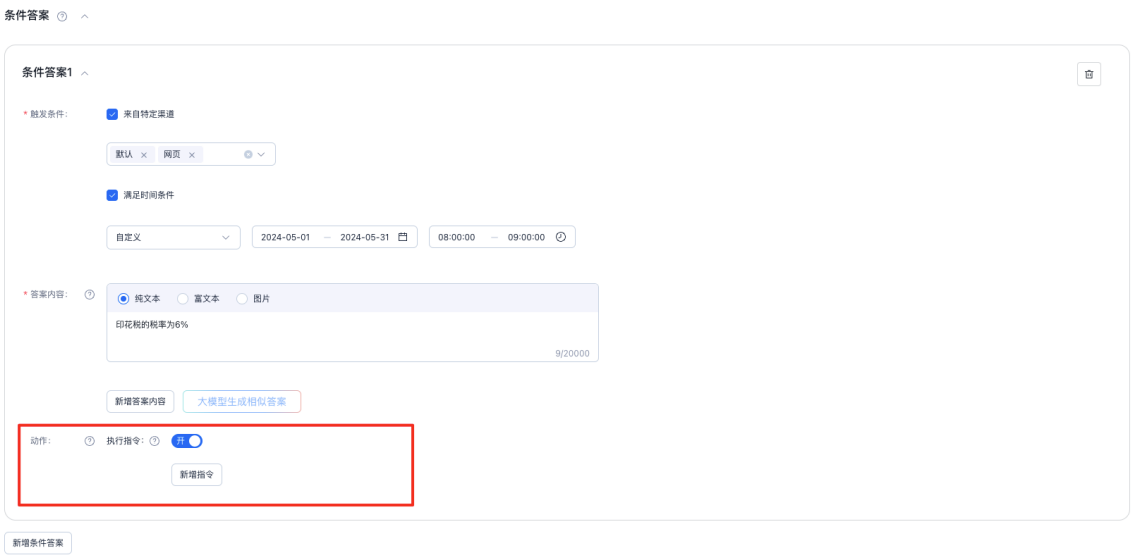
- 答案内容，一个条件答案最多可添加5条答案内容，触发问题时随机回复；
- 答案内容支持文本、富文本、图片3种回复形式；
- 当答案是文本类型时
  - 支持基于大模型生成语义相同的答案，来提升回复的多样性，同时也降低人工的编写成本，单次最多生成4条，可生成的数量根据已配置的答案数量进行变化。



  - 文本答案支持以占位符的形式将答案中部分内容作为动态变化内容，从而实现与业务系统或第三方系统对接，用户最终可以得到千人千面的个性化答案。基本的使用方式是：在答案中输入{ &内容，产品自动引用出当前的变量列表，可选择需要引入的变量，作为占位符代表变量中的值（注意，变量必须在变量管理中被定义过才可保存），当系统的上下文变量中存在相应的变量时，问答会将文本与占位符拼接在一起输出，如果变量为空则仅输出文本。

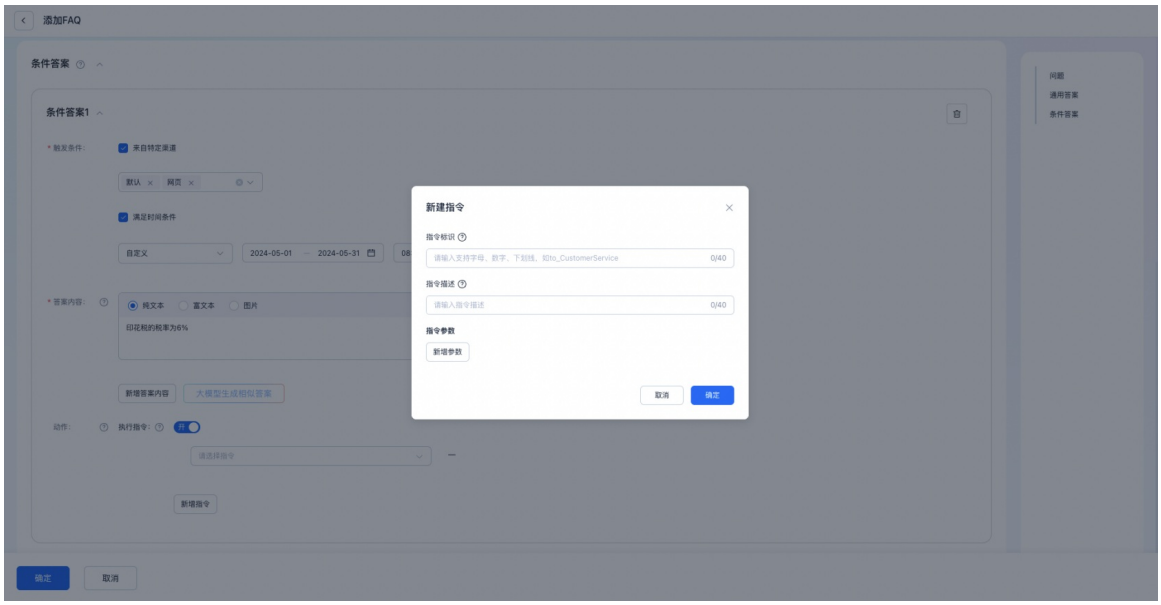


- 动作：动作用于配置回复答案后执行的指令动作
  - 执行指令
    - 可用于与其他系统进行交互，配置回复答案后执行的指令动作，例如：转人工
    - 执行指令默认关闭，关闭时不携带任何指令传递给业务系统。
    - 打开执行指令后，当用户提问命中FAQ时，系统会在回复FAQ答案的同时，并同 时向下游系统发送指令；

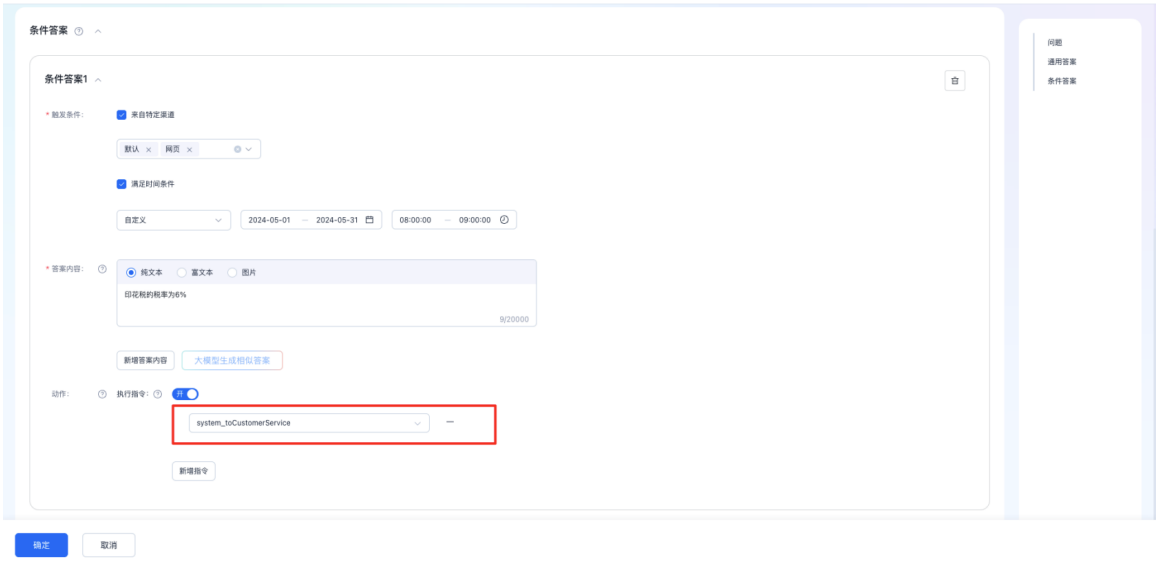


- 用户可选择已有指令，并选择指令包含的指令参数类型（默认值或自定义）

  点击新增指令，选择当前已有的指令（如需添加新指令，点击新建指令进行添加）

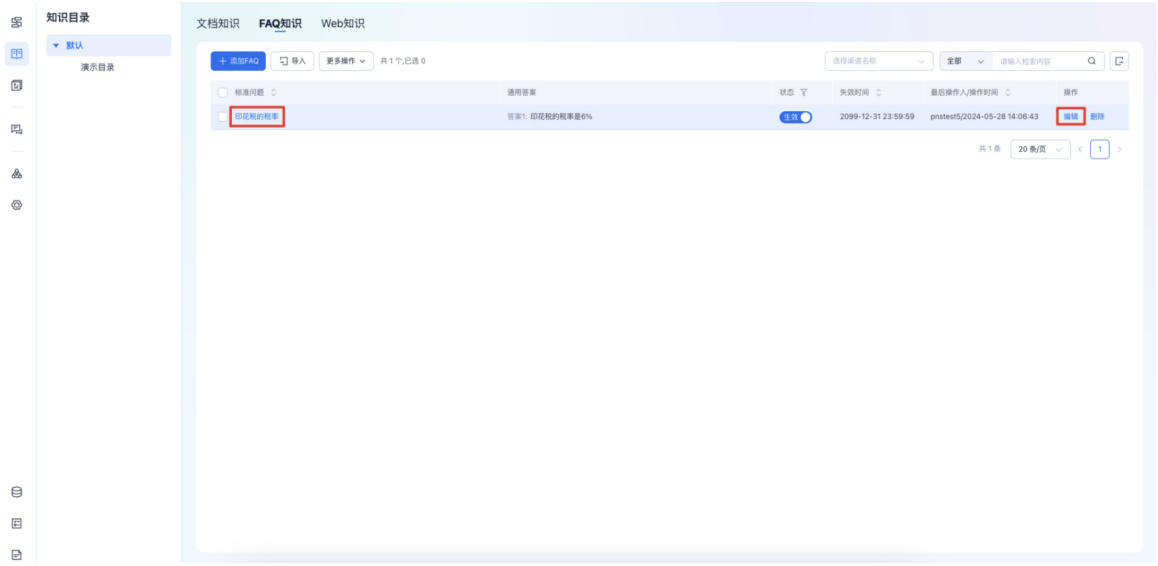


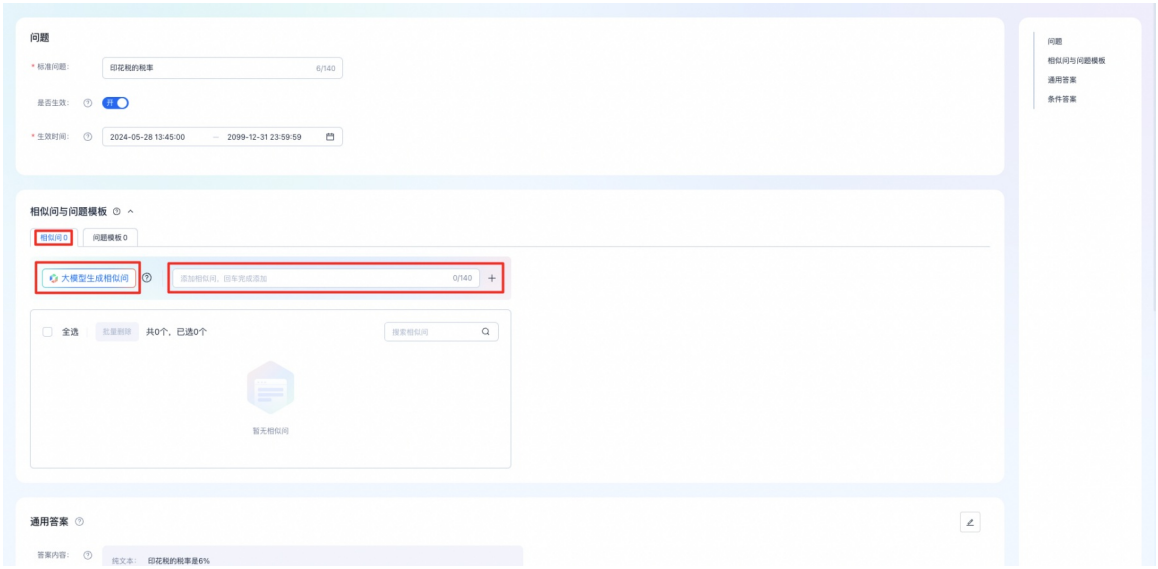
- 一个条件答案可配置最多5个指令，用于满足复杂场景多指令的下发。

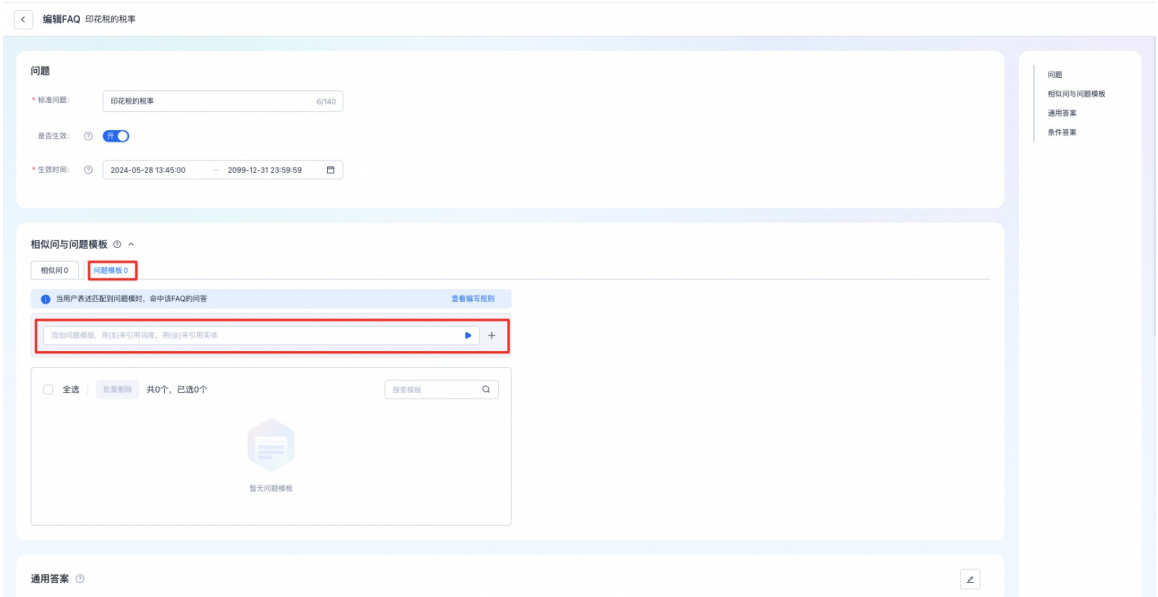


3.2 编辑FAQ

- 确定需要修改的问答，点击「编辑」或者点击「问题的内容」，即可进入到编辑FAQ的详情页面，在详情页面中，用户可对「标准问题」、「问题是否生效」、「失效时间」、「通用答案」、【条件答案】进行修改，也可在该页面「相似问与问题模板」模块中管理「相似问题」与「问题模板」
    - 「相似问题」：**同一问题具有多种提问方式时，此时需要通过添加相似问的方式提升问答效果**，支持**人工手动输入**添加相似问或者**使用大模型生成相似问**的方式去富集相似问，新增的相似问单次最大支持添加30个，确认无误后，点击确定完成添加
    - 「问题模板」：通过添加规则模板，提高问题识别率，规则模板需完全匹配；模板编写规则与意图一致，**在系统中可查看详细编写规则**

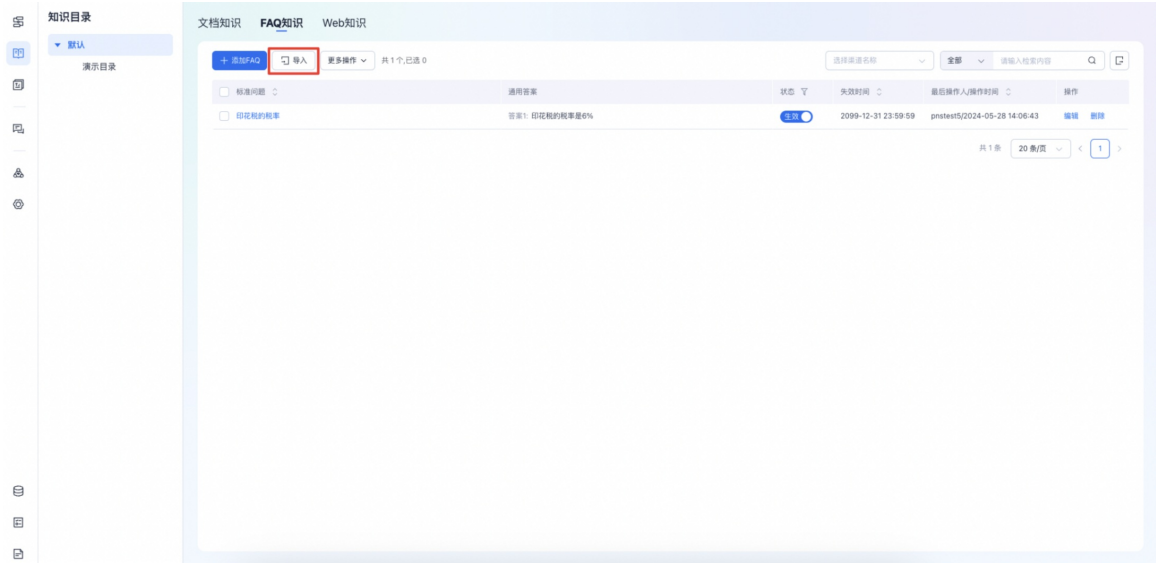


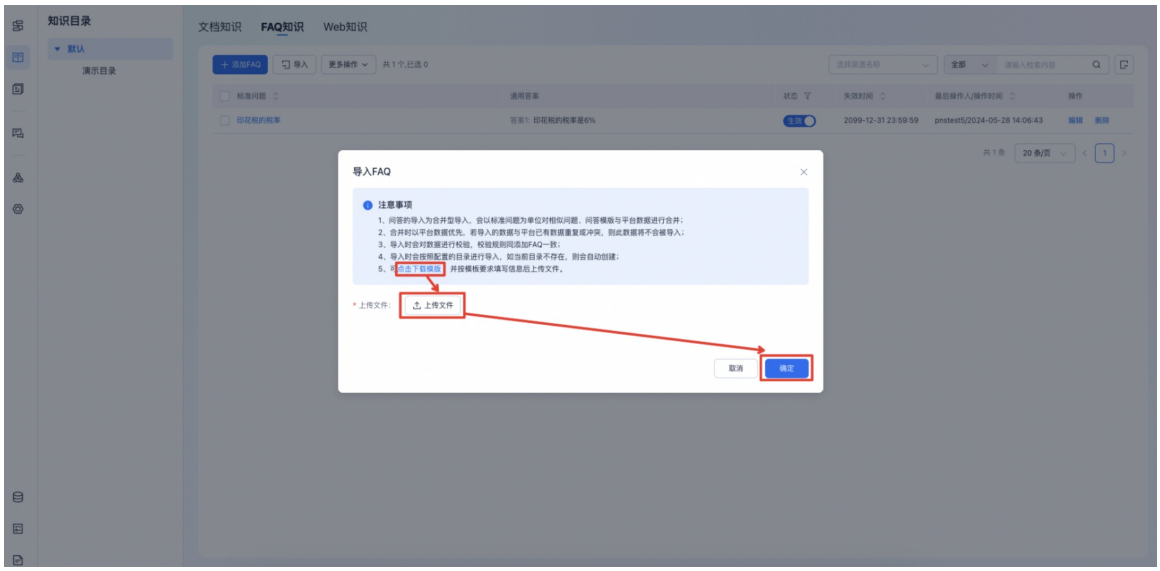




3.3 FAQ知识导入/导出

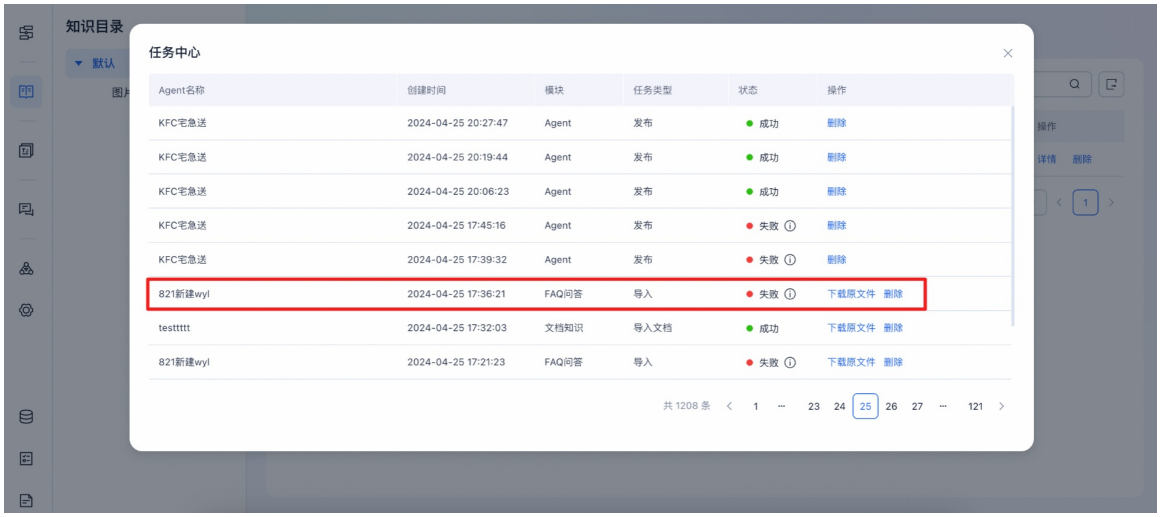
- 导入是将本地包含FAQ的文件上传到系统，导出是将系统已有的FAQ下载到本地
- FAQ导入的是以目录+问题+答案的形式储存的问答对，FAQ导入时可在系统中下载模板，按照模板规定格式上传，上传文件后，点击确定，系统会自动在任务中心创建导入任务，导入的结果可在任务中心的任务中查看



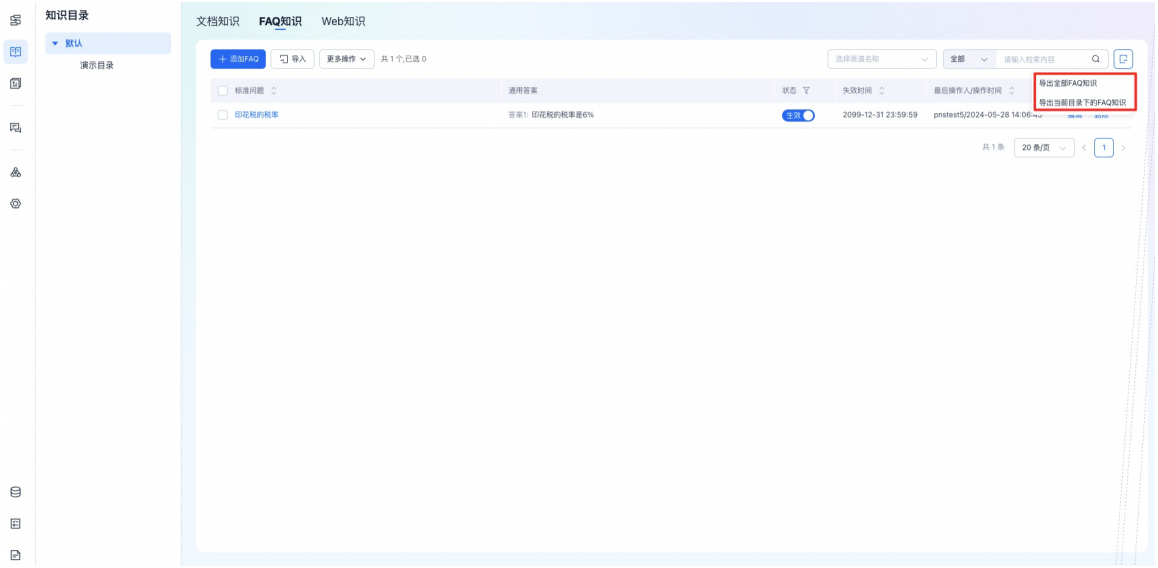


- 通用答案
  - 标准问题：必填，最大支持输入140个字
  - 答案1类型(1文本、3富文本、4图片)：按照答案类型填写对应的数字编号；注：答案1类型(1文本、3富文本、4图片)、答案2类型(1文本、3富文本、4图片)、答案3类型(1文本、3富文本、4图片)、答案4类型(1文本、3富文本、4图片)、答案5类型(1文本、3富文本、4图片)其中一个填写即可
  - 通用答案1：当答案1类型填写时，通用答案必填
  - 执行指令：用于配置用于与其他系统进行交互，配置回复答案后执行的指令动作，例如：转人工；填写指令标识，填写时开启且配置填写指令，未填写时默认不开启；支持添加一个或多个指令，最多添加5个指令（添加的指令必须在指令配置中已配置），多个指令之间使用逗号分隔。
  - 过期时间：非必填，即FAQ的失效时间，到期后自动失效，填写格式2099-12-31 23:59:59
  - 生效时间：非必填，即FAQ的生效时间，到时间后自动生效，填写格式2099-12-31 23:59:59
  - 目录：选填，填写时必须以/默认开始，填写真实的目录全路径，填写时如果目录不存在，系统自动创建（创建规则同新建目录），如不填写默认导入到当前选择的目录下
- 相似问
  - 标准问题(必填)：必填，填写要添加相似问的标准问题，如果一个标准问题需要添加多个相似问，则添加多行
  - 相似问题（必填）：必填，填写基于标准问题要添加的相似问题

- 模板
  - 标准问题(必填)：必填，填写要添加问答模板的标准问题，如果一个标准问题需要添加多个问答模板，则添加多行
  - 问答模板（必填）：必填，填写基于标准问题要添加的问答模板，编写规则详见FAQ详情中问答模板的添加规则
- 条件答案
  - 标准问题：必填，最大支持输入140个字，输入要添加条件的标准问题，如需要为不同条件添加不同的条件答案，则需要添加多条
  - 渠道条件：填写渠道名称，多个渠道之间使用英文逗号分割，当需要添加渠道条件填写
  - 时间条件：支持配置每天、每周、自定义日期
    - 每天：填写数字1
      - 当设置每天时，可配置开始时间、结束时间，格式为09:00
    - 每周：填写数字2
      - 当设置每周时，可配置星期（支持配置多个），通过填写数字1-7，使用英文逗号分割，例如设置每周一、每周三，填写为1,3
      - 当设置每周时，可配置开始时间、结束时间，格式为09:00，即每周特定日期，一定时间范围内生效。
    - 自定义：填写数字3
      - 当设置自定义时，可配置开始日期、结束日期，格式为2025-12-12
      - 当设置自定义时，可配置开始时间、结束时间，格式为09:00，即连续日期范围，一定时间内生效。
  - 答案1类型(1文本、3富文本、4图片)：按照答案类型填写对应的数字编号；注：答案1类型(1文本、3富文本、4图片)、答案2类型(1文本、3富文本、4图片)、答案3类型(1文本、3富文本、4图片)、答案4类型(1文本、3富文本、4图片)、答案5类型(1文本、3富文本、4图片)其中一个填写即可
  - 条件答案：当答案类型填写时，条件答案必填，且必须和答案类型编号对应
  - 执行指令：用于配置用于与其他系统进行交互，配置回复答案后执行的指令动作，例如：转人工；填写指令标识，填写时开启且配置填写指令，未填写时默认不开启；支持添加一个或多个指令，最多添加5个指令（添加的指令必须在指令配置中已配置），多个指令之间使用逗号分隔。



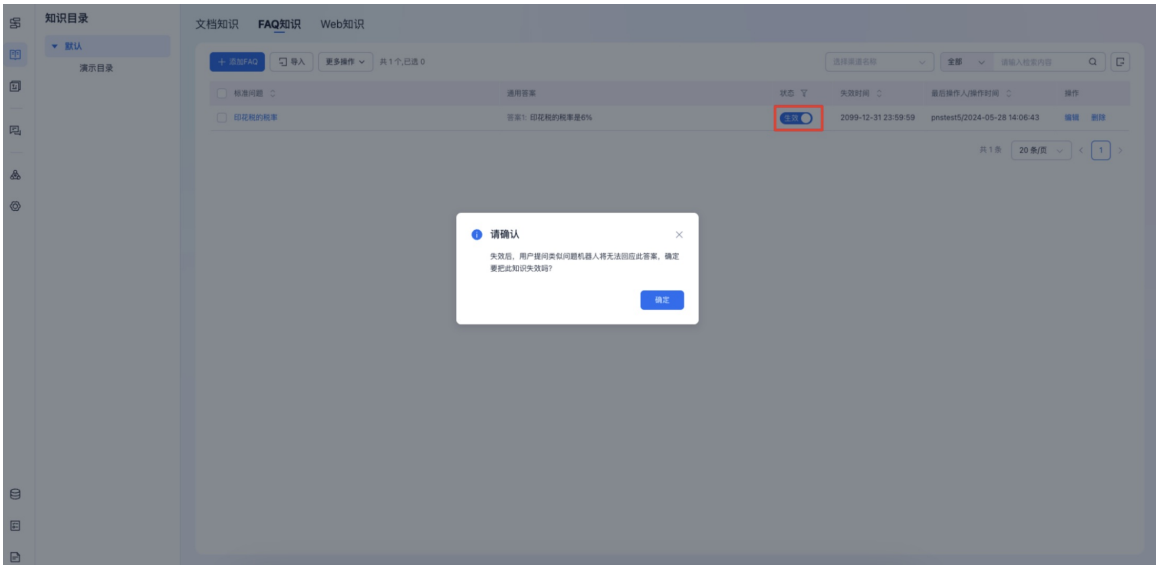
- 导出是将系统已有的FAQ下载到本地，FAQ知识支持**按目录导出**和**全量导出**



- 按目录导出，选择要导出的知识目录，点击「导出-导出当前目录下的FAQ」，系统自动创建FAQ知识导出任务，可在任务中心查看任务进度，当任务成功后，点击下载文件完成导出的FAQ知识下载；
- 导出全部FAQ知识，点击“导出-导出全部FAQ知识”，系统自动创建FAQ知识导出任务，可在任务中心查看任务进度，当任务成功后，点击下载文件完成导出的FAQ知识下载；

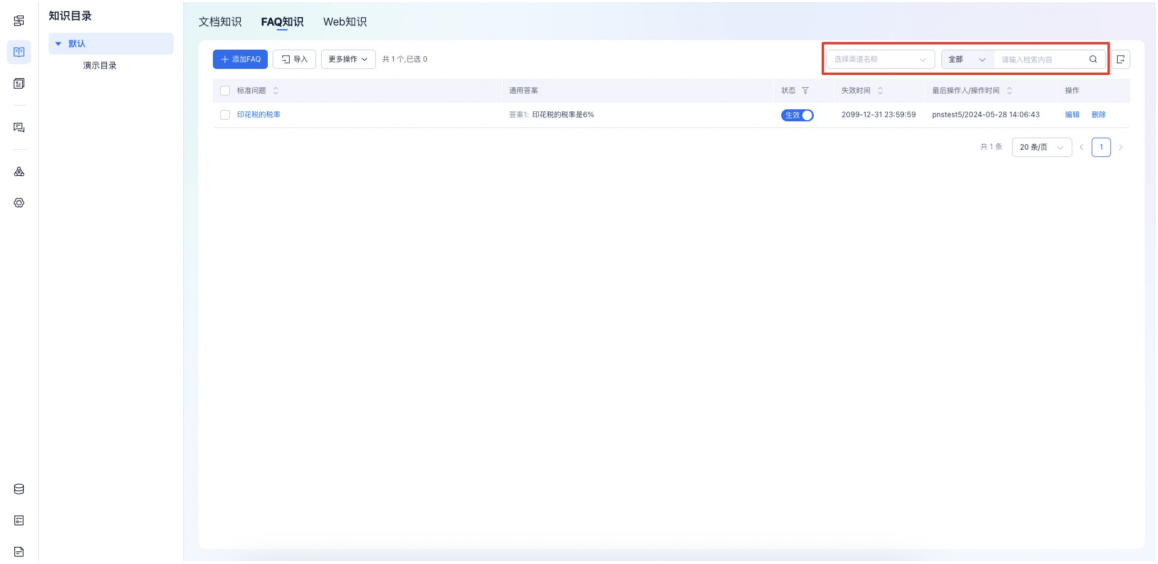
3.4 知识生失效

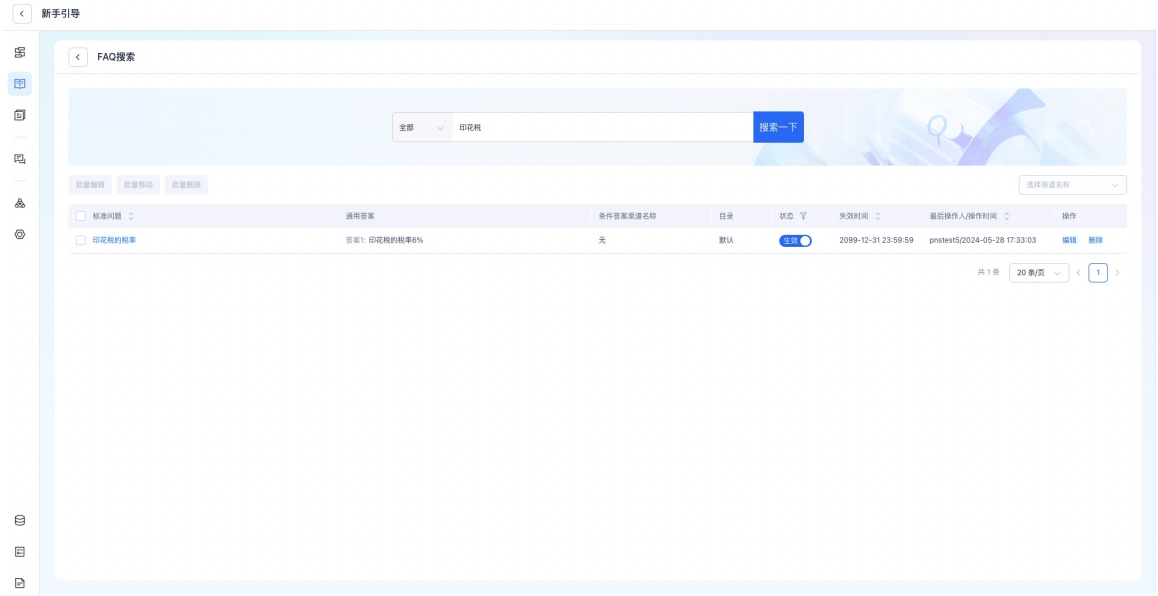
- 对于已失效知识，在知识列表切换知识状态，即可将知识生效；对于生效知识，在知识列表切换知识状态，即可即可将知识失败效；若需设置具体生失效时间，需在FAQ知识详情中进行修改



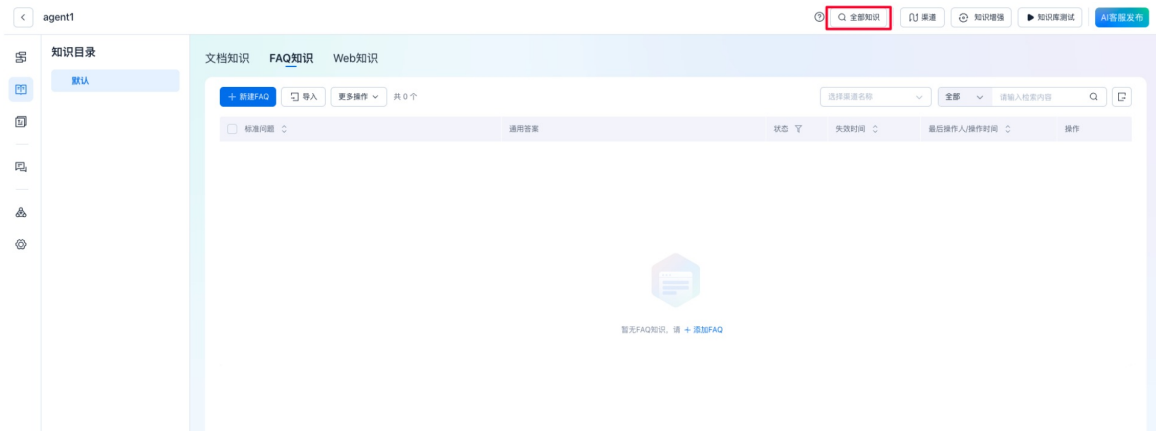
3.5 FAQ知识搜索

- 通过关键字搜索，展示问答库中相匹配的知识，搜索规则包括关键词匹配，搜索范围为目录、标准问、相似问、答案。支持在"答案+标准问"范围，或者"标准问"范围内搜索





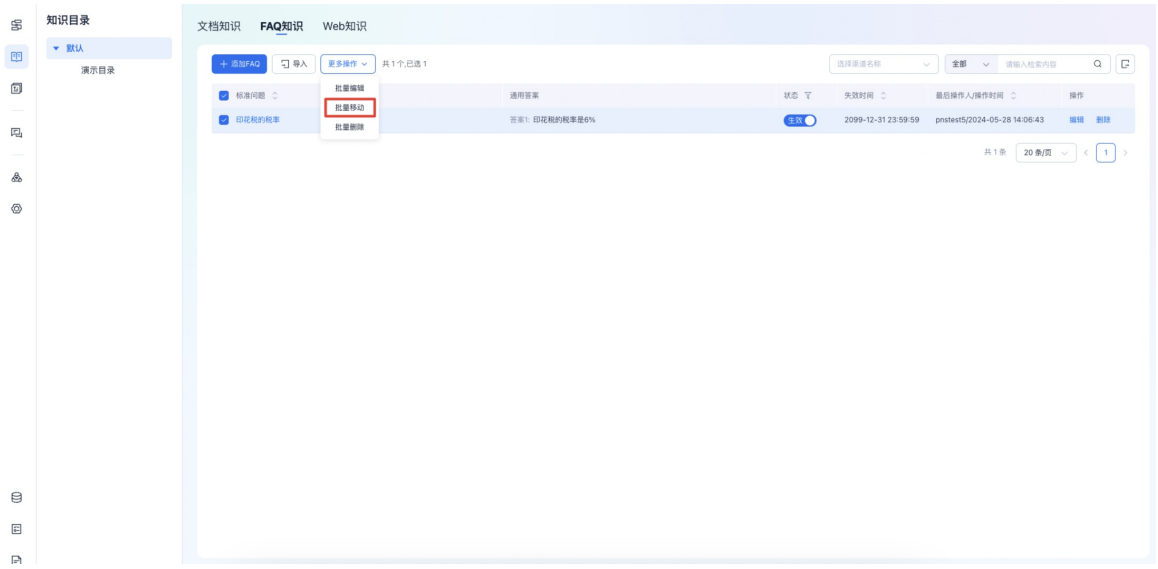
- 或在上方导航栏中「知识搜索」，输入关键词，下方即展示搜索结果，详情部分包括状态、目录、问题、答案、操作

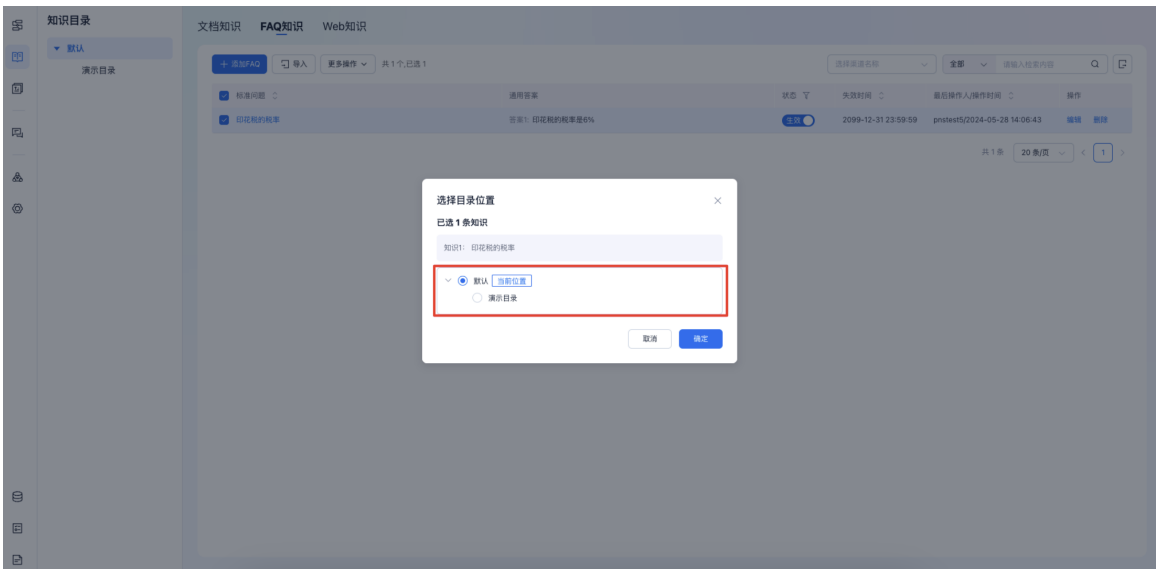




3.6 FAQ移动

- 选择要移动的FAQ，点击「批量操作」-「批量移动」，对选择的FAQ知识可进行批量移动，选中需要移动到的目录，点击"确定"，完成FAQ移动

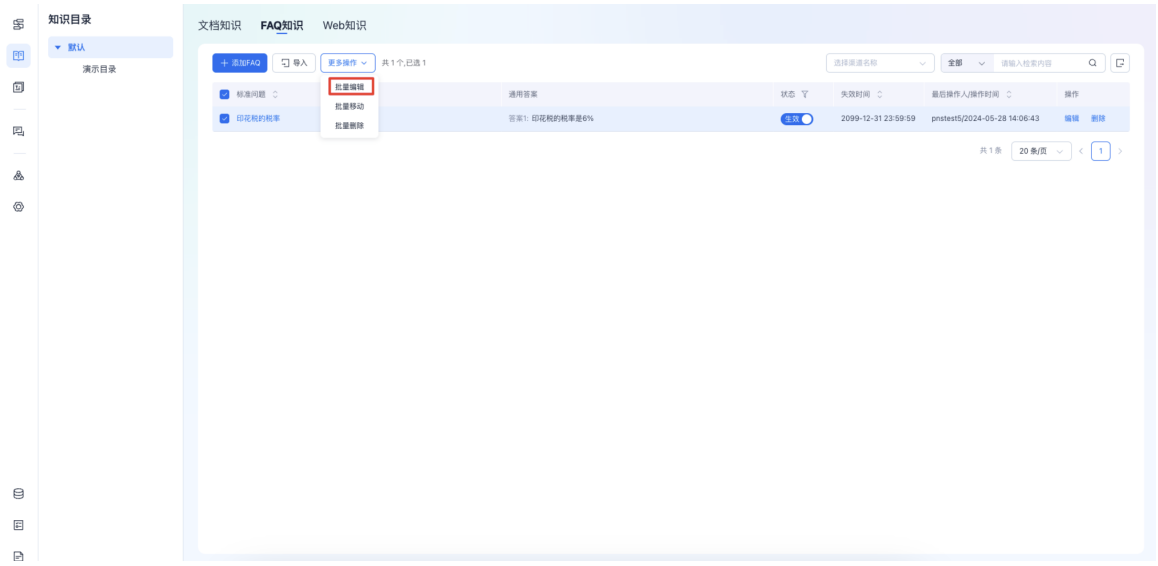


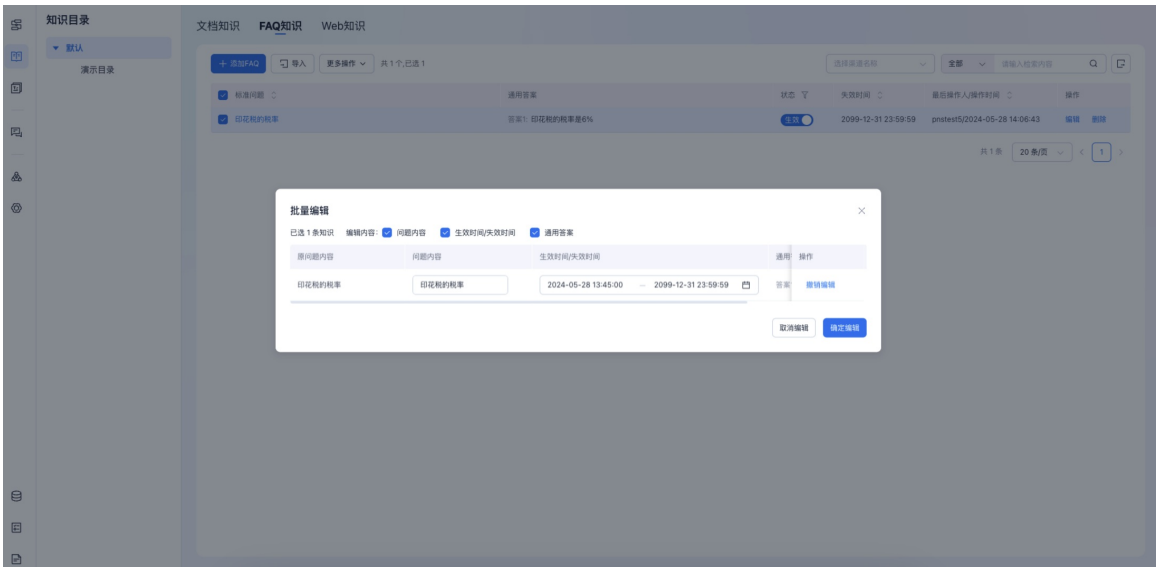


3.7 批量编辑

- 批量编辑支持对选择的FAQ知识进行标准问题、生/失效时间、答案进行快速批量编辑
- 选择要编辑的FAQ知识，然后点击「批量操作-批量编辑」按钮，即可对选择的FAQ知识进行批量编辑

- 按需对选择的FAQ知识进行内容修改，修改完成后，点击提交编辑更新修改的内容；如点击「撤销编辑」则不对选择的FAQ知识进行修改



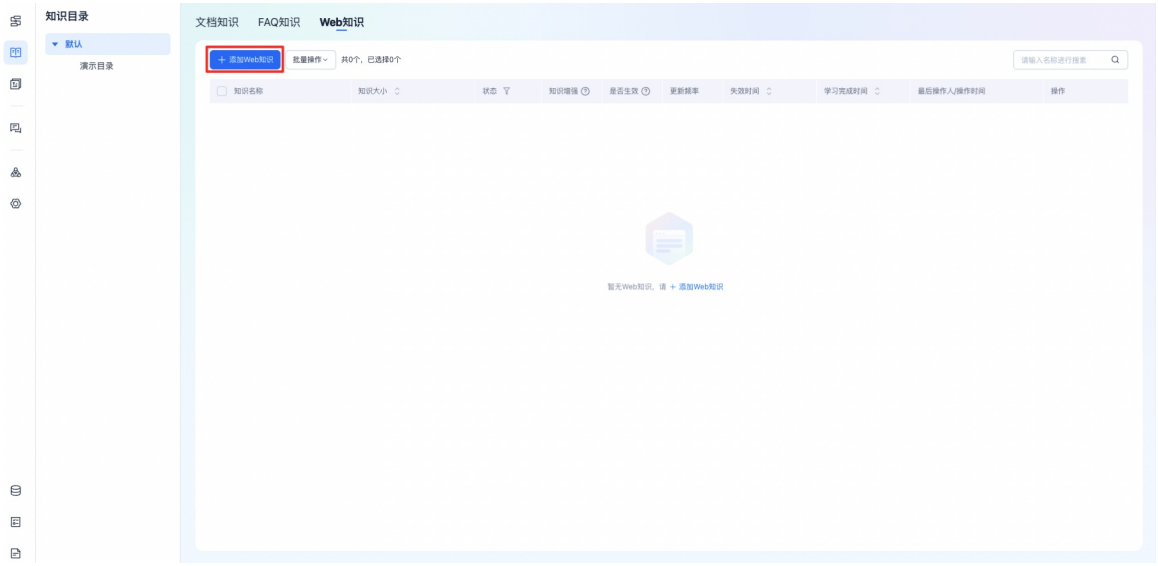


3.8 批量删除

- 批量删除支持对选择的FAQ知识进行批量删除操作
- 选择要删除的FAQ知识，然后点击「批量操作-批量删除」按钮，即可对选择的FAQ知识进行批量删除
- 「批量删除」操作有二次确认

4 、Web知识

4.1 添加Web知识





- 用户选择Web知识页签，点击【添加Web知识】按钮，进入添加Web知识详情页。用户可选择「URL添加」或「导入现有知识」，导入规则如下：
- URL添加：
- 用户需要输入【网页URL】、设置更新频率以及文档分段与清洗策略。
  - 网页URL最多100个，多个URL【换行】分隔，不符合格式不生效。
  - 更新频率：支持设置（不更新、每天、每3天、每7天、每14天、每30天、自定义），配置网页自动更新的间隔时间，最大间隔100天；如web知识已开启知识增强，知识更新完成后会重新进行知识增强。
  - 文档分档与清洗策略： 对添加的网页知识支持选择分段设置，分段设置主要用于对网页知识进行网页知识解析，将网页知识按照语义拆分成一个个段落，同时支持对文本进行预处理，支持选择「自动分段与数据清洗」或「自定义分段与数据清洗」。
  - 「自动分段与数据清洗」：系统根据最佳实践，通过预设的自动设置分段规则与预处理规则，如果不了解这些参数建议选择此项，默认选择「自动分段与数据清洗」
  - 「自定义分段与数据清洗」：自定义分段规则、分段长度以及数据预处理规则等参数，支持配置以下参数：
    - 文本预处理：支持对文档内容进行预处理，可选择
    - 删除连续空格、换行、制表符
    - 删除目录、页眉、页脚
    - 分段标识符：用于模型解析文档判断自然段落标识符，模型将会文档按照段落标识符将文档拆分成多个段落，再结合语义理解及分段最大长度完成段落分片
    - 换行切分：指在切分最小段落时，按照换行符进行切分
    - 标点切分：指在切分最小段落时，使用预置的标点符号（如：中文句号、叹号等）做最小段落切分。建议在一些全文无结构、通篇使用大段落进行描述的文档
    - 分段最大长度：用于设置分段时拆分出分段的最大长度，支持配置范围200-800.
    - 分段重叠比：用于设置在分段时，下一个分段与上一个分段重叠的文本长度百分比；建议在分段标识符设置为标点切分时使用。配置范围0-20%。

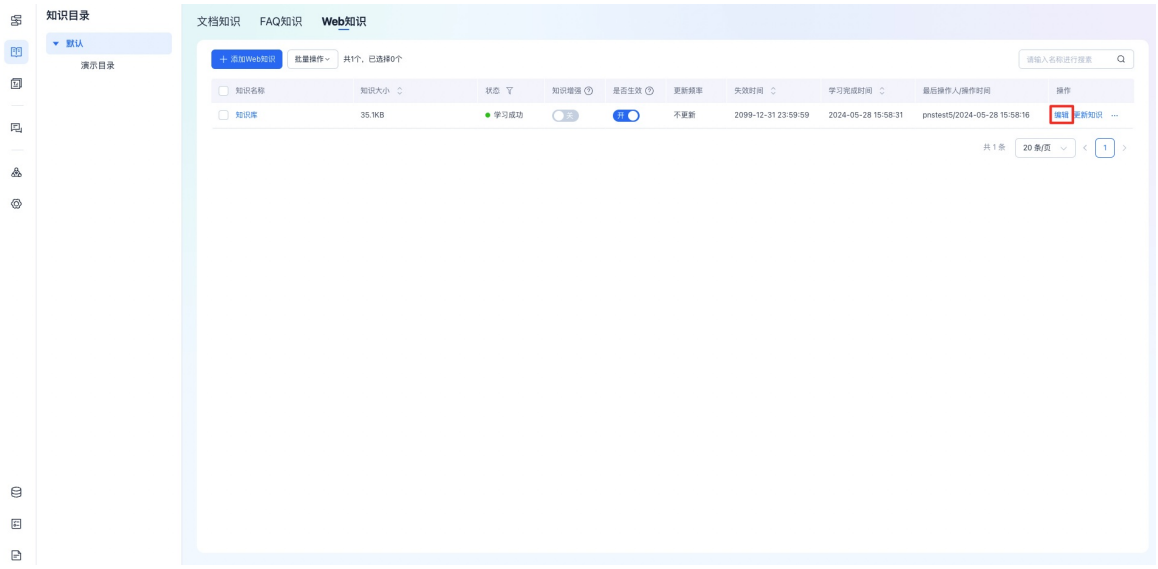


- 当上传的URL与系统中已有的URL重名时，可触发更新逻辑，系统将会列出重名URL的列表，由用户选择替换同名文档或跳过
- 用户可在弹窗中选择保留原数据清晰策略对新上传文档进行分段或按照重新选择数据清洗策略

- 导入现有知识压缩包：
  - 现有知识指从客悦平台直接导出的已完成学习的Web「原文件+知识」，导入后将不会进行重新学习，而是直接继承导入前的内容
  - 从「国际化AI客服」与「AI客服」的现有知识不支持互相导入，仅可导入同类型AI客服中
  - 现有知识压缩包在导出到线下时，不支持进行二次编辑操作，建议直接导入

4.2 编辑Web知识

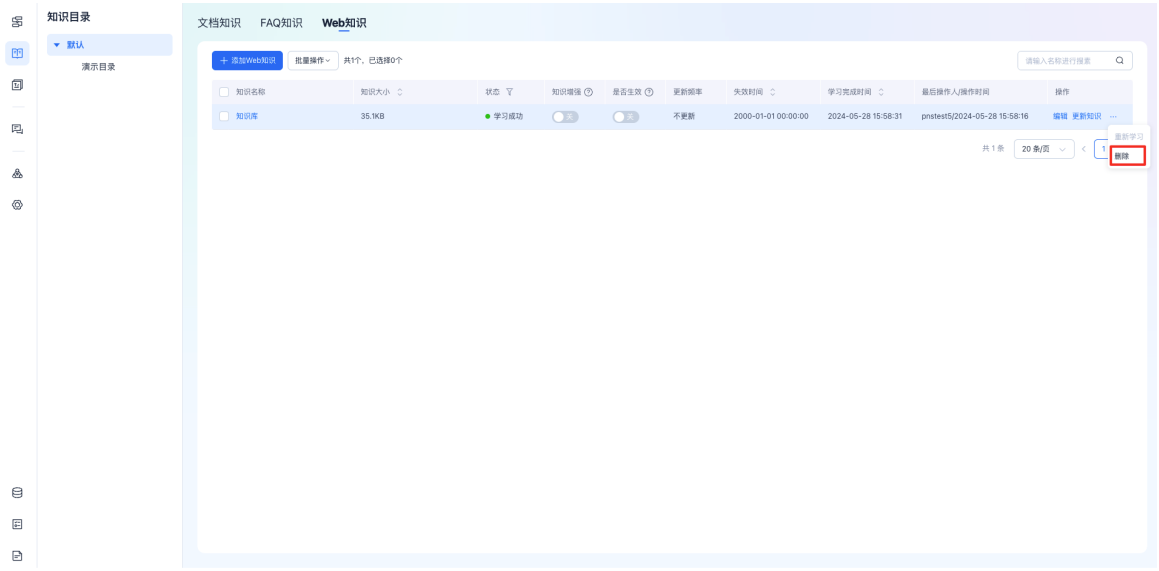
- 选择当前行数据Web知识，点击右侧操作列的【编辑】，进行当前Web知识的再次修改。
- 修改内容包括更新频率、文档分段与清洗策略修改，修改完成后，点击提交编辑更新修改的更新频率、文档分段与清洗策略；如点击「取消编辑」则不对选择的Web知识进行修改。
- Web知识分段设置进行调整，调整分段设置后，Web知识会进行重新学习，原学习内容全部会被覆盖，如当前Web知识已开启知识增强，会重新进行知识增强。





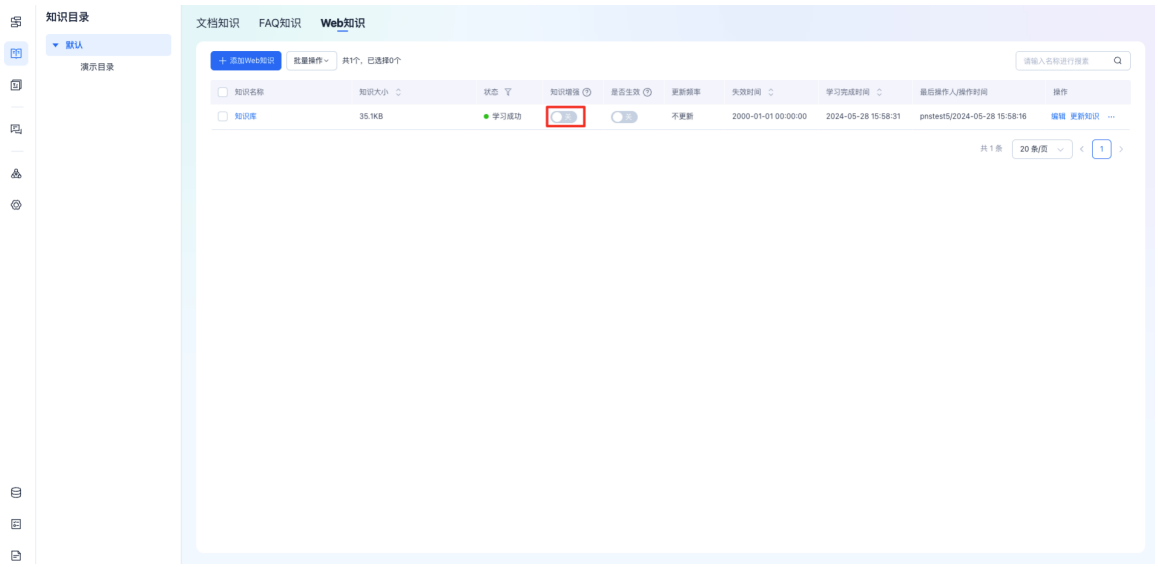
4.3 删除

- 选择要删除的Web知识，然后点击右侧操作列「删除」按钮，即可对选择的Web知识进行删除；
- 「删除」操作有二次确认，用户点击确定对选择的Web知识进行删除操作，点击取消不进行删除；



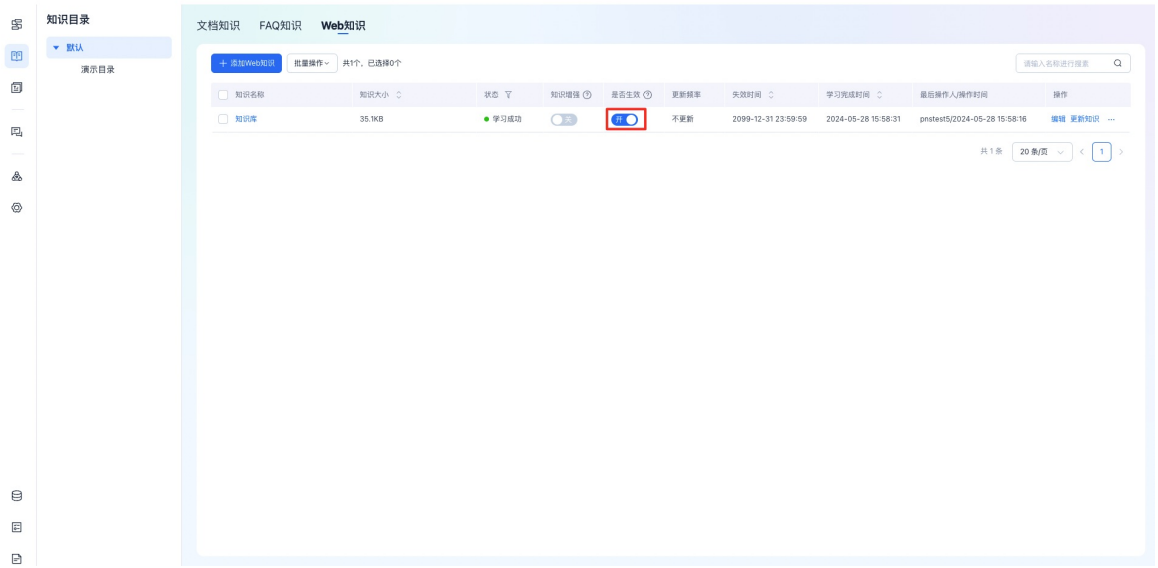
4.4 Web知识运营

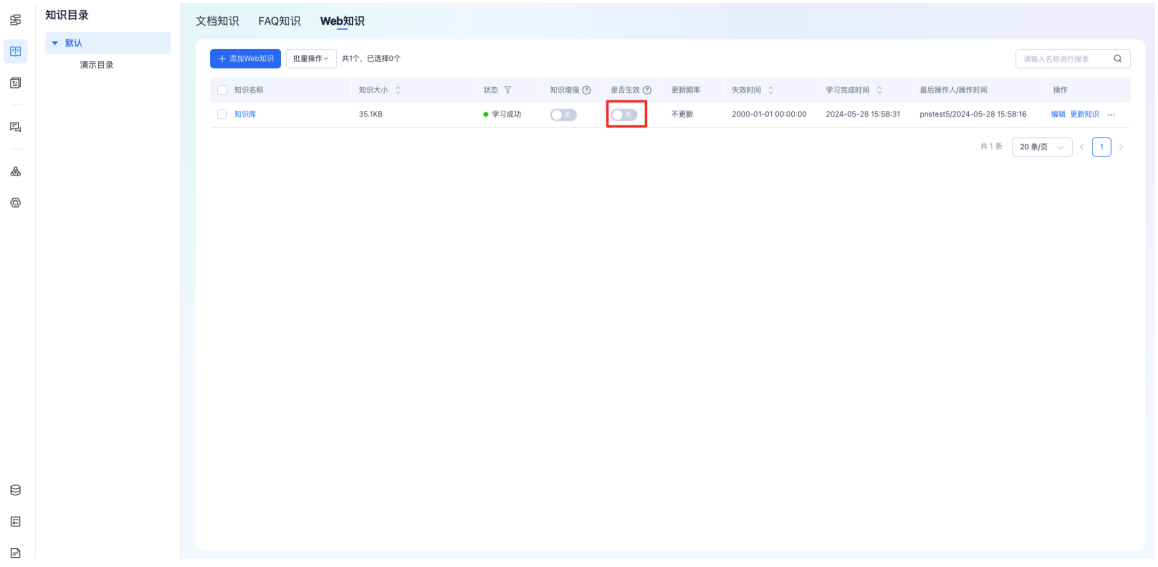
- 当Web知识添加成功后，可在Web知识列表中查看到知识信息
- 在管理和运营Web知识时，支持对Web知识进行如下操作：
  - 知识增强：Web知识上传学习成功后，知识增强默认关闭，可手动对Web知识进行开启知识增强；开启后模型对Web知识内容会启动增强学习，用于提升用户输入后辅助提升从Web知识中检索到相关Web知识内容的准确性。



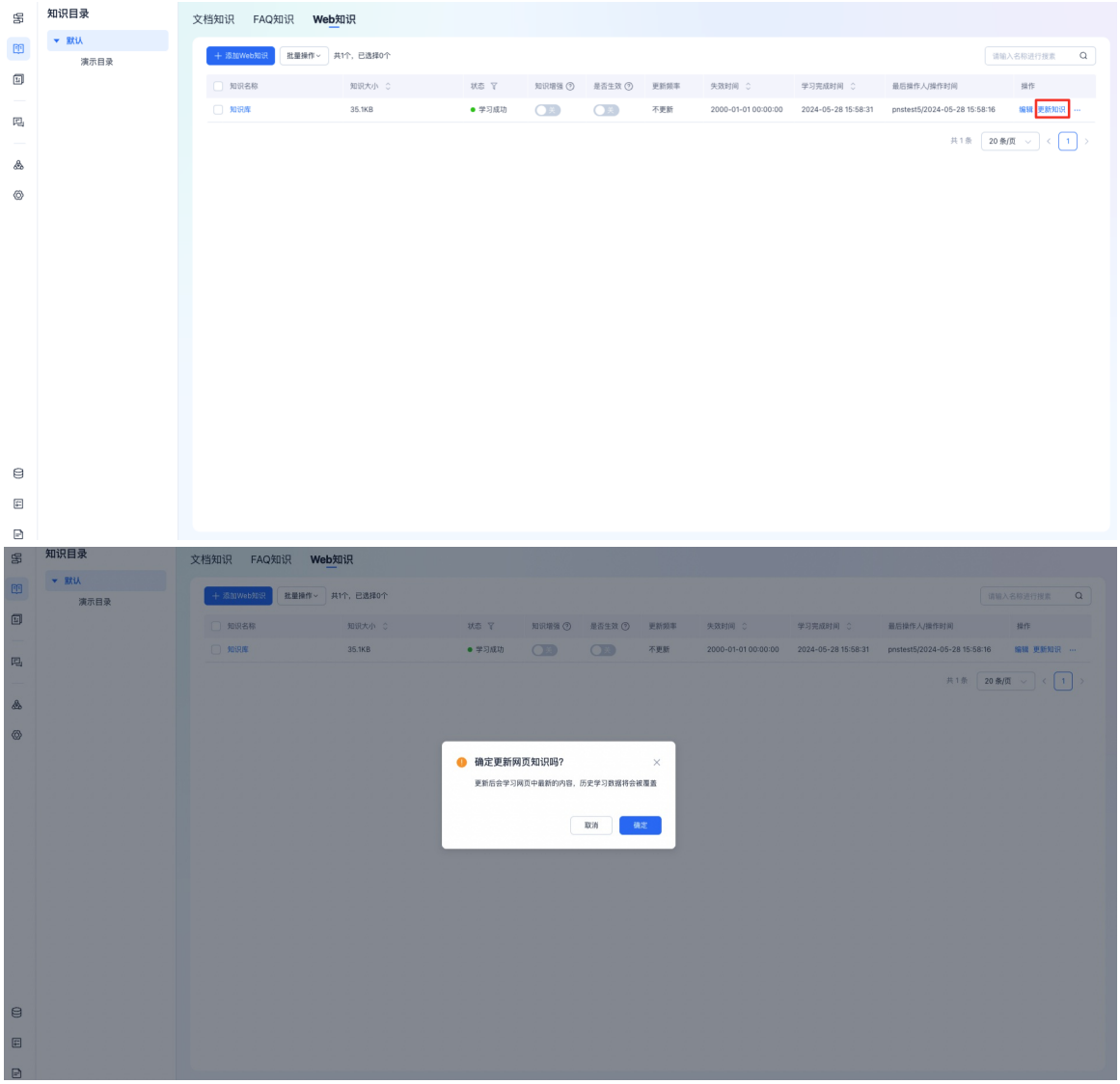
- 重新学习：当Web知识状态为学习失败时，支持Web知识重新学习，即当Web知识因为一些原因导致模型学习失败时，通过重新学习触发模型重新对Web知识内容进行处理；

- Web知识生失效：用于对Web知识状态进行管理，当Web知识生效时，在问答过程中Web知识内容可被进行查找用于进行问答；如果Web知识处于失效时，则失效的Web知识内容不会被用于问答。主要应用场景为Web知识有有效期，到期后不在参与问答；

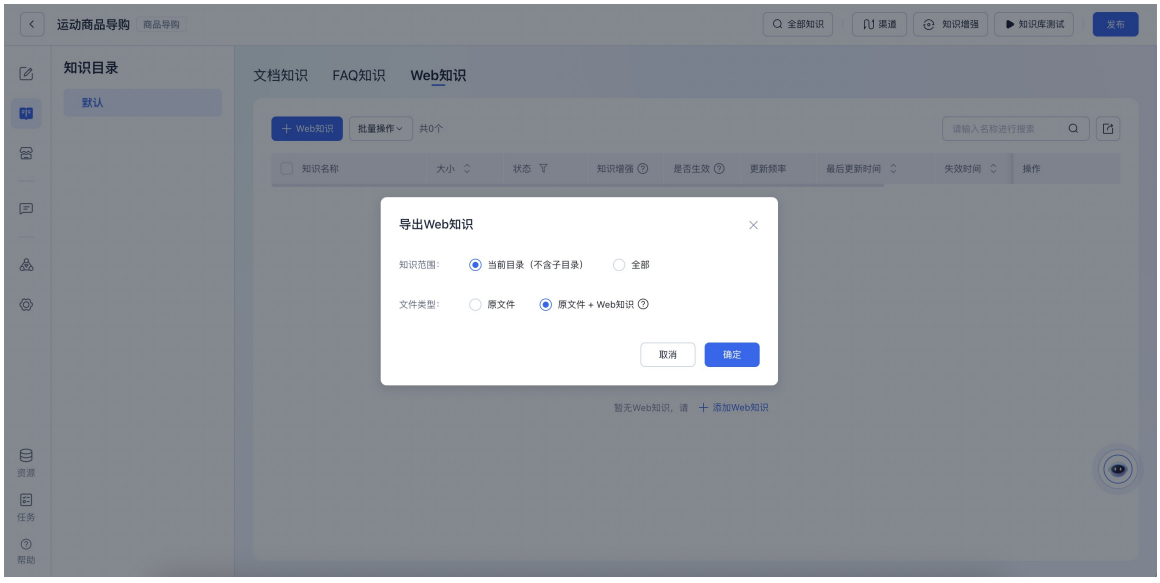




- 更新知识：更新后重新学习网页中最新的内容，历史学习数据将会被覆盖。

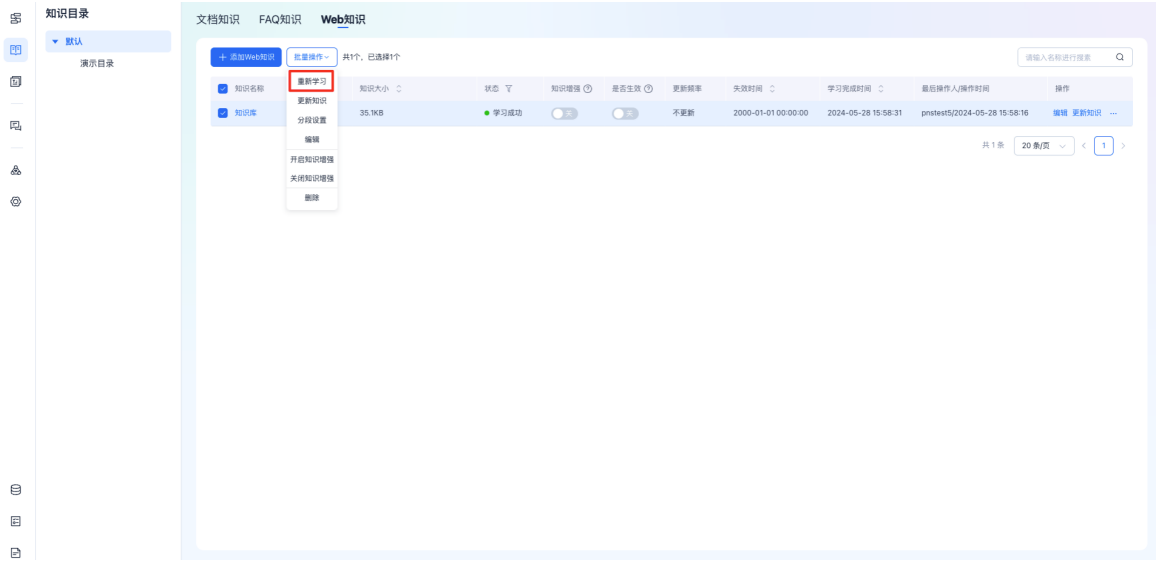


- 导出：支持「仅导出原文件」或导出「原文件 + web知识」、按目录导出、全量导出，便于进行知识的维护和迁移；
  - 原文件 + web知识：导出内容包含原文件以及已在当前AI客服中学习完成的分段知识，导入后不会触发重新学习；"国际化AI客服"导出的原文件+Web知识仅支持导入"国际化AI客服"



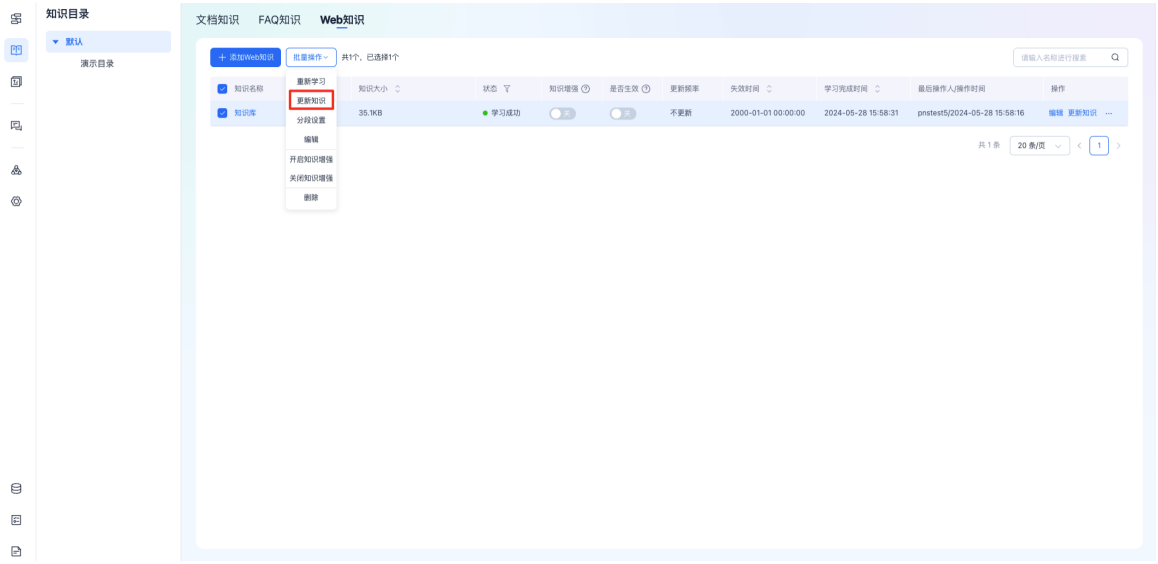
4.5 批量重新学习

「批量重新学习」支持对Web知识状态为学习失败的Web知识快速进行重新学习，选择状态为失败的的Web知识，点击「批量操作-重新学习」，即可对学习失败的Web知识进行重新学习（状态为：成功、学习中的Web知识不支持重新学习）。



4.6 批量更新知识

选择已经添加成功的Web知识再次获取当前Web知识的最新内容，更新后会学习网页中最新的内容，历史学习数据将会被覆盖。

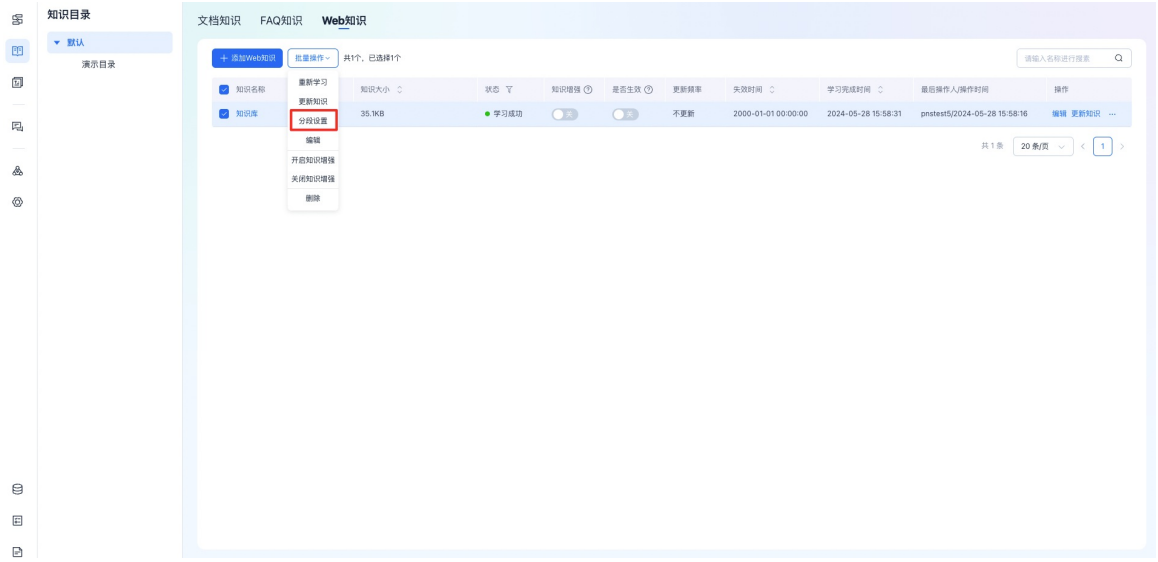


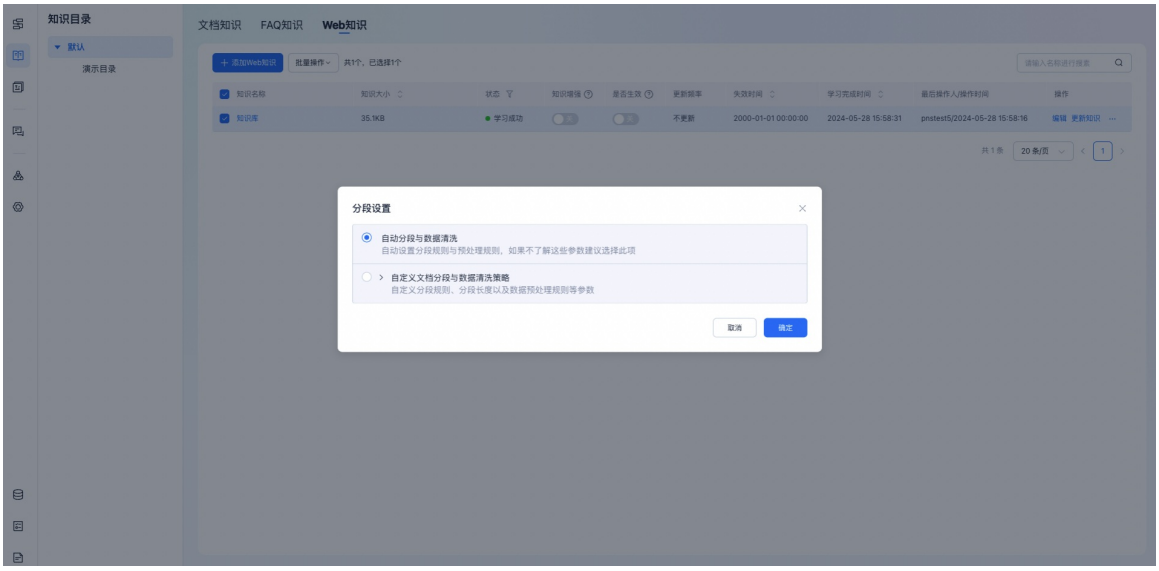
4.7 批量分段设置

Web知识添加且学习成功后，如果Web知识分段结果不满足要求，支持人工修改分段配置，进行重新分段

- 批量修改文档的分段设置

选择要修改的文档，点击「批量操作-分段设置」，进入到分段设置窗

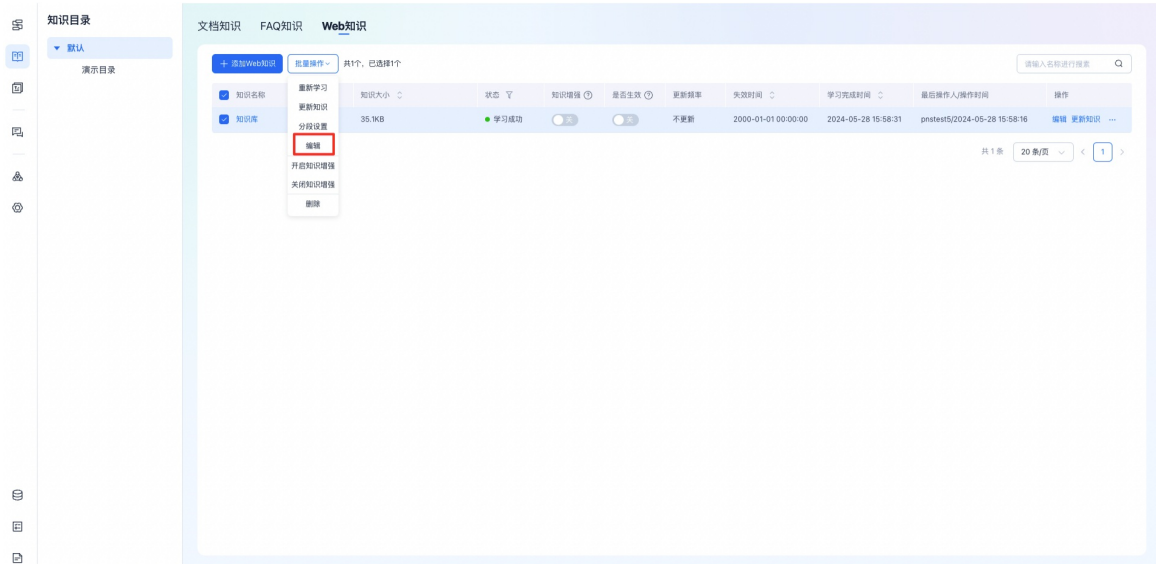




分段设置默认配置，可按实际情况调整分段设置的策略配置，修改完成后，点击确定，所操作Web知识会进入重新学习，历史学习数据全部被覆盖；如果Web知识已开启知识增强，会重新进行知识增强。

4.8 批量编辑

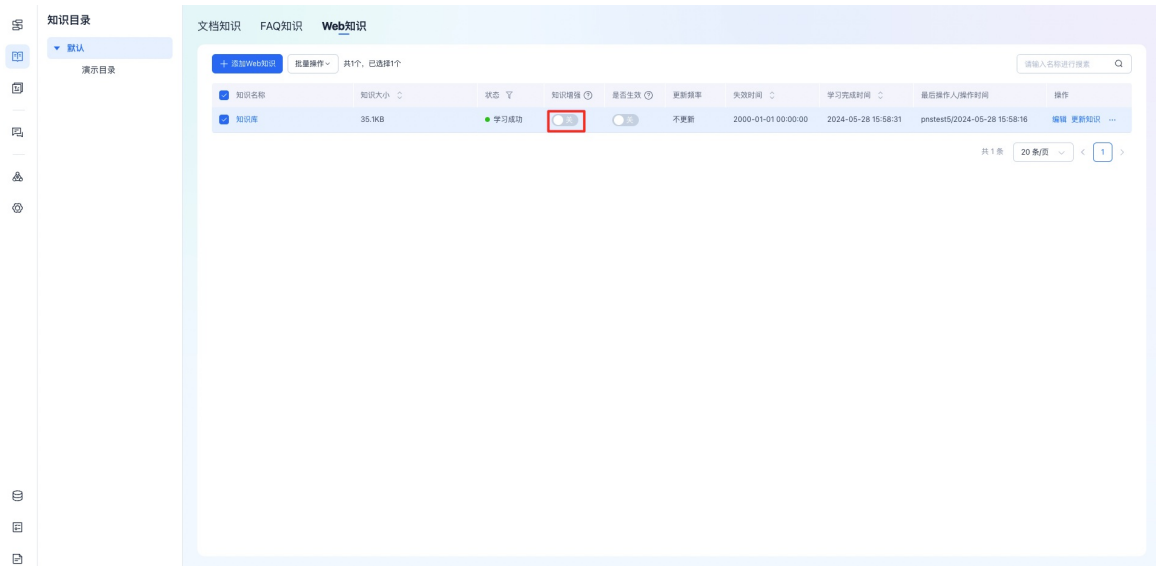
- 批量编辑支持对选择的Web知识进行更新频率、文档分段与清洗策略快速批量编辑
- 选择要编辑的Web知识，然后点击「批量操作-批量编辑」按钮，即可对选择的Web知识进行批量编辑
- 按需对选择的Web知识进行更新频率、文档分段与清洗策略修改，修改完成后，点击提交编辑更新修改的更新频率、文档分段与清洗策略；如点击「撤销编辑」则不对选择的Web知识进行修改。



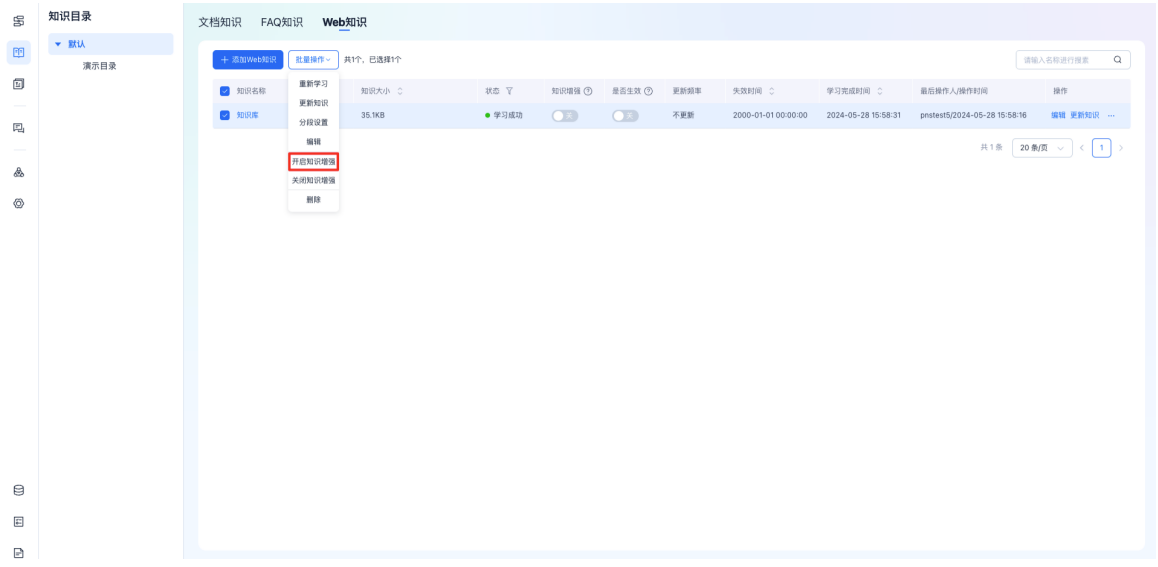
4.9 批量开启知识增强

支持对Web知识进行知识增强的开启

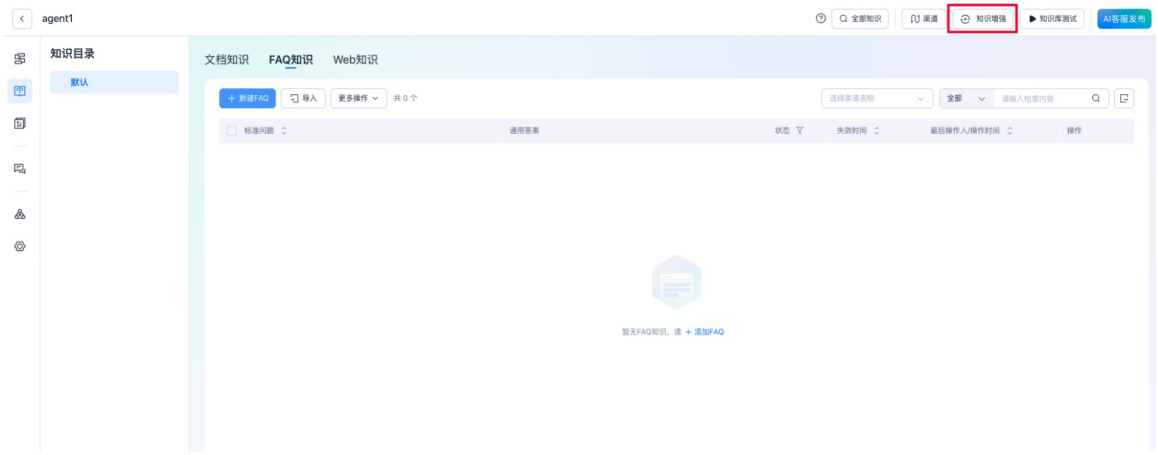
- 当Web知识状态为学习成功且知识增强状态为未开启状态时，可对Web知识开启知识增强操作
- 知识增强支持对单个Web知识进行操作，点击知识增强开关按钮

