

腾讯云小微 小微客服机器人 产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2019 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

小微客服机器人

简介

功能介绍

应用场景

控制台指南

开通服务

查看业务权限

机器人管理

添加机器人

删除机器人

新建知识库

删除知识库

应用绑定

调试工具

获取历史交互信息

获取数据统计信息

默认答案

Rest API

Rest API接入说明

Rest API 概览

URL 字段说明

TLS 登录鉴权

创建机器人

自动应答

答案准确性反馈

获取机器人列表

获取业务信息

知识库文件导入

获取知识库列表

上传知识库

删除知识库

获取指定机器人信息

更新知识库

修改机器人信息

语音提问

语音上传凭证

错误码

默认能力集

删除机器人

删除知识库分类

批量更新知识点所属分类

添加知识库分类

获取知识库分类列表

小微客服机器人简介

最近更新时间：2018-03-16 11:29:21

小微客服机器人简介

小微智能客服机器人是由腾讯公司AI技术团队打造，以腾讯亿万用户海量数据为基础，以及在互联网各垂直领域场景的深度分析，孕育而生人工智能产品。小微客户机器人适用场景：用户导入业务领域知识库信息，建立机器人知识信息基础。机器人使用前期需要人工对自动应答结果进行干预、评分和训练，逐步提高智能机器人的识别准确率，逐步调优使机器人实现常见问题的自动应答，从而帮助用户提高效率，降低人力成本。



关注“小微客服机器人”公众号，了解更多产品信息。

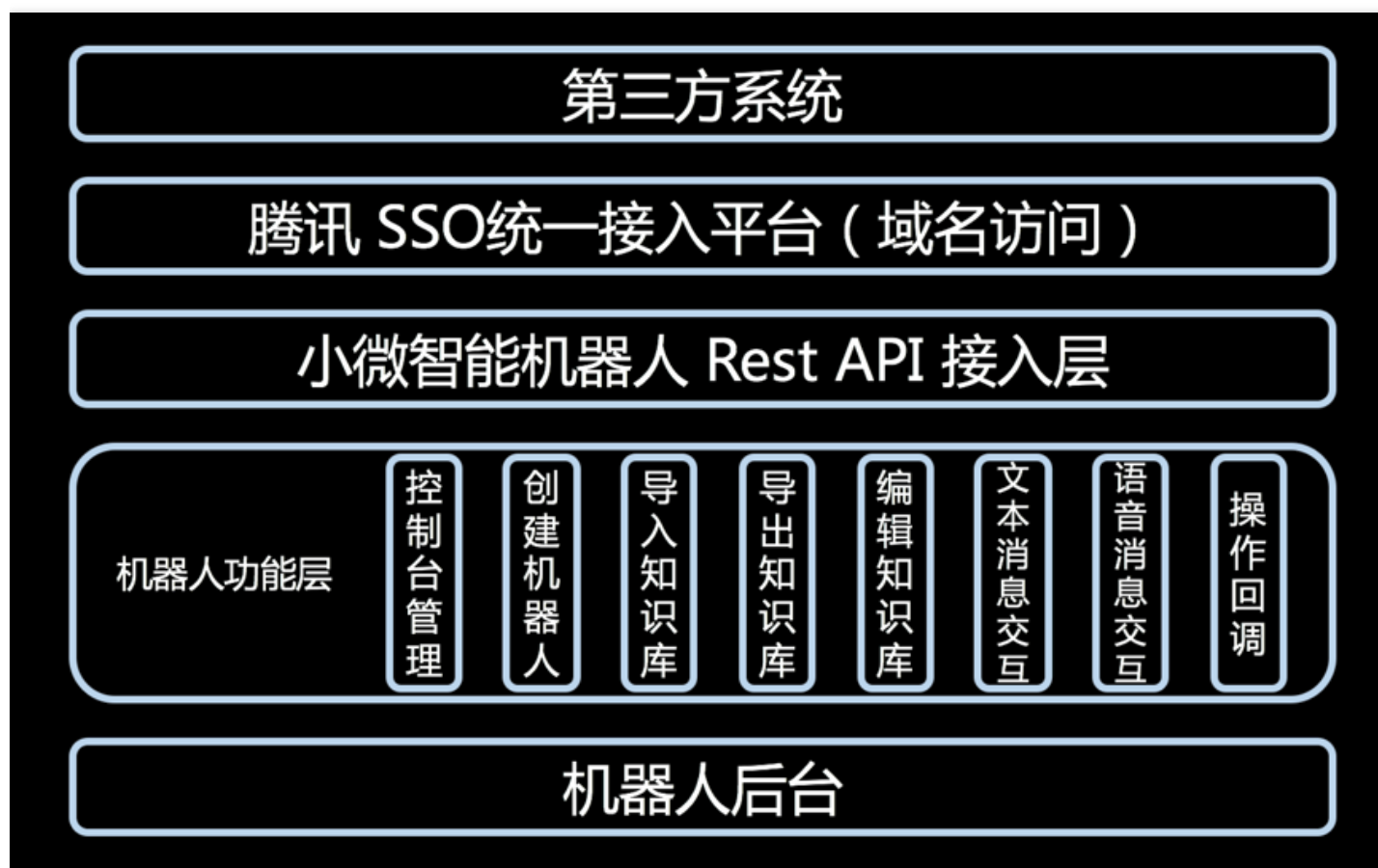


功能介绍

最近更新时间：2018-01-08 10:56:06

功能介绍

小微客户机器人提供但不限于创建机器人功能、导入知识库功能、导出知识库功能、编辑/更新知识库、文本消息交互、语音消息交互功能，并提供完整的Rest API接口实现功能接入；同时提供控制台对机器人进行功能管理、统计数据查询、历史消息查询等功能。



应用场景

最近更新时间：2018-01-08 10:55:22

应用场景

为适应用户的各种接入场景，小微客服机器人提供了一系列的解决方案，包括Rest API接口，第三方回调接口，用户签名生成接口等。利用这些组件，可以在各种场景中构建用户自己的智能应答系统，解决用户在自动应答领域的问题。



控制台指南

开通服务

最近更新时间：2018-03-22 21:29:26

在腾讯云小微 [控制台](#) 中，可以申请开通腾讯云小微客服机器人服务，详细步骤如下：

如果你还没有注册腾讯云小微账号，您需要先注册一个小微账号。

如果您已经注册了腾讯云小微账号，您可以直接跳过第一步。

注册腾讯云小微

在接入腾讯云小微前，您需要先在产品介绍页实现信息注册，并开通小微客服机器人功能。功能开通页面 URL 链接：<https://xiaowei.qcloud.com/robot.html>。注册需要提供如下信息：

腾讯云小微

首页

硬件开发平台

Skill开放平台

智能服务解决方案

17486604

退出

基本信息

联系人姓名

联系人姓名

QQ号

QQ号

联系人电话

联系电话

联系邮箱

联系邮箱

公司信息

公司名称

公司名称

公司规模

0-100

行业领域

☐ IT互联网

☐ 游戏

☐ 金融

☐ 媒体

☐ 服务业

☐ 旅游

☐ 教育

☐ 电商

☐ O2O

☒ 其他

营业执照

选择文件

未选择任何文件

确认提交

基本信息：请确保信息准确无误，以免耽误后续审核的过程中的联系失败。

公司信息：请上传公司的营业执照进行资质认证，并确保提交的公司规模信息准确。

完成以上信息填写，单击【确认提交】，即可完成注册。完成注册信息提交后，后台会进行资料审核，资料审核通过后会使用注册信息中的联系方式通知您。

开通小微机器人

通过审核后，打开腾讯云小微 [控制台](#)，初次登录会提醒您可以选填 callback url 信息，并确认开通小微机器人服务。到此，您的腾讯云小微客服机器人的服务就开通成功了。



开通成功后，控制台页面会展示用户的 AppID 信息、业务 SDK_ID 信息 (sdkappid)、功能开通时间、可创建和已创建的机器人个数、callback url 信息以及下载公私钥，下载 TLS 、管理员帐号等。

查看业务权限

最近更新时间：2018-03-22 21:39:22

1. 登录小微机器人控制台

申请小微机器人业务开通成功后，进入小微机器人 [控制台](#)，您可以看到您账号下的 AppID 信息、业务 SDK_ID（sdkappid）信息、功能开通时间、可创建和已创建的机器人个数等。



2. 查看更多详情

单击【查看更多详情】，打开业务信息详情页。在这个页面，您可以查看机器人消息统计数据，可以编辑非管理员权限，需要注意的是，如果勾选了非管理员权限，调用 restapi 时候，可以用任意的 identifier，否则

identifier 必须填 Admin 帐号。另外，还可以查看功能开通情况以及业务机器人配额情况。



机器人管理

添加机器人

最近更新时间：2018-01-08 10:56:40

登录腾讯云 [控制台](#)，在页面左上角单击【云产品】>【人工智能（AI）】>【小微客服机器人】，打开 小微客服机器人的控制台界面，此时，您可以看到您的机器人列表信息。



单击【添加机器人】，在弹框中填写新建机器人的昵称和 Identifier 信息。填写完成后，单击【确定添加】即创建完成一个新的小微机器人。

Identifier 只允许输入字母、数字、下划线。

在创建机器人时需要注意机器人的上限数量，如果达到上限就不能继续创建。

APPID 1253833564 业务SDK_ID 1400050926 创建时间 2017/11/22 下午4:46:34 已创建/可创建机器人数 0/1 查看更多详情

