

BI数据源及数据仓库 - 需求 #24345

晨会数据看板一期数据源需求-客服11

2021-06-01 11:51 - 杨国玮

状态:	已移交	开始日期:	2021-06-07
优先级:	高	计划完成日期:	2021-06-09
指派给:	于洋洋	% 完成:	0%
类别:		预期时间:	0.00 小时
目标版本:			
PRD时间:	2021-06-01	需求方:	数据组
移交时间:		风险评估:	未知
提测时间:		优先级:	10
承诺上线时间:		前端开发:	
实际上线时间:		数据组:	
截稿时间:		数据使用反馈:	
开发时间:		需求方改动次数:	0
联调时间:		数据组完成时间:	
描述			
晨会数据看板一期数据源需求-客服据源			
所有数据源需和结果表要加载一年半历史数据			
所有字段均为当前报表平台已有字段，直接按口径平迁即可			
字段	口径		
满意度	七鱼系统对应评价结果为满意的会话量和有评价结果的会话量的比值		
最长排队时长	开始排队到进入咨询的最长时间（分钟）		
30秒内接通率	30s内接入的会话量/总成功接入的会话量		
超30s未接入会话量	开始排队到进入咨询超过30s的会话量		
排队量	经过排队的会话量，包含排队成功进会话、排队成功进留言、排队失败量		
平均排队时长	开始排队到进入咨询的平均时间（分钟）		
实际接入率	接入成功和（接入会话+排队失败的未接入会话+排队转留言）		
入线占比	七鱼系统对应（留言+客服会话）/自然日实际订单商品数		
在线服务满意度	在线服务会话量中满意占比		
在线服务会话量	在线服务系统中每日会话量，统计客服来访和客服发起，不包含机器人和留言		
外呼用户量	外呼系统中每日外呼用户数，用户id去重		

历史记录

- #1 - 2021-06-03 15:11 - 于洋洋
- 状态 从 原始需求 变更为 已移交
- #2 - 2021-06-03 15:14 - 于洋洋
- 指派给 从 陈奕铭 变更为 于洋洋

#3 - 2021-06-07 14:53 - 于洋洋

- 计划完成日期 被设置为 2021-06-08

- 开始日期 被设置为 2021-06-07

#4 - 2021-06-07 15:41 - 于洋洋

- 计划完成日期 从 2021-06-08 变更为 2021-06-09