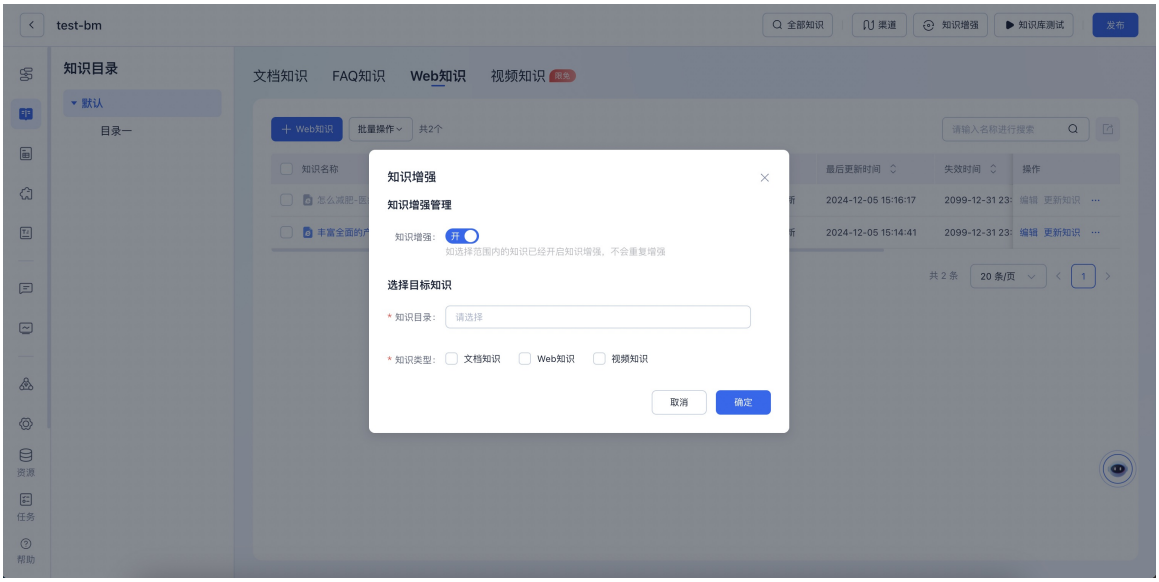


- 知识增强支持批量对多个文档进行操作，勾选要开启知识增强的文档，点击「批量操作-开启知识增强」



- 知识增强支持按目录进行操作，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮。选择开启知识增强Web知识所在的目录，操作后仅对未开启知识增强的Web知识进行增强学习



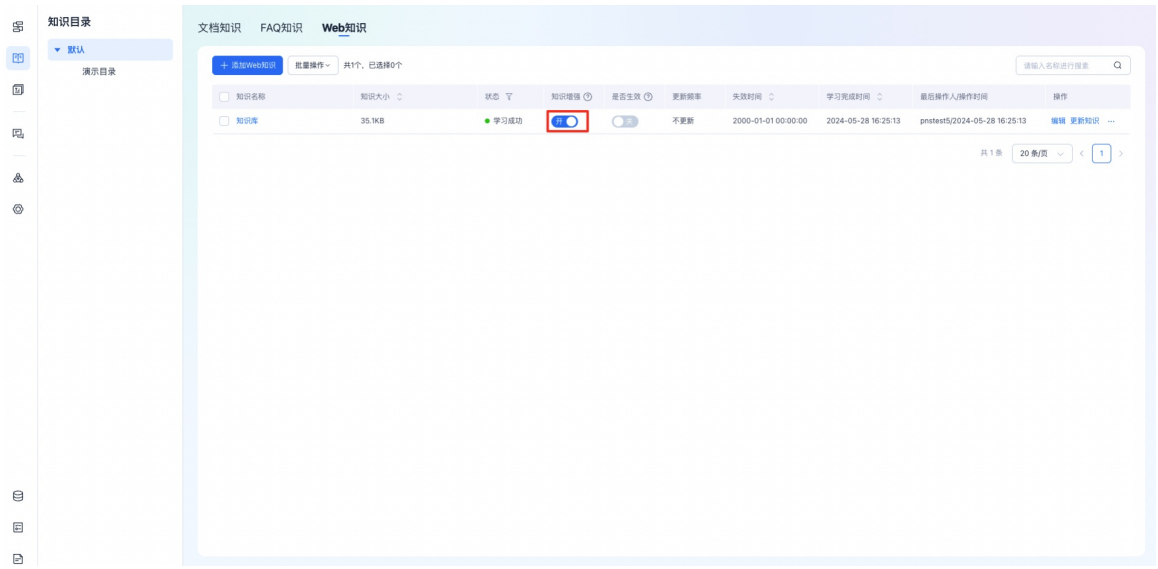


- 操作开启知识增强后，知识状态变为「知识增强中」，未增强完成时Web知识数据不可修改

4.10 批量关闭知识增强

支持对Web知识进行知识增强的关闭

- 当Web知识状态为学习成功且知识增强状态为开启状态时，可对Web知识关闭知识增强操作，知识增强关闭后不会删除已增强的知识，后续操作分段设置或对文档中的分段进行增加、修改，都不再进行知识增强
- 关闭知识增强支持对单个Web知识进行操作，点击知识增强开关按钮



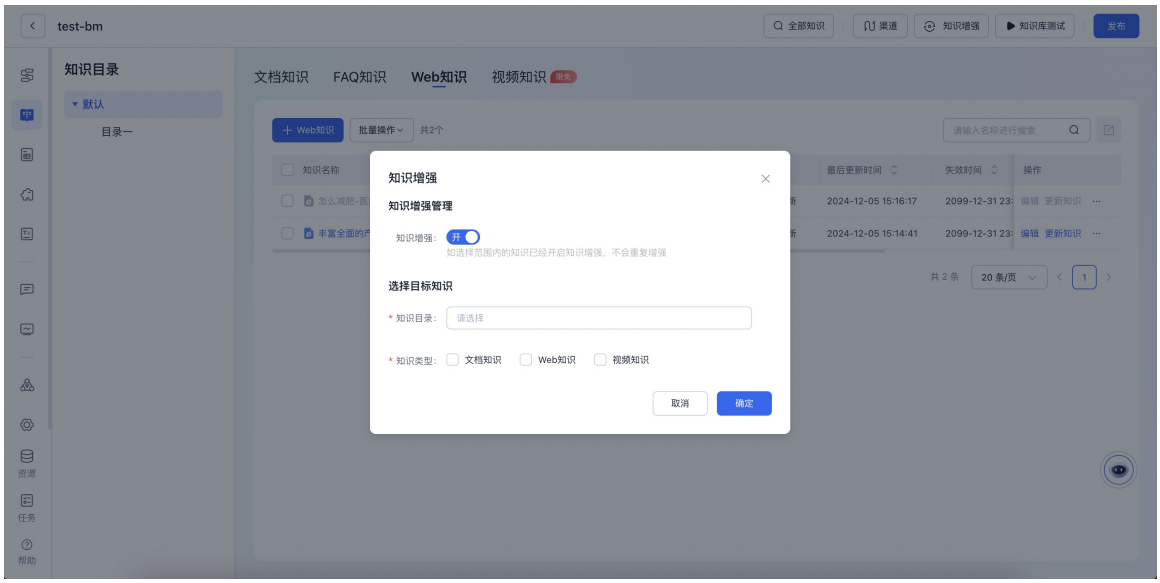
- 知识增强支持批量对多个文档进行操作，勾选要关闭知识增强的文档，点击「批量操作-关闭知识增强」



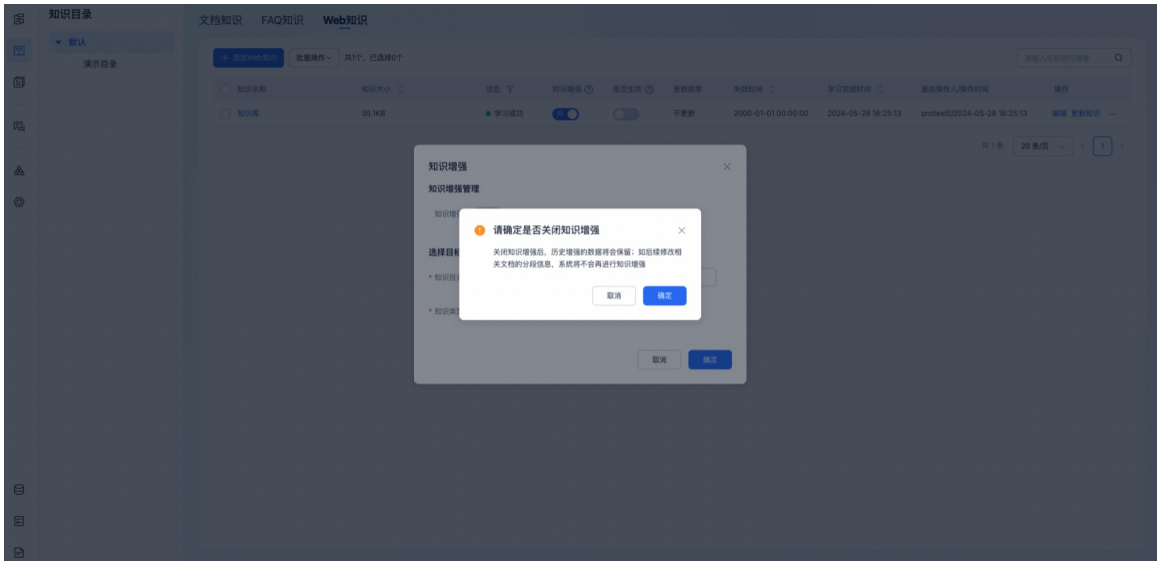
- 知识增强支持按目录进行操作关闭知识增强，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮



- 选择关闭知识增强文档所在的目录，操作后仅对开启知识增强的文档进行知识增强关闭操作

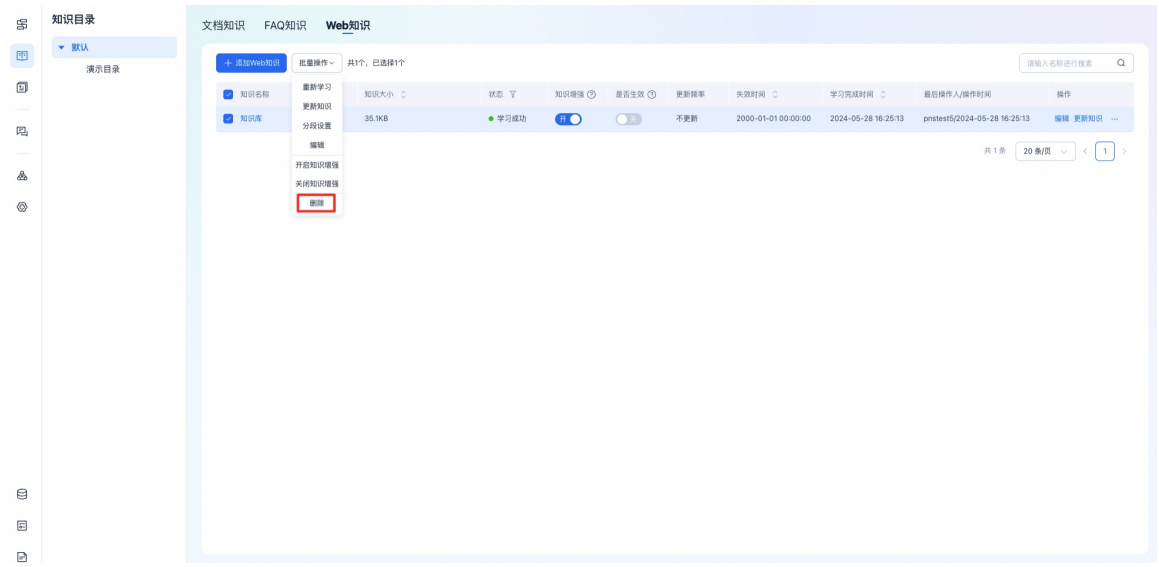


- 点击确定进行二次弹窗提示，点击确定完成操作



4.11 批量删除

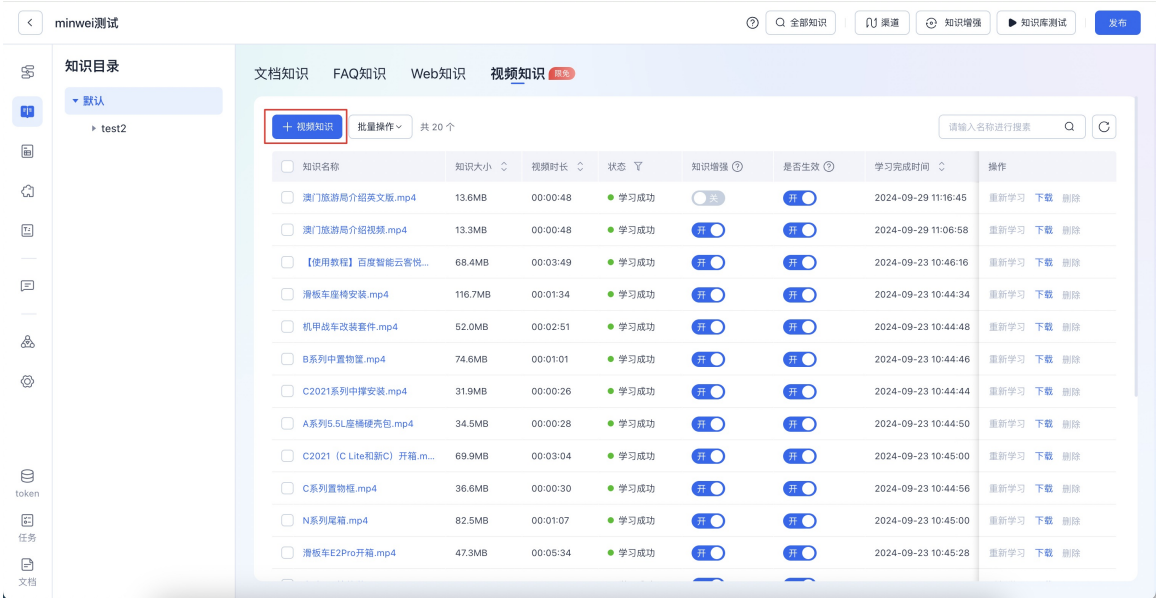
- 批量删除支持对选择的Web知识进行批量删除操作
  - 选择要删除的Web知识，然后点击「批量操作-删除」按钮，即可对选择的Web知识进行批量删除；
  - 「删除」操作有二次确认，用户点击确定对选择的文档知识进行删除操作，点击取消不进行删除；

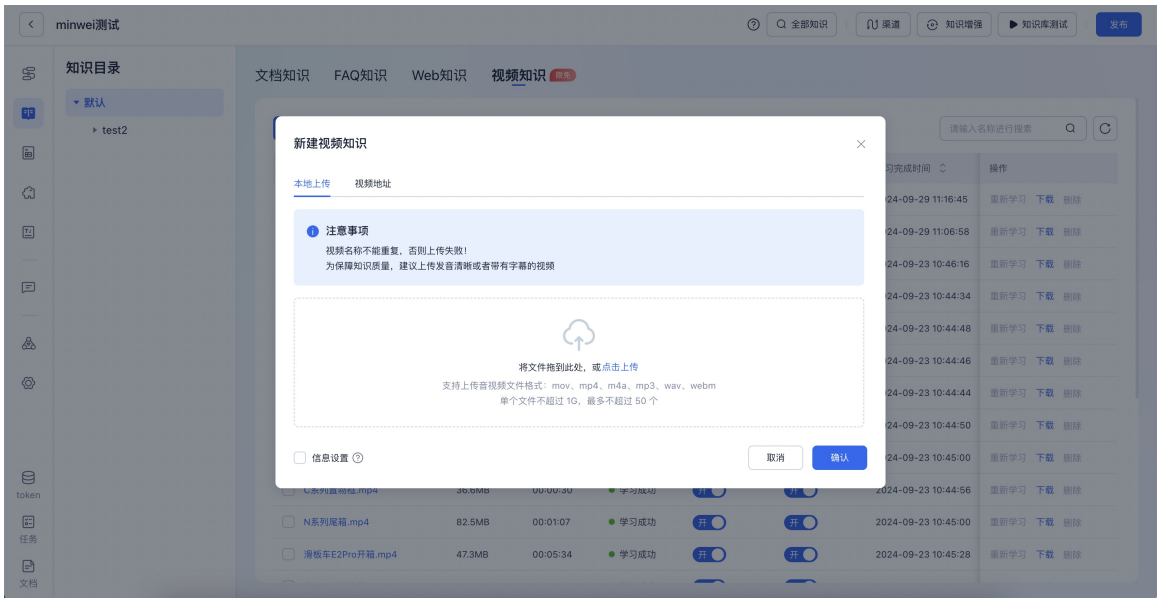


5 、视频知识

5.1 上传视频

- 文档知识用于管理和维护非结构化的文档，用户可选定目录后，点击页面左上角「+视频知识」按钮，支持从本地上传视频、上传视频链接或导入现有知识，导入规则如下：
- 本地上传视频：
  - 上传的视频名称不重复，否则无法上传成功
  - 建议使用吐字清晰或包含字幕的视频；
  - 本地上传当前支持mp4/mov/webm格式的视频或者mp3/m4a/wav格式音频上传；每次支持上传50个视频，每个视频大小不超过1G；
  - 通过视频链接上传必须是在浏览器中可直接播放的视频地址，不支持各大视频平台的网页地址；
  - 建议给视频以恰当的名字命名，以能简明代表文档内容，这对于模型训练很重要，比如《客悦智能客服专业版产品使用介绍.mp4》，而不是《视频1.pm4》；长度为3-80个字，否则将无法上传成功；
  - 可以给每个视频填入一条描述信息，以便于大模型更好的学习或检索视频知识；
- 上传视频链接：
  - 不支持各类视频平台的网页地址，必须是在浏览器中可直接播放的视频地址
  - 单个输入框仅填入一个链接，支持添加多个输入框，单次上传至多50个输入框
  - 视频链接与视频名称不可重复
- 导入现有知识：
  - 现有知识指从客悦平台直接导出的已完成学习的「原文件+视频知识」，导入后将不会进行重新学习，而是直接继承导入前的内容
  - 从「国际化AI客服」与「AI客服」的现有知识不支持互相导入，仅可导入同类型AI客服中
  - 现有知识压缩包在导出到线下时，不支持进行二次编辑操作，建议直接导入



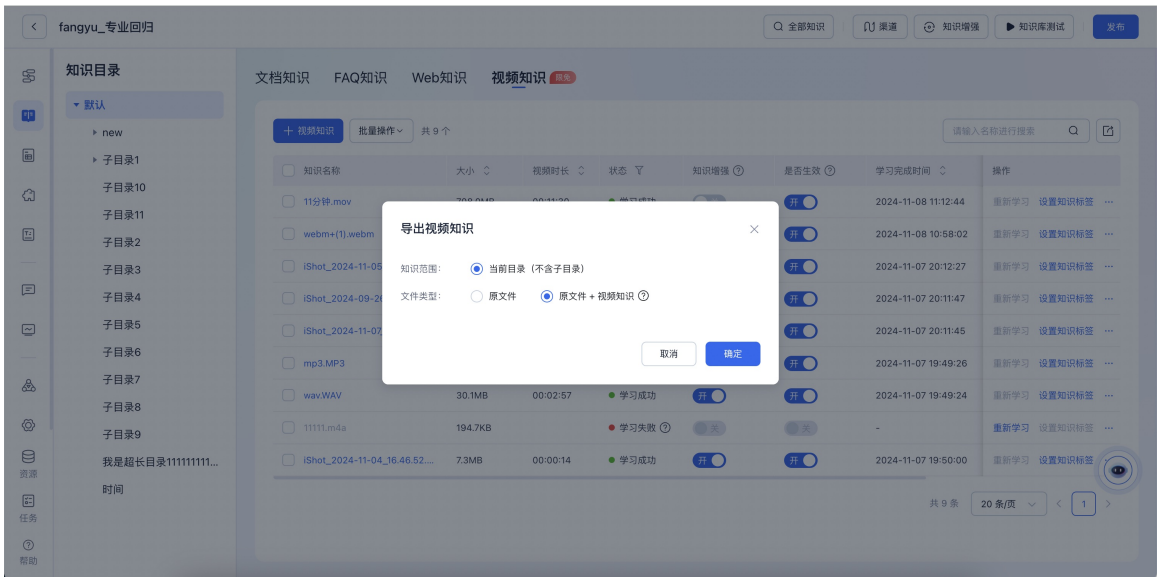


5.2 视频知识运营

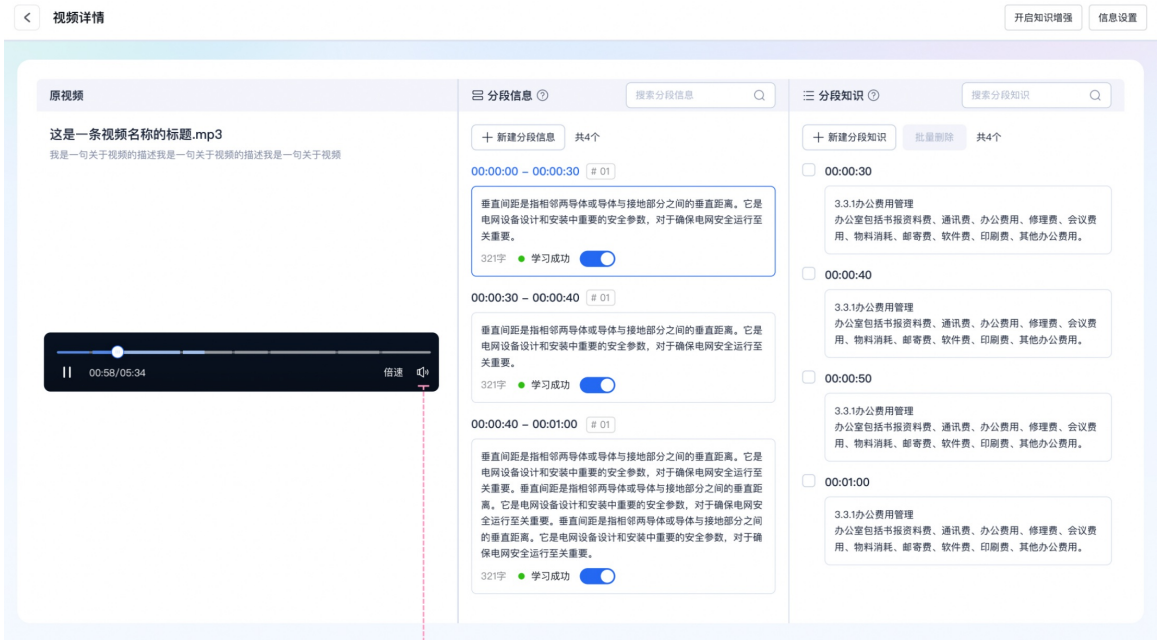
- 通过点击学习完成后的视频名称，可进入该视频知识的详情页面
- 在该页面中可预览视频以及视频对应的分段信息与分段知识，分段信息与分段知识均包含其在该视频中所在位置的时间戳，当命中视频知识时，返回答案中的视频将自动定位到分段知识时间戳
  - 视频解析结果中 (去除标点符号后的)文本内容相同，时间戳不同的，合并成一条文本
  - 按照 chunk_size 将文本组合成段落，段落知识为组合前的若干文本
- 用户可在该页面中新增、编辑、删除、生效、失效视频的分段信息或分段知识
  - 支持按名称搜索分段信息与分段知识
  - 支持批量操作
- 用户可点击页面右上角按钮开启知识增强或修改视频描述



- 导出：支持「仅导出原文件」或导出「原文件 + 视频知识」、按目录导出，便于进行知识的维护和迁移；
  - 导出的文件大小上限为1G，如超过1G请分批导出
  - 原文件 + 视频知识：导出内容包含原文件以及已在当前AI客服中学习完成的分段知识，导入后不会触发重新学习；"国际化AI客服"导出的原文件+视频知识仅支持导入"国际化AI客服"



5.3 音频知识



- 当视频知识中上传的文档为纯音频时，系统将展示音频播放器

5.4 知识增强

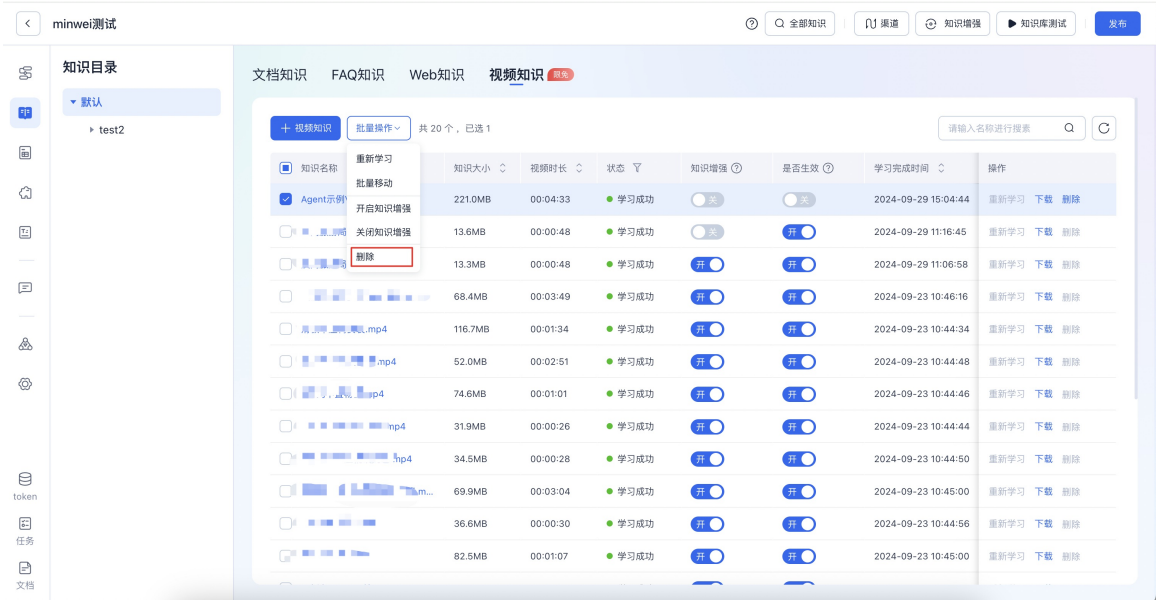
支持对视频进行知识增强的开启和关闭

- 开启知识增强
  - 当视频状态为学习成功且知识增强状态为未开启状态时，可对视频开启知识增强操作
  - 知识增强支持对单个视频进行操作，点击知识增强开关按钮
  - 知识增强支持批量对多个视频进行操作，勾选要开启知识增强的视频，点击「批量操作-开启知识增强」
  - 知识增强支持按目录进行操作，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮
  - 操作开启知识增强后，知识状态变为「知识增强中」，未增强完成时视频数据不可修改
- 关闭知识增强
  - 当视频状态为学习成功且知识增强状态为开启状态时，可对视频关闭知识增强操作，知识增强关闭后不会删除已增强的知识，后续操作分段设置或对视频中的分段进行增加、修改，都不再进行知识增强
  - 关闭知识增强支持对单个视频进行操作，点击知识增强开关按钮

- 知识增强支持批量对多个视频进行操作，勾选要开启知识增强的视频，点击「批量操作-关闭知识增强」
- 知识增强支持按目录进行操作，点击知识库工具栏的「知识增强」按钮
- 选择关闭知识增强视频所在的目录，操作后仅对开启知识增强的视频进行知识增强关闭操作
- 点击确定进行二次弹窗提示，点击确定完成操作

5.5 批量删除

- 批量删除支持对选择的视频知识进行批量删除操作
  - 选择要删除的视频知识，然后点击「批量操作-删除」按钮，即可对选择的文档知识进行批量删除；
  - 「删除」操作有二次确认，用户点击确定对选择的视频知识进行删除操作，点击取消不进行删除；
  - 生效中的视频知识不可删除



5.6 批量重新学习

「批量重新学习」支持对视频状态为学习失败的视频快速进行重新学习，选择状态为失败的的视频，点击「批量操作-重新学习」，即可对学习失败的视频进行重新学习（状态为：成功、学习中的视频不支持重新学习）

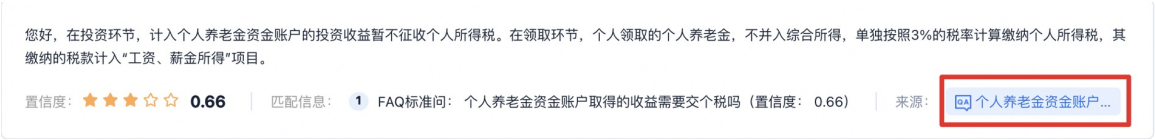
6、知识搜索

- 知识搜索即支持对知识库的知识进行全局搜索，支持通过**输入关键信息按照语义进行搜索到想要查找的知识**，用户可点击上方导航栏「知识搜索」进入到知识搜索页面，可对知识库内容进行搜索

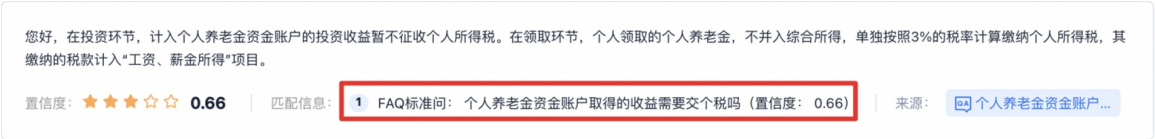


- 每条搜索结果提供3个信息：
  1. **来源**：展示搜索结果的来源，来源于文档、网页、视频或FAQ

- 如果为文档/视频时，展示文档/视频名称，点击可进入到对于文档/视频知识详情页
- 如果为FAQ时，展示FAQ的标准问题，点击可进入到FAQ知识详情页



2. **匹配信息**：展示与搜索内容相关的分段知识以及置信度，置信度越高表示与搜索内容相关性越强



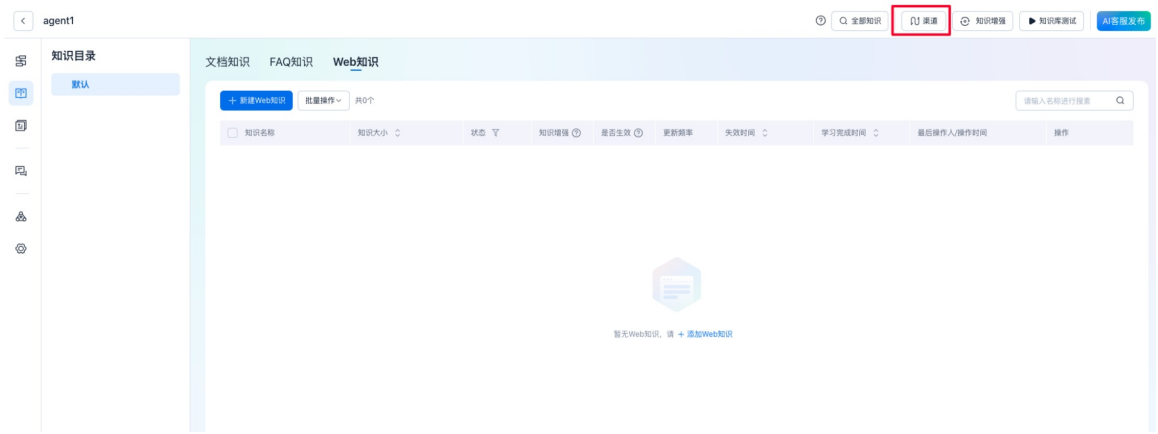
3. **检索内容**：

- 当来源为文档时，展示检索内容相关文档分段信息内容
- 当来源为FAQ时，展示FAQ配置的答案



7、渠道管理

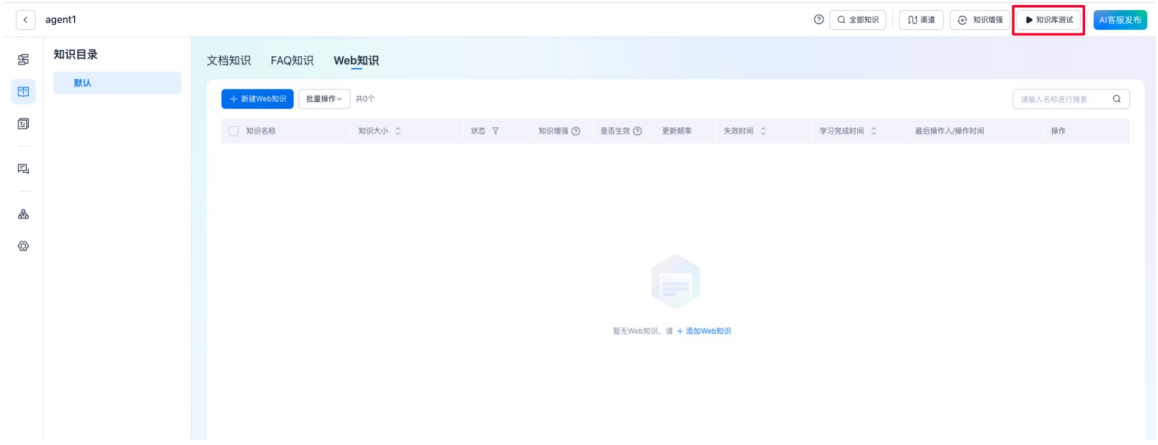
- 在百度客悦智能对话平台中，渠道是为了区分用户的问答来源，接入AI客服的系统可根据用户咨询AI客服的入口设定不同的渠道，可针对不同的渠道在FAQ中添加条件答案，可实现同一个FAQ，针对不同渠道设置不同的答案，来满足更丰富的业务场景
- 可在知识库上方工具栏进入渠道管理模块，并在该模块中新增 / 编辑 / 删除渠道。渠道可在FAQ条件答案、JS集成、知识库测试、AI客服测试设置中被调用。

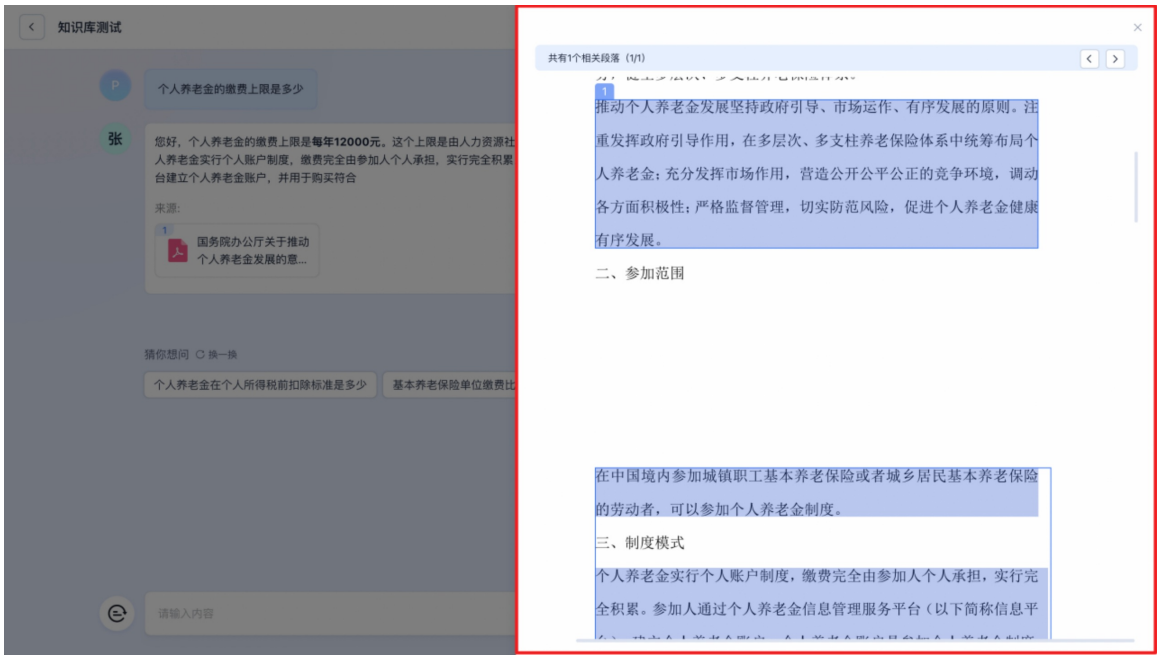


- 渠道由渠道名称、渠道标识、渠道描述组成
  - 渠道名称：渠道的名称，不可重复。由中英文、数字、下划线组成，且不能以数字开头；
  - 渠道标识是唯一标识，不可重复，由字母、数字、下划线组成，且不能以数字开头；系统渠道不可被删除；
  - 渠道描述：用于对渠道的说明

8、知识库测试

- 知识添加完毕后即可进行问答测试，当用户点击上方导航栏「知识库测试」，即可开始进行对话；输入想要提问的问题，稍等片刻即可回复出你想要的答案，点击来源下的文档可查看回复内容的来源依据，可自动定位到依据所在原文档中的位置





- 在AI客服回复完毕后，支持查看AI客服每轮对话的对话分析日志，展示基于知识库问答AI客服思考的过程，如出现不符合预期的回复，可进行即时干预和调优，同时支持数据反馈回流，帮助我们让AI客服越来越聪明
- 知识库问答对话分析分析路径：
  - **原用户提问**：展示用户输入的提问内容；
  - **用户可能想问**：大模型基于用户历史对话记录和原用户提问，生成出用户可能想要问的问题；
- 当用户可能想问生成错误会影响信息检索搜索到内容的准确性，如错误可进行反馈点踩并输入用户真实想问的问题，可帮助我们后续进行模型迭代优化





- 「**信息检索**」：用来展示基于用户可能想问从知识库中搜索到相关性（置信度：在知识库设置中可配置检索置信度阈值）最高的TOP N知识（文档知识片段和FAQ），文档知识片段用于给到大模型结合用户可能想问进行总结回复；FAQ知识可知识使用FAQ的答案进行回复或可以给到大模型进行风格改写回复或总结回复（配置详见知识库配置）
  - 根据信息检索信息可判断基于用户可能想问检索召回的文档片段或FAQ是否符合预期，如不符合预期可进行**快速干预和调优**
  - 如检索召回的文档片段或FAQ错误，可通过添加预期知识，搜索到期望检索到的知识，可将其添加为预期知识，完成快速的干预和调优；
  - 如检索召回的文档片段内容缺失，可点击匹配信息，进入到文档详情，对文档分段进行调整；
  - 因匹配知识点质量问题导致的文档片段或FAQ误召回，可点击匹配信息，进入到文档详情或FAQ详情中修改知识点，进行调优；
- **数据反馈**：支持对检索信息点踩点赞，对于点踩信息的反馈可帮助我们后续对检索模型的优化



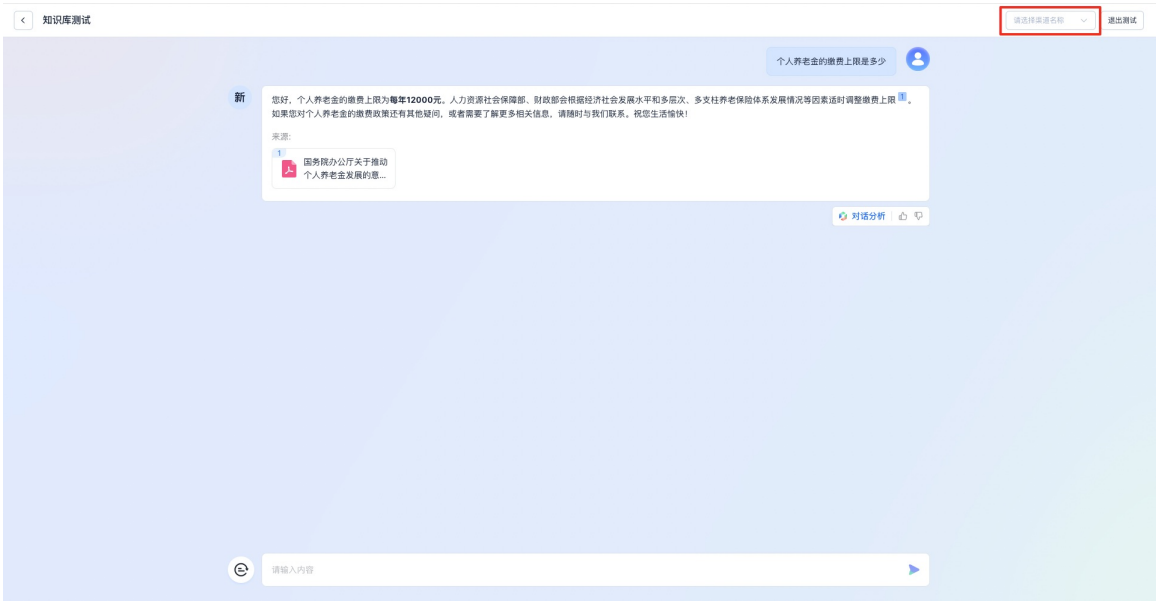
- 「**回复生成**」：即基于信息检索到的文档知识或FAQ知识，大模型基于用户可能想问总结生成的回答
  - 当检索到FAQ知识时，如未开启大模型风格回复或总结回复，则直接回复FAQ的答案；
  - 如开启大模型风格回复：大模型会根据设定的回复风格结合用户可能想问和FAQ答案对FAQ答案进行风格改写，然后进行生成回复；

- 如开启大模型总结回复：大模型结合用户可能想问和FAQ答案对FAQ答案总结，然后进行生成回复；

- **信息反馈**：支持对生成回复点踩点赞，对于点踩信息的反馈可帮助我们后续对检索模型的优化



- 如果需要针对不同渠道进行测试，可进行渠道的设置然后再进行测试，切换渠道后，会开启新的会话，当前会话将被清除



- 如果想要开启新的会话，点击「重置对话」按钮，会开启新的会话，当前会话将被清除



灵活画布AI客服

名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

任务式对话：在**百度客悦智能客服平台**中，可通过任务式对话，配置 AI客服 的核心对话能力；**通过画布能力界面，将对话配置图形化**，降低用户对话配置成本。

步骤：步骤是任务对话流程画布中的最小单元，步骤类型分为「信息收集」、「信息表达」、「逻辑」和「动作」，对应AI客服 的听、说、想、做，将这些步骤拖入画布进行组织和连线，就可以配置出一个任务对话流程。

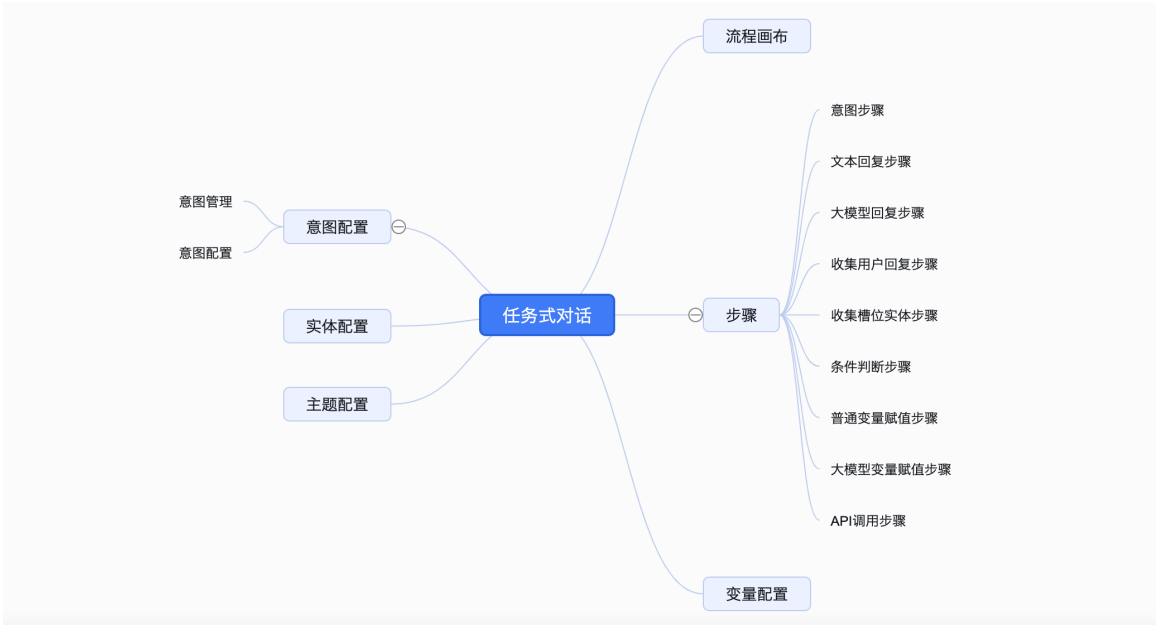
意图：代表C端用户的对话意图，一般为业务办理需求，比如订酒店、查话费等，在对话过程中识别到用户的相应意图后，可以按照配置的流程，引导用户办理相关业务。

实体：实体是指**在业务办理过程中，需要收集C端用户的一些信息**，比如姓名、手机号、酒店名称等，这些用户信息就是实体，收集到的实体数据可以在一次对话期间一直保存，被对话流程随时引用，也可以通过接口传输到外部系统。

变量：变量用来**临时保存数据，保存的数据仅在一次对话期间有效**，变量**可以被随时引用**，系统预置了一些变量，用户也可以自定义变量。

功能概述

百度客悦智能客服平台，提供全新**画布体验的任务式对话搭建功能**，并将大模型能力深度应用到对话流程，给您带来低门槛的任务式对话搭建体验以及更顺滑的用户对话体验，让您轻松快捷地创建自己的AI客服。主要包括如下功能特征：

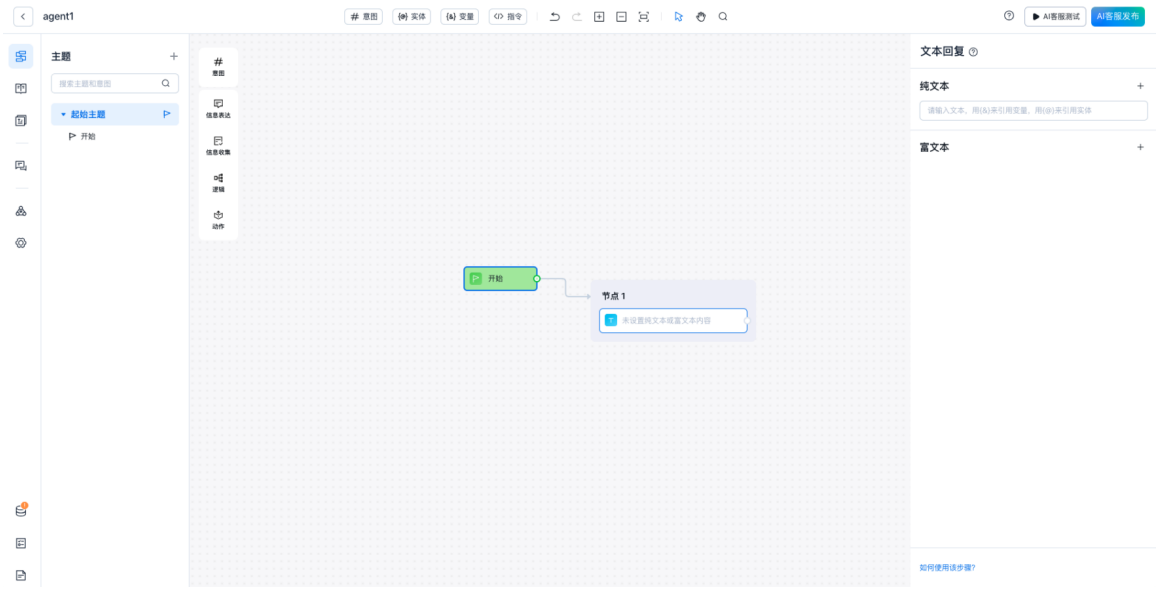


在客悦平台中，AI客服分为「灵活画布」与「快捷场景」两种供用户根据场景选用；「灵活画布」支持用户创建空白AI客服或在已搭建好的模板中进行进一步修改，灵活画布相较于「快捷场景」限制更小，用户可通过「任务对话流程画布」搭建出任何需要的对话流程，但需要一定的配置工作量，且需要维护画布；

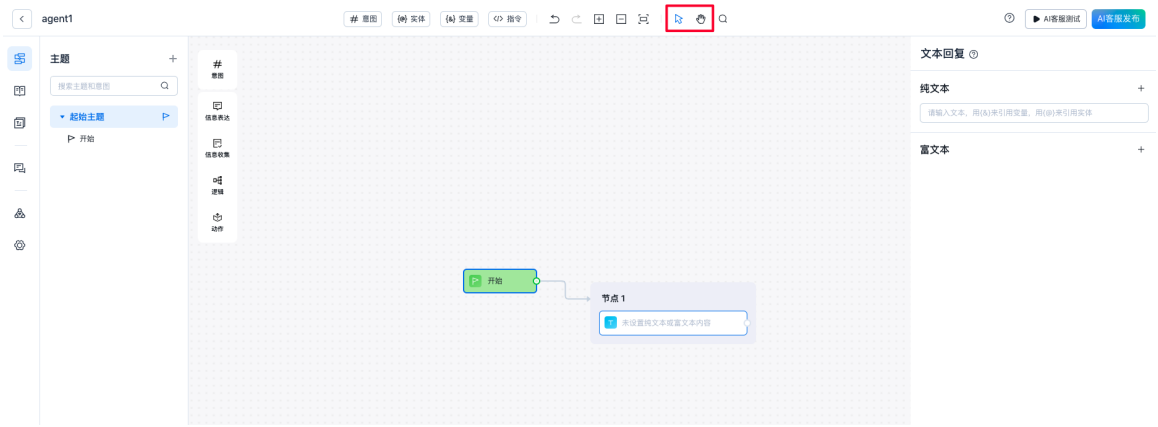
「快捷场景」以「编排模块」替代「任务对话流程画布」，用户仅需上传语料，即可由大模型中控调用大模型执行器自动完成对话，节省配置工作量，但快捷场景AI客服与场景深度绑定，选中模板后不可变更

1、任务对话流程画布

- 用户可通过左侧导航栏「流程画布」进入流程画布的配置界面，其中包含以下可配置区域：
  - **主题配置**：您可以将不同的业务场景划分到不同的主题，每个主题以不同的用户意图作为起始步骤；
  - **画布区**：您可以拖动左侧的步骤进入画布，在画布右侧的配置区完成选中步骤的具体配置，通过排序和连线的方式设计任务对话流程。步骤在画布中可以单独或排列组合成节点；
  - **意图、实体、变量配置**：意图、实体和变量是创建AI客服的关键因素，您可以在产品文档中查看具体介绍和使用方法；
  - **测试和发布**：AI客服搭建完毕后，您可以点击这里进行测试和发布；

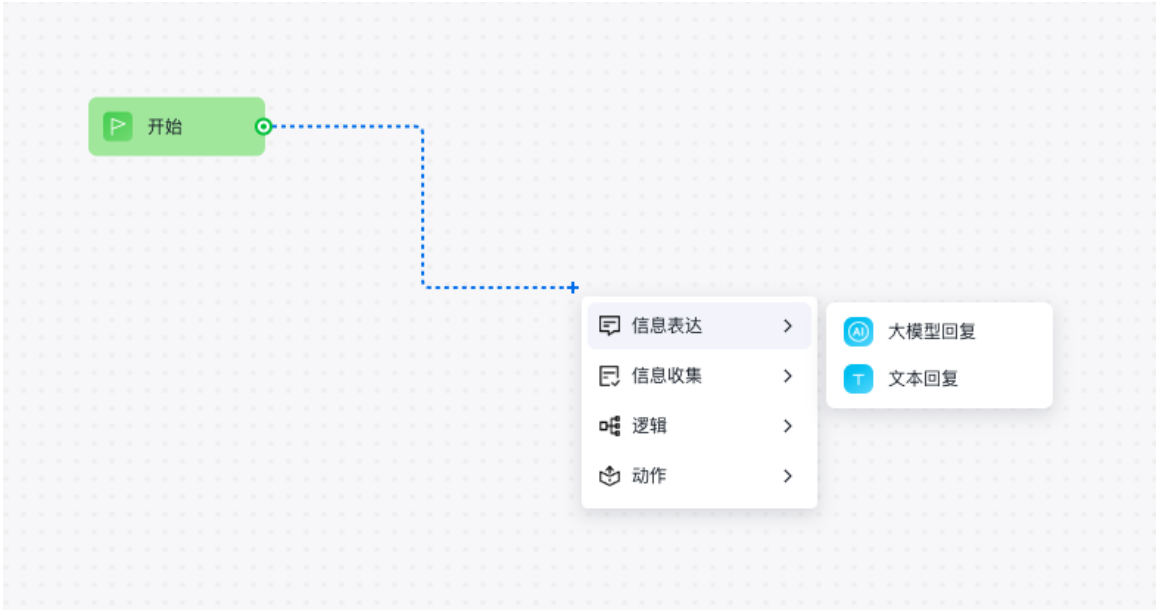


- 为了满足多用户同时配置一个AI客服的不同画布的场景，多个用户可以同时编辑一个AI客服下面的不同主题（子主题），针对同一主题（子主题），仅支持一个用户编辑，其他用户可实时查看该用户的最新编辑状态
- 在任务对话的画布中，支持撤销和恢复。撤销快捷键为control+Z（Windows），command+Z（mac）；恢复快捷键control+shift+Z（Windows），command+shift+Z（mac）
- 在任务对话的画布中，支持鼠标的框选模式和抓手模式的切换，如下：
  - 框选模式：选择节点操作是单击或长按框选；移动画布操作是 [Space]+长按移动后者双指移动(触摸板)；
  - 抓手模式：移动画布操作为长按移动；选择节点操作为：[Shift]+长按框选；缩放画布操作为滚动鼠标滑轮缩放。



- 在任务对话的画布中，支持搜索该主题的节点或步骤中的文案，选择后可定位到该节点或步骤。

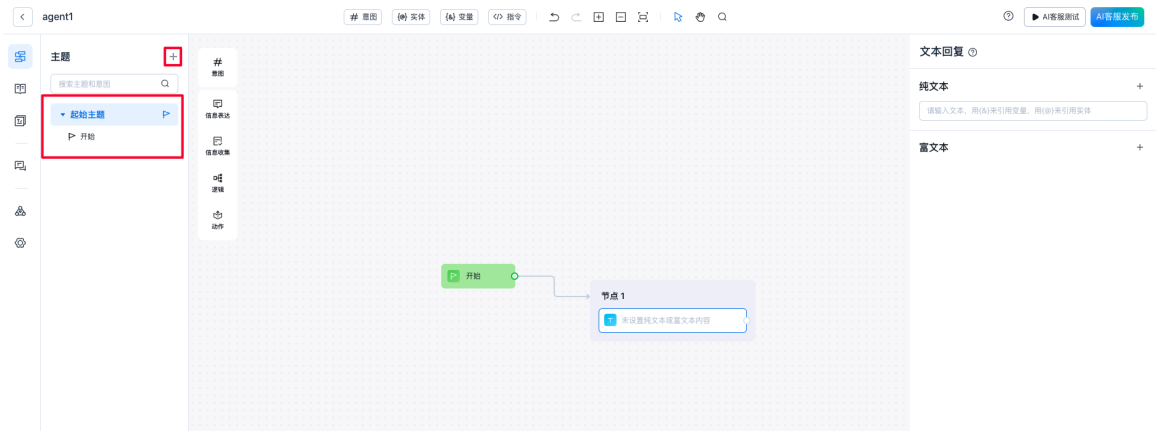
- 在任务对话的画布中，支持在连线的尾部直接选择步骤，如下图，提高画布配置效率和体验。



2、主题配置

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-主题

- 一个AI客服可以配置多个主题和子主题，每个主题是个单独的画布，您可以将不同的业务场景划分到不同的主题，以便于您清晰的配置和管理多场景会话流程
- 默认有一个起始主题，该主题下默认有一个开始步骤，为该AI客服的开始
- 支持增加一级主题和子主题，增加的主题均自带一个意图步骤，可通过配置「意图」进入该主题流程



3、步骤概述

- **步骤是任务对话流程画布中的最小单元**，步骤类型分为「信息收集」、「信息表达」、「逻辑」和「动作」，对应 AI客服

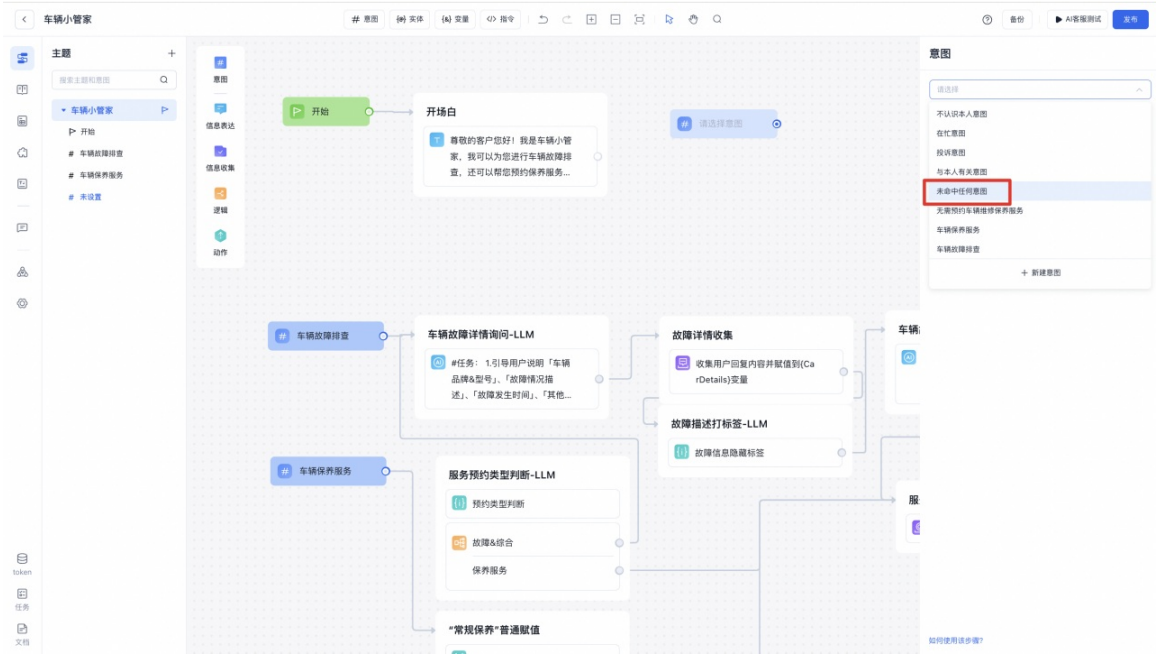
的听、说、想、做，将这些步骤拖入画布进行组织和连线，就可以配置出一个任务对话流程，步骤概述如下表：

步骤名称	步骤说明
意图	在对话中识别到相应意图后，驱动后续步骤。
信息表达—文本回复	AI客服按照配置的文本进行回复。
信息表达—大模型回复	AI客服按照大模型生成的内容进行回复。
信息收集—收集用户回复	AI客服停下来收听用户完整的回复内容，赋值到变量。
信息收集—收集槽位实体	AI客服会与用户进行多轮对话，从用户回复的内容中，抽取实体值。
逻辑判断—条件判断	配置IF条件，分流后续步骤。
逻辑判断—语义判断	可以按照配置的语义内容，识别用户的问题，并分流到后续步骤
动作—普通变量赋值	按照配置对变量进行赋值。
动作—大模型变量赋值	在该步骤用大模型的生成和推理能力，将大模型的输出结果赋值到选定的变量。
动作—API调用	调用外部API。

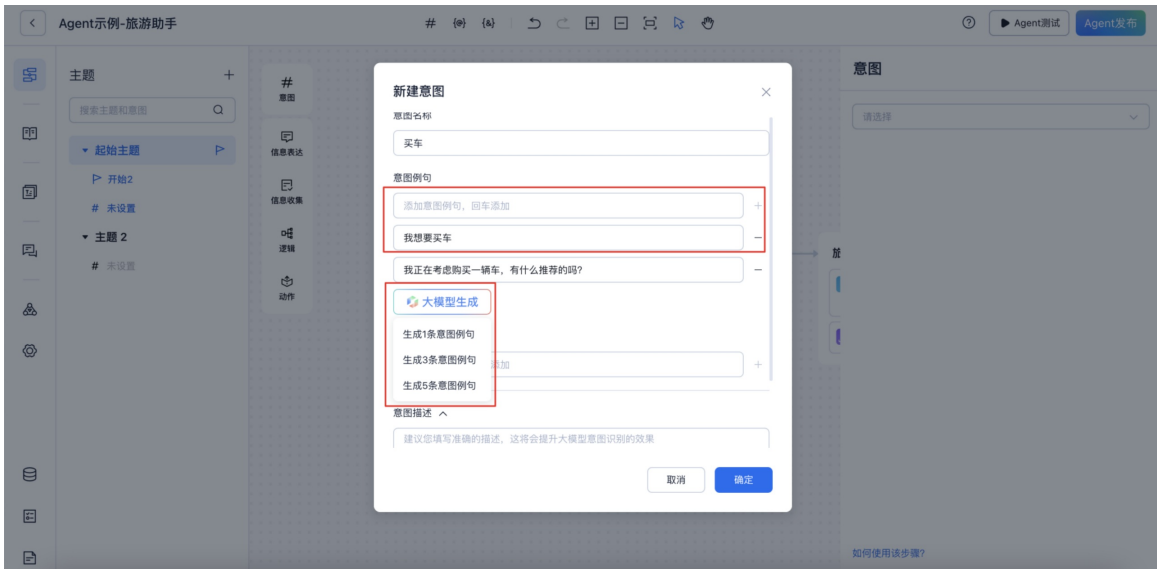
3.1 意图步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-意图

- 意图步骤一般是一个场景的起点，为了便于配置和管理，建议配置到单独的主题（单独的画布），当用户在对话中的表述命中了相应意图后，会驱动后续配置的步骤
- 意图步骤的配置项为选择触发的意图，系统预置了丰富的常用意图，如果没有可选的意图，可以新建意图
- 敏感词意图：在系统中开启敏感词之后，并将敏感词意图置入画布后，如果有用户问题触发敏感词，则AI不再使用敏感词的兜底回复，然后直接命中该敏感词意图，方便进行敏感词相关的对话控制
- 兜底意图：在系统的默认意图中，有一个可以兜底意图的选项为“未命中任何意图”，当画布中有该意图设置时，如果用户的对话没有命中任何其他画布中已配置的意图，则自动跳转至该“未命中任何意图”的画布流程



- 新建意图需要填写意图名称和意图例句（意图例句越能充分覆盖真实的多样化用户表述，则意图识别的效果会越好）。需要先填写意图名称和至少一条意图例句。



- 支持创建意图模板，在项目冷启动时，可以通过意图模板来批量匹配用户query，以解决项目运行初期由于语料不足导致的泛化较弱问题以及对于含有多实体的复杂长难句无法准确识别意图的问题。在意图模板输入框，可以通过一组规则表达式（可以理解为简化版的正则表达式），来约定用户输入的匹配规则，一旦满足表达式要求即可触发该意图。意图模板的使用规则如下，以下写法可以进行任意组合：

序号	语法名称	语法规则	语法说明	举例
1	通配符	[W:a-b]	表示a-b位文本，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[W:5-10]表示适配5-10字符长度的文本，可以匹配“同学，你好”，不可匹配“你好”
2	任意数字	[N:a-b]	表示a-b位数字（阿拉伯数字、罗马数字），a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[N:3-3]，表示适配3位数字的文本，可以匹配“123”，不可以匹配“1234”
3	任意字母	[L:a-b]	表示a-b位英文字母，不区分大小写，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[L:0-5]，可以匹配“”、“aBc”、“A”,可匹配“abcdefg”中小于5个字符的部分
4	任意标点	[P:a-b]	表示a-b位标点符号，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[P:1-3]，可以匹配“？”，“。。。”
5	任意符号	[S:a-b]	表示a-b位ASCII符号，例如数学符号，货币符号，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：+、-、=、¥等
6	任意分隔符	[Z:a-b]	表示a-b位分隔符，例如空格、换行，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	直接输入空格或换行即可。注意虽然本工具支持调试，但在真实进行语义识别中往往会对句首句尾的分隔符进行去除
7	否定语法	[W:a-b^{xxx}]	表示长度为a-b位不包含的xxx的文本，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[W:5-10^{不要}]，表示最小5位最长10位且不包含“不要”的文本
8	符合文本	xxx	表示必须完全符合xxx，xxx可以是语法支持的任何内容	例如：额度 表示文本必须完全符合“额度”这两个字
9	模糊匹配语法	~xxx	表示只要包含xxx即可匹配，xxx可以是语法支持的任何内容	例如：~额度，表示文本中只要包含“额度”这两个字即可匹配
10	非必选文本	[xxx?]	表示文本中可以存在或不存xxx	例如：[一辆?]表示语句中可以存在“一辆”，也可以不存在
11	可选对象	[AAA|BBB]	表示符合AAA或者BBB中的一个，AAA/BBB可以是语法支持的任何内容,例如文本、实体、词库	例如：[查询|查找]{@机场} 表示语句中必须符合“查询”或“查找”或“机场”中的实体值
12	实体引用	[{@实体名称]	表示符合某实体中任意一条实体值	例如：[{@机场] 表示用户语句中符合机场实体值，例如“北京首都国际机场”即可识别
13	词库引用	[{$词库名称]	表示符合某词库中任意一个词条	例如：用户创建了一个名称为金融专业词的专业词库，则[{$金融专业词]表示该词库下的词条均可识别到配置该模板的意图上

- **意图模板的命中规则为用户表述必须与模板完全匹配**，具体说明如下：
  - 对于模版表达式（除中英文、数字、下划线外，含有其他字符），用户语句中必须完全匹配模版表达式，首位及句中均不能存在多余信息
  - 在「实体引用」或「词库引用」时，用户需按照以下步骤输入[{@实体]

1	2	3
用户在意图模版输入框中依次输入[{@	系统弹窗展示当前可选「实体」/「变量」，用户选定某一「实体」/「变量」后，输入框中展示变量名称	用户输入] 不需要输入} 正确的「实体」/「变量」格式如下
		



- 例如：当模版为“[{@卡类型]额度”时，（卡类型包含信用卡、借记卡等实体值）

以下语句均可命中该模版：	以下语句不可命中该模版：
信用卡额度	查一下信用卡额度
借记卡额度	借记卡额度多少啊
	查查信用卡额度可以吗

3.2 文本回复步骤



- 该步骤为按照配置的文本进行用户回复。
  - 支持选择文本类型，包括纯文本和富文本
  - 如选择纯文本，可以手动填写文本内容（可引用变量和实体，{&变量}或 {@实体}），可编辑多个文本（对话中会随机选择其中一个进行回复）
  - 如选择富文本，可用如下富文本编辑器进行编辑，富文本也可以添加（可引用变量和实体，{&变量}或 {@实体}），也可编辑多个富文本（对话中会随机选择其中一个进行回复）
  - 并且富文本可以点击“放大按钮”，在更宽的弹窗上对富文本内容进行查看和编辑
  - 支持插入迭代表达式
    - 当您获取的变量是不定长度的变量时（如用户账号下有1-n个订单需要客户选择），则需要使用迭代表达式功能
    - 最基础的表达式为<f:list input= output=/>；需要您填写「input」和「output」的相关内容，input=后填写可迭代的变量，可以输入引用变量、实体。output=后填写迭代内容，例如：{%orderlist.item.index}.下单时间:{%orderlist.item.time},金额:{%orderlist.item.sum},用{%}包裹可迭代变量。
  - 以订单举例如果我们要输出的内容是：

    您好，需要根据您的订单处理取消订单问题，请输入下单时间前对应数字或直接点击蓝色字体的订单哦~

    1.下单时间:{order_time1},金额:{order_money1}

    2.下单时间:{order_time2},金额:{order_money2}

    3.下单时间:{order_time3},金额:{order_money3}
  - 则对应的表达式输入应该是

<f:list input={&orderlist} output={%orderlist.item.index+1}.下单时间:{%orderlist.item.time},金额:{%orderlist.item.sum};/>

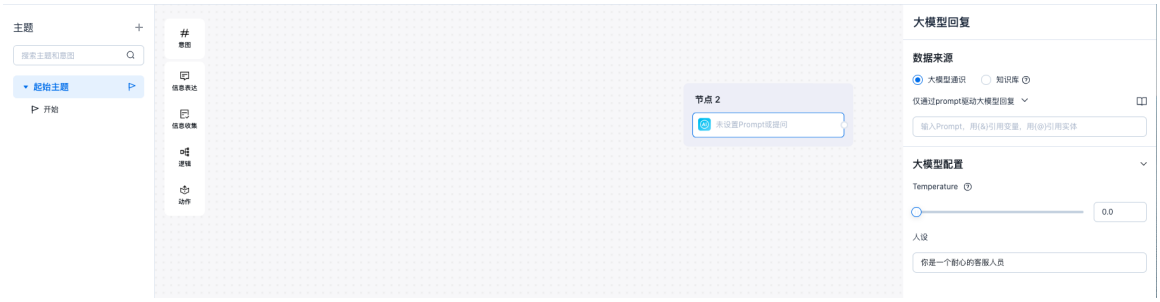
3.3 大模型回复步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-信息表达

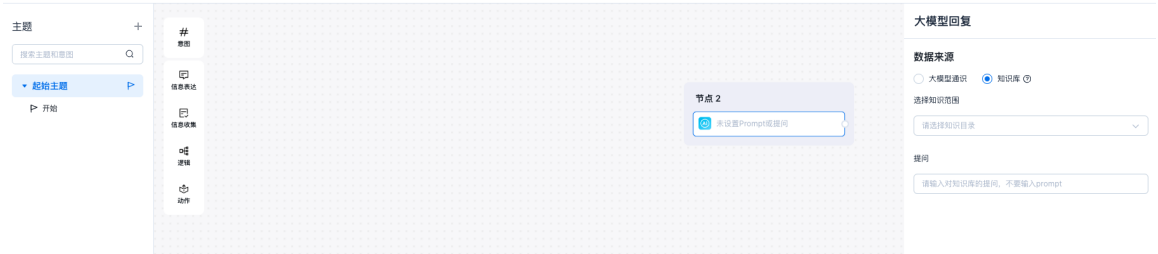
- 该步骤是按照大模型生成的内容进行用户回复
- 大模型回复的数据依据可以是大模型通识或知识库，支持在本页面「步骤配置区」配置
- 如数据来源依据选择大模型通识，则大模型完全基于自身的通识进行回复，可以选择三种给大模型的输入：
  - 包括仅prompt、仅记忆（前十轮对话记录）、prompt+记忆（前十轮对话记录），prompt支持引用{&变量}和{@实体），支持通过大模型优化得到更加清晰指令化的prompt。



  - 支持对大模型进行参数配置，包括temperature和人设，temperature是一个控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守）和人设

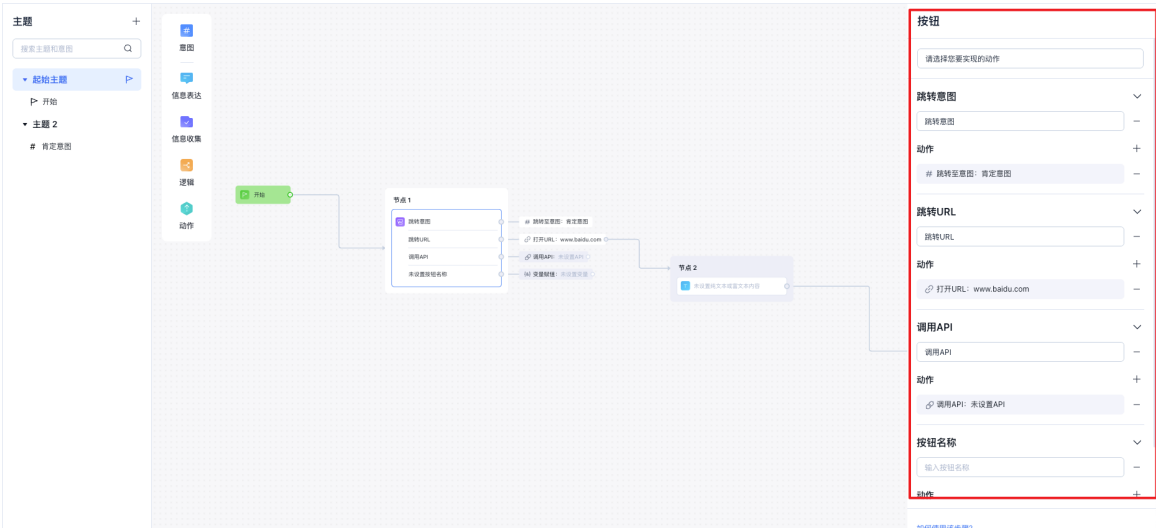


- 如数据来源依据选择知识库，则大模型完全基于知识库内容进行回复，可以选择知识库范围，填写对知识库的提问，注意不是填写prompt。



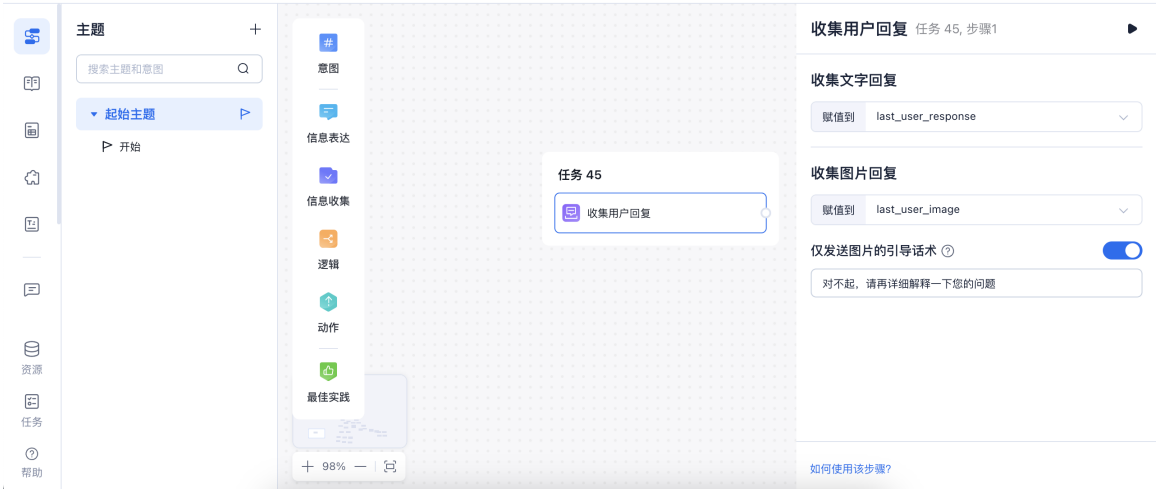
3.4 按钮步骤

- 该步骤会生成让用户选择下游步骤的按钮，通过用户的选择让对话流转到下游节点
- 按钮步骤可以支持跳转到以下4种的功能节点，包含“跳转至意图”、“变量赋值”、“打开URL”、“调用API”



- 按钮设置完毕后，在流转到当前按钮对话节点后，用户点击对应的按钮，则可以直接触发所配置的逻辑，保证对话流的稳定性

3.5 收集用户回复步骤



- 该步骤会让AI客服停下来收听用户全部回复内容，并赋值到变量，默认为{&last_user_response}变量，支持修改变量和新增变量
- 在当前节点会把用户发送的图片收集到默认的{last_user_image}变量中，并且支持修改变量和新增变量
- 仅发送图片的引导话术：当前流程中，用户发送图片无法保证后续对话流程的进行，需要增加对应的图片引导话术，使用发问的方式让用户说出对应的文字意图

3.6 收集槽位实体步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-实体及收集实体

- 该步骤会让AI客服与用户进行多轮对话，按照配置的实体顺序询问用户，从用户回复的内容中，抽取实体值。配置的步骤为先选择需要收集的实体，编写实体引导话术。



- 实体可以从已有实体中选择，系统预置了丰富的实体，如果没有可用的实体，也可以创建新实体
  - 创建新实体，需要填写实体名称，选择实体类型，自定义类型可填写实体候选值，让用户只能从候选值中选择，也可以不填候选值，大模型会根据实体名称进行抽取，其他的类型为系统预置的实体类型，无需填写实体候选值；
  - 实体候选值支持大模型生成，但需要先填入实体名称和至少一个实体候选值；
  - 实体候选值支持填写同义词，支持大模型生成同义词，但需要先填入实体名称和实体候选值；
- 实体选择完毕后，会自动生成实体引导话术，可以根据业务需要进行修改；
- 实体支持实体值校验，默认为关闭，则在对话中，用户提供的实体信息只会收集但不会被规则校验；当选择『校验至正确』，则会一直判断实体值的正确性，直至用户输入正确的实体值才可以进行后续步骤；当选择『校验1次』则只会对实体值进行1校验，如果检验未成功，后续也不会再对实体值校验而是直接进入后续流程
- 大模型校验：使用大语言模型对实体值的判断结果进行校验，支持对实体提出限制要求，例如针对时间实体的限制要求可以为『必须是晚于当前的时间』，对地点的实体限制要求可以为『必须是中国大陆的城市』；
- 失败话术：根据用户的需求，可以选择校验失败的话术，可以使用固定的话术，也可以使用大模型根据实体值和用户query进行自由回复



- 支持开启『收集结果确认』，在完成全部槽位实体收集后，将收集结果输出给用户进行确认。默认关闭。
- 支持开启『忽略对话历史』，如果开启忽略对话历史，则该步骤的槽位实体收集会忽略对话历史记录，只会收集用户最后一句话中的实体信息，可以避免对话历史对槽位实体收集的影响。

- 『保留已收集的实体值』可以使当前节点永久保留上一次已收集过的实体信息，再次进入该节点，也不会再次收集或替换更改已收集的实体值。

3.7 条件判断步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-条件判断

- 在该步骤配置IF条件，分流后续步骤；
- 支持对变量值和实体值的条件判断（有值、空值、等于、不等于、大于、小于、大于等于、小于等于、属于集合、不属于集合、包含、不包含），支持and和or的组合条件；



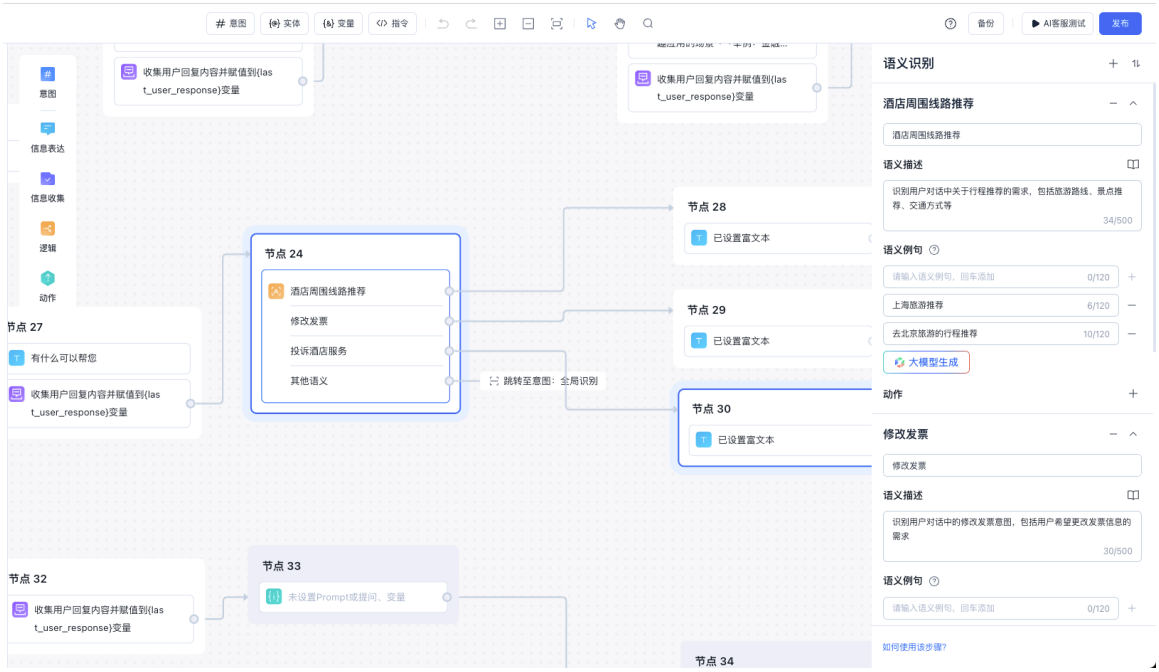
- 支持在配置条件后进行动作的配置，动作包括『跳转至意图』和『全局识别』，『全局识别』是将用户回复内容去匹配全部意图和知识。



- 在判断分支中默认有『其他』，在最后一位，为上面条件之外的情况。

- 在当前条件判断逻辑中，如果触发了其他条件逻辑，则会将用户的问题再经过一次全局识别，对用户的Query进行兜底判断，以便更好的理解用户问题。

3.8 语义识别步骤



- 在该步骤配置不同流程节点的语义描述以及示例问题，保证模型能够准确识别用户的问题，并分流到后续步骤
- 语义名称：填写该语义的总结性、概括性的名称，帮助模型能够更好的理解该语义需要完成的任务
- 语义描述：通过一段简短的语句对该语义进行描述 ，完成与语义意图相关的任务或查询。
- 语义例句：这些示例提供了与该语义意图相关的用户查询例句，帮助模型识别对话中的相似语句，增加相似语句可以极大提升语义的识别成功率。语义例句也可以通过大模型进行生成，增加配置速度。



- 除与后续流程进行连线外，还可以点击动作配置，增加如图所示语义的后续动作，以便更好的控制该步骤的后续；其中全局识别步骤，可以将不符合该语义的用户问题，再通过对话中控，流转到其他意图或FAQ中。

3.9 普通变量赋值步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-变量



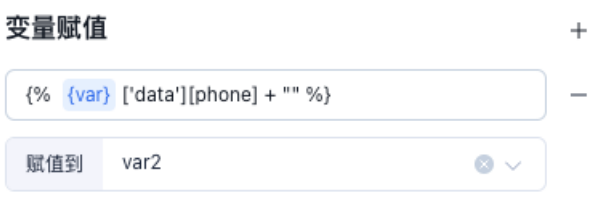
- 在该步骤对变量进行赋值。
- 首先填写描述，该描述用于在画布中显示该变量赋值的备注，方便查找。
- 然后填写要赋的值，如果是单值，可以直接输入值，如果是多值，输入格式为 ["值1","值2"]，也可以用{&}来引用变量，用{@}来引用实体，另外支持输入表达式。
- 表达式的写法如下（假设变量 var 的值为如下json）：

```
{
  "code": 200,
  "msg": "OK",
  "time": 1703079765227,
  "data": {
     "phone": 1234,
     "queryTime": "2020-12-21 10:23",
     "orderlist": [
        {
           "orderType": "1",
           "name": "David"
        },
        {
           "orderType": "1",
           "name": "Jack"
        }
     ]
  }
}
```

如下是表达式的写法：

注意：**表达式需要用{%%} 包裹起来**

- phone 转化为字符串：{% &var['data'][phone] + "" %}



- 获取字符串长度： {% (&var['data'][phone] + "").length()%}
- 截取字符串: {% (&var['data'][phone] + "").substring(1)%}

- 转换为Long:{% parseLong(&var[phone]+"") %}
- 转换成Int:{% parseInt(&var[phone]+"") %}
- 转化成Double: {% parseDouble(&var[phone]+"") %}
- 时间转化： {% dateFormat("MM月dd日 HH点mm分", "YYYY-MM-dd HH:mm", &var['queryTime']) %}
- 获取当前时间：{% currTime("yyyy-MM-dd HH:mm:ss") %}
- 获取当前年份：{% parseInt(currTime("yyyy")) %}
- 获取时间戳：{%dateToTimestamp("YYYY-MM-dd HH:mm", &var['queryTime']) %}
- 时间戳转日期：{% timestampToDate("YYYY-MM-dd HH:mm", 1234567)%}
- 对query中的信息进行正则提取：extractQuery("CZ\d{4}") ： 需要有query
- 累加：{% &number != null ? &number+1 : 1 %}

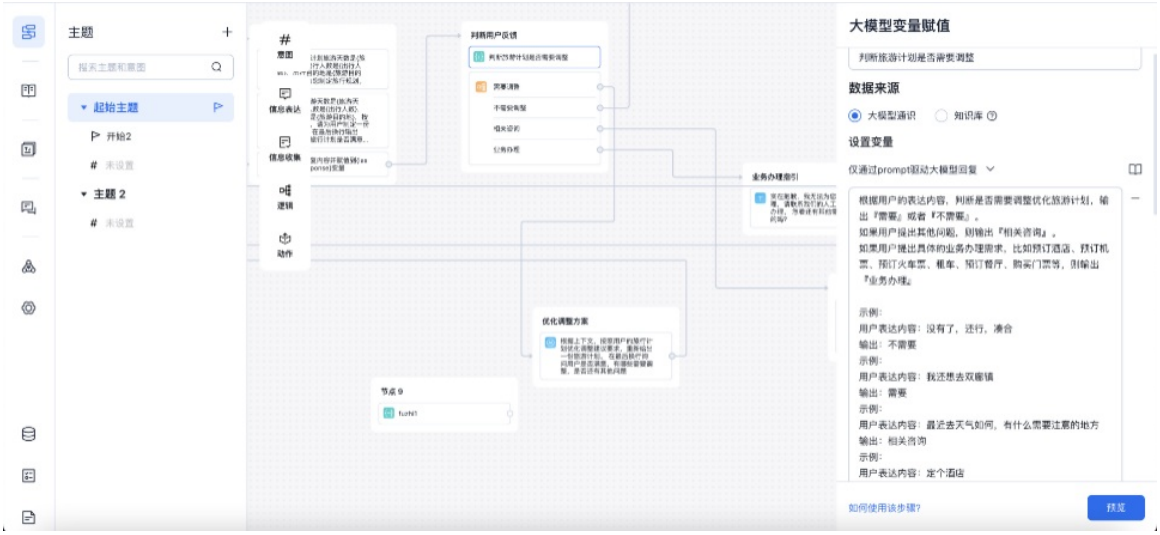
3.10 大模型变量赋值步骤

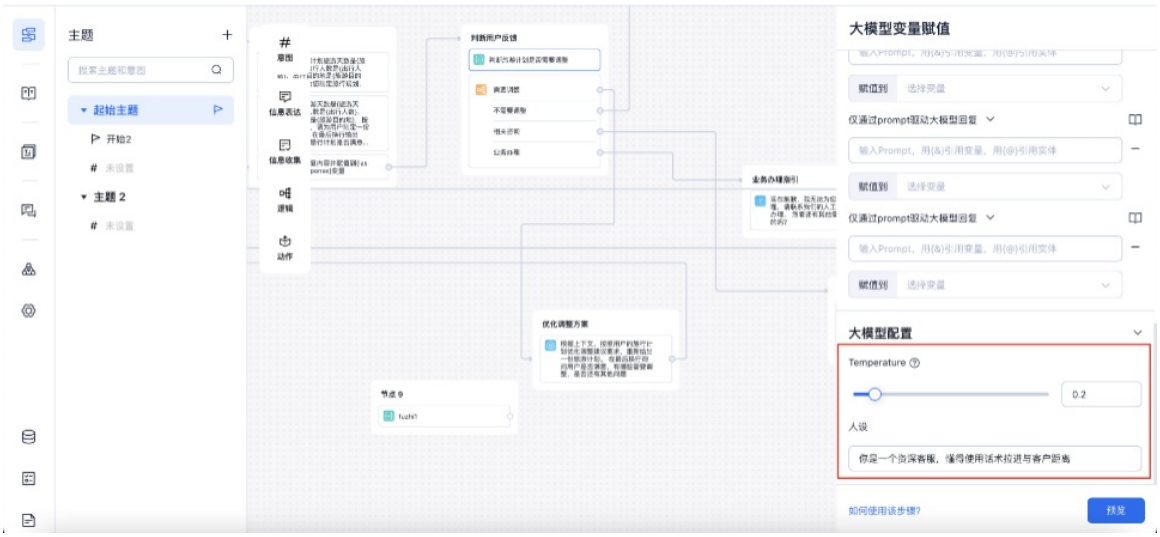
视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-大模型变量赋值

