


GBaseSupport北极星指标讨论（水溶） 目标：7月中旬上线

输出目标：

1. 月度（天）有效解决Session数
2. Session解决率（= 月度（天）有效解决Session数 / 当月活跃Session数）

P.S.

1. 可以指定月份（可能月份还没结束）
2. 统计时的时区：零时区
3. 增加一个API，但超级管理员才能调用
4. 根据数据，再转换成一两个图表  shuirong

示例数据：

1. 7月份每天的：
 - a. 有效解决Session数：800
 - b. 活跃Session数：1000
 - c. Session解决率：80%
2. 7月份总的（天的数据加起来）：
 - a. 有效解决Session数：8000
 - b. 活跃Session数：10000
 - c. Session解决率：80%

名词解释：

处理月份：统计报表要生成数据的月份，比如1月

问题1：如何定义月度（天）：

- 月度（天）按照自然月定义

- 当月Session：某一个Session里只要有消息处于处理月份，这个Session就需要考虑进来。
- 对于跨月的Session，评价Session的质量只看处理月份生产的消息

问题2：如何定义有效Session

处理月份的总Session数减去无效Session数，则为有效Session数。

那么何为有效Session、无效Session（检测是否符合某一条无效规则，剩下的就是有效）：

- 点赞肯定有效
- 点踩肯定无效（同时有点赞和点踩的情况，优先当作无效Session）
- 不能回答肯定无效（Agent模式几乎没有：可能无法采用）
- 转人工处理的肯定无效（可能误点，由于无法判断，有必要的话可以考虑跟客户核对）（这次也先不考虑统计）
- 有当月订正（追加到FAQ）过的问题都算该Session无效
- 回答时出错的（比如答案字段为空、系统错误，bug类的输出）（这次暂不考虑统计进来）

问题3：研发团队需要跟踪哪些指标（在质量平台做，这次不考虑）：

- 无效Session原则上都需要跟踪。
 - 特别是出错的（系统bug，或者不稳定）
 - 转人工（需要根据具体状况确认，一般不需要跟踪，但是需要客户给一个统计结果：电话，邮件，form之类的）
 - 考虑追加首字符出现时间等其他指标（统计响应速度，加到前端）作为KR来考核。（目前优先度降低，作为质量考核的具体KR，以后逐步追加）

问题4：Session统计的维度：全部（不考虑输出分类数据）

- Session的来源：



问题5：如何判断企业的活跃度（先做北极星指标）（这次先不考虑区分企业）

- 用企业用户的id（企业邮箱）的后缀部分是否一致来判断。
- 未来加一个企业组织层，在注册时就判断是否属于哪一家企业。（方便统计和收费）（必做的需求）

问题6：3个指标的说明：

- **增长目标**：Session数指的是整体的Session数字，不带任何条件。目标是月增长5%

- **质量目标：**Session解决率：指的是当月有效Session数/当月活跃Session数：目标是稳定在85%以上，并且逐步提高