择优策略配置中心
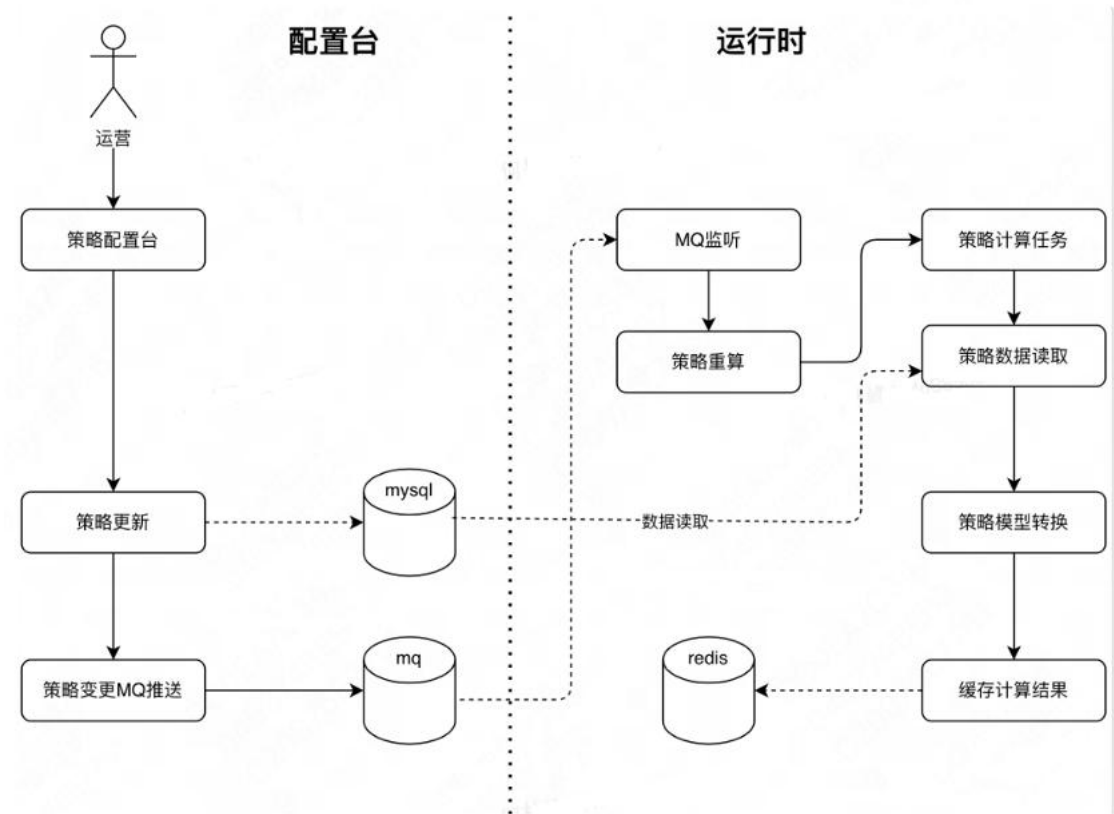
配置中心模块（接口层） 与 择优匹配模块（运行时） 基本流程

新建策略配置基本流程

AB 实验 实现流程


```
                    ┌─────────────────────────┐
                    │     从lion加载实验策略      │
                    └─────────────────────────┘
                    ┌─────────────────────────┐
                    │      按照技能组分组         │
                    └─────────────────────────┘
                    ┌─────────────────────────┐
                    │    有时间交集策略cat打点告警   │
                    └─────────────────────────┘
                    ┌─────────────────────────┐