- 在该步骤用大模型的生成和推理能力，将大模型的输出结果赋值到选定的变量。
- 大模型变量赋值的数据依据可以是「大模型通识」、「知识库」和「图片理解」
  - 如数据来源依据选择「大模型通识」，则大模型完全基于自身的通识进行变量赋值，可以选择三种给大模型的输入，包括仅prompt、仅记忆（前十轮对话记录）、prompt+记忆（前十轮对话记录），prompt支持引用{&变量}和{@实体），支持通过大模型优化得到更加清晰指令化的prompt。



  - 支持对大模型进行参数配置，包括temperature和人设，temperature是一个控制模型生成文本多样性的参数；较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守）和人设。选定变量，将大模型的输出结果赋值到该变量；





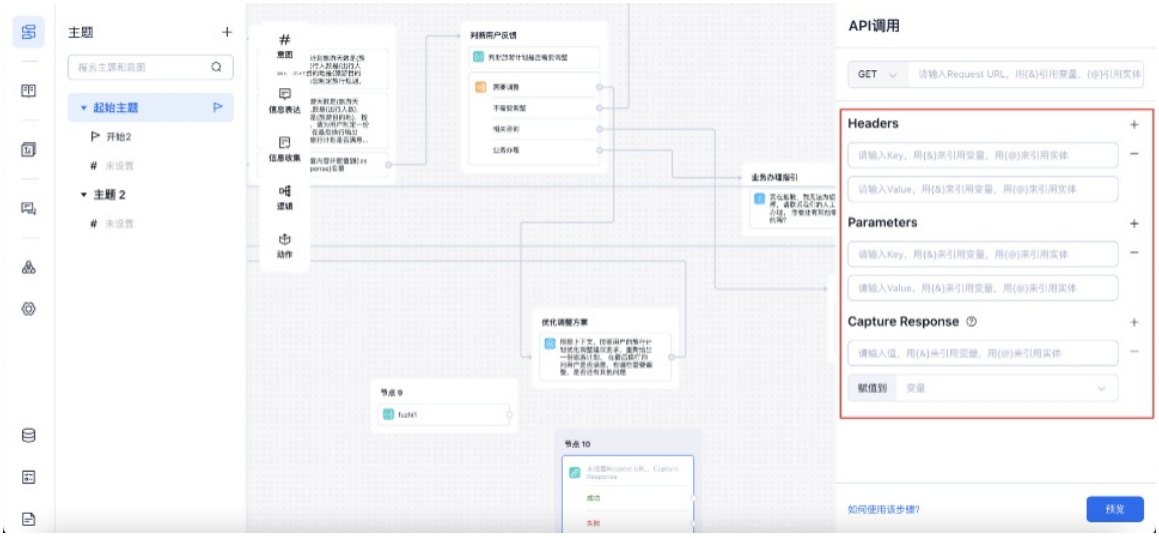
- 如数据来源依据选择知识库，则大模型完全基于知识库内容进行回复，将回复的内容赋值到变量，可以选择知识库范围，填写对知识库的提问，注意不是填写prompt。



- 在大模型赋值中，可以选择已赋值的图片理解参数，用于提取用户query内的图片信息
- 可以同其他大模型变量赋值的prompt类似，根据用户的prompt描述，输出您想要从图片上获取的参数信息



3.11 API调用步骤



- 在该步骤进行外部API调用
- 支持GET、POST，也支持调用预览，该步骤自带API调用成功和失败的连线点，可分流到不同的步骤
- 接口返回数据仅支持json数据格式，可根据对应的节点路径获取对应的元素并赋值给变量。

例如接口返回为：

```
{
 "code": 200,
 "msg": "OK",
 "time": 1703079765227,
 "data": {
  "phone": 1234
 }
}
```

- 如想将time的值赋值给变量，可以输入time
- 如想将phone的值赋值给变量，可以输入data.phone
- 如想将orderlist数组赋值给变量，可以输入{% &response['data']['orderlist'] %}
- 如想将第一个name的值赋值给变量，可以输入{% &response['data']['orderlist'][1]['name']%}

- 如想将phone的值赋值给变量，可以输入{% &response['data']['phone']%}

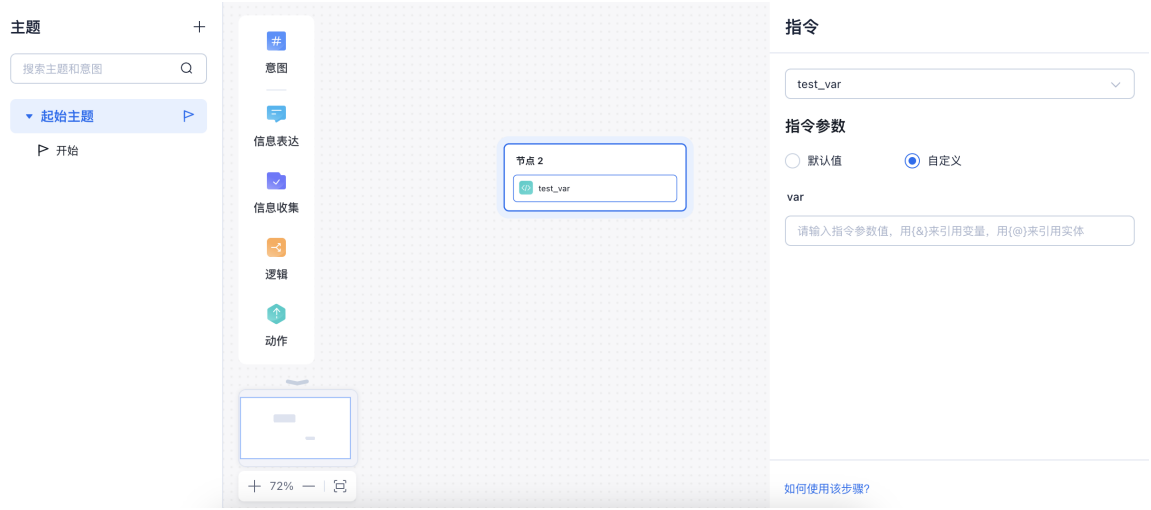
3.12 指令步骤

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-指令

- 指令步骤一般是一个对话的终点，为了便于配置和管理，指令步骤为节点的最后一个步骤且不可向后连线
- 指令步骤中选择需要触发的指令，系统预置了常用指令，如果没有合适的指令，可以新建指令
    - 指令标识是唯一标识，不可重复，由字母、数字、下划线组成，由 system_ 开头的指令为系统预置指令；



- 指令可包含0-10个数量的参数，在触发指令步骤时，参数将一同传递至下游系统，以完成系统间交互；用户可选择参数默认值或自定义参数值。
    - 选择参数默认值的指令，参数值将随指令管理中参数默认值修改而修改，便于统一管理；
    - 选择自定义参数值的指令，将允许输入用户自定义参数值，生效范围仅当前指令中，且自定义参数值不会随指令管理中参数默认值修改而修改，便于应对特殊业务场景；



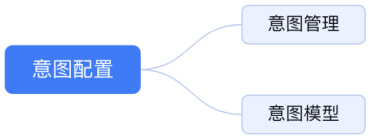
3.13 节点校验

- 节点校验是用于检查当前节点的配置错误，当前错误会导致对话的流程进行失败或无法返回正确的对话结果，当前已进入校验流程的节点如下，后续会继续增加校验节点
  - 按钮节点：对按钮后没有任何连线或动作的错误配置进行校验
  - 条件判断节点：对条件判断后没有任何连线或动作的错误配置进行校验
  - 语义判断节点：对语义判断后没有任何连线或动作的错误配置进行校验



- 报错信息只有在进行测试和发布时进行触发，且当有错误未修复并发布时，则会出现弹窗确认
- 点击快速跳转：点击面板上的报错信息，可以快速定位到报错的节点，帮助您快速修复报错的节点

4、意图配置



视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-意图

4.1 意图管理

- 在百度客悦智能对话平台中，意图代表C端用户的对话意图，一般为业务办理需求，比如订酒店、查话费等，在对话过程中识别到用户的相应意图后，可以按照配置的流程，引导用户办理相关业务；系统已经预置了丰富的常用意图，同时支持根据特殊业务场景，新建意图，意图的内部逻辑如下：
  - 为了提高意图识别效果，同时支持大模型和小模型意图识别；注意意图名称和意图描述对大模型的意图识别效果影响较大，因此务必准确填写。

- 支持意图澄清，即用户表述内容可模糊召回单个或多个意图，大模型会输出一句澄清话术，让用户明确是哪个意图；
- 支持多意图，即用户表述内容可召回多个意图，则按照顺序先进入第一个意图流程，结束后再进入第二个意图流程；
- 为了便于对意图识别的干预，支持添加意图负例，如果用户表述命中某个意图的负例，则不会召回该意图；

- 新建意图需要填写意图名称和意图例句（意图例句越能充分覆盖真实的多样化用户表述，则意图识别的效果会越好）。支持大模型生成意图例句，需要先填写意图名称和至少一条意图例句



- 意图导入导出：
  - 点击导入后，如下图，按照模板填入数据后，即可上传导入。可在任务中心查看导入进度状态。



  - 点击导出后如下，点击确定后，可在任务中心查看导出进度状态，成功后可下载文件。



4.2 意图模板

- 支持创建意图模板，在项目冷启动时，可以通过意图模板来批量匹配用户query，以解决项目运行初期由于语料不足导致的泛化较弱问题以及对于含有多实体的复杂长难句无法准确识别意图的问题。在意图模板输入框，可以通过一组规则表达式（可以理解为简化版的正则表达式），来约定用户输入的匹配规则，一旦满足表达式要求即可触发该意图。意图模板的使用规则如下，以下写法可以进行任意组合：

序号	语法名称	语法规则	语法说明	举例
1	通配符	[W:a-b]	表示a-b位文本，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[W:5-10]表示适配5-10字符长度的文本，可以匹配“同学，你好”，不可匹配“你好”
2	任意数字	[N:a-b]	表示a-b位数字（阿拉伯数字、罗马数字），a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[N:3-3]，表示适配3位数字的文本，可以匹配“123”，不可以匹配“1234”
3	任意字母	[L:a-b]	表示a-b位英文字母，不区分大小写，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[L:0-5]，可以匹配“”、“aBc”、“A”,可匹配“abcdefg”中小于5个字符的部分
4	任意标点	[P:a-b]	表示a-b位标点符号，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[P:1-3]，可以匹配“？”，“。。。”
5	任意符号	[S:a-b]	表示a-b位ASCII符号，例如数学符号，货币符号，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：+、-、=、¥等
6	任意分隔符	[Z:a-b]	表示a-b位分隔符，例如空格、换行，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	直接输入空格或换行即可。注意虽然本工具支持调试，但在真实进行语义识别中往往会对句首句尾的分隔符进行去除
7	否定语法	[W:a-b^{xxx}]	表示长度为a-b位不包含的xxx的文本，a、b为0-20自然数，且b大于等于a	例如：[W:5-10^{不要}]，表示最小5位最长10位且不包含“不要”的文本
8	符合文本	xxx	表示必须完全符合xxx，xxx可以是语法支持的任何内容	例如：额度 表示文本必须完全符合“额度”这两个字
9	模糊匹配语法	~xxx	表示只要包含xxx即可匹配，xxx可以是语法支持的任何内容	例如：~额度，表示文本中只要包含“额度”这两个字即可匹配
10	非必选文本	[xxx?]	表示文本中可以存在或不存xxx	例如：[一辆?]表示语句中可以存在“一辆”，也可以不存在
11	可选对象	[AAA|BBB]	表示符合AAA或者BBB中的一个，AAA/BBB可以是语法支持的任何内容,例如文本、实体、词库	例如：[查询|查找][@机场] 表示语句中必须符合“查询”或“查找”或“机场”中的实体值
12	实体引用	[{@实体名称]	表示符合某实体中任意一条实体值	例如：[{@机场] 表示用户语句中符合机场实体值，例如“北京首都国际机场”即可识别
13	词库引用	[{$词库名称]	表示符合某词库中任意一个词条	例如：用户创建了一个名称为金融专业词的专业词库，则[{$金融专业词]表示该词库下的词条均可识别到配置该模板的意图上

- **意图模板的命中规则为用户表述必须与模板完全匹配**，具体说明如下：
  - 对于模版表达式（除中英文、数字、下划线外，含有其他字符），用户语句中必须完全匹配模版表达式，首位及句中均不能存在多余信息
  - 在「实体引用」或「词库引用」时，用户需按照以下步骤输入[{@实体]

- 例如：当模版为“[{@卡类型]额度”时，（卡类型包含信用卡、借记卡等实体值）

以下语句均可命中该模版：	以下语句不可命中该模版：
信用卡额度	查一下信用卡额度
借记卡额度	借记卡额度多少啊
	查查信用卡额度可以吗

- 支持小模型意图识别训练，训练数据为意图管理中维护的意图及意图例句，平台会根据在用户点击AI客服测试时自动检测意图数据是否全部训练完成，如果没有，则会自动触发训练。

5、实体配置

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-实体及收集槽位实体

- 在百度客悦智能对话平台中，实体通常指在业务办理过程中，需要收集C端用户的一些信息，比如姓名、手机号、酒店名称等，这些用户信息就是实体，收集到的实体数据可以在一次对话期间一直保存，被对话流程随时引用，也可以通过接口传输到外部系统

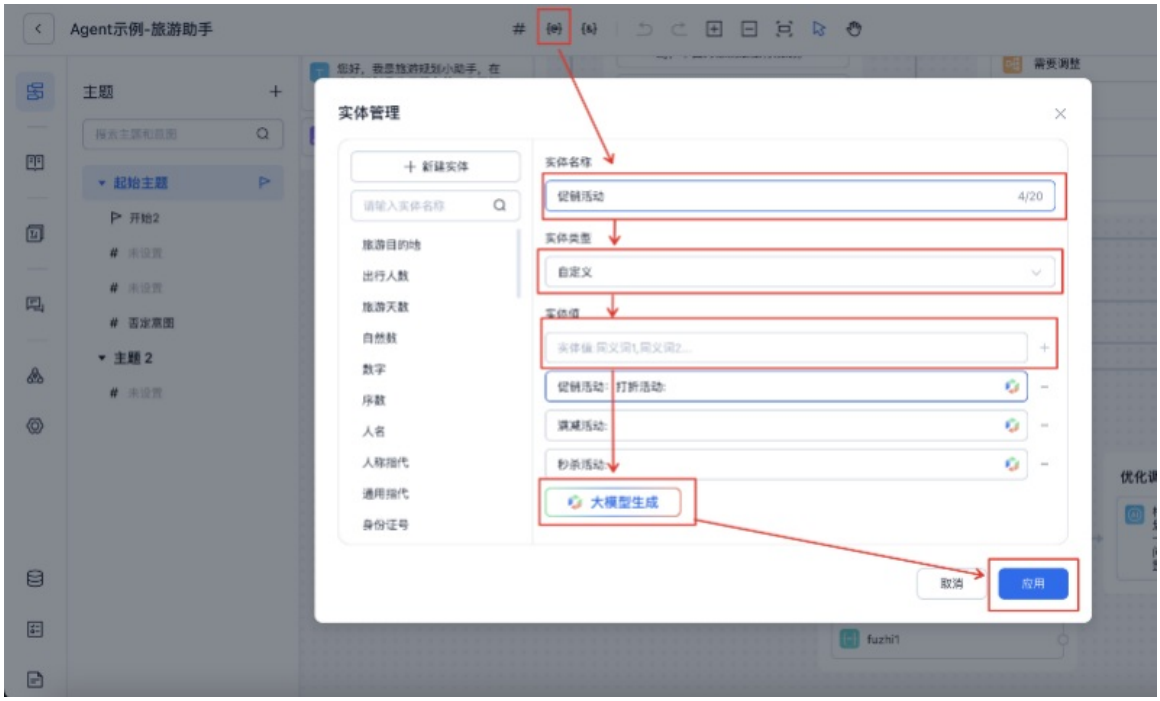


- 系统预置了丰富的实体，具体如下

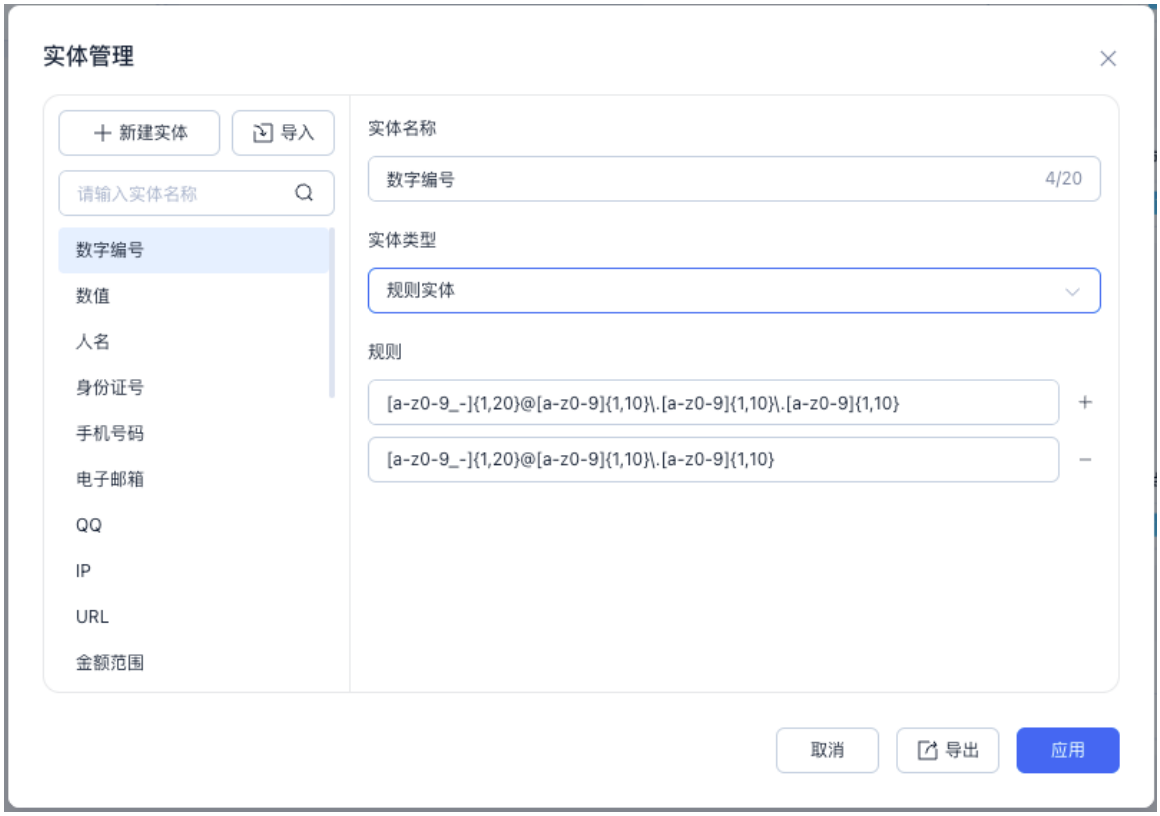
预置实体	输入示例	输出示例
数字编号	023567，零23五67（适用于订单编号、客户编号等信息）	023567
数值	1，一个，一（适用于人数、天数等数值信息）	1
人名	贝克汉姆，姚明	贝克汉姆
身份证号	120101200001012345，12010120000101234x	120101200001012000
手机号码	13333333333，壹3333333333	13333333333
电子邮箱	11232@baidu.com	11232@baidu.com
QQ	851960947	851960947
IP	10.10.2.3	10.10.2.3
URL	https://www.baidu.com/	https://www.baidu.com/
金额范围	五六百，4000到5000，1万左右	500.00元 ~ 600.00元；4000.00元 ~ 5000.00元；8000.00元 ~ 12000.00元；
时间	2017-10-01 10:22:30，下周五下午三点，明天上午九点半	2017-10-01 10:22:30
时间范围	2018年1月1日到2018-10-01，昨天到前天，2019年8月10日七点50分到2019年10月8日	2018-01-01 00:00:00 ~ 2018-10-01 23:59:59
日期集合	2018年2月到2018年3月每月5号6号，11月3号4号5号	2018-02-05，2018-02-06，2018-03-05，2018-03-06
日期	2017-10-01，下周五，明天，后天上午，明年五月一号	2017-10-01
月	2017年11月，下个月，明年二月，上上个月	2017-11
年	2017年，去年，明年，前年，2018年	2017
地点	颐和园，中关村，海淀，北京，中国	颐和园
国家	中国	中国
省份	辽宁	辽宁省
城市	北京	北京市
区县	海淀	北京市海淀区
详细地址	北京市海淀区西北旺东路10号院百度科技园3号楼	北京市海淀区西北旺东路10号院百度科技园3号楼
航班号	HU7611，CZ3129，HU7605	HU7611
航班座位号	A11，13B	A11
机场地点	北京，阿什哈巴德，大马士革	北京市
机场	北京首都机场	北京首都国际机场

- **系统同时支持根据业务场景需要创建新实体**，需要填写实体名称，选择实体类型，自定义类型可填写实体候选值，让用户只能从候选值中选择，也可以不填候选值，大模型会根据实体名称进行抽取，其他的类型为系统预置的实体类型，无需填写实体候选值。
    - 实体候选值支持大模型生成，但需要先填入实体名称和至少一个实体候选值。实体候选值支持填写同义词，支持大模

型生成同义词，但需要先填入实体名称和实体候选值。



- 系统同时支持符合要求的规则实体配置
  - 可以输入基于正则表达式的实体规则
  - 在实体抽取节点应用规则实体时，可以根据已设定的规则，进行实体的抽取和校验



- 支持实体的导入导出，导入入口如下：



- 点击导入，进入导入弹窗如下，按照模板填入数据后，即可上传导入。可在任务中心查看导入进度状态。



- 点击导出后的弹窗如下，确定后，可在任务中心查看导出进度状态，完成后可以下载文件。

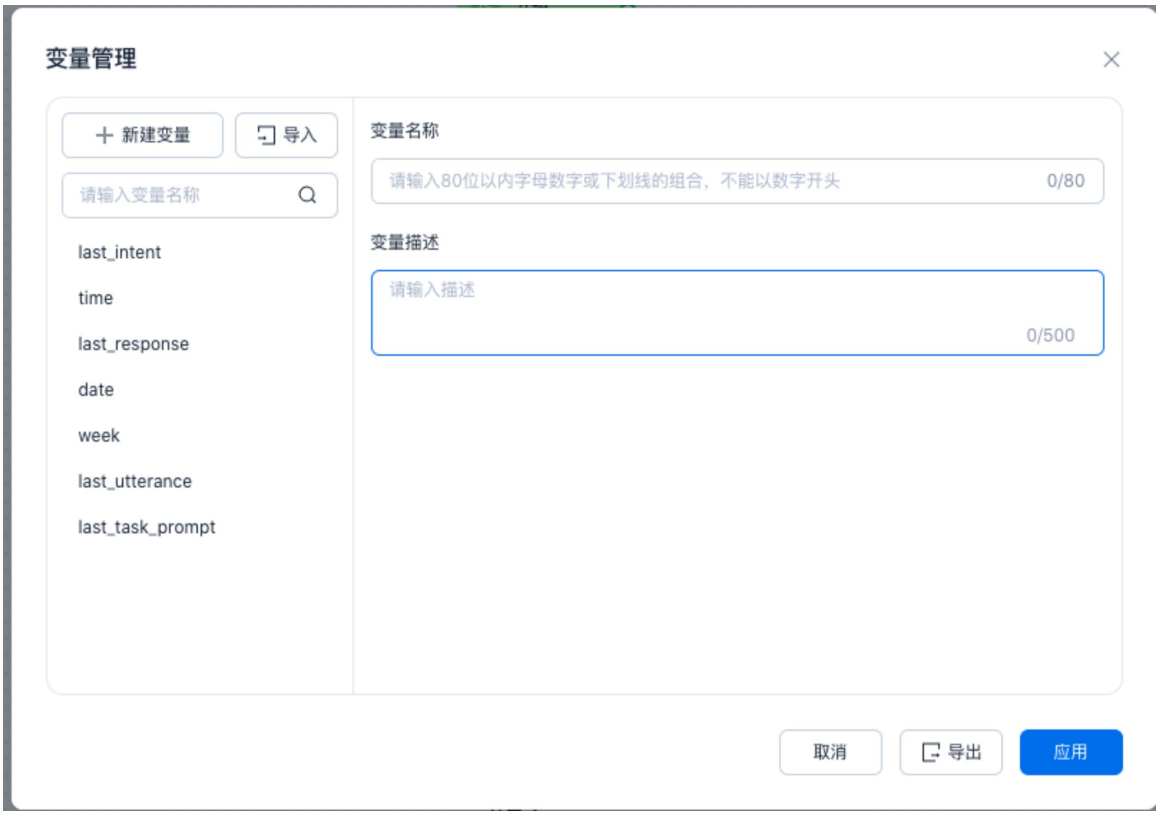
6、变量配置

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-变量

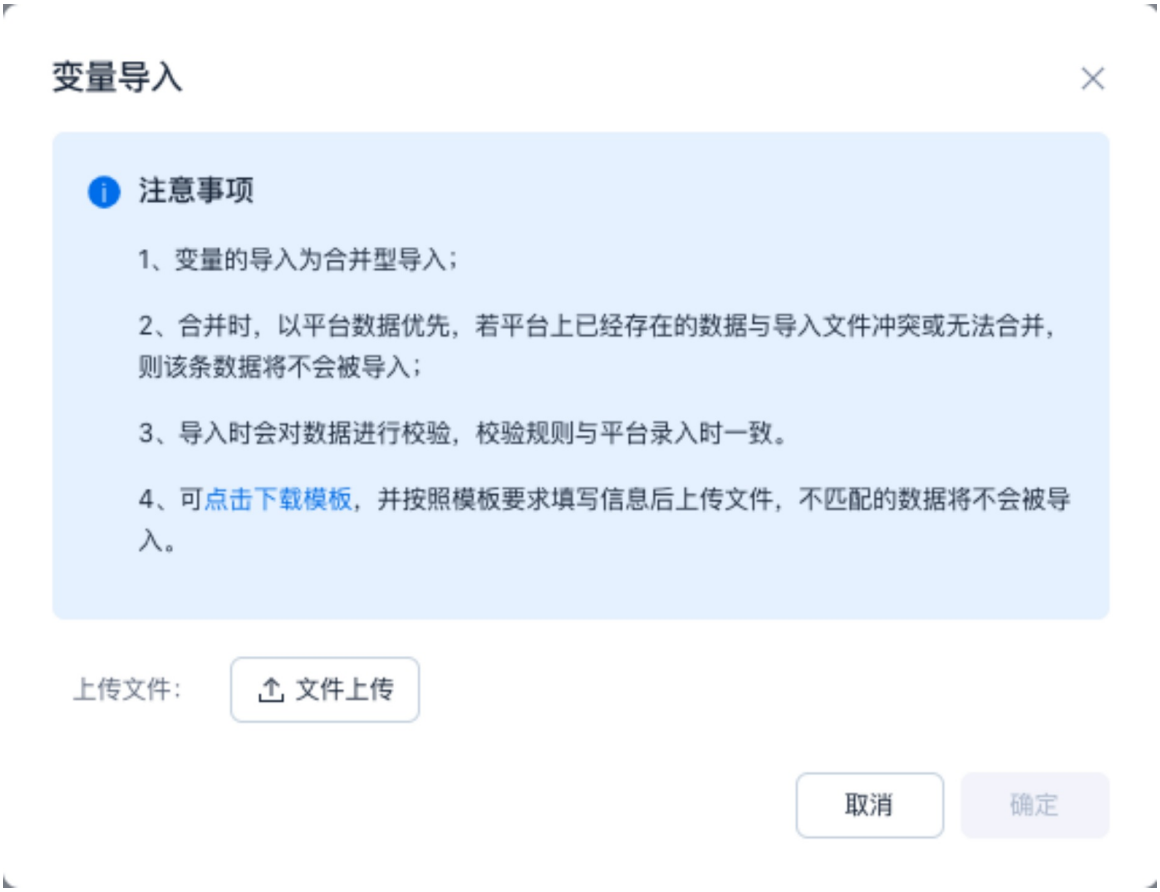
- 在**百度客悦智能对话平台**中，变量是用来**临时保存数据，保存的数据仅在一次对话期间有效**，变量**可以被随时引用**，系统预置了一些变量，用户也可以自定义新增变量。
    - 系统预置变量如下：

预置的变量名称	描述
last_response	AI客服的最近一次回复内容
last_user_response	C端用户的最近一次回复内容
LLM_rewrite_query	大模型改写后的用户提问
last_intent	C端用户的最近一次意图
last_task_prompt	AI客服在任务对话的最近一次回复内容
time	获取当前时间，格式HH:mm:ss
date	获取当前日期，格式YYYY-MM-DD
week	获取当前是星期几，格式为阿拉伯数字

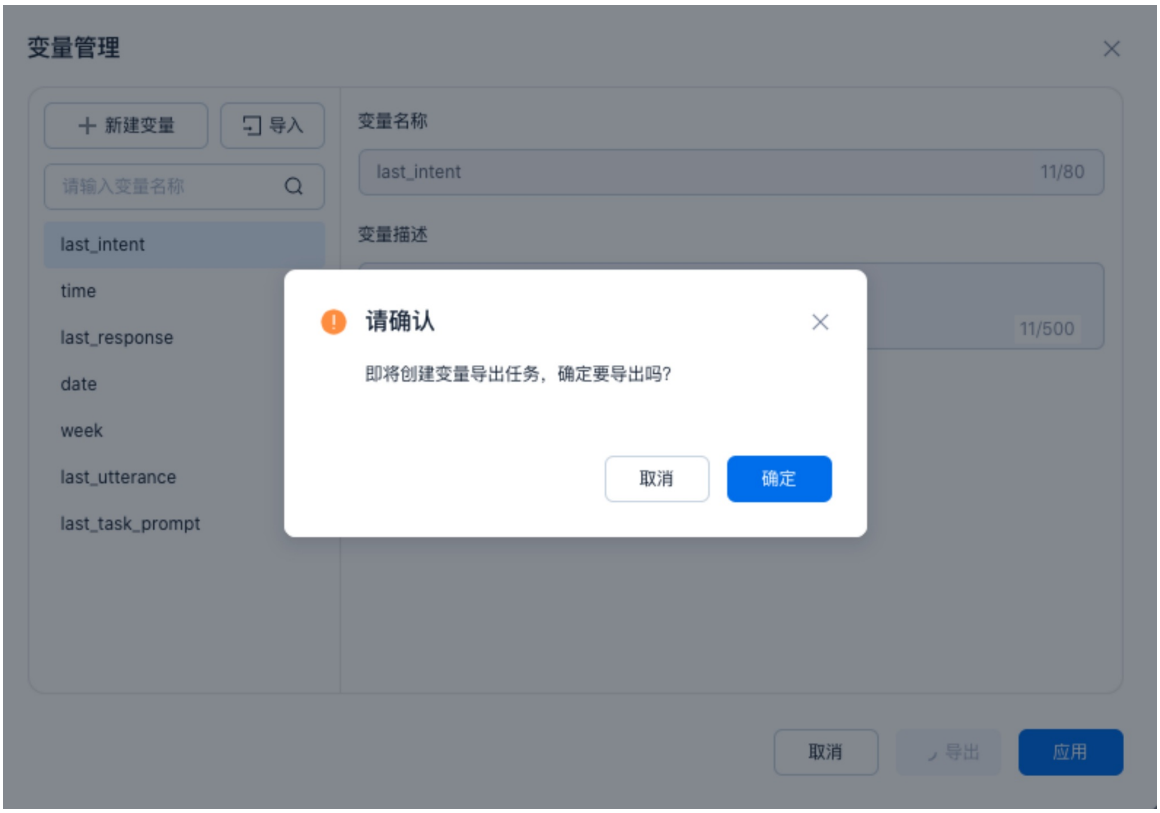
- 新建变量：点击新建变量如下，填入变量名称和描述后，点击应用及创建成功。



- 变量导入导出：
  - 点击导入后如下，按照模板格式填入数据后，上传文件，点击确定后，可在任务中心查看导入进度状态。



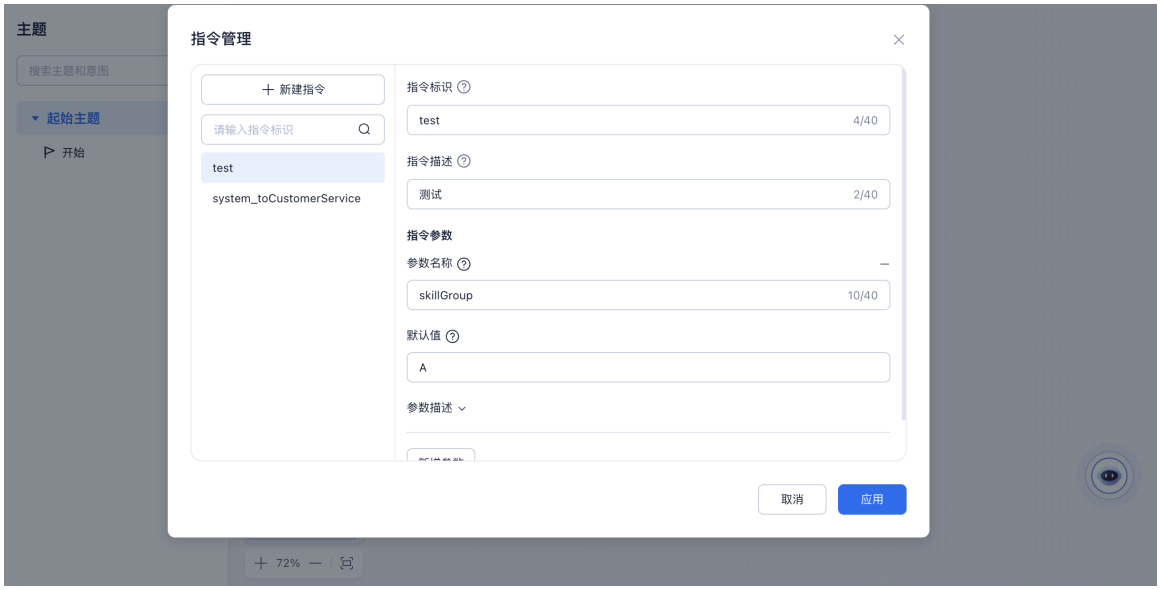
  - 点击导出后如下，点击确定后，可在任务中心查看导出进度状态，成功后可下载文件。



7、指令管理

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-指令

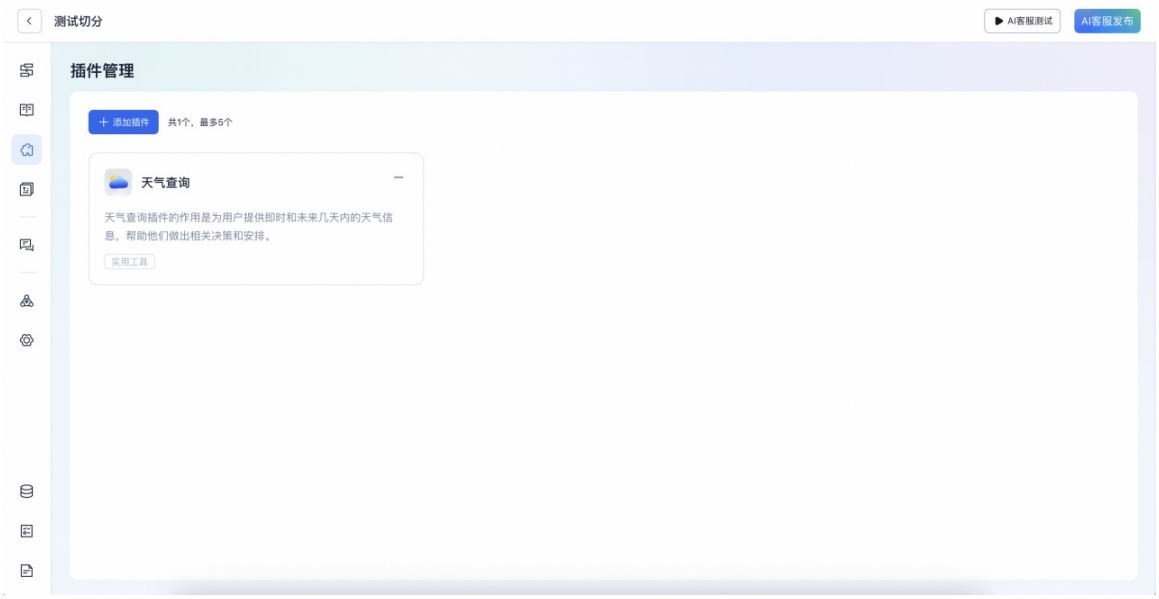
- 在百度客悦智能对话平台中，指令时为了向下游系统发送，当下游系统接受指令后做出相关响应，以实现系统间交互。指令可以包含0-10个参数。例如可以通过指令及其参数向下游系统发送“将当前会话转向特定人工客服技能组”的指令。
- 可在任务会话上方导航栏进入指令管理模块，并在该模块中新增 / 编辑 / 删除指令，及其参数默认值。指令可在FAQ、指令步骤、AI客服设置中被调用。



- 指令由指令标识、指令描述、指令参数组成，其中指令参数又包含参数名称、参数值、参数描述
  - 指令标识是唯一标识，不可重复，由字母、数字、下划线组成，由 system_ 开头的指令为系统预置指令；系统指令不可被删除；
  - 指令参数中，参数名称、参数值、参数描述一 一对应；在指令管理中可新增 / 编辑 / 删除指令参数；编辑操作会在平台中所有调用该指令的地方生效；
  - 特别注明：指令管理中修改的是指令参数的默认值，所有指令参数选择为默认值的指令会同步修改（选择自定义参数

值不受影响）；

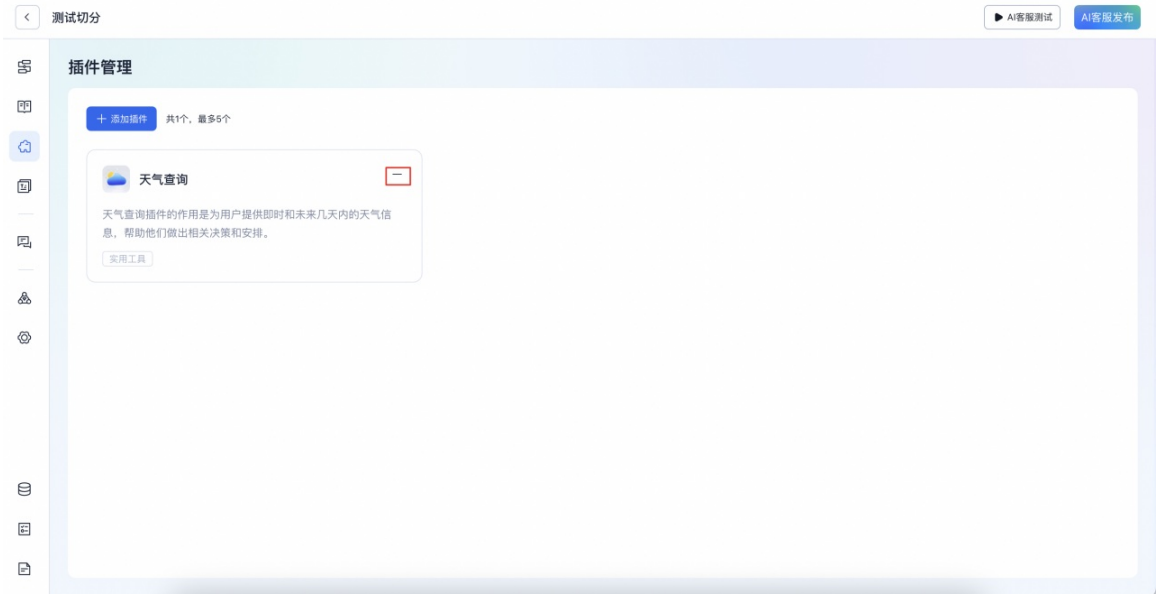
8、插件管理



- 支持用户在插件管理中添加/移除该AI客服中的插件，目前每个AI客服中至多添加5个插件
  - 用户点击添加插件，系统即弹窗展示当前平台中可选插件，弹窗中将以卡片形式展示所有平台中所有插件，卡片包含插件简介与插件状态
  - 状态分为「已添加」、「添加中」、「未添加」；「已添加」、「添加中」状态插件不可重复添加



- 已添加进该AI客服的插件将以卡片形式展示，用户可点击卡片查看该插件示例弹窗，并在弹窗中移除该插件或点击卡片右上角移除按钮移除该插件





快捷场景AI客服

快捷场景AI客服，整体由大模型驱动，每个快捷场景AI客服均为解决一类客户的垂类场景；快捷场景AI客服中，将由大模型中控，调用不同的大模型执行器，仅需用户上传必要对话素材，即可由大模型自动规划对话内容，完成某一场景的对话。

大模型中控的存在，省去了复杂的配置过程，同时让AI客服的对话更拟人化；为企业实现降本增效。

「编排模块」为快捷场景AI客服配置专属模块，且每个不同的快捷场景模板都将根据场景需要，存在独有模块。

1、商品导购场景

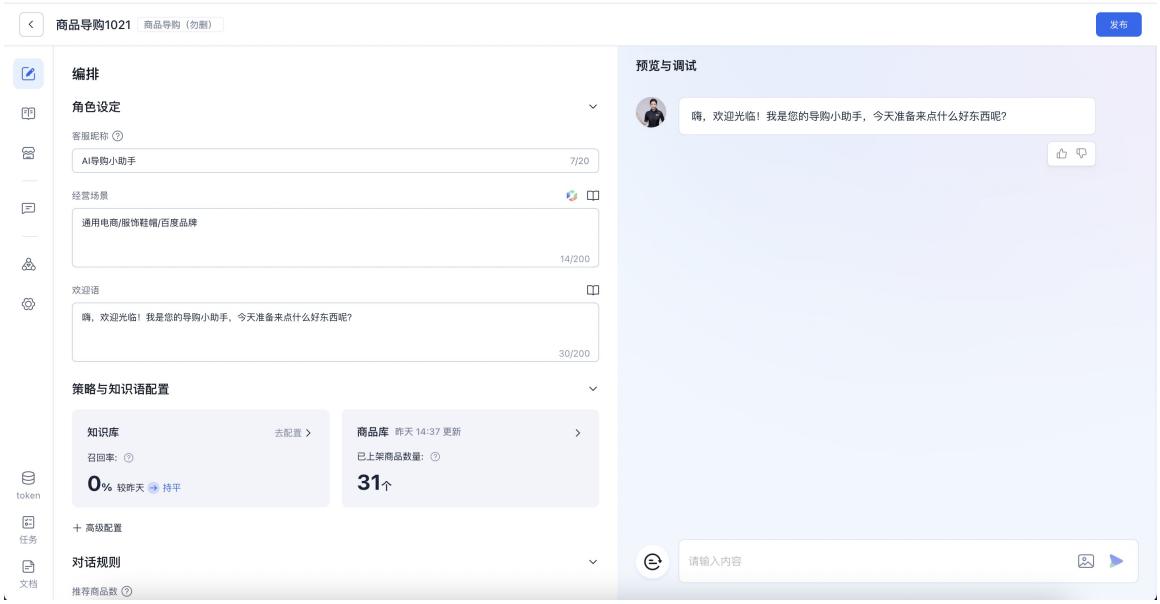
商品导购场景AI客服包括「编排模块」、「知识库」、「商品库」、「对话记录」、「集成」、「AI客服设置」模块，其中「编排模块」为快捷场景AI客服专属模块，「商品库」模块为商品导购快捷场景AI客服独有模块

1.1 新建商品导购AI客服

- 从模板中心或AI客服页面点击相关卡片，系统将弹出示例弹窗，示例弹窗包含该商品导购AI客服主要功能以及对话示例；用户可通过示例弹窗中「使用」按钮，创建该场景AI客服
- 快捷场景AI客服必须选择某一模板才可创建，创建成功后不可变更模板，模板名称将会作为场景AI客服的标签始终展示



1.2 编排模块



- 编排模块为场景AI客服主要配置模块，在该模块下配置和测试同屏展示，用户可在此配置AI客服实现该场景对话的必要配置以及大模型生成该场景对话所需的必要材料，系统将自动保存配置项，并支持用户在测试对话窗中实时测试最新效果，编排模块包含以下子模块
    - 角色设定：用户可在角色设定中配置客服名称、经营场景、欢迎语内容，每个配置项均有示例，支持用户根据示例修改
        - 客服昵称：在对话过程中AI客服对自己的称呼
        - 欢迎语：首次进入对话时，AI客服主动向访问者打招呼语
    - 场景设定：用户可在此配置当前AI客服场景信息，可配置以下内容
        - 经营场景：用户描述您经营的业务，包含业务范围、主营产品或者服务对象，用于AI客服理解自己的身份；当商家填入经营场景后，可点击输入框右上角「大模型优化」按钮，点击后将由大模型对经营场景进行优化，使得AI客服更容易理解商家信息
        - 商品库：在商品导购场景中，用户可将商品上传至商品库中，AI客服将根据商品库中商品属性由大模型生成话术向用户澄清需求，并为用户推荐最合适的商品；在该模块将以卡片形式展示当前上架中的商品数量，用户可点击卡片右上角按钮进入商品库配置页面
        - 用户画像：支持将AI客服对接商家用户画像系统，用户可在此配置画像信息与商家用户画像系统表头映射表，系统将以session维度抽取对话者信息，并将该信息作为输入传递给大模型，最终实现大模型千人千面拟人化的

对话效果（例如：客户身高：high，系统将访问商家画像系统中high字段下的值，并标注为客户身高传递给大模型，大模型将根据该字段自动为对话者推荐合适的尺码），支持一次配置多个画像信息。



- 对话规则：用户可在此配置对话大模型的对话规则，具体包含以下配置项
  - 推荐商品数量：在商品导购场景下，大模型单次向对话者推荐的商品数量，可选1个、2个、3个
  - 静默推荐次数：“静默”通常是指用户在一段时间内没有输入或回复任何信息的情况。 当AI客服识别到顾客有购买意向时，顾客静默，由大模型润色话术后对上一句提问进行追问，该选项支持配置AI客服追问的次数，可选1次、2次、不推荐
  - 静默时间：“静默”通常是指用户在一段时间内没有输入或回复任何信息的情况。当AI客服识别到顾客有购买意向时，顾客静默，由大模型润色话术后对上一句提问进行追问，该选项支持配置静默的判定时长
  - 回复风格：用户可选择AI客服在对话过程中的回复风格，支持多选，若多选，则由大模型中控根据用户画像选择回复风格

1.3 商品库

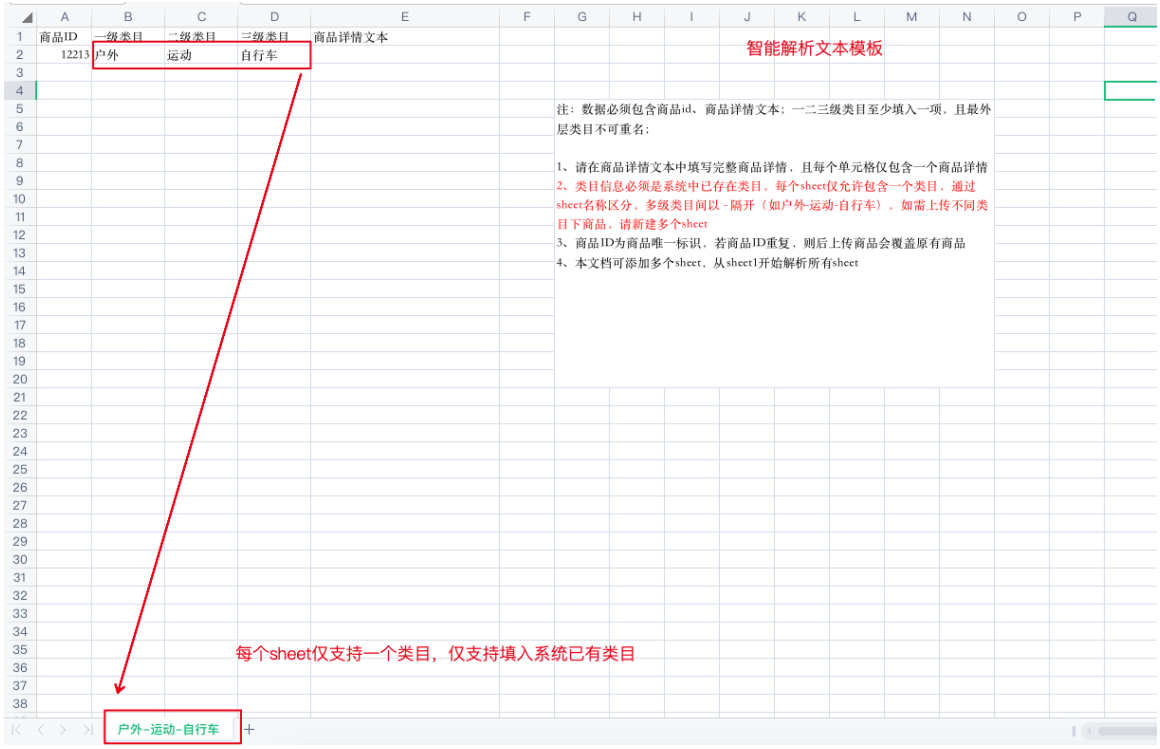


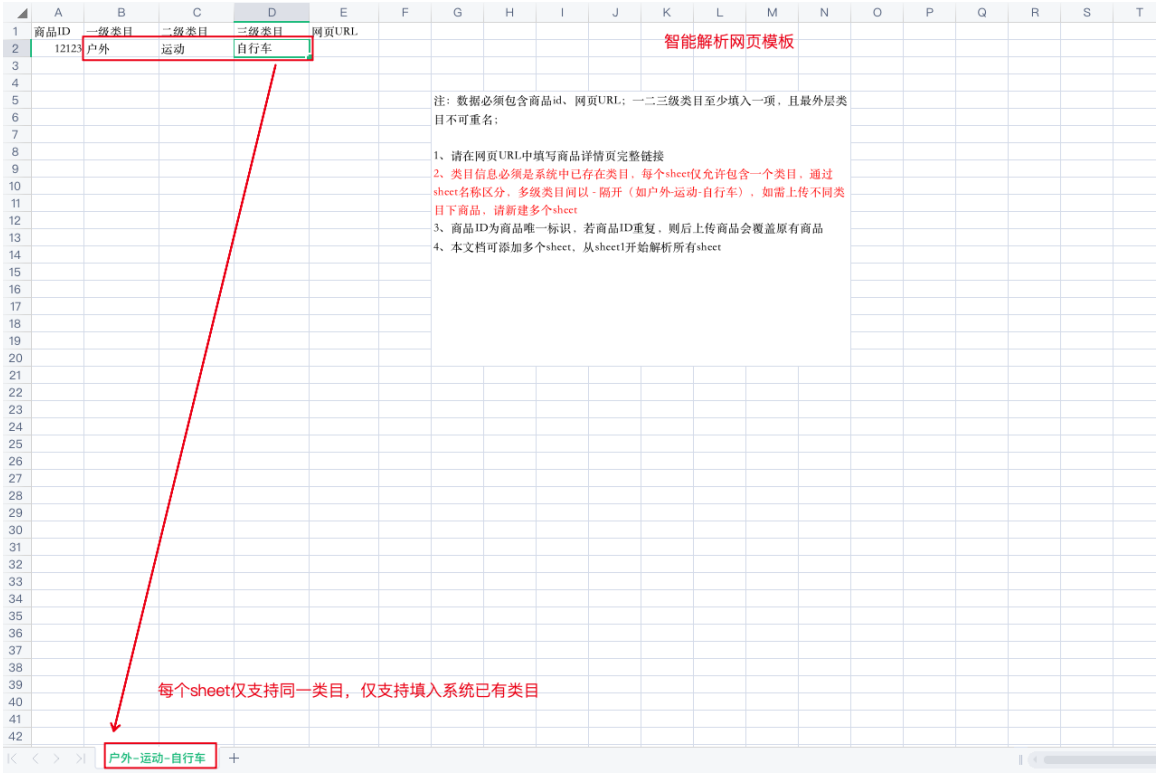
- 在商品导购场景中，商家可将商品上传至商品库中，AI客服将根据商品库中商品属性由大模型生成话术向顾客澄清需求，并为顾客推荐最合适的商品
- 商品库顶部「操作步骤」导航栏，支持用户在上传商品时快速跳转至关键操作步骤；
  - 支持手动折叠与展开「操作步骤」导航栏
- 商品库至多支持三级类目，且只有叶子类目（例如若有三级类目，则第三级类目为叶子类目；若只有二级类目，则二级类目为叶子类目）中支持添加商品，叶子类目不可重名
- 商品属性是与某一商品相关的属性，AI客服将根据商品属性与顾客需求为顾客推荐最合适的商品；常见的商品属性包括但不限于“规格”、“颜色分类”、“尺码”、“材质”等。商品属性由商家定义，并保存在商品库中，在对话过程中由大模型调用；商家可将某一商品目录下的商品属性标记为重点属性，大模型会重点关注并优先向顾客澄清的商品属性
- 支持商家通过模板上传商品列表，商家点击「新增商品」按钮后将弹窗，商家可在弹窗中选择新增商品的方式，目前支持「导入类目与商品」、「手动新建商品」、「智能解析网页」、「智能解析文本」四种录入方式，仅「导入类目与商品」可编辑商品类目，其余新增商品方式仅可在当前选中类目下新增商品，具体导入说明如下：



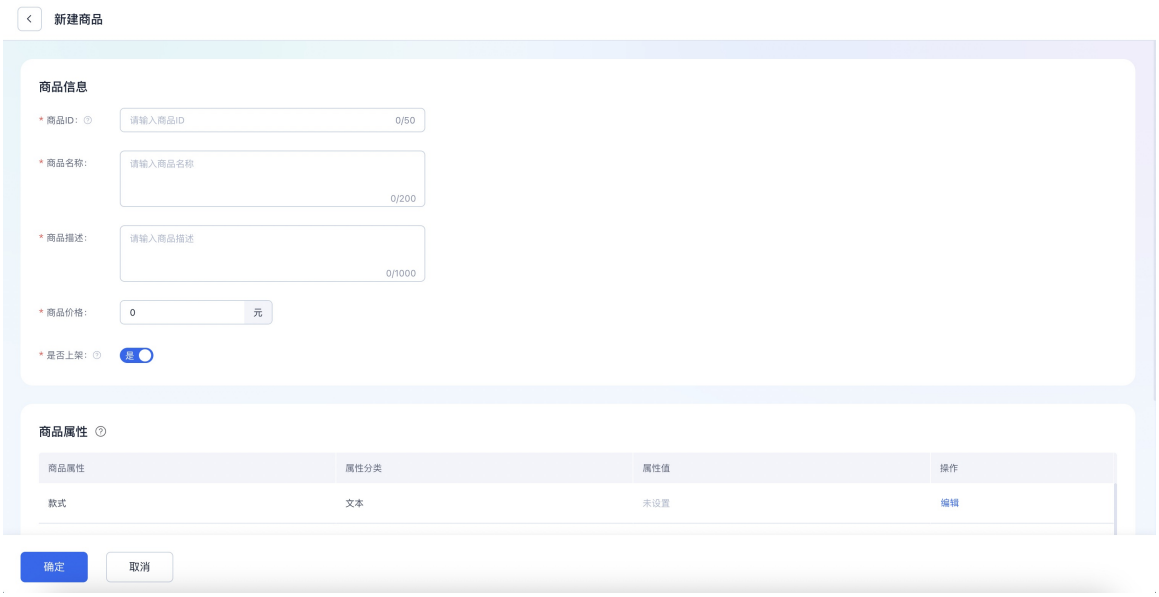
- 「导入类目与商品」：商家点击后，支持下载不同种类模板批量添加商品，其中「商品详情」模板可新增商品类目（在该模板中，上传不存在的商品类目，系统会自动创建类目），「智能解析网页」、「智能解析文本」仅可在已有类目下批量添加商品；
- 通过EXCEL上传商品时，支持商家同时上传多个sheet，单个sheet仅支持上传相同类目下的商品，且类目名称与sheet名称需保持一致，类目层级以 - 隔开；


商品详情模板
每个sheet仅支持一个类目，若输入系统不存在类目，系统将自动创建该类目
Sheet1
骑行-自行车
骑行-水壶
骑行-手套
户外-冲锋衣

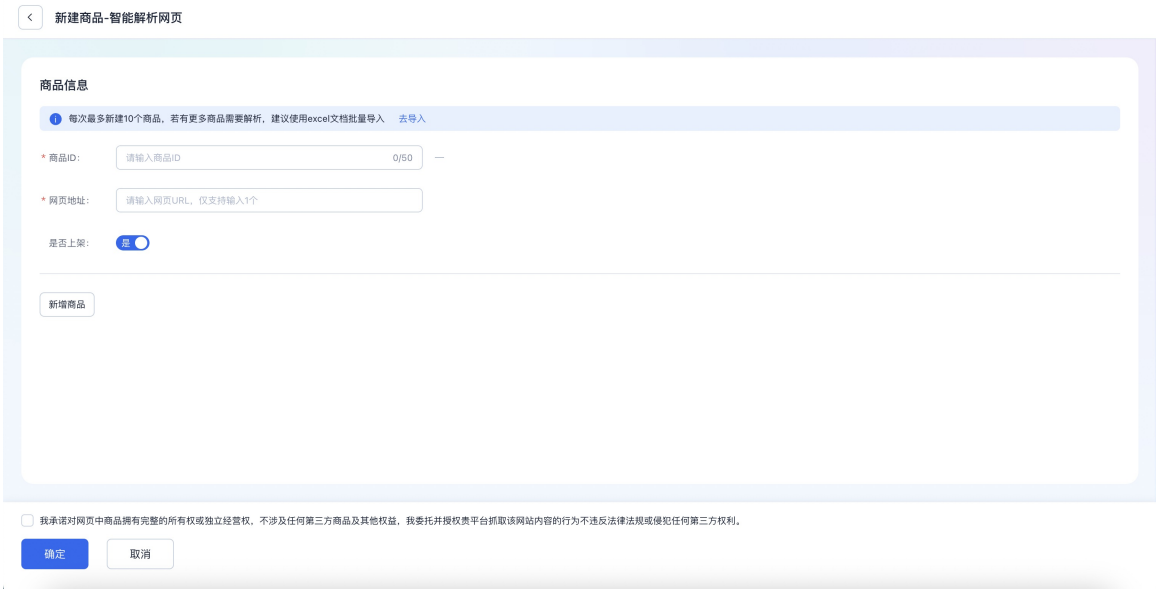

智能解析文本模板
注：数据必须包含商品id、商品详情文本；一二三级类目至少填入一项，且最外层类目不可重名；
1、请在商品详情文本中填写完整商品详情，且每个单元格仅包含一个商品详情
2、类目信息必须是系统中已存在类目，每个sheet仅允许包含一个类目，通过sheet名称区分，多级类目间以 - 隔开（如户外-运动-自行车），如需上传不同类目下商品，请新建多个sheet
3、商品ID为商品唯一标识，若商品ID重复，则后上传商品会覆盖原有商品
4、本文档可添加多个sheet，从sheet1开始解析所有sheet
每个sheet仅支持一个类目，仅支持填入系统已有类目
户外-运动-自行车



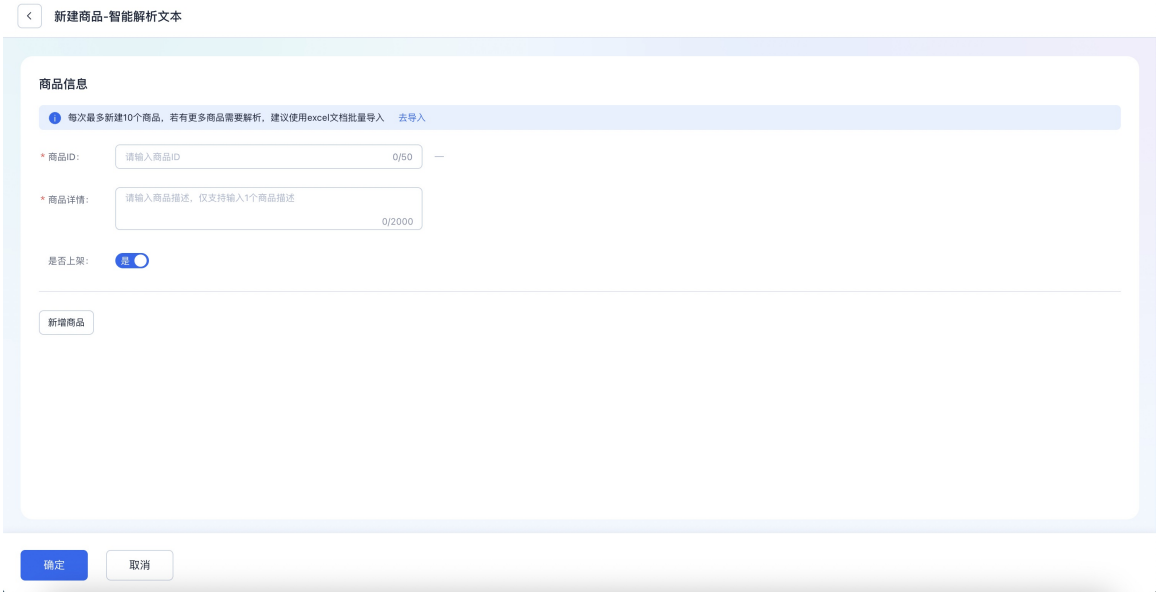
- 「手动新建商品」：支持商家在当前类目下新建商品，需商家手动填入商品信息及商品属性值；



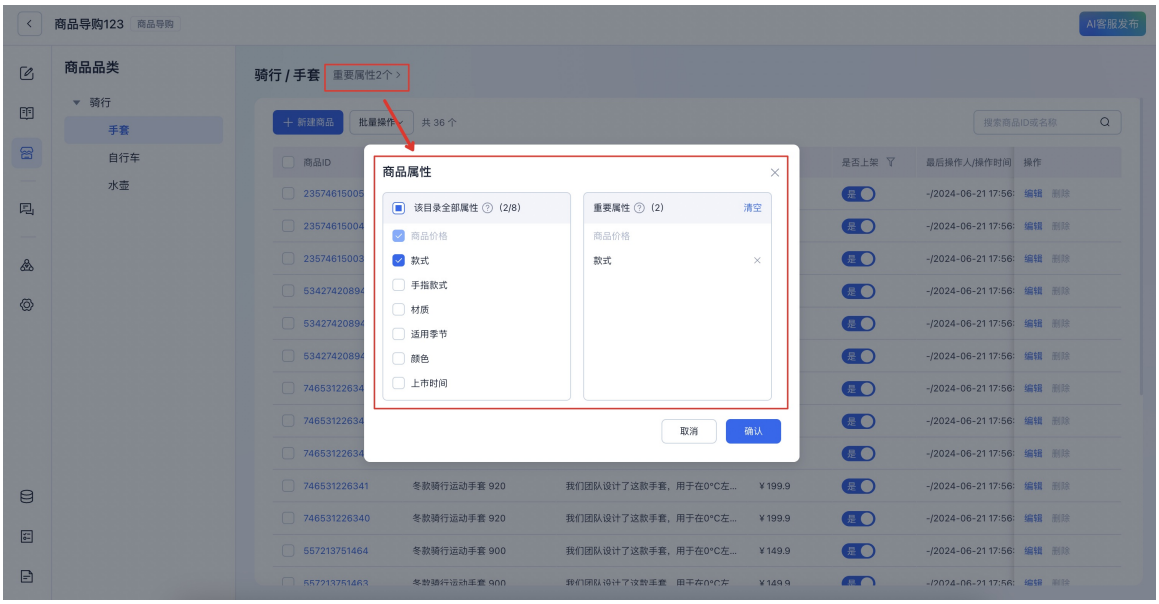
- 「智能解析网页」：支持商家在当前类目下新建商品，需用户手动填入商品详情页链接，由大模型智能解析网页中商品信息后自动录入商品；通过该方式单次可录入10个商品，若需一次录入更多，可选择通过EXCEL模板批量解析；



- 「智能解析文本」：支持商家在当前类目下新建商品，需商家手动填入商品详情介绍文本，由大模型智能解析整段文本中商品信息后自动录入商品；通过该方式单次可录入10个商品，若需一次录入更多，可选择通过EXCEL模板批量解析；



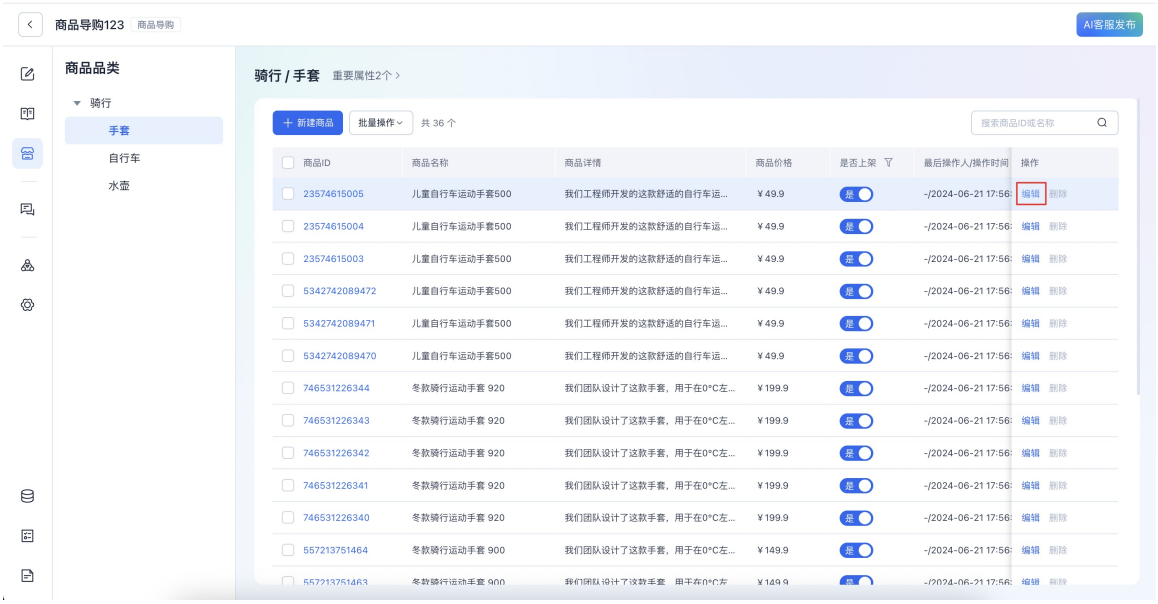
- 重点属性：每个叶子类目下，用户均可选出自定义个重要属性，大模型将在对话过程中重点澄清该些重要属性

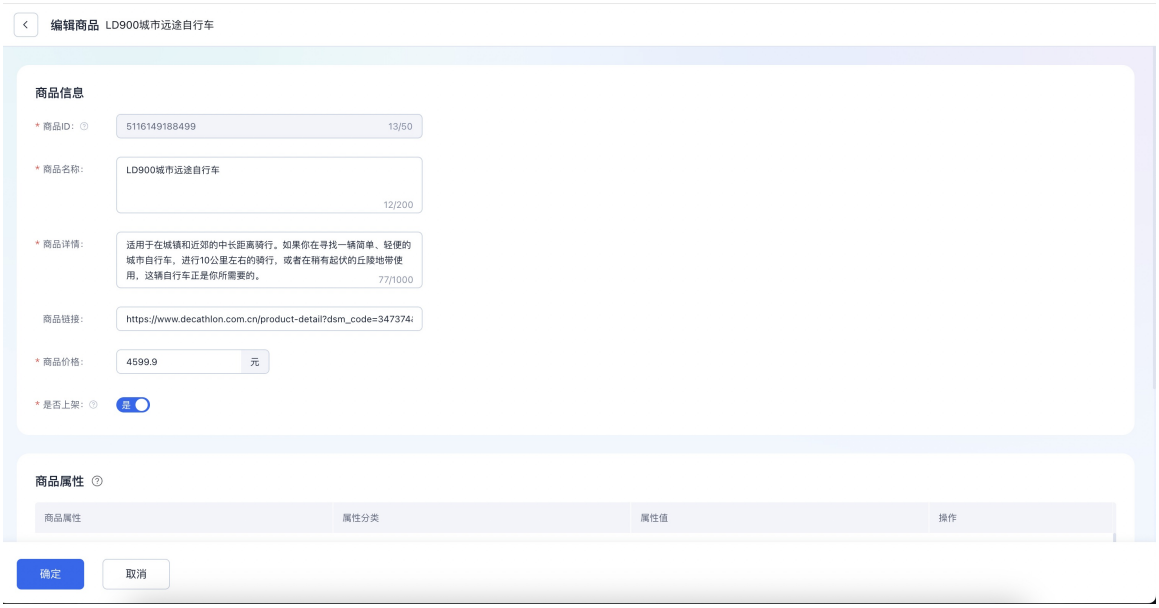


- 商品上架状态，AI客服将推荐上架中的商品，若商品未上架，则商品依然保存在商品库中，但AI客服在推荐时会忽略该商品；用户可在商品库中手动选择商品的上架状态，且支持批量修改

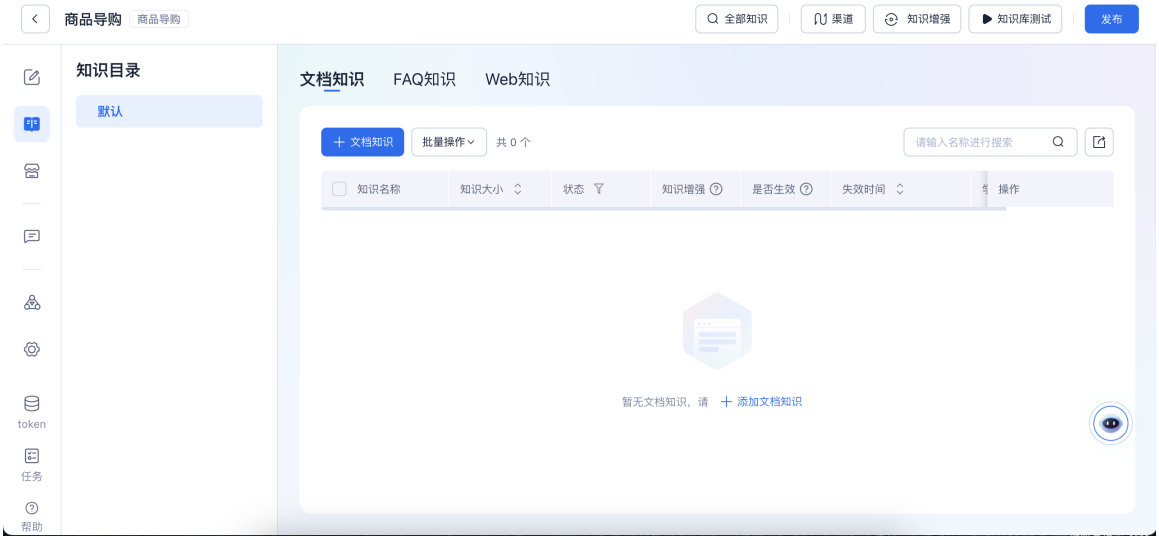


- 商品详情编辑：支持用户对某一商品详情进行编辑，当用户点击商品列表中，某一商品「编辑」按钮，将进入该商品的编辑页面，商品详情页支持查看与编辑商品信息与商品属性，其中「商品信息」，包含商品ID、商品名称、商品描述、商品链接、商品价格、上架状态、商品属性值均支持修改，「商品属性」仅可修改属性值（商品属性与属性分类均来自类目，如需修改请通过EXCEL模板重新上传）
    - 商品ID：商品唯一标识不可重复
    - 商品价格：仅支持正数
    - 商品详情：商品的介绍文案
    - 商品链接：商品详情页或购买链接
    - 上架状态：可选上架 / 下架，大模型在推荐过程中仅会推荐上架中商品
    - 商品属性：商品的具体属性项，大模型将会学习商品属性，并在对话中生成需求澄清话术，帮助顾客挑选合适商品





1.4 快捷场景AI知识库设置



知识库：支持用户将含专业信息的文档、FAQ、web网页通过知识形式上传至知识库，当对话者提问与知识相关问题时，AI客服将根据当前知识进行专业回复；

1.5 快捷场景AI客服设置

- 支持用户编辑当前 AI客服 名称
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空，当头像为空时，系统将为 AI客服 生成默认头像。



2、线索搜集场景

线索搜集场景AI客服包括「编排模块」、「知识库」、「线索数据看板」、「对话记录」、「集成」、「AI客服设置」模块，其中「编排模块」为快捷场景AI客服专属模块，「线索数据看板」模块为线索数据看板快捷场景AI客服独有模块

2.1 新建线索搜集AI客服

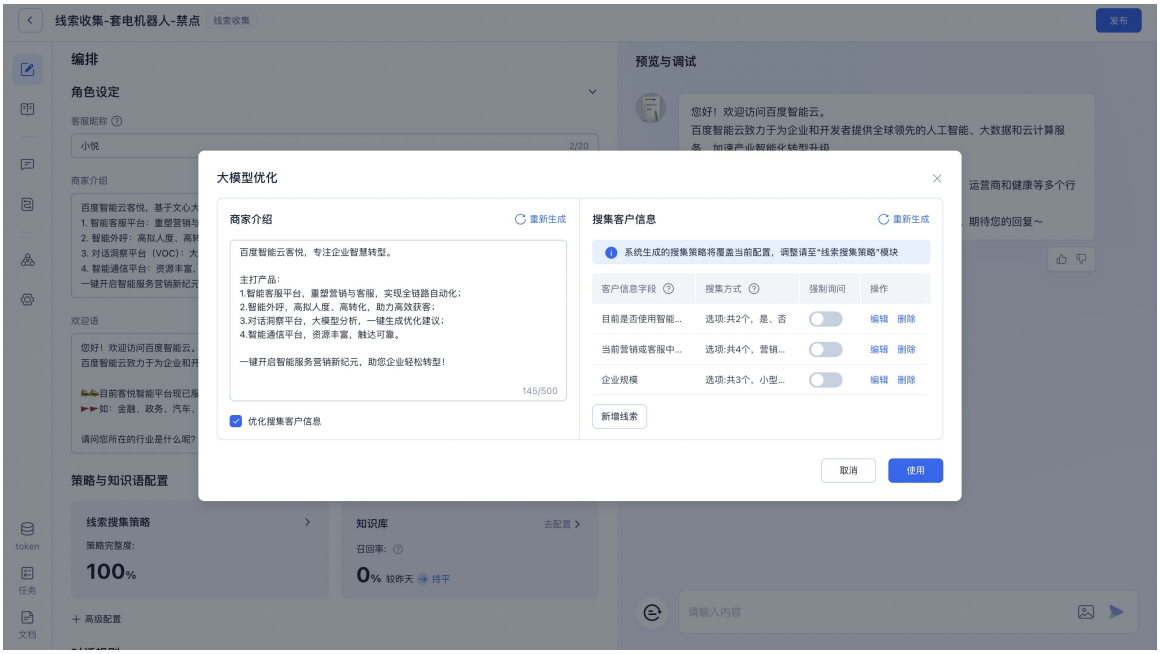
- 从模板中心或AI客服页面点击相关卡片，系统将弹出示例弹窗，示例弹窗包含该线索搜集AI客服主要功能以及对话示例；用户可通过示例弹窗中「使用」按钮，创建该场景AI客服
- 快捷场景AI客服必须选择某一模板才可创建，创建成功后不可变更模板，模板名称将会作为场景AI客服的标签始终展示



2.2 编排模块



- 编排模块为场景AI客服主要配置模块，在该模块下配置和测试同屏展示，用户可在此配置AI客服实现该场景对话的必要配置以及大模型生成该场景对话所需的必要材料，系统将自动保存配置项，并支持用户在测试对话窗中实时测试最新效果，在「线索搜集」场景下，编排模块包含以下子模块
  - 角色设定：用户可在角色设定中配置客服名称、经营场景、欢迎语内容，每个配置项均有示例，支持用户根据示例修改
    - 客服昵称：在对话过程中AI客服对自己的称呼
    - 商家介绍：商家在此描述商家介绍，包含业务范围、主营产品或者服务对象和服务优势，方便大模型对人设进行理解
    - 大模型辅助配置：当商家填入商家介绍后，可点击输入框右上角「大模型优化」按钮，点击后将由大模型对商家介绍进行优化，使得AI客服更容易理解商家信息；可在弹窗中勾选「优化搜集用户信息」选项，勾选后，大模型将根据优化后的「商家介绍」自动生成合适的「客户信息字段」与「搜集方式」；商家可在弹窗中进行重新生成或手动二次编辑



    - 欢迎语：首次进入对话时，AI客服主动向访问者打招呼语
  - 场景设定：用户可在此配置当前AI客服场景信息，可配置以下内容
    - 线索搜集策略：线索AI客服会带入商家角色生成对话，对话内置线索搜集SOP框架，商家仅需在平台配置需要搜集的内容，即可驱动大模型完成线索搜集任务，需要配置的步骤分为「搜集客户信息」、「搜集客户联系方式」、「发送商家联系方式」、「结束语」四个步骤，详细介绍如下：



- 「搜集客户信息」输入框：支持商家填入需要搜集的客户信息字段（例如客户称呼、客户所在地等），大模型将依据以下信息字段生成聊天话术，搜集完成后，将在线索数据看板中完成记录，信息字段不可重复。商家可填入需要搜集的字段名称，并选择「开放文本」或「固定选项」的信息搜索方式。若选择「固定选项」，则大模型在询问时会将选项内容拼入澄清话术中；若选择开放文本，则由大模型根据顾客回答自动总结。
  - 支持商家对每个客户信息字段开启/关闭「强制询问」，当开启时，AI客服将在对话中对该客户信息字段进行优先询问，当关闭时，则由AI客服在对话中根据用户Query自行判断是否询问该客户信息字段。
  - 大模型辅助配置：支持商家点击列表右上角「大模型优化」按钮，点击后，大模型将根据当前「商家介绍」自动生成合适的「客户信息字段」与「搜集方式」；商家可在弹窗中进行重新生成或手动二次编辑。



- 删除「客户信息字段」有二次确认，当「客户信息字段」被删除后，已搜集数据会在客悦系统保留，商家可通过新建同名「客户信息字段」的方式继承已有数据。



- 改名操作时，「客户信息字段」名称不支持修改为历史已存在名称，当商家修改的字段名与历史已有字段名称重复时，系统将弹窗提示用户通过新建的方式创建字段。
- 「搜集客户联系方式」选择框：支持商家填入需要搜集的客户联系方式（可选电话、微信），搜集线索步骤完成后，大模型会主动索要顾客联系方式。可同时选择多种联系方式，大模型会在一轮会话中同时询问。AI客服能够对手机号与微信进行格式校验，若校验不合格则会主动澄清。



- 「发送商家联系方式」输入框：支持商家在客悦系统中记录商家联系方式（可选微信、联系电话、企微，支持多选），当大模型搜集顾客信息多次，且失败时，大模型会主动发送商家的联系方式，以建立与客户联系。若主动搜集顾客联系方式成功则不会触发该步骤。
- 「结束语」输入框：支持商家在此配置结束语内容，当线索搜集流程全部完成或明确中断时，AI客服将会将已配置的结束语发送给顾客。

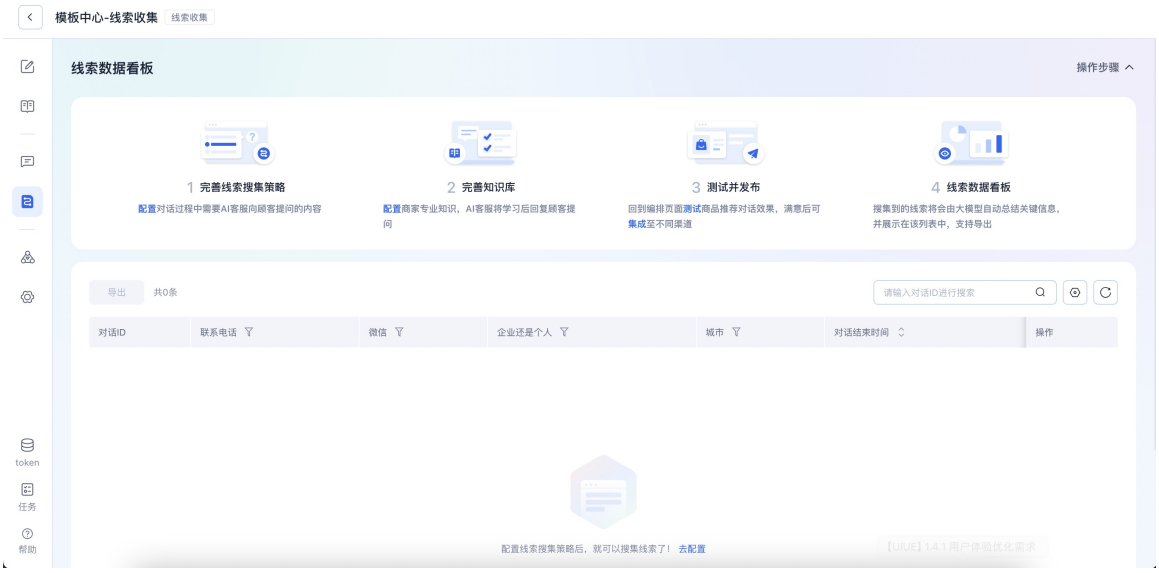


- 用户画像：支持将AI客服对接商家用户画像系统，用户可在此配置画像信息与商家用户画像系统表头映射表，系统将以session维度抽取对话者信息，并将该信息作为输入传递给大模型，最终实现大模型千人千面拟人化的对话效果（例如：客户身高：high，系统将访问商家画像系统中high字段下的值，并标注为客户身高传递给大模型，大模型将根据该字段自动为对话者推荐合适的尺码），支持一次对接多个用户画像字段。



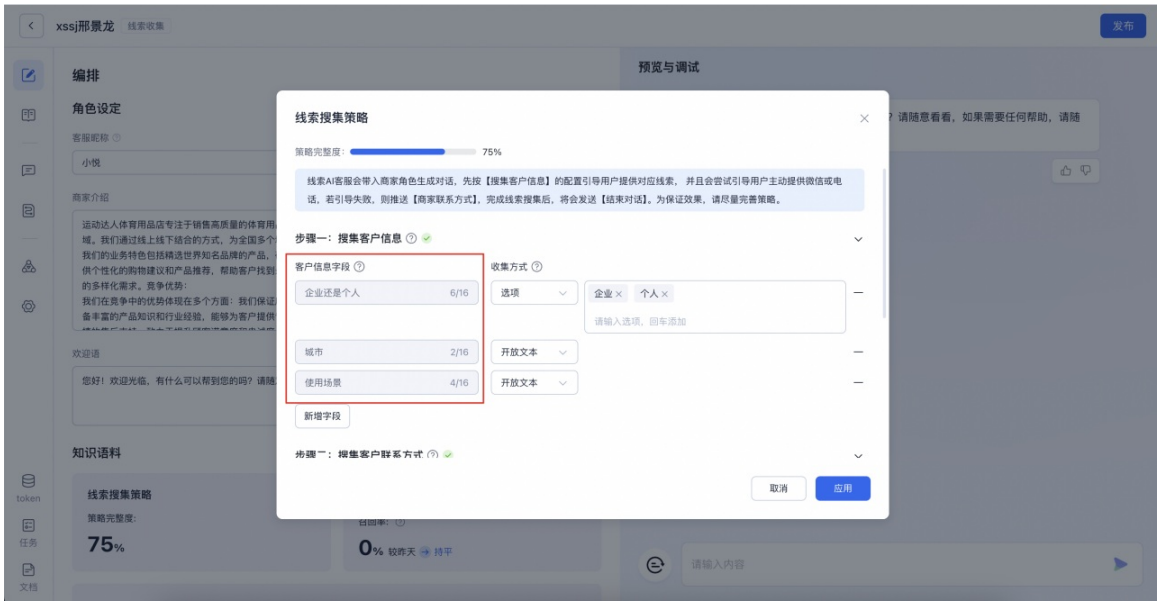
- 对话规则：用户可在此配置对话大模型的对话规则，具体包含以下配置项
  - 静默推荐次数：“静默”通常是指用户在一段时间内没有输入或回复任何信息的情况。 当AI客服识别到顾客有沟通意向时，顾客静默，由大模型润色话术后对上一句提问进行追问，该选项支持配置AI客服追问的次数，可选1次、2次、不推荐
  - 静默时间：“静默”通常是指用户在一段时间内没有输入或回复任何信息的情况。当AI客服识别到顾客有购买意向时， 顾客静默，由大模型润色话术后对上一句提问进行追问，该选项支持配置静默的判定时长
  - 回复风格：用户可选择AI客服在对话过程中的回复风格，支持多选，若多选，则由大模型中控根据用户画像选择回复风格
  - 敏感词替换：大模型在回复时，将敏感词替换为目标词，以避免部分平台限制，如微信：vx