回调URL 修改

添加机器人

| 机器人昵称 | 操作 |
|-------|----|
| 共 0 项 | |

新建机器人

机器人昵称

请输入机器人昵称

Identifier

请输入Identifier

Identifier只允许输入字母、数字、下划线

确定添加

取消

APPID 1253833564 业务SDK_ID 1400050926 创建时间 2017/11/22 下午4:46:34 已创建/可创建机器人数 1/1 客服管理 查看更多详情

回调URL https://console.cloud.tencent.com 修改

添加机器人

| 机器人昵称 | identifier | 创建时间 | 操作 |
|-------|------------|-----------------------|-------|
| 小二 | xiaoer | 2017/12/25 上午10:56:30 | 配置 删除 |

共 1 项

每页显示行 30 1/1

删除机器人

最近更新时间：2018-01-08 10:56:45

登录腾讯云 [控制台](#)，在页面左上角单击【云产品】>【人工智能（AI）】>【小微客服机器人】，打开 小微客服机器人的控制台界面，此时，您可以看到您的机器人列表信息。



单击对应机器人昵称右侧的【删除】，在弹框中单击【确认删除】，删除成功后该机器人会在您的机器人列表中消失。

该操作会销毁机器人所有数据，请谨慎操作。

APPID 1 4 业务SDK_ID 1 5 创建时间 2017/11/22 下午4:46:34 已创建/可创建机器人数 1/1 查看更多详情

回调URL 修改

添加机器人

| 机器人昵称 | 操作 |
|-------|---------------------------------------|
| 小二 | 配置 删除 |

共 1 项 每页显示行 30 1/1

删除机器人

该操作会销毁机器人所有数据，请确认是否要执行

确定删除

新建知识库

最近更新时间：2018-03-22 21:32:57

新建知识库

机器人创建完成后，需要给它创建对应的知识库，当用户对机器人提问时，机器人会根据知识信息给出对应问题的答案。新增知识库有两种方式：新增单个问题和批量上传。

单个问题新增的操作步骤如下：

1. 登录腾讯云 [控制台](#)，在页面左上角单击【云产品】>【人工智能（AI）】>【小微客服机器人】，打开小微客服机器人的控制台界面，此时，您可以看到您的机器人列表信息。



2. 单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



3. 在页面上单击【知识库】，打开知识库列表页。



4. 单击【新建问题】，在弹框中填写标准问题、相似问题和对应的问题答案，然后单击【确定】即可。

新建问题

标准问题

请输入标准问题

已输入 0 个字，最多可输入340个字

相似问题(选填，一行一个问题回车断行)

请输入相似问题，一行一个

问题回答

请输入问题回答

已输入 0 个字，最多可输入680个字

确定

取消

批量上传

机器人创建完成后，需要给它创建对应的知识库，当用户对机器人提问时，机器人会根据知识信息给出对应问题的答案。新增知识库有两种方式：新增单个问题和批量上传。

当需要新增的问题比较多时，您可以选择批量上传的方式，添加知识库信息。

1. 登录腾讯云 [控制台](#)，在页面左上角单击【云产品】>【人工智能（AI）】>【小微客服机器人】，打开小微客服机器人的控制台界面，此时，您可以看到您的机器人列表信息。



2. 单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。单击【知识库】，打开知识库列表页。

3. 然后单击【批量上传】，在弹框中选择您的 .xlsx 后缀文件，然后单击【确定】等待上传完成即可。



可以在对话框下载 Excel 模版。

| 开始 插入 页面布局 公式 数据 审阅 视图 开发工具 特色功能 | | | | | | | | |
|----------------------------------|----|----|------|---|---|---|---|---|
| 工作簿1 * | | | | | | | | |
| C1 相似问题 | | | | | | | | |
| | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 1 | 问题 | 答案 | 相似问题 | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |

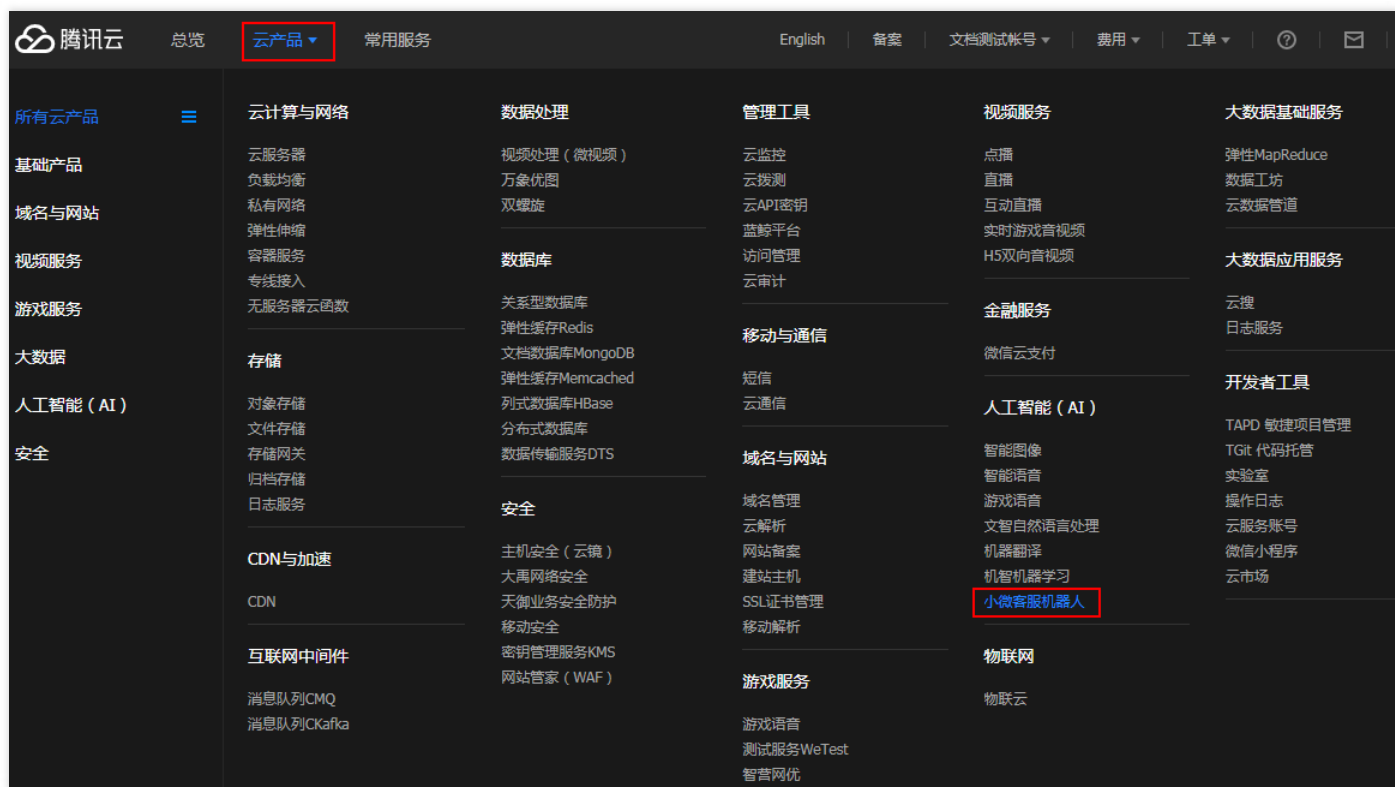
删除知识库

最近更新时间：2018-01-08 10:56:54

单个删除

如果您想删除知识库的问题，您可以参考如下操作：

1. 登录腾讯云 [控制台](#)，在页面左上角单击【云产品】>【人工智能（AI）】>【小微客服机器人】，打开小微客服机器人的控制台界面，此时，您可以看到您的机器人列表信息。



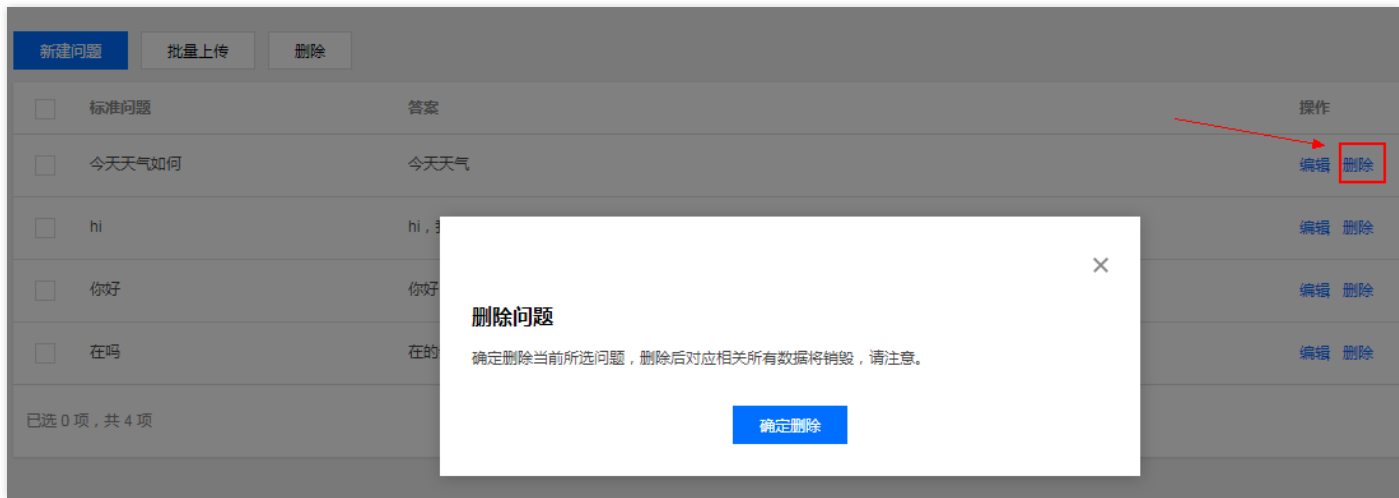
2. 单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



