



小能科技

V6.86 产品使用手册

北京能通天下网络技术有限公司

版权所有 侵权必究

密级：公开

文档归属：运营部

使用对象：全员

我的报表

目录

一、	KPI 统计	- 5 -
二、	绩效分析	- 6 -
1、	咨询绩效：趋势分析、有效咨询、无效咨询、咨询质量、留言咨询	- 6 -
1.1	首次响应时间	- 7 -
1.2	平均响应时间	- 8 -
1.3	满意度	- 8 -
2、	质检绩效	- 9 -
3、	订单绩效	- 10 -
4、	关键绩效排名（普通客服没有，只有管理员才有）	- 11 -
5、	工作时长	- 12 -
三、	数据分析	- 12 -
1、	咨询发起	- 12 -
1.1	关键词、发起页	- 13 -
1.2	来源	- 14 -
2、	咨询类型	- 14 -
3、	用户分析	- 15 -

3.1 操作终端.....	- 15 -
3.2 用户所在地域.....	- 15 -
4、 排队分析.....	- 16 -
5、 会话质量.....	- 17 -
6、 常见问题.....	- 18 -

文档维护人：李兴兴

Tel: 18811212633

Email: lixingxing@xiaoneng.cn

我的报表

统计数据总体分为 3 类数据：KPI 统计；绩效分析；数据分析



图 1 我的报表

可操作



图 2 可进行的操作

一、KPI 统计

管理员权限下，可以查看全部人员的 KPI 数据。

客服权限下只能查看自己的 KPI 数据

1、咨询概况包括咨询、订单、咨询质量、工作时长概况。

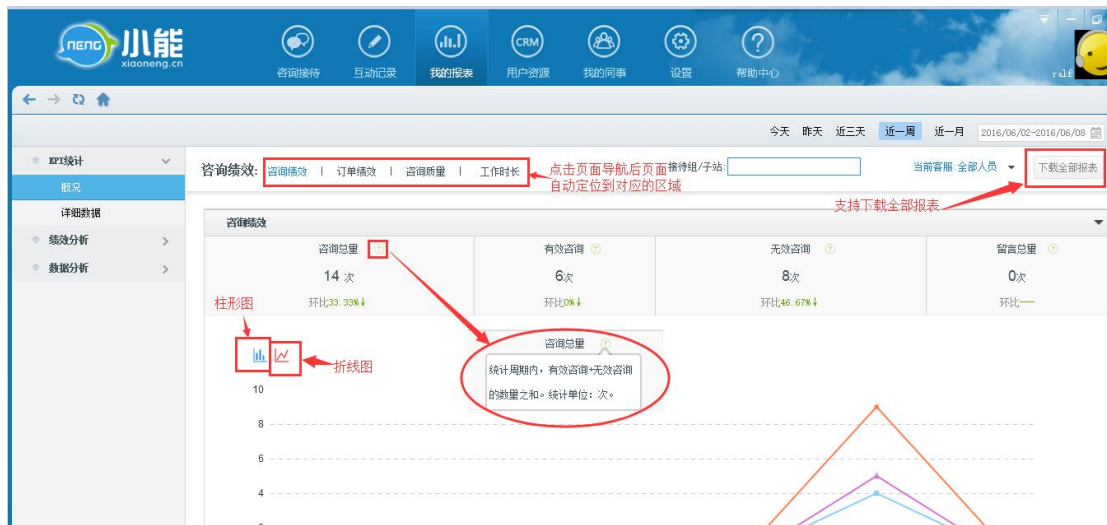


图 3 kpi 统计

2、详细数据包括咨询、订单、工作时长、留言、咨询质量（评价、质检）的全部数据



图 4 详细数据

半小时平均值

查看周期内的咨询高峰期，便于合理安排客服团队



图 5 半小时平均值

二、绩效分析

是从客服的角度统计相关的数据分析

1、咨询绩效：趋势分析、有效咨询、无效咨询、咨询质量、留言咨询

有效咨询查看内容



图 6 咨询绩效

咨询质量查看内容

1.1 首次响应时间

- 会话中有机器人参与的算法：
 - ✧ 机器人的独立咨询（只有机器人和访客会话）：首次响应时间为 0。
