

Интерфейс рабочего места оператора второй линии

Золоторевич Роман
Москва, 2017

Общее описание

Оператор второй линии занимается решением вопросов пользователей выходящих за рамки простой справки и требующих узкоспециализированных знаний и действий затрагивающих персональные данные клиента.

Рабочее место оператора второй линии предоставляет пользователю весь функционал оператора первой линии и некоторые дополнительные возможности, такие как: просмотр пула входящих чатов, обработка долгосрочных обращений, инструменты работы с персональными данными и аккаунтом клиента, а также менеджмент операторов первой линии.

The screenshot displays a customer service interface. On the left, there is a sidebar with a 'New chat' button, an 'Announcement' section, and a list of clients including Terry, Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The main chat window shows a conversation with Terry Hansen, who has a 'Solved' status. A message from Terry says 'Hello! I need a little help here'. Below the chat window, there are sections for 'Katherine Cooper' and 'Ryan Black', each with an 'Incoming message' placeholder. On the right side, there is a navigation menu with 'Tools', 'Hold', 'History', 'Operators', and 'Chat pool'. Below this is a search bar and several tool icons: 'Client Personal Information', 'Statements', 'Bank cards', 'Mobile bank management', and 'Credit history'. At the bottom right, there is a 'Scripts' section with a grid of links categorized under 'Banking', 'Credit Cards', 'Investment Products', 'Online banking', and 'Fraud cases'.

Список обращений

Помимо входящих обращений у пользователя есть возможность самому инициализировать переписку с клиентом, также как и переписку с другим оператором любой линии (включая вторую). Количество обращений у оператора второй линии не ограничено.

The screenshot displays a user interface for managing chat requests. On the left, a sidebar contains a 'New chat' button, an 'ALERTS' section with an 'Announcement' from 10 hours ago, and a 'CLIENTS' list including Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The central area features a 'New chat' modal with five options: 'Contact client', 'Other operator', 'Technical assistance', 'Supervisors', and 'Cancel'. Below the modal, a chat header for 'Katherine Cooper' is visible. On the right, a navigation menu includes 'Tools', 'Hol', 'Client Info', 'Mobile man', 'Scripts', and a 'Banking' section with links for Accounts, Debit Card, Individual pay, Contactless payments, Deposit, Tiered savings, Loyalty Programs, How to Apply, and Banking Terms.

Инструменты

Помимо скриптов, в распоряжении оператора присутствуют различные инструменты (в том числе индивидуальные для его специализации) позволяющие совершать действия с персональными данными клиента (его аккаунтом).

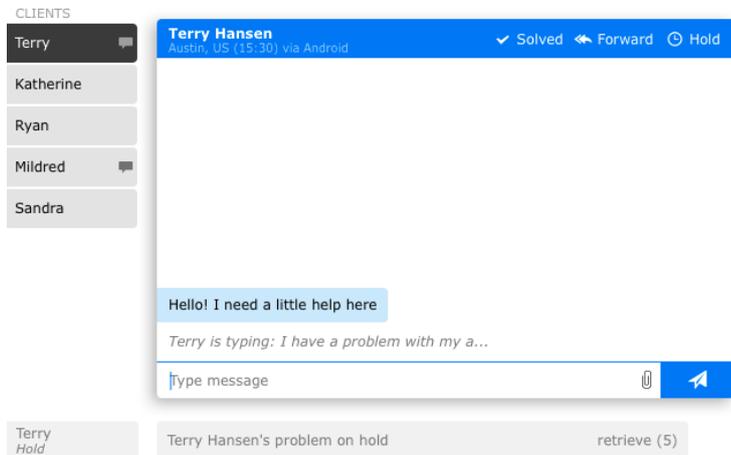
The screenshot displays a customer service interface. On the left, there is a sidebar with a 'New chat' button, an 'Announcement' section, and a list of clients including Terry, Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The main chat window shows a conversation with Terry Hansen, who has sent the message 'Hello! I need a little help here'. Below the chat window, there are sections for 'Katherine Cooper' and 'Ryan Black', each with an 'Incoming message' placeholder. On the right side, there is a 'Bank cards' tool. This tool has a search bar and a list of cards. The first card is a 'VISA Credit card X-7154' with an expiration date of 04/19, issued to Terry Hansen, and is marked as 'Active'. The second card is a 'MasterCard Debit card X-2643' with an expiration date of 11/18, also issued to Terry Hansen, and is marked as 'Active'. A button labeled 'Issue a new card' is located at the bottom of the card list.

В этом примере оператор использует инструмент работы с банковскими картами, который позволяет просматривать список карт клиента, выпускать новые и блокировать используемые.

