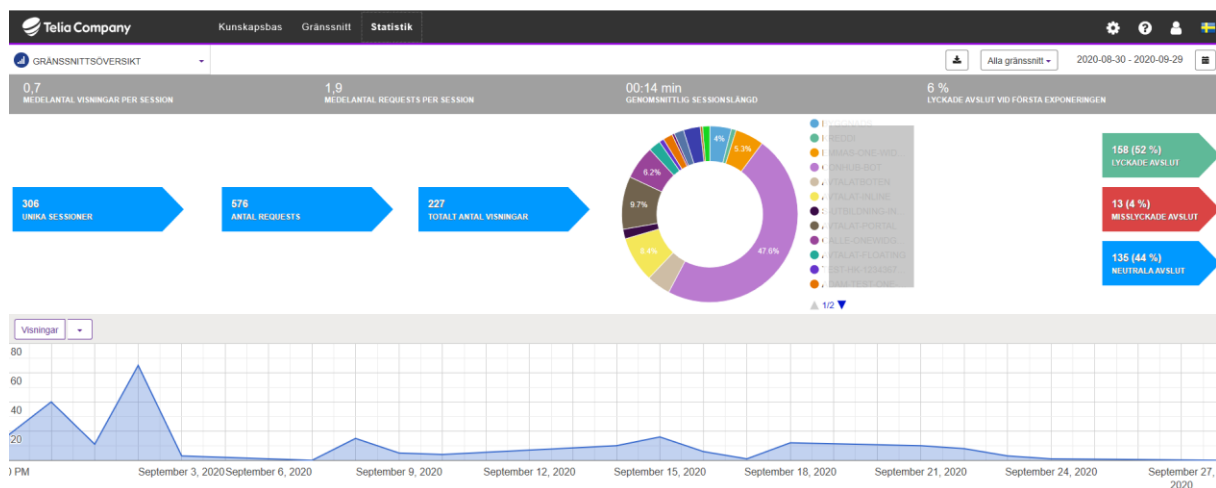



ACE KNOWLEDGE – STATISTIK

Gränssnittsöversikt

I gränssnittsöversikten får du en övergripande vy där du till exempel kan se hur många gånger dina guider har visats, vilka gränssnitt som är populärast och få en summering av den feedback som kunderna lämnat på innehållet.



Högst upp på sidan finns ett verktygsfält där du kan navigera mellan olika statistikvyer, ladda ner den aktuella statistiken samt välja att filtrera statistiken på olika gränssnitt eller ett specifikt datumintervall.

I datumväljaren så kan du välja mellan **Senaste 30 dagarna** (standardinställning), **Idag**, **Igår**, **Senaste veckan**, **Senaste 3 månaderna** eller så kan du välja ett fritt intervall genom att klicka på .



Definitioner

Gränssnitt

Ett **gränssnitt** är en widget eller en kunskapsportal som du skapat i ACE Knowledge. Har du ett gränssnitt med en egen kontaktflik så registreras detta som ett eget flöde med tillägget "- Contact" i gränssnitts-dropdownen (gäller ej v4 eller senare).

Session

En användarinteraktion där en användare sökt eller klickat i ett ACE Knowledge gränssnitt. I statistiken räknas även en session när ett gränssnitt renderas (gäller ej gränssnitt av typen List).

En session avslutas på två olika sätt:

1. Användaren har varit inaktiv och inte haft någon interaktion med ACE Knowledge på minst tio minuter
2. Användaren har skickat in sin fråga via en kontaktväg (en sk. **Överlämning till kontaktväg**).

Om användaren återkommer efter 10 minuters inaktivitet så registreras det som ny session.

Request

En request är en interaktion med ett ACE Knowledge gränssnitt - en session kan generera flera requests.