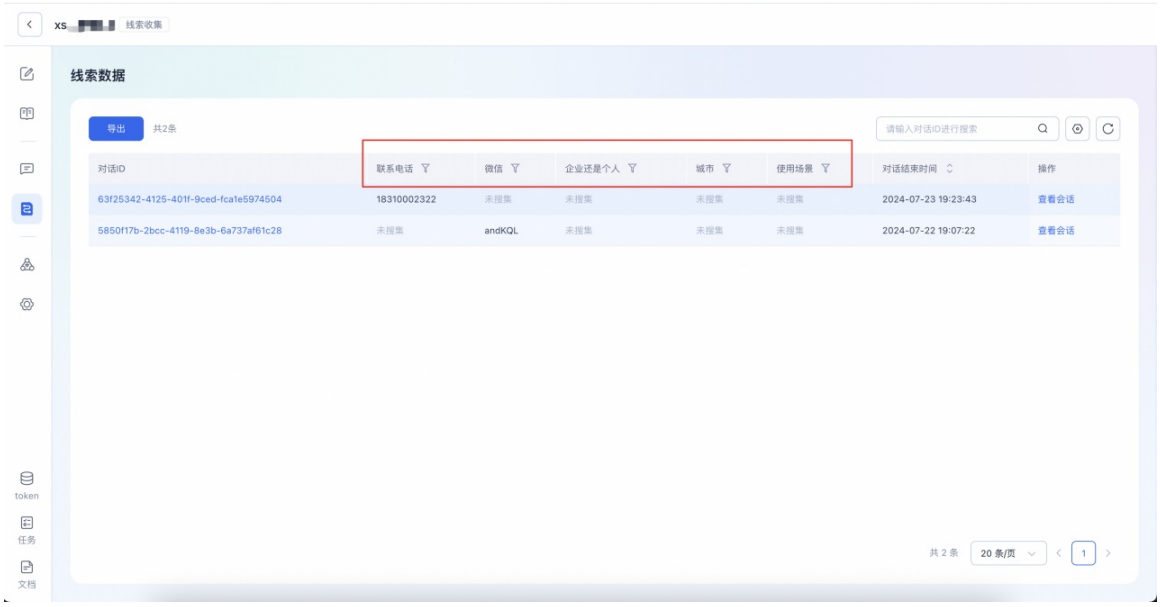
2.3 线索数据看板



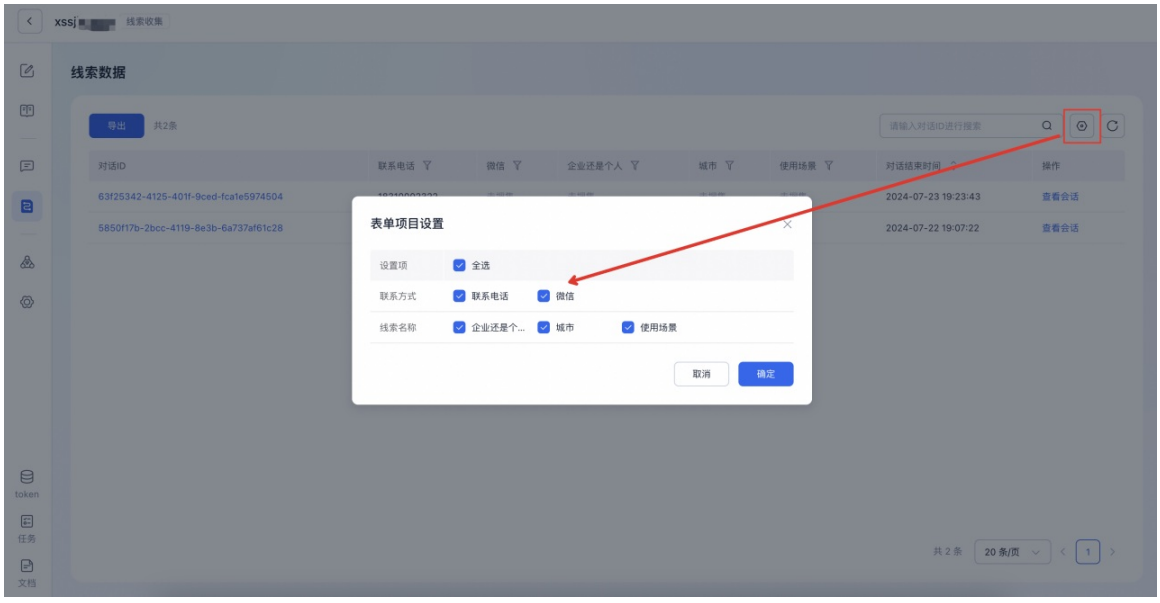
- 数据看板顶部「操作步骤」导航栏，支持用户快速跳转至关键操作步骤；
  - 支持手动折叠 / 展开操作步骤

- 客悦系统将AI客服在对话中搜集到的顾客信息以表格化形式展示，在表格中展示的表头均为商家在「编排」-「线索搜集策略」中所配置的信息字段，若商家在「编排」模块中修改信息字段，则线索数据看板中表头将同步更新

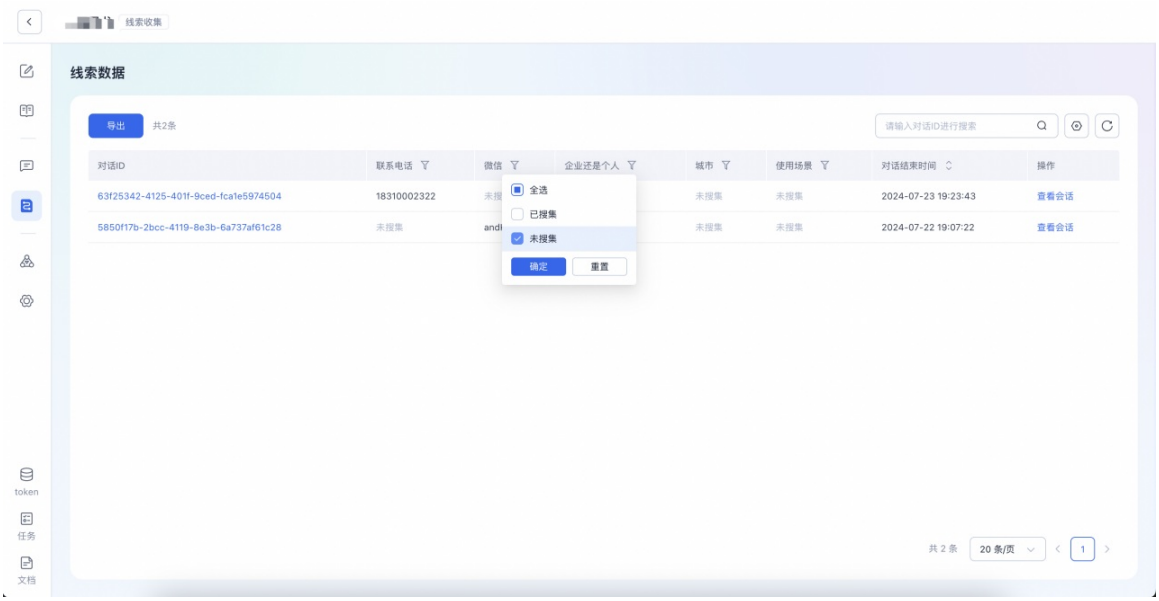




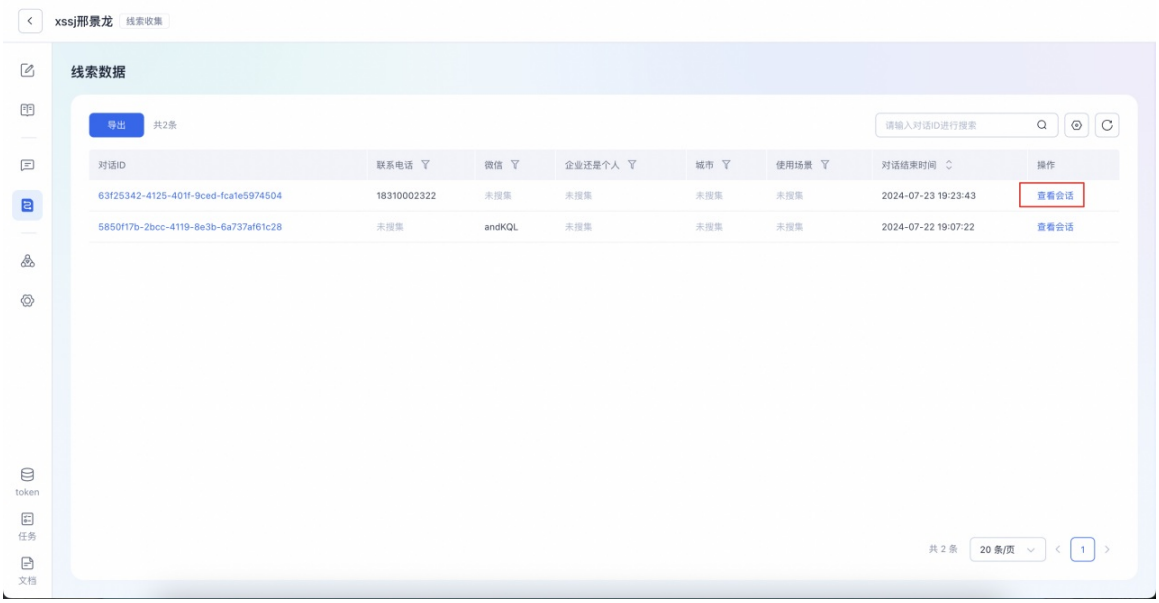
- 支持商家选择某个客户信息字段的展示与隐藏，方便商家查看数据，在「数据看板」-「表单项目设置」中取消勾选的字段仅隐藏展示，不对AI客服对话造成影响

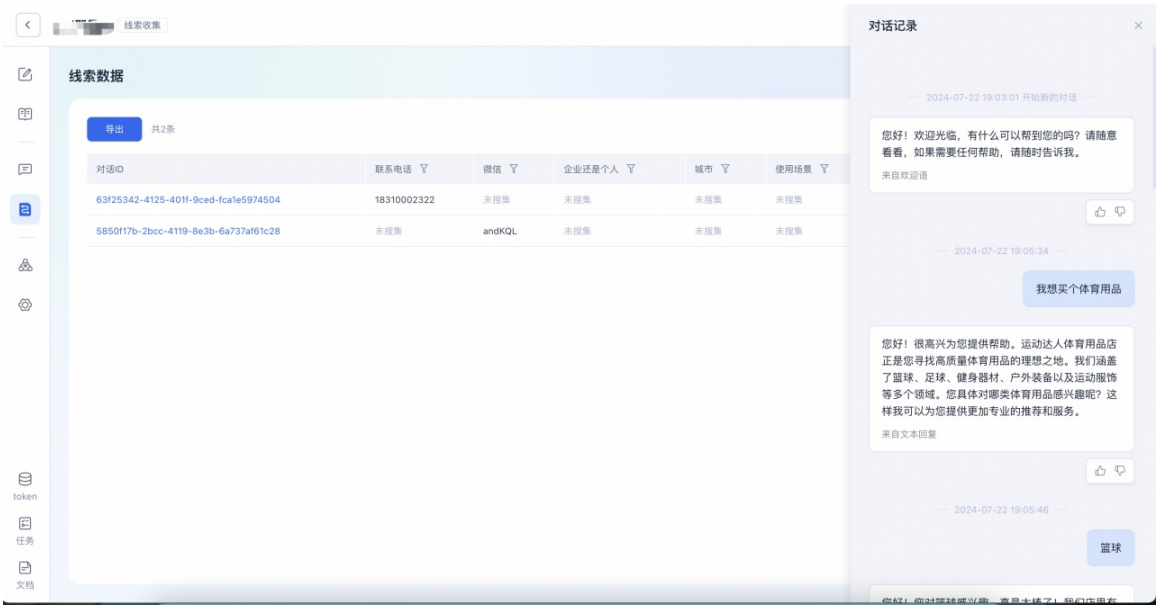


- 线索数据看板中支持商家筛选「已搜集」/「未搜集」线索项

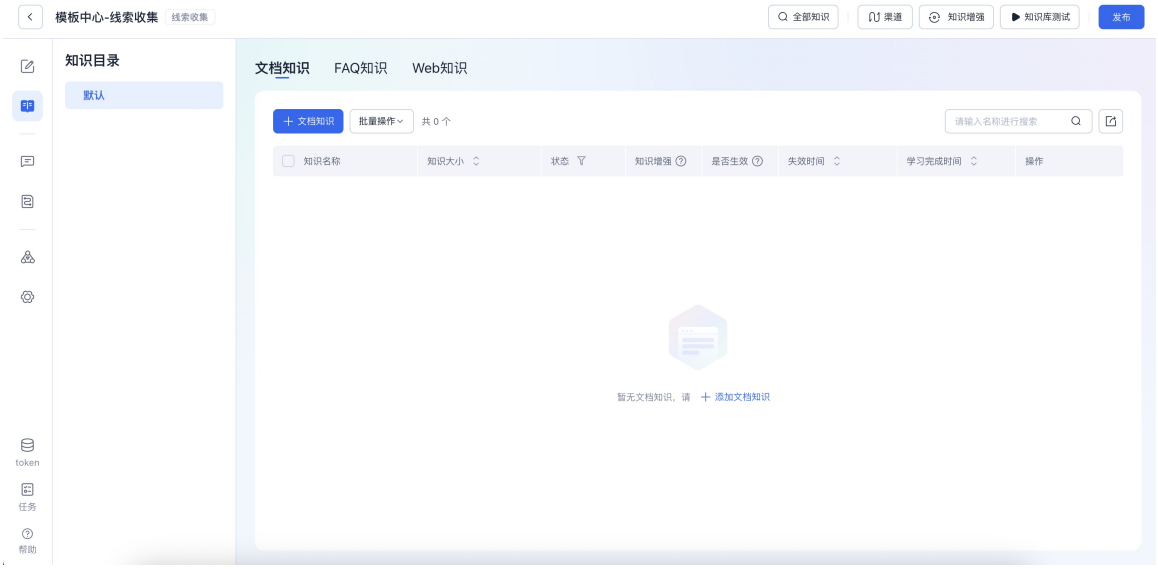


- 支持商家针对某一条线索项查看该对话详情记录





2.4 快捷场景AI知识库设置



知识库：支持用户将含专业信息的文档、FAQ、web网页通过知识形式上传至知识库，当对话者提问与知识相关问题时，AI客服将根据当前知识进行专业回复；

2.5 快捷场景AI客服设置

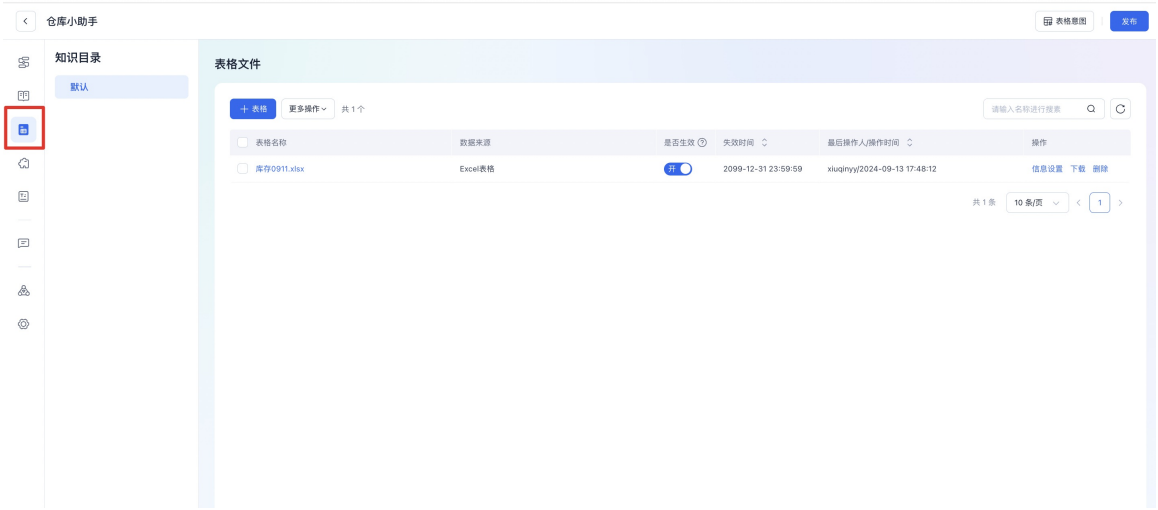
- 支持用户编辑当前 AI客服 名称
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空，当头像为空时，系统将为 AI客服 生成默认头像



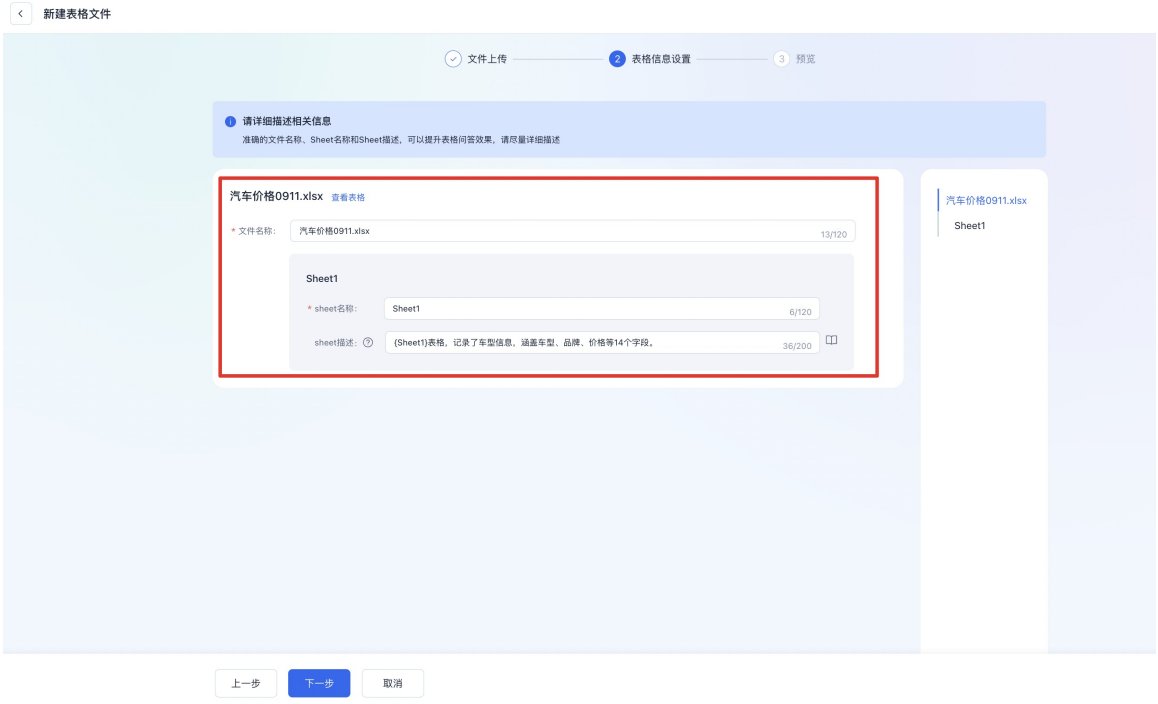
表格问答

1、表格文件管理

- 点击【表格问答】入口,用户即可上传表格文件，支持的表格文件格式为 .xlsx .xls .csv 格式，单个文件不超过 50 MB，最多10000行、50列，多个文件累计不超过 10 个Sheet(数据表)



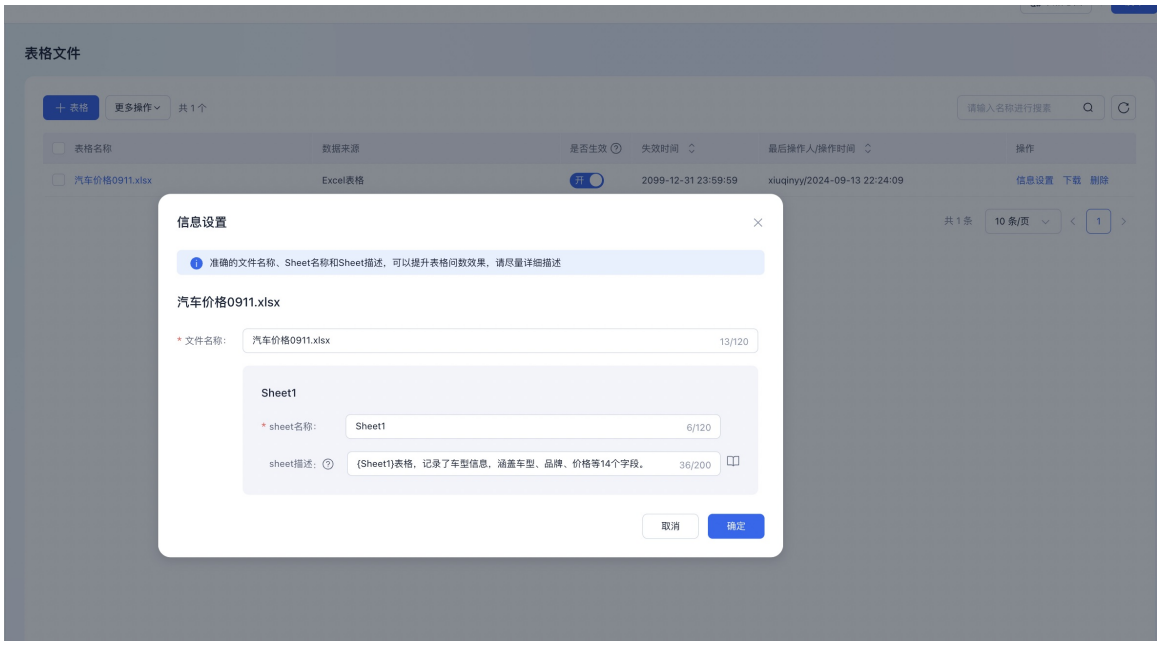
- 上传文件后，如上传文件不符合要求，文件名将标红展示，用户可查看具体错误原因，修改后可重新上传
- 如文件均符合要求，系统会自动读取上传的文件名称和每个sheet名称，并自动生成sheet描述，用户也可进行修改。文件名、sheet名和sheet描述有助于大模型理解用户表格问数的意图，建议参考示例填写。



- 表格描述完成后，可预览所有上传的表格内容。点击确定文件即上传成功
- 系统会自动依据上传的文件名、sheet名、sheet描述和sheet表头字段等，生成【表格问数】意图。【表格问数】意图描述是用于大模型理解用户哪些 query需要通过表格进行查询计算，您可查看系统生成的表格问数意图，如果未覆盖实际业务需求中的问法需求，可以对【表格问数】意图进行调整和优化，以更好满足业务需求。
- 系统不仅能够通过表名和表头字段进行查询，还可以通过用户query中提到的表格内单元格信息，直接对应到相关表格进行查询。系统支持单次query中的两次数据提取和一次计算。



- 对于已上传的文件，可设置此文件是否生效，表格问答仅会对所有上传的生效状态的文件进行问数查询计算。用户也可对表格进行删除、下载和信息设置。点击信息设置，用户可对表格文件的文件名、sheet名和sheet描述进行修改。



2、表格测试

- 表格文件添加完毕后即可进行问答测试，当用户点击上方导航栏「表格测试」，即可开始进行对话；输入想要提问的问题，稍等片刻即可回复出你想要的答案。
- 表格问答功能采用双策略引擎，根据用户的提问和上传的表格数据，智能决策并高效分流，提供精准的答案。适用场景包括：
    1. 基础查询与检索：用于对表格内容进行简单的查询和信息检索。例如：
        - 快速查找某一行数据
        - 查找某一个单元格中的特定内容等。
    2. 复杂计算与分析：针对超过 1000 行的大型数据集，或需要进行计算和分析的Query。例如：
        - 求最大值、平均值之类的统计计算。
        - 基于多列数据的分析与比较
        - 提示：此功能在耗时相对较长，通常在 10 - 20 秒左右，还请您耐心等待。

- 目前支持的具体query类型有单实体/单属性（eg.xx仓库的地址）、多实体/多属性查询（eg.xx仓库的地址和现场联系人）、基于数字型数据的各类计算和比较（eg.哪个仓库的当前库存最多）、模糊查询（eg.xx仓库的库存多少？-可以回复所有与库存相关的字段）和query对应多答案时可全面回复（eg.xx仓库的负责人？- 可以回复所有该仓库负责人姓名），并且配备表格里无答案场景的回复话术。
- 如用户问题命中表格问答，则答案来源里即展示：来自表格问答，并显示对应答案来源的表格和sheet名



- 点击答案来源中的表格即可展示答案对应表格和Sheet的具体内容。



- 在复杂计算与分析场景下，当AI客服回复完毕后，支持查看AI客服每轮对话的对话分析日志，展示AI客服思考过程。点击对话分析即可查看AI客服对于用户提问的理解、查询表格数据所执行的python代码和实际回复内容。



基础资源

名词解释

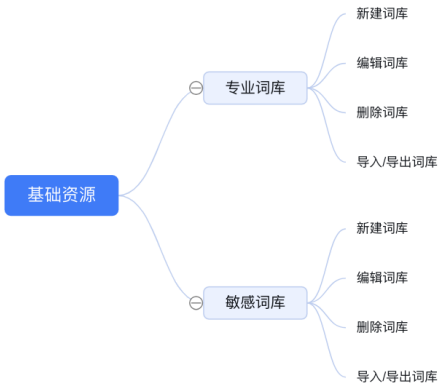
AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

专业词库：在**百度客悦智能客服平台**中，专业词库主要是用来定义业务或行业名词，其作用：一是专业名词不会在自然语言处理过程中被分词，以避免专业词汇识别不准确问题；二是在语义识别过程中可以支持意图和FAQ规则模板的引用配置，以提升对话效果，减轻运营工作量。

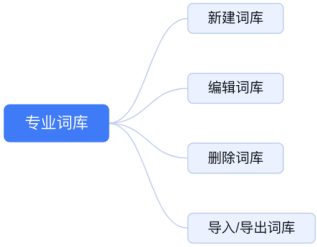
敏感词库：在**百度客悦智能客服平台**中，敏感词库主要是用来定义业务或通用的敏感词，类似于黄反词、政治敏感词、不文明用语等；当用户问法触发敏感词时可以根据AI客服全局设置中配置的回复策略进行特殊处理或回复。

功能概述

在**百度客悦智能客服平台**中，「基础资源」包含「专业词库」与「敏感词库」，用来优化特殊词对对话效果影响，基础资源均属于AI客服级别，该AI客服内资源共享并生效，跨AI客服不可见。用户可在「基础资源」模块中综合管理「专业词库」与「敏感词库」，具体包含以下功能：

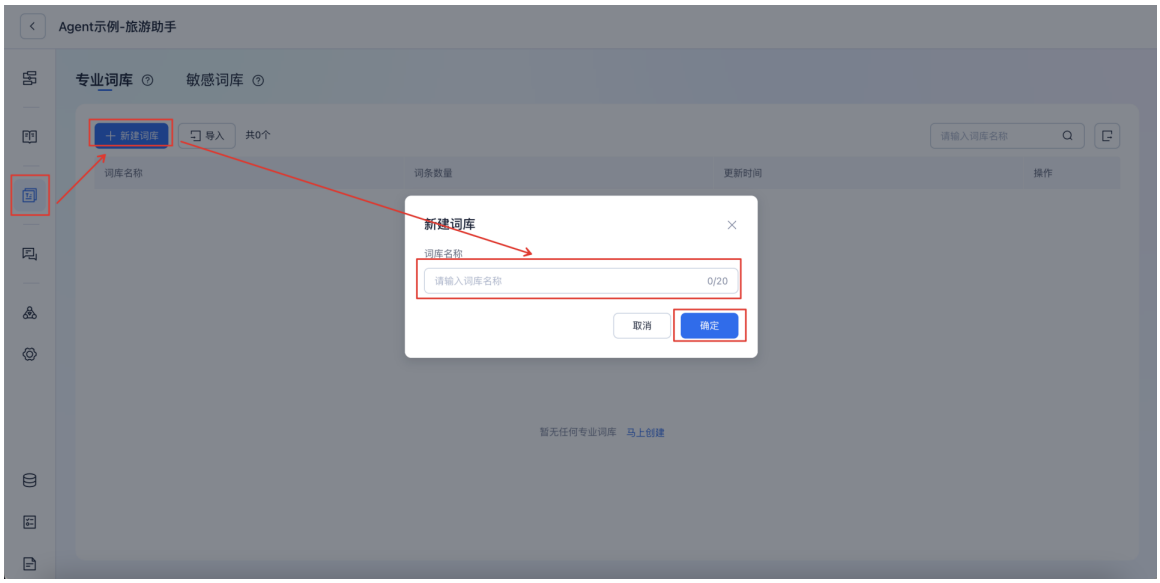


1、专业词库



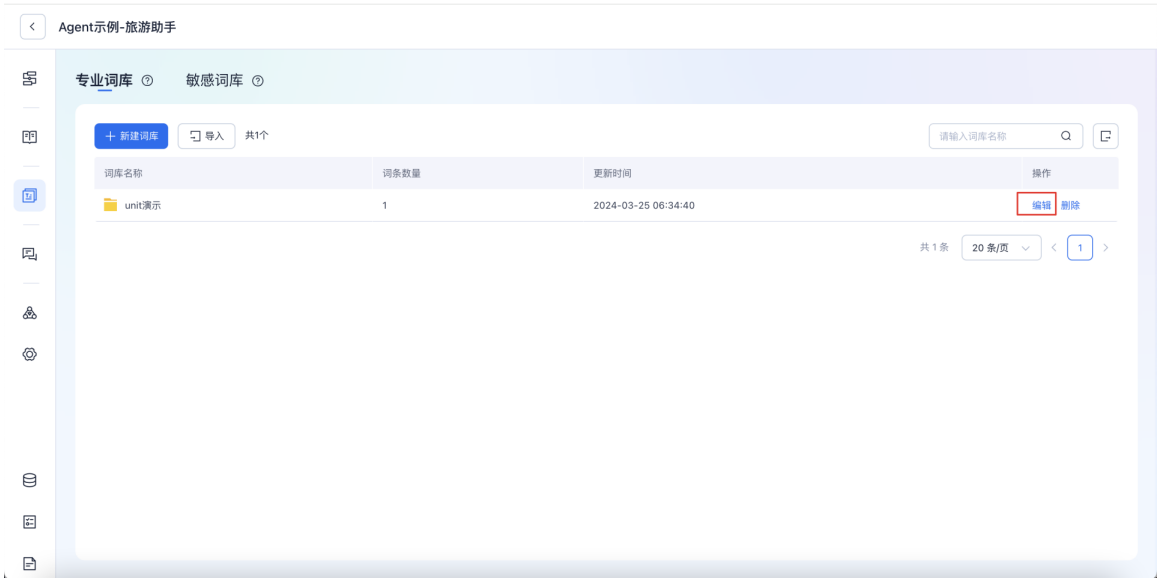
1.1 新建词库

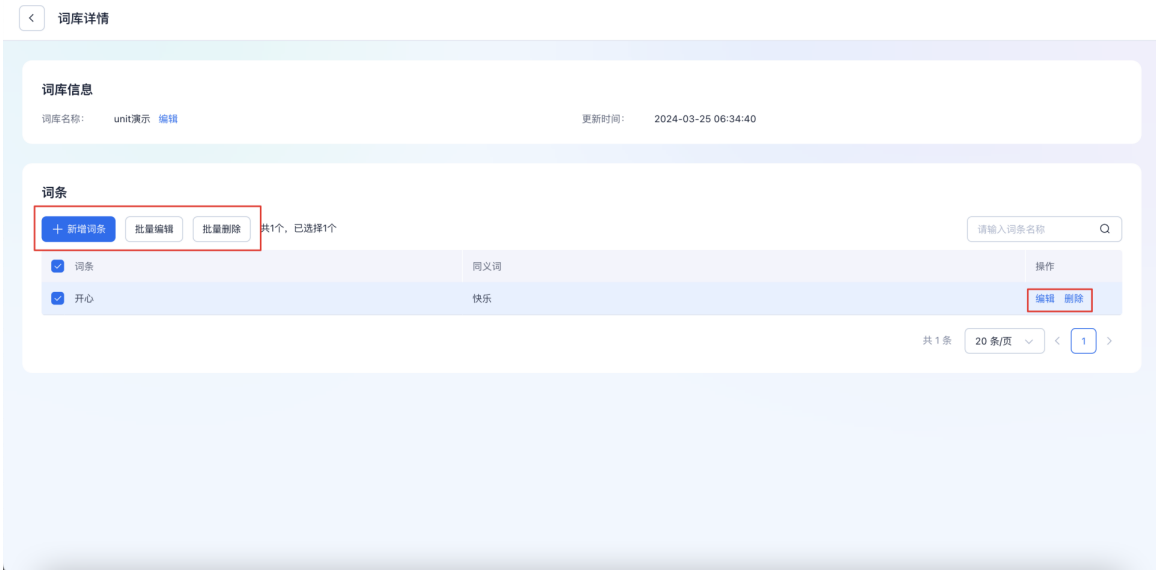
- 用户可以通过点击「新建词库」，填写「词库名称」，「完成创建」
  - 如您未填写，系统将自动填充相关内容；



1.2 编辑词库

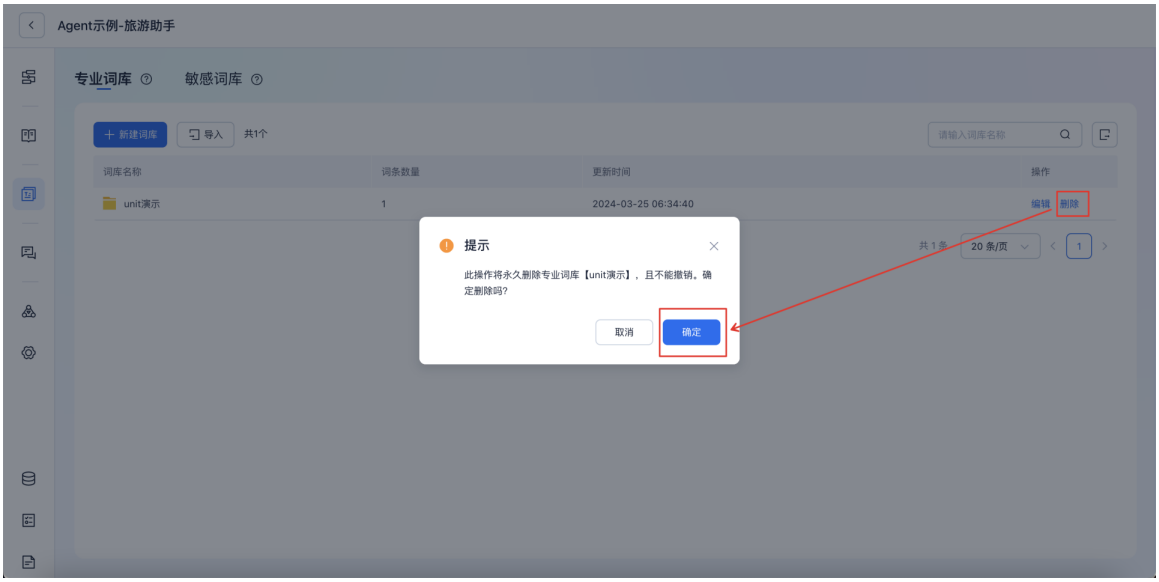
- 创建词库成功后用户能在词库列表中查看「新建成功的词库」和「词库中词条数量」，可以点击「编辑」，进入「词库详情」页面
- 在词库详情页中，我们允许您在此编辑词库名称，并记录词库创建时间和创建用户；
- 您可以在词条模块，点击「新增词条」，填写专业词条、词条同义词，并「保存」，后续可以通过「编辑」、「删除」进行更改；
- 同时可以支持对已添加的词条进行「批量编辑」和「批量删除」，用户可以优先选择要批量操作的词条，再进行相关操作；





1.3 删除词库

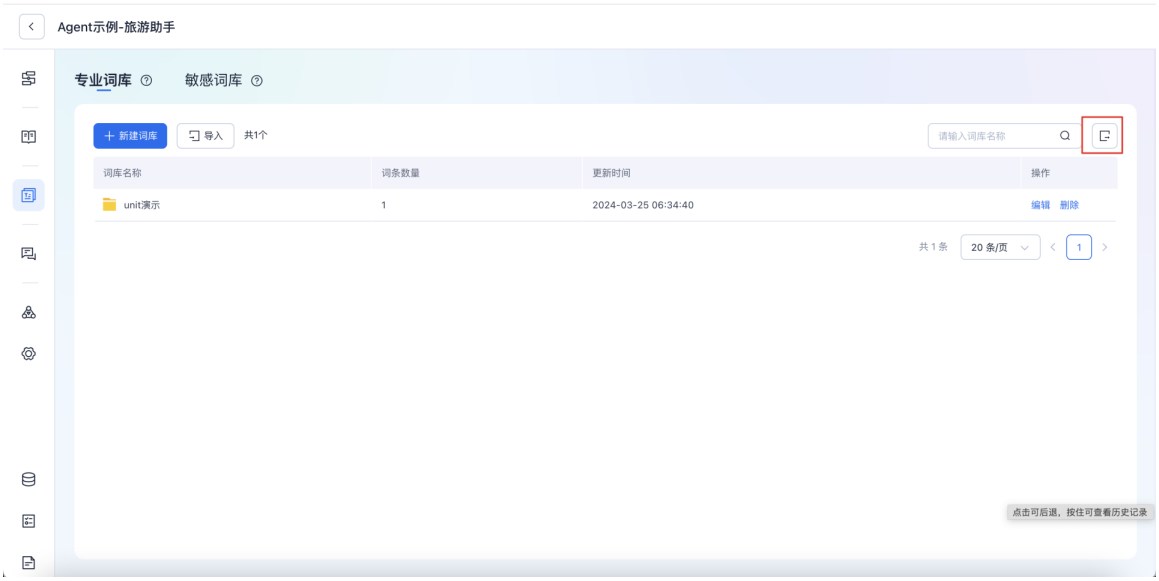
- 如果用户不再使用某个词库，可以在词库列表操作中点击「删除」，删除后将不可以再恢复，对话中此词库将失效
    - 「删除」操作有二次确认



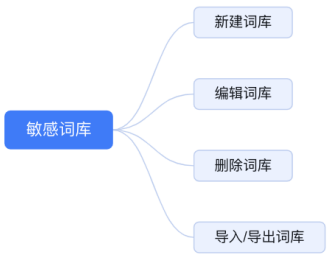
1.4 导入/导出词库

- 系统允许您**将当前AI客服下的词库以表格文件导出，并在其他AI客服下导入相应表格文件，实现跨AI客服数据同步**
- 用户可以点击「导入」图标，点击「下载模板」，按照模板要求填写词库信息，并保存到本地文件中
    - 点击「文件上传」，选择本地文件，上传成功后会在「任务中心」生成导入任务，稍后您可查看任务状态；
    - 导入任务成功后，您可以在词库列表页手动刷新，刷新后能在列表或详情页中看到导入的词库或词条；
    - 如果存在导入失败的条数，您可以点击「任务中心-下载」，在表格「备注」列查看导入失败原因；
    - 导入前需注意以下问题：
        - 专业词库的导入为合并型导入，会以词库为单位对词条、同义词等元素与平台数据进行合并；
        - 合并时，以平台数据优先，若平台上已经存在的数据与导入文件冲突或无法合并，则该条数据将不会被导入；
- 导入时会对数据进行校验，校验规则与平台录入时一致

- 用户可以点击「导出」图标，将在任务中心生成词库导出任务
  - 导出任务成功后，您可点击「任务中心-下载」，将导出的表格文件下载到本地；
  - 导出表格文件中包含词库名称、词条、同义词等信息；

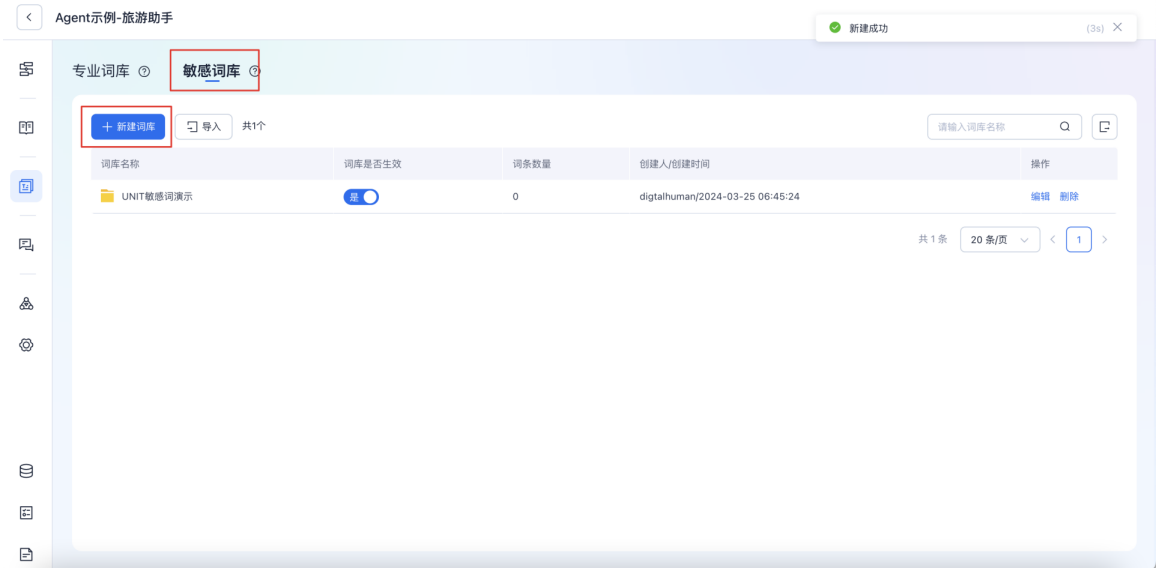


2、敏感词库



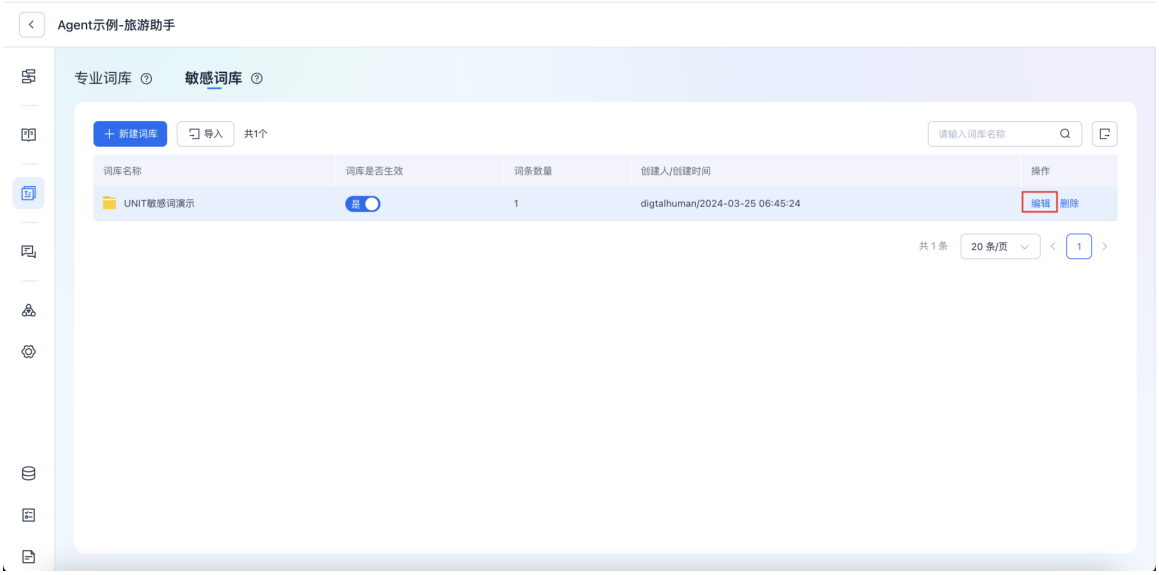
2.1 新建词库

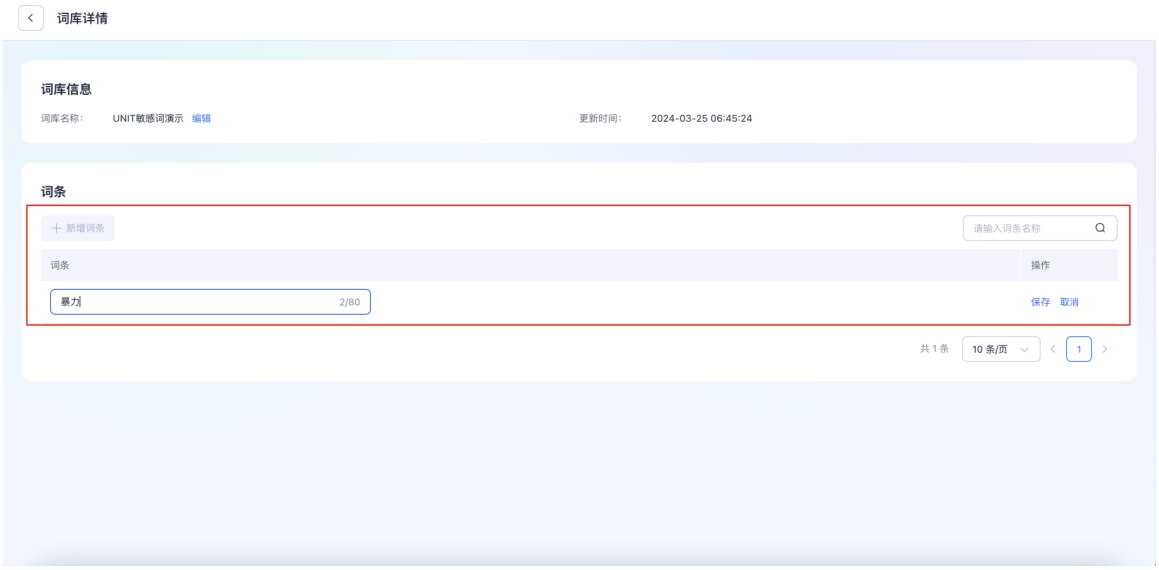
- 用户可以通过点击「新建词库」，填写「词库名称」，「完成创建」
  - 如您未填写，系统将自动填充相关内容；



2.2 编辑词库

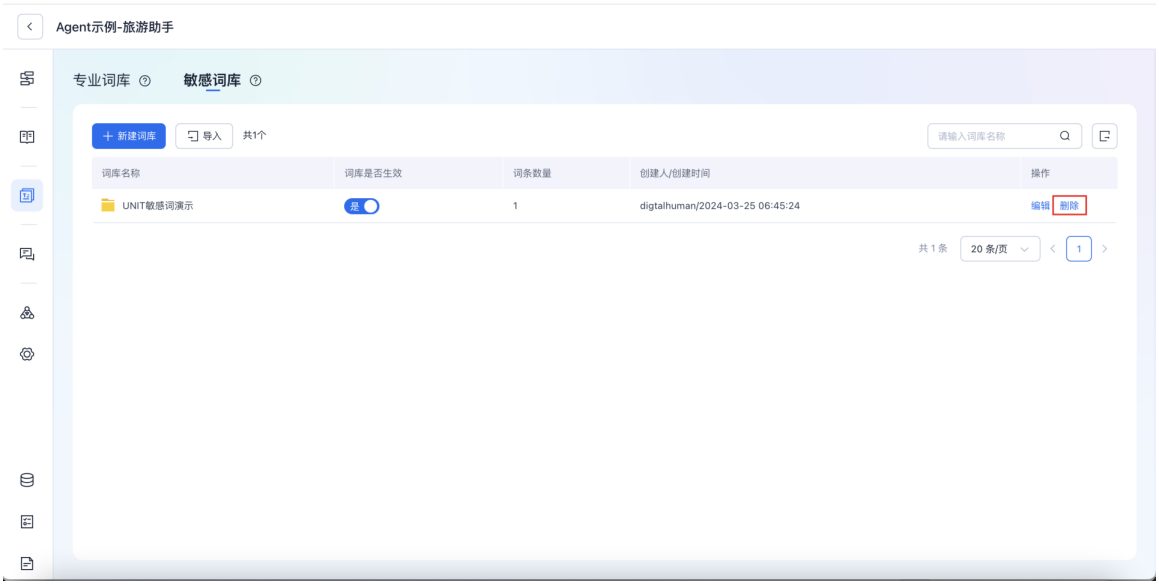
- 创建词库成功后用户能在词库列表中查看「新建成功的词库」和「词库中词条数量」，可以点击「编辑」，进入「词库详情」页面
- 在词库详情页中，我们允许您在此编辑词库名称，并记录词库创建时间和创建用户；
- 您可以在词条模块，点击「新增词条」，填写专业词条、词条同义词，并「保存」，后续可以「编辑」进行更改；
- 同时可以支持对已添加的词条进行「批量删除」，用户可以优先选择要批量操作的词条，再进行相关操作；





2.3 删除词库

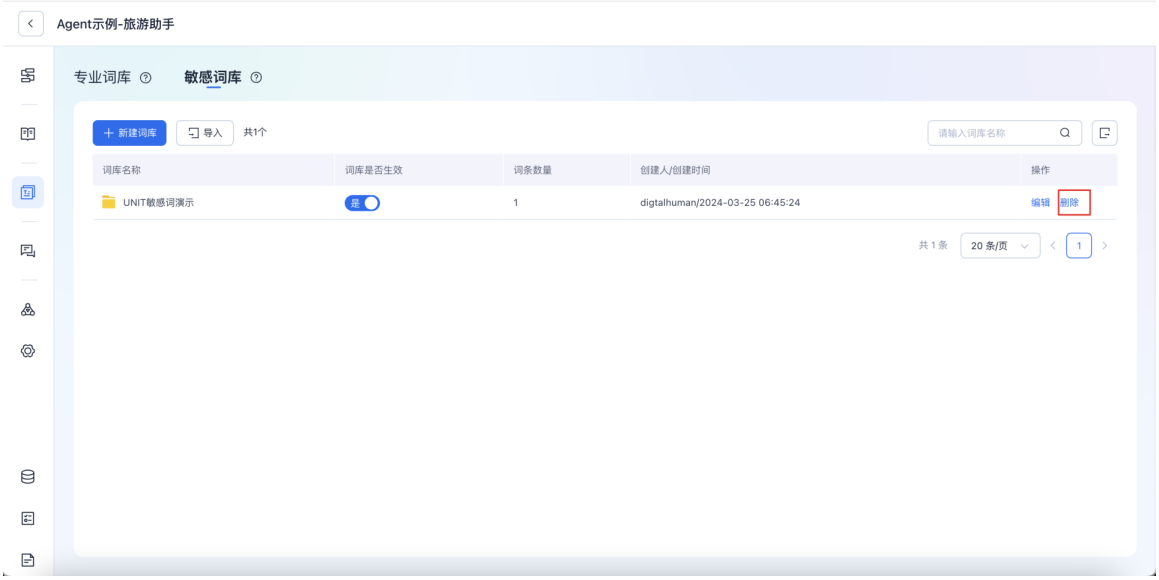
- 如果用户不再使用某个词库，可以在词库列表操作中点击「删除」，删除后将不可以再恢复，对话中此词库将失效
    - 「删除」操作有二次确认



2.4 导入/导出词库

- 系统允许您**将当前AI客服下的词库以表格文件导出，并在其他AI客服下导入相应表格文件，实现跨AI客服数据同步**
- 用户可以点击「导入」图标，点击「下载模板」，按照模板要求填写词库信息，并保存到本地文件中
    - 点击“文件上传”，选择本地文件，上传成功后会在“任务中心”生成导入任务，稍后您可查看任务状态；
    - 导入任务成功后，您可以在词库列表页手动刷新，刷新后能在列表或详情页中看到导入的词库或词条；
    - 如果存在导入失败的条数，您可以点击“任务中心-下载”，在表格“备注”列查看导入失败原因；
    - 导入前需注意以下问题：
        - 专业词库的导入为合并型导入，会以词库为单位对词条、同义词等元素与平台数据进行合并；
        - 合并时，以平台数据优先，若平台上已经存在的数据与导入文件冲突或无法合并，则该条数据将不会被导入；
- 导入时会对数据进行校验，校验规则与平台录入时一致

- 用户可以点击「导出」图标，将在任务中心生成词库导出任务
  - 导出任务成功后，您可点击「任务中心-下载」，将导出的表格文件下载到本地；
  - 导出表格文件中包含词库名称、词条、同义词等信息；



对话记录

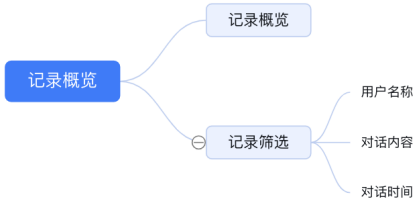
名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

功能概述

用户可在对话记录中，**查看当前AI客服的全部对话记录，包括测试环境和线上环境**，赋能业务人员对当前对话分析，从而持续优化AI客服对话能力，**百度客悦智能对话平台**提供**多种筛选/查找方式**，可快速定位对话，具体支持以下功能：

1、记录概览



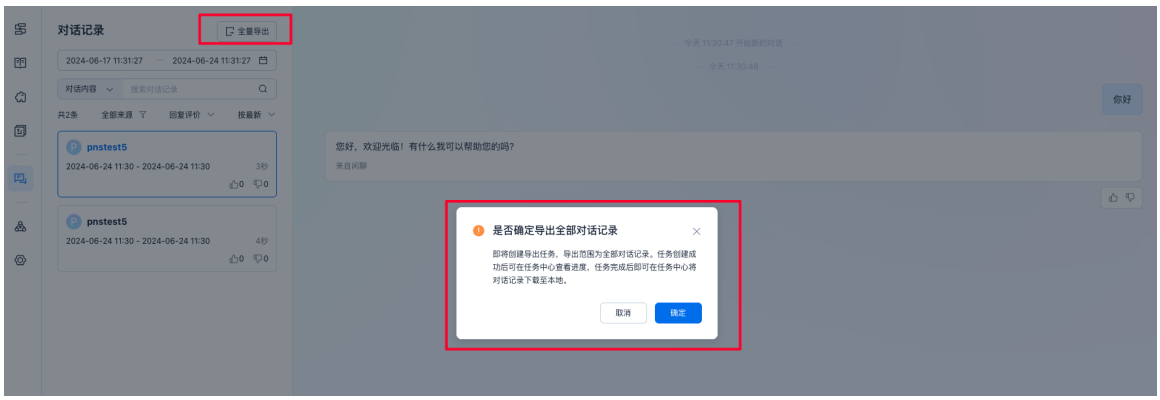
1.1 记录概览

- 当用户进入AI客服 详情中，可通过点击右侧导航栏「对话记录」按钮，进入对话记录页面
  - 对话记录页面左侧模块将展示当前 AI客服下所有对话记录，并展示对话发生时间、持续时间等信息；
  - 支持按照时间顺序/逆序排序所展示的对话记录；
  - 支持按照渠道来源进行对话记录筛选
  - 支持通过用户的回复评价进行对话记录的筛选和排序
  - 对话记录概览支持分页展示；



1.2 记录导出

支持将全部对话记录进行批量导出，在下图弹窗确认后，可在任务中心查看导出状态，成功后可进行下载。



1.3 记录筛选

- 支持用户根据「用户名称」、「对话内容」、「来源」、「回复评价」，搜索对话记录，系统将符合搜索条件的对话记录筛选后展示；



- 支持通过上方时间筛选器，选择需要查看的对话记录被创建的时间范围，可精确到秒；



- 支持按照渠道来源进行对话记录筛选



- 支持通过回复评价进行对话记录筛选，选择有回复评价时可按照点赞最多、点赞最少、点踩最多、点踩最少进行对话记录排序



1.4 记录详情

- 用户可通过点击某条对话记录查看该对话详细内容
  - 对话内容通过头像 / 对话气泡样式，区分 AI客服回复与用户回复内容；
  - 支持展示每条AI客服回复内容来源以及展示此对话来源的渠道；



1.5 对话记录干预



- 当用户发送的问题，在意图识别理解和用户上下文问题理解上出现了偏差时，可以进行人工运营干预，保证类似的问题能够被AI客服更好的识别理解

1、意图识别干预



- 点击「干预意图」，则会展开干预意图面板
- 正向的意图干预
  - 运营人员需审阅用户的原始问题和系统自动识别的意图，并根据语义确定正确意图：
  - 如果系统给出的意图正确（例如用户主要目的是“买火车票”），则直接确认该意图。
  - 如果系统识别有误，可手动勾选更合适的意图，如“退票”，或选择“以上都不是，请选择意图”并从意图列表中选择正确的意图，从而对意图进行校正，保证后续同样的问题能够正确的命中意图。
  - 根据以上操作则会将用户的问题，添加到对应意图的意图例句中；当用户再发送类似问题时，则会直接命中干预后的意图



- 负向的意图干预
  - 如果选择「不命中任何意图」，则会将当前问题添加到所有意图的负向例句中，则该问题之后不会命中任何意图



2、用户问题干预



- 当前用户的问题都会依赖语言模型的能力进行相应的改写和调整，保证问题的准确性和对话流程的顺畅
- 当出现「可能的用户问题」与「用户的原问题」差距较大时，则需要进行用户问题干预
- 需要参考右侧的对话记录，对用户的问题进行改写干预，例如图中用户的问题为：「3月7号，张三」，但按照上下文我们可以看出，用户想问的问题是「投诉3月7日店员张三」
- 当我们干预用户的问题后，当同类问题出现后，模型就能够进行更好以及更准确的理解，提升对话效果

2.1 干预记录

- 通过切换Tab栏，可以查看已干预的对话意图干预数据和用户表述干预
- 该功能用于对用户与AI智能对话系统的实际交互数据进行监控和干预。在实际应用中，用户与AI客服进行沟通的过程中，可能出现用户问题理解不准确、意图识别错误或回答不恰当等情况，对该情况进行干预后，则会在此处展示所有已干预的数据
- 对于特定的一条已数据，可以在详情页面查看完整的用户输入、系统应答、上下文信息以及当前识别的意图和置信度。
- 点击「查看对话」则会跳转至对应的已干预的对话记录中，调整已干预的内容。

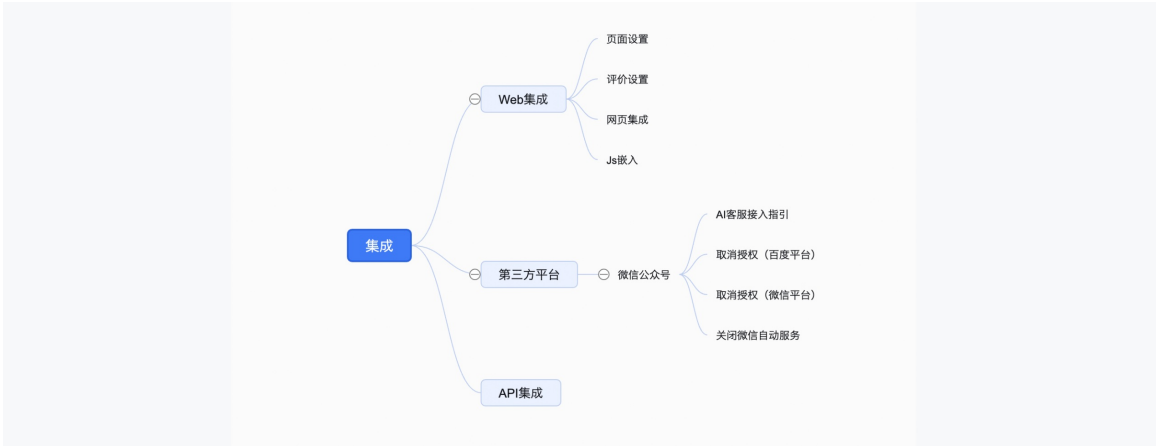
集成

名词解释

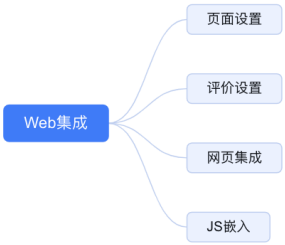
AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

功能概述

在**百度客悦智能客服平台**中，提供多种集成方式，让您更便捷的将AI客服应用到您的不同沟通渠道中，提供智能对话服务。支持的集成方式有Web集成、第三方平台集成以及通过API集成的方式，具体包含以下功能：

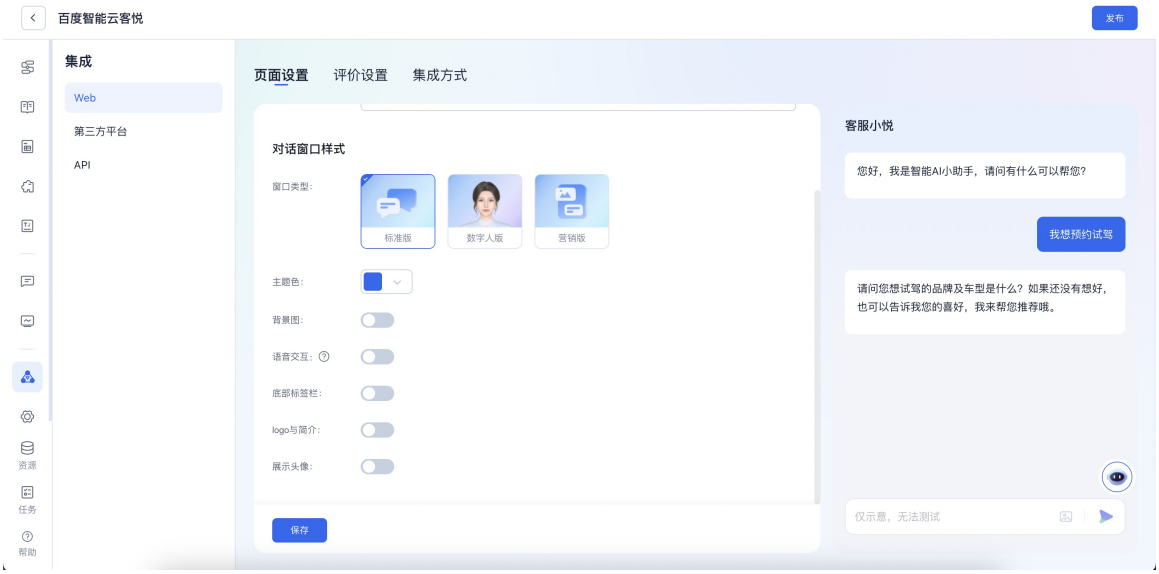


1、Web集成

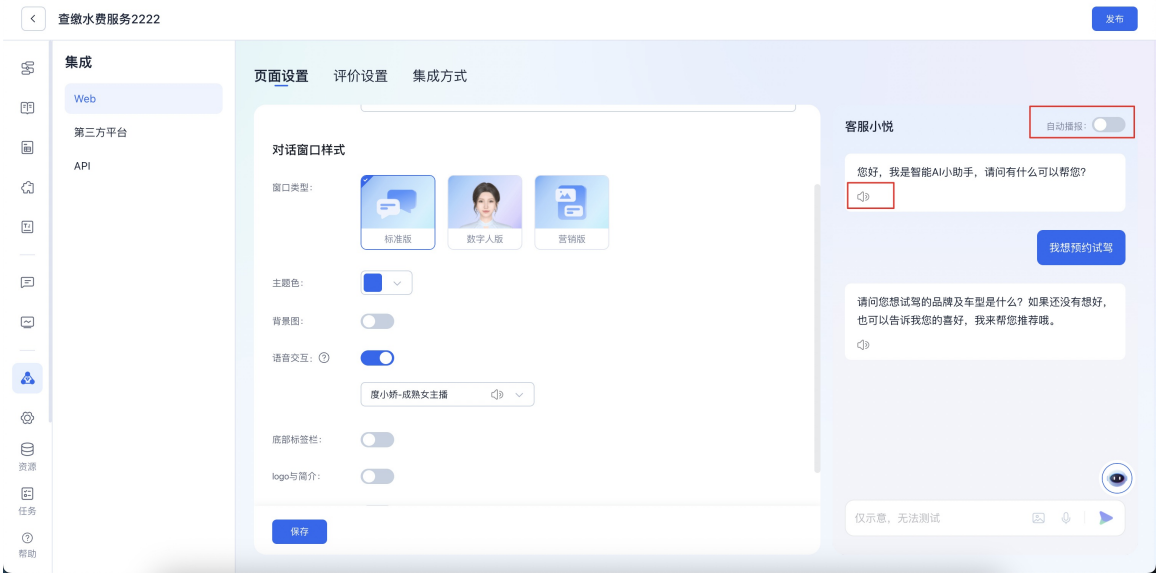


- Web集成支持通过简单配置即可完成智能对话窗的生成，无需自己开发，只需将生成的智能对话窗集成到需要提供智能对话服务的Web中即可
- Web集成支持2种集成方式：网页集成和JS集成
- 配置完成后，需点击发布按钮，配置内容才可生效
- 视频介绍： 客悦智能对话平台讲解视频-集成方式之web集成

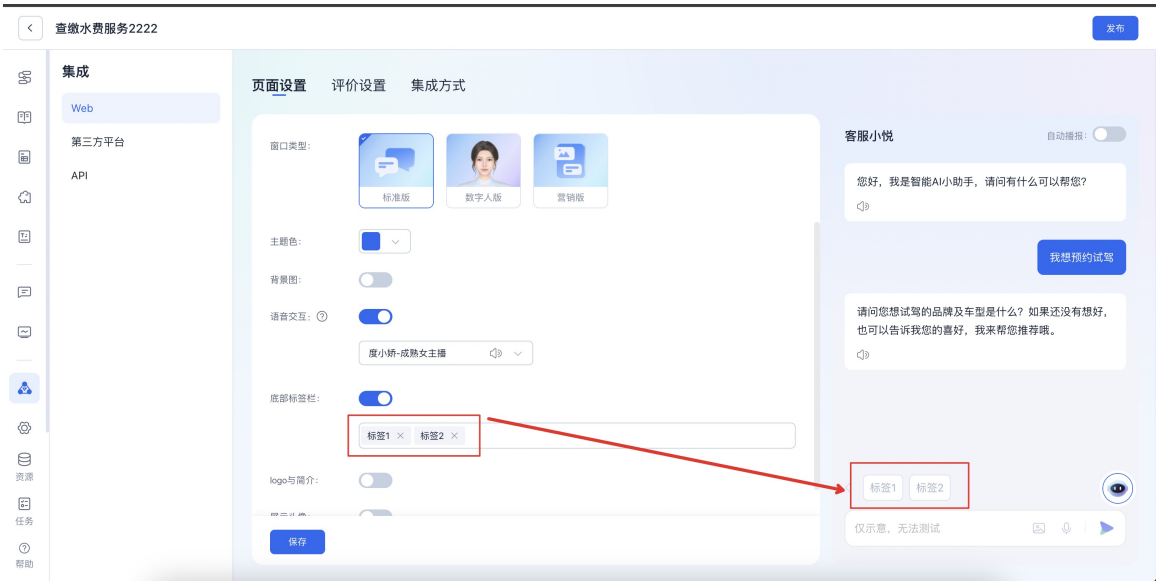
1.1 页面设置



- 客服信息配置：支持用户配置「网页标题名称」、「对话窗标题名称」
  - 网页标题：支持16字以内纯文本，必填，在H5打开链接时的网页标题
  - 对话窗标题：支持10字以内纯文本，必填
- 对话窗口配置：
  - 窗口类型：支持选择「标准版」、「数字人版」、「营销版」；用户需在以下三种模板中选择一项，以下通用配置三个模板一致
  - 窗口主题色：选择符合的颜色进行配置；
  - 背景图：默认关闭，打开后支持用户选择系统预置的背景图样式



- 语音交互：开启后支持在集成网页上通过语音输入与语音播报的方式交互
  - 支持用户在配置页面试听并选择心仪的音色
  - 开启「语音交互」功能后，对话气泡下方将会出现播报按钮，用户可点击播报按钮，AI客服将会播报当前对话气泡中的内容；在播报过程中，若用户再次点击播报按钮，则会打断当前播报
  - 开启「语音交互」功能后，支持用户在集成网页右上角选择开启 / 关闭自动播报，当自动播报开启时，AI客服新生成的回复将会自动播报；在播报过程中，若用户关闭「自动播报」按钮，则会打断当前自动播报
  - 开启「语音交互」功能后，输入框将会出现语音输入的按钮，用户可长按唤起语音识别能力，通过语音输入问题



- 底部标签栏：支持配置快捷提问的问题，在集成网页中，交互者可点击标签进行快速提问，单次至多支持添加10个标签，每个标签支持输入10字符，按回车保存标签内容
- logo和简介：可选择开启和关闭，关闭时不展示logo和简介，开启后需要配置logo图片和填写简介内容
- 展示头像：可选择开启和关闭，关闭时对话过程中不展示客服和用户头像，开启后需要配置客服和用户头像



- 数字人类型：该配置仅选择数字人模板后可见，按需选择适合的数字人形象配置到对话服务窗中，可选数字人形象通过「资源中心-数字人形象」中获取可用数字人形象资源；付费数字人形象请联系销售人员获取





- 营销内容：该配置仅选择营销模板后可见，用户可选择「图文模块」样式或「图片轮播」样式
  - 图文模块：支持用户配置主标题内容、副标题内容与展示营销图片；配置完成后图文将在集成网页的页面上方展示
  - 图片轮播：支持用户配置多张营销图片与响应的跳转链接；配置完成后图片将以轮播图形式在集成网页的页面上方展示，交互者可点击图片跳转至提前配置好的链接

- 支持配置10张图片

1.2 评价设置

- AI客服为用户提供服务过程中，为了更好的提升服务体验，希望能够接收到用户对回复内容的反馈，来不断提升智能对话机器人的服务效果和体验；通过评价设置可开启智能对话机器人的评价反馈，来收集用户的反馈信息
- 通过以下步骤完成评价反馈的设置：
    1. 登录客悦智能对话平台
    2. 在AI客服管理中选择要配置的AI客服，点击编辑进入
    3. 在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「web」点击进入，再选择评价设置页签进入
    4. 评价设置配置完成后，点击保存
    5. 如需配置的评价设置在对话窗正式生效，需要点击「AI客服发布」，发布成功后即刻生效
- 评价设置：
    - 点赞点踩：开启后在生成的智能对话服务窗中，用户可对AI客服的回复内容进行点踩点赞
    - 点踩时反馈：当点赞点踩开启后可配置用户点踩时可选择的点踩原因，最多支持添加6个，且支持开启用户反馈更详细的原因；设置的反馈在对话窗呈现时按照配置时的顺序展示



1.3 网页集成

- 网页集成即将AI客服生成的对话窗URL引用到需要提供智能对话服务的网页中，**点击URL即可打开AI客服对话框，为用户提供智能对话服务；或将AI客服生成的对话窗生成的二维码发布到宣传渠道中**，用户扫码即可开始智能咨询，其步骤如下：
    1. 登录客悦智能对话平台
    2. 在AI客服管理中选择要配置的AI客服，点击编辑进入
    3. 在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「web」点击进入，再选择集成页签进入
    4. 网页集成方式，只需将生成的体验链接点击复制或分享二维码图片发送给用户，用户打开链接即可与AI客服进行对话；点击体验链接，即可打开网页预览和体验对话效果
    5. 通过体验生效按钮控制体验链接是否生效，默认开启。开启时用户可以通过链接和二维码与AI客服进行沟通；当体验生效按钮关闭时，当用户点击链接或者扫描二维码，提示“当前客服已下线。”，用户无法进行输入。
    6. 通过重新生成按钮，对旧的链接访问状态进行更新控制。二维码通过链接生成，当链接刷新时，点击【分享二维码】会重新生成新的二维码。当刷新后，点击原来链接或者扫描二维码时，提示“当前客服已下线”，用户无法进行输入。



- 通过**iframe集成**可将智能对话服务窗**集成到业务所需的任意位置**，集成方式如下：

  1. 登录客悦智能对话平台
  2. 在AI客服管理中选择要配置的AI客服，点击编辑进入
  3. 在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「web」点击进入，再选择集成页签进入
  4. 点击复制链接，完成对话窗链接复制
  5. 将如下iframe代码粘贴到需要集成的html页面中；粘贴前需要替换src内容，将复制链接替换即可；同时可按需调整对话窗width（宽度）和height（高度）

```
<iframe src = "https://keyue.cloud.baidu.com/unit/experience?token=ba6"
    width = "400px"
  height ="600px"
    frameborder ="0">
</iframe>
```

1.4 JS嵌入

- JS嵌入集成即只需简单开发，将配置站点生成的一段代码添加到需要提供智能对话服务网页的html代码中，完成集成当用户访问网页，点击咨询图标即可在弹出的对话框中开始智能咨询
- 搭建JS嵌入站点流程如下：

  1. 登录客悦智能对话平台
  2. 在AI客服管理中选择要配置的AI客服，点击编辑进入
  3. 在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「web」点击进入，再选择集成页签进入
  4. 点击「创建站点」，填写站点中所需信息
  5. 站点配置完成后，点击确定并查看代码，完成站点配置
  6. 如需配置的站点正式生效，需要点击「AI客服发布」，发布成功后即刻生效

- 步骤4中「创建站点」，站点基本信息：
  - **站点名称**：必填，用于配置的站点名称，支持输入20个字且站点之间名称不允许重复；
  - **是否启用站点**：当站点已通过JS完成集成，站点启用时，用户浏览集成网页可提供智能对话服务窗；如未启用时，将不提供智能对话服务窗；
  - **关联渠道**：配置当前站点的渠道，关联渠道后，可根据不同渠道为FAQ添加不同的答案，满足更丰富的业务场景；

- **按钮图片**：即配置智能在线服务触发入口的样式；平台默认提供的图标或者自定义上传图片进行咨询按钮图片样式的配置；
- **按钮位置**：配置咨询入口按钮位于页面左侧或右侧；设置在页面右侧的时候，窗口向左弹出；设置在页面左侧的时候，窗口向右弹出；
- **按钮距页面侧边边距**：用于配置咨询入口按钮距离页面侧边的距离，支持输入范围为20px-320px；边距的设置支持输入和计步器调整；
- **按钮距页面底部边距**：用于配置咨询入口按钮距离页面底部的距离，可配置范围80px-560px；边距的设置支持输入和计步器调整；
- **按钮可隐藏**：默认为关闭状态；开启后，当用户将鼠标指针悬停于按钮上时，用户可以选择是否隐藏按钮；
- **按钮闪烁**：默认为关闭状态；开启后按钮展示闪烁的引导动效；
- **打招呼文案**：默认关闭；开启后当用户首次进入页面时，显示指定的文案内容5秒；文案输入文本框为纯文本文本，支持文字+emoji表情（通过输入法输入）；默认文案为：“,您的客服上线啦～！”
- **弹出频率**：支持配置不主动弹出和主动弹出；
  - 当配置不主动弹出时，用户访问通过JS嵌入智能对话服务窗的网页，在网页中展示咨询入口，需要用户主动点击弹出对话服务窗进行对话；
  - 当配置主动弹出时，用户访问通过JS嵌入智能对话服务窗的网页，在网页中展示咨询入口，可配置方可停留N秒后自动弹出，当用户在此页面首次停留N秒，对话服务窗主动弹出；







- 在JS嵌入卡片中找到需要修改的站点，点击「...」，然后点击修改配置，可对站点信息进行修改



- 当配置完成后，在JS嵌入卡片中找到需要修改的站点，点击「查看代码」，系统将弹出代码，用户可一键复制代码，并将复制的代码段粘贴到希望对话窗出现的所有页面html文件的关闭标记之前即完成集成
    - 系统中可查看详细「帮助文档」；

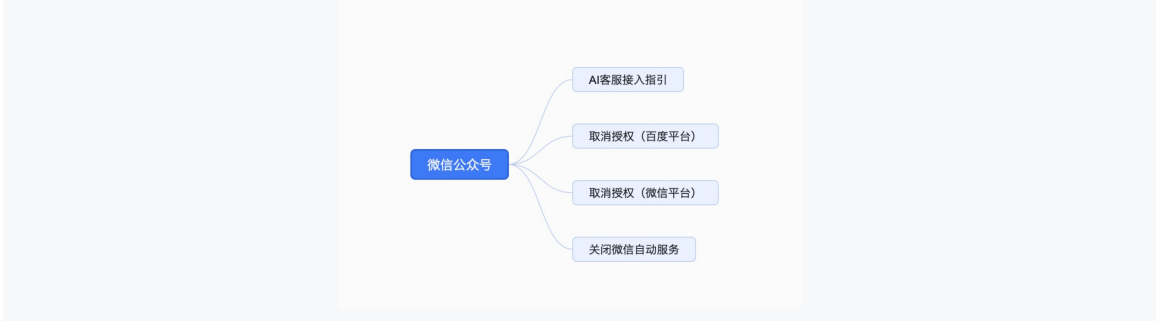


2、第三方平台

- 客悦智能对话平台支持将AI客服便捷的接入到市场上常用的沟通工具中，当前支持微信公众号的便捷接入，其他平台将会陆续接入

2.1 接入微信公众号

2.1.1 微信公众号AI客服接入指引



- 只需微信公众号管理员扫码授权，即可为微信公众号增加微信公众号智能对话服务，提升微信公众号的客服能力
- 如何将AI客服集成到微信公众号流程如下：
    1. 在微信公众平台创建公众号（服务号或订阅号），建议按照「**认证指引**」认证公众号
    2. 创建一个AI客服，并完成配置和发布
    3. 进入AI客服中，在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「第三方平台」菜单点击进入
    4. 选择微信公众号，点击授权，会打开新的页面生成**微信公众号托管授权二维码**，只需使用要接入AI客服微信公众号的管理员微信扫码授权
    5. 按照「**授权指引**」完成授权
    6. 授权成功后，微信公众号状态变为「已授权」，即完成AI客服在微信公众号的接入，AI客服即可在公众号中提供智能问答服务
- 「步骤1」中，创建公众号注意事项如下：
    - 建议完成公众号认证，如未认证因微信平台限制，可能造成用户部分提问无法回复；未认证公众号无法使用图片内容回复用户。经过认证的公众号可回复图片消息，图片大小不能超过10M；
    - 因微信公众号平台限制无法使用富文本消息回复用户；
    - 1个AI客服只能授权给一个微信公众号；
    - AI客服授权公众号成功后，微信公众号原先配置的自动回复可能与AI客服消息冲突，需要将自动回复消息功能关闭；

- 「步骤1」中，公众号「认证指引」如下：

  1. 打开微信公众平台
  2. 使用已授权微信公众号管理员微信账号扫码登录
  3. 按以下操作指引完成微信认证





- 「步骤4」，生成二维码示例：

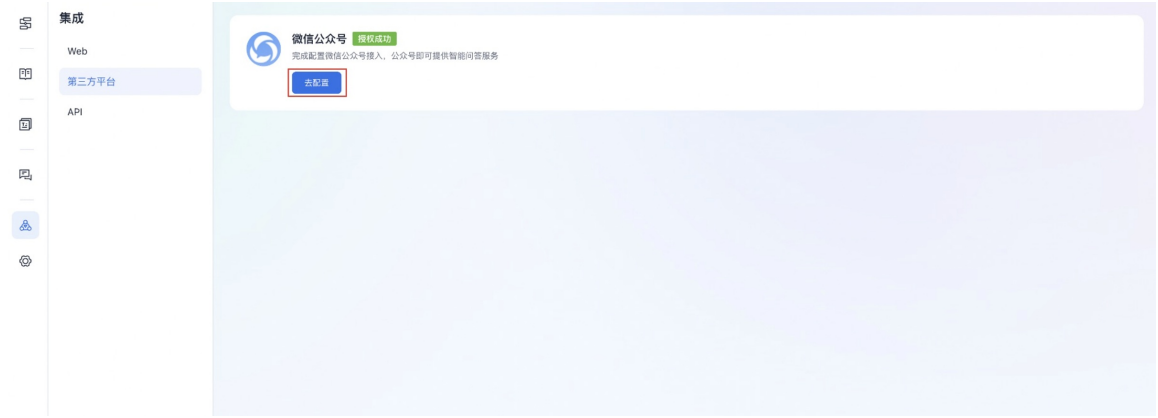


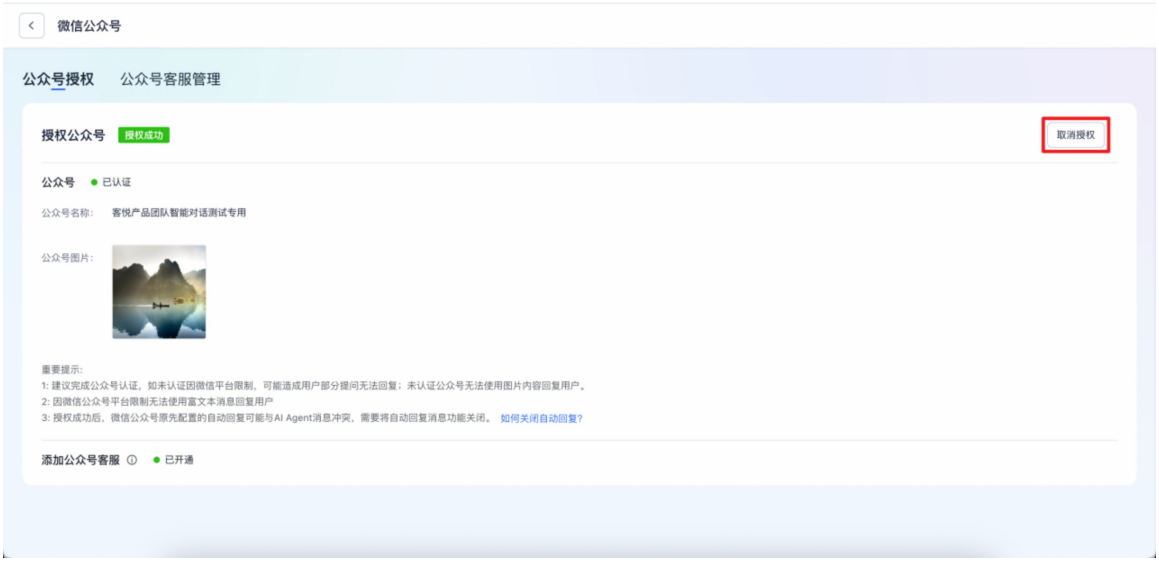
- 步骤5，「授权指引」如下：
  - 第一步：选择要接入AI客服的公众号
  - 第二步：勾选确认条款后，点击确认授权
  - 第三步：查看微信公众号授权结果

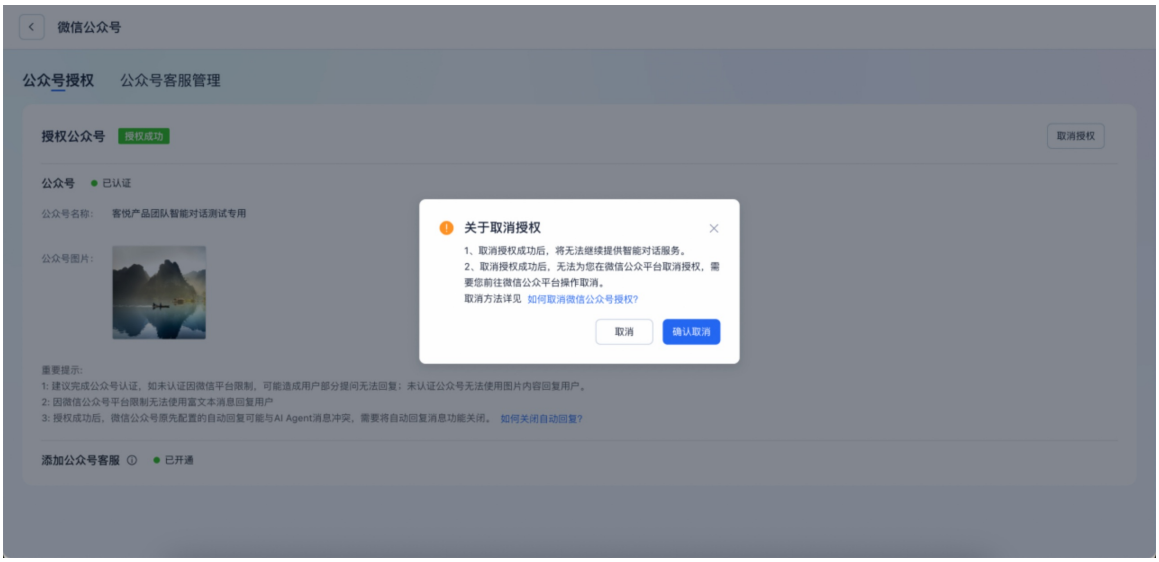


2.1.2 取消授权（百度平台）

- 取消AI客服在微信公众号授权流程如下（百度平台）：
  1. 进入AI客服中，在AI客服中左侧导航栏找到「集成」-「第三方平台」菜单点击进入
  2. 选择微信公众号，点击「去配置」，进入微信公众号授权详情页
  3. 点击「取消授权」，取消授权成功后，将无法在公众号继续提供智能对话服务。点击确认取消即完成AI客服在微信公众号的取消授权





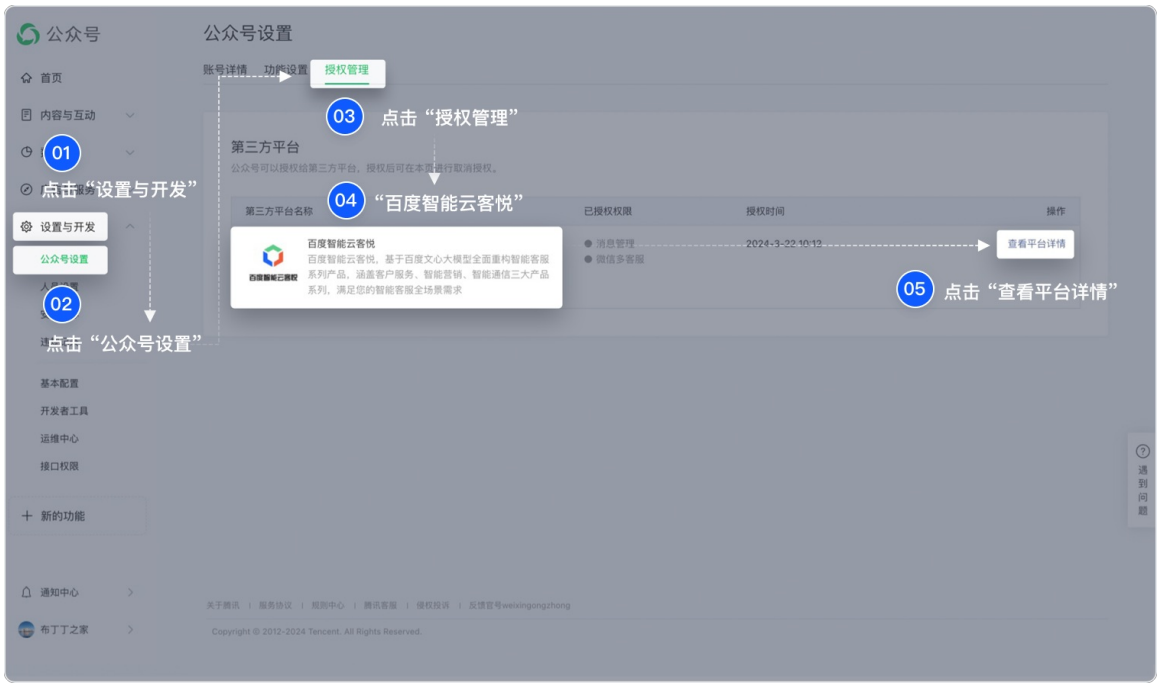


- 注：在平台取消微信公众号授权，无法为您在微信公众平台取消授权，需要您前往微信公众平台操作取消。

2.1.3 取消授权（微信平台）

- 取消微信公众号授权流程如下（微信平台）：

    1. 打开微信公众平台
    2. 使用已授权微信公众号管理员微信账号扫码登录
    3. 按以下操作指引完成取消授权





2.1.4 关闭微信公众号自动回复

- 关闭微信公众号自动回复流程如下（微信平台）：
    1. 打开微信公众平台
    2. 使用已授权微信公众号管理员微信账号扫码登录
    3. 按以下操作指引关闭自动回复