 - ✧ 机器人转人工的会话：有效咨询中，机器人成功转人工成功后，（客服第一次手工录入消息并成功发送的时间（常用语也是手工录入消息） - 转接成功的时间）。
- 会话中无机器人参与的算法：
 - ✧ 独立咨询（只有 1 个人工客服和访客的会话）：有效咨询中，客服第一次手工录入消息并成功发送的时间 - 访客发送消息的时间，其中常用语也是手工录入消息。
 - ✧ 转接会话：有效咨询中，**最后一个转接客服的首次转接**：转接后客服第一次手工录入消息并成功发送的时间 — 转接客服进入会话的时间
- 计算某一个人工客服的首响时间的公式：有效咨询中，该客服所有会话的首次响应时间之和/该客服的有效咨询总量。
- 计算某一个组的首响时间的公式：有效咨询中，该组所有会话的首次响应时间之和/该组的（有效咨询总量 - 机器人独立咨询量）。

1.2 平均响应时间

有效咨询中，(每一条 (客服回复消息成功时间 - 上一条访客发送消息成功时间) 相加) / 回合数。

- 如果第一条消息是客服成功发送的，则忽略。
- (如果客服 / 访客一次回复消息条数) > 1，则只取第一条回复消息成功的时间 - 上一条对方发送消息成功的时间。
- 以上消息都不包含自动应答的消息。
- 会话中有机器人参与的算法：
 - ◇ 只有机器人与访客的会话：平均响应时间计算为 0。
 - ◇ 机器人转人工的会话：有效咨询中，机器人成功转人工客服后 (每一条 (人工客服回复消息成功时间 - 上一条访客发送消息成功时间) 相加) / 人工客服与访客的回合数。
- 会话中无机器人参与的算法：
 - ◇ 有效咨询中，所有人工客服 (每一条 (人工客服回复消息成功时间 - 上一条访客发送消息成功时间) 相加) / 会话的总回合数。

计算某一个组的平均时间的公式：有效咨询中，该组中所有会话 (每一条 (人工客服回复消息成功时间 - 上一条访客发送消息成功时间) 相加) / 人工客服与访客的总回合数。

1.3 满意度



图 7 满意度

- 机器人转人工咨询：转接成功后，不计算机器人的评价，即：只计算转接人工成功后，访客对人工客服的评价结果。

● 举例：

- ◇ 机器人与访客会话，访客评价为满意，转人工后与人工客服沟通后，给人工客服评价为不满意，则该会话评价结果计算在人工客服身上，评价结果为“不满意”。
- ◇ 机器人与访客会话，访客评价为满意，转人工后未进行评价，则该会话评价结果计算在人工身上为“未评价”。