Följande händelser i systemet genererar en request i statistiken:

- Dialognavigering i guide
- Visning av widget i startläge (inline/bot-widgets)
- Guidevisning
- Interaktion med bot-flöde i stil med nej ta kontakt/Visning av kontaktvägar efter guide
- Kategorinavigering
- Visning av widget i startläge (inline/bot-widgets)/Sökning utan träff (inline och portal)
- Navigering i kontaktvägsväljare
- Visning av formulär inför chatt, e-post och webservice
- Postning till e-post och webservice
- Sökning/botfråga
- Botfråga utan träff (gäller chattbot)
- Sökningar/visningar i matchningsflöde (samma som övriga)
- Validering av formulär
- Visning av kontaktvägar efter kontaktflik
- Visning av topplista (bot)
- Visning av topplista (list-widget)

Händelser som inte genererar requests

- Motfråga från chatbotten
- Övriga överlämningar
- Start av chatt
- Klick på synligt telefonnummer
- Klick på dolt telefonnummer i syfte att visa (t.ex. inline eller portal)
- Listning av guider efter motfråga från botten (entitet/intention)
- Visning av floating-knapp

Visning

Då en användare klickat in sig på en guide i ett **gränssnitt** eller fått en guide direkt visad via en chattbot.

Avslut

När en session har avslutats så analyseras den och beroende på vad som hänt under sessionens livslängd så grupperas den antingen som **Lyckade avslut**, **Misslyckade avslut** eller **Neutrala avslut**.

Nyckeltal

| | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|
| 0,3 MEDELANTAL SÖKNINGAR PER SESSION | 24 % HAR ANVÄNT SÖKFUNKTIONEN | 6 % HAR GJORT MER ÄN EN SÖKNING | 0,1 MEDELANTAL GUIDEVISNINGAR PER SÖKNING |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|

Medelantal visningar per session

- Det genomsnittliga antalet visningar som varje session under det valda tidsintervallet har haft.

Medelantal requests per session

- Det genomsnittliga antalet requests som varje session har genererat under det valda tidsintervallet.

Genomsnittlig sessionslängd

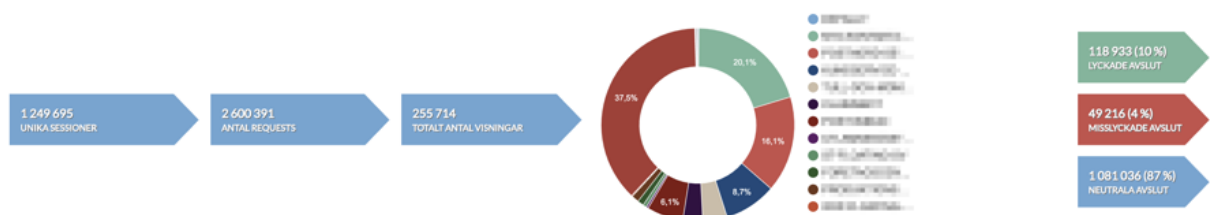
- Den genomsnittliga längden som en session har haft under det valda tidsintervallet

Lyckade avslut vid första exponeringen

- Andelen avslut som räknas till gruppen "Lyckade" avslut där användaren endast har läst en enda guide.

FLÖDESDIAGRAMMET

Här följer en beskrivning av nyckeltalen i flödesdiagrammet på sidan.



Unika sessioner

Antalet unika **sessioner** under det valda tidsintervallet.

Antal requests

Antalet **requests** under det valda tidsintervallet.

Totalt antal visningar

Det totala antalet **visningar** under det valda tidsintervallet. En session kan ge upphov till flera visningar.