3. 在页面上单击【知识库】，打开知识库列表页。



4. 选择需要删除的问题，单击最右侧的【删除】按钮，在弹框中单击【确定删除】即可。



批量删除

如果您想批量删除知识库问题，您可以参考如下操作：

1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。

2. 在页面上单击【知识库】，打开知识库列表页。



3. 选择需要删除的问题，单击上方的【删除】按钮，在弹框中单击【确定删除】即可。



应用绑定

最近更新时间：2018-01-08 10:56:58

您的机器人已配置并调试好后，您可以将绑定到微信公众号或小程序，绑定之后您可以使用小微客服的机器人统一接受与回复客户咨询。

注意：

1. 您的公众号必须是认证过的微信订阅号或者服务号，否则无法正常回复客户对话
2. 一个公众号或小程序只能绑定一个机器人，一个机器人可以绑定多个不同的公众号和小程序
3. 绑定后，公众号原有自动回复消息功能请关闭，由小微客服机器人提供回复
4. 绑定后，客服类消息由小微客服机器人全部接管，提供智能客服服务，公众号的底部菜单服务消息还是由您自己管理
5. 实现微信公众号自动应答功能：请在授权时选择“消息管理权限”
6. 实现微信公众号客服智能推荐功能：请在授权时选择“智能应答权限”，同时要取消“消息管理权限”
7. 实现微信公众号语音自动应答功能：请在微信公众号开通“接收语音识别结果”
8. 解除绑定：请在微信公众号授权管理系统中操作

绑定微信授权

具体操作如下：

1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



2. 在页面上单击【应用绑定】，打开绑定应用页面。

小二

基本信息 知识库 调试工具 历史消息 默认答案 统计信息 应用绑定

绑定之后您可以使用小微客服的机器人统一接受与回复客户咨询

注意事项：

1. 您的公众号必须是认证过的微信订阅号或服务号，否则无法正常回复客户对话

2. 一个公众号或小程序只能绑定一个机器人，一个机器人可以绑定多个不同的公众号和小程序

3. 绑定后，公众号原有自动回复消息功能请关闭，由小微客服机器人提供回复

4. 绑定后，客服类消息由小微客服机器人全部接管，提供智能客服服务，公众号的底部菜单服务消息还是由您自己管理

5. 实现微信公众号自动应答功能：请在授权时选择“消息管理权限”

6. 实现微信公众号客服智能推荐功能：请在授权时选择“智能应答权限”，同时要取消“消息管理权限”

7. 实现微信公众号语音自动应答功能：请在微信公众号开通“接收语音识别结果”

8. 解除绑定：请在微信公众号授权管理系统中操作

绑定微信授权

| 公众号/小程序名称 | 绑定时间 | 类型 |
|-----------|------|----|
| 暂无数据 | | |

3. 单击【绑定微信授权】页面将跳转至微信页，请在微信页扫描二维码进行授权。授权完成，按操作指引进行绑定即可。

微信授权

页面将跳转至微信页，请在微信页扫描二维码进行授权。

前往授权

取消

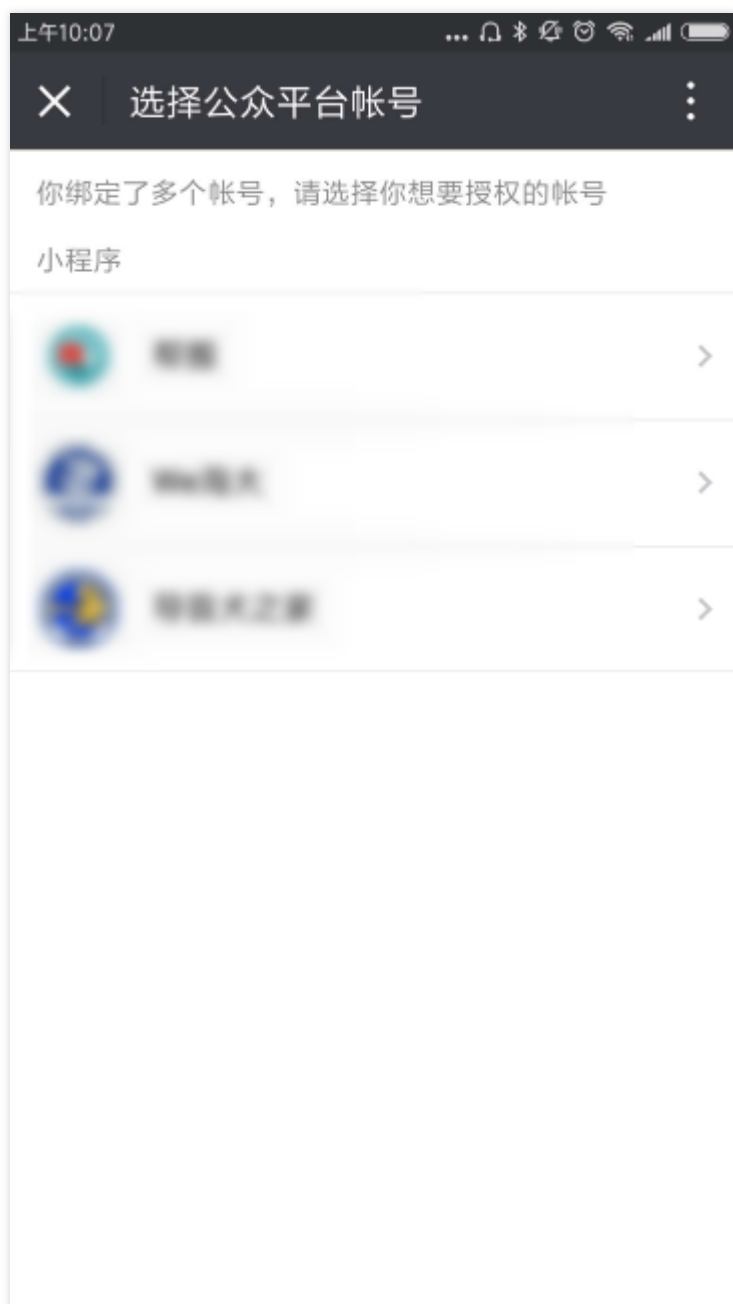
版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第25 共94页

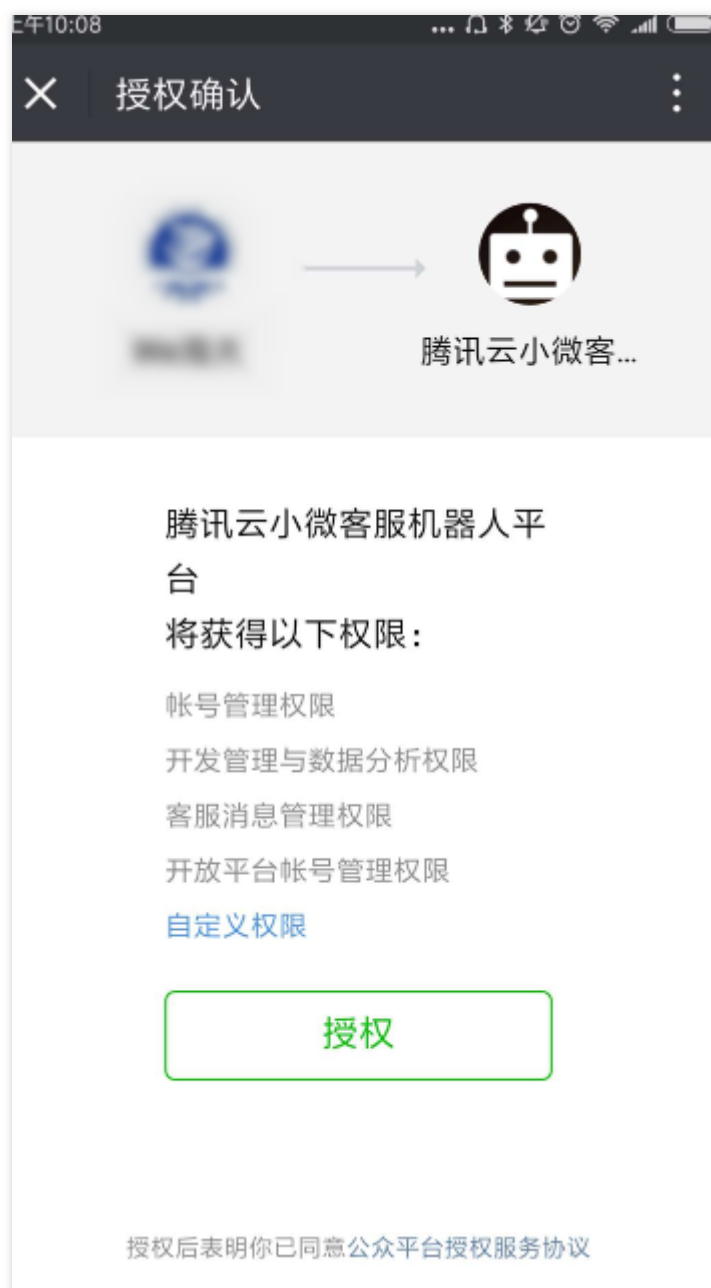
4. 使用手机微信扫描授权页面上的二维码。



5. 选择你需要授权的应用。



6. 点击授权即可成功授权。



调试工具

最近更新时间：2018-01-08 10:57:03

知识库建立完成后，您可以在系统中的对机器人进行调试。

具体操作如下：

1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



2. 在页面上单击【调试工具】，打开绑定应用页面。此时您可以输入您要问的问题，单击【提交问题】，机器人会自动为您匹配对应的答案。在调试的过程中，您还可以对问题添加新答案或将答案设为最佳答案。