异常情况：机器人与访客会话，转接人工成功后，人工客服未说话评价为差评，则该会话计算在人工客服身上为差评。

留言咨询查看内容

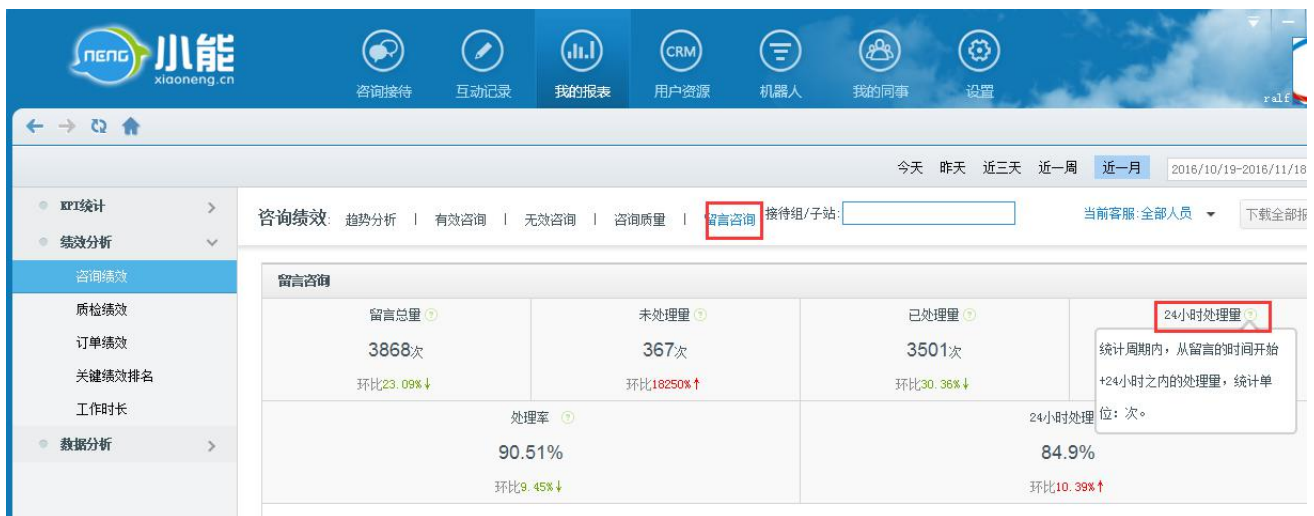


图 8 留言咨询

2、质检绩效

对于历史会话的抽检，作为绩效考核

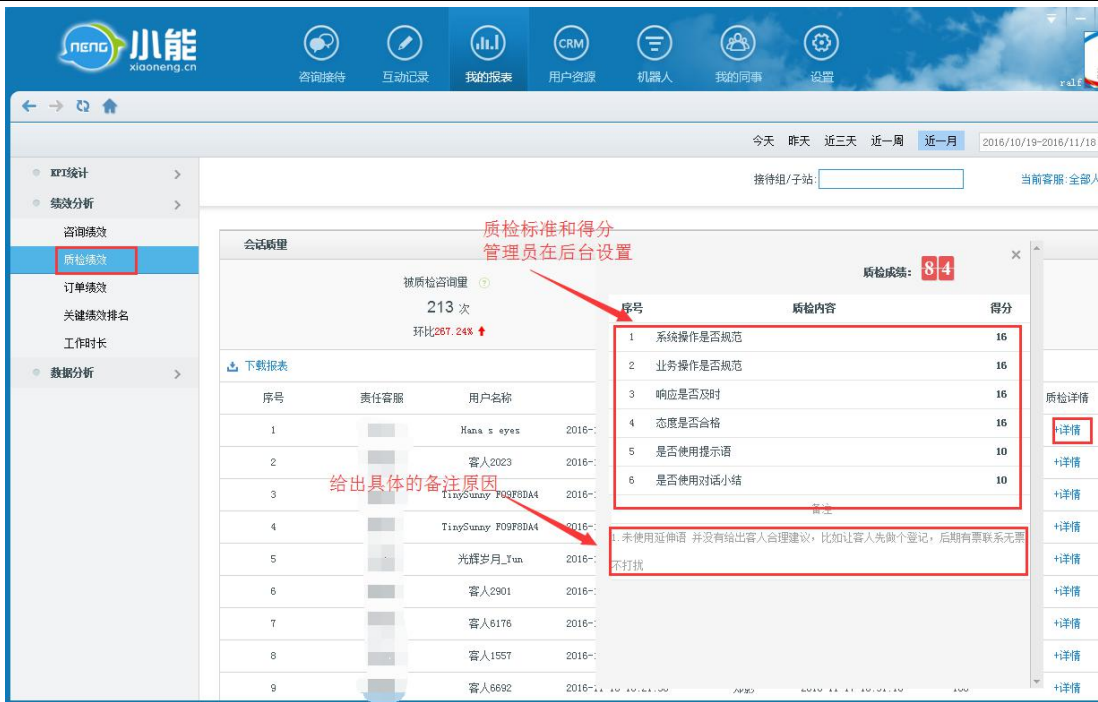


图 9 质检绩效

3、订单绩效

与咨询相关的订单数据包括：咨询前下单、咨询后下单的咨询、订单、人数、订单编号、下单客服等详细数据

趋势分析



图 10 趋势分析

订单详情

下单日期	订单号	订单金额	用户UID	下单客服	订单类型	咨询下单类型
2016-11-12 01:25:51	vx_1610161443154fc6-16-11-12-012	16.80	447439326	张威海	咨询后下单	3天内下单
2016-11-12 02:19:54	vx_1610161443154fc6-16-11-12-021	30.60	447439326	张威海	咨询后下单	3天内下单
2016-11-12 10:33:23	lyzwq-16-11-12-103044-8903	34.80	209436654	张新宇	咨询后下单	3天内下单
2016-11-12 10:48:25	2007baobei-16-11-12-104546-2086	66.80	5006309	王静	咨询后下单	24小时内下单
2016-11-12 10:55:58	vx_1610161443154fc6-16-11-12-105	16.80	447439326	张威海	咨询后下单	3天内下单