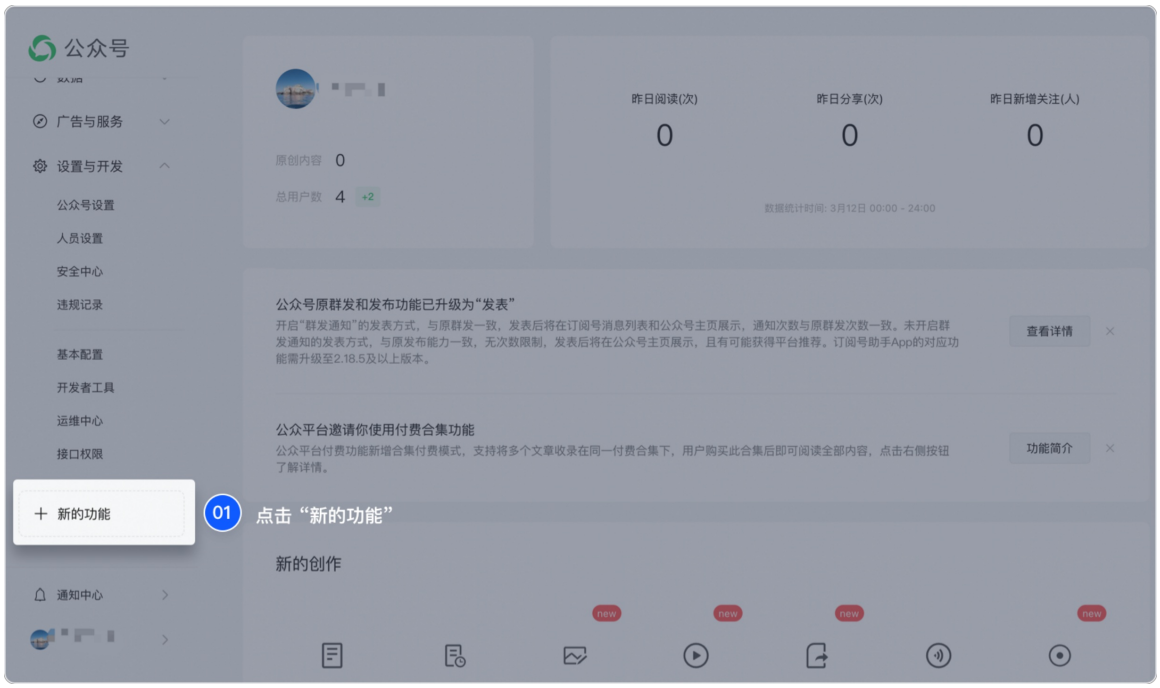
2.1.5 公众号客服管理

客悦智能客服对话平台支持AI客服授权成功的微信公众号进行客服管理，包括客服的添加、绑定对应微信号、编辑以及删除操作。

使用公众号客服管理功能，前置条件：要在微信公众号中开通客服功能，开通客服功能需要完成微信认证，未进行微信认证的公众号，微信不提供客服功能。

1. 如何开通微信客服功能

1. 打开微信公众平台
2. 使用已授权微信公众号管理员微信账号扫码登录
3. 按以下操作指引完成微信客服开通

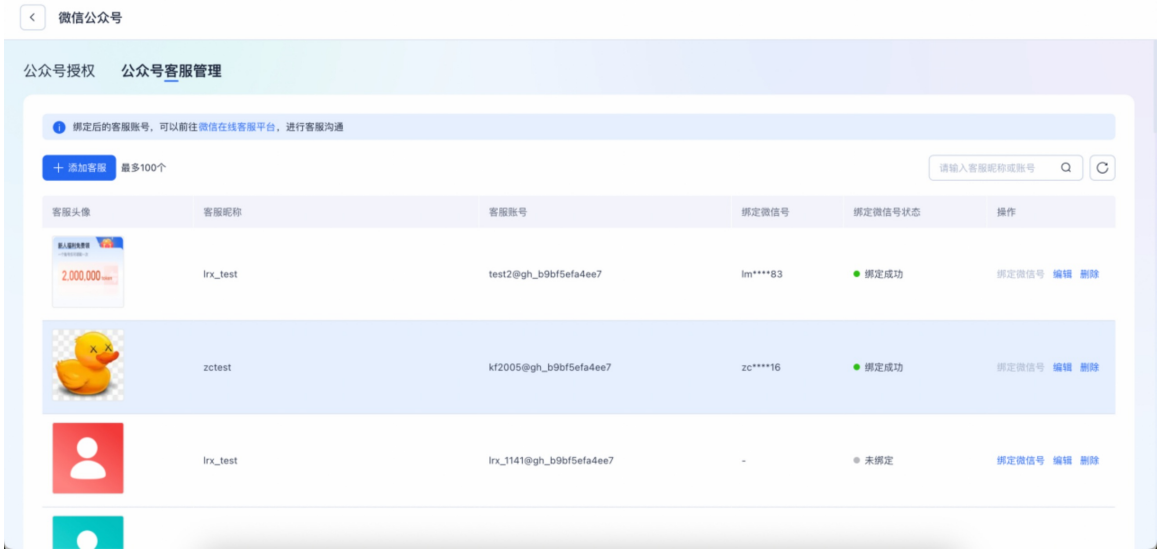






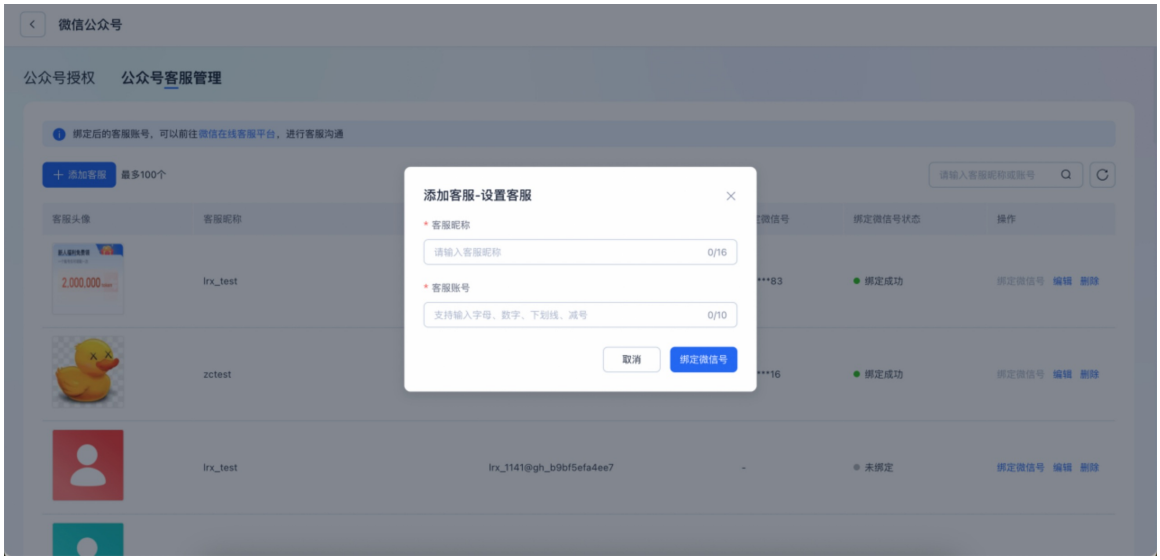
2. 客服列表

- 展示当前授权成功的微信公众号维护的客服，展示内容包括客服头像、昵称、账号、绑定微信号状态，以及功能操作列（绑定微信号、编辑、删除）。
- 支持输入客服昵称或账号进行指定客服的搜索。
- 点击搜索右侧旁边的刷新按钮，刷新当前页面下添加的所有客服。



3. 添加客服

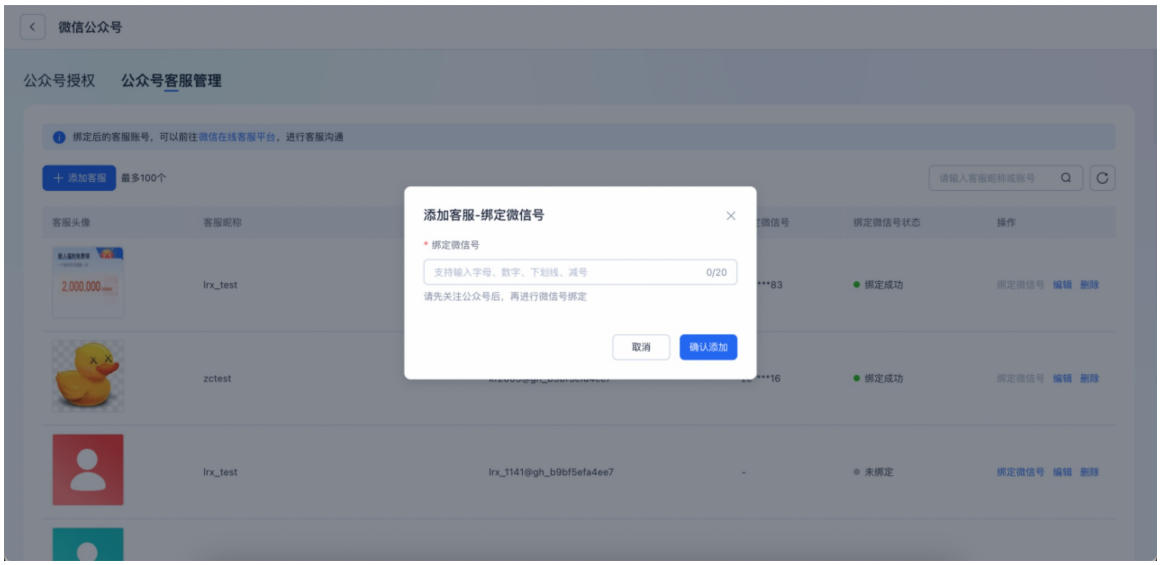
- 在客服管理列表页面展示客服数据区域左上角点击【添加客服】按钮，进入添加客服弹框页。
- 在弹框页输入客服昵称、客服账号，其中客服昵称支持最大长度16个字符，客服账号支持最大长度10个字符（支持输入字母、数字、下划线、减号）。
- 最多支持添加100个客服成员。



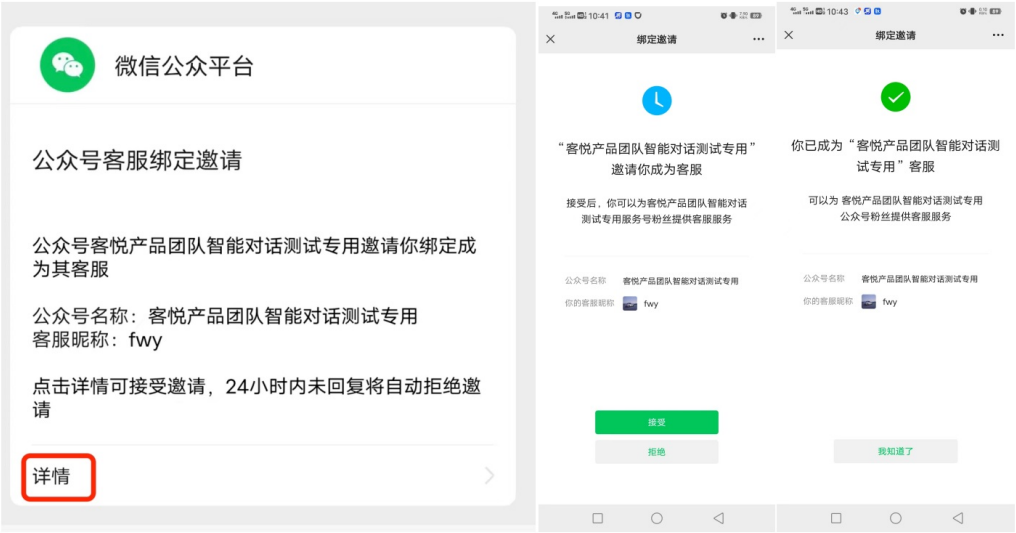
4. 绑定微信号

- 添加客服完成，点击弹框右下角【绑定微信号】按钮进入绑定微信号弹框页，或者在列表页面操作列对应的【绑定微信号】按钮，进行微信号的绑定。
- 绑定的微信号支持输入字母、数字、下划线、减号，最大长度为20个字符。
- 点击【确认添加】按钮，完成客服微信号的绑定。

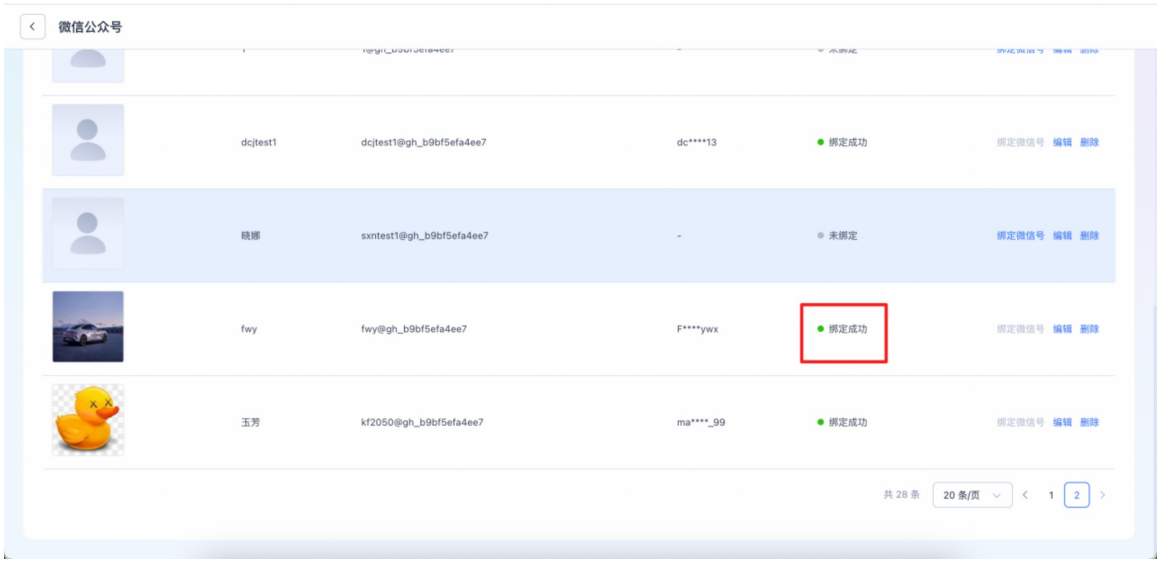
注意：绑定微信号时，一定要先关注授权的公众号。



输入绑定的微信号，点击【确认添加】按钮，需要在服务通知-公众号管理查看通知，并进行接受确认。

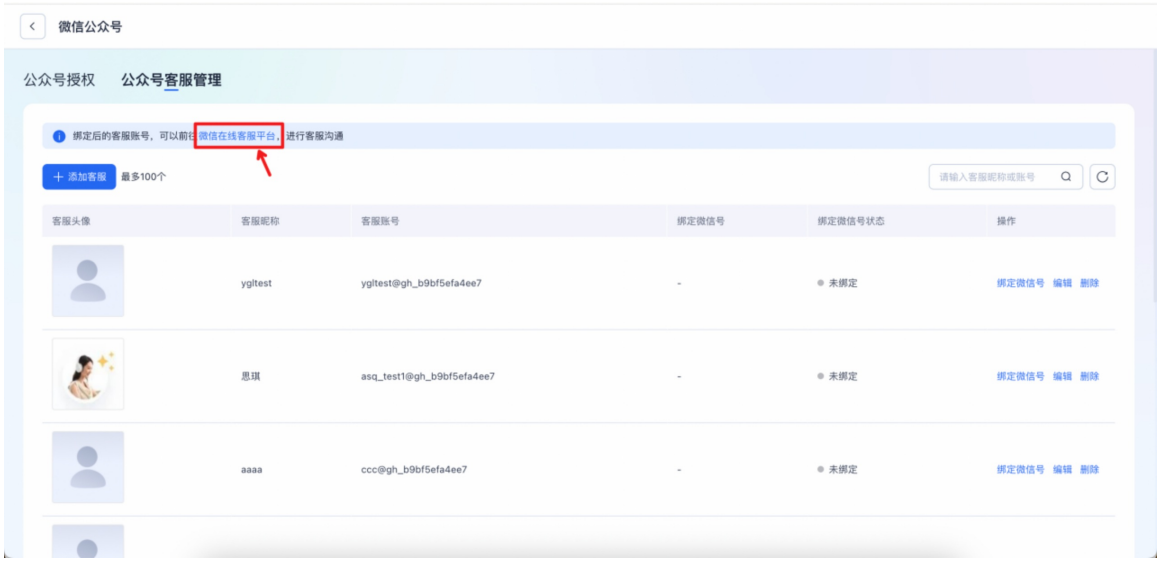


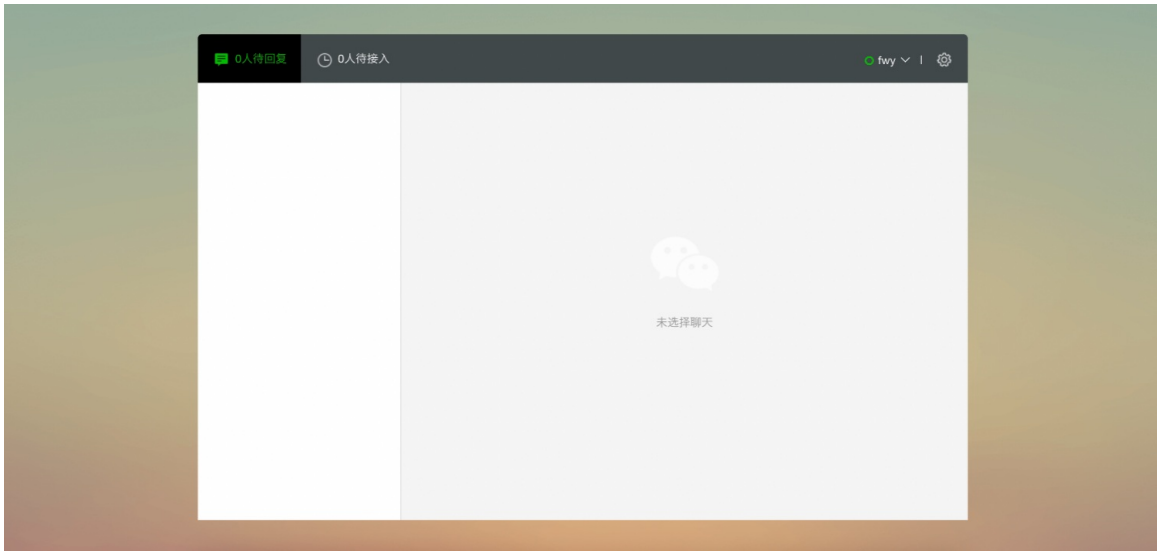
查看添加的客服成功绑定微信号。



5. 客服沟通

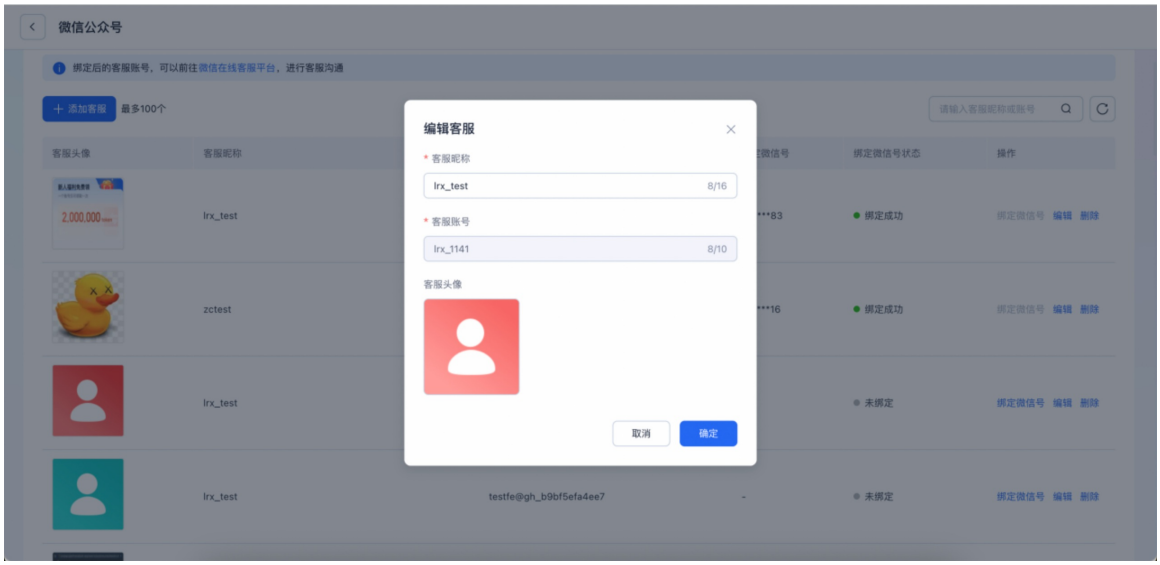
绑定后的客服账号，可以前往微信在线客服平台，进行客服沟通。





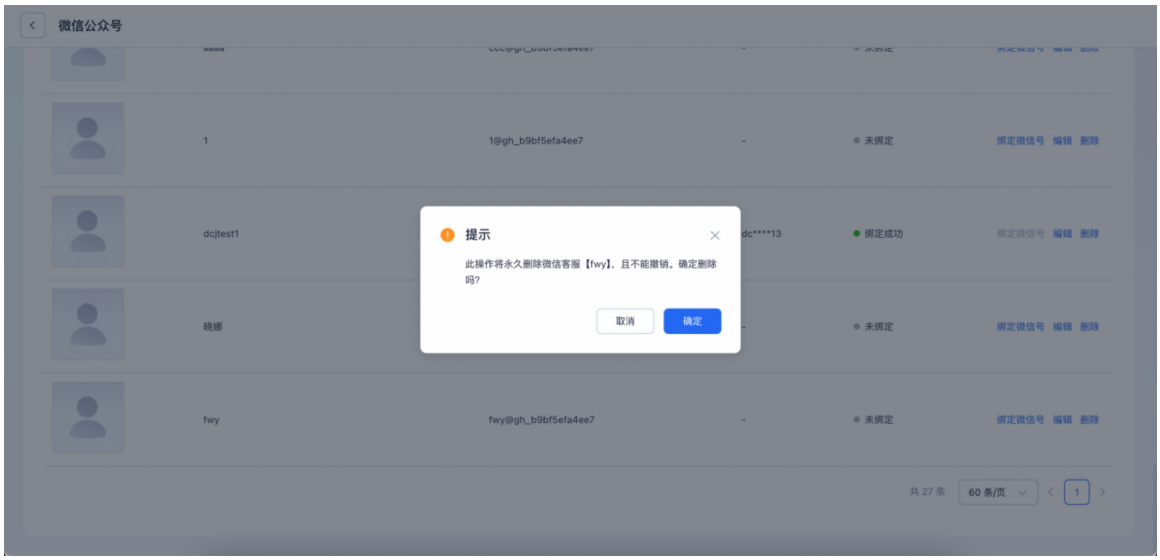
6. 编辑

在客服管理列表页面右侧的操作列，点击【编辑】按钮，可对选择的当前客服进行再次编辑，编辑内容包括客服昵称、客服头像，其中客服账号不可进行编辑。



7. 删除

- 点击右侧操作列「删除」按钮，即可对选择的客服进行删除；
- 「删除」操作有二次确认，用户点击确定对选择的客服进行删除操作，点击取消不进行删除；



2.2 接入微信客服



支持对授权成功的微信客服账号进行管理，包括客服的添加、编辑以及删除操作。

使用微信客服管理功能，前置条件：在微信客服平台中开通账号，并完成企业认证（未完成企业认证的账号仅允许回复100通会话）

2.2.1 如何开通微信客服功能

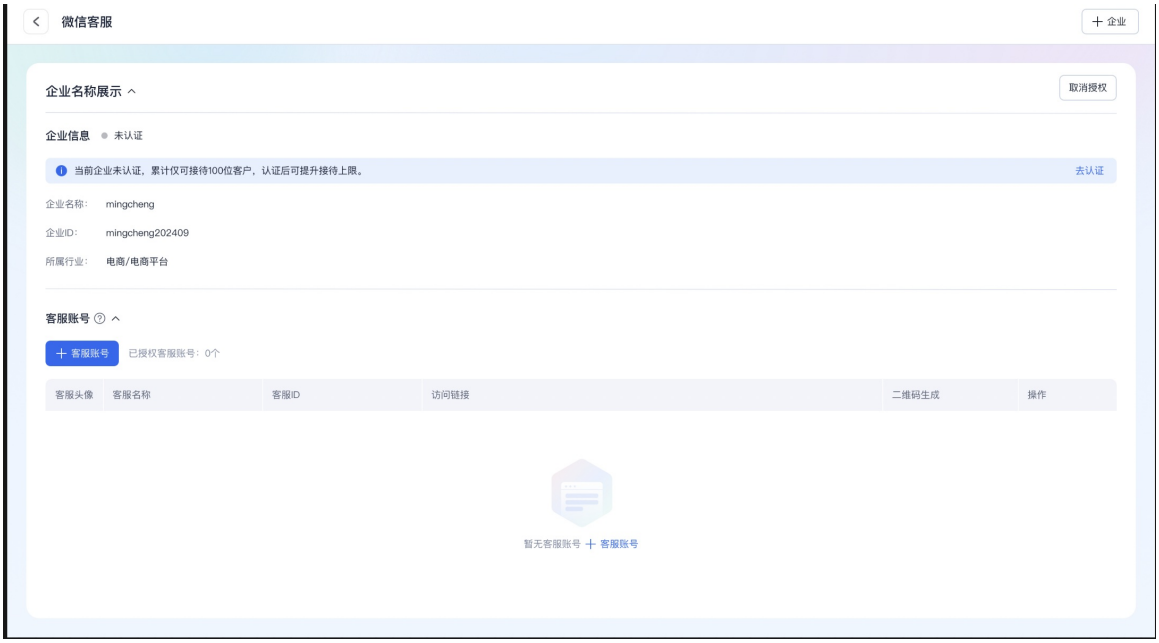
- 第一步：打开微信客服平台
- 第二步：使用企微账号或已绑定企微的微信账号扫码登录
- 第三步：完成企业认证

2.2.2 客悦平台绑定微信客服账号



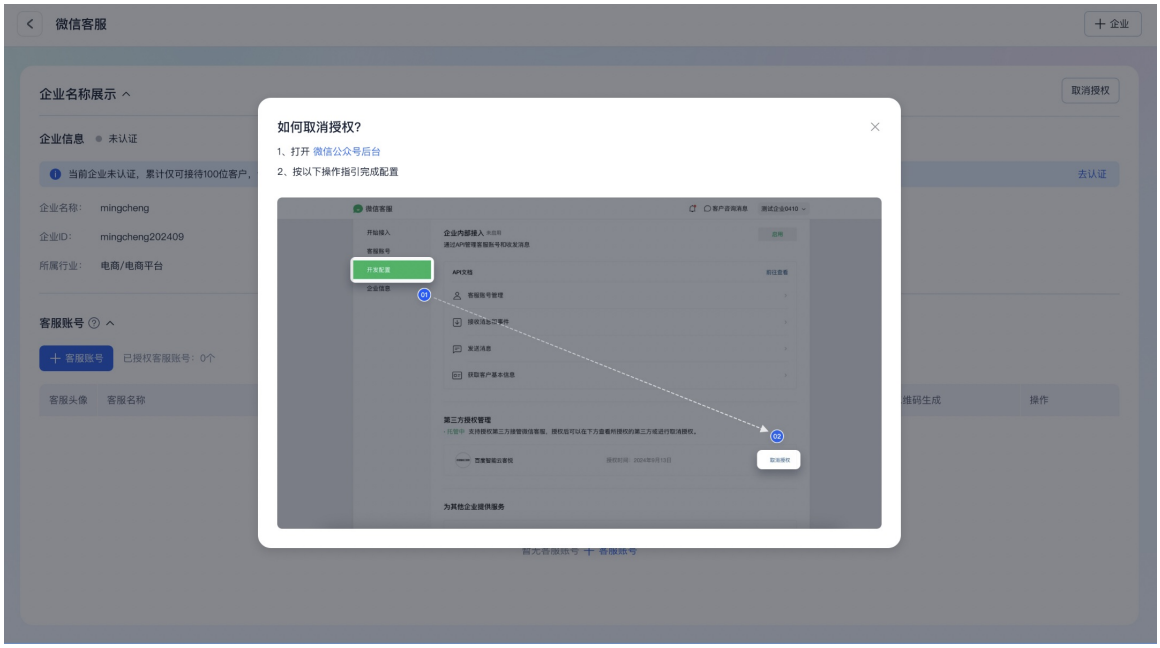
- 若当前AI客服未绑定微信客服账号，用户可点击「去授权」进行绑定，点击后系统将弹出微信授权的弹窗，用开通微信客服的管理员微信账号扫码即可
- 授权成功后，原「去授权」按钮将变为「配置」按钮，用户可点击进入配置页面
- 客悦平台支持同一个AI客服绑定多个微信客服账号，彼此可独立管理

2.2.3 管理微信客服



- 用户可在配置页面统一管理各个已授权成功的微信客服企业及微信客服企业下的各客服账号（此客服账号为虚拟账号，同一个微信客服企业下可新建多个客服账号）
- 微信客服企业下的账号将以列表形式在客悦平台上展示，并支持支持新增、删除、编辑客服账号
- 微信客服企业的企业信息将在配置页面统一展示，若当前微信客服企业未完成企业认证，客悦平台将会提示并引导用户完成企业认证
- 用户可点击右上角「取消授权」按钮解绑该微信客服企业
    - 注意此时解绑仅解绑该企业在客悦平台授权，用户仍需要在微信平台上再次解除绑定；系统将弹窗指引用户如何在微信平台完成解绑





2.2.4 微信客服原生渠道投放

1. 在微信视频号小店中接入

在视频号小店、微信内网页、公众号菜单、小程序、搜一搜品牌官方区、支付凭证投放微信客服。接入后，用户可在以上入口咨询客服。

入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start



1. 在电脑端接入

   登录视频号小店管理后台，在「店铺管理-客服管理」页面点击「接入」，接入时需用到小店超级管理员的企业微信或微信扫码。



2. 在手机端接入

   打开微信，前往「视频号-创作者中心-带货中心-视频号小店」，在「客服管理」中接入微信客服。接入完成后，顾客即可与微信客服聊天，企业无需任何后续操作

2. 在网页中接入

接入指引：https://work.weixin.qq.com/nl/act/p/edc32c5d924d4e64

入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start



1. 在接入页选择需要接入的客服账号，并复制对应的客服链接。
2. 可自定义客服链接在网页中的展示样式，例如将链接封装为按钮、图标等；如果是电脑端网页，可将客服链接转为二维码，嵌入网页中。
3. 用户在手机端访问该网页时，点击即可咨询该客服帐号；如果在电脑端访问，可拿出手机扫描二维码，扫码后自动跳转到微信向客服发起咨询。

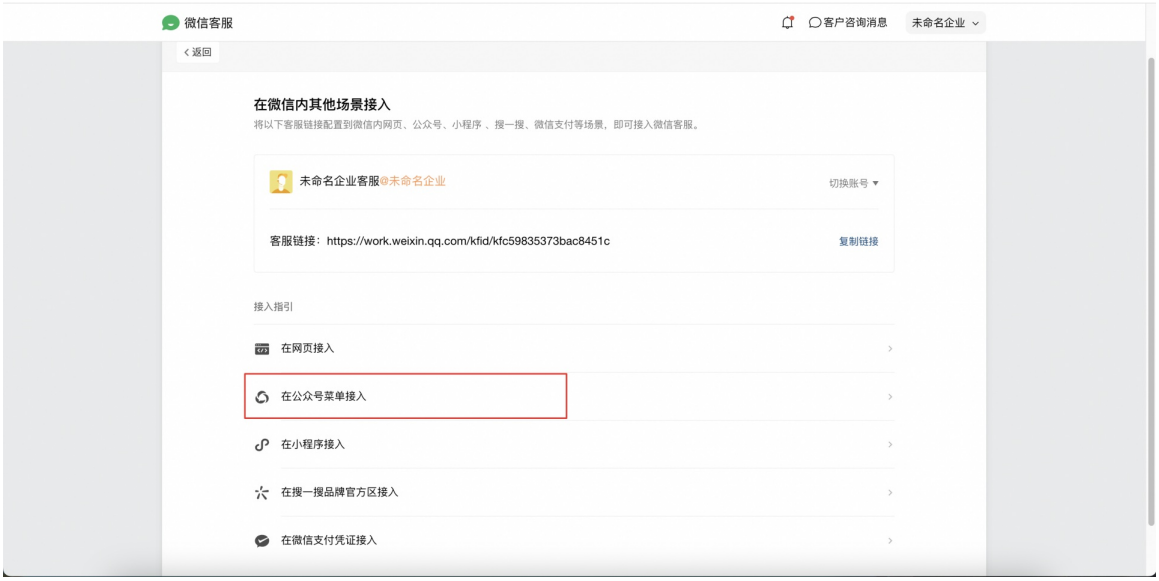


3. 在微信公众号中接入

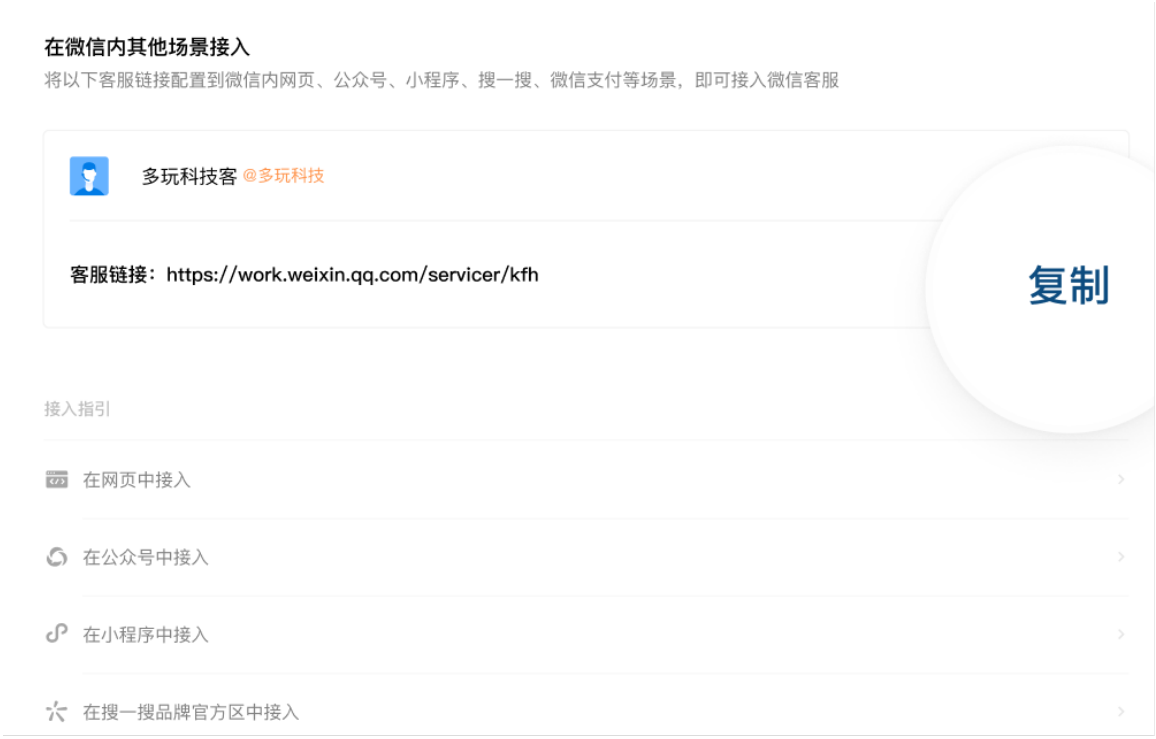
接入指引：https://work.weixin.qq.com/nl/act/p/ed10da3cdd1646aa

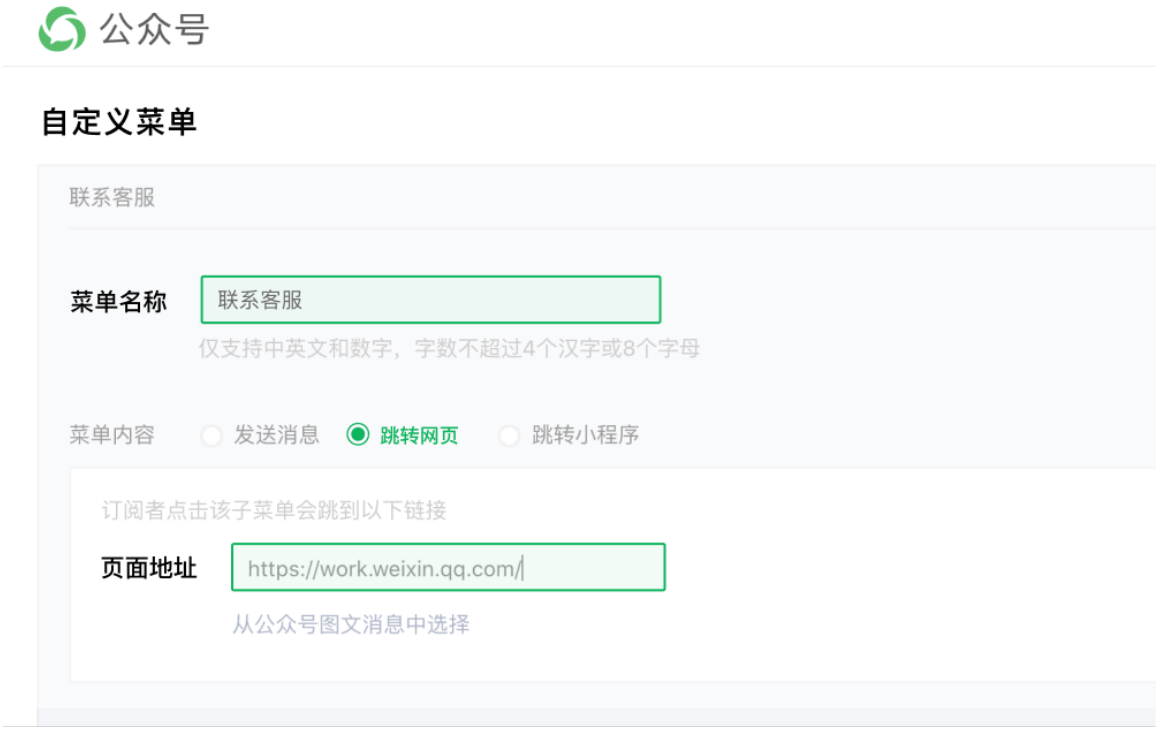
入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start





1. 在接入页选择需要在公众号中接入的客服帐号，并复制对应的客服链接。
2. 登录微信公众平台 ，将公众号菜单命名为「联系客服」或「咨询客服」，并设置菜单跳转页面地址为该客服链接。
3. 用户点击公众号菜单，即可向该客服帐号发起咨询。





4. 在微信小程序中接入

接入指引：https://work.weixin.qq.com/nl/act/p/229e9eb2c10f417a

入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start





1. 完成企业验证。
2. 在企业信息处复制企业ID。
3. 在小程序管理后台的“功能-客服-微信客服“处，填写对应的企业ID，完成绑定。（备注：暂仅支持绑定同主体的非个人小程序。）
4. 绑定成功后，选择需要在小程序中接入的客服帐号，并复制对应的客服链接，调用 在小程序中打开微信客服 接口，完成接入。
5. 用户在访问小程序时，点击即可向对应的客服发起咨询。



步骤1 步骤2

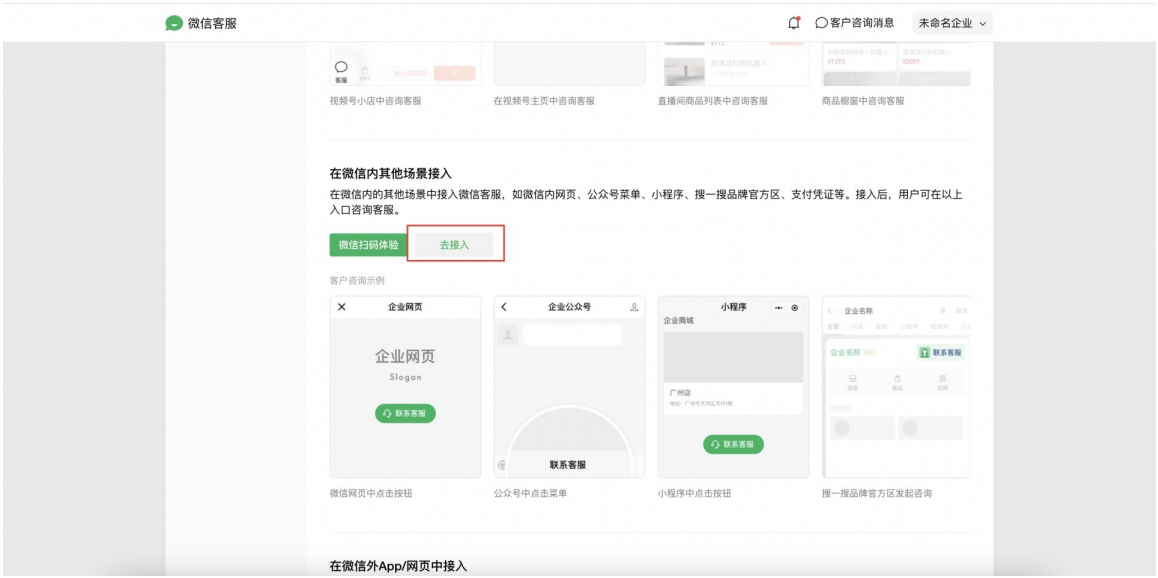


步骤3 步骤4

5. 在搜一搜品牌官方区接入

接入指引：https://work.weixin.qq.com/nl/act/p/6b82bfd4b8ae4ef9

入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start





1. 完成企业验证。

2. 在接入页选择需要在搜一搜品牌官方区中接入的客服帐号，并复制对应的客服链接。

3. 登录在微信公众平台，在「微信搜一搜-官方区-配置官方区-微信客服」处进行配置。

4. 用户在微信用搜一搜搜索品牌时，在品牌专区将会看到「联系客服」入口，点击即可向对应的客服发起咨询。

备注：只有当品牌官方区评级为A级或B级时，客服搜索才会对外展示。



步骤1 步骤2



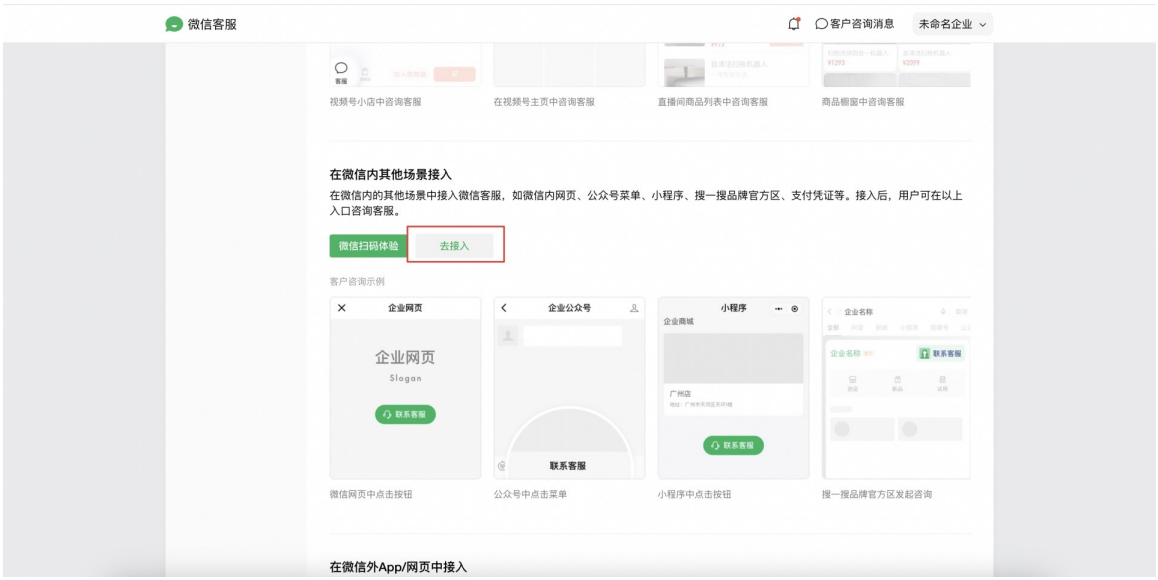
步骤3 步骤4

6. 在支付凭证接入

接入指引：https://work.weixin.qq.com/nl/act/p/d80730967c984182

入口：https://work.weixin.qq.com/kf/frame?from=thirdAuth#/start





1. 找到企业对应的企业ID。
2. 在接入页选择需要在支付凭证中接入的客服帐号，并复制对应的客服链接。
3. 登录微信支付商户平台，在「产品中心-支付即服务-产品配置」中，按照指引填写客服的企业ID和客服链接。
4. 用户使用微信支付付款成功后，可点击支付凭证上的“联系商家客服”，向对应的客服帐号发起咨询。



步骤1

步骤2



步骤3



步骤4

2.2.5 企微客服原生渠道投放

企微仅为推广渠道，微信客服无法在企微直接回复客户消息

企微的推广方式为推送微信客服名片，客户点击后跳转至个人微信进行后续交流

入口：https://work.weixin.qq.com/wework_admin/frame#/app/servicer

1、进入企业微信，选择应用管理，找到「微信客服」，点击开启



1. 在客户私聊中投放

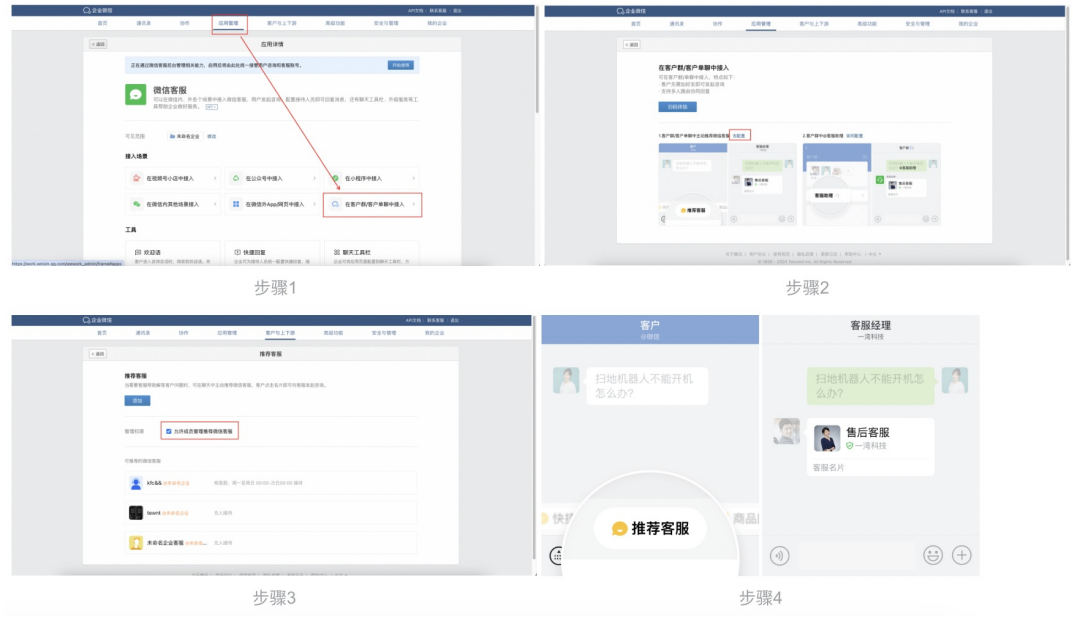
配置入口：https://work.weixin.qq.com/wework_admin/frame#/app/servicer/scene/weCom

1. 点击应用管理，选择「在客户群/客户单聊中接入」

2. 在客户群 / 客户单聊选择「去配置」

3. 勾选「允许成员管理推荐微信客服」

4. 在企业成员与客户的单聊对话框 / 客户群里中，底部标签栏将出现「推荐客服」按钮，点击后将推出客服名片



2. 在客户群中投放

配置入口：手机端客户群

1. 在客户群中选择「客服助理」，选中某一客服，点击「开启」
2. 当该群中有人@客服助理时，微信将会自动推出选中客服的名片，客户点击后可进行后续交流（微信客服不会在企微客户群中直接回复消息）



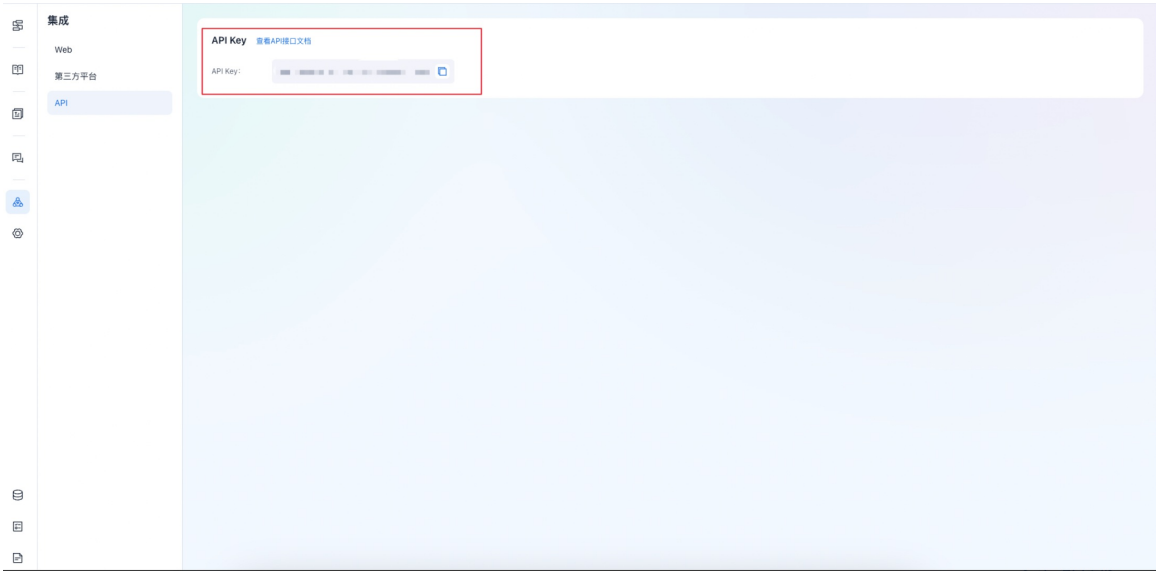
2.2.6 第三方渠道投放（用户扫码）

入口：客悦平台https://keyue.cloud.baidu.com/unit/

用户在客悦平台绑定「微信客服」后，可点击进入配置页面，在配置页面中可获取每个客服账号的二维码，企业可下载该二维码并投放至各个三方渠道，客户微信扫码后即可与该微信客服对话

3、API集成

- 客悦智能对话平台支持丰富的API，具有开发能力的使用者，可以通过调用API的方式将AI客服集成到咨询服务中
  - 平台支持查看「API」接口文档



- 生产环境API：当前AI客服已经配置完毕后，则根据文档中的正式环境地址与API Key完成接口的相关调用
- 对话测试API：与对话测试面板结果相同的接口能力，用于调整配置后，未发布前，进行相关的接口效果测试，避免修改后

影响线上已发布的接口效果

AI客服设置

名词解释

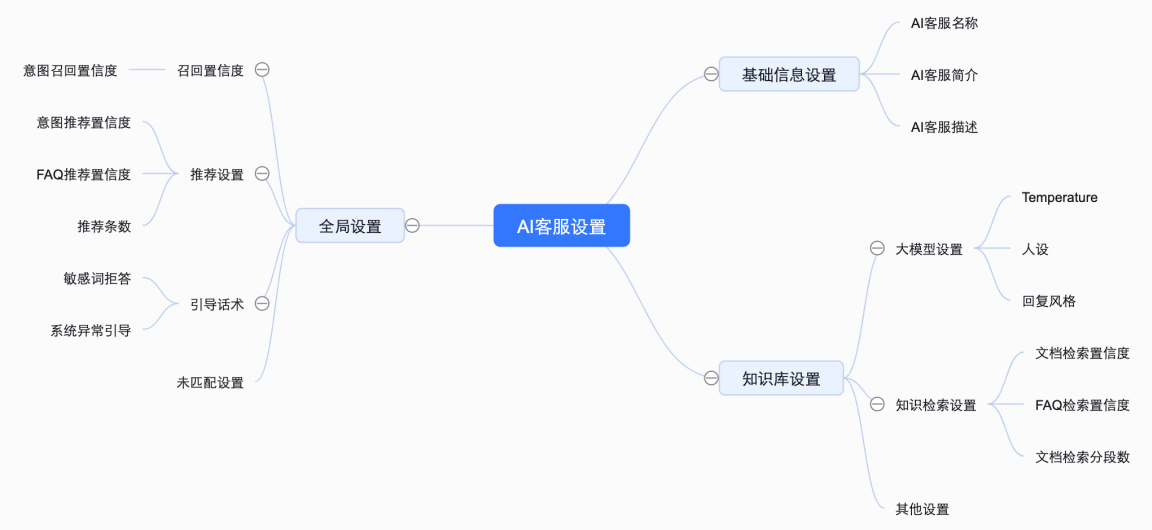
AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

召回置信度：在**百度客悦智能客服平台**中，召回置信度是一个**可设置的变量**，用来调节意图答案的意图识别。在意图识别的过程中，意图识别置信度高于该设定值则可召回，按置信度从高到低顺序执行。用户可调节该值来调整 AI客服 在对话过程中的灵活性。

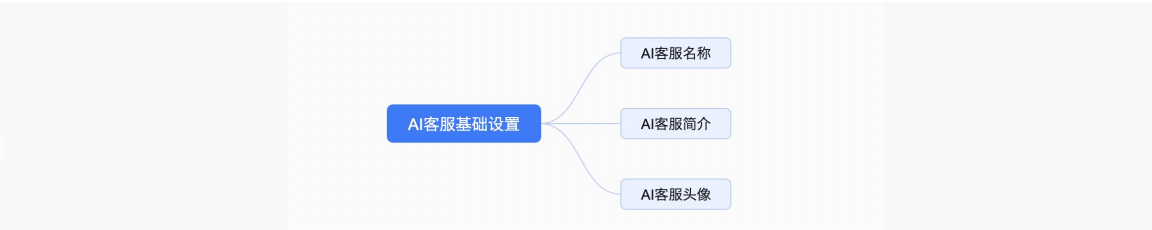
推荐置信度：在**百度客悦智能客服平台**中，推荐置信度是一个**可设置的变量**，用来调节意图推荐和FAQ推荐。意图匹配得分低于召回置信度且高于推荐置信度时，系统会根据对话引擎选择推荐问题进行澄清。

功能概述

AI客服设置是对AI客服**基础设置与全局变量配置**的入口，用户可在此调节AI客服中LLM与NLP的整体回复风格，

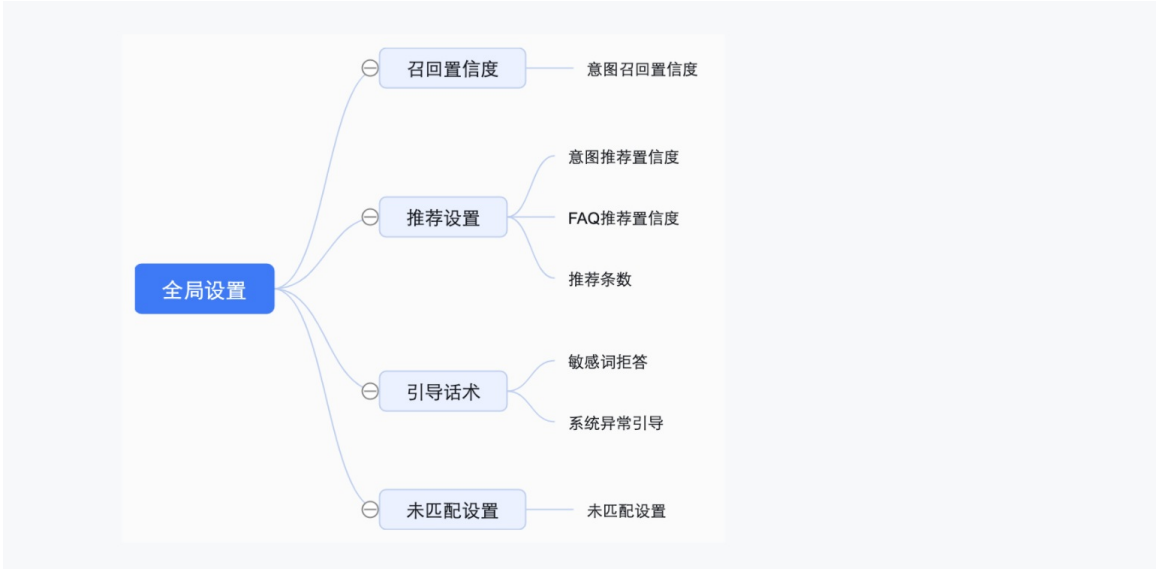


1、基础信息设置



- 支持用户编辑当前 AI客服 名称
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空
- 支持用户编辑当前 AI客服 简介，允许为空，当头像为空时，系统将为 AI客服 生成默认头像

2、全局设置



2.1 开头引导热门问

开头引导热门问是在对话开头，用户还没输入的时候，在对话框引导用户提问。在对话框里的展示效果如下：



- 推荐出来的引导问题可以自动推荐也可以手动配置。
  - 自动推荐是根据对话历史自动推荐1-5个热门问题，热门问题是该AI客服的历史对话中召回次数最多的意图例句或者FAQ标准问。

- 自动推荐会随着对话数据发生变化。当该AI客服的对话数据比较少的时候，会出现自动推荐不足5条的情况，此情况下可以手动配置。
- 手动配置可以从意图例句或者FAQ中进行下拉选择，也可以完全自定义，手动输入需要推荐出来的引导问题。手动配置下，最多10个问题，如果超过5个会随机展示5个问题。



2.2 召回置信度设置

- 用户点击 AI客服 详情中左侧导航栏「设置」按钮，进入「全局设置」配置界面
- 「召回置信度」为小模型NLU的意图召回置信度阈值设置，意图识别置信度高于该设定值则可召回，默认值0.9，调整步长0.1，最大值1；
  - 当用户鼠标 hover 标题旁提示标识上时，可展示「召回置信度」名词解释；



2.3 猜你想问设置

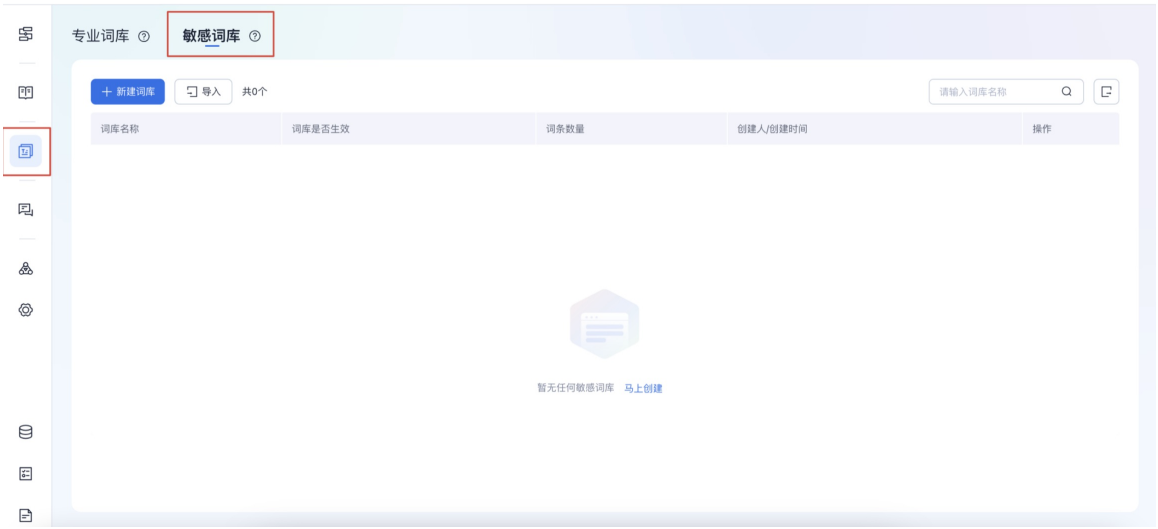
根据用户的输入内容，在对话框里面推荐用户可能想问的问题，推荐的问题是意图例句或FAQ标准问，与用户输入内容的匹配置信度高于以下阈值的意图例句或FAQ标准问会被推荐，推荐出来的最大条数，也可以进行设置。

- 用户可分开设置当前 AI客服 下「意图推荐置信度」与「FAQ推荐置信度」，默认值0.5，调整步长0.1，最大值1；
- 用户可分别设置意图例句和FAQ的最大推荐条数；



2.4 引导话术设置

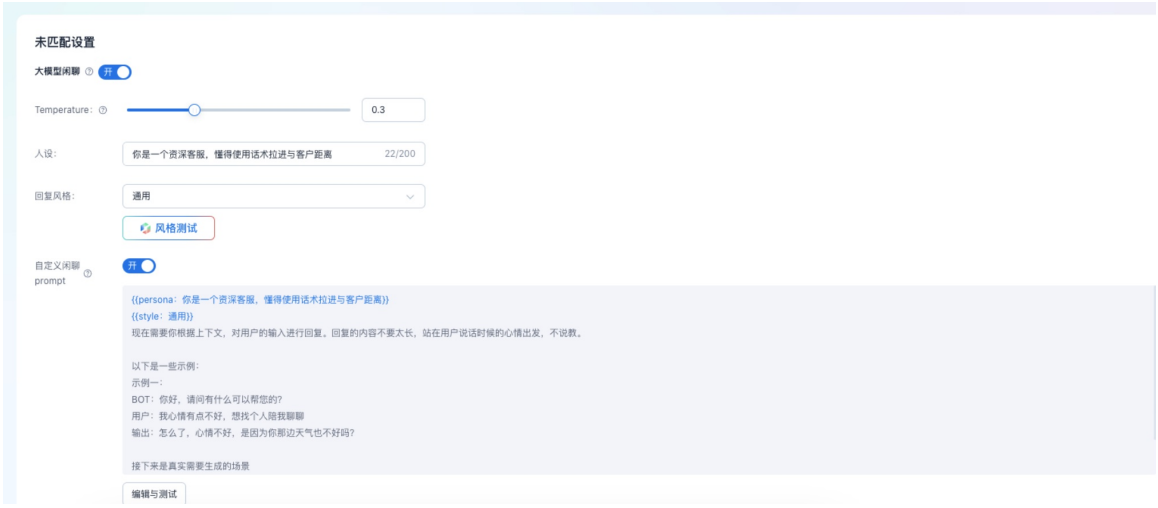
- 「敏感词拒答」：用户回复如命中敏感词，可拒答并话术引导
  - 支持敏感词拒答开关（默认开启）；
  - 支持用户编辑拒答话术，如「无法回答您的问题，请换个问题试试」；
  - 如需编辑敏感词库，请到「基础资源」模块的敏感词库进行配置；



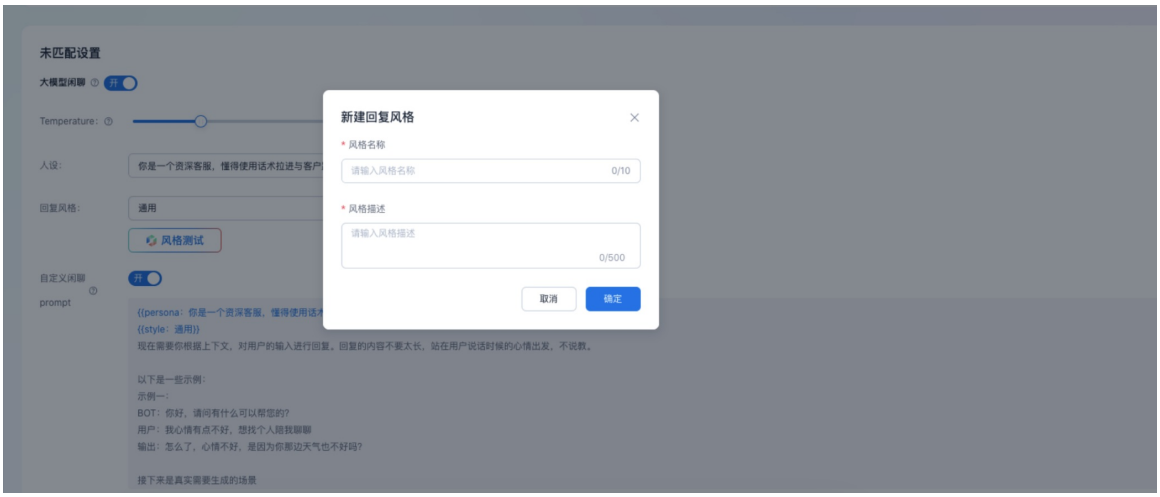
- 「系统异常或超时」：系统出现异常或超时，系统将触发话术引导
  - 默认话术：「系统忙不过来了，请稍后重试」，支持用户编辑；



2.5 未匹配设置



- 未匹配设置：如用户的回复无法匹配大到意图和知识，可开启大模型闲聊或者话术引导
- 默认开启大模型闲聊，如果关闭后，需要配置话术。
    - 当大模型闲聊开启时，可选择开启「展示AI生成标识」，当该配置项开启时，若答案由大模型闲聊生成时，将会在答案气泡下方展示“由AI自动生成”。
- temperature：这是一个控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守；
- 人设认定：用于设定人设，例如当前创建的机器人是一个政务问答助手，那可以将此机器人人设设定为「你是一个政务服务专员，请以最专业的服务方式为公民进行问题解答。」默认人设：你是一个资深客服，懂得使用话术拉近与客户距离；
- 回复风格
    - 必填，默认选择通用，下拉可选择
    - 内置风格：通用（内置）、实际风格为友好风格，内置风格内容不可修改选择内置风格时，不可编辑，可测试
    - 用户可选择系统预置的回复风格，也可新建自定义回复风格，操作方式如下：



    - 在「回复风格」下拉框中选择「新建回复风格」，并输入「风格名称」、「风格描述」，完成编辑后，点击「确定」完成风格添加，添加后的风格出现在风格列表中，点击「取消」不进行添加
        - 「风格名称」：必填，长度10个字，支持输入中英文、数字、下划线，且不能以数字、下划线开头；风格名称 AI客服 下不能重复，重复时提示；
        - 「风格描述」：必填，用于描述要添加的风格内容，长度最大500字，不限制输入内容；风格描述可参考下方示例：
    - 当用户选择自己添加的风格后并点击「编辑」，系统将弹窗并展示风格的名称与描述，支持二次编辑，校验规则和交互规则同新建回复风格

- 其中内置回复风格的名称和描述不可编辑，自定义风格的可编辑；



- 「风格测试」：支持用户对当前回复风格进行快速测试，当用户点击「风格测试」按钮，弹出测试窗口，输入要进行回复风格的问题、答案，然后点击开始测试，大模型会基于选择的回复风格、问题、答案表述进行风格化，然后输出风格化后的回复答案



- 自定义闲聊prompt：当平台内置的闲聊大模型效果无法满足业务诉求时，可自定义编写闲聊prompt。



可根据业务需要，编辑自定义的prompt，点击『编辑与测试』按钮后，在如下弹窗进行prompt编辑与测试。我们提供了一个参考模板，您可以在其基础上进行修改。可插入三个变量，query为必填，是带上下文信息的用户输入；persona为非必填，是设定大模型回复时的人设定义；style为非必填，是设定大模型回复时的回复风格。



编辑后可进行测试，填入测试的query，点击如下测试按钮进行测试。



可看到回复内容如下：



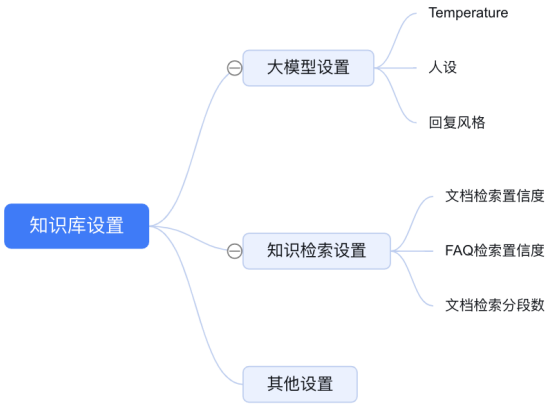
如果满意，则可点击应用，如果不满意可重新编辑。

2.6 执行指令

- 在AI客服设置中可设置连续多轮未匹配后触发指令，例如将会话转人工客服
- 打开执行指令后，当连续多轮未匹配轮次大于设定数量时（等于时不触发），系统会触发指令引导话术，并同时向下游系统发送指令；
  - 指令引导话术可在当前模块配置；
  - 用户可在当前模块选已有指令或新建指令，并选择指令包含的指令参数类型（默认值或自定义）；



3、知识库设置



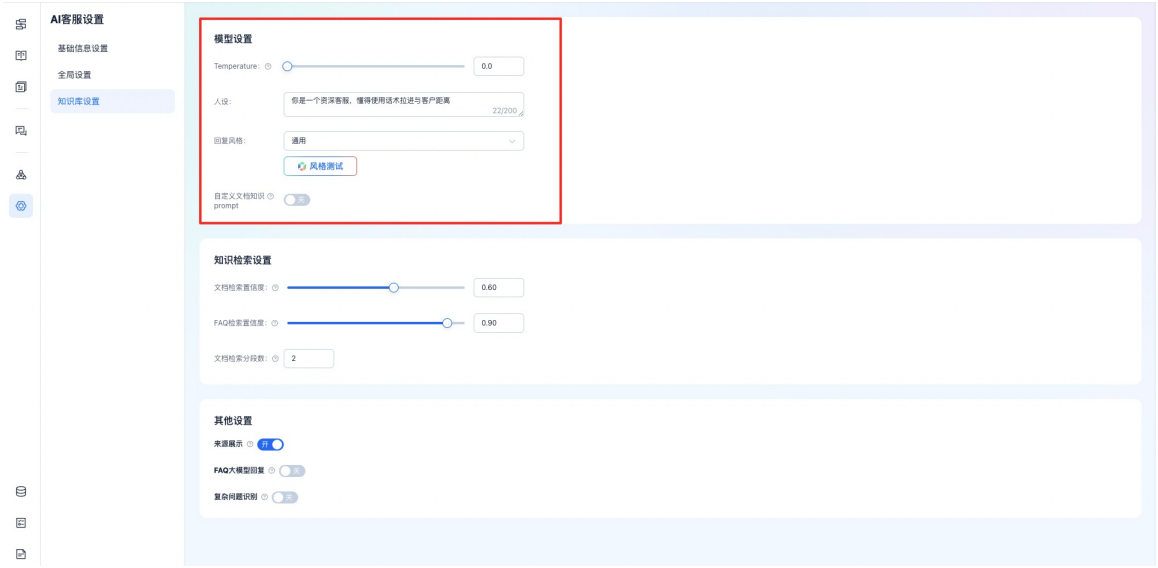
3.1 画布与知识优先级



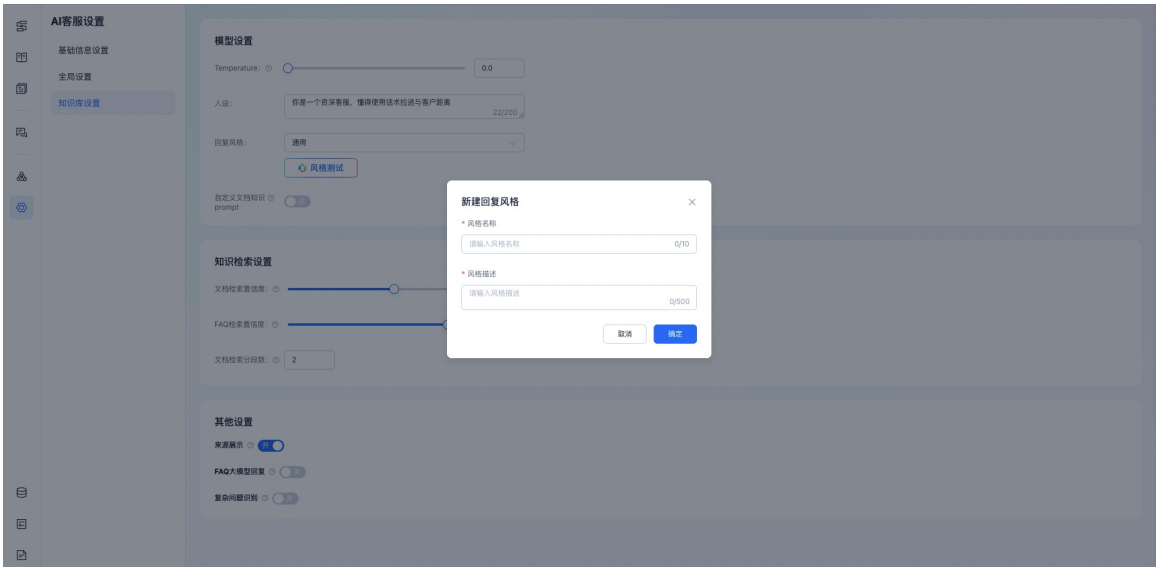
- 画布优先回复：默认模式，当选择该选项时，用户的问题会优先进入配置的画布流程中，当画布流程无法回复或承接时，才会从知识库中选取相应的知识回复。
- 知识库与画布共同回复：选择该选项，则会将用户的问题同时进行画布和知识库的问答触发；如果有知识库的回复，则会先返回知识库相关回复内容，再回复画布流程中的内容。

3.2 大模型设置

- 用户可在「知识库设置」→「模型设置」中配置大模型在当前 AI客服 中的回复风格。



- temperature
  - 这是一个控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守。
  - 必填，默认值0.1，调整步长0.1，最大值1
- 人设认定
  - 非必填，用于设定人设，例如当前创建的机器人是一个政务问答助手，那可以将此机器人人设设定为「你是一个政务服务专员，请以最专业的服务方式为公民进行问题解答。」，最大长度200个字；
  - 默认人设：你是一个资深客服，懂得使用话术拉近与客户距离。
- 回复风格
  - 必填，默认选择通用，下拉可选择
  - 内置风格：通用（内置）、实际风格为友好风格，内置风格内容不可修改选择内置风格时，不可编辑，可测试

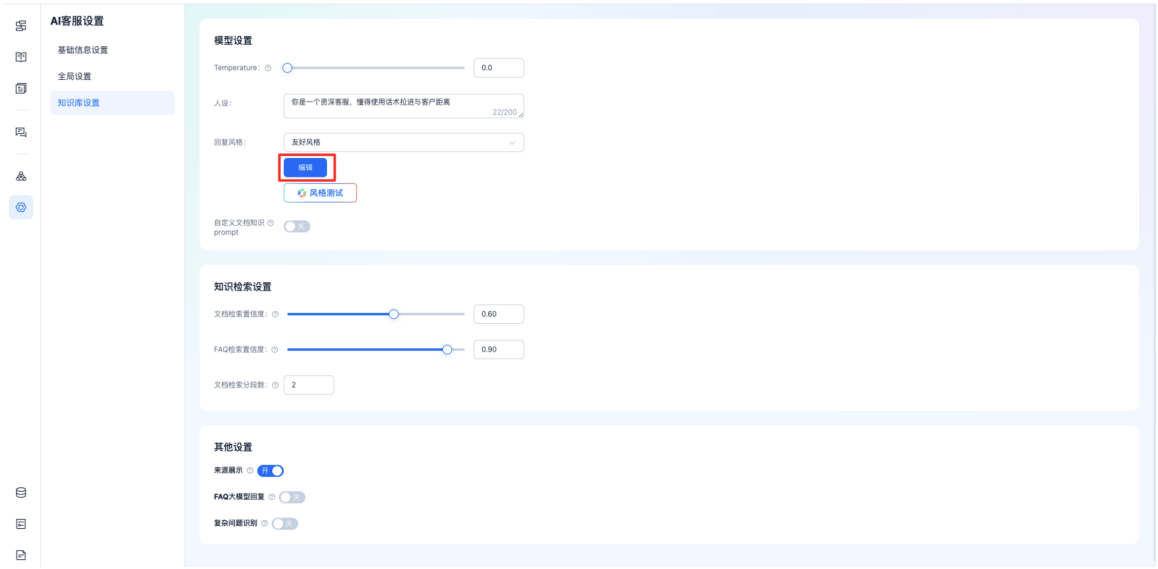


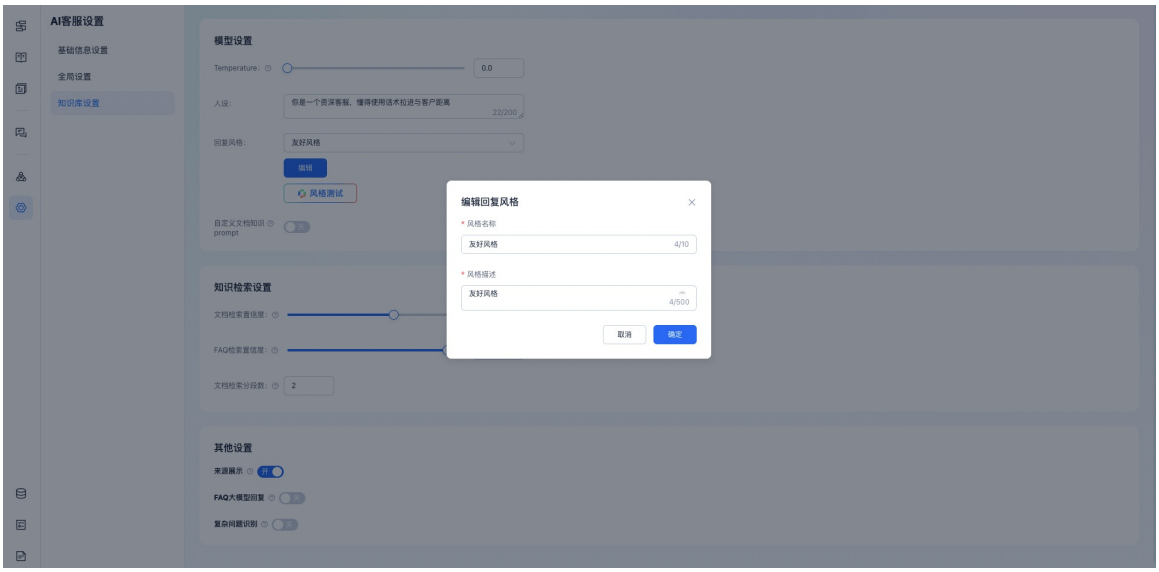
- 用户可选择系统预置的回复风格，也可新建自定义回复风格，操作方式如下：
- 在「回复风格」下拉框中选择「新建回复风格」，并输入「风格名称」、「风格描述」，完成编辑后，点击「确定」完成风格添加，添加后的风格出现在风格列表中，点击「取消」不进行添加
  - 「风格名称」：必填，长度10个字，支持输入中英文、数字、下划线，且不能以数字、下划线开头；风格名称AI客服下不能重复，重复时提示；

    - 「风格描述」：必填，用于描述要添加的风格内容，长度最大500字，不限制输入内容；风格描述可参考下方示例：

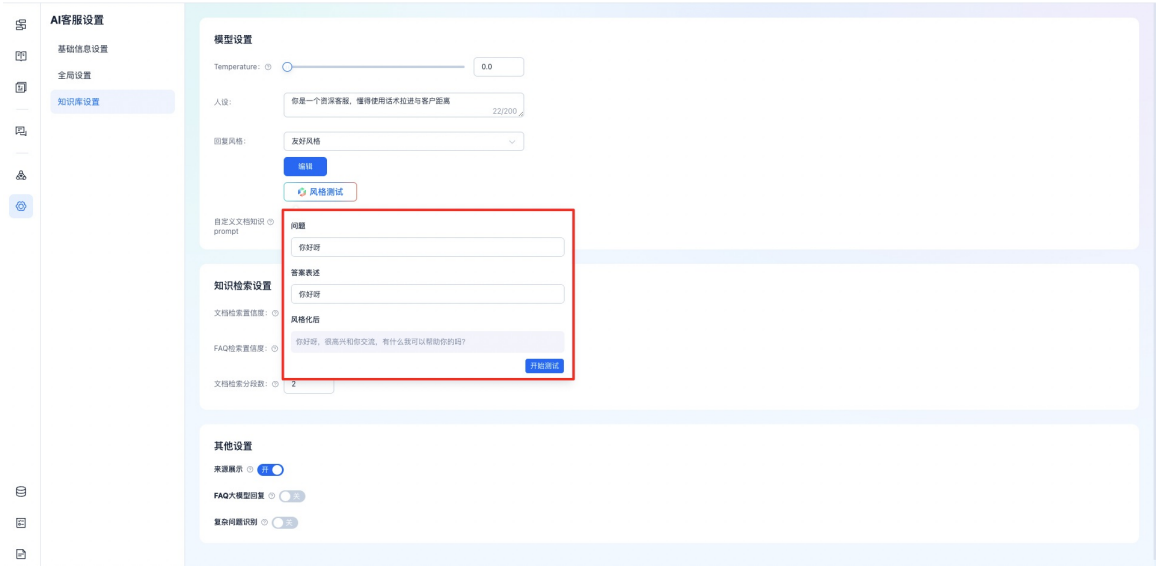
- 当用户选择自己添加的风格后并点击「编辑」，系统将弹窗并展示风格的名称与描述，支持二次编辑，校验规则和交互规则同新建回复风格

    - 其中内置回复风格的名称和描述不可编辑，自定义风格的可编辑；





- 「风格测试」：**支持用户对当前回复风格进行快速测试**，当用户点击「风格测试」按钮，弹出测试窗口，输入要进行回复风格的问题、答案，然后点击开始测试，大模型会基于选择的回复风格、问题、答案表述进行风格化，然后输出风格化后的回复答案



- 自定义文档知识prompt
  - 默认关闭，关闭时使用平台预置文档知识prompt，如果预置prompt无法满足业务需求，可开启自定义文档知识prompt，自行进行编排和测试
  - 开启后可对prompt进行编排和测试



  - 点击编排与测试，进入到prompt编排与测试窗进行操作
  - prompt编辑



- 在prompt编辑区进行prompt的编辑和修改，系统提供query、documents、persona、style 4个内置变量，其中query、documents为必填变量，persona、style可选，按实际情况将以上变量插入到prompt中（每个变量仅可添加一次，不支持用户自定义变量）。
  - query：用户输入的提问
  - documents：基于用户输入的提问从上传的文档知识中检索到相关性较高的文档分段内容
  - persona：设定大模型回复时的人设定义
  - style：设定大模型回复时的回复风格
- prompt测试

  prompt编辑完成后可在变量设置与测试区域填写测试变量的内容

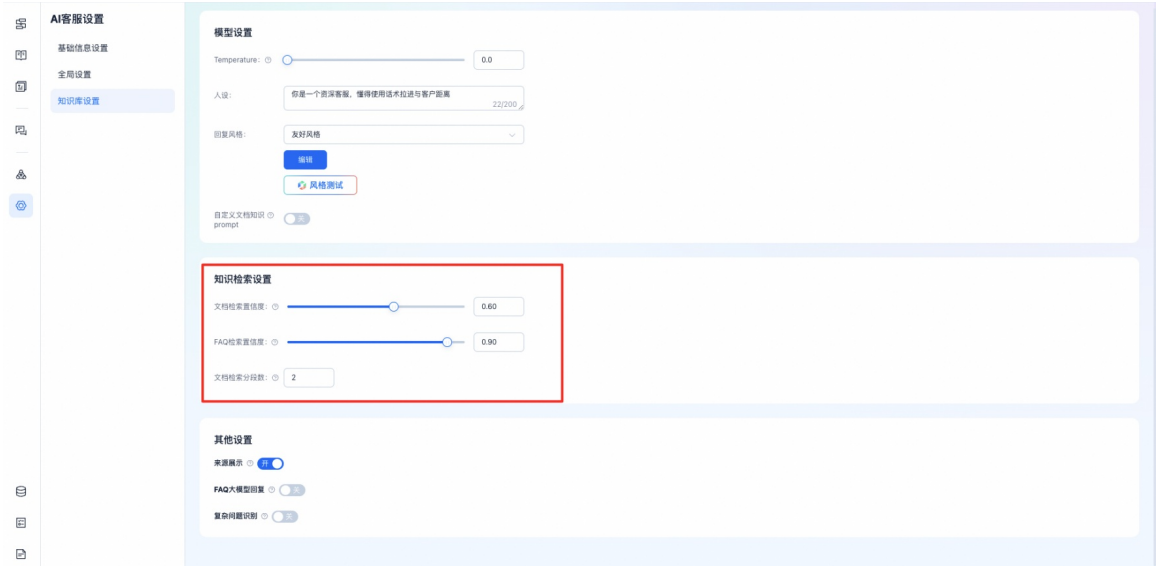


  - query：输入要测试的提问
  - documents：输入输入给大模型用于回答输入提问所需的文档分段内容，可手动填写或填写query完成后点击自动填写，系统自动使用query从上传的文档中搜索到相关的文档分段内容用于测试
  - persona：自动填充模型设置的人设内容设定，不可修改，如需修改请在模型设置中修改
  - style：展示当前选择的风格配置，不可修改，如需修改请在模型设置中修改

填写完成后，点击测试稍等片刻，将会输出测试结果

测试完成符合预期后，点击应用完成prompt编排，如需生效到线上，请发布AI客服

3.3 知识检索设置



- 「文档检索分段数」：用于设定与用户问题相关且置信度超过设定文档检索置信度的最大文档片段数量；必填，默认2:设置范围1-5
- 「文档检索置信度」：用于筛选文档知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回；必填，默认：0.60:设置范围0-1，步长0.01
- 「FAQ检索置信度」：用于筛选FAQ知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回；必填，默认：0.80:设置范围0-1，步长0.01

3.4 FAQ澄清设置



- 「FAQ澄清」：默认关闭。「FAQ澄清置信度」当开启FAQ澄清时，如果用户提出模糊或通用问题时（如“时间是什么”），如果系统匹配到多个FAQ，且它们的置信度落在 [FAQ澄清置信度, FAQ检索置信度] 的区间内，系统不会立即返回置信度最高的答案，而是触发澄清机制，向用户展示多个相关FAQ供选择，而不是直接返回置信度最高的答案。
- 「FAQ澄清置信度」：最高值为当前FAQ检索置信度。当系统匹配到多个FAQ时，只有置信度在FAQ澄清置信度以上、但低于FAQ检索置信度的FAQ才会被用于澄清。
- 「FAQ澄清数量」：FAQ澄清时展示给用户的相关FAQ选项的最大数量

3.5 其他设置

- 来源展示：开启后会在对话回复中展示「脚注和来源文档」，关闭则不展示「脚注和来源文档」，关闭时同样API接口输出也不带来源信息和脚注
    - 「来源展示」默认开启
- FAQ大模型回复：关闭时使用FAQ配置的答案直接回复，默认关闭；开启时，当匹配FAQ时将会使用大模型基于FAQ的答案风格改写后或总结后回复，可选择「风格回复」与「大模型总结」
    - 「风格回复」：将FAQ答案基于模型设置中配置的回复风格输入给大模型，进行风格回复
    - 「大模型总结」：将FAQ答案输入给大模型，大模型基于设定的人设、回复风格综合进行总结回复
- 复杂问题识别：开启后模型自动识别用户问题为简单问题或复杂问题。
    - 例如：百度的成立时间和创始人是谁？
    - 开启复杂问题识别，会将问题拆分成2个简单问题：
        - 1）百度的成立时间
        - 2）百度的创始人是谁
    - 然后再分别检索2个简单问题的相关信息，再由大模型总结回复

