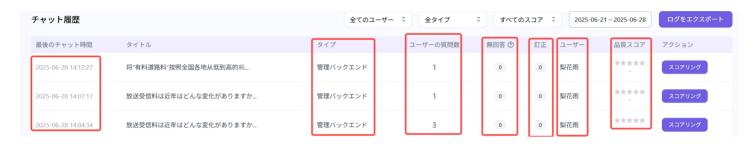
GBaseSupport北极星指标PRD

鉴于GBaseSupport的大客户越来越多,我们需要跟踪一个稳定的北极星指标来综合反映该产品的活跃程度,用户增长状况,客户服务质量等综合情况。

我们的产品给客户提供的基本价值是"通过AI问答解决客户的问题"。

但是考虑到我们的AI问答的数据结构,用session数替代用户数确实更合理。



北极星指标:<mark>月度有效解决Session数</mark>

北极星指标的目标导向

增长目标:Session数月度增长15%+

质量目标:Session解决率稳定在85%+

。 综合目标:有效解决Session数月度增长20%+

计算公式:

月度有效解决Session数 = 有效Session总数 × Session解决率

具体定义:

 有效Session:排除测试、无效交互的Session Session解决率:Session内AI直接解决的比例 (未转人工的Session占比)

Session维度的优势

从你的截图可以看出:

1. 更准确反映使用行为:

- 。 一个Session = 一次完整的问题解决过程
- 避免了用户身份识别的复杂性

2. 数据统计简单:

- 。 每个Session有明确的开始和结束
- 。 容易判断是否转人工
- 。 质量评分(品质スコア) 也是Session级别的

3. 适合复杂用户场景:

- 不区分企业/个人用户
- 。 不区分付费/试用用户
- 。 统一按使用行为衡量

实际计算示例

コードブロック

- 1 某月数据:
- 2 总Session数: 15,000个
- 3 有效Session数: 13,500个(排除测试等)
- 4 未转人工Session: 11,475个
- 5 Session解决率: 11,475/13,500 = 85%
- 6 月度有效解决Session数 = 13,500 × 85% = 11,475个

一个好的北极星指标具备的特征:

a. 体现价值 (Expresses Value): 它必须能量化用户从你的产品中获得的核心价值。

有效解答用户问题的指标就是体现GBaseSupport核心价值的指标。

b. 指明方向 (Represents Vision): 它能反映你的产品战略和长期愿景。

更好的为更多的用户提供更高品质的服务,是我们的核心价值和愿景。(该指标能反映客户增长,活跃程度,和服务质量)

c. 领先指标 (Is a Leading Indicator): 它的增长应该能预示着未来收入的增长。

用的客户越多,活跃用户越多,带来的收入也越多。服务质量越高,也越能带来更好的口碑和更多的客户。

d. 易于理解 (Is Understandable): 全公司从工程师到市场人员都能理解并记住它。

基于目前的服务形式,没有增加额外的新的概念,易于理解和统计该指标。

e. 可以驱动 (Is Actionable): 团队知道自己的工作如何影响这个指标的变动。

指标越高,达标状况越好,越能清楚知道我们的工作成果,和努力方向。

f. 不会自欺欺人 (Is Not a Vanity Metric): 它的增长必须真实反映产品健康度的提升(例如,"网站总点击量"可能就是个虚荣指标)。

因为涉及到很多客户的客观评价,所以不是一个虚假容易大幅波动的指标,所以没有欺骗性。