                    │ 过滤生效策略，同一技能组有多个打点，跳过 │
                    └─────────────────────────┘
                          判断是否创建过策略切片
        ┌─────────────────┐        ┌─────────────────┐
        │   初始化第一条策略切片   │        │   查询上一条策略切片   │
        └─────────────────┘        └─────────────────┘
                                   ┌─────────────────┐
                                   │   生成本次策略切片    │
                                   └─────────────────┘
```
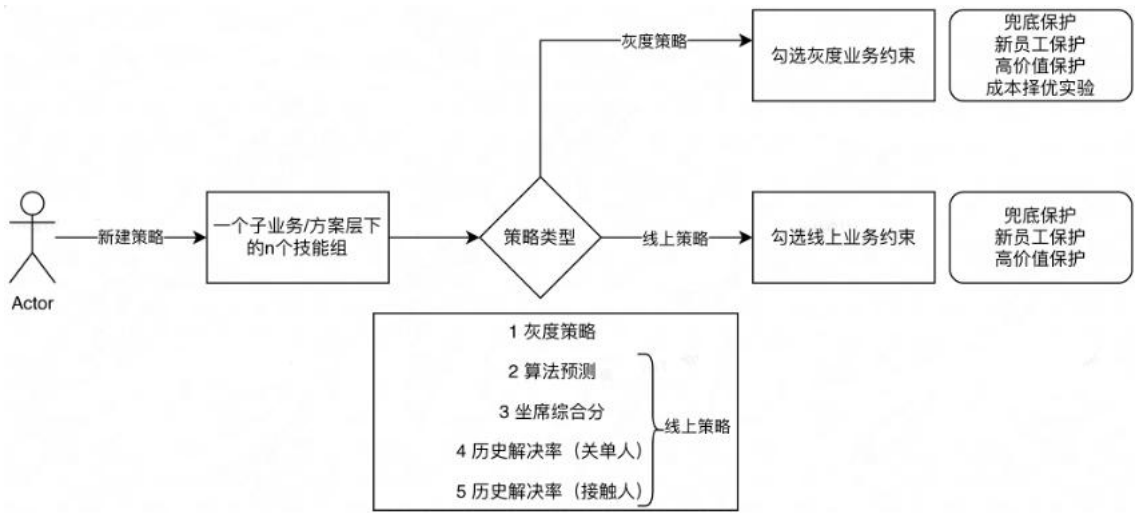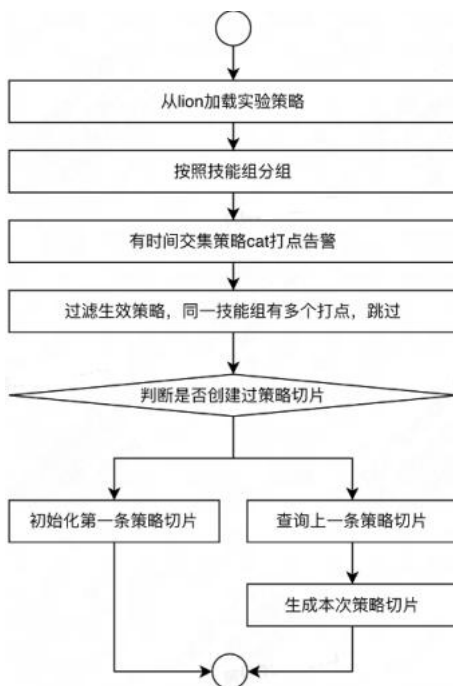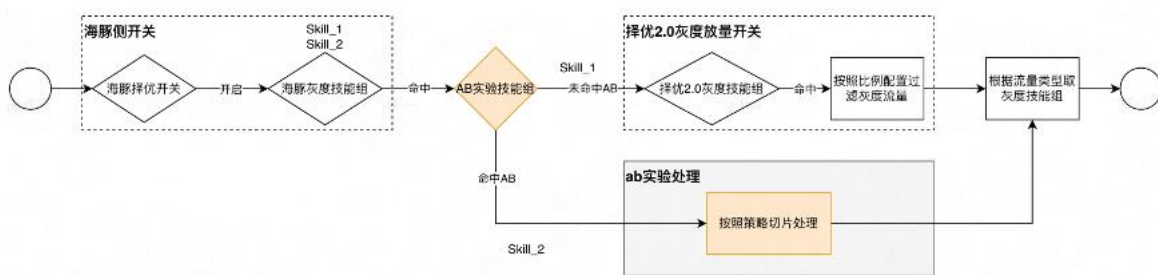
择优匹配模块（运行时）流程图

