

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核心价值是“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。

チャット履歴									
		全てのユーザー	全タイプ	すべてのスコア	2025-06-21 - 2025-06-28		ログをエクスポート		
最後のチャット時間	タイトル	タイプ	ユーザーの質問数	無回答 ①	訂正	ユーザー	品質スコア	アクション	
2025-06-28 14:12:27	将“有料道路料”按照全国各地从低到高的顺...	管理バックエンド	1	0	0	梨花雨	★★★★★	スコアリング	
2025-06-28 14:07:17	放送受信料は近年はどんな変化がありますか...	管理バックエンド	1	0	0	梨花雨	★★★★★	スコアリング	
2025-06-28 14:04:34	放送受信料は近年はどんな変化がありますか...	管理バックエンド	3	0	0	梨花雨	★★★★★	スコアリング	

北极星指标：月度有效解决Session数

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：

- 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
- 数据统计简单：

- 每个Session有明显的开始和结束
- 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 = $13,500 \times 85\% = 11,475$ 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。