2016-11-12 11:30:15	mrAugust-16-11-12-112735-3424	104.54	477292936	张威海	咨询后下单	当天内下单
2016-11-12 11:31:22	479423294	104.54	477292936	张威海	咨询后下单	当天内下单
2016-11-12 11:34:28	qg_1503271529243361-16-11-12-113	27.80	137302364	张威海	咨询后下单	当天内下单
2016-11-12 11:36:22	vx_1610161443154fc6-16-11-12-113	50.40	447439326	张威海	咨询后下单	3天内下单
2016-11-12 11:38:55	ly17291-16-11-12-113616-4486	167.86	5169250	徐临生	咨询后下单	3天内下单

图 11 订单详情

4、关键绩效排名（普通客服没有，只有管理员才有）

查询每个子站和接待组这段时间的与有效咨询最高的前 10 名客服

排名	姓名	有效咨询	无效咨询	有效咨询用户	首次响应时间	订单转化率(人)
1	zyzy	0	0	0	0	0%
2	sunai duo	0	0	0	0	0%
3	Qc	0	0	0	0	0%
4	LeL	0	0	0	0	0%
5	zzzy	0	0	0	0	0%
6	zjxy	0	0	0	0	0%
7	keFY	0	0	0	0	0%
8	徐浩然	0	0	0	0	0%
9	qi aowenyan	0	0	0	0	0%
10	kefu011	0	0	0	0	0%