Ringdiagrammet

Detta diagram visar den procentuella fördelningen av samtliga visningar på de gränssnitt (se definition ovan) som förekommer i applikationen. Genom att hålla musen över ett fält i diagrammet så får du även se det faktiska antalet visningar som det aktuella gränssnittet har haft.

| Lyckade avslut | Misslyckade avslut | Neturala avslut |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Visar de avslut där det är rimligt att anta att systemet har lyckats med antingen besvara ett ärende eller lämna över till önskad kontakt väg• Klicka på pilen för att visa beskrivningen av vilka händelser som gjort att de avslutade sessionerna grupperats som Lyckade | <ul style="list-style-type: none">• Visar de avslut där användare inte lyckats hitta svaret på sin fråga utan istället lämnat negativ feedback eller gått vidare till annan kontaktväg• Klicka på pilen för att få en sammanställning på vilka händelser som ligger till grund för dessa siffror | <ul style="list-style-type: none">• Visar de avslut där användaren klickat fram eller på annat sätt exponerats för ACE Knowledge men utan att faktiskt läsa någon guide. |

Vidare till annat gränssnitt

I de fall det finns flera gränssnitt i en applikation och användaren kan hoppa mellan dessa så kan även en pil för "Vidare till annat gränssnitt" förekomma i flödesvyn. Genom att klicka på pilen så visas en sammanställning på dessa gränssnitt.

Attempt

När du exporterar statistiken till Excel så förekommer nyckeltalet "attempt". Ett "attempt" är ett försök av användaren att hitta ett svar eller en lösning med hjälp en Ace Knowledge widget. Händelser som genererar ett "attempt" är klick på en kategori, visning av en guide, sökning i en widget eller en fråga till en chattbot

GRAFEN

I grafen längst ner på sidan så kan du se en tidslinje över de nyckeltal som förekommer på sidan. Du kan växla mellan olika nyckeltal med dropdown-menyn på vänstersidan för att t.ex. se antal visningar dag för dag eller hur lyckade avslut har förändrats över tid.



Om den inbyggda statistiken inte känns tillräcklig så finns det möjlighet att få avancerad statistik från dina widgets via till exempel Google Analytics eller liknande statistikverktyg

SÖKÖVERSIKT

Sököversikten ger en mer detaljerad översikt över hur många som sökt i din kunskapsbas och om sökningarna fått träff och genererat guidevisningar.



TIPS! Gå regelbundet igenom rapporten **Vanliga sökord** filtrerat på **Sökningar som inte gett träffar** för att få underlag för **nytt innehåll** i din kunskapsbas. Om många söker på samma sak utan att få träff så borde det kanske finnas en guide om detta i kunskapsbasen?

Sökningar som gett visningar

De sökningar som även gett visningar av minst en guide.

Sökningar som inte gett visningar

De sökningar som inte gett någon visning av en guide.

Vanliga sökord

Rapporten **Vanliga sökord** visar vilka ord som dina användare har sökt på. Med hjälp av denna information så får du ett bra underlag för att jobba vidare med din kunskapsbas.

Använd sökorden för att förbättra kunskapsbasen

| SÖKORD | SÖKNINGAR SOM INTE GETT TRÄFF ▾ |
|-----------|---------------------------------|
| airpods | 123 |
| snorkling | 65 |
| skype | 23 |

Du kan filtrera listan med sökord på **Sökningar som inte gett träff**, **Sökningar som gett träff men ingen läsning** och **Alla sökningar** genom att klicka på dropdown-menyn i tabellen.

- **Sökningar som inte gett träff:** om många användare sökt på samma sak och inte fått någon träff så kan det vara en indikation på att du borde **komplettera** din kunskapsbas med guider för detta.
- **Sökningar som gett träff men ingen läsning:** sökningar som gjorts där användaren fått se en träfflista men ändå inte klickat på någon träff. Om du vet med dig att det finns relevant innehåll som borde matcha det användarna sökt på så kanske det främst är guidens **Titel** som borde förbättras och göras tydligare så fler användare klickar och läser guiden.
- **Alla sökningar:** en lista över alla gjorda sökningar under det valda tidsintervallet grupperade och sorterade på de som är vanligast. Här kan du få en bra bild av vad som är **mest intressant** för dina användare just nu.