• 添加新答案

在调试的过程中，如果您觉得机器人匹配出的答案不满意，您可以单击【添加新答案】，填写新答案后单击【保

存】即可。

- **设置最佳答案**

在调试的过程中，如果您对机器人的回答很满意，您可以单击【设为最佳答案】，然后单击【提交答案设置】，将答案设为最佳答案。

获取历史交互信息

最近更新时间：2018-01-08 10:57:08

在机器人的消息记录上，您可以根据机器人的回答，设置最佳答案，如果在用户和机器人的交互中，用户的问题不在知识库中，您可以将其添加到知识库，并给出对应的应答方案。

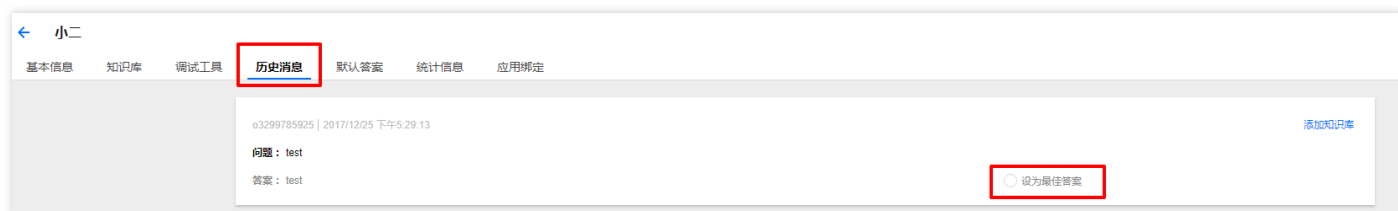
1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



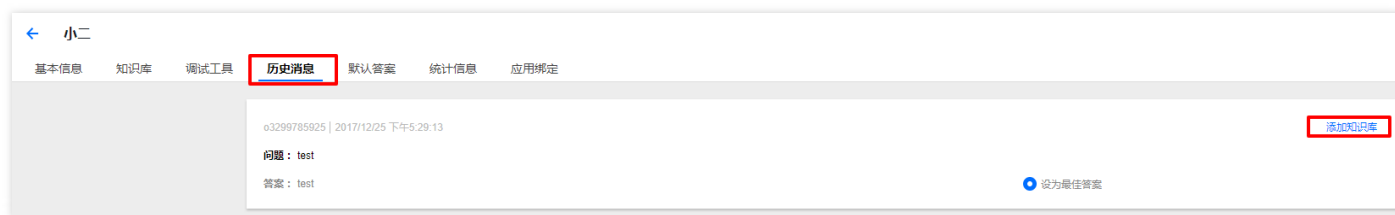
2. 在页面上单击【历史消息】，打开历史消息详细页。即可查看该机器人的历史消息记录。



3. 在页面上单击【历史消息】，勾选【设为最佳答案】，即可通过历史消息反馈最佳答案。



4. 在页面上单击【添加知识库】，在填写相关问题描述后单击【确定】，即可通过历史消息添加知识库。



新建问题

×

标准问题

已输入 4 个字，最多可输入340个字

相似问题(选填，一行一个问题回车断行)

问题回答  

已输入 0 个字，最多可输入680个字

确定

取消

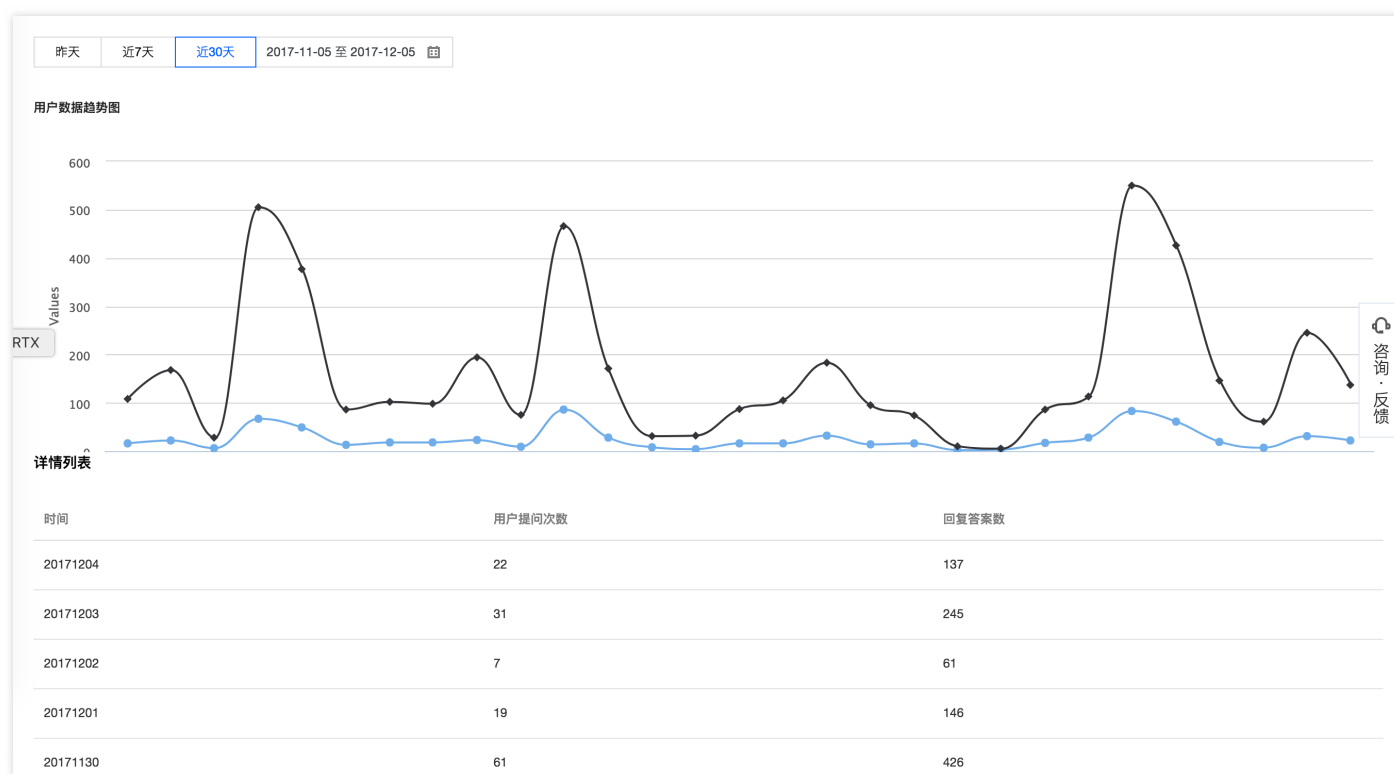
获取数据统计信息

最近更新时间：2018-01-08 10:57:11

1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。



2. 在页面上单击【统计信息】，打开统计消息详细页。即可查看该机器人的统计信息。您可以根据您的需求，选择【昨天】、【近7天】、【近30天】或者自定义时间段的用户数据统计详情。