图 12 关键绩效排名

5、工作时长

可以查看每个客服的不同时间段的状态



图 13 工作时长

三、数据分析

1、咨询发起



图 14 咨询发起

1.1 关键词、发起页



图 15 关键词、发企业

1.2 来源

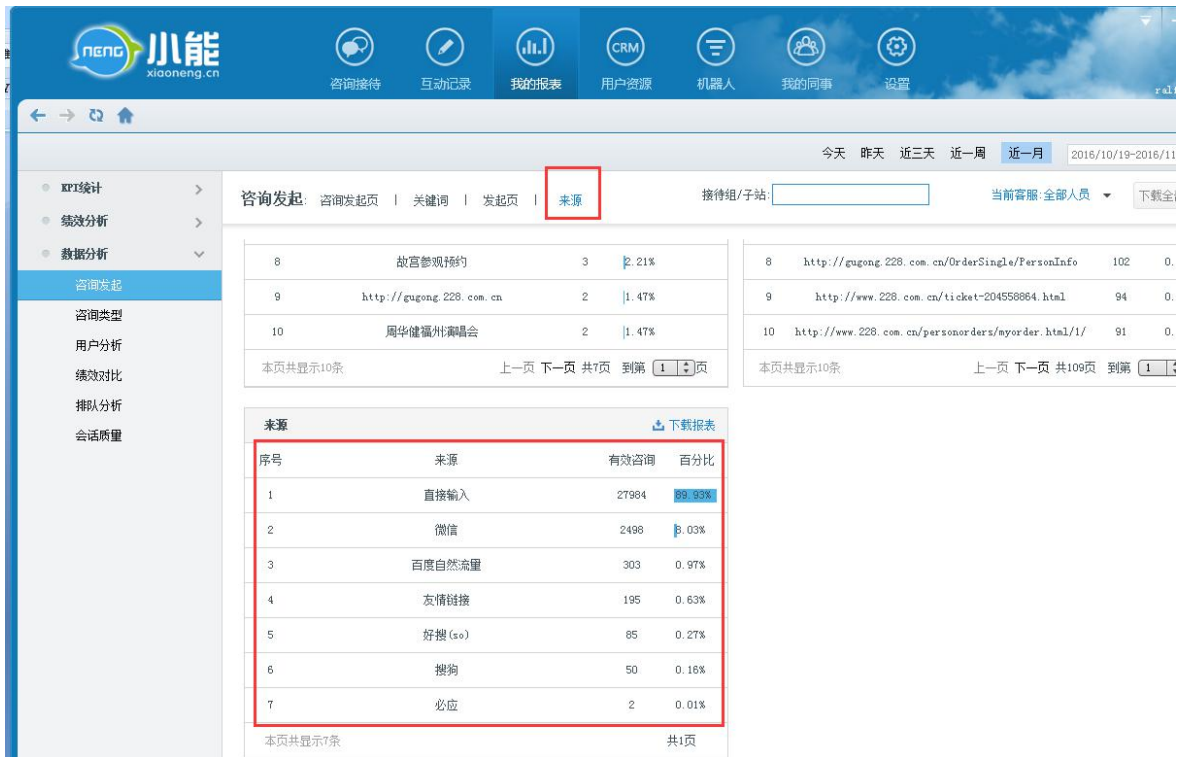


图 16 来源

2、咨询类型

此报表是实时更新的数据，不是 1 个小时更新一次



图 17 咨询类型

序号	咨询类型	小计数量	百分比	从大到小
1	演出咨询介绍->演出详情咨询	8488	28.33%	
2	订单问题->赠件	6456	20.05%	
3	演出咨询介绍->票品剩余及位置	3634	11.25%	
4	订单问题->其他	3026	9.4%	
5	订单问题->核实订单信息	2147	6.67%	
6	订单问题->咨询演出问题	1313	4.08%	
7	订单问题->咨询配送信息	1055	3.26%	
8	客户无应答->客户不响应	872	2.71%	
9	订单问题->咨询自取信息	841	2.61%	
10	故宫问题->订票咨询	684	2.13%	