AI客服测试

名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

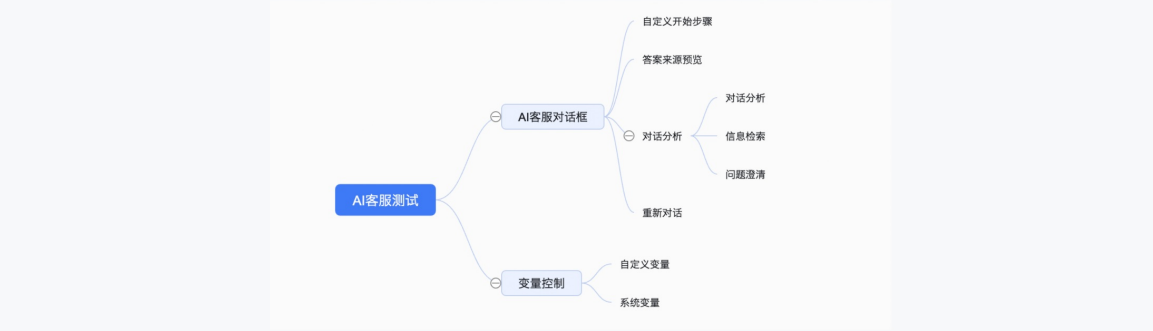
画布：在**百度客悦智能客服平台**中，画布指的是任务对话配置平台，可用于配置 AI客服 的各个步骤具体内容，以及各步骤之间的关联关系。

变量：在**百度客悦智能客服平台**中，变量用来**临时保存数据**，保存的数据仅在一次对话期间有效，**变量可以被随时引用**，系统预置了一些变量，用户也可以自定义变量。

功能概述

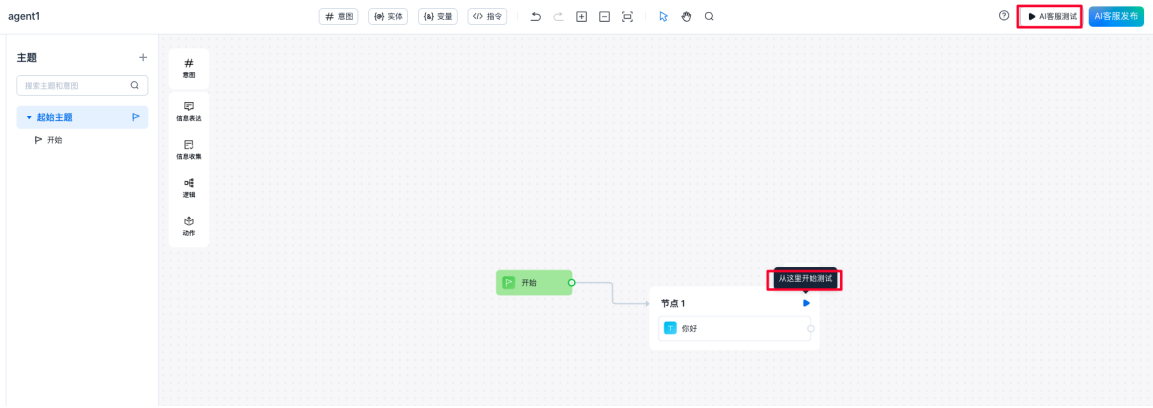
AI客服 测试功能作为AI客服验证模块，可模拟线上环境，辅助业务人员快速测试当前对话效果，测试过程中**系统将详细展示答案来源**与**变量情况**，辅助优化相关步骤。支持「全步骤测试」与「从某个指定步骤开始」，AI客服 测试不影响线上效

果，具体包含以下功能：



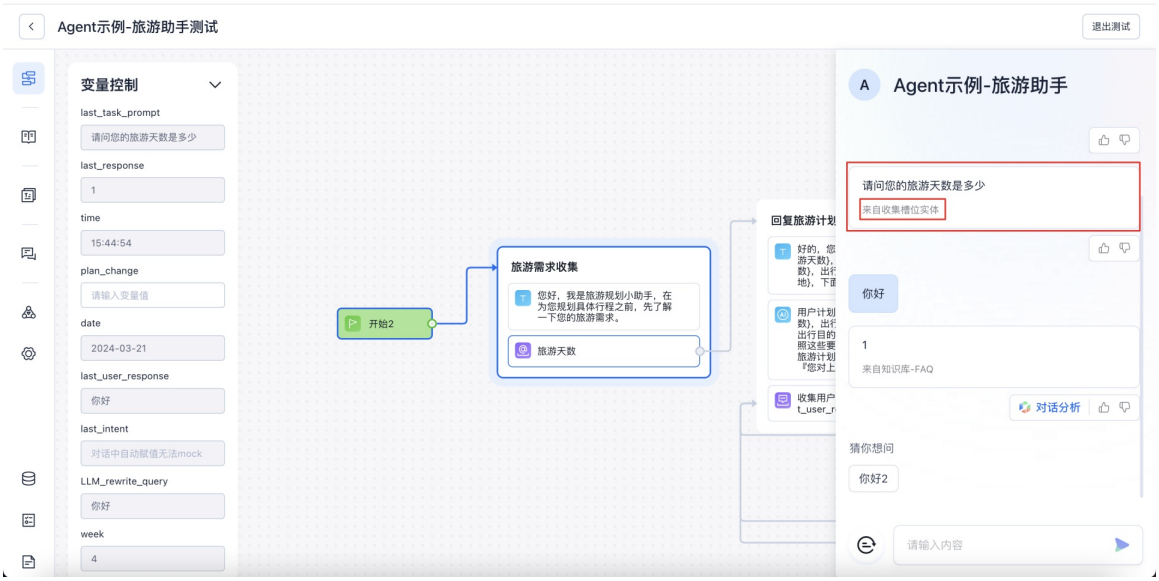
1、自定义开始步骤

- 当用户点击右上角「AI客服测试」按钮或点击某一步骤右上角「发起测试」按钮时，系统会模拟线上环境，弹出AI客服测试对话框，支持输入相关问题
  - 点击页面右上角「AI客服测试」触发测试时，默认从头开始，测试该 AI客服 完整功能；
  - 点击某一步骤右上角「发起测试」按钮时，则测试从该步骤开始以后所有功能，该按钮默认隐藏，当用户鼠标 hover 在步骤上时展示；



2、答案来源预览

- 进入测试对话后，所有答案来源均在答案气泡下方展示，辅助配置人员调试快速定位问题；



3、对话分析

- 用户点击答案气泡下方「对话分析」按钮后，通过流程样式，详细展示当前答案信息，包括「用户提问」（问题自动补

足）、「信息检索」、「回复生成」

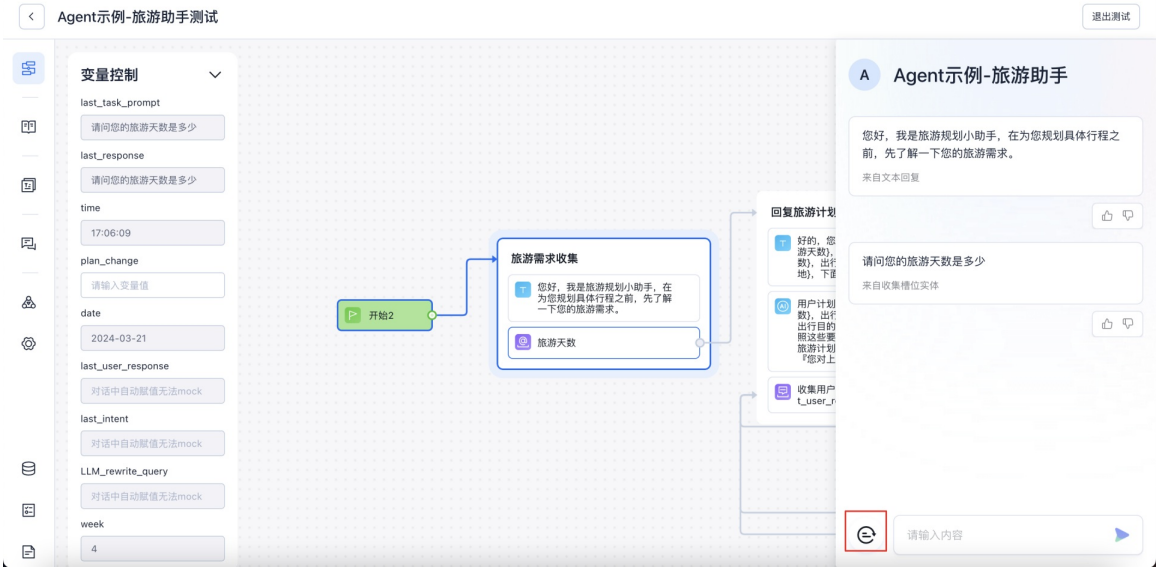
- 「用户提问」：当用户问题不明确/不完善时，系统可根据用户问题，调用大模型能力自动补足问题；
- 「信息检索」：当系统匹配知识不符合预期时，可添加预期可用来回答用户提问的知识，并可完成快速调优；
- 「回复生成」：展示系统最终回复的答案；





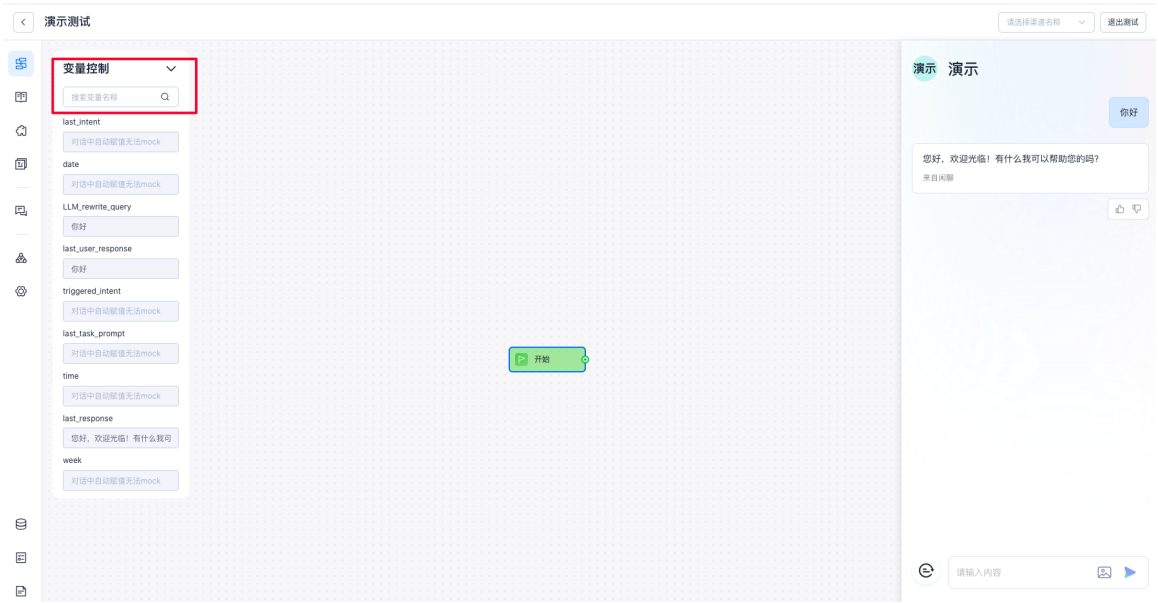
4、重新对话

- 用户可点击对话框左下角「重新对话」按钮，清空当前会话记录，重新测试



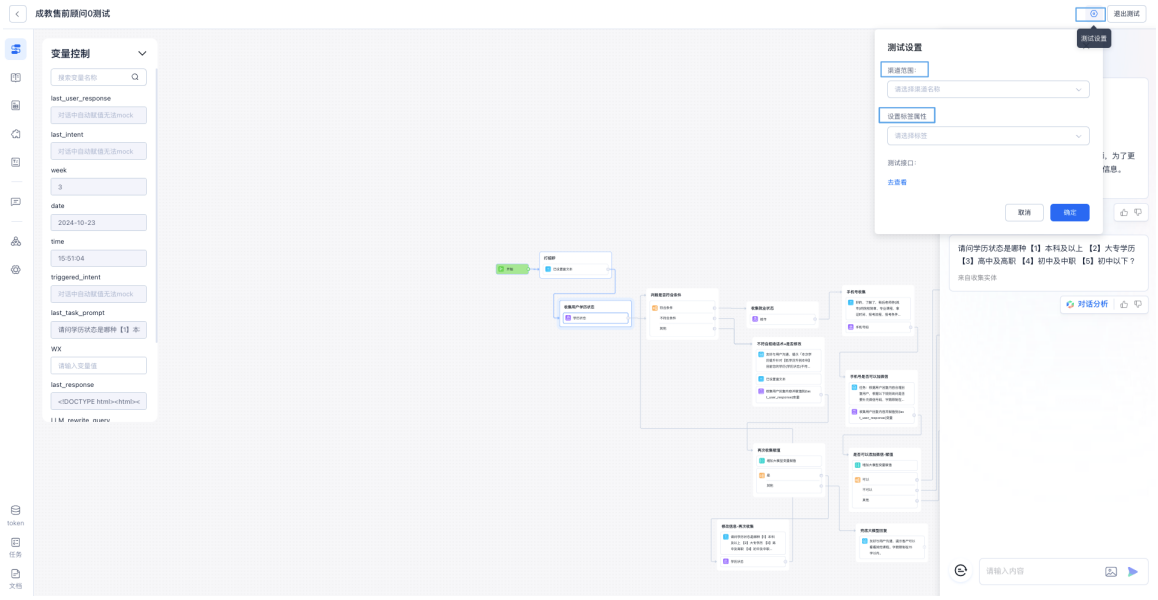
5、自定义变量控制

- 测试模式下，系统在页面右侧弹窗中展示当前对话中所有「系统变量」与「自定义变量」，其中系统变量为系统预置的通用变量如「时间」、「日期」等；自定义变量为配置人员创建的符合业务要求的变量，如「订单号」、「订单状态」等
  - 其中变量值从系统直接获取的变量值，仅做展示，不可编辑；
  - 变量值需要从用户输入搜集的变量值，可直接输入/编辑，以模拟特定业务场景；
  - 支持对变量名称进行搜索，便于直接查看目标变量的值。



6、渠道和标签设置

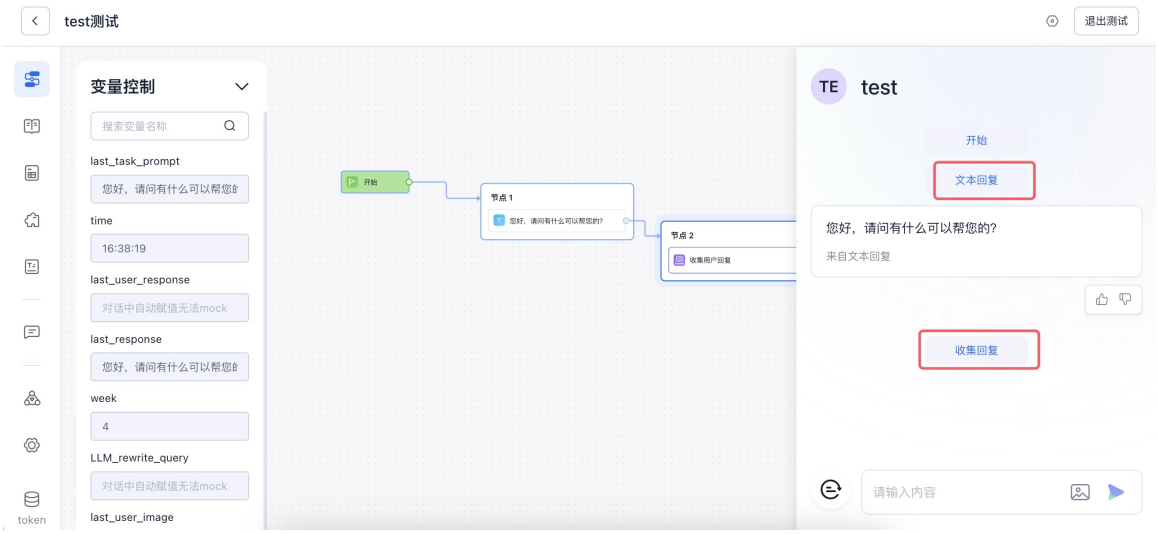
测试模式下，可模拟用户的接入渠道和用户身份标签（用户身份标签与知识标签需一一对应）进行测试，来测试针对不同渠道、不同标签的用户在不同场景下AI客服回复的是否符合预期



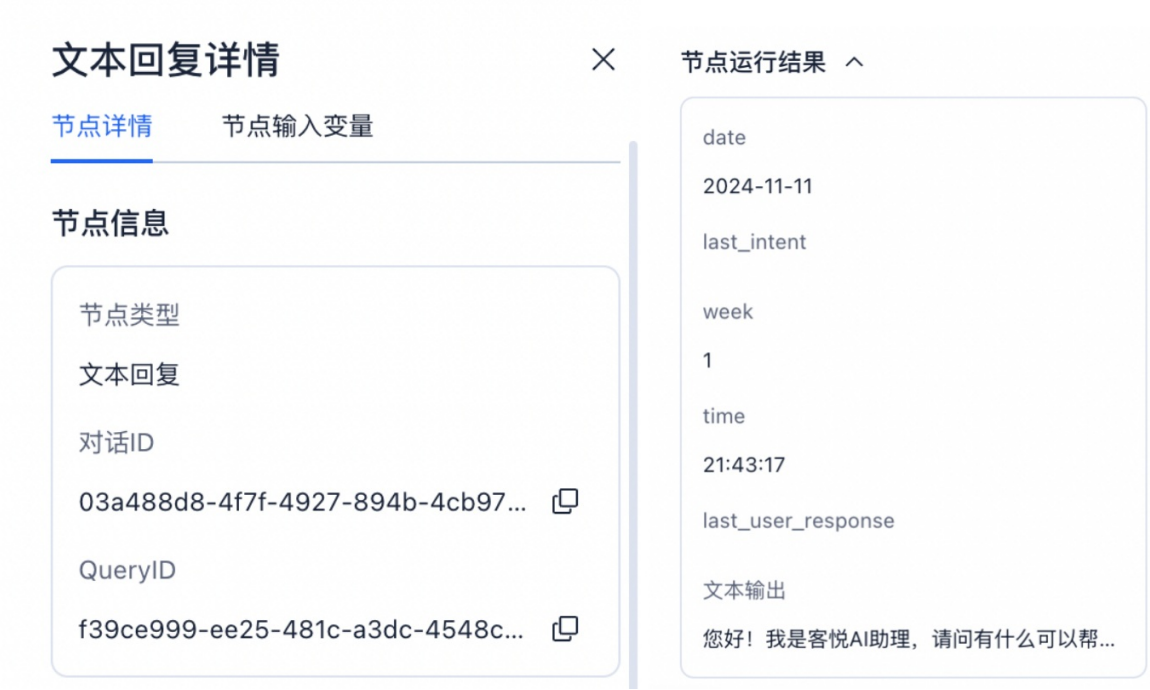
7、调试模式



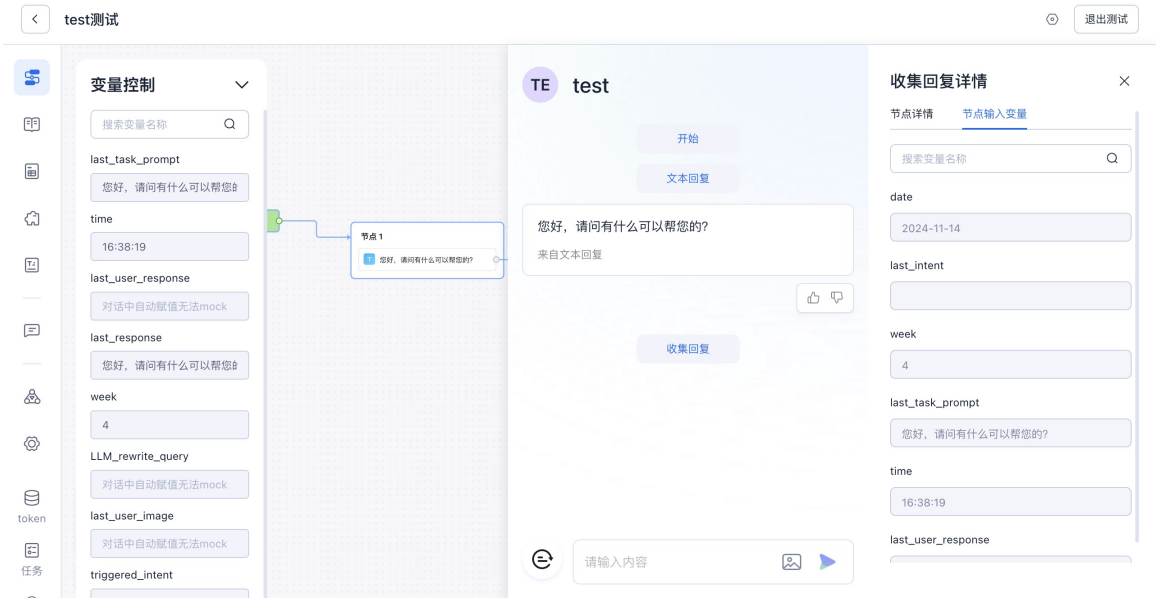
- 测试模式下，可以打开调试模式的开关进入对话测试的调试模式



- 在调试模式中，可以查看对话记录中，所有已经运行的节点，可在此处查看条件判断、变量赋值等无法在对话记录中详细查看的节点



- 在节点详情中，展示当前的节点基本信息，包括节点名称、对话ID、当前对话的QueryID，帮助快速
- 在节点运行结果中可以展示当前节点运营时的必须参数，以及节点运行后的输出结果，方便监控节点的运行状态



- 节点输入变量，显示为当前节点运行时，所有变量值，用户观察当前节点运行时的全部参数变量，方便观察节点运行时的系统状态
- 在对话记录中，也增加了可以开启调试模式的选项，可以查看所有对话记录中，当前内容所经过的节点信息



资源中心

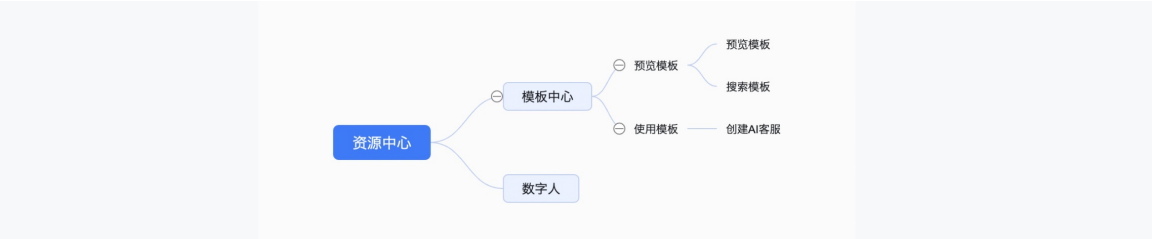
名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

模板：在**百度客悦智能客服平台**中，百度按照热门业务场景，配置好的标准 AI客服，可根据由用户选择后快速创建AI客服，并在AI客服上二次编辑，模板本身不支持编辑。

功能概述

在**百度客悦智能客服平台**中，资源中心包含「模板中心」与「数字人」两个模块，百度会根据当前热门需求，定期更新已配置好的 AI客服 模板供配置人员选择快速搭建 AI客服，极大降低搭建成本，同时能够保障 AI客服 搭建质量，在**模板中心可预览 / 使用所有可见模板**，具体包含以下功能：



1、模版中心

- 用户可点击左侧导航栏「模板中心」进入模版中心预览界面，在预览界面用户可预览所有可见模板，并根据名称、头像等信息区分；
    - 模板支持分页展示

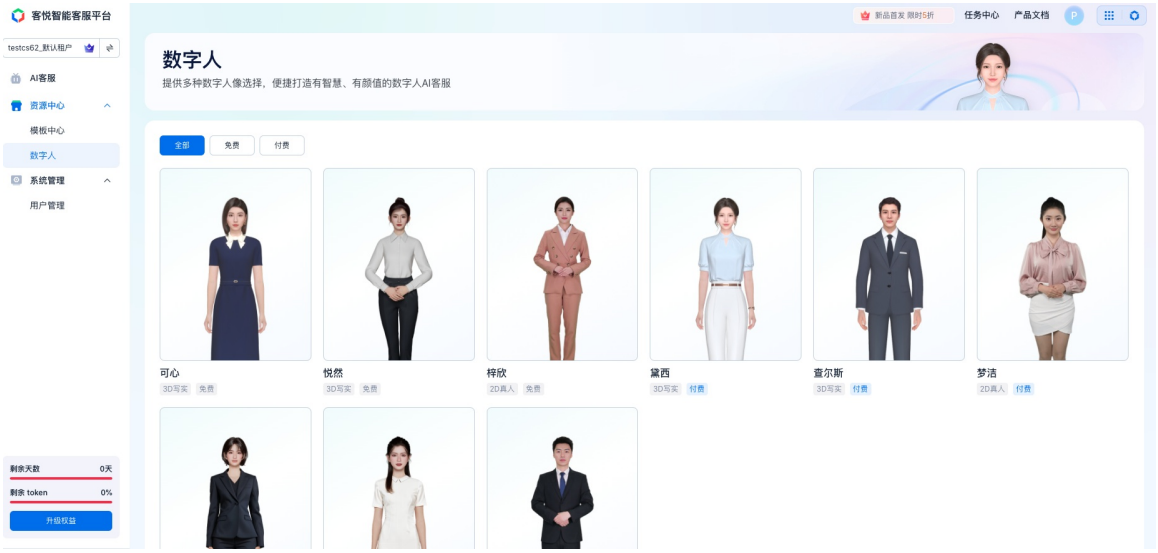


- 搜索模板：在模版中心，支持用户根据模板名称关键词搜索模板
- 为了便于客户快速搭建符合需求场景的AI客服，用户可以在模板中心中查看选择感兴趣的预置AI客服模板，用户也可在创建AI客服的时候选择预置的AI客服模板
- 模板包含场景标签，用户可根据使用场景通过标签快速筛选出目标模板

2、数字人

视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-数字人

- 用户可通过右侧导航栏「资源中心」→「数字人」进入该模块，平台将提供多种数字人像选择，当前提供3个免费数字人像「可心」、「悦然」、「梓欣」，后续将不断推出其他数字人形象可订阅购买，敬请期待！



3、插件中心

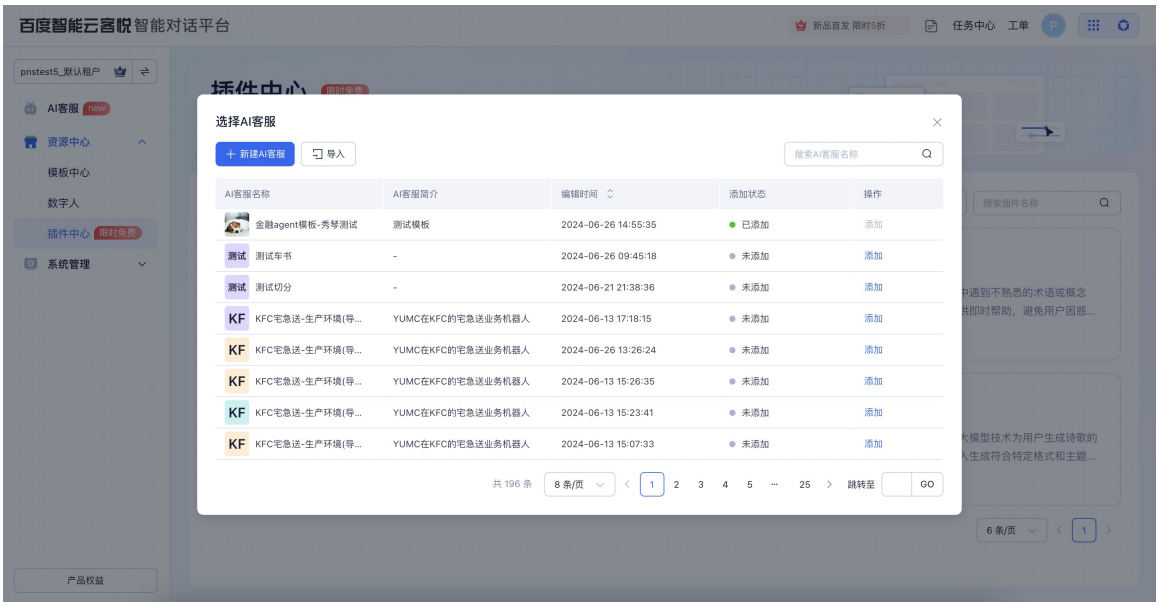
- 用户可在插件中心访问所有插件，并支持将插件添加至各「灵活画布AI客服」中（快捷场景AI客服暂不支持插件），添加插件后，AI客服即可获得该插件的对话能力
  - 每个插件根据使用场景不同，会携带不同的场景标签，用户可根据场景标签筛选需要使用的插件



  - 用户点击插件卡片时，系统将弹出示例弹窗，弹窗包含插件简介、主要功能与对话示例



- 在示例弹窗中，用户可点击「添加至AI客服按钮」，并选择AI客服进行添加，插件分为「未添加」、「添加中」、「添加失败」、「已添加」四种状态；插件不允许重复添加，当插件状态为「添加中」、「已添加」，插件添加按钮不可点击
- 支持用户在插件添加窗口新建、导入AI客服



- 当前上线插件功能如下：
  - 天气查询：为用户提供即时和未来几天内的天气信息，帮助他们做出相关决策和安排。
  - 名词解释：当用户在与客服互动过程中遇到不熟悉的术语或概念时，名词解释功能可以提供即时帮助，避免用户困惑，提高沟通效率。
  - 智能笑话：通过笑话、幽默故事和趣味性内容为用户带来娱乐和轻松的体验。
  - 智能翻译：支持多种语言的互译，满足用户不同语言的翻译需求。
  - 智能对话：智能对联插件是一种使用大模型技术生成对联的工具，能够根据用户输入的主题生成对应的对联，或通过随机选择主题生成对联。
  - 智能写诗：智能写诗插件是一种利用大模型技术为用户生成诗歌的工具，能够根据用户的输入生成符合特定格式和主题的诗歌。
  - 查周边：为用户提供高效、便捷的周边信息查询和筛选服务，提升日常生活和出行体验。

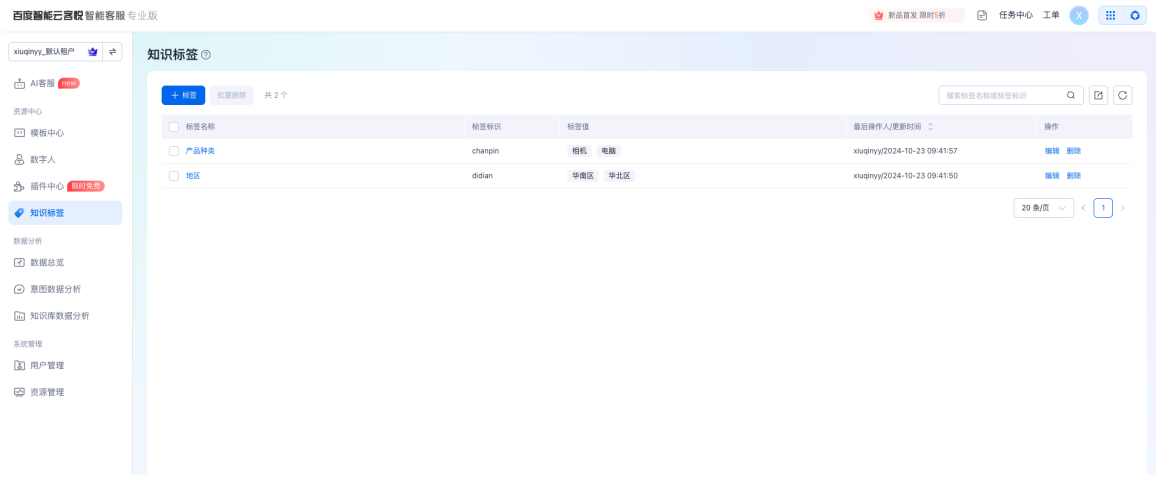
- 进制转换：准确地进行二进制、八进制、十进制和十六进制之间的相互转换，简化数据处理和分析过程，提升计算效率和准确性。
- 智能故事：检索已有故事库并提供相关故事概述或通过关键词创作个性化故事内容。
- 路线规划：路线规划插件通过提供最优路径和交通信息，支持指定出行方式，帮助用户更快、更高效地规划行程。
- 计算器：通常用于快速进行数学和科学计算，其功能包括基本算术运算。

知识标签

1、知识标签管理

1、知识标签是按租户维度进行管理，标签管理页面列表字段包括：标签名称、标签标识、标签值、操作

- 标签名称、标签标识和标签值为【新建标签】时填写的
  - 标签名称限制50个字，且不可重复
  - 标签标识限制30个字，且不可重复
  - 标签标识，支持英文字母开头，支持英文、数字与下划线_的组合，例如Service_Center_01
  - 标签值限制50个字，且不可重复，标签值最多可输入2000个
- 标签页面排序按标签更新时间排序，最新更新的显示在最上方
- 标签支持新建、编辑、删除、导入、搜索和导出
- 搜索需支持按标签名称、标签标识和标签值搜索
- 删除标签时，如此标签已被关联到文档，则此标签不可删除



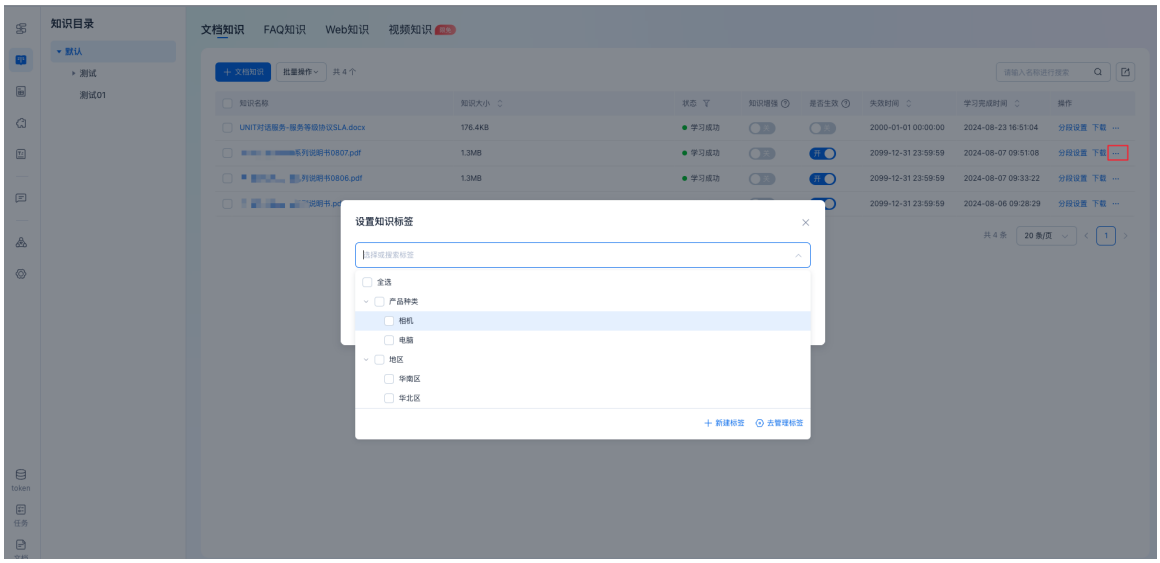
2、知识标签支持在客悦平台单个添加、客悦平台批量上传和接口管理三种方式

2、知识打标签

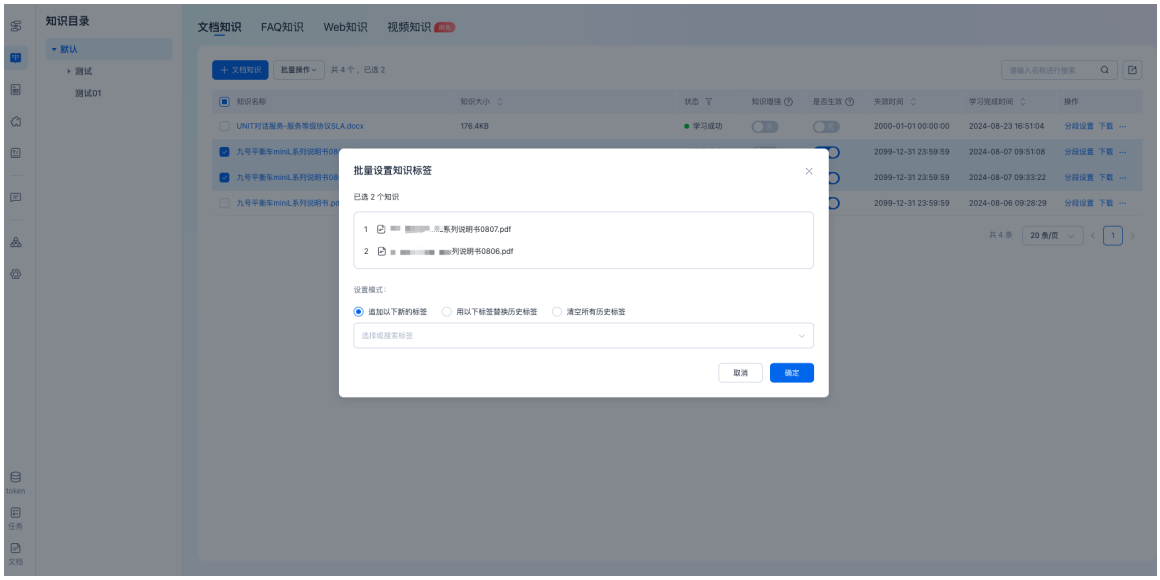
1、支持为所有类型的文档（文档知识、FAQ知识、Web知识、视频知识和表格）打标签，客户对知识打标签时可按客户实际业务需求进行标签管理

2、打标签支持为单个文档打标签，也可以批量选择多个文档统一打标签

- 单个文档打标签的流程：在文档列表选择需要打标签的文档，在更多操作...里点击【设置知识标签】

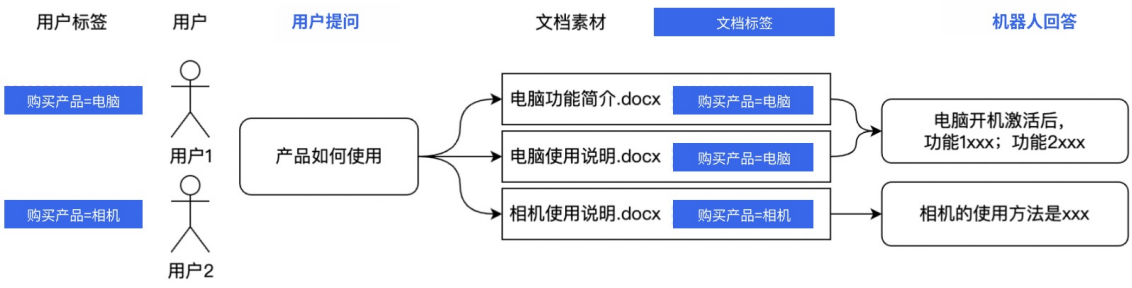


- 多个文档打标签的流程：在文档列表里选择勾选需要打标签的所有文档，点击【批量操作】-【设置知识标签】，可选择对当前文档进行【追加以下新标签】、【用以下标签替换历史标签】、【清空所有历史标签】。【追加以下新标签】即为所选文档的标签进行增量更新，【用以下标签替换历史标签】即为所选文档的标签进行覆盖更新，【清空所有历史标签】即将所选文档的标签进行删除清空操作。



3、基于知识标签的检索

用户query时，对于文档问答（含web知识/视频知识）/FAQ/表格问答场景，用户query时如传输了用户标签需与文档标签进行匹配后再从符合范围的文档/FAQ/表格里进行召回。以下按用户购买电脑和相机产品来示例实际用户query的流程：



4、知识标签对大模型回复节点和大模型变量赋值节点的影响

- 大模型回复节点和大模型变量赋值节点变更，选择知识库时，知识库范围变更为3个选项：
  - 【按知识目录选择知识】，：通过知识分类目录来筛选和查找知识
  - 【按固定标签值选择知识】：通过选择预设的标签名称和标签值来筛选和查找知识

- 【按动态标签值选择知识】：通过选择预设的标签名称与用户query时动态抽取的标签值来筛选和查找知识。实际应用场景可参考下图介绍



5、知识标签对AI客服测试和知识库测试的影响

知识库测试和AI客服测试时新增「设置标签属性」入口，用户可在测试窗顶部配置。如选择了对应的标签属性，则本次测试query将在配置了此类标签的文档范围类进行检索匹配。



数据分析

1、数据总览

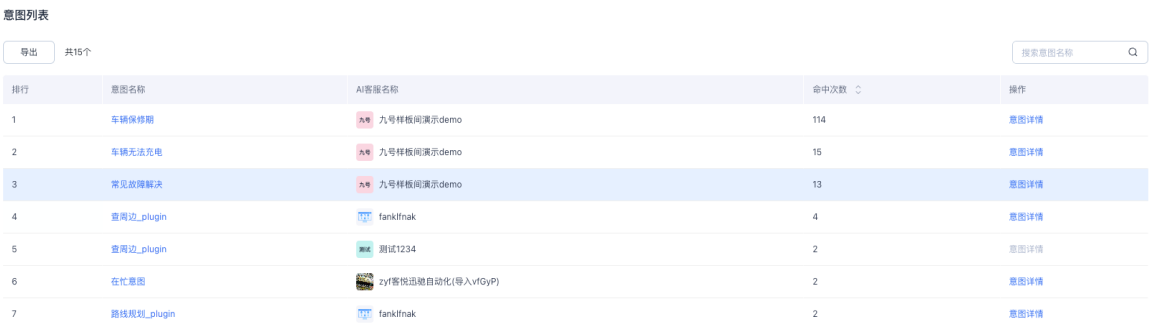




- 用户可在数据总览中，查询与对话相关的基本数据，其中展示的数据为智能对话数据和系统数据
- 在数据总览中，可以选择已使用的转人工指令，以计算当前对话的转人工会话和相应的会话解决率，如果未选择转人工指令，则无法统计转人工会话数
- 智能对话数据：为当前租户下建立的AI客服的会话数据统计，具体数据内容如下表

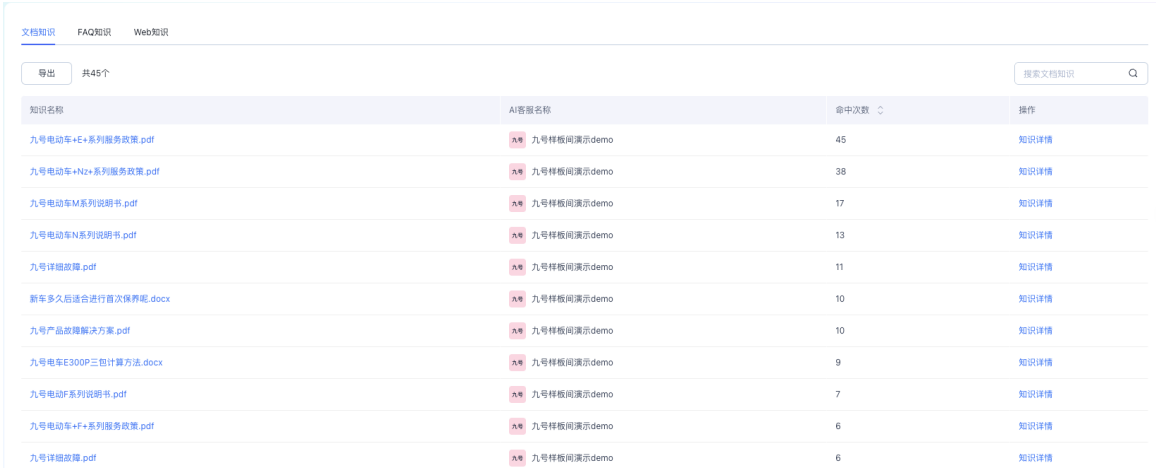
数据名称	数据解释
会话总次数	对当前开启的所有会话进行统计
会话有效次数	当前对话session中，至少有两个用户Query，即一个对话中，用户至少要进行两次对话才会被计算为有效对话
会话解决数	会话解决数 = 有效对话数-转人工对话数，（触发转人工意图，或触发转人工指令均认为该对话已转人工
会话解决率	会话解决率=会话解决数/有效会话数
会话完成数	在所有有效会话中，对走到画布最终节点的会话进行统计，（不计算「指令节点」中的转人工指令）
转人工会话数	统计触发转人工的意图且转人工指令触发数
发送消息总数	用户发送的所有消息总量
平均会话消息数	平均每个会话发送的消息数量（发送消息总数/会话总次数）
平均响应时间	当接受到客户的询问后，平均接口返回回复的时长间隔

2、意图数据分析



- 用户可在意图数据分析中，查看所有已设计意图的命中次数，监控意图的命中情况
- 点击意图名称或意图详情，则可以直接跳转至该画布的意图管理界面，直接对当前意图进行查看和操作

3、知识库数据分析



- 用户可在知识库数据分析中，查看所有已上传知识的命中次数，监控知识的命中情况
- 知识内容包含文档知识、FAQ知识、Web知识相关命中数据，并且点击知识名称或详情，可以查看具体的知识配置情况

任务中心

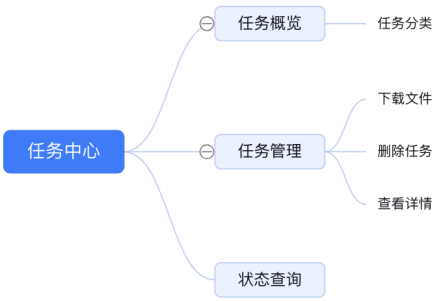
名词解释

AI客服：AI客服 = LLM + Planning 计划+ Tool use 执行 + Feedback 纠正偏差。在传统大语言模型的基础上，AI客服不仅仅停留在和大模型的聊天对话，其可以借助外部工具直接帮助我们完成某些任务。在**百度客悦智能客服平台**中，将采用**LLM+NLP双引擎结合**方式，搭建AI客服。

任务：在**百度客悦智能客服平台**中，对AI客服的导入、导出、发布、下线操作，对用户系统的创建用户/角色、赋能操作，对FAQ/知识库的导入、导出文档操作，由于以上操作有系统处理时间，故**每当用户发起以上操作，系统都将在任务中心创建一条任务**，用户可在任务中心对创建的任务进行**统一管理与进度查询**。

功能概述

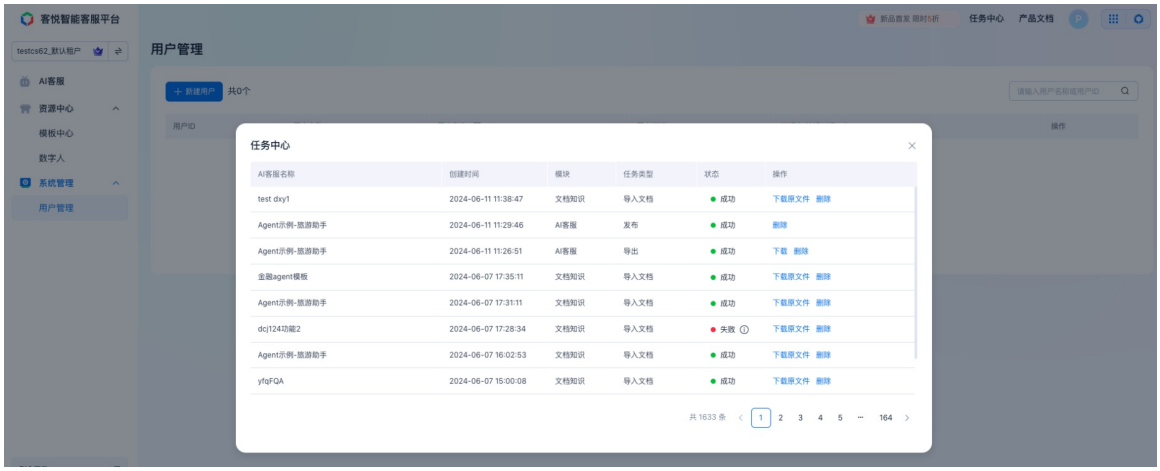
由于任务涉及系统处理时间以及云上数据上传/下载，**任务中心将作为系统任务的综合管理入口**，为用户提供**任务概览、状态查询、文件下载**等能力，具体包含以下功能：



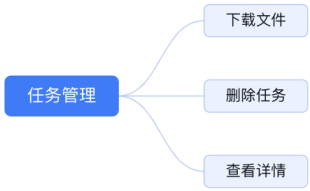
1、任务概览

- 当用户点击右上角导航栏「任务中心」按钮后，系统将弹窗展示当前所有任务
  - 任务中心展示弹窗将按照「创建时间」顺序排序，并同时展示该任务的所属「AI客服名称」、「创建时间」、「模块」、「任务类型」、「任务状态」等字段；

- 任务中心支持分页展示，每页15条任务记录；



2、任务管理



2.1 下载文件

- 在任务中心根据任务类型的不同，将支持「下载」（包括AI客服、文档）、「删除」、「查看详情」等操作（仅展示当前任务包含的功能按钮）；
    - 当用户点击「下载」按钮，即可将该条任务所处理的文件下载到用户本地；

2.2 删除任务

- 当用户点击「删除」按钮，即可删除当前任务记录，已完的任务操作会在系统保留
- 「删除」操作有二次确认功能

3、状态查询

- 支持用户在任务中心查看任务状态，状态分为「成功」、「失败」、「进行中」
    - 状态实时更新；
    - 当用户鼠标hover在「失败」任务上时，可查询失败原因；

系统管理

名词解释

系统管理：在**百度客悦智能对话平台**中，系统权限是基于RBAC模型的权限系统，即模型的核心是在用户和权限之间引入了角色的概念。取消了用户和权限的直接关联，改为**通过用户关联角色、角色关联权限的方法来间接地赋予用户权限**，从而达到用户和权限解耦的目的。

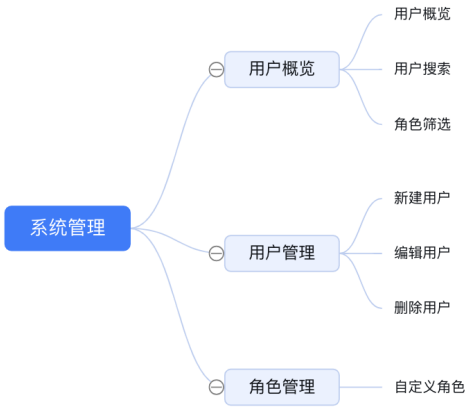
用户：在**百度客悦智能客服平台**中，接入了百度智能云的统一登录系统，系统管理员可在系统管理平台中为百度云账号赋予相关角色权限。

角色：一类权限的集合，在**百度客悦智能客服平台**中，可选系统预置的「管理员」、「查看员」、「编辑员」，也可**根据业**

务需求，自定义角色。

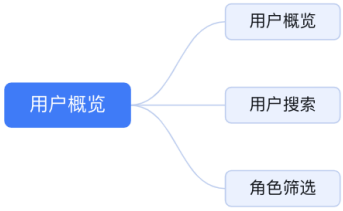
功能概述

在系统管理模块下，系统管理员可预览当前所有的**用户以及该用户所对应的权限**，同时支持「**新建**」、「**编辑**」、「**删除**」**等管理操作**，具体包含以下功能：



视频介绍：客悦智能对话平台讲解视频-租户和客户

1、用户概览

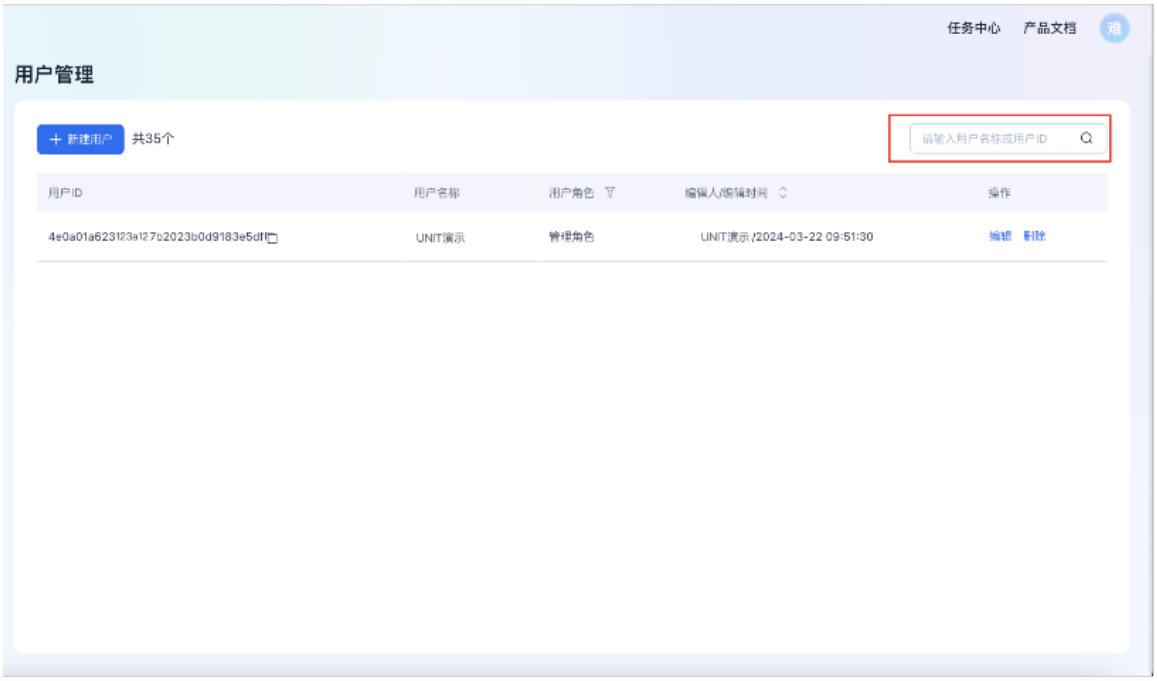


- 系统管理员可通过左侧导航栏「系统管理」→「用户管理」按钮进入系统管理界面
  - 系统管理界面默认按照时间顺序排序所有的用户，可支持手动切换逆序
- 支持展示以下信息：
  - 「用户ID」：百度智能云系统中用户唯一标识，可支持一键复制
  - 「用户名称」：百度智能云系统上的账号名称
  - 「用户角色」：该用户被赋予的角色，支持筛选
  - 「编辑人/编辑时间」：编辑该用户的租户管理员名称与最后一次编辑时间，精确到秒
  - 「操作」：用户管理的相关操作



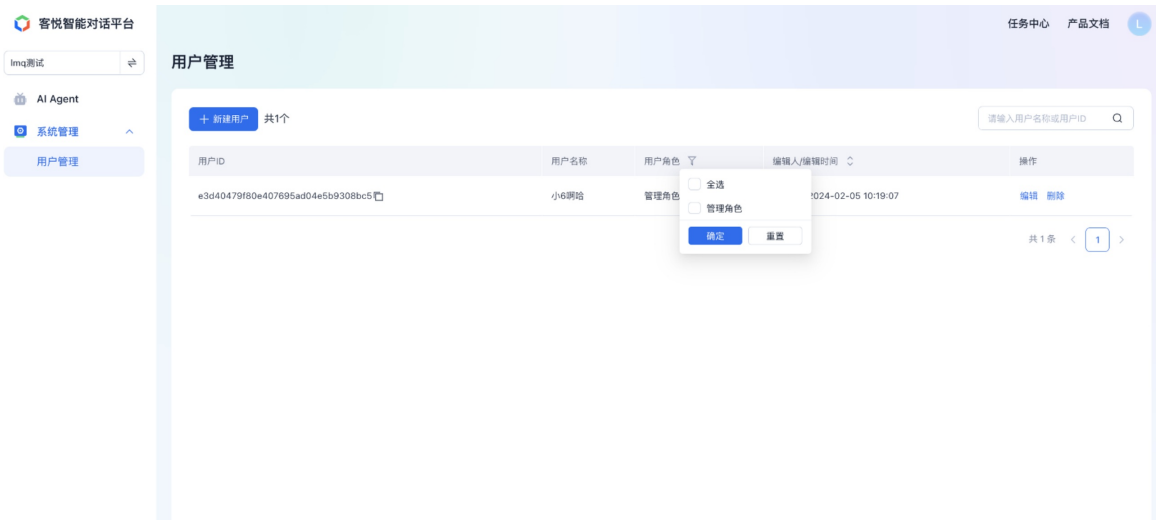
2、用户搜索

- 支持在右上角搜索框，通过用户名称或用户ID搜索用户

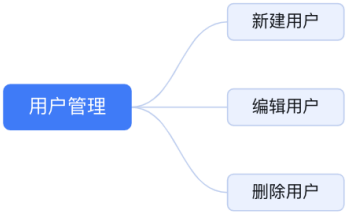


3、角色筛选

- 支持根据为用户赋予的权限快速筛选用户，可多选 / 全选



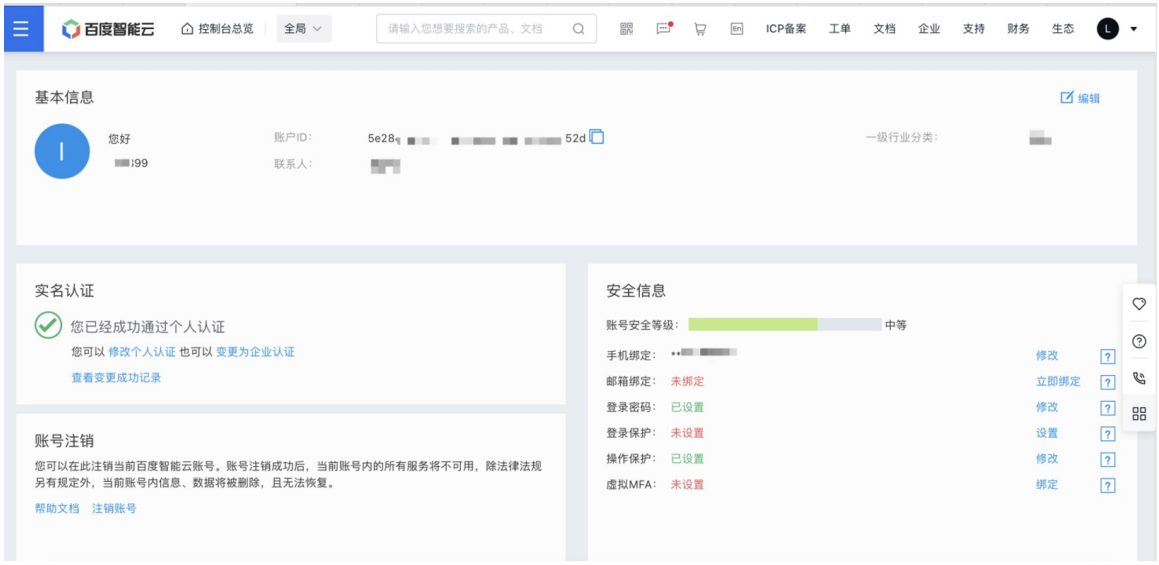
4、用户管理



4.1 新建用户

- 系统管理员点击「新建用户」按钮，可在弹窗中创建新用户
  - 需要输入准确用户ID，ID可在百度智能云系统中查看；
  - 选择赋予该用户的角色类型，支持多选；



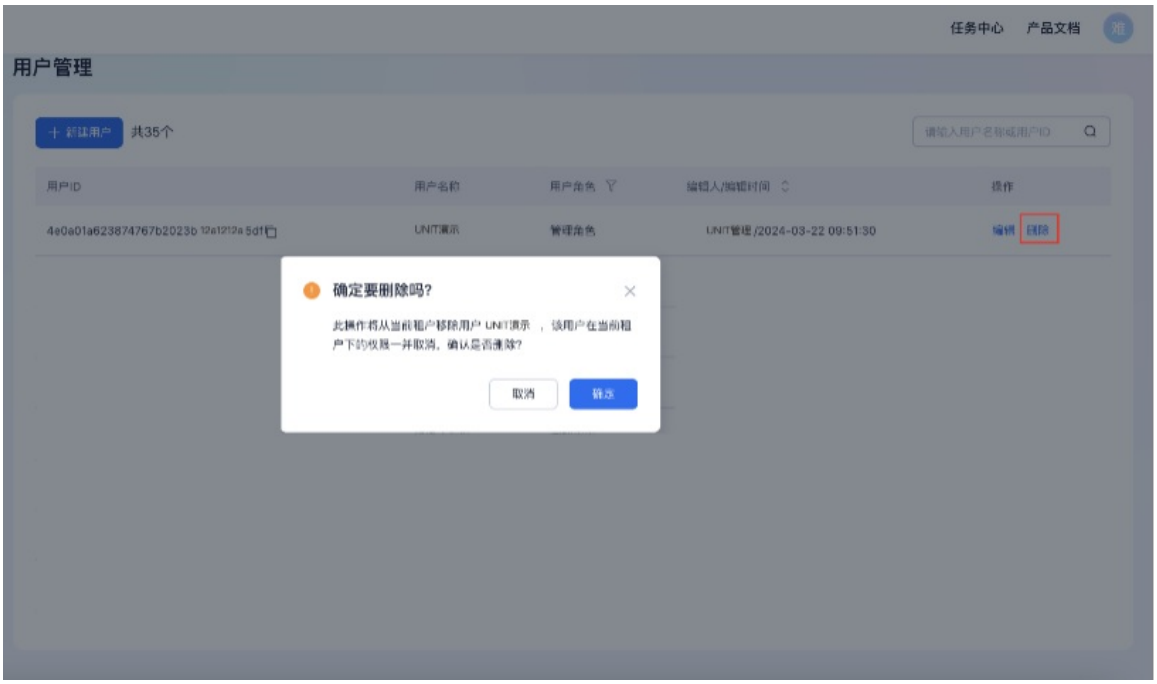


4.2 编辑用户

- 系统管理员点击选定用户「编辑」按钮后，可弹窗展示编辑用户选项
  - 弹窗展示「用户ID」，不可编辑；
  - 可重新选择用户的角色类型，支持多选；

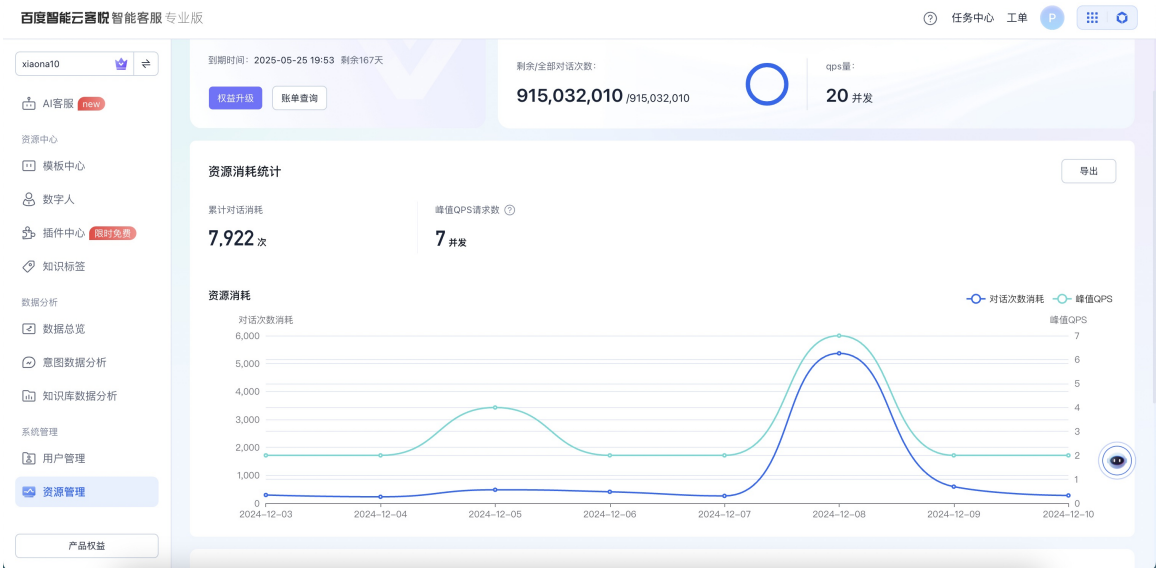
4.3 删除用户

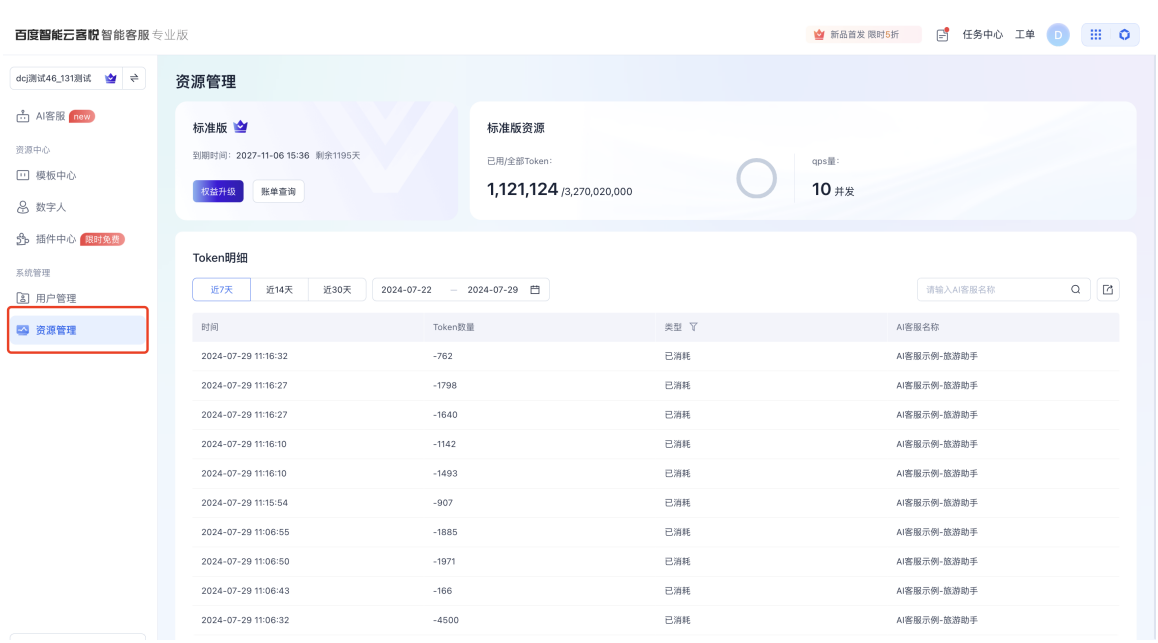
- 系统管理员点击选定用户「删除」按钮后，可将该用户从系统中删除，并回收所有权限
    - 删除操作有二次确认；



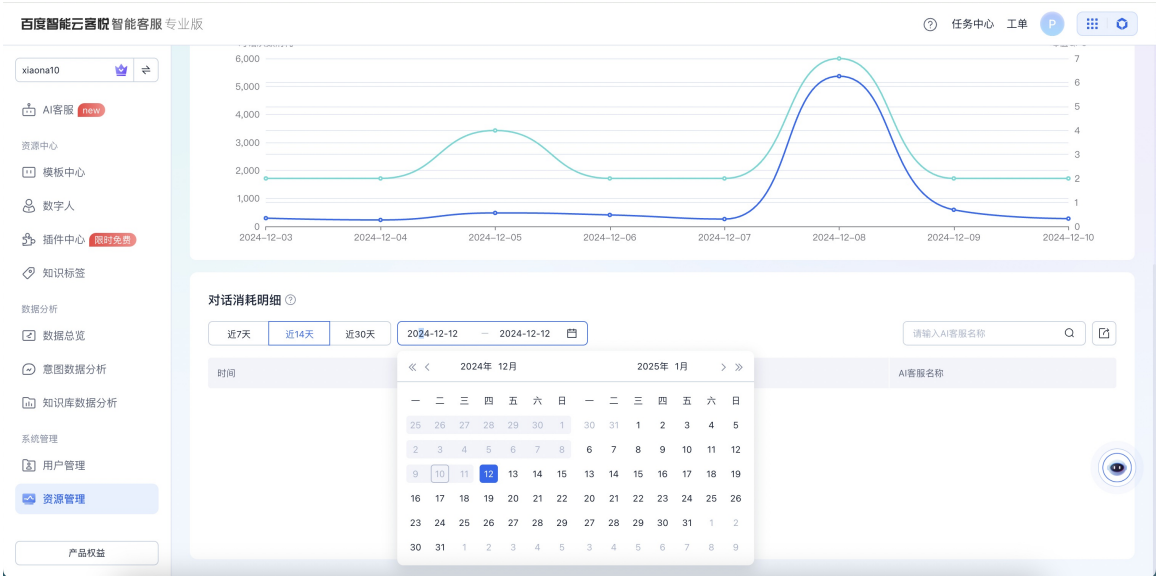
5、资源管理

- 在资源管理模块，用户可查看当前套餐、套餐到期时间、当前剩余对话次数数和当前QPS并发数。
- 每天各AI客服对话次数明细数据将会以图表以及表格形式展示，支持导出为excel
- 注：系统仅统计2024年12月12日商业模式优化后的数据

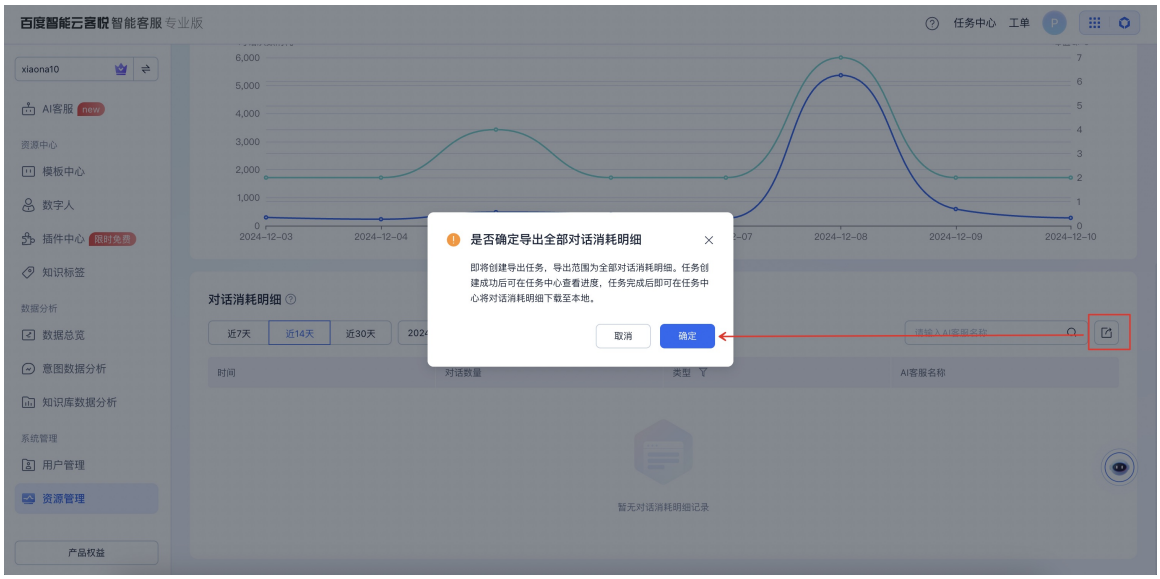




- 表格默认可查看最近7天的对话次数明细记录，也可按需筛选具体时间段内的对话次数明细记录
- 如想查看某个AI客服消耗记录，也可通过搜索AI客服名称查询此AI客服消耗的对话次数记录



- 如想导出对话次数消耗明细记录，可点击导出按钮即可导出明细记录数据。点击导出即可导出全部明细记录（最早可导出2024/12/12日往后的数据，最多可导出最近半年的数据



API文档

准备工作

一、获取访问凭证

调用 API 时，你需要在 Header 中填写指定参数来验证操作权限，获取方式如下：

1. 获取 API Key

进入AI客服的工作界面，在左侧导航栏中选择**集成**，在子页面的左侧导航栏中选择**API**即可查看该AI客服的**API Key**



2. 获取username、uid

username指**账户名称**，**uid**指**账户ID**，登录进入客悦专业版之后，鼠标移动至右上角账户头像即可获取。



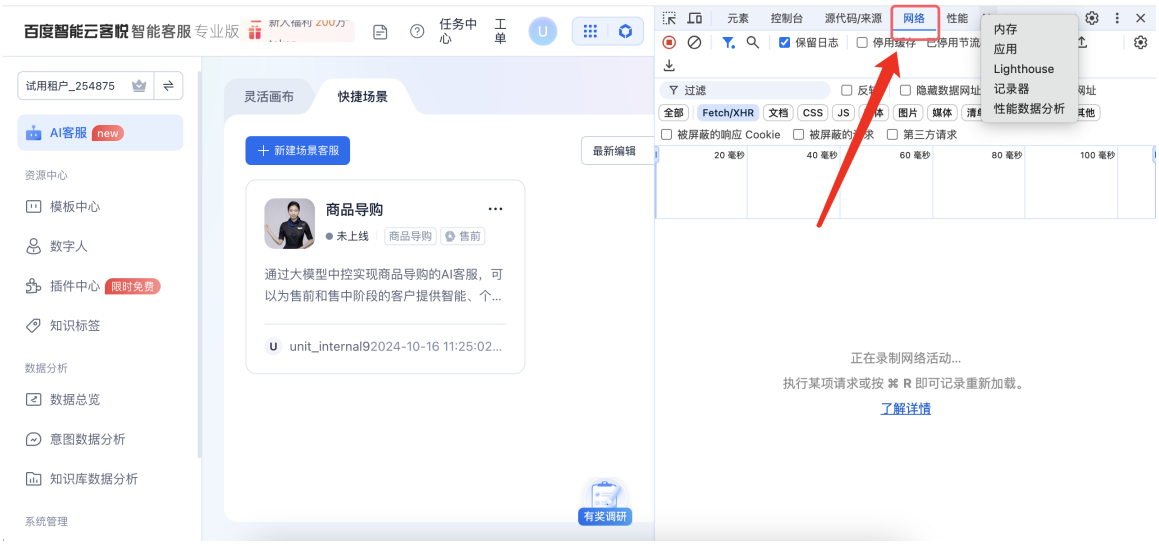
3.获取adminId

adminId指租户管理者ID，每个账户的账户ID和该账户下默认的租户管理者ID一致。获取步骤如下：

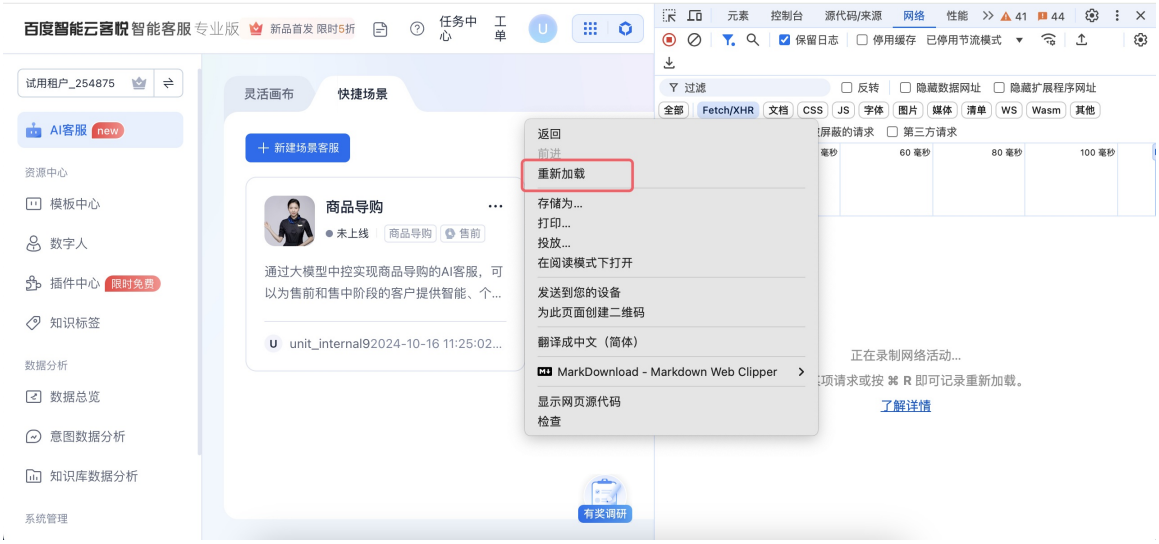
1.登录之后，在页面上任意处点击鼠标右键，在菜单中选择“检查”。



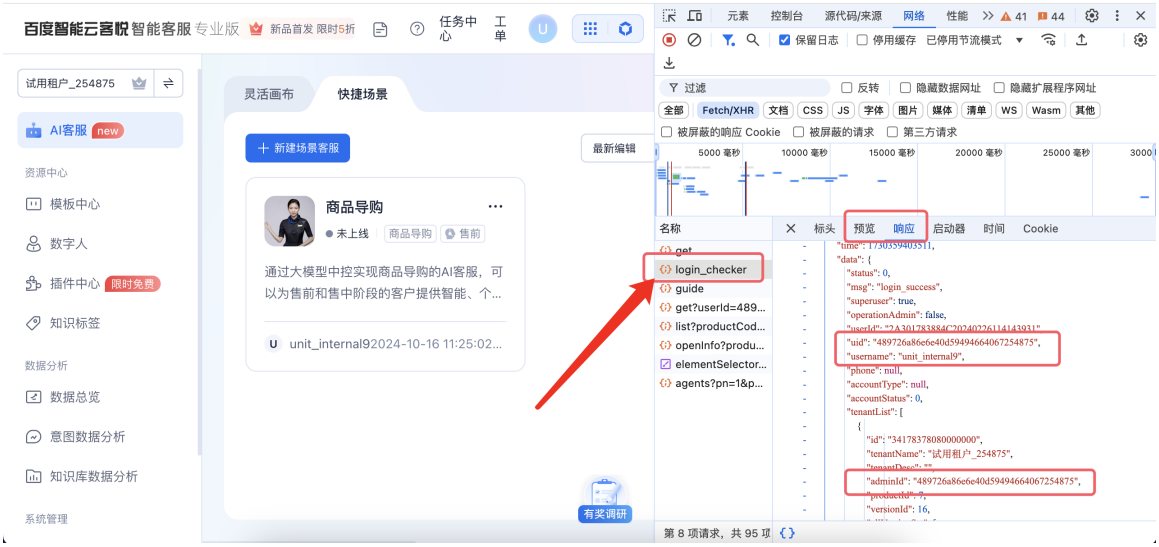
2.在控制台顶部的导航栏中单击“Network”或“网络”



3.在浏览器之内，控制台之外的任何区域单击右键，在菜单栏中选择“重新加载”刷新页面。



4.单击控制台左侧信息栏中的“login_checker”,具体显示信息如下图所示。重点关注tenantList，这是一个列表，里面包含该账户下所有租户的信息。其中tenantName是租户名称，根据租户名称选择你想查看的租户管理者ID。单击对应可查看详细信息，其中就包含adminId，即租户管理者ID。



二、下一步

完成以上准备工作后，您就可以开始调用 API 了。建议您参考 API文档了解具体接口说明。

API列表

对话

API	概述	详细说明
StreamQuery	流式对话	StreamQuery - 流式对话
BlockQuery	阻塞式对话	BlockQuery - 阻塞式对话
End	对话结束	End - 对话结束
Upload	图片上传	Upload-图片上传
DialogAnalyse	对话分析	DialogAnalyse - 对话分析
DialogThumb	对话点赞点踩	DialogThumb - 对话点赞点踩
asr	语音转文字	asr - 语音转文字
tts	文字转语音	tts - 文字转语音

知识库

目录

API	概述	详细说明
DirectoryCreate	新建目录	DirectoryCreate - 新建目录
Directory	查询目录	Directory - 查询目录列表
DirectoryUpdate	修改目录	DirectoryUpdate - 修改目录
DirectoryDelete	删除目录	DirectoryDelete - 删除目录

FAQ知识

标准问

API	概述	详细说明
FaqStandardCreate	新建标准问	FaqStandardCreate - 新建标准问
FaqStandard	查看标准问列表	FaqStandard - 查看标准问列表
FaqStandardUpdate	修改标准问	FaqStandardUpdate - 修改标准问
FaqStandardDetail	查看标准问详情	FaqStandardDetail - 查看标准问详情
FaqStandardDelete	删除标准问	FaqStandardDelete - 删除标准问
FaqExpire	设置标准问的生/失效	FaqExpire - 设置标准问的生/失效

相似问

API	概述	详细说明
FaqExtendCreate	新建相似问	FaqExtendCreate - 新建相似问
FaqExtendDelete	删除相似问	FaqExtendDelete - 删除相似问
FaqExtendUpdate	修改相似问	FaqExtendUpdate - 修改相似问
FaqExtend	查看相似问列表	FaqExtend - 查看相似问列表
FaqLlmSimilarQuestionGenerate	大模型生成相似问	FaqLlmSimilarQuestionGenerate - 大模型生成相似问
FaqExtendDetail	查询相似问详情	FaqExtendDetail - 查询相似问详情

问答模版

API	概述	详细说明
FaqTemplateCreate	新建问题模版	FaqTemplateCreate - 新建问题模版
FaqTemplate	查看问答模版列表	FaqTemplate - 查看问题模版列表
FaqTemplateUpdate	修改问题模版	FaqTemplateUpdate - 修改问题模版
FaqTemplateDelete	删除问答模板	FaqTemplateDelete - 删除问答模版
FaqTemplateDetail	查询问题模版详情	FaqTemplateDetail - 查询问题模版详情

文档知识

API	概述	详细说明
DocumentUpload	上传文档	DocumentUpload - 上传文档
DocumentUpdate	修改文档生失效时间	DocumentUpdate - 修改文档生失效时间
DocumentDelete	删除文档	DocumentDelete - 删除文档
DocumentRetrain	重新学习文档	DocumentRetrain - 重新学习文档（支持批量）
DocumentDownload	下载文档	DocumentDownload - 下载文档
DoucumentEnhancement	知识增强	DoucumentEnhancement - 知识增强
DocumentSplitter	设置文档预处理和分段策略	DocumentSplitter - 设置文档预处理和分段策略
DocumentList	查看文档列表	DocumentList - 查看文档列表

Web知识

API	概述	详细说明
WebImport	添加web知识	WebImport - 添加web知识
WebList	查看web知识列表	WebList - 查看web知识列表
WebDelete	删除web知识	WebDelete - 删除web知识
WebRefresh	手动更新web知识	WebRefresh - 手动更新web知识
WebSplitter	设置web页面预处理和分段策略	WebSplitter - 设置web页面预处理和分段策略
WebRetrain	重新学习web知识	WebRetrain - 重新学习web知识
WebEnhancement	web知识增强	WebEnhancement - web知识增强
WebEnable	web知识生失效	WebEnable - web知识生失效

表格知识

API	概述	详细说明
TableUpload	上传表格	TableUpload -上传表格
TableDownload	下载表格	TableDownload -下载表格
TableExpire	表格是否生效	TableExpire - 表格是否生效
TableDelete	删除表格	TableDelete -删除表格
表格文件对话测试	表格文件对话测试	表格文件对话测试

知识标签

API	概述	详细说明
KnowledgeLabel	查询知识标签列表	KnowledgeLabel - 查询知识标签列表

知识库对话测试

API	概述	详细说明
StreamQuery	知识库对话测试	StreamQuery - 知识库对话测试

AI客服

实体管理

实体

API	概述	详细说明
EntityCreate	自定义实体	EntityCreate - 自定义实体
EntityList	查看全部实体	EntityList - 查看实体列表（查询实体详情、实体值列表）
EntityUpdate	修改自定义实体	EntityUpdate - 修改自定义实体
EntityDelete	删除自定义实体	EntityDelete - 删除自定义实体
EntitySysType	查看系统实体	EntitySysType - 查看系统实体

实体值

API	概述	详细说明
EntryCreate	创建实体值	EntryCreate - 创建实体值
EntryUpdate	修改实体值	EntryUpdate - 修改实体值
EntryLlmGenerate	大模型生成实体值	EntryLlmGenerate - 大模型生成实体值
EntryDelete	删除实体值	EntryDelete - 删除实体值

意图管理

意图

API	概述	详细说明
IntentCreate	创建意图	IntentCreate - 创建意图
IntentList	查询意图	IntentList - 查看意图列表
IntentUpdate	修改意图	IntentUpdate - 修改意图
IntentDelete	删除意图	IntentDelete - 删除意图

意图例句

API	概述	详细说明
IntentExampleCreate	创建意图例句	IntentExampleCreate - 创建意图例句
IntentExampleUpdate	修改意图例句	IntentExampleUpdate - 修改意图例句
IntentLlmGenerate	大模型生成意图例句	IntentLlmGenerate - 大模型生成意图例句
IntentExampleDelete	删除意图例句	IntentExampleDelete - 删除意图例句
IntentExampleList	查看意图例句列表	IntentExampleList - 查看意图例句列表

意图负向例句

API	概述	详细说明
IntentNoRespCreate	创建意图负向例句	IntentNoRespCreate - 创建意图负向例句
IntentNoRespUpdate	修改意图负向例句	IntentNoRespUpdate - 修改意图负向例句
IntentNoRespDelete	删除意图负向例句	IntentNoRespDelete - 删除意图负向例句
IntentNorespList	查看意图负向例句列表	IntentNorespList - 查看意图负向例句列表

意图模版

API	概述	详细说明
IntentTemplateCreate	创建意图模版	IntentTemplateCreate - 创建意图模版
IntentTemplateUpdate	修改意图模版	IntentTemplateUpdate - 修改意图模版
IntentTemplateDelete	删除意图模版	IntentTemplateDelete - 删除意图模版

变量管理

API	概述	详细说明
VariableCreate	创建变量	VariableCreate - 创建变量
VariableList	查看变量列表	VariableList - 查看变量列表
VariableUpdate	修改变量	VariableUpdate - 修改变量
VariableDelete	删除变量	VariableDelete - 删除变量

AI客服管理

API	概述	详细说明
AgentList	查看AI客服列表	AgentList - 查看AI客服列表
AgentUpdate	修改AI客服	AgentUpdate - 修改AI客服
AgentDelete	删除AI客服	AgentDelete - 删除AI客服
AgentDetail	查看AI客服详情	AgentDetail - 查看AI客服详情
AgentDuplicate	复制AI客服	AgentDuplicate - 复制AI客服
AgentPublish	发布AI客服	AgentPublish - 发布AI客服
AgentOffline	下线AI客服	AgentOffline - 下线AI客服

任务中心

API	概述	详细说明
TaskList	查看任务列表	TaskList-查看任务列表

对话记录

API	概述	详细说明
DialogHistory	对话记录导出	DialogHistory - 对话记录导出

状态码

API	概述	详细说明
状态码	状态码	状态码

对话

StreamQuery - 流式对话

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/stream/query	
Authentication	token为API Key	

说明

在流式对话模式中，系统会返回多个chunk(片段)返回。每一个 chunk 可能包含最终答案的一部分内容，系统在生成部分内容之时就将其传递给用户，而不必等到完整答案全部生成完毕。在该模式中，系统在逐步产出回答的过程里，同步地将回答的一部分逐次发送给用户，以此确保较为快速的首字输出,确保交互的即时性。

适用场景：

- **要求快速响应的场景**：适用于实时互动场景，如在线游戏的客服支持或者商家的售后客服支持，客服需要对用户提出的问题及时反馈。
- **不依赖完整答案进行决策的场景**：若用户仅查询一些简单信息，而无需完整分析时，可使用流式对话。

流式对话多次返回示例：

请求示例

```
 curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/core/v5/stream/query'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
    "queryText": "帮我写一首爱情的诗",
    "sessionId": "a5abab29-cf1a-4ff6-be0e-8bc10e9d9152",
    "multimodal": [
        {
            "fileKey": "xxxx",
            "type": "1"
        }
    ],
    "variables": {
        "homeAddress": "chengdu"
    }
}'
```