默认答案

最近更新时间：2018-01-08 10:57:16

当用户咨询机器人的问题在知识库中不存在，机器人无法给出答案时，需要有默认答案回复用户，可以提升机器人回答质量。

设置默认答案您可以参考如下操作：

1. 登录 [小微控制台](#)，单击对应机器人昵称右侧的【配置】，进入该机器人的配置页面。
2. 在页面上单击【默认答案】，打开默认答案配置页。



3. 单击【编辑答案】，写入您需要设置的默认答案，然后单击【提交】即可。



Rest API

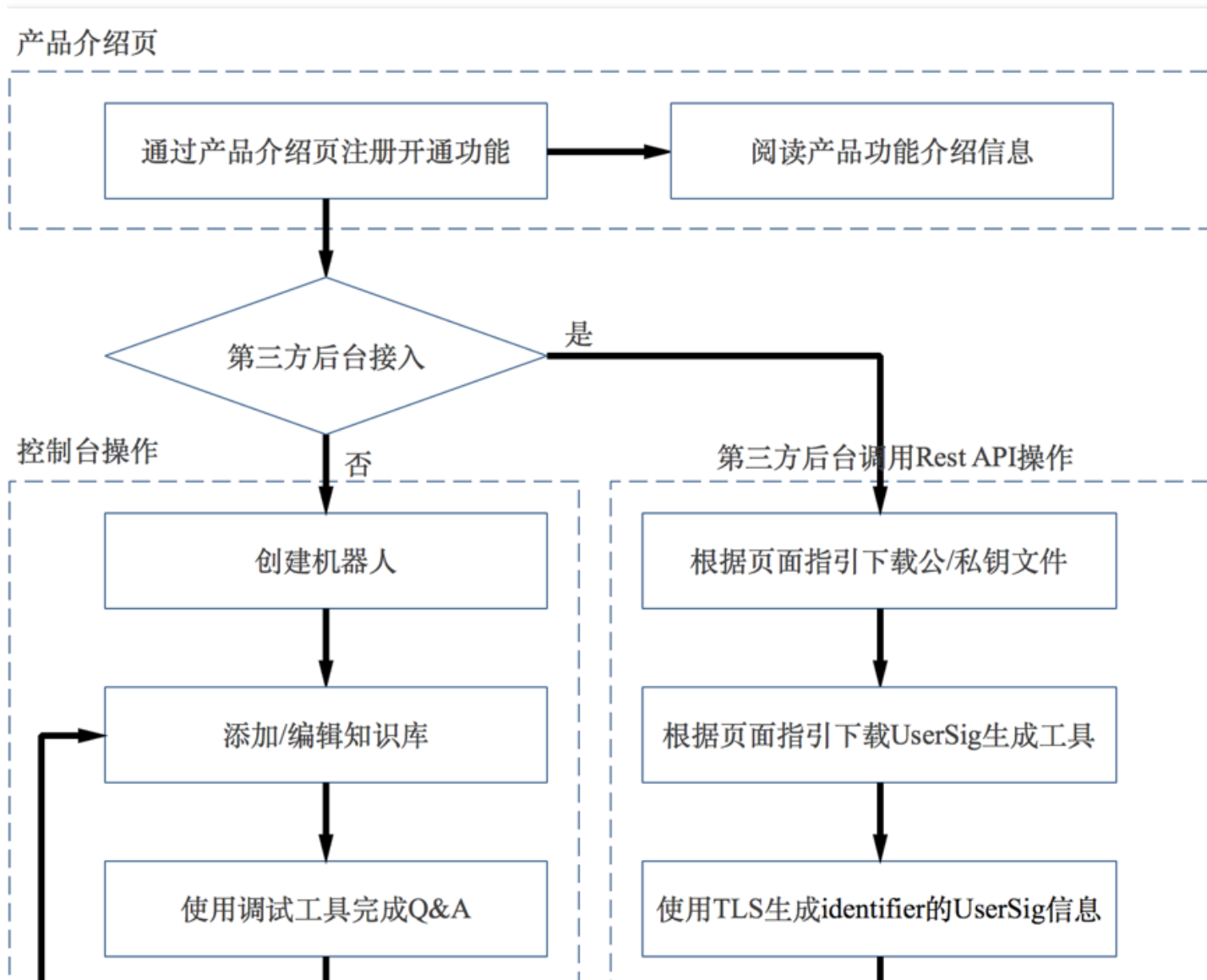
Rest API接入说明

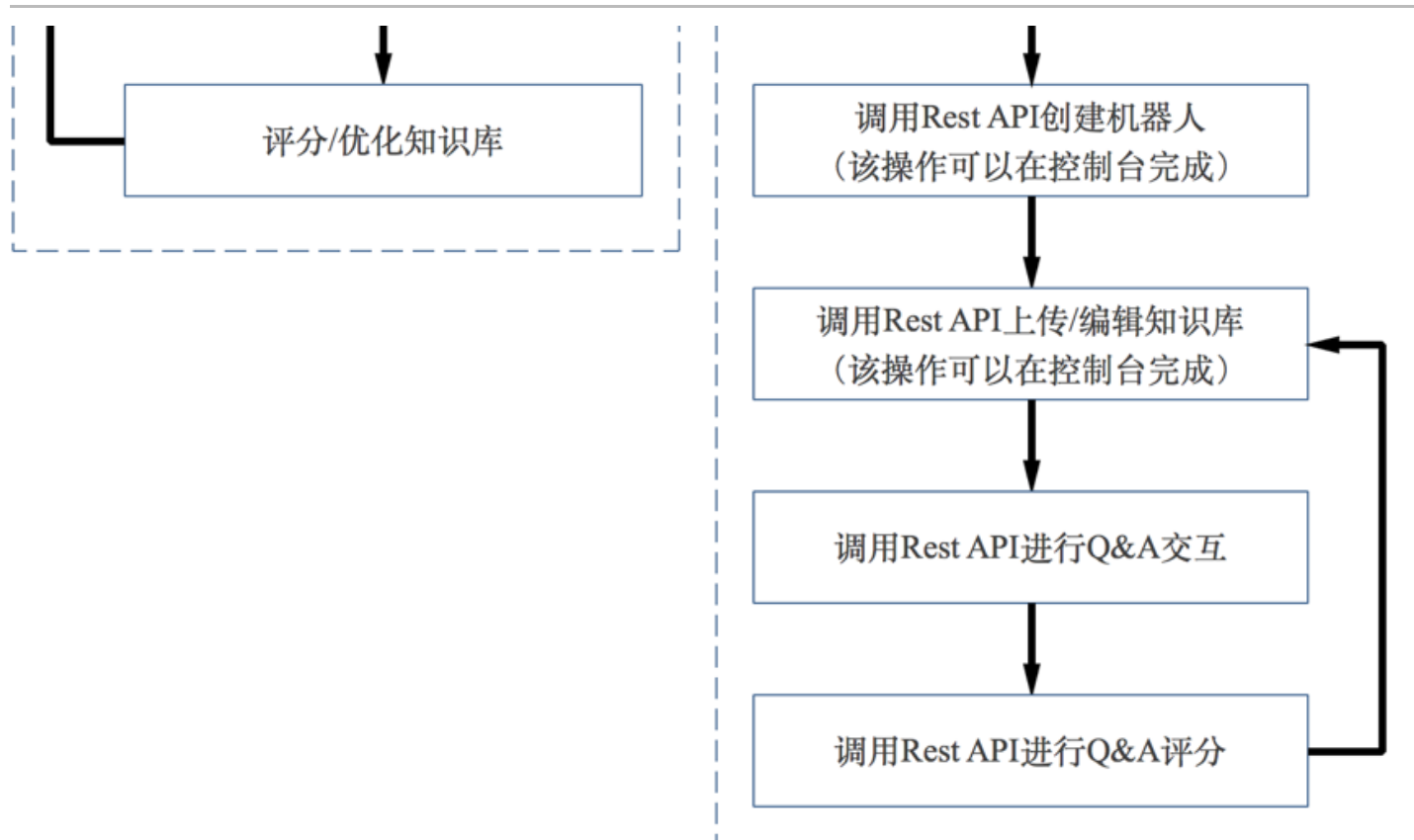
最近更新时间：2018-01-08 10:57:34

Rest API 接入说明

Rest API 接入是提供给第三方后台，微信公众号后台接入或第三方 APP 调用接入小微机器人客服平台功能。Rest API 功能可以实现控制台中除用户注册外的全部功能。第三方使用 Rest API 前需要先通过 [TLS后台API使用手册](#) 生成操作者 identifier 的 usersig 字段，这是使用 Rest API 方式接入小微客服机器人的前提条件。这一步将生成操作者 identifier 的鉴权数据信息，Rest API 请求接入小微客服机器人后台时会校验 usersig 字段的合法性，如果 usersig 字段不合法，则该请求将被拒绝。

Rest API 接入流程如下：





Rest API 概览

最近更新时间：2018-03-22 20:05:03

API 接口概览

腾讯云小微客服机器人 Rest API 列表：

机器人相关接口

| 接口名称 | API |
|-----------|---|
| 创建机器人 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/createbot |
| 自动应答 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/queryanswer |
| 答案准确性反馈 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/report_answer |
| 拉取机器人列表 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_list |
| 拉取指定机器人信息 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_info |
| 获取业务信息 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_app_info |
| 修改机器人信息 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/updatebot |
| 语音提问 | yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/audio_query_answer |
| 语音上传凭证 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/getuuid |
| 删除机器人 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/deletebot |

知识库相关接口

| 接口名称 | API |
|---------|---|
| 获取知识库列表 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_question_list |
| 上传知识库 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/upload_qa |
| 删除知识库 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/delete_qa |
| 知识库文件导入 | yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/upload_qa_file |
| 更新知识库 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa |

| 接口名称 | API |
|-------------|---|
| 添加知识库分类 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/add_class |
| 删除知识库分类 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/del_class |
| 获取知识库分类列表 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/get_class_list |
| 批量更新知识点所属分类 | yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa_class |

URL 字段说明

最近更新时间：2018-03-22 20:07:26

请求 URL 字段说明

Rest API 是一种灵活、安全、通用的接入解决方案，同时 Rest API 读写简单，请求 body 信息直观，业务可以快速完成功能集成，实现产品上线。小微客服机器人 Rest 请求格式如下所示：