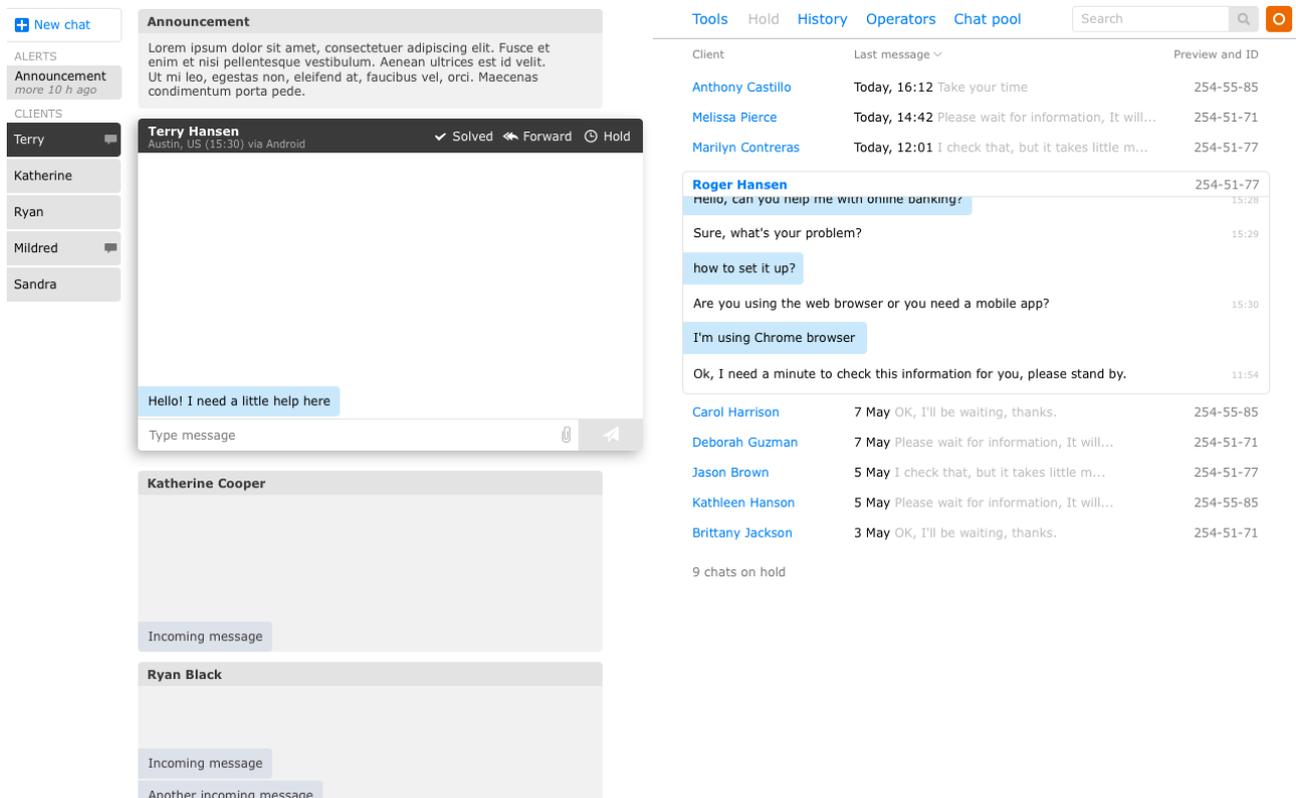
Количество доступных инструментов не ограничено и может пополняться по мере необходимости.

Отложенные обращения

Оператор второй линии не имеет временных рамок для решения обращения и может тратить на это столько времени, сколько ему потребуется. Для удобства выполнения этого сценария каждое обращение клиента имеет кнопку «Hold» которое переводит переписку из списка обращений в одноименный раздел.



Раздел «Hold» позволяет пользователю искать, быстро просматривать и возобновлять отложенные обращения (перемещать их обратно в список обращений). В случае получения нового сообщения от клиента обращение автоматически переходит из раздела «Hold» в список обращений вне зависимости от текущего состояния доступности оператора.



Пул обращений

Для оптимизации работы службы поддержки в целом, оператор второй линии может просматривать все входящие обращения и обрабатывать даже те из них, которые были адресованы операторам первой линии.

The screenshot displays a customer support interface. On the left, there is a sidebar with a 'New chat' button, an 'Announcement' section, and a list of clients including Terry, Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The main chat window shows a conversation with Terry Hansen, with a message: 'Hello! I need a little help here'. Below the chat window, there are sections for 'Katherine Cooper' and 'Ryan Black', both showing 'Incoming message' notifications.

On the right side, there is a 'Chat pool' section with a search bar and navigation tabs for 'Tools', 'Hold', 'History', 'Operators', and 'Chat pool'. Below this is a table of tickets:

Client	Operator	Waiting time	ID
Anthony Castillo	Not assigned	10 min	254-55-85
Melissa Pierce	Not assigned	3 min	254-51-71
Marilyn Contreras	Not assigned	1 min	254-51-77
Jason Brown	Not assigned	1 min	254-55-85
Brenda Bowman	Deborah Guzman (10)	14 min	254-51-71

Below the table, a detailed view of a ticket is shown for 'Roger Hansen with Bobby Castro (10 chats), starts 14 min ago' (ID: 254-51-77). The message history includes:

- 15:28: Hello, can you help me with online banking?
- 15:29: Sure, what's your problem?
- 15:29: how to set it up?
- 15:30: Are you using the web browser or you need a mobile app?
- 15:30: I'm using Chrome browser
- 11:54: Ok, I need a minute to check this information for you, please stand by.