返回示例

流式对话示例

data:{"sessionId":"a5abab29-cf1a-4ff6-be0e-8bc10e9d9152","queryId":"465f0228-3967-4a2a-ad9a-84b62e262b56","replyStatus":200,"answer":[{"chunkId":0,"status":"running","topicId":"","blockId":"","nodeId":"","nam
帮我写一首关于爱情的诗","triggered_intent":["智能写诗_plugin"],"last_intent":""},"endTime":null,"recommendList":["帮我写首诗","为什么还没下班"],"rewriteQuery":"帮我写一首关于爱情的诗","intent":null,"replyInfo":null,"needIgnoreDialogHistory":false,"agentType":1,"qps":1,"totalTokens":0,"statisticsInfoMa

data:{"sessionId":"a5abab29-cf1a-4ff6-be0e-8bc10e9d9152","queryId":"465f0228-3967-4a2a-ad9a-84b62e262b56","replyStatus":200,"answer":[{"chunkId":0,"status":"running","topicId":"","blockId":"","nodeId":"","nam
写爱情","textList":null,"clarifyGuide":null,"replySource":"CHITCHAT","showDocumentSource":null,"documents":null,"table
帮我写一首关于爱情的诗","triggered_intent":["智能写诗_plugin"],"last_intent":""},"endTime":null,"recommendList":["帮我写首诗","为什么还没下班"],"rewriteQuery":"帮我写一首关于爱情的诗","intent":null,"replyInfo":null,"needIgnoreDialogHistory":false,"agentType":1,"qps":1,"totalTokens":0,"statisticsInfoMa

data:{"sessionId":"a5abab29-cf1a-4ff6-be0e-8bc10e9d9152","queryId":"465f0228-3967-4a2a-ad9a-84b62e262b56","replyStatus":200,"answer":[{"chunkId":0,"status":"running","topicId":"","blockId":"","nodeId":"","nam
诗啊","textList":null,"clarifyGuide":null,"replySource":"CHITCHAT","showDocumentSource":null,"documents":null,"tableO

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
uid	string	否	用户id	
username	string	否	用户名称	
stream	boolean	否	流式接口开关	false 关，true 开
startId	string	否	节点id	对话测试时使用，执行指定的节点id。和topicId配合使用
queryText	string	否	用户问题	请求的问题，比如示例中的：你好
queryTime	string	否	用户提问的时间	用户发起请求的时间
sessionId	string	否	会话id	首轮可以为空（如果首轮传了，后续需要使用首轮传的。），首轮会返回sessionId，后续对话需使用返回的sessionId
topicId	string	否	主题id	对话测试时使用，执行指定的topic，和nodeId配合使用
variables	object	否	变量	Map格式，key 是变量名称，value是变量值。对话中使用的变量，如果传了会覆盖当前中对话中已有的变量值
agentId	string	否	客服机器人id	客服机器人的唯一标识
tenantId	string	否	租户id	租户的唯一标识
queryId	string	否	对话id	同一个sessionid内，每次对话都有一个对应的queryid
ext	object	否		

engines	array	否	使用的对话引擎	String类型，FAQ("faq"，"知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa"，"知识库-文档问答"),TASK_FLOW("taskflow"，"流程画布"),TASK_BASED("task_based"，"意图识别"),为null 或taskflow是支持所有引擎 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
channel	string	否	渠道	渠道管理中的渠道标识，传递该参数，可以命中FAQ中配置的条件答案
persona	object	否	用户画像	快捷场景agent的用户画像
multimodal	List[multimodal]	否	多模态输入	当前支持图片，不能单独使用，需要和queryText 一起传递，目前仅标准版支持，详见 multimodal 子数据
button	object	否	按钮	按钮步骤会回复所有按钮的id，名称集合，点击按钮时需传递该字段，详见 button 子数据
chatSessionLatitudeSwitch	boolean	否	单次session闲聊	该字段控制单次session闲聊是否开启，默认值：true
knowledgeLabelList	list[string]	否	知识库标签	知识库标签Id列表（高优先级），knowledgeLabelList 生效优先级大于knowledgeLabelValue
knowledgeLabelValue	map	否	知识库标签	知识库标签值Map（低优先级）Map<String, List> {"标签名1": ["标签值1"，"标签值2"],"标签名2": ["标签值1"，"标签值2"]}
knowledgeBaseSettingVo	object	否	知识库agent设置	用于知识库 agent 设置，详见knowledgeBaseSettingVo子数据
forcedEntries	object	否	强制实体值	强制实体值,该实体值将会覆盖抽取到的实体值

multimodal子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
fileKey	string	是	文件唯一标识	使用Upload-图片上传接口上传后返回的key
type	string	是	文件类型	1 ：图片，目前只支持图片,上传一张图片 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配

button子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	按钮id	按钮的唯一标识
name	string	是	按钮名称	按钮的名称

knowledgeBaseSettingVo子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
llm	object	否	模型设置	详见 llm 子数据
knowledgeSearch	object	否	知识检索设置	详见 knowledgeSearch 子数据
showSource	object	否	来源展示	详见 showSource 子数据
faqLlm	object	否	FAQ大模型回复	详见 faqLlm 子数据
complexQuery	object	否	复杂问题识别	详见 complexQuery 子数据

llm 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
temperature	float	否	文本多样性参数	控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守。
system	string	否	人设	用于设置客服机器人的基础人设，以便回复的内容更符合
styleId	string	否	回复风格id	回复风格的ID，可根据需要创建不同的回复风格，此处填写创建风格后返回的ID
name	string	否	风格名称	回复风格的名称，方便区分。创建后可编辑
description	string	否	风格描述	回复风格的描述，用于消息说明该回复风格。创建后可编辑。
promptOpen	string	否	自定义文档知识prompt开关	0：关，1 ：开
prompt	list[prompt]	否	自定义prompt	设置客服机器人根据文档知识回答客户的回复prompt，详见 prompt 子数据

prompt子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	string	否	类型	variable 为变量，text 为文本
value	string	否	值	当类型为 variable 时，value 可填写已经设置好的变量（只写变量名即可），如 persona、style

knowledgeSearch 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document	double	否	文档检索置信度	用于筛选文档知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回
faq	double	否	FAQ检索置信度	用于筛选FAQ知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回
documentCount	int	否	文档检索分段数	用于设定与用户问题相关且置信度超过设定文档检索置信度的最大文档片段数量

showSource 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	来源展示	0：关，1：开

faqLlm 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	开关	0：关，1：开
type	int	否	回复方式	1：风格回复，2：大模型总结

complexQuery 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	开关	0：关，1：开

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
sessionId	string	是	会话ID	用于标识本轮会话的唯一ID
queryId	string	是	查询ID	用于标识本次会话的唯一ID
replyStatus	int	是	回复状态	回复状态, 默认成功 SUCCESS(200, "成功"); FAIL(4008001, "失败");QPS_LIMITED(4008002, "QPS超限"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
answer	List[answer]	是	回答列表	包含各个回答块的数组，详见 answer 子数据
variables	map	是	变量	Map<String, Object>存储会话期间的各种变量信息
endTime	string	否	结束时间	会话结束时间
recommendList	array	是	推荐列表	提供可能的操作或信息的推荐列表
rewriteQuery	string	是	重写查询	用户输入的重写版本
intent	List[intent]	是	意图	列出此次会话涉及的意图，详见 intent 子数据
replyInfo	object	否	回复信息	回复相关信息，详见 replyInfo 子数据
needIgnoreDialogHistory	Boolean	是	忽略对话历史开关	是否需要忽略对话历史
agentType	int	是	agent类型	agent类型: 1, 普通agent ; 2, AI agent 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
qps	int	是	qps	当轮对话的qps
totalTokens	int	是	消耗token数	当轮会话消耗的总token数
statisticsInfoMap	map<string, object>	是	统计信息	详见 statisticsInfoMap 子数据
firstChunkTime	float	是	首字耗时(秒)	流式返回下首字耗时(秒)
instructionList	array	否	指令收集列表	收集用户触发的指令，识别用户意图后触发特定的换作，一般是一个对话的终点。

answer 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
chunkId	int	是	流式chunkId	流式chunkId
status	string	是	流式返回数据状态	RUNNING("running"); DONE("done"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
topicId	string	否	主题ID	对应的主题ID
blockId	string	否	区块ID	对应的区块ID
nodeId	string	否	节点ID	对应的节点ID
name	string	否	节点名称	
taskFlowSolved	boolean	否	任务流程是否结束	一个布尔值字段，用于标识当前任务流程的状态。 未完成状态 (false)： 1.任务流程仍在进行中 2.信息收集不完整 3.即使在最后一个节点，如果业务逻辑未完成，依然为 false 完成状态 (true) 1.任务流程完全结束 2.所有必要的信息已收集完整 3.业务逻辑执行完毕
reply	object	否	回复	包含回复相关详细信息的对象，详见 reply 子数据
instruction	map	否	指令	发出指令后有值，指令详细信息Map<String, Map<String, String>>，外层key为指令标识，value为指令参数map
statisticsInfo	object	否	统计信息	详见 statisticsInfo 子数据
debugReplyType	string	是	debug节点类型	
debugNodeName	string	否	节点名称	
debugInputParam	map	否	节点输入参数	
debugCost	long	否	节点运行时间	
debugResult	array	否	节点输出结果	节点输出结果，详细结构为list<Map<string, object>>

reply 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	int	是	回复类型	1（文本）3（富文本）4（图片）8（列表） 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
text	string	是	文本	文本/富文本答案
textList	array	否	文本列表	回复的文本列表
clarifyGuide	string	否	澄清指南	提供澄清相关的指南和信息
				各种回复来源类型：FAQ("faq", "知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa", "知识库-文档"),TEXT_REPLY("text", "文本回复"),OPEN_URL("openUrl", "打开链接"),BUTTONS("buttons", "按钮回复"),INTENT_CLARIFY("intentClarify", "意图澄清"),LARGE_MODEL_REPLY("largeModelReply", "大模型回

replySource	string	是	回复来源	滑"),LARGE_MODEL_REPLY("largeModelReply", "大模型回复"),COLLECT_SLOT_ENTITY("collectSlotEntity", "收集槽位实体"),CHITCHAT("chitchat", "闲聊"),UNMATCHED("unmatch", "未匹配固定话术"),SENSITIVE("sensitive", "敏感拒答话术"),SYSTEM("system", "系统异常"),INSTRUCTION("instruction", "指令"),TASK_BASE_BACK("taskBaseBack", "任务式会话拉回话术"),WELCOME("welcome", "开场白"),SILENT_REPLY("silentReply", "静默回复"),PLUGIN("plugin", "插件"),TABLE_QA("table_qa", "tqa-回复"),VIDEO_QA("video_qa", "知识库-视频"),CAPTURE("capture", "收集用户回复"),MULTI("multi", "多模态理解"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
streamSuffix	string	否	流式后缀	对流式结果进行干预，在streamText输出最后一个chunk时，追加该内容
showDocumentSource	boolean	否	显示文档源	是否显示文档来源
documents	list[document]	是	文档	知识问答信息，replySource是DOC_QA 该字段有值，详见 documents 子数据
tableQAInfo	object	否	tableQA相关信息	详见 tableQAInfo 子数据
docDebug	object	否	文档调试	提供文档调试相关信息，replySource是DOC_QA 该字段有值
faqSearch	list[faqSearch]	否	faq	faq 检索信息，replySource是FAQ 该字段有值
slotCollectInfo	object	否	实体收集信息	详见 slotCollectInfo 子数据
plugin	string	否	插件	插件名，replySource是PLUGIN 该字段有值
url	string	否	统一资源定位符	打开的URL，replySource是OPEN_URL 该字段有值
buttons	List[button]	否	按钮列表	replySource是BUTTONS时该字段有值，详见 buttons 子数据
intentName	string	否	意图名	
searchInfoList	array	否	搜索结果	列出所有触发闲聊联网搜索的结果
showWebSearchResult	integer	否	是否开启展示搜索结果	是否开启展示搜索结果 0 不展示 1 展示
webSearchStatus	integer	否	搜索状态	搜索状态 0 搜索中 1 搜索完成
webSearchResultCount	integer	否	搜索结果数量	搜索结果数量

documents 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document_id	string	是	文档ID	文档的唯一标识符
document_name	string	是	文档名	文档的名称
web_url	string	是	文档链接	文档链接，当knowledgeType是web时有值
video_url	string	是	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
start_timestamp_second	int	是	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	是	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	是	文档类型	文档类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识
data	list[data]	是	数据	知识的数据内容，详见 data 子数据

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
segment_id	string	是	段落ID	段落的唯一标识符
segment_content	string	是	段落内容	段落的文本内容
sentence_id	string	是	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	是	句子内容	句子的文本内容
score	string	是	得分	段落相关性得分
segment_coord	string	是	段落坐标	段落在文档中的位置坐标
video_url	string	是	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	是	知识类型	知识类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
start_timestamp_second	int	是	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	是	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
data	list[sentence_info]	是	数据	段落中的句子数据，详见sentence_info子数据

sentence_info 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
sentence_id	string	是	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	是	句子内容	句子的文本内容
score	string	是	得分	句子相关性得分

tableQAInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
sourceCode	string	解决方案代码	LLM生成的解决query的代码
tableSelectResult	object	选表结果	详见 tableSelectResult 子数据

tableSelectResult 子数据

名称	类型	中文名	说明
file_name	string	文件名	
table_name	string	表名	
datasource_id	string	数据源id	
bos_url	string	bos链接地址	
file_id	string	文件唯一标识	

docDebug 子数据

名称	类型	中文名	说明
search	list[object]	文档查询	详见 search 子数据

search 子数据

名称	类型	中文名	说明
agent_id	string	agent_id	
available	string	是否可用	
dir_id	string	目录id	
document_id	string	文档ID	文档的唯一标识符
document_name	string	文档名	文档的名称
web_url	string	文档链接	文档链接，当knowledgeType是web时有值
video_url	string	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	文档类型	文档类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
env	string	环境	
labels	string	标签	
score	double	召回评分	
segment_id	string	段落ID	段落的唯一标识符
segment_content	string	段落内容	段落的文本内容
segment_coord	string	段落坐标	段落在文档中的位置坐标
sentence_id	string	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	句子内容	句子的文本内容
sentence_type	string	句子种类	
version	string	版本	
start_timestamp_second	int	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值

faqSearch 子数据

名称	类型	中文名	说明
answer	map	回答	
faqId	string	问答id	
score	double	置信度	
question	string	标准问	
matchDetail	object	匹配详情	详见 matchDetail子数据

matchDetail 子数据

名称	类型	中文名	说明
score	double	匹配置信度	
matchType	string	匹配类型	
matchValue	string	匹配内容	
matchId	string	匹配信息id	

slotCollectInfo 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
waitCollectResultList	list[waitCollectResultList]	是	待收集结果列表	列出待收集的结果，详见 waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据
hasCollectResultList	list[hasCollectResultList]	是	已收集结果列表	列出已收集的结果，详见 waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据

waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
name	string	是	名称	待收集的槽名称
result	string	是	结果	已收集的结果
option	array	否	可选值	可选的答案
optionSize	int	否	选项数量	选项数量
checkResult	string	否	校验结果	校验结果
clarity	string	否	清晰度	澄清话术
inputExample	string	是	输入示例	输入的示例
outputExample	string	是	输出示例	输出的示例

buttons 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	否	按钮id	
name	string	否	按钮名称	

statisticsInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
nodeId	string	节点id	
type	string	类型	
prompt	string	提示词	
output	string	输出	
instruction	string	指令	
errorCode	int	错误码	
errorMessage	string	错误信息	
entityName	string	实体名称	

intent 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
_effect	int	是	影响	表示此意图的效果
id	string	是	ID	意图的唯一标识
name	string	是	名称	意图的名称
description	string	否	描述	意图的描述
agentId	string	否	客服机器人ID	客服机器人的ID
created	string	否	创建时间	意图创建时间
updated	string	否	更新时间	意图最后更新时间
confidence	float	是	置信度	意图识别的置信度
source	string	是	来源	意图识别的来源
threshold	float	是	阈值	意图识别的阈值
system	boolean	是	系统意图	是否为系统预定义的意图
needClarify	boolean	是	需要澄清	是否需要澄清此意图
alias	string	否	别名	意图的别名
nameZh	string	是	中文名称	意图的中文名称
examples	List[object]	否	示例	意图的示例，详见examples子数据
hasActiveCopy	boolean	是	活跃副本	意图是否有活跃的副本
templateStr	string	否	模板字符串	意图的模板字符串
createdUserName	string	否	创建者用户名	创建此意图的用户的用户名
createdUserId	string	否	创建者用户ID	创建此意图的用户的用户ID
lastEditUserName	string	否	最后编辑用户名	最后编辑此意图的用户的用户名
lastEditUserId	string	否	最后编辑用户ID	最后编辑此意图的用户的用户ID
version	int	是	版本	意图的版本
industryIntent	boolean	是	行业意图	是否为特定行业的意图
knnExampleStr	string	是	KNN示例字符串	用于KNN匹配的示例字符串
extra	string	否	额外信息	包含额外信息的对象
recSource	string	否	推荐来源	意图推荐的来源
isNoResponse	boolean	是	无响应	是否未响应

examples子数据

名称	类型	中文名	说明
id	string	ID	意图示例的唯一标识
value	string	具体内容	意图示例的具体内容
intentId	string	意图ID	意图的ID
agentId	string	客服机器人ID	客服机器人的ID
created	string	创建时间	意图示例的创建时间
updated	string	更新时间	意图示例的修改时间
version	int	版本	意图示例的版本标识
tokenValue	string	token值	
md5	string	加密字段	

replyInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
agentType	string	agent类型	agent的具体类型， 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
replySource	array	回复来源	回复内容的来源信息， 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
effectiveQa	boolean	有效问答	true 为有效， false 为无效
qaType	int	RAG类型	RAG类型，1FAQ、2文档 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配

statisticsInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
nodeId	string	节点id	节点的唯一标识
type	string	类型	
prompt	string	提示词	
output	string	输出	
instruction	string	指令	
errorCode	int	错误码	
errorMessage	string	错误信息	
entityName	string	实体名称	实体的名称

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/core/v5/stream/query'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
    "queryText": "你好",
    "sessionId": "ecb95fcc-0e49-4ab0-b026-c20a8aac1585",
    "multimodal": [
        {
            "fileKey": "xxxx",
            "type": "1"
        }
    ],
    "variables": {
        "homeAddress": "chengdu"
    }
}'
```

响应示例

意图命中

文本回复

富文本回复

大模型回复

收集实体

指令步骤

闲聊


```
{
    "sessionId": "02329c01-7720-45e9-b19c-6dfacec87b81",
    "queryId": "39ad613a-a089-4019-baa4-8f48558b5f63",
    "replyStatus": 200,
    "answer": [
        {
            "chunkId": 0,
            "status": "done",
            "topicId": "",
            "blockId": "",
            "nodeId": "",
            "reply": null,
            "instruction": null
        }
    ],
    "variables": {
        "last_response": "",
        "last_user_response": "我要租车",
```


BlockQuery - 阻塞式对话

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/block/query	
Authentication	token为API Key	

说明

在阻塞式对话模式中，系统不是片段式地返回答案，而是一次性返回完整答案，但是需要等待所有步骤节点处理完成。阻塞式对话可以对整体内容进行全面分析，确保响应的准确性和一致性。

适用场景：

- **对响应时间不敏感的场景**：适用于用户不要求立即得到回复，而是更关注答案准确性和完整性的情况。比如在企业内部的财务咨询场景中，员工询问复杂的税务计算问题，更希望得到完整、准确的计算方法和结果，而不是快速但可能不完整的回答。
- **需要依赖完整答案做决策的场景**：若需要智能客服回答复杂的技术支持问题，如服务器故障排除，用户需要完整的解决方案来进行之后的维修操作，此场景下可使用阻塞式对话。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
uid	string	否	用户id	
username	string	否	用户名称	
stream	boolean	否	流式接口开关	false 关，true 开
startId	string	否	节点id	对话测试时使用，执行指定的节点id。和topicId配合使用
queryText	string	否	用户问题	请求的问题，比如示例中的：你好
queryTime	string	否	用户提问的时间	用户发起请求的时间
sessionId	string	否	会话id	首轮可以为空（如果首轮传了，后续需要使用首轮传的。），首轮会返回sessionId，后续对话需使用返回的sessionId
topicId	string	否	主题id	对话测试时使用，执行指定的topic，和nodeId配合使用
variables	object	否	变量	Map格式，key 是变量名称，value是变量值。对话中使用的变量，如果传了会覆盖当前中对话中已有的变量值
		否	客服机	

agentId	string	否	器人id	客服机器人的唯一标识
tenantId	string	否	租户id	租户的唯一标识
queryId	string	否	对话id	同一个sessionid内，每次对话都有一个对应的queryid
ext	object	否		
engines	array	否	使用的对话引擎	String类型，FAQ("faq", "知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa", "知识库-文档问答"),TASK_FLOW("taskflow", "流程画布"),TASK_BASED("task_based", "意图识别"),为null 或taskflow是支持所有引擎 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
channel	string	否	渠道	渠道管理中的渠道标识，传递该参数，可以命中FAQ中配置的条件答案
persona	object	否	用户画像	快捷场景agent的用户画像
multimodal	List[multimodal]	否	多模态输入	当前支持图片，不能单独使用，需要和queryText 一起传递，目前仅标准版支持，详见 multimodal 子数据
button	object	否	按钮	按钮步骤会回复所有按钮的id，名称集合，点击按钮时需传递该字段，详见 button 子数据
chatSessionLatitudeSwitch	boolean	否	单次session闲聊	该字段控制单次session闲聊是否开启，默认值：true
knowledgeLabelList	list[string]	否	知识库标签	知识库标签Id列表（高优先级），knowledgeLabelList 生效优先级大于knowledgeLabelValue
knowledgeLabelValue	map	否	知识库标签	知识库标签值Map（低优先级）Map<String, List> {"标签名1": ["标签值1", "标签值2"],"标签名2": ["标签值1", "标签值2"]}
knowledgeBaseSettingVo	object	否	知识库agent设置	用于知识库 agent 设置，详见knowledgeBaseSettingVo子数据
forcedEntries	object	否	强制实体值	强制实体值,该实体值将会覆盖抽取到的实体值

multimodal子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
fileKey	string	是	文件唯一标识	使用Upload-图片上传接口上传后返回的key
type	string	是	文件类型	1 ：图片，目前只支持图片,上传一张图片 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配

button子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	按钮id	按钮的唯一标识
name	string	是	按钮名称	按钮的名称

knowledgeBaseSettingVo子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
llm	object	否	模型设置	详见 llm 子数据
knowledgeSearch	object	否	知识检索设置	详见 knowledgeSearch 子数据
showSource	object	否	来源展示	详见 showSource 子数据
faqLlm	object	否	FAQ大模型回复	详见 faqLlm 子数据
complexQuery	object	否	复杂问题识别	详见 complexQuery 子数据

llm 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
temperature	float	否	文本多样性参数	控制模型生成文本多样性的参数。较高的温度值（例如1.0）会使生成的文本更加随机和多样化，而较低的值（例如0.2）会使生成的文本更加确定和保守。
system	string	否	人设	用于设置客服机器人的基础人设，以便回复的内容更符合
styleId	string	否	回复风格id	回复风格的ID，可根据需要创建不同的回复风格，此处填写创建风格后返回的ID
name	string	否	风格名称	回复风格的名称，方便区分。创建后可编辑
description	string	否	风格描述	回复风格的描述，用于消息说明该回复风格。创建后可编辑。
promptOpen	string	否	自定义文档知识prompt开关	0：关，1 ：开
prompt	list[prompt]	否	自定义prompt	设置客服机器人根据文档知识回答客户的回复prompt，详见 prompt 子数据

prompt子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	string	否	类型	variable 为变量，text 为文本
value	string	否	值	当类型为 variable 时，value 可填写已经设置好的变量（只写变量名即可），如 persona、style

knowledgeSearch 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document	double	否	文档检索置信度	用于筛选文档知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回
faq	double	否	FAQ检索置信度	用于筛选FAQ知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回
documentCount	int	否	文档检索分段数	用于设定与用户问题相关且置信度超过设定文档检索置信度的最大文档片段数量

showSource 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	来源展示	0：关，1：开

faqLlm 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	开关	0：关，1：开
type	int	否	回复方式	1：风格回复，2：大模型总结

complexQuery 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
open	int	否	开关	0：关，1：开

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
sessionId	string	是	会话ID	用于标识本轮会话的唯一ID
queryId	string	是	查询ID	用于标识本次会话的唯一ID
replyStatus	int	是	回复状态	回复状态, 默认成功 SUCCESS(200, "成功"); FAIL(4008001, "失败");QPS_LIMITED(4008002, "QPS超限"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
answer	List[answer]	是	回答列表	包含各个回答块的数组，详见 answer 子数据
variables	map	是	变量	Map<String, Object>存储会话期间的各种变量信息
endTime	string	否	结束时间	会话结束时间
recommendList	array	是	推荐列表	提供可能的操作或信息的推荐列表
rewriteQuery	string	是	重写查询	用户输入的重写版本
intent	List[intent]	是	意图	列出此次会话涉及的意图，详见 intent 子数据
replyInfo	object	否	回复信息	回复相关信息，详见 replyInfo 子数据
needIgnoreDialogHistory	Boolean	是	忽略对话历史开关	是否需要忽略对话历史
agentType	int	是	agent类型	agent类型: 1, 普通agent ; 2, AI agent 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
qps	int	是	qps	当轮对话的qps
totalTokens	int	是	消耗token数	当轮会话消耗的总token数
statisticsInfoMap	map<string, object>	是	统计信息	详见 statisticsInfoMap 子数据
firstChunkTime	float	是	首字耗时(秒)	流式返回下首字耗时(秒)
instructionList	array	否	指令收集列表	收集用户触发的指令，识别用户意图后触发特定的换作，一般是一个对话的终点。

answer 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
chunkId	int	是	流式chunkId	流式chunkId
status	string	是	流式返回数据状态	RUNNING("running"); DONE("done"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
topicId	string	否	主题ID	对应的主题ID
blockId	string	否	区块ID	对应的区块ID
nodeId	string	否	节点ID	对应的节点ID
name	string	否	节点名称	
taskFlowSolved	boolean	否	任务流程是否结束	一个布尔值字段，用于标识当前任务流程的状态。 未完成状态 (false)： 1.任务流程仍在进行中 2.信息收集不完整 3.即使在最后一个节点，如果业务逻辑未完成，依然为 false 完成状态 (true) 1.任务流程完全结束 2.所有必要的信息已收集完整 3.业务逻辑执行完毕
reply	object	否	回复	包含回复相关详细信息的对象，详见 reply 子数据
instruction	map	否	指令	发出指令后有值，指令详细信息Map<String, Map<String, String>>，外层key为指令标识，value为指令参数map
statisticsInfo	object	否	统计信息	详见 statisticsInfo 子数据
debugReplyType	string	是	debug节点类型	
debugNodeName	string	否	节点名称	
debugInputParam	map	否	节点输入参数	
debugCost	long	否	节点运行时间	
debugResult	array	否	节点输出结果	节点输出结果，详细结构为list<Map<string, object>>

reply 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	int	是	回复类型	1（文本）3（富文本）4（图片）8（列表） 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
text	string	是	文本	文本/富文本答案
textList	array	否	文本列表	回复的文本列表
clarifyGuide	string	否	澄清指南	提供澄清相关的指南和信息
				各种回复来源类型：FAQ("faq", "知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa", "知识库-文档"),TEXT_REPLY("text", "文本回复"),OPEN_URL("openUrl", "打开链接"),BUTTONS("buttons", "按钮回复"),INTENT_CLARIFY("intentClarify", "意图澄清"),LARGE_MODEL_REPLY("largeModelReply", "大模型回

replySource	string	是	回复来源	滑"),LARGE_MODEL_REPLY("largeModelReply", "大模型回复"),COLLECT_SLOT_ENTITY("collectSlotEntity", "收集槽位实体"),CHITCHAT("chitchat", "闲聊"),UNMATCHED("unmatch", "未匹配固定话术"),SENSITIVE("sensitive", "敏感拒答话术"),SYSTEM("system", "系统异常"),INSTRUCTION("instruction", "指令"),TASK_BASE_BACK("taskBaseBack", "任务式会话拉回话术"),WELCOME("welcome", "开场白"),SILENT_REPLY("silentReply", "静默回复"),PLUGIN("plugin", "插件"),TABLE_QA("table_qa", "tqa-回复"),VIDEO_QA("video_qa", "知识库-视频"),CAPTURE("capture", "收集用户回复"),MULTI("multi", "多模态理解"); 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
streamSuffix	string	否	流式后缀	对流式结果进行干预，在streamText输出最后一个chunk时，追加该内容
showDocumentSource	boolean	否	显示文档源	是否显示文档来源
documents	list[document]	是	文档	知识问答信息，replySource是DOC_QA 该字段有值，详见 documents 子数据
tableQAInfo	object	否	tableQA相关信息	详见 tableQAInfo 子数据
docDebug	object	否	文档调试	提供文档调试相关信息，replySource是DOC_QA 该字段有值
faqSearch	list[faqSearch]	否	faq	faq 检索信息，replySource是FAQ 该字段有值
slotCollectInfo	object	否	实体收集信息	详见 slotCollectInfo 子数据
plugin	string	否	插件	插件名，replySource是PLUGIN 该字段有值
url	string	否	统一资源定位符	打开的URL，replySource是OPEN_URL 该字段有值
buttons	List[button]	否	按钮列表	replySource是BUTTONS时该字段有值，详见 buttons 子数据
intentName	string	否	意图名	
searchInfoList	array	否	搜索结果	列出所有触发闲聊联网搜索的结果
showWebSearchResult	integer	否	是否开启展示搜索结果	是否开启展示搜索结果 0 不展示 1 展示
webSearchStatus	integer	否	搜索状态	搜索状态 0 搜索中 1 搜索完成
webSearchResultCount	integer	否	搜索结果数量	搜索结果数量

documents 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document_id	string	是	文档ID	文档的唯一标识符
document_name	string	是	文档名	文档的名称
web_url	string	是	文档链接	文档链接，当knowledgeType是web时有值
video_url	string	是	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
start_timestamp_second	int	是	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	是	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	是	文档类型	文档类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识
data	list[data]	是	数据	知识的数据内容，详见 data 子数据

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
segment_id	string	是	段落ID	段落的唯一标识符
segment_content	string	是	段落内容	段落的文本内容
sentence_id	string	是	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	是	句子内容	句子的文本内容
score	string	是	得分	段落相关性得分
segment_coord	string	是	段落坐标	段落在文档中的位置坐标
video_url	string	是	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	是	知识类型	知识类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
start_timestamp_second	int	是	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	是	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
data	list[sentence_info]	是	数据	段落中的句子数据，详见 sentence_info 子数据

sentence_info 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
sentence_id	string	是	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	是	句子内容	句子的文本内容
score	string	是	得分	句子相关性得分

tableQAInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
sourceCode	string	解决方案代码	LLM生成的解决query的代码
tableSelectResult	object	选表结果	详见 tableSelectResult 子数据

tableSelectResult 子数据

名称	类型	中文名	说明
file_name	string	文件名	
table_name	string	表名	
datasource_id	string	数据源id	
bos_url	string	bos链接地址	
file_id	string	文件唯一标识	

docDebug 子数据

名称	类型	中文名	说明
search	list[object]	文档查询	详见 search 子数据

search 子数据

名称	类型	中文名	说明
agent_id	string	agent_id	
available	string	是否可用	
dir_id	string	目录id	
document_id	string	文档ID	文档的唯一标识符
document_name	string	文档名	文档的名称
web_url	string	文档链接	文档链接，当knowledgeType是web时有值
video_url	string	视频链接	视频链接，当knowledgeType是video时有值
knowledge_type	string	文档类型	文档类型：doc 普通文档， web 网页知识，video 视频知识 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
env	string	环境	
labels	string	标签	
score	double	召回评分	
segment_id	string	段落ID	段落的唯一标识符
segment_content	string	段落内容	段落的文本内容
segment_coord	string	段落坐标	段落在文档中的位置坐标
sentence_id	string	句子ID	句子的唯一标识符
sentence_content	string	句子内容	句子的文本内容
sentence_type	string	句子种类	
version	string	版本	
start_timestamp_second	int	开始时间戳（秒）	视频开始播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值
end_timestamp_second	int	结束时间戳（秒）	视频结束播放的时间戳，当knowledgeType是video时有值

faqSearch 子数据

名称	类型	中文名	说明
answer	map	回答	
faqId	string	问答id	
score	double	置信度	
question	string	标准问	
matchDetail	object	匹配详情	详见 matchDetail子数据

matchDetail 子数据

名称	类型	中文名	说明
score	double	匹配置信度	
matchType	string	匹配类型	
matchValue	string	匹配内容	
matchId	string	匹配信息id	

slotCollectInfo 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
waitCollectResultList	list[waitCollectResultList]	是	待收集结果列表	列出待收集的结果，详见 waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据
hasCollectResultList	list[hasCollectResultList]	是	已收集结果列表	列出已收集的结果，详见 waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据

waitCollectResultList / hasCollectResultList 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
name	string	是	名称	待收集的槽名称
result	string	是	结果	已收集的结果
option	array	否	可选值	可选的答案
optionSize	int	否	选项数量	选项数量
checkResult	string	否	校验结果	校验结果
clarity	string	否	清晰度	澄清话术
inputExample	string	是	输入示例	输入的示例
outputExample	string	是	输出示例	输出的示例

buttons 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	否	按钮id	
name	string	否	按钮名称	

statisticsInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
nodeId	string	节点id	
type	string	类型	
prompt	string	提示词	
output	string	输出	
instruction	string	指令	
errorCode	int	错误码	
errorMessage	string	错误信息	
entityName	string	实体名称	

intent 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
_effect	int	是	影响	表示此意图的效果
id	string	是	ID	意图的唯一标识
name	string	是	名称	意图的名称
description	string	否	描述	意图的描述
agentId	string	否	客服机器人ID	客服机器人的ID
created	string	否	创建时间	意图创建时间
updated	string	否	更新时间	意图最后更新时间
confidence	float	是	置信度	意图识别的置信度
source	string	是	来源	意图识别的来源
threshold	float	是	阈值	意图识别的阈值
system	boolean	是	系统意图	是否为系统预定义的意图
needClarify	boolean	是	需要澄清	是否需要澄清此意图
alias	string	否	别名	意图的别名
nameZh	string	是	中文名称	意图的中文名称
examples	List[object]	否	示例	意图的示例，详见examples子数据
hasActiveCopy	boolean	是	活跃副本	意图是否有活跃的副本
templateStr	string	否	模板字符串	意图的模板字符串
createdUserName	string	否	创建者用户名	创建此意图的用户的用户名
createdUserId	string	否	创建者用户ID	创建此意图的用户的用户ID
lastEditUserName	string	否	最后编辑用户名	最后编辑此意图的用户的用户名
lastEditUserId	string	否	最后编辑用户ID	最后编辑此意图的用户的用户ID
version	int	是	版本	意图的版本
industryIntent	boolean	是	行业意图	是否为特定行业的意图
knnExampleStr	string	是	KNN示例字符串	用于KNN匹配的示例字符串
extra	string	否	额外信息	包含额外信息的对象
recSource	string	否	推荐来源	意图推荐的来源
isNoResponse	boolean	是	无响应	是否未响应

examples子数据

名称	类型	中文名	说明
id	string	ID	意图示例的唯一标识
value	string	具体内容	意图示例的具体内容
intentId	string	意图ID	意图的ID
agentId	string	客服机器人ID	客服机器人的ID
created	string	创建时间	意图示例的创建时间
updated	string	更新时间	意图示例的修改时间
version	int	版本	意图示例的版本标识
tokenValue	string	token值	
md5	string	加密字段	

replyInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
agentType	string	agent类型	agent的具体类型， 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
replySource	array	回复来源	回复内容的来源信息， 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
effectiveQa	boolean	有效问答	true 为有效， false 为无效
qaType	int	RAG类型	RAG类型，1FAQ、2文档 可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配

statisticsInfo 子数据

名称	类型	中文名	说明
nodeId	string	节点id	节点的唯一标识
type	string	类型	
prompt	string	提示词	
output	string	输出	
instruction	string	指令	
errorCode	int	错误码	
errorMessage	string	错误信息	
entityName	string	实体名称	实体的名称

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/core/v5/block/query'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
    "queryText": "你好",
    "sessionId": "ecb95fcc-0e49-4ab0-b026-c20a8aac1585",
    "variables": {
        "homeAddress": "chengdu"
    }
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
    "time": 1715169513855,
    "data": {
        "sessionId": "3b86845a-94c0-4120-a961-79ce479e2773",
        "queryId": "7641ef40-e741-43cb-b0b5-59d86f3a6abe",
        "replyStatus": 200,
        "answer": [
            {
                "chunkId": 0,
                "status": null,
                "topicId": null,
                "blockId": null,
                "nodeId": "start00000000000000000000",
                "reply": null,
                "instruction": null
            },
            {
                "chunkId": 1,
```


End - 对话结束

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/end	
Authentication	token为API Key	

说明

当用户主动取消本次对话时，用于主动结束对话流程。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
sessionId	string	是	会话ID	用于标识本轮会话的唯一ID，传入需要结束对话的sessionId

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	时间戳
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
end	boolean	是	对话是否结束	true代表结束对话成功， false代表结束对话失败

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/core/v5/end'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
    "sessionId": "ecb95fcc-0e49-4ab0-b026-c20a8aac1585"
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
 "time": 1713927667141,
 "data": {
   "end": true
 },
 "code": 200,
 "msg": "OK"
}
```

Upload-图片上传

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/api/v2/picture/upload
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
file	File	是		只支持 jpg,jpeg,png 格式的图片，图片尺寸过长将会进行压缩，最长边大于1440的进行图像等比例缩放至最长边为1440

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
key	string	是	文件key	Y2VwaF8yMDI0MTEyMC9mNTg1MDg5YzdkNDM0N2U2OGUzNDRmOWY0NjRkMDJiMI9mODA5YjM4MzRjZjc2NTdkYjg3ZWZjNjA3NTUyMzg2Ni5wbmc=
fileName	string	是	文件名	f809b3834cf7657db87efc6075523866.png

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/api/v2/file/upload' \
--header 'token: 6cb320da-cba9-4106-85b9-0aeef3c5acd1' \
--form 'file=@"/Users/jiangkang/Desktop/f809b3834cf7657db87efc6075523866.png"'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1732083412270,
  "data": {
    "key": "Ym9zXzIkYzFmNDEyLTRlM2MtNGE4Yy05MjFiLWViZjFiNmZlZDNkMg==",
    "fileName": "f809b3834cf7657db87efc6075523866.png"
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


DialogAnalyse - 对话分析

API访问域名

请求方式	GET	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/analyse/detail	
Authentication	token为API Key	

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
queryId	string	是	对话ID	用于标识本次对话的唯一ID
chunkId	integer		流式chunkid	0

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1731652004333
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	消息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
agentId	string	是	agent ID	cf9dfd3f - 3913 - 4a15 - 8bfe - fb295ffcbbe0
queryId	string	是	query ID	26492709 - 7538 - 44aa - a9c4 - c119a7ab42d5
chunkId	integer	是	流式 chunkId	流式会话将AI的回答分块（chunk）返回，一次返回一个chunk，该参数标识一次对话中的唯一chunk
noEsData	boolean	是	是否无 ES 数据	false
queryText	string	是	用户问题	请求的问题，比如示例中的：查询表格
queryStatus	integer	是	Query 状态	0
rewriteQuery	string	是	改写的 query	
rewriteStatus	integer	是	改写状态	0
truthQuery	null	是		
tops	array	是	知识图谱数据	包含多个知识图谱相关信息，详见tops子数据
intents	array	是	意图信息	包含多个意图相关信息，详见intents子数据
correctIntents	null	是	正确意图	
intentsStatus	null	是	意图状态	
ebReplyText	string	是	EB 回复文本	抱歉，您的问题可能需要更具体的描述，才能帮助您进行查询。请问您是想查询订单表、客户表还是产品表的信息呢？或者您是想查询某个特定订单、客户或产品的信息呢？请提供更多的信息以便我们能够为您提供帮助。

ebReplyType	integer	是	EB 回复类型	
ebReplyStatus	integer	是	EB 回复状态	
expectReply	null	是	期望回复	
slotCollectInfo	null	是	槽位收集信息	
sourceCode	string	是	表格问答查询源代码	# 查询所有表格的基本信息，包括前 5 行数据和列名print("订单表信息：")print(df1.info())print(df1.head())print("\n客户表信息：")print(df2.info())print(df2.head())print("\n产品表信息：")print(df3.info())print(df3.head())
tableSelectResult	array	是	选表结果	和query有关的表格，详见tableSelectResult子数据

tops子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	知识图谱ID	每个知识图谱数据中的 ID，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 4169e31a - 3847 - 42cc - aabc - 93a1e05e4929
kgType	integer	是	知识图谱类型	每个知识图谱数据中的类型，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 4
content	null	是	内容	每个知识图谱数据中的内容，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
type	integer	是	类型	每个知识图谱数据中的类型，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 1
confidence	null	是	置信度	每个知识图谱数据中的置信度，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
isIntervent	null	是	是否干预	每个知识图谱数据中的是否干预属性，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
interventKgId	null	是	干预知识图谱 ID	每个知识图谱数据中的干预知识图谱 ID，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
sourceKgName	string	是	源知识图谱名称	每个知识图谱数据中的源知识图谱名称，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 wwide.xlsx
sourceKgId	string	是	源知识图谱 ID	每个知识图谱数据中的源知识图谱 ID，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 4169e31a - 3847 - 42cc - aabc - 93a1e05e4929
webUrl	null	是	网页 URL	每个知识图谱数据中的网页 URL，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
videoUrl	null	是	视频 URL	每个知识图谱数据中的视频 URL，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
startTimestampSecond	null	是	开始时间戳（秒）	每个知识图谱数据中的开始时间戳（秒），在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
endTimestampSecond	null	是	结束时间戳（秒）	每个知识图谱数据中的结束时间戳（秒），在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
knowledgeType	string	是	知识类型	每个知识图谱数据中的知识类型，在 tops 数组中的元素都有此属性，如 tableQa
matchInfoList	null	是	匹配信息列表	每个知识图谱数据中的匹配信息列表，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
thumbStatus	null	是	缩略图状态	每个知识图谱数据中的缩略图状态，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值
isCustom	null	是	是否自定义	每个知识图谱数据中的是否自定义属性，在 tops 数组中的元素都有此属性，此处无值

intents子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	意图 ID	每个意图信息中的 ID，在 intents 数组中的元素都有此属性，如 sys_intent_18
name	string	是	意图名称	每个意图信息中的名称，在 intents 数组中的元素都有此属性，如 sys_table_qa
agentId	null	是	代理 ID	每个意图信息中的代理 ID，在 intents 数组中的元素都有此属性，此处无值
nameZh	string	是	意图中文名	每个意图信息中的中文名，在 intents 数组中的元素都有此属性，如表格问数意图
confidence	string	是	意图置信度	每个意图信息中的置信度，在 intents 数组中的元素都有此属性，如 1.0
isCustom	null	是	是否自定义	每个意图信息中的是否自定义属性，在 intents 数组中的元素都有此属性，此处无值
source	null	是	意图来源	每个意图信息中的来源，在 intents 数组中的元素都有此属性，此处无值
recSource	string	是	推荐来源	每个意图信息中的推荐来源，在 intents 数组中的元素都有此属性，如 largeModel

tableSelectResult子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
file_name	string	是	文件名	每个表格选择结果中的文件名，在 tableSelectResult 数组中的元素都有此属性，如 wwide.xlsx
table_name	string	是	表名	每个表格选择结果中的表名，在 tableSelectResult 数组中的元素都有此属性，如订单
datasource_id	string	是	数据源 ID	每个表格选择结果中的数据源 ID，在 tableSelectResult 数组中的元素都有此属性，如空字符串
bos_url	string	是	BOS URL	每个表格选择结果中的 BOS URL，在 tableSelectResult 数组中的元素都有此属性，如 https://keyue - test.cloud.baidu.com/api/v2/file/download?key=Ym9zXzFlYzZiOGU4LTBmYzgtNDQ3MC05MTg5LTJmYTRjNzg3N2U1Nw==
file_id	string	是	文件 ID	每个表格选择结果中的文件 ID，在 tableSelectResult 数组中的元素都有此属性，如 4169e31a - 3847 - 42cc - aabc - 93a1e05e4929

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/dialog/analyse/detail?queryId=26492709-7538-44aa-a9c4-c119a7ab42d5&chunkId=0' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

```
表格问答分析
```

```
{
"time": 1731652004333,
"data": {
  "agentId": "cf9dfd3f-3913-4a15-8bfe-fb295ffcbbe0",
  "queryId": "26492709-7538-44aa-a9c4-c119a7ab42d5",
  "chunkId": 0,
  "noEsData": false,
  "queryText": "查询表格",
  "queryStatus": 0,
  "rewriteQuery": "查询表格",
  "rewriteStatus": 0,
  "truthQuery": null,
  "tops": [
   {
    "id": "4169e31a-3847-42cc-aabc-93a1e05e4929",
    "kgType": 4,
    "content": null,
    "type": 1
```


DialogThumb-对话点赞点踩

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/dialog/analyse/thumb
Authentication	token为API Key

说明

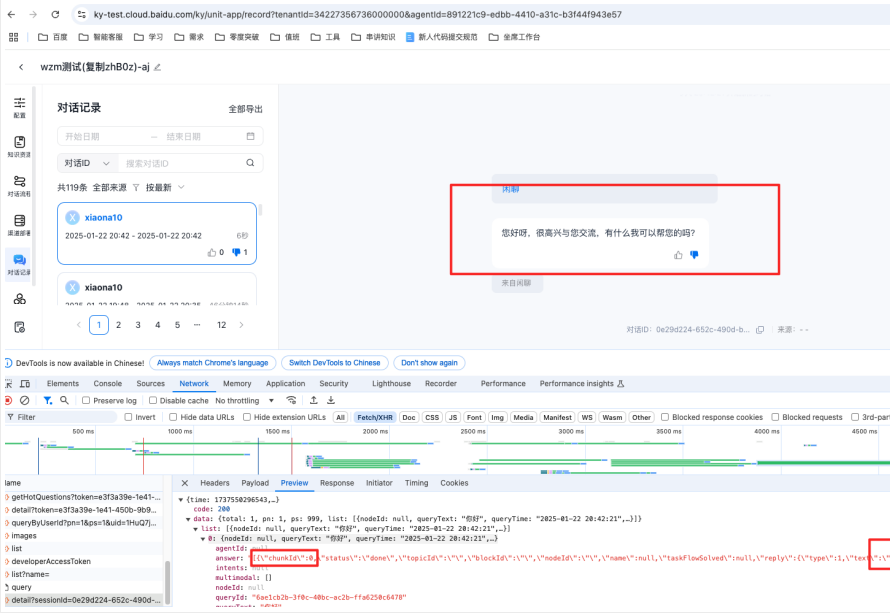
无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
chunkId	Integer	是		需要对应回复的chunkId 
queryId	String	是		
sessionId	String	是		
source	Integer	是	来源	1: 测试窗
thumbSource	Interger	是	点赞/点踩来源	0:query
thumbAction	Interger	是	点踩方式	0:无响应,1:点赞,2:点踩
thumbReason	String	否	点踩原因	

案例：

```
{
  "sessionId": "d436462a-7230-4854-811c-04bd7157c44d",
  "queryId": "1433cdcc-28b3-4006-96fe-cc296c60ad51",
  "chunkId": 2,
  "source": 1,
  "thumbSource": 0,
  "thumbAction": 2,
  "thumbReason": "回复冗余"
}
```

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	Boolean	是	数据	是否更新成功
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/dialog/analyse/thumb' \
--header 'token: <Your_API_Key>' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: <Your_Account_ID>' \
--header 'username: <Your_Account_Name>' \
--data-raw '{
    "sessionId": "d436462a-7230-4854-811c-04bd7157c44d",
    "queryId": "1433cdcc-28b3-4006-96fe-cc296c60ad51",
    "source": 1,
    "chunkId": 2,
    "thumbSource": 0,
    "thumbAction": 2,
    "thumbReason": "111"
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
    "time": 1737083351015,
    "data": true,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

asr - 语音转文字

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/block/asr	
Authentication	token 为API Key	

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

form-data参数

名称	类型	必填	中文名	说明
audio	file	是	用户音频	用户上传的音频，支持 wav，blob

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	时间戳
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
audio2Text	string	是	语音转文字	用户语音转换的结果文字

请求示例

```
curl -L 'https://keyue.cloud.baidu.com/core/v5/block/asr' \
-H 'token: 8ec610bb-a07c-49be-9998-c993a5ce67df' \
-F 'audio=@"/Users/liuchengjian/Downloads/16k.wav"'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1739174902387,
  "data": {
    "audio2Text": "123123。",
    "msg": null
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


tts - 文字转语音

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/block/tts	
Authentication	token 为API Key	

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	是	文字	待转成音频的文字
per	number	否	发音人 id	

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	时间戳
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text2AudioUrl	string	是	文字转语音地址	文字转成语音后的文件地址，mp3格式

请求示例

```
curl -L 'https://keyue.cloud.baidu.com/core/v5/block/tts' \
-H 'token: 91bdc2d4-e112-41f9-8857-f3b3c023fe23' \
-H 'Content-Type: application/json' \
-d '{
    "text": "深入了解客悦智能客服的超全功能，请访问https://keyue.cloud.baidu.com/",
    "per": 106
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1739175316878,
  "data": {
    "text2Audio": null,
    "text2AudioUrl": "http://bj.bcebos.com/v1/unit8-bj-bucket/xxxx.mp3"
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


知识库

API列表

知识库

目录

API	概述	详细说明
DirectoryCreate	新建目录	DirectoryCreate - 新建目录
Directory	查询目录	Directory - 查询目录列表
DirectoryUpdate	修改目录	DirectoryUpdate - 修改目录
DirectoryDelete	删除目录	DirectoryDelete - 删除目录

FAQ知识

标准问

API	概述	详细说明
FaqStandardCreate	新建标准问	FaqStandardCreate - 新建标准问
FaqStandard	查看标准问列表	FaqStandard - 查看标准问列表
FaqStandardUpdate	修改标准问	FaqStandardUpdate - 修改标准问
FaqStandardDetail	查看标准问详情	FaqStandardDetail - 查看标准问详情
FaqStandardDelete	删除标准问	FaqStandardDelete - 删除标准问
FaqExpire	设置标准问的生/失效	FaqExpire - 设置标准问的生/失效

相似问

API	概述	详细说明
FaqExtendCreate	新建相似问	FaqExtendCreate - 新建相似问
FaqExtendDelete	删除相似问	FaqExtendDelete - 删除相似问
FaqExtendUpdate	修改相似问	FaqExtendUpdate - 修改相似问
FaqExtend	查看相似问列表	FaqExtend - 查看相似问列表
FaqLlmSimilarQuestionGenerate	大模型生成相似问	FaqLlmSimilarQuestionGenerate - 大模型生成相似问
FaqExtendDetail	查询相似问详情	FaqExtendDetail - 查询相似问详情

问答模版

API	概述	详细说明
FaqTemplateCreate	新建问题模版	FaqTemplateCreate - 新建问题模版
FaqTemplate	查看问答模版列表	FaqTemplate - 查看问题模版列表
FaqTemplateUpdate	修改问题模版	FaqTemplateUpdate - 修改问题模版
FaqTemplateDelete	删除问答模板	FaqTemplateDelete - 删除问答模版
FaqTemplateDetail	查询问题模版详情	FaqTemplateDetail - 查询问题模版详情

文档知识

API	概述	详细说明
DocumentUpload	上传文档	DocumentUpload - 上传文档
DocumentUpdate	修改文档生失效时间	DocumentUpdate - 修改文档生失效时间
DocumentDelete	删除文档	DocumentDelete - 删除文档
DocumentRetrain	重新学习文档	DocumentRetrain - 重新学习文档（支持批量）
DocumentDownload	下载文档	DocumentDownload - 下载文档
DoucumentEnhancement	知识增强	DoucumentEnhancement - 知识增强
DocumentSplitter	设置文档预处理和分段策略	DocumentSplitter - 设置文档预处理和分段策略
DocumentList	查看文档列表	DocumentList - 查看文档列表

Web知识

API	概述	详细说明
WebImport	添加web知识	WebImport - 添加web知识
WebList	查看web知识列表	WebList - 查看web知识列表
WebDelete	删除web知识	WebDelete - 删除web知识
WebRefresh	手动更新web知识	WebRefresh - 手动更新web知识
WebSplitter	设置web页面预处理和分段策略	WebSplitter - 设置web页面预处理和分段策略
WebRetrain	重新学习web知识	WebRetrain - 重新学习web知识
WebEnhancement	web知识增强	WebEnhancement - web知识增强
WebEnable	web知识生失效	WebEnable - web知识生失效

表格知识

API	概述	详细说明
TableUpload	上传表格	TableUpload -上传表格
TableDownload	下载表格	TableDownload -下载表格
TableExpire	表格是否生效	TableExpire - 表格是否生效
TableDelete	删除表格	TableDelete -删除表格
表格文件对话测试	表格文件对话测试	表格文件对话测试

知识标签

API	概述	详细说明
KnowledgeLabel	查询知识标签列表	KnowledgeLabel - 查询知识标签列表

知识库对话测试

API	概述	详细说明
StreamQuery	知识库对话测试	StreamQuery - 知识库对话测试

目录

DirectoryCreate - 新建目录

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/directory/create
Authentication	token为API Key

说明

新增知识目录，默认存在默认目录，id = 0

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
name	string	是	目录名称	目录4
parentId	string	是	父级目录ID	0，默认目录为0
version	integer	是	版本	5，可以根据查询列表获取最新版本号

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716863109583
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
hasPerm		否		
id	string	是	目录ID	7e701600-0b67-4752-9eec-11534f0c3e76
name	string	是	目录名称	目录4
parentId	string	是	父级目录ID	0
sort	integer	否	排序	4
version	integer	是	版本	6

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/directory/create' \
--header 'token: ced7f43f-2e2c-49d4-a265-af0ab3961794' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "name": "目录4",
    "parentId": "0",
    "version": 5
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1716863109583,
  "data": {
    "hasPerm": null,
    "id": "7e701600-0b67-4752-9eec-11534f0c3e76",
    "name": "目录4",
    "parentId": "0",
    "sort": 4,
    "version": 6
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


Directory - 查询目录列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/directory
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
keyword	string	否	关键词	搜索关键词
parentId	string	否	父目录ID	用于查询制定父目录下的子目录列表，parentId为空时将查询所有目录

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716864854538
data	array	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
hasPerm	null	否		
id	string	是	ID	714ff909-13ce-4ce9-9bbe-61796f7fbeab
name	string	是	名称	目录6
parentId	string	是	父级ID	0
sort	integer	否	排序	2
version	integer	是	版本	8

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/directory' \
--header 'token: ced7f43f-2e2c-49d4-a265-af0ab3961794' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1716864854538,
  "data": [
    {
      "hasPerm": null,
      "id": "714ff909-13ce-4ce9-9bbe-61796f7fbeab",
      "name": "目录6",
      "parentId": "0",
      "sort": 2,
      "version": 8
    },
    {
      "hasPerm": null,
      "id": "0",
      "name": "默认",
      "parentId": null,
      "sort": 1,
      "version": null
```


DirectoryUpdate - 修改目录

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/directory/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
name	string	是	名称	目录6
id	string	是	目录id	
version	integer	是	版本	7

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716864272456
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
version	integer	是	版本	8

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/directory/update' \
--header 'token: ced7f43f-2e2c-49d4-a265-af0ab3961794' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "name": "目录6",
    "id": "714ff909-13ce-4ce9-9bbe-61796f7fbeab",
    "version": 7
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1716864272456,
    "data": {
        "version": 8
    },
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

DirectoryDelete - 删除目录

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/directory/delete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	目录id	删除指定id的目录以及目录下的知识

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716864508851
data	null	是	数据	删除操作data返回为空
code	integer	是	状态码	200为成功
msg	string	是	状态信息	OK为正常

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/directory/delete' \
--header 'token: ced7f43f-2e2c-49d4-a265-af0ab3961794' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{"id":"7e701600-0b67-4752-9eec-11534f0c3e76"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1716864508851,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


FAQ知识

标准问

FaqStandardCreate - 新建标准问

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/standard/create
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
question	string	是	问题	今天天气怎么样呢
dirId	string	是	所属目录ID	0
expire	string	是	过期时间	2099-12-31 23:59:59
effect	string	是	生效时间	2024-05-28 11:22:28
channelAnswers	array	否	渠道答案	[]，固定值
answer	object	是	答案	答案对象 ，详见answer子数据
simQuestions	list[string]	否	相似问题	
templates	list	否	问题模板	详见templates子数据

knowledgeLabelValue	Map<String, List>	否	知识标签值	支持以值的方式传入标签
				{
				"标签名1": ["标签值1", "标签值2"],
				"标签名2": ["标签值1", "标签值2"]
				}

answer子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
list	array	是	列表	列表，详见list子数据
type	integer	是	类型	0，固定

list子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	ID	UUID
type	integer	是	类型	1文本、3富文本、4图片链接
text	string	否	文本	晴天
url	string	否	URL	
richText	string	否	富文本	

templates子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	否	模版文本	
type	string	否	类型	当插入词库/实体时，需提供。词库为voca，实体为entity。
id	string	否	名称	插入的词库/实体id
name	string	否	名称	
nameZH	string	否	中文名	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	obj	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	新建问答标准问题成功

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	标准问ID	bfbd5efa-029a-4856-b2e5-59a93e5b6900

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/standard/create' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "answer": {
        "list": [
            {
                "id": "GW_h99V4uKrtAmY_r2J2NnPnjj-OasCgRtoA",
                "type": 1,
                "text": "没有",
                "url": "",
                "richText": ""
            }
        ],
        "type": 0
    },
    "question": "你吃饭了没2",
    "dirId": "0",
    "channelAnswers": [],
    "expire": "2099-12-31  23:59:59",
    "effect": "2024-06-04 17:05:05",
    "simQuestions": [
        "额外任务",
        "撒打算"
    ],
    "templates": [
        [
            {
                "text": "["
            },
            {
                "type": "entity",
                "id": "h445a70a",
                "character": "肯定",
                "nameZh": "肯定",
                "name": "h445a70a",
                "children": [
                    {
                        "text": ""
                    }
                ]
            },
            {
                "text": "]"
```

```
            "text": "]"
         }
      ],
      [
         {
            "text": "撒打算"
         }
      ],
      [
         {
            "text": "["
         },
         {
            "type": "voca",
            "id": "675243b8-eeb3-4123-9f37-2e61976ad9f6",
            "character": "test",
            "nameZh": "",
            "name": "test",
            "children": [
               {
                  "text": ""
               }
            ]
         },
         {
            "text": "]"
         }
      ]
   ],
   "knowledgeLabelValue": {
      "aaa": [
         "111",
         "222",
         "33"
      ]
   }
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1736238237677,
  "data": {
    "id": "7e5bc5f5-b6d6-4713-b2ef-a55733daf8b7"
  },
  "code": 4002801,
  "msg": "新建问答标准问题成功"
}
```

FaqStandard - 查看标准问列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/standard
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
orderBy	string	是	排序依据	lastEditTime
order	string	是	排序方式	desc
dirId	string	是	目录ID	0
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	20

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | total | integer | 是 | 总数 | 1 | | pn | integer | 是 | 页码 | 1 | | ps | integer | 是 | 每页数量 | 20 | | list | array | 是 | 列表 | 列表，详见list子数据 | | totalPn | integer | 是 | 总页数 | 1 |

详见list子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | ID | 6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6 | | question | string | 是 | 问题 | hahahah | | answer | object | 是 | 答案 | 答案对象 ，详见answer子数据 | | status | integer | 是 | 状态 | 0 | | dirId | string | 是 | 目录ID | 0 | | tags | array | 否 | 标签 | [] | | createdUsername | string | 否 | 创建用户名 | pnstest5 | | createdUserId | string | 否 | 创建用户ID | cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53 | | lastEditUsername | string | 否 | 最后编辑用户名 | pnstest5 | | lastEditUserId | string | 否 | 最后编辑用户ID | cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53 | | lastEditTime | string | 否 | 最后编辑时间 | 2024-05-30 10:37:08 | | updated | string | 否 | 更新时间 | 2024-05-30 10:37:08 | | created | string | 否 | 创建时间 | 2024-05-30 10:37:08 | | editVersion | integer | 是 | 编辑版本 | 0 | | expire | string | 是 | 过期时间 | 2099-12-31 23:59:59 | | effect | string | 是 | 生效时间 | 2024-05-30 10:37:01 | | channelAnswers | array | 否 | 渠道答案 | [] | | channel | string | 否 | 渠道 | "" | | hasActiveCopy | boolean | 否 | 有活动副本 | false | | isActiveHook | integer | 否 | 是否活跃挂钩 | 0 | | instruction | null | 否 | 指令 | null | | interrupted | boolean | 是 | 中断 | true | | exeInstruct | boolean | 是 | 执行指令 | false | | instructions | null | 否 | 指令 | null | | suggestList | array | 否 | 建议列表 | [] |

详见answer子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | list | array | 是 | 列表 | 列表 ，详见list子数据 | | type | integer | 是 | 类型 | 0 |

list子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | ID | nilUTdLzPJhedJde_rPOiZsuhxMc68n6Czvz | | type | integer | 是 | 类型 | 1 | | text | string | 是 | 文本 | hehehe | | url | string | 否 | URL | "" | | richText | string | 否 | 富文本 | "" |

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/standard?orderBy=lastEditTime&order=desc&dirId=0&pn=1&ps=20' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1717036810964,
  "data": {
    "total": 1,
    "pn": 1,
    "ps": 20,
    "list": [
      {
        "id": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
        "question": "hahahah",
        "answer": {
          "list": [
            {
              "id": "nilUTdLzPJhedJde_rPOiZsuhxMc68n6Czvz",
              "type": 1,
              "text": "hehehe",
              "url": "",
              "richText": ""
```


FaqStandardUpdate - 修改标准问

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/standard/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	faq id	
question	string	否	问题	今天天气怎么样呢
dirId	string	是	目录ID	0
expire	string	否	过期时间	2099-12-31 23:59:59
effect	string	否	生效时间	2024-05-28 11:22:28
channelAnswers	array	否	渠道答案	[]，固定值
editVersion	int	否	faq版本号	list或者detail接口获取
answer	object	否	答案	答案对象 ，详见answer子数据

answer子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | -------- | ---------- | | list | array | 是 | 列表 | 列表 ，详见list子数据 | | type | integer | 是 | 类型 | 0，固定 |

list子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | -------- | ---------- | | id | string | 是 | ID | UUID | | type | integer | 是 | 类型 | 1文本、3富文本、4图片链接 | | text | string | 否 | 文本 | 晴天 | | url | string | 否 | URL | | | richText | string | 否 | 富文本 | |

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	编辑问答标准问题成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/open/v1/api/v2/faq/standard/update' \
--header 'token: c7a8c98c-c16d-47ee-a24e-7cbd6177932f' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "answer": {
        "list": [
            {
                "id": "GW_h99V4uKrtAmY_r2J2NnPnjj-OasCgRtoA",
                "type": 1,
                "text": "hahahahaha",
                "url": "",
                "richText": ""
            }
        ],
        "type": 0
    },
    "id": "7999df17-f501-49ba-b75d-bda3d0640d43",
    "question": "你吃饭了没4",
    "dirId": "0",
    "expire": "2099-12-31 23:59:59",
    "effect": "2024-06-04 17:05:05",
    "channelAnswers": [],
    "editVersion": 5
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1717036219143,
    "data": null,
    "code": 4002801,
    "msg": "编辑问答标准问题成功"
}
```

FaqStandardDetail - 查看标准问详情

API访问域名

请求方式	GET
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/standard/detail
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	faq Id	

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717037136976
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	ID	6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6
question	string	是	问题	hahahah
answer	object	是	答案	答案对象，详见answer子数据
status	integer	是	状态	0
dirId	string	是	目录ID	0
tags	array	否	标签	[]
createdUsername	string	否	创建用户名	pnstest5
createdUserId	string	否	创建用户ID	cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53
lastEditUsername	string	否	最后编辑用户名	pnstest5
lastEditUserId	string	否	最后编辑用户ID	cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53
lastEditTime	string	否	最后编辑时间	2024-05-30 10:37:08
updated	string	否	更新时间	2024-05-30 10:37:08
created	string	否	创建时间	2024-05-30 10:37:08
editVersion	integer	是	编辑版本	0
expire	string	是	过期时间	2099-12-31 23:59:59
effect	string	是	生效时间	2024-05-30 10:37:01
channelAnswers	array	否	渠道答案	[]
channel	string	否	渠道	""
hasActiveCopy	boolean	否	有活动副本	false
isActiveHook	integer	否	是否活跃挂钩	0
instruction	null	否	指令	null
interrupted	boolean	是	中断	true
exeInstruct	boolean	是	执行指令	false
instructions	array	否	指令	[]
suggestList	array	否	建议列表	[]

answer子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
list	array	是	列表	列表 ，详见list子数据
type	integer	是	类型	0

list子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	ID	nilUTdLzPJhedJde_rPOiZsuhxMc68n6Czvz
type	integer	是	类型	1
text	string	是	文本	hehehe
url	string	否	URL	""
richText	string	否	富文本	""

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/standard/detail?id=6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1717037136976,
  "data": {
    "id": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "question": "hahahah",
    "answer": {
      "list": [
        {
          "id": "nilUTdLzPJhedJde_rPOiZsuhxMc68n6Czvz",
          "type": 1,
          "text": "hehehe",
          "url": "",
          "richText": ""
        }
      ],
      "type": 0
    },
    "status": 0,
```


FaqStandardDelete - 删除标准问

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/standard/delete
Authentication	token为API Key

说明

标准问删除之后关联的答案与相似问一并删除

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	标准问ID	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	调用此接口后data不返回数据
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	删除问答标准问题成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/standard/delete' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "id": "edb92440-2bbb-4ba4-9019-8008c003707f"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
"time": 1717036295141,
"data": null,
"code": 4002801,
"msg": "删除问答标准问题成功"
}
```


FaqExpire - 设置标准问的生失效

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/expire
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
status	integer	是	状态	0生效；1失效
id	string	是	faq Id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	生效问答标准问题成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/expire' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "status": 0,
    "id": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6"
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717037409457,
  "data": null,
  "code": 4002801,
  "msg": "生效问答标准问题成功"
}
```


相似问

FaqExtendCreate - 新建相似问

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/extend/create
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
questions	array	是	相似问题	["相似问1"] 相似问列表
faqId	string	是	faq Id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	新建问答扩展问成功

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
questions	array	是	相似问题	["相似问1"] 相似问列表
faqId	string	是	faq Id	
id	string	是	相似问ID	

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/extend/create' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "questions": [
        "相似问1"
    ],
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
    "time": 1728565491490,
    "data": {
        "questions": [
            "相似问1"
        ],
        "faqId": "e5fee6fe-b179-46c7-ba85-a77778d49a79",
        "id": "d2a65b96-c64b-434f-af30-cbbae526e020"
    },
    "code": 4002801,
    "msg": "新建问答扩展问成功"
}
```


FaqExtendDelete - 删除相似问

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/extend/delete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
faqId	string	是	标准问 id	
id	string	是	相似问id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	删除问答扩展问成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/extend/delete' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "id": "3171daa7-288c-4734-ae28-c7ae3251ffb7"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1717039256466,
  "data": null,
  "code": 4002801,
  "msg": "删除问答扩展问成功"
}
```


FaqExtendUpdate - 修改相似问

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/extend/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
faqId	string	是	标准问id	
id	string	是	相似问id	
question	string	是	相似问	哈哈哈哈yes
editVersion	integer	是	编辑版本	0

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	编辑问答扩展问成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/extend/update' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "question": "哈哈哈哈yes",
    "id": "2c93b68a-22d3-45db-85dc-49eb4713d47c",
    "editVersion": 0
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
    "time": 1717037862822,
    "data": null,
    "code": 4002801,
    "msg": "编辑问答扩展问成功"
}
```

FaqExtend - 查看相似问列表

API访问域名

请求方式	GET
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/extend
Authentication	token为API Key

说明

查询某个标准问关联的相似问列表，支持关键词查询。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	5
keyword	string	否	关键字	""
faqId	string	是	faq Id	标准问id

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717038228597
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
all	integer	是	全部	2
total	integer	是	总数	2
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	5
list	array	是	列表	列表 ，详见list子数据

list子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	相似问ID	2c93b68a-22d3-45db-85dc-49eb4713d47c
question	string	是	相似问内容	哈哈哈哈yes
faqId	string	是	标准问 ID	6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6
created	string	是	相似问创建时间	2024-05-30 10:56:28
updated	string	是	相似问更新时间	2024-05-30 10:56:52
editVersion	integer	是	相似问编辑版本	1
hasActiveCopy	boolean	否	有活动副本	false

请求示例

```
 curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/extend?
pn=1&ps=5&keyword=&faqId=6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "question": "哈哈哈哈yes",
    "id": "2c93b68a-22d3-45db-85dc-49eb4713d47c",
    "editVersion": 0
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1717038228597,
  "data": {
    "all": 2,
    "total": 2,
    "pn": 1,
    "ps": 5,
    "list": [
      {
        "id": "2c93b68a-22d3-45db-85dc-49eb4713d47c",
        "question": "哈哈哈哈yes",
        "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
        "created": "2024-05-30 10:56:28",
        "updated": "2024-05-30 10:56:52",
        "editVersion": 1,
        "hasActiveCopy": false
      },
      {
```


FaqLlmSimilarQuestionGenerate - 大模型生成相似问

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/llm/similarQuestion/generate
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
standardQuestion	string	是	标准问题	今天啥天气啊
generateSimilarQuestionSize	string	是	生成相似问题数量	5
customSimilarQuestionsList	array	是	用户已有相似问列表	["请问今天天气如何？", "今天是什么天气情况？"]
dirId	string	是	目录ID	0
faqId	string	是	标准问题 ID	

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717039917588
data	array	是	数据	数据列表，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
repeatFlag	boolean	是	重复标志	false
queryStr	string	是	查询字符串	今天天气怎么样啊？
repeatList	null	否	重复列表	null
similarFlag	boolean	是	相似标志	false
similarList	array	否	相似列表	[]

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/llm/similarQuestion/generate' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "standardQuestion": "今天啥天气啊",
    "generateSimilarQuestionSize": "5",
    "customSimilarQuestionsList": [
        "请问今天天气如何？",
        "今天是什么天气情况？"
    ],
    "dirId": "0",
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6"
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1717039917588,
  "data": [
    {
      "repeatFlag": false,
      "queryStr": "今天天气怎么样啊？",
      "repeatList": null,
      "similarFlag": false,
      "similarList": []
    },
    {
      "repeatFlag": false,
      "queryStr": "请问今天的天气状况是怎样的？",
      "repeatList": null,
      "similarFlag": false,
      "similarList": []
    },
    {
      "repeatFlag": false,
```


FaqExtendDetail - 查询相似问详情

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/extend/detail
Authentication	token为API Key

说明

查看单个相似问。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	id	相似问id

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717038228597
data	object	是	数据	数据对象 ，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	相似问ID	2c93b68a-22d3-45db-85dc-49eb4713d47c
question	string	是	相似问内容	哈哈哈哈yes
faqId	string	是	标准问 ID	6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6
created	string	是	相似问创建时间	2024/5/30 10:56:00
updated	string	是	相似问更新时间	2024/5/30 10:56:00
editVersion	integer	是	相似问编辑版本	1
hasActiveCopy	boolean	否	有活动副本	FALSE

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/extend/detail?id=11295d35-5099-4c39-b341-d7679b8ee8cb' \
--header 'token: e8f9bd88-423f-4830-9f71-567b4c3cbb2b' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1736229823271,
  "data": {
    "id": "11295d35-5099-4c39-b341-d7679b8ee8cb",
    "question": "asdas",
    "faqId": "c7f0167d-2ab3-46e7-8186-56c9ebb3c819",
    "created": "2024-12-10 14:55:44",
    "updated": "2024-12-10 14:55:44",
    "editVersion": 0,
    "hasActiveCopy": false
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


问答模板

FaqTemplateCreate - 新建问答模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/template/create
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
faqId	string	是	faqId	
template	array	是	模板	模板列表，详见template子数据

template子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	是	文本	[W:0-10]
name	string	是	名称	模版英文名
type	string	是	类型	entity实体、voca词库
nameZh	string	是	中文名	元素中文名

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	新建问答模板成功

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	模版id	d82a24d9-ecd2-48f8-9418-313c3129072c

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/template/create' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "template": [
        {
            "text": "[W:0-10]["
        },
        {
            "name": "y05d03cc",
            "type": "entity",
            "nameZh": "人名"
        },
        {
            "text": "]"
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717040411488,
  "data": {
        "id": "d82a24d9-ecd2-48f8-9418-313c3129072c"
  },
  "code": 4002801,
  "msg": "新建问答模板成功"
}
```


FaqTemplate - 查看问答模版列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/template
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	5
keyword	string	否	关键字	""
faqId	string	是	faqId	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717053723895
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | all | integer | 是 | 全部 | 2 | | total | integer | 是 | 总数 | 2 | | pn | integer | 是 | 页码 | 1 | | ps | integer | 是 | 每页数量 | 5 | | list | array | 是 | 列表 | 列表，详见list子数据 |

list子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	ID	14fefaeb-ab24-43ac-8741-daa019446169
faqId	string	是	FAQ ID	6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6
template	string	是	模板	[W:0-5]
created	string	是	创建时间	2024-05-30 15:09:16
update	string	是	更新时间	2024-05-30 15:09:16
version	integer	是	版本	0
hasActiveCopy	boolean	否	有活动副本	false
templateList	array	是	模板列表	模板列表，详见templateList子数据

templateList子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
text	string	是	文本	[W:0-5]
id	null	否	ID	null
name	null	否	名称	null
nameZh	null	否	中文名	null
type	null	否	类型	null

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/template?pn=1&ps=5&keyword=&faqId=6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717053723895,
  "data": {
    "all": 2,
    "total": 2,
    "pn": 1,
    "ps": 5,
    "list": [
      {
        "id": "14fefaeb-ab24-43ac-8741-daa019446169",
        "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
        "template": "[W:0-5]",
        "created": "2024-05-30 15:09:16",
        "update": "2024-05-30 15:09:16",
        "version": 0,
        "hasActiveCopy": false,
        "templateList": [
          {
```


FaqTemplateUpdate - 修改问答模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/template/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
faqId	string	是	faq Id	
template	array	是	模板	模板列表，详见template子数据
id	string	是	模板id	
version	string	是	版本号	当前版本值，可通过list接口查看

template子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	是	文本	[W:0-10]
name	string	是	名称	元素英文名
type	string	是	类型	entity实体、voca词库
nameZh	string	是	中文名	元素中文名

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	编辑问答模板成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/template/update' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "template": [
        {
            "text": "[W:0-5]["
        },
        {
            "name": "y05d03cc",
            "type": "entity",
            "nameZh": "人名",
            "character": "人名"
        },
        {
            "text": "]"
        }
    ],
    "id": "b213f7f0-3a35-4110-9e59-8def695c8d46",
    "version": 3
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717040785865,
  "data": null,
  "code": 4002801,
  "msg": "编辑问答模板成功"
}
```


FaqTemplateDelete - 删除问答模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/template/delete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
faqId	string	是	faq Id	
id	string	是	模板id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	4002801
msg	string	是	状态信息	删除问答模板成功

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/template/delete' \
--header 'token: a9dcb88a-4fc0-4ae0-a103-3578bdb90e62' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "faqId": "6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6",
    "id": "b213f7f0-3a35-4110-9e59-8def695c8d46"
}'
```

响应示例

成功示例

错误示例

```
{
    "time": 1728445449651,
    "data": null,
    "code": 4002801,
    "msg": "删除问答模板成功"
}
```

FaqTemplateDetail - 查询问题模版详情

API访问域名

请求方式	GET
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/faq/template/detail
Authentication	token为API Key

说明

查看单个faq问题模板。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	id	问题模版id

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1736231334255
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	模板ID	14fefaeb-ab24-43ac-8741-daa019446169
faqId	string	是	FAQ ID	6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6
template	string	是	模板	[W:0-5]
created	string	是	相似问创建时间	2024-05-30 10:56:28
updated	string	是	相似问更新时间	2024-05-30 10:56:52
version	integer	是	版本	0
hasActiveCopy	boolean	否	有活动副本	FALSE
templateList	array	是	模板列表	详见templateList子数据

templateList子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
text	string	是	文本	[W:0-5]
type	null	否	类型	null

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/faq/template/detail?id=91d2031f-f1dd-482a-842a-b362c7129369' \
--header 'token: e8f9bd88-423f-4830-9f71-567b4c3cbb2b' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1736231334255,
  "data": {
    "id": "91d2031f-f1dd-482a-842a-b362c7129369",
    "faqId": "e7cea1b5-2bd1-4f05-87a8-735172ec293d",
    "template": "[W:2-4][$i9___1_z6]",
    "created": "2024-12-19 14:16:23",
    "update": "2024-12-19 14:16:23",
    "version": 0,
    "hasActiveCopy": false,
    "templateList": [
      {
        "text": "[W:2-4][",
        "id": null,
        "name": null,
        "nameZh": null,
        "type": null
      },
```


文档知识

DocumentUpload - 上传文档

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/task/create/llm_document_import
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
dirId	string	是	目录Id	上传文档到对应目录下

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
file	file	是	文档	
taskExtend	string	否	文档训练参数	为空代表"{}"：自动分段与数据清洗。有值代表： 1、分段标识符split_by：换行切分punc、标点切分wrap 2、分段最大长度chunk_size（200-800） 3、分段重叠比overlap_proportion（0-20） 4、文本预处理（删除连续空格、换行、制表符）：pre_handle_text 5、文本预处理（删除目录、页眉、页脚）：pre_handle_directory

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717469424958
data	object	是	数据	数据对象 ，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	文档id	
agentId	string	是		
agentName	string	是		
agentType	integer	是		
userId	string	是	uid	
userName	string	是	username	
created	string	是		
updated	string	是		
module	string	是		
taskType	string	是		
taskStatus	integer	是		
taskResult	null	否		
errorMsg	null	否		
filePath	string	是	文件路径	Ym9zXzVhMzRlZDdhLTk0MjEtNGEzNy05MzQ1LWMzNWZmODhiZjBjNg==
fileUrl	null	否	文件URL	null
taskUrl	string	是	任务URL	/api/v2/llm/document/import
deleted	integer	是	是否删除	0
reportFilePath	null	否	报告文件路径	null
reportFileUrl	null	否	报告文件URL	null
taskExtend	string	是	任务扩展	{"split_by":"wrap","chunk_size":700,"overlap_proportion":10,"pre_handle_text":true,"pre_handle_directory":false}
commonExtend	null	否	通用扩展	null
tenantId	string	是	租户ID	3156952326602753
appName	null	否	应用名称	null
platform	string	是	平台	NGD
requestSource	string	是	请求来源	UNIT

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/task/create/llm_document_import?dirId=0' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--form 'file=@"/Users/jiangkang/Desktop/jiangkang/照片&证件材料/话费发票/2024年3月话费.pdf"' \
--form 'taskExtend="{\"split_by\":\"wrap\",\"chunk_size\":700,\"overlap_proportion\":10,\"pre_handle_text\":true,\"pre_handle_directory\":fa
'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1717469424958,
  "data": {
    "id": "64cd68de-693b-40e1-b823-ea9df9fc4c42",
    "agentId": "dc4f2aff-d70c-444e-9b2d-4ff1f569c45b",
    "agentName": "啦啦啦啦",
    "agentType": 1,
    "userId": "cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53",
    "userName": "pnstest5",
    "created": "2024-06-04 10:50:24",
    "updated": "2024-06-04 10:50:24",
    "module": "llm",
    "taskType": "import",
    "taskStatus": 0,
    "taskResult": null,
    "errorMsg": null,
    "filePath": "Ym9zXzVhMzRlZDdhLTk0MjEtNGEzNy05MzQ1LWMzNWZmODhiZjBjNg==",
    "fileUrl": null
```


DocumentUpdate - 修改文档生失效时间

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/batchUpdate
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
dataList	array	是	数据列表	数据列表，详见dataList子数据

dataList子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	文档id	
publishTime	string	否	发布时间	2024-06-04 04:04:04
effectStartTime	string	否	生效开始时间	与结束时间同时存在2000-01-01 00:00:00
effectEndTime	string	否	生效结束时间	与开始时间同时存在2099-12-31 23:59:59

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchUpdate' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "dataList": [
        {
            "id": "365bc961-de26-4c8b-95e9-380ce819887d",
            "publishTime": "2024-06-04 04:04:04",
            "effectStartTime": "2000-01-01 00:00:00",
            "effectEndTime": "2099-12-31 23:59:59"
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
"time": 1717471275237,
"data": null,
"code": 200,
"msg": "OK"
}
```


DocumentDelete - 删除文档

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/batchDelete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
documentIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchDelete' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "documentIds": [
        "6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
"time": 1717471275237,
"data": null,
"code": 200,
"msg": "OK"
}
```

DocumentRetrain - 重新学习文档（支持批量）

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/batchRetrain
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
documentIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchRetrain' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "documentIds": [
        "6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717472156019,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


DocumentDownload - 下载文档

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/download
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Paras参数

名称	类型	必选	中文名	说明
fileKey	string	是	文件key	detail或则list接口获取

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/download?fileKey=Ym9zXzc5MDVlNmVkLWQzOGEtNGI5YS1iNTZkLWNmNTVlMDQwMzg0Zg%3D%3D' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717483404634,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

DoucumentEnhancement - 知识增强

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/enhancement
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
adminId	string	否	租户管理者ID	详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
type	string	是	类型	固定值：document

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
enhanceIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]
knowledgeType	string	是	类型	document
enhancement	int	是	学习类型	0取消增强，1开启增强，2失败重新开启增强
target	string	是	操作类型	submit

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/enhancement?type=document' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--header 'adminId: 48c93c8a53fd47c1bb7a130417531fd9' \
--data '{
    "enhanceIds": [
        "58420e51-0d1f-4e73-9346-f05c3c401604"
    ],
    "knowledgeType": "document",
    "enhancement": 1,
    "target": "submit"
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1717483404634,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


DocumentSplitter - 设置文档预处理和分段策略

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/splitter
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
adminId	string	否	租户管理者ID	详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
documentIds	array	是	文档ID列表	["58420e51-0d1f-4e73-9346-f05c3c401604"]
target	string	是	分段任务类型	固定值：submit
taskExtend	string	是	文档训练参数	为空代表"{}"：自动分段与数据清洗。有值代表： 1、分段标识符split_by：换行切分punc、标点切分wrap 2、分段最大长度chunk_size（200-800） 3、分段重叠比overlap_proportion（0-20） 4、文本预处理（删除连续空格、换行、制表符）：pre_handle_text 5、文本预处理（删除目录、页眉、页脚）：pre_handle_directory

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	ok

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/splitter' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--header 'adminId: 48c93c8a53fd47c1bb7a130417531fd9' \
--data '{
    "documentIds": [
        "58420e51-0d1f-4e73-9346-f05c3c401604"
    ],
    "target": "submit",
    "taskExtend": "
{\"split_by\":\"punc\",\"chunk_size\":700,\"overlap_proportion\":10,\"pre_handle_text\":true,\"pre_handle_directory\":tr
"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717487285118,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


DocumentList - 查看文档列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	5
keyword	string	否	关键字	""
dirId	string	是	目录id	

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717499666293
data	object	是	数据	数据对象 ，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
total	integer	是	总数	1
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	20
list	array	是	列表	详见list子数据
refresh	boolean	是	刷新	false

list子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
_effect	integer	是	生效	0
agentId	string	是		
id	string	是	文档知识id	
name	string	是	名称	http://fgahjfgah.com
size	string	否	大小	146.0B
wordNumber	string	是	字数	0
learnStatus	integer	是	学习状态	-1学习失败；0学习中；1学习成功；2知识增强中；3抓取中；-2抓取失败
dispatcherStatus	integer	是		
fileKey	null	否	文件密钥	null
modelId	string	是		
modelFileKey	null	否		
datasetId	string	是	数据集ID	1
dirId	string	是	目录ID	0
updated	string	是	更新时间	2024-06-04 16:08:41
created	string	是	创建时间	2024-06-04 16:08:41
createdUserId	string	是	创建用户ID	e1befa4f6e464e24930eba7fc92dd5c2
createdUsername	string	是	创建用户名	wyl_test7
lastEditId	string	是	最后编辑ID	e1befa4f6e464e24930eba7fc92dd5c2
lastEditUsername	string	是	最后编辑用户名	wyl_test7
errorMsg	string	否	错误信息	模型训练超时:3600s

type	integer	是	类型	2
available	integer	是	可用性	0文档知识；1文档片段；2网页知识
labels	null	否	标签	null
labelList	array	否	标签列表	[]
paramsJson	string	是	参数JSON	{}
jobId	string	是		
knowledgeEnhancement	integer	否	知识增强	0:未增强，1:增强，2:增强但失败
effectStartTime	string	是	生效开始时间	2000-01-01 00:00:00
effectEndTime	string	是	生效结束时间	2099-12-31 23:59:59
publishTime	null	否	发布时间	null
learntTime	null	否	学习时间	null
enhanceMessage	null	否	增强信息	null
enhanceState	integer	否	增强状态	0
webUrl	string	否	网页URL	http://fgahjfgah.com
refresh	integer	否	刷新	0
refreshTime	null	否	刷新时间	null
knowledgeEnhancementFromJson	boolean	否		