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/$command?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=999999  
&contenttype=json
```

字段详细说明如下：

| 字段名称 | 描述 |
|------------|---|
| v3 | 协议版本号 |
| command | 命令字，与 servicename 组合用来标识具体的业务功能 |
| appid | 用户的 APPID 信息，在控制台中可以获取。 |
| sdkappid | 业务 SDK_ID，用户开通业务时获取到的信息。 |
| identifier | 用户名，为第三方用户帐号 ID 信息，需要管理员权限的操作必须填管理员。 |
| usersig | 用户名对应的签名，第三方后台使用腾讯工具结合用户 identifier 信息生成。生成方法详情见 TLS后台API使用手册 |
| random | 标识当前请求的整数随机数参数。 |

APPID 获取方式

如果您还没有腾讯云账号，您需要先注册腾讯云账号；

如果您已有腾讯云账号，登录腾讯云小微机器人 [控制台](#) 就能看到 APPID 信息和业务 SDK_ID 信息了。

腾讯云

总览云产品常用服务

English 备案 费用 工单

下载公钥 下载TLS 下载Demo

小微客服

APPID 125 业务SDK_ID 1400 创建时间 2017/11/22 下午4:46:34 已创建/可创建机器人数 1/1 查看更多详情

回调URL 修改

添加机器人

| 机器人昵称 | identifier | 创建时间 | 操作 |
|-------|------------|----------------------|-------|
| 小二 | xiao2 | 2017/11/22 下午4:50:06 | 配置 删除 |

TLS 登录鉴权

最近更新时间：2018-04-11 13:31:43

usersig 字段使用登录服务(Tencent Login Service , TLS)生成，TLS 是腾讯为开发者快速完成帐号集成接入云通讯服务而提供的一套通用帐号登录组件。实现包括 QQ、微信、新浪微博、人人在内的多种帐号类型登录校验功能。开发者可以通过简单工具集成，或便捷的接口调用，即可实现原本复杂的登录验证服务，使代码量急剧减少。

详细操作可参考 [TLS 后台 API 使用手册](#)。

创建机器人

最近更新时间：2019-03-06 19:57:25

功能描述

创建一个服务于指定 sdkappid (业务SDK_ID) 的机器人，该机器人唯一 ID 信息由第三方系统业务指定，第三方系统可使用机器人 ID 信息完成其他相关操作。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/createbot?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|----------|---------------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定，一经创建不能修改，最长 64 字节 | String | 是 |
| nickname | 机器人昵称，最长 64 字节 | String | 是 |
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 否 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|-----------|-----------------|--------|
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

示例

请求示例

```
{
  "botid": "bot_identifier",
  "nickname": "小微",
  "auth": ""
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok", //处理状态
  "ErrorCode": 0, //错误码
  "ErrorInfo": "" //错误信息
}
```

自动应答

最近更新时间：2019-03-06 20:06:40

功能描述

以第三方用户传入的问题数据，在该机器人对应的数据信息中进行匹配计算，并返回给用户最优结果。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/queryanswer?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=999999  
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|----------------|--------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定，不能修改 | String | 是 |
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 是 |
| from_user_name | 提问者，用户唯一标识 | String | 是 |
| question | 问题（编码格式为UTF-8） | String | 是 |
| max_answer_num | 答案最大回复数 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|------|----|----|
|------|----|----|

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态，OK：成功；FAIL：失败 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非 0：失败 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| qid | 会话 ID | String |
| answer_list | 答案列表 | String |
| question | 问题（编码格式为UTF-8） | String |
| match_str | 命中关键词列表（编码格式为UTF-8） | String |
| answer | 答案（编码格式为UTF-8） | String |
| qaId | 知识库唯一 ID | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/queryanswer?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "botid": "bot_identifier",
  "auth": "",
  "from_user_name": "小明",
  "question": "发送消息失败",
  "max_answer_num": 10
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
```

```
"ErrorCode": 0,
"ErrorInfo": "",
"qid": "12334441",
"answer_list": [{
"question": "发送消息返回失败错误码10001？",
"match_str": ["消息", "失败"],
"answer": "没有权限",
"qaid": "Qeewe32"
},
{
"question": "发送消息超时失败？",
"match_str": ["消息",
"超时"]
},
"answer": "检查网络",
"qaid": "Qeewe33"
}
]
```

答案准确性反馈

最近更新时间：2018-03-22 20:45:14

功能描述

问答交互过程中，小微客服机器人会生成唯一的会话 ID：qid；小微客服机器人返回的每一条应答中都会包含答案 ID：qaid；用户可以根据应答结果指定该会话 qid 对应的最优答案 qaid，即本次问题的最优答案 qaid。也可以通过答案评分快速提高机器人回答的准确性。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/report_answer?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|-------|--------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定 | String | 是 |
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 否 |
| qid | 会话 id，消息交互中返回 | String | 是 |
| qaid | 知识库唯一标识 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/report_answer?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=999999  
&contenttype=json  
  
{  
  "botid": "bot_identifier",  
  "auth": "", // 检验用户合法性  
  "qid": 33322,  
  "qaid": 12313  
}
```

响应示例

```
{  
  "ActionStatus": "ok",  
  "ErrorCode": 0,  
  "ErrorInfo": ""  
}
```


获取机器人列表

最近更新时间：2018-03-22 20:51:01

功能描述

获取指定 sdkappid (业务 ID) 创建的全部机器人信息。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|------------|---------------------------|--------|----|
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性。 | String | 否 |
| page_size | 每页展示数量 | String | 是 |
| page_index | 请求索引，从 0 开始 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|------------|---------|--------|
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| total_page | 总页数 | String |
| count | 数量 | String |
| botid | 机器人唯一标识 | String |
| nickname | 机器人名称 | String |
| qanum | 知识库条数 | String |
| createtime | 创建时间戳 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "page_size": 10,
  "page_index": 0
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "total_page": 10,
  "bot_total_num": 10,
  "bot_list":
```

```
[
  {
    "botid": "bot_identifier1",
    "nickname": "小二",
    "qanum": "",
    "createtime": 1499000000
  },
  {
    "botid": "bot_identifier2",
    "nickname": "小二",
    "qanum": "",
    "createtime": 1499000000
  }
]
```

获取业务信息

最近更新时间：2018-01-08 10:58:10

功能描述

获取机器人的业务信息，如：知识库条数，权限配置信息，业务配额信息等。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_app_info?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

该接口的请求体为空。

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| botnum | 知识库条数 | String |
| createtime | 业务创建时间，时间戳 | String |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|----------------|------------|--------|
| max_robot_num | 可创建最大机器人数量 | String |
| callback | 回调 url | String |
| privilege_list | 权限列表 | String |
| privilege_id | 权限 id | String |
| content | 权限内容描述 | String |
| value | 权限值 | String |
| feature_list | 特性列表 | String |
| feature_id | 特性 id | String |
| content | 特性内容描述 | String |
| value | 特性值 | String |
| quota_list | 配额列表 | String |
| quota_id | 配额 id | String |
| content | 配额内容描述 | String |
| value | 配额值 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_app_info?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{

}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 100,
  "ErrorInfo": "",
  "botnum": 30,
  "createtime": 1499169901,
  "max_robot_num": 22,
  "callback": "http://example.com/callback",
  "privilege_list":
  [
    {
      "privilege_id": 1,
      "content": "允许非管理员创建机器人",
      "value": "允许"
    }
  ],
  "feature_list":
  [
    {
      "feature_id": 1,
      "content": "开通语音客服能力",
      "value": "未开通"
    }
  ],
  "quota_list":
  [
    {
      "quota_id": 1,
      "content": "可创建机器人最大个数",
      "value": "10"
    }
  ]
}
```

知识库文件导入

最近更新时间：2018-01-08 10:58:14

功能描述

上传知识库有两种方式，第一种通过 Rest API 的批量上传协议，单次最多上传 20 条。第二种是通过 excel 文件形式上传，单次最多上传1000 条。

通过 excel 文件形式上传需要特殊鉴权体系，建议通过控制台提交文件方式实现。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/upload_qa_file?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=9999
&botid=$botid
&contenttype=file
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

该接口的请求体是 excel 文件的二进制信息。

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|-------------|--------------|--------|
| total_num | 上传总条数 | String |
| succeed_num | 成功条数 | String |
| fail_list | 失败记录列表 | String |
| fail_idx | 对应 excel 的行号 | String |
| error_code | 上传错误码 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/upload_qa_file?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=9999
&botid=$botid
&contenttype=file

(Multipart/form-data)
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "total_num": 20,
  "succeed_num": 20,
  "fail_list":
  [
    {
      "fail_idx": 1,
      "error_code": 1
    },
    {
      "fail_idx": 1,
```



```
"error_code": 1
}
]
}
```