lion 配置中心 AB 实验 时间切片

{"skillId":"61","startDate":"2024-10-10 00:00","endDate":"2024-10-11 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":2,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true},
{"skillId":"61","startDate":"2024-10-11 00:00","endDate":"2024-10-12 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":3,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true},
{"skillId":"61","startDate":"2024-10-12 00:00","endDate":"2024-10-13 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":2,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true},
{"skillId":"61","startDate":"2024-10-13 00:00","endDate":"2024-10-14 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":3,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true},
{"skillId":"61","startDate":"2024-10-14 00:00","endDate":"2024-10-15 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":2,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true},
{"skillId":"61","startDate":"2024-10-15 00:00","endDate":"2024-10-16 00:00","sliceLength":30,"firstStrategy":3,"candidateStrategyList":[2,3],"enable":true}

解决率新员工保护得分模型

{"optimalModelConfigList":[{"customerLabelPriority":true,"maxAllocateTimeConfigList":[{"maxTime":20,"staffType":1},{"maxTime":20,"staffType":8}],"newStaffProtectStaffTypeList":[2,7],"newStaffProtectModel":1,"newStaffProtectConstraintList":[20,20,30,30],"callDialogProtect":false,"optimalGoalConfig":{"type":1}}]}

策略配置

分配模型选择

- 30天解决率 - 关单人维度
- 60天解决率 - 关单人维度
- 90天解决率 - 关单人维度
- 30天解决率 - 接触人维度
- 60天解决率 - 接触人维度
- 90天解决率 - 接触人维度
- 解决率择优
- 综合分择优
- 算法择优
- 择优1.0
- 灰度策略

策略id	策略名称	技能组id	策略类型	子业务名称	方案层类型	方案名称	约束规则	启停状态	删除状态	创建人mis	编辑人mis	创建时间	修改时间		
1	外卖客服-test	67	30天解决率-关单人维度												
2	猫眼电影-test	68	灰度策略												

排优策略配置与生效 / 运行时

新员工保护得分计算逻辑

进线 → 技能组-模型配置 → 旧逻辑兼容 → 运行时解决率初始分initScore（关单人维度、接触人维度） ↔ 根据模型类型ModelType 获取对应保护参考分 → 用户体验得分矩阵 → 权重计算 → 图匹配

缓存agentMetric
（关单人30、60、90天）
（接触人30、60、90天）

定时任务updateSolveRateCacheTask
员工维度解决率更新到缓存

坐席特征表optimal_match_staff_feature

缓存new_protect_config
技能组-解决率平均分

新人保护配置项表new_agent_protect_config
（关单人30、60、90天）
（接触人30、60、90天）

定时任务newAgentProtectConfigGenerate
根据方案层计算解决率平均分、中位数
根据方案层收集解决率平均分

新人保护分阈值计算表optimal_new_staff_project_score
坐席特征表optimal_match_staff_feature

流程图（新员工保护得分计算）

运行时解决率初始分initScore（关单人维度、接触人维度）
→ 员工类型是否在保护类型集合
- 否 → 无新人保护得分
- 是 → 缓存new_staff_protect_info 坐席画像数据 → 知己-接口（员工mis/接口标签）

方案层维度—新员工保护成熟周期 → 员工入组天数 joinGroupDays 是否成熟 isMature

是否成熟
- 是 → 无新人保护得分
- 否 → 根据模型类型ModelType 获取对应保护参考分refScore
  - 大于 → 无新人保护得分
  - 小于 → 周衰减系数模型 / 线性衰减系数模型

周保护索引列表（lion配置）（技能组维度）

约束策略权重配置 → 工作负荷 系数 / 绩效考核 系数 / 培训强度 系数 / 满意度 系数（方案层维度） → 处理器责任链

区分度偏置值 → 计算新人保护得分