

Концепция программного обеспечения службы поддержки

Краткое описание

Веб-приложение позволяющее операторам службы поддержки банковской сферы отвечать на вопросы пользователей и перенаправлять их к нужным специалистам. Система имеет несколько уровней доступа для разных должностных позиций, например: младший и старший оператор, имеющие разные инструменты помощи и менеджмента нижестоящих сотрудников.

Устройство

Приложение должно стать основным рабочим инструментом оператора: удовлетворяя все его потребности в получении, обработке и отправке информации наименее времязатратным способом. Рабочее пространство должно быть очевидным, позволять видеть положение дел и предоставлять доступ к нужной информации и инструментом за наименьшее количество действий. Особое внимание стоит уделить сокращению (в идеале исключению) времени на переход между мышью и клавиатурой: интерфейс системы должен позволить в первую очередь использовать все возможности не отрывая рук от клавиатуры.

Внешний вид системы призван настроить оператора на продуктивную деятельность путем создания образа надежного, современного и качественного инструмента, такого, который пользователь хочет, а не вынужден использовать. Не малую роль в создании такого образа играет персонализация рабочего места, например, выбор цветовых схем и корректировка алгоритмов работы.

Операторы службы поддержки работают посменно, с перерывами, со всеми странами мира и из любой страны мира, в любых часовых поясах, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Система должна учитывать особенности языков и их рабочего графика.

Пользователи

Система призвана связать между собой следующий пользователей:

Клиент

Человек которому требуется помощь службы поддержки. Это может быть как получение информации, так и произведение действий над его учетными данными.

Портреты клиентов

Kimberly Howell

Клиент «Citibank» у которой возникли проблемы с переводом денежных средств на счет своей мамы в другом банке.

Paul Curtis

Клиент «Raiffeisenbank» который где-то потерял свою дебитовую карту и заметил подозрительные движения на своем счете.

Terry Hansen

Клиент банка «Societe Generale» который хочет заказать дебитовую карту с ограничениями для своего сына.

Оператор первой линии

Сотрудник службы поддержки с минимальным набором возможностей. Он первым приходит на помощь клиенту и его основная задача решить проблему путем предоставления информации. В случае невозможности решения таким путем, младший оператор перенаправляет клиента к оператору второй линии.

Портреты младших операторов

Susan Black

Профессиональный оператор службы поддержки, раньше работала в колл-центре с клиентами «Adobe».

Alexander Hunt

Новичок без опыта работы, тем не менее, уверенный пользователь ПК.

Vincent West

Оператор со стажем, планирует в скором времени продвинуться по карьерной лестнице до старшего оператора.

Оператор второй линии

Сотрудник с более широкими полномочиями, но с более узким профилем (например, решает только вопросы технического характера или занимается только проблемами с транзакциями). В его распоряжении имеются инструменты для работы с данными клиента призванные помочь решить возникшую проблему (например, сброс пароля клиента, блокировка карты, подтверждение транзакций). Дополнительно, оператор второй линии следит за работой операторов первой линии и, в случае необходимости, может взять часть их работы на себя.

Помимо сиюминутных проблем клиентов эти операторы занимаются и долгосрочными вопросами (требующими несколько дней для решения) и, как следствие, имеют возможность сами инициализировать переписку с клиентом.

Портреты старших операторов

Dylan Morales

Бывший младший оператор, специализируется на вопросах задержек и отказов транзакций.

Mildred Graham

Сотрудник службы безопасности банка, в его задачи входит расследование случаев мошенничества.

Julia Williamson

Решает проблемы технического характера и собирает данные об ошибках приложений. Подрабатывает тестировщиком на полставки.

Оператор третьей линии

Человек управляющий работой всех операторов. Его задача следить за их оперативностью и продуктивностью, по необходимости предоставлять справочную информацию, писать скрипты, определять и предотвращать ситуации нехватки операторов.

Портреты контроллеров

Benjamin Walker

В прошлом работал старшим оператором на трех разных направлениях. Знает два иностранных языка и понимает устройство банковских систем.