获取知识库列表

最近更新时间：2018-04-12 15:31:26

功能描述

第三方获取指定机器人的知识库列表数据。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_question_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|------------|---|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性 | String | 是 |
| page_size | 支持分页展示，此参数声明每页拉取条数 | Int | 是 |
| page_index | 此参数声明拉取第几页的 qa，下标由 0 开始，默认 0 | Int | 是 |
| keyword | 检索关键词，为空时顺序拉取 | String | 否 |
| cid | 按照分类 ID 过滤，不带此参数则不过滤返回全部 qa，参数值为“0”则仅返回未分类 qa | String | 否 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|---------------|----------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 | String |
| ErrorCode | 错误码 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| total_count | 总结果数 | String |
| count | 返回结果条数 | String |
| total_page | 共计多少页 | String |
| qa_list | 知识库列表 | String |
| same_question | 相似问题列表 | String |
| question | 问题 | String |
| answer | 答案列表 | String |
| qaid | 知识库中问题答案对的唯一标识 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_question_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "botid": "bot_identifier",
  "auth": "",
  "page_size": 50,
  "page_index": 0,
  "keyword": "发消息"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "count": 2,
  "total_count": 4,
  "total_page": 1,
  "qa_list":
  [
    {
      "same_question": ["question1", "question2"],
      "question": "问题",
      "answer": ["answer1"],
      "qaid": "Qeewe32"
    },
    {
      "same_question": ["question1", "question2"],
      "question": "问题",
      "answer": ["answer1"],
      "qaid": "Qeewe32"
    }
  ]
}
```

上传知识库

最近更新时间：2018-03-22 20:08:23

功能描述

第三方为指定的机器人导入知识库信息，小微客服机器人后台会使用训练后的模型对导入的知识库信息进行处理，生成可进行查询的数据信息。

上传知识库有两种方式，第一种通过 Rest API 的批量上传协议，单次最多上传 20 条。第二种是通过 excel 文件形式上传，单次最多上传1000 条。

知识库问题字段最大长度 341 个汉字；答案 682 个汉字。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/upload_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|---------------|--------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定 | String | 是 |
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 是 |
| qa_list | 知识库列表，单次最大 20 条 | String | 是 |
| same_question | 相似问题列表 | String | 否 |
| question | 问题 | String | 是 |
| answer | 答案列表 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| total_num | 总上传条数 | String |
| succeed_num | 成功条数 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/upload_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "botid": "bot_identifier",
  "auth": "",
  "qa_list":
  [
    {
      "same_question": ["question1", "question2"],
      "question": "问题",
      "answer": ["answer1"]
    },
    {
      "same_question": ["question1", "question2"],
      "question": "问题",
      "answer": ["answer1"]
    }
  ]
}
```

```
]
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "total_num": 20,
  "succeed_num": 20
}
```

删除知识库

最近更新时间：2019-03-06 20:00:10

功能描述

用户可以删除指定机器人的全部知识库信息，删除后可以重新上传知识库重建该机器人知识库。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/delete_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|-----------|--------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性 | String | 否 |
| qaid_list | 知识库记录 ID 列表 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|------------------|----------------|--------|
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| failed_qaid_list | 失败的知识库记录 ID 列表 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/delete_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "", // 检验用户合法性
  "botid": "bot_identifier",
  "qaid_list": [1000, 1001]
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok", //处理状态
  "ErrorCode": 0, //错误码
  "ErrorInfo": "", //错误信息
  "failed_qaid_list": [1000, 10001]
}
```

获取指定机器人信息

最近更新时间：2019-03-06 20:17:49

功能描述

获取指定 sdkappid (业务 SDK_ID) 创建的全部机器人信息。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_info?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|-------|---------------------------|--------|----|
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性。 | String | 否 |
| botid | 机器人唯一标识 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|----------------|---------|--------|
| botid | 机器人唯一标识 | String |
| nickname | 机器人名称 | String |
| qanum | 知识库条数 | String |
| createtime | 创建时间 | String |
| default_answer | 默认答案 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/query_bot_info?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "nickname": "小二",
  "qanum": "",
  "createtime": 1499999,
  "default_answer": "你好"
}
```

更新知识库

最近更新时间：2019-03-06 20:02:26

功能描述

更新指定机器人的知识库信息。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|---------------|--------------------------|--------|----|
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 否 |
| botid | 机器人唯一标识 | String | 是 |
| qa | 知识库记录 | String | 是 |
| same_question | 相似问题列表 | String | 否 |
| question | 问题 | String | 是 |
| answer | 答案列表 | String | 是 |
| qaid | 知识库记录唯一标识 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=999999  
&contenttype=json
```

```
{  
  "auth": "",  
  "botid": "bot_identifier",  
  "qa":  
  {  
    "same_question": ["question1", "question2"],  
    "question": "问题",  
    "answer": ["answer1", "answer2"],  
    "qaid": "Qeewe32"  
  }  
}
```

响应示例

```
{  
  "ActionStatus": "ok", //处理状态  
  "ErrorCode": 0, //错误码  
  "ErrorInfo": "" //错误信息  
}
```

修改机器人信息

最近更新时间：2018-03-22 20:09:18

功能描述

修改指定机器人的信息，如机器人名称，默认应答方案等。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/updatebot?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|----------------|--------------------------|--------|----|
| auth | 第三方账号认证信息，用作回调验证第三方账号合法性 | String | 否 |
| botid | 机器人唯一标识 | String | 是 |
| default_answer | 默认回答方案，如果请求中带了该字段，则修改 | String | 是 |
| nickname | 机器人昵称，如果请求中带了该字段，则修改 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|-----------|-----------------|--------|
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/updatebot?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "default_answer": "对不起我回答不了",
  "nickname": "小二"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": ""
}
```

语音提问

最近更新时间：2019-03-06 20:20:51

功能描述

用户可以通过语音提问问题，并且可以选择以文本或者语音答复。

支持的格式：amr、wav、silk，建议使用 silk，以及采样率为 16k 的语音。增加的语音文件总大小不得大于 2MB。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/audio_query_answer?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=9999  
&botid=$botid  
&contenttype=file  
&comptype=$comptype  
&filetype=$filetype  
&samplepersec=$samplepersec  
&uuid=$uuid
```

URL 详细字段说明如下：

| 字段名称 | 描述 |
|--------------|-----------------------------|
| comptype | 语音压缩类型，枚举值：raw，silk，amr |
| filetype | 语音格式，枚举值：raw，wav |
| samplepersec | 语音采样率，枚举值：16000。暂时不支持 8000。 |
| uuid | 上传语音 uuid，需要先调用 getuuid 获取 |

请参数

该接口请求的请求体为 ptt 文件的二进制信息，建议使用 silk 格式。

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| qid | 会话 ID | String |
| audio | 语音翻译文本 | String |
| question | 问题(编码格式为UTF-8) | String |
| match_str | 命中关键词列表(编码格式为UTF-8) | String |
| answer | 答案(编码格式为UTF-8) | String |
| qaid | 知识库唯一 ID | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet_upload/audio_query_answer?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=9999
&botid=$botid
&contenttype=file
&comptype=$comptype
&filetype=$filetype
&samplepersec=$samplepersec
&uuid=$uuid

(Multipart/form-data)
```

响应示例

情况1：

如果指定文本回复，那么 http header 中 content-type 为：application/json。

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "qid": "12334441",
  "audio": "问题",
  "answer_list":
  [
    {
      "question": "问题",
      "answer": "answer1",
      "qaid": "Qeewe32"
    },
    {
      "question": "问题",
      "answer": "answer2",
      "qaid": "Qeewe33"
    }
  ]
}
```

情况2：

指定语音答复且处理成功，http header 中 content-type 为：audio/silk 语音文件。

语音上传凭证

最近更新时间：2018-01-08 10:58:48

功能描述

为机器人语音上传凭证。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/getuuid?  
appid=$appid  
&sdkappid=$sdkappid  
&identifier=$identifier  
&usersig=$usersig  
&random=999999  
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|------------|--|--------|----|
| qid | 文件 md5 | String | 是 |
| req_type | 1：QA 模式，且 Q 和 A 都是语音格式； 2：QA 模式，Q 为语音格式，A 为文本； 3：语音转文本模式，非 qa 模式 | String | 是 |
| voice_info | 语音信息 | String | 是 |
| fmt | 格式 | String | 是 |
| rate | 码率 | String | 是 |
| bits | 比特 | String | 是 |
| channel | 声道数 | String | 是 |
| file_size | 文件大小 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| uuid | 语音 uuid 上传凭证 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/getuuid?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "qid": "cd3d27b983dab2c01c47baf91b1715b1",
  "req_type": 1,
  "voice_info":
  {
    "fmt": "raw",
    "rate": 16000,
    "bits": 16,
    "channel": 16
  },
  "file_size": 1024
}
```

响应示例

```
{  
  "ActionStatus": "ok",  
  "ErrorCode": 0,  
  "ErrorInfo": "",  
  "uuid": "56565658SDF"  
}
```