OBS! Orden visas som de ser ut efter att ACE Knowledges sökmotor har behandlat dem och inte exakt såsom användaren formulerade sig.

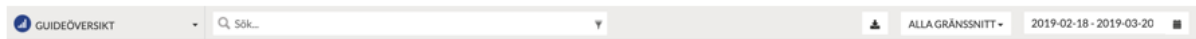
Guideöversikt

I **Guideöversikten** får du en mer detaljerad översikt över vilka guider som är mest/minst lästa och vad dina användare har lämnat för feedback på dessa. Rapporten används med fördel kontinuerligt för att förbättra kvaliteten på kunskapsbasen och agera på negativ feedback från läsarna.

| GUIDEÖVERSIKT | Sök... | ALLA GRÄNSSNITT ▾ | 2019-03-13 - 2019-03-20 | |
|-----------------|--|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ALLA KATEGORIER | 191 770 VISNINGAR | 6 308 FEEDBACK | 1 676 (27%) POSITIVA FEEDBACK | 4 632 (73%) NEGATIVA FEEDBACK |
| | TITEL | VISNINGAR | FEEDBACKS ▾ | |
| | Lagring och säkerhetskopiering Senast ändrad 2019-03-12 12:40 | 6 775 | 918 | |
| | Ett nytt arbetsställe Senast ändrad 2019-02-28 09:24 | 4 615 | 102 | |
| | Säkerhetskopiering av data Senast ändrad 2019-03-12 13:29 | 3 505 | 606 | |
| | Säkerhetskopiering av data Senast ändrad 2019-03-12 13:12 | 2 822 | 41 | |

Verktögsfält

Högst upp på sidan finns ett verktögsfält där du kan navigera mellan olika statistikvyer, söka efter en specifik guide, exportera till Excel samt välja att filtrera statistiken på olika gränssnitt eller ett specifikt datumintervall.



Skriv in ditt sökuttryck i sökfältet för att **Söka** efter en specifik guide. Klicka på filtreringsikonen för att filtrera fram alla guider som en viss person står som **informationsägare** för eller som har någon speciell inställning.

För att **exportera** till Excel klicka på nedladdningsikonen i verktögsfältet. Samtliga guider i den filtrerade tabellen exporteras till en Excel-fil som laddas ner på din dator och du kan enkelt själv jobba vidare med informationen.

Använd **datumväljaren** för att bestämma rätt intervall för din sökning.

Vid att använda **kategoriträdet** till vänster kan du välja att endast se statistik för guider från en viss kategori och även välja om du vill kombinera fritextsökning med en kategori för att smalna av ditt sökresultatet.

Definitioner

Feedback

En **Feedback** innebär att en användare antingen klickat på "Ja detta var svaret på min fråga" (positiv feedback) eller "Nej detta var inte svaret på min fråga" (negativ feedback) på en viss guide.

Visning

Om en användare klickat in sig på en guide, eller fått guiden presenterad för sig i en chattbot registreras detta som en **visning**.

Sortera guidelistan

Högst upp i tabellen med guider finns en menyrad. Här är det möjligt att sortera på **Titel**, **Visningar**, eller **Feedback** genom att klicka på respektive rubrik. Klickar du en gång till på en redan vald kolumn så sorterar du listan i omvänd ordning. I kolumnen för **Feedback** finns också möjligheten att byta mellan **Feedback** (summan av positiv och negativ feedback), **Positiva feedback** och **Negativa feedback** både som heltal och som procent av det totala antalet feedback.

| TITEL | VISNINGAR | FEEDBACKS |
|--|-----------|-----------|
|  Senast ändrad 2019-03-12 12:40 | 6 775 | 918 |
|  Senast ändrad 2019-02-28 09:24 | 4 615 | 102 |
|  Senast ändrad 2019-03-12 13:29 | 3 505 | 606 |
|  Senast ändrad 2019-03-12 13:12 | 2 822 | 41 |