图 18 咨询类型

3、用户分析

3.1 操作终端



图 19 操作终端

3.2 用户所在地域

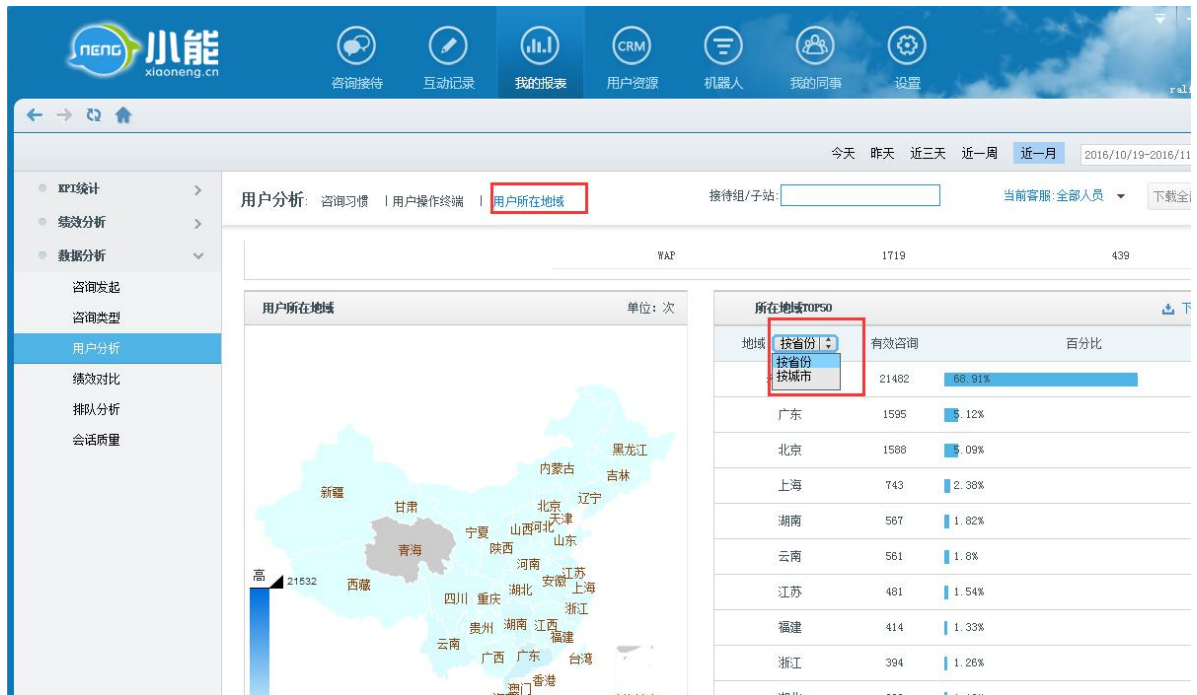
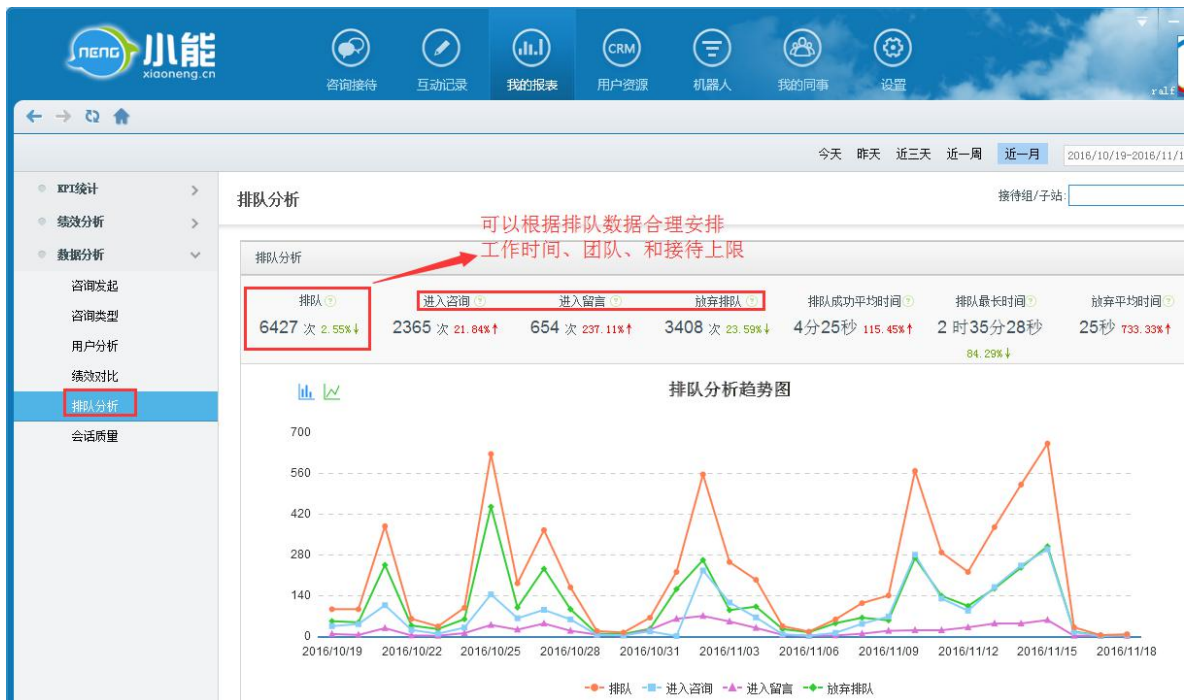