错误码

最近更新时间：2018-03-22 21:03:49

错误码

描述系统返回的错误码含义。

| 错误码 | 错误码说明 |
|--------|--|
| 60002 | HTTP 解析错误，请检查 HTTP 请求 URL 格式。 |
| 60003 | HTTP 请求 JSON 解析错误，请检查 JSON 格式。 |
| 60004 | 请求 URL 或 JSON 包体中帐号或签名错误。 |
| 60005 | 请求 URL 或 JSON 包体中帐号或签名错误。 |
| 60006 | appid 失效，请核对 appid 有效性。 |
| 60007 | rest 接口调用频率超过限制，请降低请求频率。 |
| 60008 | 服务请求超时或 HTTP 请求格式错误，请检查并重试。 |
| 60009 | 请求资源错误，请检查请求 URL。 |
| 60010 | 请求需要 APP 管理员权限，请检查接口调用权限。 |
| 60011 | appid 请求频率超限，请降低请求频率。 |
| 60012 | REST 接口需要带 sdkappid，请检查请求 URL 中的 sdkappid。 |
| 60013 | HTTP 响应包 JSON 解析错误。 |
| 60014 | 置换 id 超时。 |
| 60015 | 请求包体帐号类型错误，请确认帐号为字符串格式。 |
| 100001 | 系统错误，请联系客服。 |
| 100002 | 请求包参数填写错误。 |
| 100003 | 机器人 ID 信息不存在。 |
| 100004 | 机器人类型非法。 |

| 错误码 | 错误码说明 |
|--------|---------------------------------|
| 100005 | 操作者权限非法。 |
| 100006 | 传入的业务 ID (SDKAPPID) 非法。 |
| 100007 | 当前操作的机器人 ID 非法。 |
| 100009 | 获取机器人信息失败，可能是网络波动导致，请联系客服。 |
| 100010 | 当前操作不包含在客服机器人能力集中，请联系客服。 |
| 100011 | 操作交互超时，请重试。 |
| 100015 | 请求参数包含敏感词，请修改后重试。 |
| 110001 | 用户信息已存在，不能重复申请开通。 |
| 110002 | 用户申请功能开通失败，请联系客服。 |
| 110003 | 用户尚未提交注册申请，或注册申请尚未通过，请关注申请审核通知。 |
| 130001 | 创建机器人数目超过上限，如需提高上限，请联系客服。 |
| 130002 | 智能客服机器人 ID 已存在，不能重复创建。 |
| 130003 | 智能机器人数据后台功能异常，请重试，或联系客服帮助处理。 |
| 140001 | 知识库数据条数达到上线，如需提高上限，请联系客服。 |
| 140002 | 上传数据大小超过限制，请阅读“上传知识库”章节。 |
| 140003 | 上传知识库文件至数据系统失败，请重试或联系客服。 |
| 140004 | 上传知识库文件至数据系统部分成功，请重试或联系客服。 |
| 150001 | 当前更新的知识条目不存在，请检查填写的 qaid 是否正确。 |
| 160001 | 当前删除的知识条目不存在，请检查填写的 qaid 是否正确。 |
| 180001 | 查询答案时数据层异常，可以重试或联系客服解决。 |
| 210001 | 答案精准度反馈失败，请检查 qid 和 qaid 的合法性 |
| 220001 | 删除机器人数据层交互失败，请重试或联系客服。 |
| 230001 | 修改机器人信息失败，可能是网络波动，请重试。 |
| 240001 | 发送ptt消息参数错误，请检查请求包参数是否合法。 |

| 错误码 | 错误码说明 |
|--------|-----------------|
| 240002 | 发送ptt消息,语音翻译错误。 |
| 240003 | 发送ptt消息，系统错误。 |
| 250001 | 发消息数达到上限。 |
| 250002 | 机器人知识库超限。 |
| 250003 | 发消息服务已过期。 |
| 250004 | 发消息服务未生效。 |
| 260001 | 绑定微信失败。 |
| 260002 | 解除绑定id失败。 |
| 260003 | 绑定公众号数量超过上限。 |
| 270001 | 添加管理员的参数错误。 |
| 270002 | 要操作的客服管理员不存在。 |
| 270003 | 请求者非指定客服的管理员。 |
| 270004 | 客服没有开通管理员服务。 |
| 280001 | 客服系统服务没有开通。 |
| 280002 | 客服人员数量将超限。 |
| 280003 | 要操作的客服人员不存在。 |
| 280004 | 请求者不是客服人员。 |
| 280005 | 客服功能未开通。 |
| 280006 | 坐席繁忙。 |
| 280007 | 请求者不是访客。 |
| 280008 | 操作的会话不存在。 |
| 280009 | 操作的会话状态非法。 |
| 280010 | 操作的会话已关闭。 |
| 280011 | 操作的会话尚未结束。 |

| 错误码 | 错误码说明 |
|--------|---------------|
| 280012 | 访客已经被接待了。 |
| 280013 | 请求者无权操作。 |
| 280014 | 非法客服状态转换。 |
| 280015 | 客服退出失败。 |
| 290001 | 工单系统没有开通。 |
| 290002 | 请求中存在无效的工单客服。 |

默认能力集

最近更新时间：2018-01-08 10:58:58

默认能力集

默认能力集表示在默认情况下，使用者拥有的配额信息：

| 功能 | 配额 |
|-----------|-------------------------------|
| 可创建机器人个数 | 1 个 |
| 知识库大小 | 1000 条 |
| 知识库文件大小 | 1 M |
| 发送消息数/年 | 测试使用：1000条/年 ;正式使用：与选用的年费包相关。 |
| 可获取的历史消息数 | 1000 条 |
| 历史消息保存时长 | 7 天 |
| PTT 消息功能 | 默认不支持 |

配额信息可以通过工单进行修改，如果需要调整配额信息可联系客服。

删除机器人

最近更新时间：2018-03-22 20:20:15

功能描述

用户可以删除机器人。

注意：删除将会清空知识库，请谨慎调用！

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/deletebot?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|-------|--------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性 | String | 否 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|------|----|----|
|------|----|----|

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/delete_qa?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

```
{
  "auth": "", // 检验用户合法性
  "botid": "bot_identifier"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok", //处理状态
  "ErrorCode": 0, //错误码
  "ErrorInfo": "" //错误信息
}
```

删除知识库分类

最近更新时间：2019-03-06 20:30:11

功能描述

用户可以删除知识库的分类。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/del_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|---------|---------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定。 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性。 | String | 否 |
| classid | 被删除分类的 ID | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|-----------|------|--------|
| ErrorInfo | 错误信息 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/del_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "classid": "100000"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": ""
}
```

批量更新知识点所属分类

最近更新时间：2019-03-06 20:25:21

功能描述

用户可以修改知识库知识点所属的分类。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|-----------|--|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定。 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性。 | String | 否 |
| qaid_list | 需要修改分类的知识点 ID 列表。 | String | 是 |
| l1classid | 1 级分类 ID，未分类填"0"。 | String | 是 |
| l2classid | 2 级分类 ID，直接属于 1 级分类，则 2 级和 3 级分类都填"0"。 | String | 是 |
| l3classid | 3 级分类 ID，直接属于 2 级分类，则 3 级分类填 "0"。 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|----------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| succ_qaid_list | 成功修改分类的知识点 ID 列表。 | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/update_qa_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "qaid_list":
  [
    "Qeewe32"
  ],
  "l1classid": "100000",
  "l2classid": "0",
  "l3classid": "0"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "succ_qaid_list":
  [
    "Qeewe32"
  ]
}
```



```
]
}
```

添加知识库分类

最近更新时间：2019-03-06 20:28:08

功能描述

用于添加知识库分类。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/add_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|----------------|----------------------------------|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定。 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性。 | String | 否 |
| classname | 分类名称，由用户设置。 | String | 是 |
| level | 被添加的分类的级别，支持 1、2、3 共 3 个级别。 | Int | 是 |
| parent_classid | 被添加的分类的父节点分类 ID。如果是添加1级分类，则填"0"。 | String | 是 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|------|----|----|
|------|----|----|

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非 0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| classid | 被添加分类的 ID | String |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/add_class?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "classname": "class1",
  "level": 1,
  "parent_classid": "0"
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok", //处理状态
  "ErrorCode": 0, //错误码
  "ErrorInfo": "", //错误信息
  "classid": "100000"
}
```

获取知识库分类列表

最近更新时间：2019-03-06 20:29:51

功能描述

用户可以获取知识库的分类列表。

请求

请求 URL

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/get_class_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json
```

URL 详细字段说明请参阅 [URL 字段说明](#) 文档。

请求参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 | 必填 |
|----------------|--|--------|----|
| botid | 机器人唯一标识，由用户指定。 | String | 是 |
| auth | 第三方帐号认证信息，用作回调验证第三方帐号合法性。 | String | 否 |
| level | 获取的分类列表所在级别，可取值为 1、2、3 共 3 级分类。 | Int | 是 |
| parent_classid | 获取的分类列表所在父节点分类 ID，如果获取所有 1 级分类列表，则填 0。 | Int | 是 |
| qa_count | 请求中带该参数，则返回分类下知识点数量。默认不返回知识点数量。 | Int | 否 |

响应

响应参数

| 字段名称 | 描述 | 类型 |
|--------------|---------------------|--------|
| ActionStatus | 处理状态 OK：成功；FAIL：失败。 | String |
| ErrorCode | 错误码，0：成功；非0：失败。 | Int |
| ErrorInfo | 错误信息 | String |
| classlist | 分类信息列表 | String |
| classid | 分类 ID | String |
| classname | 分类名称 | String |
| qa_count | 分类下知识点数量 | Int |

示例

请求示例

```
https://yun.tim.qq.com/v3/prophet/get_class_list?
appid=$appid
&sdkappid=$sdkappid
&identifier=$identifier
&usersig=$usersig
&random=999999
&contenttype=json

{
  "auth": "",
  "botid": "bot_identifier",
  "level": 1,
  "parent_classid": "0",
  "qa_count": 0
}
```

响应示例

```
{
  "ActionStatus": "ok",
  "ErrorCode": 0,
  "ErrorInfo": "",
  "classlist":
```

```
[  
  {  
    "classid": "100000",  
    "classname": "class1",  
    "qa_count": 1  
  }  
]
```