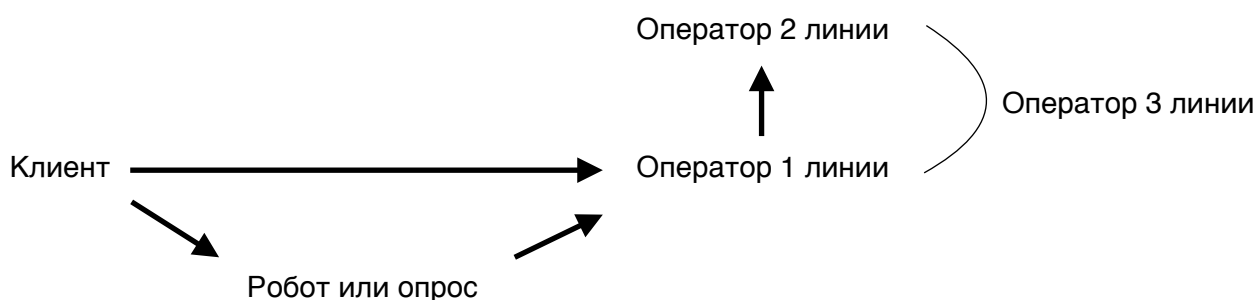
Alan Romero

Профессиональный менеджер по персоналу с образованием в области психологии. В основном занимается распределением временных ресурсов и контролем за исполняемостью, в свободное время увлекается играми-головоломками.

Jeffrey Hudson

Проверяющий от лица руководства компании, время от времени поглядывает за работой службы поддержки для составления отчетов ее эффективности.

Функционал



Система глазами клиента

Клиент включается в систему по средствам чата в мобильном приложении, чата на веб-сайте, телефонного звонка или иным способом связи. Клиент может только обмениваться информацией с оператором и оценивать результат его работы.

Перед обращением в службу поддержки системе необходимо собрать как можно больше данных о клиенте:

1. Источник: мобильное приложение, веб-браузер и т.п. с указанием всех доступных технических параметров (таких как версия ПО, коды ошибок, разрешение экрана и т.п.)
2. Местоположение (чем точнее - тем лучше).
3. Язык общения (на каких языках говорит клиент).
4. В чем проблема клиента? К какой области она относится?
5. Когда появилась проблема? Насколько срочно требуется помощь.
6. Какие лица (компании) причастны к проблеме?
7. Имя и фамилия клиента.

Эти данные должны получаться максимально автоматизировано, в идеальном случае без прямых вопросов пользователю.

Система глазами оператора первой линии

Оператору первой линии доступны чаты с клиентам (при этом он может вести диалог сразу с несколькими) и справочная информация (скрипты), которая призвана помочь ему в решении их проблем. Программа позволяет перенаправить любой диалог другому специалисту уровнем выше, просмотреть историю своих чатов и перевести обращение клиента в разряд решенных.

Список функций младшего оператора

1. Авторизация в системе.
2. Настройка рабочего окружения и начало смены.
3. Общение с клиентами по средствам чатов, включая прием и отправку файлов.
4. Просмотр информации о клиенте: имя и фамилия, местоположение, источник и любая иная кроме персональных данных (например кроме номер счета или карты).
5. Скрипты: справочник со статьями о методах решения распространенных проблем и поиск по справке.
6. Просмотр истории своих чатов.
7. Перенаправление клиента к другому специалисту.
8. Перевод проблемы клиента в статус решенных.
9. Связь с операторами других уровней.
10. Перерывы и окончание смены.

Система глазами оператора второй линии

Оператор второй линии занимается решением узконаправленных проблем путем общения с клиентом, предоставления ему информации, а также производением действий с его данными. Этим операторам доступны персональные данные клиента и инструменты их корректировки.

Список функций старшего оператора

1. Все функции оператора первой линии.
2. Возможность получения и просмотра персональных данных клиента (включая список транзакций, адреса, телефоны и т.п.)
3. Набор инструментов для редактирования этих данных (например сброс пароля, блокировка карты и т.п.)
4. Запрос и получение информации от устройства пользователя (например скриншот или код авторизации).
5. Инструменты контроля за работой операторов первой линии.
6. Принудительно перераспределить обращения между операторами первой линии (в том числе взять обращение на себя).

Система глазами оператора третьей линии

Операторы третьей линии распределяют ресурсы других операторов для обеспечения бесперебойной и продуктивной работы службы поддержки. Также в их обязанности входит написание скриптов и решение проблем как клиентов, так и других операторов.

Список функций контроллера

1. Все функции операторов первой и второй линий.
2. Просмотр списка всех активных обращений (чатов) клиентов.
3. Просмотр списка всех решенных обращений клиентов с возможностью вновь активировать любое из них.
4. Принудительно перераспределить обращения между операторами (в том числе взять обращение на себя).
5. Расписание работы операторов с информацией о фактическом выполнении смен.
6. Создание, редактирование и отключение операторов от системы. Настройка персональных требований и уровней доступа сотрудников.
7. Создание информационных объявлений как для всех, так и для отдельных групп операторов.
8. Создание и редактирование скриптов.