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/list?keyword=&dirId=0&pn=1&ps=20' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1728461883304,
  "data": {
    "total": 1,
    "pn": 1,
    "ps": 20,
    "list": [
      {
        "_effect": 0,
        "agentId": "d914b885-7289-4f2f-8799-af81d3441113",
        "id": "a0f22d9a-9061-4698-a96e-a6a64371c27d",
        "name": "Java实习生（限26年毕业）-龙高乐-牛客优聘_副本.pdf",
        "size": "324.3KB",
        "wordNumber": "1117",
        "learnStatus": 1,
        "dispatcherStatus": 2,
        "fileKey": "Ym9zXzZlMTAxM2QzLTMyMmUtNDMyOC1hMGExLWJlYjFkMzFlNDc2Zg==",
        "modelId": "a0f22d9a-9061-4698-a96e-a6a64371c27d"
```


WEB知识

WebImport - 添加web知识

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/web/import
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
webUrls	array	是	url列表	多个url使用换行符分割，最多100个
refresh	int	是	刷新频率/天	0-100
taskExtend	string	是	文档训练参数	为空代表"{}"：自动分段与数据清洗。有值代表： 1、分段标识符split_by：换行切分punc、标点切分wrap 2、分段最大长度chunk_size（200-800） 3、分段重叠比overlap_proportion（0-20） 4、文本预处理（删除连续空格、换行、制表符）：pre_handle_text 5、文本预处理（删除目录、页眉、页脚）：pre_handle_directory
dirId	string	是	目录id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	[]
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/web/import' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "webUrls": [
        "https://www.baidu.com"
    ],
    "refresh": 1,
    "taskExtend": "{}",
    "dirId": "0"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717487792072,
  "data": [],
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


WebList - 查看web知识列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/web/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	integer	是	页码	1
ps	integer	是	每页数量	5
keyword	string	否	关键字	""
dirId	string	是	目录id	

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717499666293
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | total | integer | 是 | 总数 | 1 | | pn | integer | 是 | 页码 | 1 | | ps | integer | 是 | 每页数量 | 20 | | list | array | 是 | 列表 | 列表对象，详见list子数据 |

list子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | _effect | integer | 是 | 生效 | 0 | | agentId | string | 是 | | | | id | string | 是 | web知识id | | | name | string | 是 | 名称 | http://fgahjfgah.com | | size | string | 否 | 大小 | 146.0B | | wordNumber | string | 是 | 字数 | 0 | | learnStatus | integer | 是 | 学习状态 | -1学习失败；0学习中；1学习成功；2知识增强中；3抓取中；-2抓取失败 | | dispatcherStatus | integer | 是 | | | | fileKey | null | 否 | 文件密钥 | null | | modelId | string | 是 | | | | modelFileKey | null | 否 | | | | datasetId | string | 是 | 数据集ID | 1 | | dirId | string | 是 | 目录ID | 0 | | updated | string | 是 | 更新时间 | 2024-06-04 16:08:41 | | created | string | 是 | 创建时间 | 2024-06-04 16:08:41 | | createdUserId | string | 是 | 创建用户ID | e1befa4f6e464e24930eba7fc92dd5c2 | | createdUsername | string | 是 | 创建用户名 | wyl_test7 | | lastEditId | string | 是 | 最后编辑ID | e1befa4f6e464e24930eba7fc92dd5c2 | | lastEditUsername | string | 是 | 最后编辑用户名 | wyl_test7 | | errorMsg | string | 否 | 错误信息 | 模型训练超时:3600s | | type | integer | 是 | 类型 | 2 | | available | integer | 是 | 可用性 | 0文档知识；1文档片段；2网页知识 | | labels | null | 否 | 标签 | null | | labelList | array | 否 | 标签列表 | [] | | paramsJson | string | 是 | 参数JSON | {} | | jobId | string | 是 | | | | knowledgeEnhancement | integer | 否 | 知识增强 | 0:未增强，1:增强，2:增强但失败 | | effectStartTime | string | 是 | 生效开始时间 | 2000-01-01 00:00:00 | | effectEndTime | string | 是 | 生效结束时间 | 2099-12-31 23:59:59 | | publishTime | null | 否 | 发布时间 | null | | learntTime | null | 否 | 学习时间 | null | | enhanceMessage | null | 否 | 增强信息 | null | | enhanceState | integer | 否 | 增强状态 | 0 | | webUrl | string | 否 | 网页URL | http://fgahjfgah.com | | refresh | integer | 否 | 刷新 | 0 | | refreshTime | null | 否 | 刷新时间 | null | | knowledgeEnhancementFromJson | boolean | 否 | | |

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/web/list?keyword=&dirId=0&pn=1&ps=20' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717489507058,
  "data": {
    "total": 1,
    "pn": 1,
    "ps": 20,
    "list": [
      {
        "_effect": 0,
        "agentId": "9a034f66-2362-4d33-b614-ae76af3ace24",
        "id": "06d56f13-419b-4c81-9952-c01eb3cbb4ff",
        "name": "百度一下，你就知道",
        "size": "146.0B",
        "wordNumber": "35",
        "learnStatus": 1,
        "dispatcherStatus": 2,
        "fileKey":
"Ym9zX2tub3dsZWRnZS1lbmdpbmUvOWEwMzRmNiYtMiM2Mi00ZDMzLWI2MTQtYWU3NmFmM2FiZTI0L29mZmxpbmUvMC
```


WebDelete - 删除web知识

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/batchDelete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
documentIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchDelete' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "documentIds": [
        "95570780-7ef4-4c8f-8926-3cf6d900894c"
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1717487792072,
    "data": null,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

WebRefresh - 手动更新web知识

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/web/refresh
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
idList	array	是	id列表	知识id列表

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchRetrain' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "documentIds": [
        "14a1ec70-fbc0-4cb7-ac89-a544572045aa"
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717487792072,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


WebSplitter - 设置web页面预处理和分段策略

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/web/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
idList	array	是	id列表	知识id列表
refresh	int	是	刷新频率/天	0-100
taskExtend	string	是	文档训练参数	为空代表"{}"：自动分段与数据清洗。有值代表： 1、分段标识符split_by：换行切分punc、标点切分wrap 2、分段最大长度chunk_size（200-800） 3、分段重叠比overlap_proportion（0-20） 4、文本预处理（删除连续空格、换行、制表符）：pre_handle_text 5、文本预处理（删除目录、页眉、页脚）：pre_handle_directory

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/web/update' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "idList": [
        "95570780-7ef4-4c8f-8926-3cf6d900894c"
    ],
    "refresh": 6,
    "taskExtend": "
{\"split_by\":\"punc\",\"chunk_size\":700,\"overlap_proportion\":10,\"pre_handle_text\":true,\"pre_handle_directory\":tr
"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1717487792072,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


WebRetrain - 重新学习web知识

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/batchRetrain
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
documentIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/batchRetrain' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "documentIds": [
        "14a1ec70-fbc0-4cb7-ac89-a544572045aa"
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1717487792072,
    "data": null,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

WebEnhancement - web知识增强

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/enhancement
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
type	string	是	类型	固定值，document

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
enhanceIds	array	是	文档ID列表	["6c0cb880-f7cc-43f5-9805-a0395f48eb36"]
knowledgeType	string	是	类型	document
enhancement	int	是	学习类型	0取消增强，1开启增强，2失败重新开启增强
adminId	string	是	租户管理者id	48c93c8a53fd47c1bb7a130417531fd9
target	string	是	操作类型	submit

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/enhancement?type=document' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "enhanceIds": [
        "95570780-7ef4-4c8f-8926-3cf6d900894c"
    ],
    "knowledgeType": "document",
    "enhancement": 1,
    "target": "submit"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1717487792072,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


WebEnable web知识生失效

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/llm/document/enable
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
dataList	array	是		数据列表，详见dataList子数据

dataList子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ------------ | | id | String | 是 | 知识ID | | | available | String | 是 | 生失效状态 | 0：失效 1 生效 |

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/llm/document/enable' \
--header 'token: cdeaa589-2934-478b-9fdd-9a2b00a74124' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{"dataList":[{"id":"40bca222-99bd-456f-8cd2-0ffd74ed0b34","available":0}]}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717487792072,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

表格知识

TableUpload -上传表格

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/tableQa/file/import
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
dirId	string	是	目录ID	上传文档到对应目录下
requestId	string		请求ID	

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
file	file	是	文档	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1731638315686
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
settingsEnabled	boolean	是		TRUE
uploadFilesInfo	array	是		文件信息数组
uploadFilesInfo[0]代表文件信息数组第一个文件				详见uploadFilesInfo[0]子数据

uploadFilesInfo[0]子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	文档 id	7ac2cbbd-2946-406c-ad82-880f973ee477
fileName	string	是	文件名	多轮效果测试 10 条.xlsx
status	integer	是		
errorMsg	array	是		
sheetInfo	array	是	Sheet	工作表信息数组，详见sheetInfo子数据
filePath	string	是	文件路径	/api/v2/file/download?key=Ym9zXzMwOTQ2N2EyLTBjNTktNDg1OC04MDZiLWNlZmE3OGNlYTNmMQ==
dirId	string	是	目录id	0
requestId	string	是	请求id	WOrz3URRR5LGLnhJnP-_T
agentId	string	是	agent id	cf9dfd3f-3913-4a15-8bfe-fb295ffcbbe0
userId	string	是	uid	cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53
userName	string	是	用户名	pnstest5
expireTime	string	是	过期时间	2099/12/31 23:59
effect	integer	是		1
fileSuffix	string	是	文件后缀	.xlsx

sheetInfo子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	Sheet id	14da462b-aff2-4a2e-890d-88e7c93fc288
sheetName	string	是	Sheet名	
errorMsg	array	是		
status	integer	是		1
columnVoList	array	是	列信息列表	
columnVoList[0]\columnName	string	是	列名	session 序号

请求示例

```
curl --location --request POST 'http://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/tableQa/file/import?requestId=XcgRkAaHhSKSWR6secEaq&dirId=0' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--form 'file=@"/Users/jiangkang/Desktop/jiangkang/多轮效果测试 10 条.xlsx"' \
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1731638315686,
  "data": {
    "settingsEnabled": true,
    "uploadFilesInfo": [
      {
        "id": "7ac2cbbd-2946-406c-ad82-880f973ee477",
        "fileName": "多轮效果测试10条.xlsx",
        "status": 1,
        "errorMsg": [],
        "sheetInfo": [
          {
            "id": "14da462b-aff2-4a2e-890d-88e7c93fc288",
            "sheetName": "意图",
            "errorMsg": [],
            "status": 1,
            "columnVoList": [
              {
```


TableDownload -下载表格

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/tableQa/file/download
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
key	string	是	文件key	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717483404634
data	object	是	数据	数据对象
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/file/download?key=Ym9zXzk0ODhkYThjLTIzMTItNDMwNS1hZWUzLWM4ZDIwNzZkNDImMg==' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717483404634,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

TableExpire - 表格是否生效

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/tableQa/file/updateExpire
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
fileName	string	是	表格文件名	表格问答 - 汽车 1.xlsx
fileId	string	是	表格文件ID	2be68a50 - ebc7 - 40dc - 841b - 62308f7176b5
sheetInfo	array	是	sheet信息	工作表信息数组，详见sheetInfo子数据
filePath	string	是	表格文件路径	/api/v2/file/download?key=Ym9zX2ZiODFmZmU0LWFlNDQtNDk5OC04MzliLTM3ODc0OTI5ZmJjZA==
invalid	integer	是	是否生效	0

sheetInfo子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
sheetId	string	是	sheet ID	0807fa5d - bda9 - 4c28 - 9fe2 - f637a3374234
sheetName	string	是	sheet名称	data
sheetDesc	string	是	sheet描述	车型数据表，含车型、品牌、价格等多字段信息。

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717483404634
data	object	是	数据	数据对象
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/tableQa/file/updateExpire' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
  "fileName": "表格问答-汽车1.xlsx",
  "fileId": "2be68a50-ebc7-40dc-841b-62308f7176b5",
  "sheetInfo": [
    {
      "sheetId": "0807fa5d-bda9-4c28-9fe2-f637a3374234",
      "sheetName": "data",
      "sheetDesc": "车型数据表，含车型、品牌、价格等多字段信息。"
    }
  ],
  "filePath": "/api/v2/file/download?key=Ym9zX2ZiODFmZmU0LWFlNDQtNDk5OC04MzliLTM3ODc0OTI5ZmJjZA==",
  "invalid": 0
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717483404634,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

TableDelete -删除表格

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/tableQa/file/delete
Authentication	token为API Key

说明

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
fileId	string	是	文档id	"f66dcfb0-00a7-41e8-86d7-4d2126a8bd55"

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717483404634
data	object	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/tableQa/file/delete' \
--header 'token: e9ed5f3c-b144-4186-ad70-5fcff1f4d94a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
  "fileId": "f66dcfb0-00a7-41e8-86d7-4d2126a8bd55"
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1717483404634,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


表格文件对话测试

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/stream/query	
Authentication	token为API Key	

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
queryText	string	是	用户问题	请求的问题，比如示例中的：你好
sessionId	string	否	会话id	用于标识一个访问者的会话和保持上下文信息，在首轮对话中可以为空。
engines	array	否	使用的对话引擎	当执行表格问答测试是为"table_qa"
knowledgeLabelList	List			

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
sessionId	string	是	会话ID	用于标识本轮会话的唯一ID
queryId	string	是	对话ID	用于标识本次对话的唯一ID
replyStatus	integer	是	回复状态	回复状态,默认成功SUCCESS(200, "成功")；FAIL(4008001, "失败")；
answer	array	是	回答列表	包含各个回答块的数组，详见answer子数据
variables	object	是	变量信息	包含与对话相关的变量，详见variables子数据
endTime	null	是	结束时间	
recommendList	array	是	推荐列表	？
rewriteQuery	string	是	重写查询	经过处理后的查询内容
intent	array	是	意图信息	包含多个意图相关信息，详见intent子数据
replyInfo	null	是	回复信息	
needIgnoreDialogHistory	boolean	是	是否忽略对话历史	false 表示不忽略对话历史

answer子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
chunkId	integer	是	流式chunkId	流式会话将AI的回答分块（chunk）返回，一次返回一个chunk，该参数标识一次对话中的唯一chunk
status	string	是	流式返回数据状态	RUNNING("running")表示还有未传完的chunk；DONE("done")表示当前chunk为该轮对话中的最后一个chunk;
topicId	string	否	主题ID	对应的主题ID
blockId	string	否	区块ID	对应的区块ID
nodeId	string	否	节点ID	对应的节点ID
reply	object	否	回复	包含回复相关详细信息的对象，详见reply子数据
instruction	null	是	指令	null
statisticsInfo	null	是	统计信息	null
debugReplyType	string	是	调试回复类型	表明调试回复类型为 “table_qa”
debugNodeName	null	是	调试节点名称	null
debugInputParam	null	是	调试输入参数	null
debugCost	null	是	调试成本	null
debugResult	null	是	调试结果	null

reply子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
type	integer	是	回复类型	1 （文本）3（富文本）8(列表)
text	string	是	文本	文本/富文本答案
textList	array	否	文本列表	回复的文本列表
clarifyGuide	string	否	澄清指南	提供澄清相关的指南和信息
replySource	string	是	回复来源	"TABLE_QA"表面回复来源表格
showDocumentSource	boolean	否	显示文档源	是否显示文档来源
documents				null
tableQAInfo	object	是	表格问答信息	包含与表格问答相关的详细信息，详见tableQAInfo子数据
docDebug	object	否	文档调试	提供文档调试相关信息，replySource是DOC_QA 该字段有值
faqSearch	array	否	FAQ搜索	faq 检索信息，replySource是FAQ 该字段有值
slotCollectInfo	object	否	槽收集信息	收集槽信息
buttons	null	是	按钮信息	null
intentName	null	是	意图名称	null

tableQAInfo子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
sourceCode	string	是	源代码	执行的查询代码，用于获取表格信息
tableSelectResult	array	是	表格选择结果	包含所选表格的相关信息，详见tableSelectResult子数据

tableSelectResult子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
file_name	string	是	文件名	所选表格所在的文件名
table_name	string	是	表名	所选的具体sheet名
datasource_id	string	是	数据源 ID	null
bos_url	string	是	BOS URL	用于下载相关文件的链接

variables子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
last_intent	string	是	上一个意图	记录上一次的意图
LLM_rewrite_query	string	是	大语言模型重写的查询	经过大语言模型处理后的查询内容
last_user_response	string	是	上一个用户回复	用户上一次的回复内容

intent子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
_effect	integer	是	意图效果	0
id	string	是	意图 ID	每个意图的唯一标识符
name	string	是	名称	意图的名称
description	string	否	描述	意图的描述
agentId	string	否	代理ID	代理的ID
created	string	否	创建时间	意图创建时间
updated	string	否	更新时间	意图最后更新时间
confidence	float	是	置信度	意图识别的置信度
source	string	是	来源	意图识别的来源
threshold	float	是	阈值	意图识别的阈值
system	boolean	是	系统意图	是否为系统预定义的意图
needClarify	boolean	是	需要澄清	是否需要澄清此意图
alias	string	否	别名	意图的别名
nameZh	string	是	中文名称	意图的中文名称
examples	array	否	示例	意图的示例
hasActiveCopy	boolean	是	活跃副本	意图是否有活跃的副本
templateStr	string	否	模板字符串	意图的模板字符串
createdUserName	string	否	创建者用户名	创建此意图的用户的用户名
createdUserId	string	否	创建者用户ID	创建此意图的用户的用户ID
lastEditUserName	string	否	最后编辑用户名	最后编辑此意图的用户的用户名
lastEditUserId	string	否	最后编辑用户ID	最后编辑此意图的用户的用户ID
version	integer	是	版本	意图的版本
industryIntent	boolean	是	行业意图	是否为特定行业的意图
knnExampleStr	string	是	KNN示例字符串	用于KNN匹配的示例字符串
extra	object	否	额外信息	包含额外信息的对象
recSource	string	否	推荐来源	意图推荐的来源
noResponse	boolean	是	无响应	是否未响应

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/core/v5/stream/query'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
  "engines": [
    "table_qa"
  ],
  "knowledgeLabelList": [
    "92bd88b5-c3fd-4640-8fd3-29fb2415487b",
    "129c3558-92bf-480e-a4bd-b2f462c9f6e8",
    "46d9771e-251c-4654-b187-0bd8b0a182c4"
  ],
  "queryText": "查询表格",
  "sessionId": ""
}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "sessionId": "0d666d27-ced6-4c85-9cc4-2b4227c0ca13",
  "queryId": "26492709-7538-44aa-a9c4-c119a7ab42d5",
  "replyStatus": 200,
  "answer": [
    {
      "chunkId": 0,
      "status": "done",
      "topicId": "",
      "blockId": "",
      "nodeId": "",
      "name": null,
      "taskFlowSolved": null,
      "reply": {
        "type": 1,
        "text": "抱歉，您的问题可能需要更具体的描述，才能帮助您进行查询。请问您是想查询订单表、客户表还是产品表的信息呢？或者您是想查询某个特定订单、客户或产品的信息呢？请提供更多的信息以便我们能够为您提供帮助。"
```


知识标签

查询知识标签列表

查询知识标签列表

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/knowledge/label/list
Authentication	token为API Key

说明

在知识库中，用户可以对每一条知识设置知识标签。在点击设置知识标签以及选择知识标签时，系统都会返回知识标签列表，用户可以在知识标签列表中选择需要的知识标签。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
AgentId	string	是	机器人id	
tenantId	string	是	租户id	
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Param参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	int	否	当前页码	默认为1
ps	int	否	每页展示的记录数量	默认为10
keyword	string	否	关键字	搜索标签时，输入的关键字
orderBy	string	否	排序字段	根据什么字段排序，默认为更新时间
order	string	否	排序方式	升降序，默认降序

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
labelValueIds	list	否	知识标签ID	
labelIds	list	否		

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见 data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
list	list[list]	是	知识标签列表	知识标签列表，详见 list 子数据
pn	int	否	当前页码	默认值为0
ps	int	否	每页展示的记录数量	默认值为0
total	int	否	总数	默认值为0
refresh	boolean	否	是否需要刷新	默认为false

list 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	标签id	
name	string	是	标签名称	
nameEn	string	是	英文名称	
tenantId	string	是	租户id	
lastEditUserId	string	是	最近编辑用户id	
lastEditUserName	string	是	最近编辑用户名称	
created	string	是	创建时间	
updated	string	是	最近一次更新时间	
valueList	list[valueList]	是	标签值列表	详见 valueList 子数据

valueList 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	标签值id	
name	string	是	标签值名称	
tenantId	string	是	租户id	
knowledgeLabelId	string	是	标签id	
created	string	是	创建时间	
updated	string	是	最近一次更新时间	

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/knowledge/label/list' \
--header 'AgentId: xxxxxxxx' \
--header 'tenantId: xxxxxxxx' \
--header 'token: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"labelValueIds":["xxxxxxxx"]}'
```

响应示例

```
{
  "time": 1731911333429,
  "data": {
    "list": [
      {
        "id": "74cfcbed-4a8f-4540-a1f9-499d3a51c586",
        "name": "wddwdwwdwd",
        "nameEn": "l",
        "tenantId": "3156952326602753",
        "lastEditUserId": "cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53",
        "lastEditUserName": "pnstest5",
        "created": "2024-10-22 11:32:37",
        "updated": "2024-10-22 11:55:17",
        "valueList": [
          {
            "id": "15d997b4-b270-415a-9f46-252d99c472f0",
            "name": "dwdwdwdwdwdw",
            "tenantId": "3156952326602753",
            "knowledgeLabelId": "74cfcbed-4a8f-4540-a1f9-499d3a51c586",
            "updated": "2024-10-22 11:55:17",
            "created": "2024-10-22 11:32:37"
          }
        ]
      }
    ],
    "ps": 0,
    "pn": 0,
    "total": 0,
    "refresh": false
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


知识库对话测试

API访问域名

请求方式	POST	说明
online base url	https://keyue.cloud.baidu.com/online	AI客服发布后的请求地址
offline base url	https://keyue.cloud.baidu.com	AI客服测试调试地址
后缀接口	/core/v5/stream/query	
Authentication	token为API Key	

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
queryText	string	是	用户问题	请求的问题，比如示例中的：你好
sessionId	string	否	会话id	用于标识一个访问者的会话和保持上下文信息，在首轮对话中可以为空。
engines	array	否	使用的对话引擎	String类型，FAQ("faq", "知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa", "知识库-文档问答")：["faq","docQa"]
knowledgeBaseSettingVo	obj	否	知识库配置	知识库配置，详见knowledgeBaseSettingVo子数据

knowledgeBaseSettingVo子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
llm	obj	否	大模型设置	详见llm子数据
knowledgeSearch	obj	否	检索设置	详见knowledgeSearch子数据

llm子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
temperature	double	否	温度设置	取值范围【 0.0 -1.0】
system	string	否	人设	200 字符以内
promptOpen	int	否	是否自定义prompt	0 关闭 1 开启
prompt	array	否	prompt对象	当文档知识问答的内置prompt无法满足业务诉求时，可通过自定义prompt来更好的满足业务诉求；如需在Prompt中进行人设和回复风格设定，建议通过提供的人设和回复风格变量去配置（当FAQ开启大模型回复时，能够保证知识库回复人设和风格的统一），详见prompt子数据

prompt子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	string	是	prompt 类型	文本 type: text 变量 type:variable
value	string	是	prompt 值	

knowledgeSearch子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document	double	否	文档检索置信度	用于筛选文档知识的置信度阈值，大于等于此阈值则被召回，取值范围【 0.0 - 1.0】
documentCount	int	否	文档检索分段数	用于设定与用户问题相关且置信度超过设定文档检索置信度的最大文档片段数量，取值范围：正整数

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
sessionId	string	是	会话ID	用于标识本轮会话的唯一ID
queryId	string	是	对话ID	用于标识本次对话的唯一ID
replyStatus	integer	是	回复状态	回复状态,默认成功SUCCESS(200, "成功")；FAIL(4008001, "失败")；
answer	array	是	回答列表	包含各个回答块的数组，详见answer子数据
instruction	object	否	指令	发出指令后有值，指令详细信息 Map<String, Map<String, String>>, 外层key为指令标识，value为指令参数map
variables	object	是	变量	Map<String, Object>存储会话期间的各种变量信息
endTimestring	否	结束时间	会话结束时间	
recommendList	array	是	推荐列表	提供可能的操作或信息的推荐列表
rewriteQuery	string	是	重写查询	用户输入的重写版本
intent	array	是	意图	列出此次会话涉及的意图，详见intent子数据

answer子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
chunkId	integer	是	流式chunkId	流式会话将AI的回答分块（chunk）返回，一次返回一个chunk，该参数标识一次对话中的唯一chunk
status	string	是	流式返回数据状态	RUNNING("running")表示还有未传完的chunk；DONE("done")表示当前chunk为该轮对话中的最后一个chunk;
topicId	string	否	主题ID	对应的主题ID
blockId	string	否	区块ID	对应的区块ID
nodeId	string	否	节点ID	对应的节点ID
reply	object	否	回复	包含回复相关详细信息的对象，详见reply子数据

reply子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
type	integer	是	回复类型	1 （文本）3（富文本）8(列表)
text	string	是	文本	文本/富文本答案
textList	array	否	文本列表	回复的文本列表
buttons	array	否	按钮列表	replySource是BUTTONS 时该字段有值
buttons \ id	string	否	按钮id	
buttons \ name	string	否	按钮名称	
clarifyGuide	string	否	澄清指南	提供澄清相关的指南和信息
replySource	string	是	回复来源	FAQ("faq", "知识库-FAQ"),DOC_QA("docQa", "知识库-文档"),TEXT_REPLY("text", "文本回复"),INTENT_CLARIFY("intentClarify", "意图澄清"),LARGE_MODEL_REPLY("largeModelReply", "大模型回复"),COLLECT_SLOT_ENTITY("collectSlotEntity", "收集槽位实体"),CHITCHAT("chitchat", "闲聊"),UNMATCHED("unmatch", "未匹配固定话术"),SENSITIVE("sensitive", "敏感拒答话术"),SYSTEM("system", "系统异常"),INSTRUCTION("instruction", "指令");
showDocumentSource	boolean	否	显示文档源	是否显示文档来源
documents	array	是	文档	知识问答信息，replySource是DOC_QA 该字段有值，详见documents子数据
docDebug	object	否	文档调试	提供文档调试相关信息，replySource是DOC_QA 该字段有值
faqSearch	array	否	FAQ搜索	faq 检索信息，replySource是FAQ 该字段有值
slotCollectInfo	object	否	槽收集信息	收集槽信息，详见slotCollectInfo子数据

documents子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
document_id	string	是	文档ID	文档的唯一标识符
document_name	string	是	文档名	文档的名称
knowledge_type	string	是	文档类型	文档类型：doc 普通文档， web 网页知识
web_url	string	是	文档链接	文档链接，当knowledgeType 是 web 时有值
data	array	是	数据	文档的数据内容，详见data子数据

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
segment_id	string	是	段落ID	段落的唯一标识符
segment_content	string	是	段落内容	段落的文本内容
score	string	是	得分	段落相关性得分
segment_coord	string	是	段落坐标	段落在文档中的位置坐标
data	array	是	数据	段落中的句子数据
data \ sentence_id	string	是	句子ID	句子的唯一标识符
data \ sentence_content	string	是	句子内容	句子的文本内容
data \ score	string	是	得分	句子相关性得分

slotCollectInfo子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
waitCollectResultList	array	是	待收集结果列表	列出待收集的结果
waitCollectResultList \ name	string	是	名称	待收集的槽名称
waitCollectResultList \ result	string	是	结果	已收集的结果
waitCollectResultList \ option	array	否	可选值	可选的答案
waitCollectResultList \ option \ optionSize	integer	否	选项数量	选项数量
waitCollectResultList \ option \ clarity	string	否	清晰度	澄清话术
waitCollectResultList \ option \ inputExample	string	是	输入示例	输入的示例
waitCollectResultList \ option \ outputExample	string	是	输出示例	输出的示例
hasCollectResultList	array	是	已收集结果列表	列出已收集的结果

intent子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
_effect	integer	是	影响	表示此意图的效果
id	string	是	ID	意图的唯一标识符
name	string	是	名称	意图的名称
description	string	否	描述	意图的描述
agentId	string	否	代理ID	代理的ID
created	string	否	创建时间	意图创建时间
updated	string	否	更新时间	意图最后更新时间
confidence	float	是	置信度	意图识别的置信度
source	string	是	来源	意图识别的来源
threshold	float	是	阈值	意图识别的阈值
system	boolean	是	系统意图	是否为系统预定义的意图
needClarify	boolean	是	需要澄清	是否需要澄清此意图
alias	string	否	别名	意图的别名
nameZh	string	是	中文名称	意图的中文名称
examples	array	否	示例	意图的示例
hasActiveCopy	boolean	是	活跃副本	意图是否有活跃的副本
templateStr	string	否	模板字符串	意图的模板字符串
createdUserName	string	否	创建者用户名	创建此意图的用户的用户名
createdUserId	string	否	创建者用户ID	创建此意图的用户的用户ID
lastEditUserName	string	否	最后编辑用户名	最后编辑此意图的用户的用户名
lastEditUserId	string	否	最后编辑用户ID	最后编辑此意图的用户的用户ID
version	integer	是	版本	意图的版本
industryIntent	boolean	是	行业意图	是否为特定行业的意图
knnExampleStr	string	是	KNN示例字符串	用于KNN匹配的示例字符串
extra	object	否	额外信息	包含额外信息的对象
recSource	string	否	推荐来源	意图推荐的来源
noResponse	boolean	是	无响应	是否未响应

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/core/v5/stream/query'
--header 'token: xxxx'
--header 'Content-Type: application/json'
--data '{
    "queryText": "介绍下海淀公园",
    "sessionId": "ecb95fcc-0e49-4ab0-b02-1",
    "engines":["faq","docQa"],
    "knowledgeBaseSettingVo":{"llm":{"temperature":0.5,"system":"你是一个资深客服，懂得使用话术拉进与客户距离","promptOpen":1,"prompt":[{"type":"variable","value":"persona"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"请遵循以下风格规则进行回复："},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"variable","value":"style"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"对于用户的每一个问题，你需要遵循下述回答流程："},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"流程一：如果搜索结果中有回答问题所需要的信息，基于这些搜索结果，尽量引用搜索结果中原文回复，信息要全面，不要虚构，且遵循以下回答要求："},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"1. 回复要全面，不漏信息，语言流畅，逻辑清晰。"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"2. 使用引用标记来标注回答内容参考的搜索结果序号，例如^[1]^(引用单个搜索结果)，^[1][2]^（引用多个搜索结果），其中方括号中的数字是搜索结果序号。引用标记只能出现在句尾标点符号前。"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"流程二：搜索结果中没有回答问题所需要的信息，遵循下述回答流程："},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"1. 直接回复“当前知识库找不到对应答案，我可以尝试用我的常识来回答你”。"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"搜索结果："},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"“”"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"variable","value":"documents"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"“”"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"问题："},{"type":"variable","value":"query"},{"type":"text","value":"\n"},{"type":"text","value":"回复："}]},"knowledgeSearch":{"document":0.8,"documentCount":2}}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "sessionId": "ecb95fcc-0e49-4ab0-b02-1",
  "queryId": "73ffc8ec-29b4-403e-927f-0eea82d68384",
  "replyStatus": 200,
  "answer": [
    {
      "chunkId": 0,
      "status": "done",
      "topicId": "",
      "blockId": "",
      "nodeId": "",
      "name": null,
      "taskFlowSolved": null,
      "reply": {
        "type": 1,
        "text": "\n",
        "textList": null,
        "clarifyGuide": null
```


AI客服

API列表

AI客服

实体管理

实体

API	概述	详细说明
EntityCreate	自定义实体	EntityCreate - 自定义实体
EntityList	查看全部实体	EntityList - 查看实体列表（查询实体详情、实体值列表）
EntityUpdate	修改自定义实体	EntityUpdate - 修改自定义实体
EntityDelete	删除自定义实体	EntityDelete - 删除自定义实体
EntitySysType	查看系统实体	EntitySysType - 查看系统实体

实体值

API	概述	详细说明
EntryCreate	创建实体值	EntryCreate - 创建实体值
EntryUpdate	修改实体值	EntryUpdate - 修改实体值
EntryLlmGenerate	大模型生成实体值	EntryLlmGenerate - 大模型生成实体值
EntryDelete	删除实体值	EntryDelete - 删除实体值

意图管理

意图

API	概述	详细说明
IntentCreate	创建意图	IntentCreate - 创建意图
IntentList	查询意图	IntentList - 查看意图列表
IntentUpdate	修改意图	IntentUpdate - 修改意图
IntentDelete	删除意图	IntentDelete - 删除意图

意图例句

API	概述	详细说明
IntentExampleCreate	创建意图例句	IntentExampleCreate - 创建意图例句
IntentExampleUpdate	修改意图例句	IntentExampleUpdate - 修改意图例句
IntentLlmGenerate	大模型生成意图例句	IntentLlmGenerate - 大模型生成意图例句
IntentExampleDelete	删除意图例句	IntentExampleDelete - 删除意图例句
IntentExampleList	查看意图例句列表	IntentExampleList - 查看意图例句列表

意图负向例句

API	概述	详细说明
IntentNoRespCreate	创建意图负向例句	IntentNoRespCreate - 创建意图负向例句
IntentNoRespUpdate	修改意图负向例句	IntentNoRespUpdate - 修改意图负向例句
IntentNoRespDelete	删除意图负向例句	IntentNoRespDelete - 删除意图负向例句
IntentNorespList	查看意图负向例句列表	IntentNorespList - 查看意图负向例句列表

意图模版

API	概述	详细说明
IntentTemplateCreate	创建意图模版	IntentTemplateCreate - 创建意图模版
IntentTemplateUpdate	修改意图模版	IntentTemplateUpdate - 修改意图模版
IntentTemplateDelete	删除意图模版	IntentTemplateDelete - 删除意图模版

变量管理

API	概述	详细说明
VariableCreate	创建变量	VariableCreate - 创建变量
VariableList	查看变量列表	VariableList - 查看变量列表
VariableUpdate	修改变量	VariableUpdate - 修改变量
VariableDelete	删除变量	VariableDelete - 删除变量

AI客服管理

API	概述	详细说明
AgentList	查看AI客服列表	AgentList - 查看AI客服列表
AgentUpdate	修改AI客服	AgentUpdate - 修改AI客服
AgentDelete	删除AI客服	AgentDelete - 删除AI客服
AgentDetail	查看AI客服详情	AgentDetail - 查看AI客服详情
AgentDuplicate	复制AI客服	AgentDuplicate - 复制AI客服
AgentPublish	发布AI客服	AgentPublish - 发布AI客服
AgentOffline	下线AI客服	AgentOffline - 下线AI客服

任务中心

API	概述	详细说明
TaskList	查看任务列表	TaskList-查看任务列表

实体管理

实体

EntityCreate - 自定义实体

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/createEntity
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	实体名称	
refer	string	是	实体类型	根据实体类型接口获取Id，自定义实体类型固定值：0

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	integer	是	唯一标识	UUID
name	object	是	英文名	默认自动生成
nameZh	integer	是	中文名	
entries	list[object]	是	实体值列表	详见 entries 子数据

entries 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体值唯一标识	UUID
agentId	string	是	agent唯一标识	UUID
entityId	string	是	唯一标识	UUID
value	string	是	实体值	
synonyms	string	是	同义词	
created	Data	是	创建时间	yyyy-MM-dd HH:mm:ss
updated	Data	是	更新时间	yyyy-MM-dd HH:mm:ss
name	string	是	名称	英文名，默认自动生成
nameZh	string	是	中文名称	
description	string	是	描述	
refer	string	是	引用	
hasActiveCopy	boolean	是		
version	integer	是	版本号	
type	integer	是	类型	默认为0
indexExipred	boolean	是		

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/createEntity' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"nameZh":"自定义实体","refer":"0"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1733281574227,
  "data": {
    "id": "b8ecd146-b1ec-11ef-9f00-eac266151c1e",
    "name": "Gb9dff5f",
    "nameZh": "月份1",
    "entries": [
      {
        "_effect": 1,
        "id": "390d7685-24b4-4282-9747-05699581b190",
        "agentId": "ae8b75e0-2e75-446a-b291-c6995c94c9e3",
        "entityId": "b8ecd146-b1ec-11ef-9f00-eac266151c1e",
        "value": "月",
        "synonyms": "月份",
        "created": null,
        "updated": "2024-12-04 11:06:13",
        "name": "Gb9dff5f",
        "nameZh": "月份1",
```


EntityList - 查看实体列表（查询实体详情、实体值列表）

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/list
Authentication	token为API Key

说明

用于查询当前agent下的实体列表，接口返回每个实体的详情以及实体值。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
list	array[object]	是	实体列表	列表，详见 list 子数据

list 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	唯一标识	
name	string	是	实体英文名	默认自动生成
nameZh	string	是	实体名称	
description	string	是	实体描述	
version	string	是	实体版本号	
type	integer	是	类型	0:自定义实体，1:系统实体。可能增加新的枚举类型，请提前做好兼容适配
refer	string	是	引用实体	引用系统实体时，系统实体的ID
updated	string	是	更新时间	
entries	array[object]	是	实体值列表	实体ID

entries 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体值唯一标识	UUID
agentId	string	是	agent唯一标识	UUID
entityId	string	是	实体唯一标识	UUID
value	string	是	实体值	
synonyms	string	是	同义词	
created	Data	是	创建时间	yyyy-MM-dd HH:mm:ss
updated	Data	是	更新时间	yyyy-MM-dd HH:mm:ss
name	string	是	名称	英文名，默认自动生成
nameZh	string	是	中文名称	
description	string	是	描述	
refer	string	是	引用	
hasActiveCopy	boolean	是		
version	integer	是	版本号	
type	integer	是	类型	默认为0
indexExipred	boolean	是		

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/list' \
--header 'token: 3db0f170-9e32-4ae0-967f-74822ccad4c1' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1735021864486,
  "data": {
    "list": [
      {
        "id": "9b3e7a45-3707-4a35-819c-c3f338962eba",
        "name": "t725f439",
        "nameZh": "学历状态",
        "description": "",
        "version": 0,
        "type": 0,
        "refer": "0",
        "updated": "2024-08-30 17:15:34",
        "entries": [
          {
            "_effect": 0,
            "id": "5df326fc-cdf5-44d3-b5d7-ca3c6f1f76ef",
            "agentId": "9daded47-d892-4111-8ca0-00a506b8b58b",
```


EntityUpdate - 修改自定义实体

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/updateEntity
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体ID	
nameZh	string	是	实体名称	意图名称
refer	string	是	实体类型	根据实体类型接口获取Id自定义实体类型固定值：0
version	int	是	版本号	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/updateEntity' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"nameZh":"实体","refer":"0","id":"9edeea71-3cd4-11ef-b06c-ae336b87017b","version":1}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1720176910080,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

EntityDelete - 删除自定义实体

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/deleteEntity
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体ID	通过EntityList获取
nameZh	string	是	实体名称	意图名称
refer	string	是	实体类型	根据实体类型接口获取Id，自定义实体类型固定值：0
version	int	是	版本号	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/deleteEntity' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"nameZh":"实体","refer":"0","id":"9edeea71-3cd4-11ef-b06c-ae336b87017b","version":1}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1720176910080,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


EntitySysType - 查看系统实体

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/sysType
Authentication	token为API Key

说明

用于查看系统实体。

在agent下创建实体时，如果需要引用系统实体，则需要根据本接口返回的系统实体ID进行引用。

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。详细获取方式参考：准备工作
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
uid	string	是	账户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	账户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

无

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
list	array[object]	是	实体列表	列表，详见 list 子数据

list 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
name_zh	string	是	实体名称	列表
intro	string	是	介绍	示例
name	string	是	实体英文名	默认自动生成
id	string	是	唯一标识	
support	boolean	是	顺序显示	默认为true
configurable	boolean	是	可否配置	
standardizedIntro	string	是	标准示例	

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/sysType' \
--header 'token: 672bb3bb-c091-484b-beac-e393cfa35d56'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1735020974473,
  "data": {
    "list": [
      {
        "name_zh": "数字编号",
        "intro": "023567，零23五67（适用于订单编号、客户编号等信息）",
        "name": "数字编号",
        "id": "656d365b-5335-41f0-bafb-e6f6ada0ac69",
        "support": true,
        "configurable": false,
        "standardizedIntro": "023567"
      },
      {
        "name_zh": "数值",
        "intro": "1，一个，一（适用于人数、天数等数值信息）",
        "name": "数值",
        "id": "dfsdfsd32-3ds23fdsfdf-444sdfsfsdfs",
```

实体值

EntryCreate - 创建实体值

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/createEntry
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体ID	实体ID
entries	array	是	实体值列表	详见entries子数据

entries子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
value	string	是	实体值	
synonyms	string	是	实体同义词	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
entryList	list[object]	是	实体值列表	详见 entryList 子数据

entryList 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	唯一标识	UUID
value	string	是	实体值	
synonyms	string	是	同义词	
updated	Date	是	更新时间	
version	integer	是	版本号	

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/createEntry' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"id":"79412821-3a9b-11ef-b06c-ae336b87017b","entries":[{"value":"书柜","synonyms":"书,书柜"}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1733282443379,
  "data": {
    "entryList": [
      {
        "id": "6283877e-5736-4f2f-b608-962b72c82eda",
        "value": "书柜2",
        "synonyms": null,
        "updated": null,
        "version": null
      }
    ]
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


EntryUpdate - 修改实体值

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/updateEntry
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体ID	
entries	array	是	实体值列表	详见entries子数据

entries子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体值id	
value	string	是	实体值	
synonyms	string	否	实体同义词	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见 data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
entryList	list[object]	是	实体值列表	详见 entryList 子数据

entryList 子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	唯一标识	UUID
value	string	是	实体值	
synonyms	string	是	同义词	
updated	Date	是	更新时间	
version	integer	是	版本号	

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/updateEntry' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"id":"79412821-3a9b-11ef-b06c-ae336b87017b","entries":[{"id":"093f1a38-86c2-4eea-a277-c0c142b3ccee","value":"书柜","synonyms":"书,书柜"}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1733282443379,
  "data": {
    "entryList": [
      {
        "id": "6283877e-5736-4f2f-b608-962b72c82eda",
        "value": "书柜2",
        "synonyms": null,
        "updated": null,
        "version": null
      }
    ]
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


EntryLlmGenerate - 大模型生成实体值

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/llm/generate/entry
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	实体名称	实体名称
entry	string	是	实体值参考列表	实体值1、实体值2
count	int	是	生成个数	可选值值；5，10，20

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ------------ | | entries | array | 是 | 实体值列表 | 详见entries子数据 |

entries子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ------------ | | id | string | 是 | 实体值ID | | | value | string | 是 | 实体值 | | | sysnonyms | string | 是 | 同义词 | |

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/llm/generate/entry' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"nameZh":"自定义实体","count":5,"entry":"同意、自定义实体"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1720445607483,
  "data": {
    "entries": [
      {
        "id": "d450aaa7-1ebe-4a06-a0a0-7ced15cab565",
        "value": "认可",
        "sysnonyms": null
      },
      {
        "id": "44168ae3-c2d1-4f0e-9aa5-92d6572e463a",
        "value": "支持",
        "sysnonyms": null
      },
      {
        "id": "28d27e36-fd25-4093-be09-60ebfbd64ea4",
        "value": "接受",
        "sysnonyms": null
```


EntryDelete - 删除实体值

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/entity/deleteEntry
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体ID	
entries	array	是	实体值列表	详见entries子数据

entries子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	实体值id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/entity/deleteEntry' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
--data '{"id":"79412821-3a9b-11ef-b06c-ae336b87017b","entries":[{"id":"093f1a38-86c2-4eea-a277-c0c142b3ccee"}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1720176910080,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```

意图管理

意图

IntentCreate - 创建意图

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/create
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
description	string	否	意图描述	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---- | ------- | ---- | -------- | ------------ | | intentId | string | 是 | 意图ID | 200 | | intentName | string | 是 | 意图名 | OK |

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/create' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","description":"创建意图描述"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1730707881407,
  "data": {
    "intentName": "创建意图",
    "intentId": "5fc72c8a-9a84-11ef-b01f-066ee02707d2"
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


IntentList - 查看意图列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	否	意图名称	根据意图名称模糊查询

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717036810964
data	object	是	数据	数据对象 ，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | list | array | 是 | 列表 | 列表，详见list子数据 |

list子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | ID | 【用户意图】:6f4b1206-bdf6-42e0-94a8-bb57d2a5a4e6 【系统意图】：sys_intent_xxx | | name | string | 是 | 意图英文名称 | | | nameZh | string | 是 | 意图名称 | | | description | string | 是 | 意图描述 | | | type | int | 是 | 意图类型 | 1 ：系统意图 0：用户意图 | | updated | string | 是 | 更新时间 | 2024-06-12 17:37:24 | | intro | string | 是 | 系统意图示例 | 类似这些对话会被识别为该意图，以“\x01”分割 | | version | int | 是 | 当前版本号 | 1 | | examples | array | 是 | 意图示例对象 | 详见examples子数据 | | noResps | array | 是 | 意图负向示例集合 | 详见noResps子数据 | | templates | array | 是 | 意图模板结合 | 详见templates子数据 |

examples子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	意图示例ID	e3180789-42ad-4c74-9ea0-6a4421eb3810
exampleValue	array	是	意图示例对象	详见exampleValue子数据
created	string	否	意图示例创建时间	2024-05-30 10:37:08
updated	string	否	意图示例更新时间	2024-05-30 10:37:08

noResps子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | 意图负向示例ID | 299e0271-e669-4eac-a540-5b7e69eda1d5 | | value | string | 是 | 意图负向示例文本 | 创建负向示例 | | created | string | 是 | 意图负向示例创建时间 | 2024-05-30 10:37:08 | | updated | string | 是 | 意图负向示例更新时间 | 2024-05-30 10:37:08 |

templates子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | 意图模板ID | 299e0271-e669-4eac-a540-5b7e69eda1d5 | | template | array | 是 | | 详见template子数据 | | updated | string | 是 | 意图负向示例更新时间 | 2024-05-30 10:37:08 |

exampleValue子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | text | string | 是 | 意图例句文本 | 创建意图例句 | | id | string | 否 | 意图例句ID | null | | name | string | 否 | 意图例句英文名称 | null | | nameZh | string | 否 | 意图例句名称 | null | | type | string | 否 | | null |

template子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------- | ---- | ---------- | ---------- | | text | string | 是 | 模板文本类型 | 非实体、专业词的文本 | | id | string | 是 | 专业词库ID/实体ID | 专业词库：5ce5ab19-c6c6-4cb6-a6e3-f6b3cb5c82b5 实体：p2400677 | | name | string | 是 | 专业词库名称/实体标识 | 实体：p2400677 词库：磁力 | | nameZh | string | 是 | 实体名称 | 实体：手机号码 | | type | string | 是 | 模板引用类型： | entity：实体 voca：词库 |

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/list?nameZh=' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: ldd' \
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1719471243123,
  "data": {
    "list": [
      {
        "id": "c862eb72-344a-11ef-b06c-ae336b87017b",
        "name": "gf41c0c2",
        "nameZh": "创建意图",
        "description": "",
        "type": 0,
        "updated": "2024-06-27 14:33:15",
        "intro": "",
        "version": 4,
        "examples": [
          {
            "id": "e3180789-42ad-4c74-9ea0-6a4421eb3810",
            "exampleValue": [
              {
                "text": "创建意图示例"
```


IntentUpdate - 修改意图

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	意图Id	4cfd0ca1-386d-11ef-b06c-ae336b87017b
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
type	int	是	意图类型	用户意图：0系统意图：1
description	string	否	意图描述	
version	int	是	意图当前的版本号	1

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/update' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"id":"4cfd0ca1-386d-11ef-b06c-ae336b87017b","version":3,"nameZh":"创建意图","type":1,"description":"创建意图描述1"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


IntentDelete - 删除意图

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/delete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	意图Id	4cfd0ca1-386d-11ef-b06c-ae336b87017b
type	int	是		固定值：0

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/delete' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"id":"7626bcbc-392d-11ef-b06c-ae336b87017b","type":0}'
```

响应示例

成功示例
失败示例

```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


意图例句

IntentExampleCreate - 创建意图例句

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/createExample
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
examples	array	是	意图示例对象	详见examples子数据

examples子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | exampleValue | array | 是 | 意图示例对象 | 详见exampleValue子数据 |

exampleValue子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ------ | ---- | ---------- | ---------- | | text | string | 是 | 意图示例文本 | 创建意图示例 |

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据 | 名称 | 类型 | 必选 | 中文名 | 说明 | | ---- | ------- | ---- | -------- | ------------ | | intentId | string | 是 | 意图Id | | | intentName | string | 是 | 意图名 | | | id | string | 是 | 意图例句Id | | | value | string | 是 | 意图例句 | |

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/createExample' \
--header 'token: 6de9a5db-792c-434a-9d58-7711c974142a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "nameZh": "创建意图",
    "examples": [
        {
            "exampleValue": [
                {
                    "text": "创建意图示例3"
                }
            ]
        },
        {
            "exampleValue": [
                {
                    "text": "创建意图示例2"
                }
            ]
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1730709588542,
  "data": {
    "examples": [
      {
        "intentId": "5fc72c8a-9a84-11ef-b01f-066ee02707d2",
        "intentName": "创建意图",
        "id": "93a96501-36c4-4c66-87b5-6b6fe384ec85",
        "value": "创建意图示例3"
      },
      {
        "intentId": "5fc72c8a-9a84-11ef-b01f-066ee02707d2",
        "intentName": "创建意图",
        "id": "15b44ea5-8b1e-4965-b870-96c5cfc2296b",
        "value": "创建意图示例2"
      }
    ],
    "noResp": null
```


IntentExampleUpdate - 修改意图例句

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/updateExample
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
examples	array	是	意图示例对象	详见examples子数据

examples子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ----- | ---- | ---------- | ---------- | | id | string | 是 | 意图例句Id | | | exampleValue | array | 是 | 意图示例对象 | 详见exampleValue子数据 |

exampleValue子数据 | 名称 | 类型 | 必填 | 中文名 | 说明 | | ---------- | ----- | ---- | ---------- | ---------- | | text |

string | 是 | 意图示例文本 | 创建意图示例 |

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/updateExample' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","examples":[{"id":"f0747841-2c16-4142-b7d3-84b5ba807b54","exampleValue":
[{"text":"创建意图示例2"}]}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


IntentLlmGenerate - 大模型生成意图例句

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/llm/generate/example
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
intent	string	是	意图名称	意图名称
count	int	是	生成个数	可选值【1，3，5】，非可选值，默认值为：1
examples	array	是	意图示例对象	
examples/text	string	是	意图示例文本	创建意图示例

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
generateList	array	是	生成列表	详见generateList子数据

generateList子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
text	string	是	示例	

请求示例

```
curl --location 'http://keyue-test.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/create' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","description":"创建意图描述"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1720089138774,
  "data": {
    "generateList": [
      [
        {
          "text": "请问今天天气如何？",
          "id": null,
          "name": null,
          "nameZh": null,
          "type": null
        }
      ]
    ]
  },
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


IntentExampleDelete - 删除意图例句

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/deleteExample
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
examples	array	是	意图示例对象	详见examples子数据
nameZh \ examples \ id	string	是	意图示例Id	

examples子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	意图示例Id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/deleteExample' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","examples":[{"id":"e21e4d3f-f280-44a6-b9fb-80370eef50fa"}]}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


IntentExampleList - 查看意图例句列表

API访问域名

请求方式	GET
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/example/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717499666293
data	array	是	正向例句列表	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
intentId	String	是	意图Id	
intentName	String	是	意图名	
id	String	是	意图例句Id	
value	String	是	意图例句	

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/example/list?nameZh=意图例句' \
--header 'token: e8f9bd88-423f-4830-9f71-567b4c3cbb2b' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1736235081096,
  "data": [
    {
      "intentId": "317c7265-c0db-11ef-9be4-eac266151c1e",
      "intentName": "意图例句",
      "id": "63a420e0-4d81-4d19-b235-1b91ca993da2",
      "value": "adsasdas"
    },
    {
      "intentId": "317c7265-c0db-11ef-9be4-eac266151c1e",
      "intentName": "意图例句",
      "id": "245b62ee-2439-4c49-8c24-4a9db8c62589",
      "value": "你能给我一些正向意图的例子吗？"
    }
  ],
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


意图负向例句

IntentNoRespCreate - 创建意图负向例句

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/createNoResp
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
noResps	array	是	意图负例对象	详见noResps子数据

noResps子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
value	string	是	意图负例值	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据对象	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
noResp	array	是	意图负例对象	详见noResp子数据

noResp子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
intentId	string	是	意图Id	
intentName	string	是	意图名	
id	string	是	意图负例Id	
value	string	是	意图负例	

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/createNoResp' \
--header 'token: 6de9a5db-792c-434a-9d58-7711c974142a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "nameZh": "肯定意图",
    "noResps": [
        {
            "value": "创建意图负例4"
        },
        {
            "value": "创建意图负例3"
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1730710683363,
  "data": {
    "noResp": [
      {
        "intentId": "sys_intent_4",
        "intentName": "肯定意图",
        "id": "f422b8a3-06b6-46e1-909f-9bd78522c282",
        "value": "创建意图负例4"
      },
      {
        "intentId": "sys_intent_4",
        "intentName": "肯定意图",
        "id": "ceca9a98-35e6-4f74-9ad3-73d41062bc4b",
        "value": "创建意图负例3"
      }
    ]
  },
```


IntentNoRespUpdate - 修改意图负向例句

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/updateNoResp
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
noResps	array	是	意图负例对象	详见noResps子数据

noResps子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
value	string	是	意图负例值	
id	string	是	意图负例Id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/updateNoResp' \
--header 'token: 6de9a5db-792c-434a-9d58-7711c974142a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "nameZh": "肯定意图",
    "noResps": [
        {
            "id": "ceca9a98-35e6-4f74-9ad3-73d41062bc4b",
            "value": "创建意图负例33"
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1719305246201,
    "data": null,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

IntentNoRespDelete - 删除意图负向例句

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/deleteNoResp
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
noResps	array	是	意图负例对象	详见noResps子数据

noResps子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	意图负例Id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/deleteNoResp' \
--header 'token: 6de9a5db-792c-434a-9d58-7711c974142a' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5' \
--data '{
    "nameZh": "肯定意图",
    "noResps": [
        {
            "id": "ceca9a98-35e6-4f74-9ad3-73d41062bc4b"
        }
    ]
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
    "time": 1719305246201,
    "data": null,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

IntentNorespList - 查看意图负向例句列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/noresp/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717499666293
data	array	是	负向例句列表	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
intentId	String	是	意图Id	
intentName	String	是	意图名	
id	String	是	意图例句Id	
value	String	是	意图例句	

请求示例

```
curl --location --request GET 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/noresp/list?nameZh=意图例句' \
--header 'token: e8f9bd88-423f-4830-9f71-567b4c3cbb2b' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1736236019077,
  "data": [
    {
      "intentId": "317c7265-c0db-11ef-9be4-eac266151c1e",
      "intentName": "意图例句",
      "id": "ae0bbb40-a031-427d-8c7c-9fa04e3f53f6",
      "value": "你能给我一些负向意图的例子吗？"
    },
    {
      "intentId": "317c7265-c0db-11ef-9be4-eac266151c1e",
      "intentName": "意图例句",
      "id": "a3bafca9-2c3c-4469-b959-ad8d597efa83",
      "value": "我需要一些负向意图的例子吗？"
    }
  ],
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


意图模板

IntentTemplateCreate - 创建意图模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/createTemplate
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
templates	array	是	意图模板集合	详见templates子数据

templates子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
template	array	是	详见template子数据	

template子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	是	模板文本类型	非实体、专业词的文本
id	string	是	专业词库ID/实体ID	专业词库：5ce5ab19-c6c6-4cb6-a6e3-f6b3cb5c82b5 实体：p2400677
name	string	是	专业词库名称/实体标识	实体：p2400677 词库：磁力
nameZh	string	是	实体名称	实体：手机号码
type	string	是	模板引用类型：	entity：实体 voca：词库

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/createTemplate' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","templates":[{"template":[{"text":"[","id":null,"name":null,"nameZh":null,"type":null},
{"text":"lf7ba930","id":"lf7ba930","name":"lf7ba930","nameZh":"人名","type":"entity"},{"text":"|中国
人]","id":null,"name":null,"nameZh":null,"type":null}]}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


IntentTemplateUpdate - 修改意图模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/updateTemplate
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必填	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
templates	array	是	意图模板集合	详见templates子数据

templates子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	意图模板id	
template	array	是	详见template子数据	

template子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
text	string	是	模板文本类型	非实体、专业词的文本
id	string	是	专业词库ID/实体ID	专业词库：5ce5ab19-c6c6-4cb6-a6e3-f6b3cb5c82b5 实体：p2400677
name	string	是	专业词库名称/实体标识	实体：p2400677 词库：磁力
nameZh	string	是	实体名称	实体：手机号码
type	string	是	模板引用类型：	entity：实体 voca：词库

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/updateTemplate' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"nameZh":"创建意图","templates":[{"id":"882543f2-8483-449d-bce0-9c901b10eedc","template":[{"text":"
[","id":null,"name":null,"nameZh":null,"type":null},{"text":"lf7ba930","id":"lf7ba930","name":"lf7ba930","nameZh":"人
名","type":"entity"},{"text":"|中]","id":null,"name":null,"nameZh":null,"type":null}]}]}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```


IntentTemplateDelete - 删除意图模版

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/intent/deleteTemplate
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
nameZh	string	是	意图名称	意图名称
templates	array	是	意图模板集合	详见templates子数据
templates \ id	string	是	意图模板id	

templates子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	意图模板id	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/intent/deleteTemplate' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
{"nameZh":"创建意图","templates":[{"id":"4a59a6be-1483-4f59-9b59-e9db0430f90e"},{"id":"d9fc73ff-3bad-4078-9e40-c669968568b3"}]}
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time":1719305246201,
  "data":null,
  "code":200,
  "msg":"OK"
}
```

变量管理

VariableCreate - 创建变量

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/variable/create
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
name	string	是	变量名称	
description	string	是	变量描述	

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722233756403
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	全局变量ID	826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d
name	string	是	全局变量名称	test_add
description	string	是	全局变量注释	测试添加
createdUsername	string	是	全局变量创建用户名称	pnstest3
lastEditUsername	string	是	全局变量最新编辑用户名称	pnstest3
created	string	是	创建时间	2024-07-29 14:15:56
updated	string	是	更新时间	2024-07-29 14:15:56
version	integer	是	编辑版本	1
type	integer	是	变量类型，0表示用户变量，1表示系统变量	0

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/dialog/variable/create' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "name": "test_add",
    "description": "测试添加"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
    "time": 1722233756403,
    "data": {
        "id": "826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d",
        "name": "test_add",
        "description": "测试添加",
        "status": 0,
        "createdUsername": "pnstest3",
        "lastEditUsername": "pnstest3",
        "created": "2024-07-29 14:15:56",
        "updated": "2024-07-29 14:15:56",
        "version": 1,
        "type": 0
    },
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```


VariableList - 查看变量列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/variable
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
content	string	否	变量名称	根据变量名模糊查询
pn	integer	否	页数	可以根据这个字段分页查询
ps	integer	否	每页数据条数	

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
total	integer	是	数据条数	2
pn	integer	是	页数	1
ps	integer	是	每页数据条数	999
list	array	是	数据列表	详见list子数据

list子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	全局变量ID	826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d
name	string	是	全局变量名称	test_add
description	string	是	全局变量注释	测试添加...
createdUsername	string	是	全局变量创建用户名称	pnstest3
lastEditUsername	string	是	全局变量最新编辑用户名称	pnstest3
created	string	是	创建时间	2024-07-29 14:15:56
updated	string	是	更新时间	2024-07-29 14:15:56
version	integer	是	编辑版本	1
type	integer	是	变量类型，0表示用户变量，1表示系统内置变量	0

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/dialog/variable?ps=10&pn=1&content=' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1722237613140,
  "data": {
    "total": 2,
    "pn": 1,
    "ps": 999,
    "list": [
      {
        "id": "81dea988-2427-4609-b4f9-3770b0b61867",
        "name": "test_add",
        "description": "测试添加....",
        "status": 0,
        "createdUsername": "xxxxxxxx",
        "lastEditUsername": "xxxxxxxx",
        "created": "2024-07-29 14:41:48",
        "updated": "2024-07-29 14:52:17",
        "version": 2,
        "instructions": [],
```


VariableUpdate - 修改变量

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/variable/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	变量ID	826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d
description	string	是	变量注释	测试添加...
version	integer	是	编辑版本	1

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722233756403
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	全局变量ID	826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d
name	string	是	全局变量名称	test_add
description	string	是	全局变量注释	测试添加...
createdUsername	string	是	全局变量创建用户名称	pnstest3
lastEditUsername	string	是	全局变量最新编辑用户名称	pnstest3
created	string	是	创建时间	2024-07-29 14:15:56
updated	string	是	更新时间	2024-07-29 14:15:56
version	integer	是	编辑版本	1
type	integer	是	变量类型，0表示用户变量，1表示系统变量	0

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/dialog/variable/update' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "description":"描述",
    "id":"44b29b7d-3ad8-4bb6-b76f-13b6bbe7621d",
    "version":1
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
    "time": 1722843994843,
    "data": {
        "id": "44b29b7d-3ad8-4bb6-b76f-13b6bbe7621d",
        "name": "last_mmm",
        "description": "23",
        "status": 0,
        "createdUsername": "ldd2404",
        "lastEditUsername": "ldd2024",
        "created": "2024-08-05 14:19:07",
        "updated": "2024-08-05 15:46:34",
        "version": 2,
        "type": 0
    },
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```


VariableDelete - 删除变量

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/variable/delete
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	变量ID	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722236357774
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/dialog/variable/delete' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "id": "826868f2-25d8-4686-9c27-8ec44f57ee2d"
}'
```

响应示例

成功示例
失败示例

```
{
  "time": 1722236357774,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


AI客服管理

AgentList - 查看AI客服列表（支持模糊查询、按条件筛选）

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/agents
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
keyword	string	否	AI agent的名称	可以根据这个字段模糊查询agent
status	string	否	agent上线状态，0:未上线，1：发布中，2：已上线	可以根据这个字段筛选查询agent
pn	integer	否	页数	可以根据这个字段分页查询agent，默认是1
ps	integer	否	每页查询数据条数	可以根据这个字段分页查询agent，默认是20
orderBy	string	否	排序规则	默认按照agent的创建时间排序
order	string	否	排序顺序	desc降序，asc升序。默认降序
agentScene	integer	否	agent场景，0：无场景，1：售前，2：售中，3：售后，4：营销，5：客服	可以根据这个字段筛选查询agent
type	integer	否	agent类型 1：普通agent，2：ai agent	可以根据这个字段筛选查询agent

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722239381781
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
total	integer	是	列表agent总数	2
pn	integer	是	页数	1
ps	integer	是	每页包含agent数量	20
list	object	是	列表数据对象	详见list子数据

list子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	agent ID	6536b73c-97b4-4b7b-8d14-1cb9d035354d
agentName	string	是	agent名称	QAZgood
quickSceneType	integer	是	快捷场景类型，1表示商品导购，2表示线索收集	null
description	string	是	agent简介	test——add
avatarUrl	string	是	agent图标	null
tenantId	string	是	租户id	34363705908000000
updated	string	是	更新时间	2024-07-29 15:49:41
created	string	是	创建时间	2024-07-29 15:49:41
createdUserId	string	是	创建用户uid	dd6283a283df42998bab14607e23f38d
createdUsername	string	是	创建用户名	xxxxxxxx
lastEditId	string	是	最后修改人uid	null
lastEditUsername	string	是	最后修改人用户名	null
published	string	是	发布时间	1970-01-01 00:00:00
status	string	是	agent上线状态，0:未上线，1：发布中，2：已上线	null
agentStatus	string	是	agent编辑状态，0.可编辑，1.不可编辑	null
agentDelete	string	是	agent删除状态，0.可用, 1.删除	null
dataSetId	string	是	数据集，每个agent对应一个dateSetSId	"1"
token	string	是	开放接口：API Key	null
type	integer	是	agent类型 1：普通agent，2：ai agent	1
agentLabel	string	是	agent标签	null
agentScene	integer	是	agent场景，0：无场景，1：售前，2：售中，3：售后，4：营销，5：客服	0
multiQuery	string	是	租户使用版本是否为标准版	null
refresh	string	是	判断是否有正在运行的agent任务，如果有则为true，否则为false	

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/agents?keyword=' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1722249505976,
  "data": {
    "total": 2,
    "pn": 1,
    "ps": 20,
    "list": [
      {
        "id": "6536b73c-97b4-4b7b-8d14-1cb9d035354d",
        "agentName": "QAZgood",
        "quickSceneType": 0,
        "description": "test——add",
        "avatarUrl": "",
        "tenantId": "34363705908000000",
        "updated": "2024-07-29 15:49:41",
        "created": "2024-07-29 15:49:41",
        "createdUserId": "dd6283a283df42998bab14607e23f38d",
        "createdUsername": "xxxxxxxx",
```


AgentUpdate - 修改AI客服

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/agents/update
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	AI agent ID	
agentName	string	是	AI agent名称	
avatarUrl	string	是	AI agent图标	上传图片的路径
description	string	是	AI agent简介	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722324145855
data	integer	是		
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/agents/update' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "agentName": "abc",
    "avatarUrl": "/api/v2/file/download?key=Ym9zX2U4NTc5ZDliLTg2MWItNDAwOS05YzFhLTkzZmE3Y2JjMmQ4MQ==",
    "description": "",
    "id":"35efe334-e887-4936-a38f-ce970a64b2af"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
    "time": 1723604164108,
    "data": null,
    "code": 200,
    "msg": "OK"
}
```

AgentDelete - 删除AI客服

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/agents/delete
Authentication	token为API Key

说明

AI客服必须存在才能删除，已经上线的agent也不能删除，只能删除下线的agent

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
agentId	string	是	AI agent的ID	

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
agentName	string	是	agent名称	
id	string	是	AI agent的ID	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722239381781
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/agents/delete?agentId=44017630-81dd-4d92-992e-2b94fd5b7126' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "agentName": "QAZgood",
    "id": "44017630-81dd-4d92-992e-2b94fd5b7126"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1722239381781,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


AgentDetail - 查看AI客服详情

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/agents/detail
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	AI agent的ID	

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722251938059
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	agent ID	1b0a986f-6d50-4f26-8b80-79568d775304
agentName	string	是	agent名称	test
quickSceneType	integer	是	快捷场景类型，1表示商品导购，2表示线索收集	
description	string	是	agent简介	null
avatarUrl	string	是	agent图标	
tenantId	string	是	租户id	3156952326602753
updated	string	是	更新时间	2024-07-29 17:29:08
created	string	是	创建时间	2024-01-17 10:28:01
createdUserId	string	是	创建用户uid	93d54a5ff6ef47579e0b4d0aea811c9d
createdUsername	string	是	创建用户名	pnstest3
lastEditId	string	是	最后修改人uid	93d54a5ff6ef47579e0b4d0aea811c9d
lastEditUsername	string	是	最后修改人用户名	pnstest3
published	string	是	发布时间	2024-07-29 17:29:08
status	string	是	agent上线状态，0:未上线，1：发布中，2：已上线	2
agentStatus	string	是	agent编辑状态，0.可编辑，1.不可编辑	0
agentDelete	string	是	agent删除状态，0.可用, 1.删除	0
dataSetId	string	是	数据集，每个agent对应一个dateSetSId	"1"
token	string	是	开放接口：API Key	71f2d8b2-6121-45b8-a704-2ab7dca912c1
type	integer	是	agent类型 1：普通agent，2：ai agent	1
agentLabel	string	是	agent标签	null
agentScene	integer	是	agent场景，0：无场景，1：售前，2：售中，3：售后，4：营销，5：客服	0
multiQuery	string	是	租户使用版本是否为标准版	true

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/agents/detail?id=1b0a986f-6d50-4f26-8b80-79568d775304' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1722251938059,
  "data": {
    "id": "1b0a986f-6d50-4f26-8b80-79568d775304",
    "agentName": "test",
    "quickSceneType": 0,
    "description": null,
    "avatarUrl": "",
    "tenantId": "3156952326602753",
    "updated": "2024-07-29 17:29:08",
    "created": "2024-01-17 10:28:01",
    "createdUserId": "93d54a5ff6ef47579e0b4d0aea811c9d",
    "createdUsername": "pnstest3",
    "lastEditId": "93d54a5ff6ef47579e0b4d0aea811c9d",
    "lastEditUsername": "pnstest3",
    "published": "2024-07-29 17:29:08",
    "status": 2,
    "agentStatus": 0,
```


AgentDuplictae - 复制AI客服

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/task/create/agent_copy
Authentication	token为API Key

说明

每个agent名称都是唯一的

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
agentId	string	是	AI agent ID	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717469424958
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
id	string	是	任务ID	
agentId	string	是	AI Agent ID	
agentName	string	是	AI Agent 名称	
agentType	integer	是		
userId	string	是	uid	
userName	string	是	username	
created	string	是		
updated	string	是		
module	string	是		
taskType	string	是		
taskStatus	integer	是		
taskResult	null	否		
errorMsg	null	否		
filePath	string	是	文件路径	
fileUrl	null	否	文件URL	null
taskUrl	string	是	任务URL	/api/v2/llm/document/import
deleted	integer	是	是否删除	0
reportFilePath	null	否	报告文件路径	null
reportFileUrl	null	否	报告文件URL	null
taskExtend	string	是	任务扩展	
commonExtend	null	否	通用扩展	null
tenantId	string	是	租户ID	3156952326602753
appName	null	否	应用名称	null
platform	string	是	平台	NGD
requestSource	string	是	请求来源	UNIT

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/task/create/agent_copy' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{"agentId":"c24ce952-8355-457e-a997-51995167c0ae"}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1723099087330,
  "data": {
    "id": "84646c8f-24f7-43ab-b0ca-c64f35981804",
    "agentId": "19e6d697-0e48-4ea8-9c75-e809113fa10b",
    "agentName": "v(导入luukR)",
    "agentType": 1,
    "userId": "cf792c9e41d44eabb44d667edc71529e",
    "userName": "ldd2024",
    "created": "2024-08-08 14:38:07",
    "updated": "2024-08-08 14:38:07",
    "module": "agent",
    "taskType": "copy",
    "taskStatus": 0,
    "taskResult": null,
    "errorMsg": null,
    "filePath": null,
    "fileUrl": null,
```


AgentPublish - 发布AI客服

API访问域名

请求方式	POST
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/task/create/agent_publish
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
Tenantid	string	是	租户管理者ID	详细获取方式参考：准备工作
Agentid	string	是	agentID	

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
category	string	是	发布的内容	all

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1717469424958
data	object	是	数据	数据对象，详见 data 子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data 子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	任务ID	
agentId	string	是	AI Agent ID	
agentName	string	是	AI Agent 名称	
agentType	integer	是		
userId	string	是	uid	
userName	string	是	username	
created	string	是		
updated	string	是		
module	string	是		
taskType	string	是		
taskStatus	integer	是		
taskResult	null	否		
errorMsg	null	否		
filePath	string	是	文件路径	
fileUrl	null	否	文件URL	null
taskUrl	string	是	任务URL	/api/v2/llm/document/import
deleted	integer	是	是否删除	0
reportFilePath	null	否	报告文件路径	null
reportFileUrl	null	否	报告文件URL	null
taskExtend	string	是	任务扩展	
commonExtend	null	否	通用扩展	null
tenantId	string	是	租户ID	3156952326602753
appName	null	否	应用名称	null
platform	string	是	平台	NGD
requestSource	string	是	请求来源	UNIT

请求示例

```
curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/task/create/agent_publish' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--header 'Agentid: 1b0a986f-6d50-4f26-8b80-79568d775394' \
--header 'Tenantid: 3156952326602753' \
--data '{"category":"all"}'
```

响应示例

成功示例


```
{
  "time": 1723098735769,
  "data": {
    "id": "b8a00953-f0f7-43bd-9955-98132c037185",
    "agentId": "19e6d697-0e48-4ea8-9c75-e809113fa10b",
    "agentName": "v(导入luukR)",
    "agentType": 1,
    "userId": "cf792c9e41d44eabb44d667edc71529e",
    "userName": "ldd2024",
    "created": "2024-08-08 14:32:15",
    "updated": "2024-08-08 14:32:15",
    "module": "agent",
    "taskType": "publish",
    "taskStatus": 0,
    "taskResult": null,
    "errorMsg": null,
    "filePath": null,
    "fileUrl": null,
```


AgentOffline - 下线AI客服

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v3/agents/offline
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
agentId	string	是	AI agent的ID	

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722239381781
data	null	是	数据	null
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

请求示例

```
 curl --location --request POST 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v3/agent/agents/offline' \
--header 'token: 7f3894e7-01d8-4e2e-88d0-ef437ffd3f63' \
--header 'uid: dd6283a283df42998bab14607e23f38d' \
--header 'username: xxxxxxx' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
  "agentId":"bca05f62-9837-48be-9b0b-c944b8c93485"
}'
```

响应示例

成功示例

失败示例

```
{
  "time": 1722243548046,
  "data": null,
  "code": 200,
  "msg": "OK"
}
```


任务中心

TaskList-查看任务列表

API访问域名

请求方式	**GET**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/task/openList
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Parameter参数

名称	类型	必选	中文名	说明
pn	integer	否	页数	可以根据这个字段分页查询task，默认是1
ps	integer	否	每页查询数据条数	可以根据这个字段分页查询task，默认是20
queryLevel	int	是	查询级别	查询级别 0:查询指定任务的详情，需要配合taskUrl使用 1:查询指定agent的任务详情 2:查询指定租户的任务详情
taskUrl	string	否	任务URL	

Body参数

无

响应参数

名称	类型	必填	中文名	说明
time	integer	是	时间	1722239381781
data	object	是	数据	数据对象，详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
total	integer	是	列表agent总数	2
pn	integer	是	页数	1
ps	integer	是	每页包含agent数量	20
queryLevel	int	是	查询级别	查询级别 0:查询指定任务的详情，需要配合taskUrl使用 1:查询指定agent的任务详情 2:查询指定租户的任务详情
taskList	array	否	任务列表	详见taskList子数据

taskList子数据

名称	类型	必填	中文名	说明
id	string	是	任务ID	
agentName	string	是	agent名称	
createTime	string	是	创建时间	2024-12-25 15:59:31
moudel	string	是	模块名称	
taskType	string	是	任务类型	
status	integer	是	任务状态	任务状态：0-处理中；1-成功；2-失败
msg	string	否	错误消息	
downloadUrl	string	否	文件url	

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/open/v1/api/v2/task/openList?pn=1&ps=10&taskUrl=%2Fapi%2Fv2%2Ffaq%2Fbatch%2Fimport&queryLevel=0' \
--header 'token: e8f9bd88-423f-4830-9f71-567b4c3cbb2b' \
--header 'uid: cf7d9692703d45d1b5517a30ab3efa53' \
--header 'username: pnstest5'
```

响应示例

成功示例

失败示例


```
{
  "time": 1735281384085,
  "data": {
    "total": 4,
    "pn": 1,
    "ps": 10,
    "queryLevel": 0,
    "taskList": [
      {
        "id": "cd8851b0-57e9-4ef8-ac24-39d44efc8ace",
        "agentName": "hui-888",
        "createdTime": "2024-12-26 15:46:33",
        "module": "faq",
        "taskType": "import",
        "status": 2,
        "msg": "问答上传的excel工作簿（sheet）缺失_##_400",
        "downloadUrl": "https://keyue.cloud.baidu.com/api/v2/task/download?id=Ym9zX2E5MzMyY2ZmLWQ2ZTgtNDE5MC1hNGZiLTM4M2FjOWVkNDdiOQ==&taskId=cd8851b0-57e9-4ef8-ac24-
```


对话记录

对话记录导出接口

API访问域名

请求方式	**POST**
base url	https://keyue.cloud.baidu.com
后缀接口	/open/v1/api/v2/dialog/history/merge/list
Authentication	token为API Key

说明

无

请求参数

Header参数

名称	类型	必选	中文名	说明
Content-Type	string	是	内容类型	固定值：application/json
token	string	是	API KEY	集成-API-API Key处获取。 详细获取方式参考：准备工作
uid	string	是	用户ID	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作
username	string	是	用户名	鼠标移动至页面右上角账户头像即可获取。 详细获取方式参考：准备工作

Body参数

名称	类型	必选	中文名	说明
date	String	是	日期	格式日期 yyyy-mm-dd
pn	Integer	是	页码	大于1
ps	Integer	是	页面大小	范围1-200

响应参数

名称	类型	必选	中文名	说明
time	integer	是	时间	1716985128196
data	null	是	数据对象	详见data子数据
code	integer	是	状态码	200
msg	string	是	状态信息	OK

data子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
total	integer	是	全部轮次会话数量	sessionId 维度
ps	integer	是	页面大小	
pn	integer	是	页码	
list	list	是	分页数据	详见list子数据

list子数据

名称	类型	必选	中文名	说明
userId	string	是	用户Id	
sessionId	string	是	sessionId	
queryId	string	是	请求Id	
channel	string	是	渠道	
startTime	string	是	轮次会话请求开始时间	
endTime	string	是	轮次会话请求结束时间	
duration	string	是	轮次会话时间间隔(s)	
queryTime	string	是	请求时间	
roundNumber	integer	是	轮次会话交互次数	
queryText	string	是	请求文本	
reply	string	是	回复	
replySource	string	是	回复来源	
sourceDoc	string	是	源文本	
intents	string	是	命中意图	
thumbAction	string	是	点赞/点踩	
feedbackDetail	string	是	反馈详情	

请求示例

```
curl --location 'https://keyue.cloud.baidu.com/online/open/v1/api/v2/dialog/history/merge/list' \
--header 'token: 2ba59679-2f7f-4698-80ef-c8385a06207d' \
--header 'Content-Type: application/json' \
--data '{
    "pn": 2,
    "ps": 10,
    "date": "2024-10-12"
}'
```

响应示例

成功示例

```
{
  "time": 1728715952724,
  "data": {
    "total": 12,
    "pn": 2,
    "ps": 10,
    "list": [
      {
        "userId": "pnstest5",
        "sessionId": "9cc80a16-1d8d-4766-8d01-cbbf149f166f",
        "queryId": "5c6809a2-d46d-472f-961d-2e622e719e3c",
        "channel": "",
        "startTime": "2024-10-12 10:24:31",
        "endTime": "2024-10-12 10:24:37",
        "duration": "6",
        "queryTime": "2024-10-12 10:24:31",
        "roundNumber": 3,
        "queryText": "",
```


状态码

说明

感谢您使用客悦专业版的API接口。为了确保您能够更准确地理解操作结果，我们提供了一套详尽的状态码说明，以便您在进行接口调用时能够快速识别和处理各种情况。

每次请求会返回响应的状态码和详细信息：

```
 "code":{状态码},
"msg":{详细说明}
```

其中code对应下列表格中的状态码，msg是对状态的详细描述，比如在下列返回示例中，code=502007，对应失败状态码表格中的一行：

状态名	状态码	类别
DATA_STATE_ERROR	502007	数据状态不符合预期

该操作失败是因为试图通过接口删除一个已被删除的FAQ。

错误类别属于：数据状态不符合预期

详细说明为：该FAQ已删除

```
{
  "code": 502007,
 "msg": "该FAQ已删除",
 "requestId": "xxxxxxxxxxxxxx"
}
```

成功状态码

状态名	状态码	类别
SUCCESS	200	一般情况下操作成功，返回此状态码
APPROVED	4002801	涉及数据增删改的操作，返回此状态码代表数据审核通过并操作成功。

失败状态码

目前，这些失败状态码主要在FAQ相关接口操作失败时返回。我们正在不断努力完善系统，并将逐步更新其他模块的接口状态码说明，以提供更加全面和准确的信息。

状态名	状态码	类别
PARAM_FORMAT_INVALID	400001	请求参数格式不合法
PARAM_CHECK_ERROR	400002	请求参数检查错误
AUTH_PERMISSION_DENY	401001	授权错误
GENERAL_DIRECTORY_ERROR	402001	目录相关错误
GENERAL_IMPORT_ERROR	402002	导入相关错误
GENERAL_EXPORT_ERROR	402003	导出相关错误
DATA_NOT_EXIST	502001	数据不存在
DATA_CREATE_FAILED	502002	数据创建失败
DATA_DELETE_FAILED	502003	数据删除失败
DATA_UPDATE_FAILED	502004	数据更新失败
DATA_QUERY_FAILED	502005	数据查询失败
DATA_CONSISTENCY_ERROR	502006	数据不一致
DATA_STATE_ERROR	502007	数据状态不符合预期

产品权益使用规则

1、套餐生效规则

- 套餐自购买之日起生效
  - 月套餐生效周期为购买后 +30自然日
  - 年套餐生效周期为购买后 +365自然日
- 套餐内包含的赠送资源，随套餐生效时间赠送
  - 月套餐自生效之日起赠送当月资源
  - 年套餐自生效之日起赠送全年资源
- 套餐赠送的免费资源，自套餐失效之日起失效
- 对话次数消耗时，优先消耗临期资源

2、套餐升配规则

- 升级版本后，自购买成功后，升配套餐立刻生效
- 升级套擦以原套餐剩余有效期+新购版本套餐服务周期计算有效期
- 对话次数消耗时，优先消耗临期资源

3、对话次数加量包生失效规则

- 购买加量包有效期一年，自加购之日起生效
- 对话过程中会优先消耗免费资源，当免费资源消耗完后再消耗加量包资源
- 系统赠送的对话次数资源，无固定有效期，赠送后立刻生效，随当前租户到期而失效

4、数据保留规则

- 套餐到期后，账号数据将会在客悦系统内保存30自然日，数据清空前1天会通过短信方式提醒；若用户续费，则数据保留，若用户不续费则数据清空
- 清空的数据包含：
    1. 该租户在客悦平台上的所有配置项
    2. 该租户下的所有对话记录
    3. 该租户在客悦平台上存的所有文件
    4. 剩余未使用的加量包资源
    5. 该租户在平台的对话数据统计

5、对话次数统计规则

- 平台测试消耗对话次数
- 当AI客服有回复时，按照AI客服回复统计对话次数消耗
- 当AI客服无回复（功能节点），按照用户Query统计对话次数消耗
- 当用户Query与AI客服回复都为空时（系统验证节点等）或由于系统异常导致未回复，不消耗对话次数资源

6、退款

- 全额退订：新购7天内且未使用的对话次数量包，百度智能云为您提供全额退订的服务，将您支付金额全数退还至您的百度智能云账户余额
- 差额退订：包年包月套餐或加购QPS的场景，退订金额计算公式：退订金额=订单金额-已消费金额，订单支付时使用的代金券等优惠不支持退还。
    - 资源使用时长：资源使用天数，使用不足一天按一天计算。在计算过程中，资源使用天数将以资源使用整年数+资源使用整月数+资源使用余天数的形式存在。
        - 资源使用整年数=资源使用时长中包含的最大整年数,即向下取整年数
        - 资源使用整月数=在资源使用天数向下取整年后，不足整年的整月数；
        - 资源使用余天数=在资源使用天数向下取整年及整月后，不足整月的天数
    - 单价(目录价)：与资源使用时长一致，资源单价分为资源年单价、资源月单价与资源天单价，三者均为购买时刻的目录价，分别对应资源使用整月数及资源使用余天数
        - 资源年单价：购买时刻资源对应配置的包年目录价价格，包年价一般都已包含优惠
        - 资源月单价：购买时刻资源对应配置的包月目录价价格
        - 资源天单价：包月目录价/下单月天数
    - 已消费金额计算：
        - 资源使用时长小于等于30天退订，已消费金额=资源使用时长 ✖ 资源单价(目录价)✖1.5
        - 资源使用时长大于30天退订，已消费金额=资源使用时长 ✖ 资源单价(目录价)
- 工单申请退订：新购超过7天或已使用的对话次数量量包不支持在线退订，如需退订请提交工单申请。退订金额计算公式：退订金额=订单金额-已消费金额，订单支付时使用的代金券等优惠不支持退还。
    - 已消费金额=已消耗对话次数*资源单价(目录价)/总对话次数

常见问题

API接口相关

1、调用接口时，其中的token如何获取？

获取方式参考准备工作

2、如何获得新的unit的api key和secret key？（云端版迁移客户）

原云端版的客户升级到客悦专业版后，请按照新的接口文档调用API接口，详见准备工作

3、如何获取欢迎语？

获取欢迎语的前提是您已经在画布中配置了欢迎语，欢迎语的配置步骤：

1. 在开始节点之后配置文本回复或大模型回复步骤。

2. 在文本回复或大模型回复步骤中配置您的欢迎语。

欢迎语配置成之后，需要先启动AI客服才能获取欢迎语，这一步骤等价于客户在前端打开客服窗口的操作。

启动方式：发送queryText、sessionId为空的对话请求

参考请求代码：

Python

```
 import requests
headers = {
    'token': 您的apiKey,
    'Content-Type': 'application/json',
}
data={
     "queryText": "",
    "sessionId":""
    }
response = requests.post("https://keyue.cloud.baidu.com/core/v5/block/query", headers=headers,json=data)
res=response.text
```

服务等级协议SLA

本服务等级协议（Service Level Agreement，以下简称 "SLA"）规定了客悦向客户提供的智能客服专业版的服务可用性等级指标及赔偿方案。

1 定义

服务周期： 一个服务周期为一个自然月。

服务周期总分钟数： 按照服务周期内的总天数＊ 24（小时） ＊ 60（分钟）计算。

错误请求和总请求定义：以百度智能云客悦产品里记录的有效总请求和错误请求为准。

月度服务费： 为用户在一个服务周期（即自然月）内所支付的服务费用总额，如用户一次性支付多个月的服务费，则将按照所购买的月份分摊计算月度服务费。

2 服务可用性

2.1 服务可用性计算方式

客悦将按服务周期统计每个机器人客服在生产环境的可用性，按照如下方式计算:

服务可用性 = (1 - (访问客悦服务失败请求数 / 访问客悦服务总请求数)) * 100%

2.2 服务可用性承诺

客悦承诺一个服务周期内一个机器人客服对话服务可用性不低于99.9%；

如用户购买的技能环境对话服务未达到上述服务可用性承诺，客户可以根据本协议第三条约定获得赔偿。赔偿范围不包括以下原因所导致的不可用：

(1) 百度智能云预先通知用户后进行系统维护所引起的，包括割接、维修、升级和模拟故障演练；

(2) 任何客悦服务以外的网络、设备故障或配置调整引起的；

(3) 用户的应用程序或数据信息受到黑客攻击而引起的；

(4) 用户维护不当或保密不当致使数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的；

(5) 用户的疏忽或由用户授权的操作所引起的；

(6) 不可抗力以及意外事件引起的；

(7) 非中国大陆内的请求所导致的错误；

(8) 由于用户业务流量超过购买的产品规格对应的qps上限导致的报错；

(9) 客户未遵循客悦产品使用文档或使用建议引起的，如客户在客悦网页管理端、API等控制方式对机器人客服进行操作引起的不可用；

(10) 用户内容不符合政府相关法律法规而产生的错误。

3 服务赔偿条款

3.1 赔偿标准

对于客悦机器人客服，如服务可用性低于99.9%，可按照下表中的标准获得赔偿，赔偿方式仅限于用于购买客悦智能客服专业版产品的代金券，且赔偿总额不超过未达到服务可用性承诺当月客户实际支付的月度服务费用总额的50%。

服务可用性	**赔付代金券金额**
低于99.9%但是等于或高于99%	月度服务费的10%
低于99%但是等于或高于95%	月度服务费的25%
低于95%	月度服务费的50%

3.2 赔付申请时限

用户可以在每月的第五（5）个工作日后对上个月发生故障的账户提出赔偿申请，赔偿申请必须限于在故障的相关月份结束后的两（2）个月内提出。超出申请时限的赔偿申请将不被受理。

4 其他说明

(1) 百度公司保留对本协议内容的最终解释权，并在法律允许的范围内行使该权利。

(2) 本协议公布后立即生效。我们保留对SLA条款进行修改的权利，任何修改将通过网站公告或电子邮件通知您。如果您不同意修改后的条款，可以选择停止使用我们的服务。继续使用服务将意味着您接受修改后的条款。

(3) 我们通过网页公告、站内信、电子邮件、手机短信或其他方式向您发送的所有通知，将在发送之日视为已送达。我们不对

因您未能及时获知服务变更或终止条款而导致的任何损失承担责任。

(4) 如果我们的产品进行重大更新或全面升级，我们将提前90天通过上述方式通知您，并提供升级方案。通知发送之日视为已送达。我们不对因您未能及时获知服务变更或终止条款而导致的任何损失承担责任。

(5) 如果我们的产品下线且不再维护，我们将提前90天通过上述方式通知您，并提供替代方案，持续性满足客户业务需求。如我们未提供替代方案，对于下线之日起至合同终止日期间未消耗的月度服务费用，我们将提供100%退款。我们不对因您未能及时获知服务变更或终止条款而导致的任何损失承担责任。

(6) 本协议全面阐述了双方关于本服务的约定及其他相关事宜。除非本协议明确说明，否则不赋予任何额外权利。

(7) 如果本协议的任何条款因任何原因被认定为无效或不可执行，不影响本协议其他条款的有效性和可执行性。

(8) 关于用户约束条款，详见《用户服务协议》中的"用户的权利与义务"相关条款内容。

(9) 关于服务商免责条款，详见《用户服务协议》中的"免责声明"相关条款内容。