图 20 用户地域

4、排队分析

根据排队合理安排排班



收起数据 下载报表 查看详情

时间	排队	进入咨询	进入留言	放弃排队	排队最长时间(秒)	排队平均时间(秒)	放弃平均时间(秒)
2016-10-19	92	34	7	51	1070	175	4
2016-10-20	92	41	4	47	8973	370	7
2016-10-21	377	106	27	244	6090	600	66
2016-10-22	59	21	2	36	1598	183	1
2016-10-23	33	8	1	24	366	63	1
2016-10-24	97	29	10	58	4492	337	3
2016-10-25	625	143	38	444	2308	77	7
2016-10-26	181	61	22	98	982	113	9
2016-10-27	364	90	43	231	940	98	5
2016-10-28	167	57	18	92	1472	166	7

序号	访客ID	进入排队时间	进入咨询时间	进入留言时间	排队放弃时间	排队时间
1	kf_9209_ISME9754_guest41COA900-922B-AE	2016-10-19 12:25:56	---	---	---	0
2	kf_9209_ISME9754_guestA9E4A3DD-6E64-E3	2016-10-19 12:34:37	2016-10-19 12:45:00	---	---	623
3	kf_9209_ISME9754_guestA437F4DA-6947-22	2016-10-19 12:34:57	---	---	---	0
4	kf_9209_ISME9754_guest788AD467-B395-4E	2016-10-19 12:35:23	2016-10-19 12:35:45	---	---	0
5	kf_9209_ISME9754_o0Gf-jh5u6Kz1dVFAsC9tmjEHag8	2016-10-19 12:36:42	---	2016-10-19 12:36:57	---	15
6	kf_9209_ISME9754_57829871	2016-10-19 12:37:03	---	---	---	0
7	kf_9209_ISME9754_guestAEBEDFB6-414C-3F	2016-10-19 12:37:45	2016-10-19 12:55:35	---	---	1070
8	kf_9209_ISME9754_guest1EB5FD18-9D2D-4A	2016-10-19 12:38:12	2016-10-19 12:38:44	---	---	0
9	kf_9209_ISME9754_guestTEMPE892-5EP5-71	2016-10-19 12:38:26	2016-10-19 12:44:28	---	---	0
10	kf_9209_ISME9754_guestF13856CA-E9FD-3C	2016-10-19 13:14:41	---	---	---	0

图 21 排队分析

5、会话质量



下载报告表

序号	质检人	质检时间	责任人	质检内容	得分
1	魏娟	2016-11-18 15:58:52	吴莹	1 服务是否规范	16
2	魏娟	2016-11-18 15:54:35	赵鲜	2 系统操作是否规范	16
3	魏娟	2016-11-18 15:53:07	管斌	3 业务操作是否规范	16
4	魏娟	2016-11-18 15:47:15	李强	4 响应是否及时	16
5	魏娟	2016-11-18 15:43:32	雷乾	5 态度是否合格	16
6	魏娟	2016-11-18 15:41:46	李强	6 是否使用提示语	10
7	魏娟	2016-11-18 15:40:31	蔡雪	7 是否使用对话小结	10
8	魏娟	2016-11-18 15:37:46	李强	备注	
9	魏娟	2016-11-18 15:36:17	史海	一般评价原因: 客服态度无问题; 客人对于咨询电子讲解器租一天多少钱客服建议咨询现场工作人员不满意导致一般评价。	
10	郑影	2016-11-17 18:51:32	蔡雪		

质检成绩: 100

本页共显示10条

图 22 会话质量

6 常见问题

常见问题统计

通过常见问题统计分析统计周期内前端访客常用问题的使用情况。



图 23 常见问题