At the bottom of the ticket view, there are buttons for 'Assign to me' and 'Forward'. Below the ticket view, there is another table of tickets:

Anthony Castillo	Deborah Guzman (10)	13 min	254-55-85
Melissa Pierce	Bobby Castro (10)	12 min	254-51-71
Marilyn Contreras	Bobby Castro (10)	12 min	254-51-77
Jason Brown	Brittany Jackson (9)	12 min	254-55-85
Brenda Bowman	Deborah Guzman (10)	11 min	254-51-71

At the bottom of the interface, it says '11 chats total'.

Менеджмент операторов первой линии

Каждому пользователю доступен список операторов первой линии с указанием их текущего статуса и рабочей нагрузки.

The screenshot shows a chat management interface. On the left, there is a sidebar with a 'New chat' button, an 'Announcement' section, and a 'CLIENTS' list containing Terry, Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The main chat window is for Terry Hansen, showing a message: 'Hello! I need a little help here'. On the right, there is a table of operators with columns for Operator, Work load, and User ID.

Operator	Work load	User ID
Carol Harrison	7 chats	254-55-85
Deborah Guzman	5 chats	254-51-71
Jason Brown	5 chats (not accepting new)	254-51-77
Kathleen Hanson	2 chats	254-55-85
Brittany Jackson	No chats	254-51-71
Anthony Castillo	Not receiving new chats	254-51-77
Melissa Pierce	Offline (Today, 11:58)	254-55-85
Marilyn Contreras	Offline (Today, 09:41)	254-51-71

6 of 8 operators online

Карточка оператора первой линии содержит краткую информацию о сотруднике, список активных и завершенных чатов (со всеми инструментами списка чатов в «пуле обращений»):

The screenshot shows a chat management interface. On the left, there is a sidebar with a 'New chat' button, an 'Announcement' section, and a 'CLIENTS' list containing Terry, Katherine, Ryan, Mildred, and Sandra. The main chat window is for Terry Hansen, showing a message: 'Hello! I need a little help here'. On the right, there is a detailed operator card for Frank Berry, showing his profile picture, location, phone, birthday, and email. Below the card, there are two tables: '5 active chats' and 'Solved or forwarded'.

Frank Berry is online for 4 h 10 min

Location: United States
Phone: (650) 765 2855
Birthday: 27/08/1985
Email: frankberry@example.com

[Open chat](#) [Reset password](#) [Delete profile picture](#)

Client	Waiting time	ID
Anthony Castillo	13 min	254-55-85
Melissa Pierce	12 min	254-51-71
Marilyn Contreras	12 min	254-51-77
Jason Brown	12 min	254-55-85
Brenda Bowman	11 min	254-51-71

Client	Elapsed time	Status	ID
Anthony Castillo	2 min	Solved	254-55-85
Melissa Pierce	5 min	Solved	254-51-71
Marilyn Contreras	5 min	Forward to Peter Henry	254-51-77
Jason Brown	2 min	Times up	254-55-85
Brenda Bowman	6 min	Solved	254-51-71

Набор функций рабочего места оператора второй линии

1. Все функции оператора первой линии.
2. Панель инструментов позволяющая просматривать и редактировать данные аккаунта клиента.
3. Начало новой переписки.
 - 3.1. Текстовый поиск по списку клиентов или других операторов.
 - 3.2. Возможность переписки с другими операторами второй линии.
4. Отложить обращение (кнопка «Hold»).
5. Отложенные обращения
 - 5.1. Просмотр списка отложенных обращений с быстрым предпросмотром при наведении курсора мыши на крайний правый столбец списка (или используя клавишное сочетание).
 - 5.2. Перенос отложенного обращения в список обращений для продолжения переписки.
 - 5.3. Сортировка списка обращений по имени клиента, времени последнего сообщения и ID чата.
 - 5.4. Текстовый поиск отложенных обращений.
6. Пул обращений
 - 6.1. Просмотр всех текущих обращений к операторам первой линии.
 - 6.2. Переназначение обращений (к себе или другому оператору)
 - 6.3. Возможность перенаправить обращение.
 - 6.4. Сортировка списка по имени клиента, оператора, времени ожидания или ID чата.
 - 6.4.1. При сортировке по имени оператора (начиная с неназначенных обращений, после по алфавиту) вторым критерием становится время ожидания, третьим имя клиента и последним ID.
 - 6.4.2. При сортировке по времени ожидания, второй критерий - имя оператора (начиная с неназначенных обращений, после по алфавиту), третий - имя клиента, последний - ID.
7. Менеджмент операторов первой линии
 - 7.1. Просмотр списка всех доступных пользователю операторов первой линии.
 - 7.2. Просмотр информации об операторе.
 - 7.2.1. С возможностью начать переписку с ним, сбросить пароль или удалить изображение профиля (аватар).
 - 7.3. Просмотр текущих и завершенных обращений со всеми возможностями пула обращений