

השוואת יכולות חייגן CALL BACK שרות "שיחה חוזרת" אוטומטי לגמרי

לא חוכמה לקחת הודעה מלקוח שלא נענה - צריך לחזור אליו

- להודעה אין שום משמעות אם לא חוזרים במהירות ללקוח
- צריך לזכור לנסות שוב אם הלקוח לא עונה או לא זמין
- צריך ליידע את הלקוח שאתם מחפשים אותו או לא מנסים יותר

יכולות ותכונות ללא תחרות - חייגן CALL BACK אוטומטי לגמרי

הופכים את ה Call Back ושרות שיחה חוזרת של פון פלוס לכלי עבודה ממשי ללא עבודה ידנית, ללא רשימות, ללא פופאפ, ללא מיילים, ללא משימות קופצות, ללא מצב שחיוגים לא מתבצעים, ללא דחיית משימות

חוזרים במהירות ללקוח - תוך דקות, ברגע שנציג מתפנה או בשעות קבועות

- נותנים שרות מעולה, מייעלים, מוכרים יותר
- משטחים עומסים, חוסכים זמן וכוח אדם

פון פלוס מאפשרת להפעיל שרות שיחה חוזרת - CALL BACK אוטומטי לגמרי. בשליטה מלאה בכל יעד בארגון ללא מגבלה

- ללא הארכת זמני המתנה, ללא פגיעה בשטף העבודה
- ללא שמירת וחסמת נציגים עבור החיוג החוזר
- ללא הגדלת זמן ניירת וזמן בטלה או זמן שהנציגים ללא תעסוקה
- ללא סתימה והעמסה של המוקד במשימות CALL BACK למספר נציגים ללא שליטה
ללא מצב שמספר שיחות CALL BACK נוצרות במקביל ללא בקרה ואז זמני ההמתנה מתארכים
- ללא התפזרות של משימות חיוג בין נציגים, כשכל נציג מחייג לרשומה בודדת בכל ניסיון
ללא מצב שהטיפול בשיחות החוזרות מתבצע ללא תור מסודר וחוקיות של שעות פעילות ועומס
- ללא חיוג ללקח והשמעת "תקליט" או הודעה מוקלטת (גורם לניתוק), ללא המתנה נוספת
של הלקוח, אין סיבה לחייג קודם ללקוח אם אין נציג פנוי (הלקוח סתם ממתין על הקו).
- ללא מצב שמשימות נדחות ולא מטופלות (במידה ולקוח לא עונה בניסיון הראשון ...)
ללא מצב שמשימות לא מטופלות או שהמחסנית לא מתרוקנת
- ללא המתנה לנציג שיסמן עצמו פנוי (כל עוד נציג לא סימן - אין טיפול במשימות)
- ללא עבודה ידנית - ללא רשימות, ללא אישור, ללא פופ אפ, ללא click to call, ללא חיוג ידני
- ללא מצב שהלקוח בכלל לא יודע שאתם מחפשים אותו ושאתם לא מנסים יותר
- ללא חובה להפעלה במצב של "שמירת תור" (גורם לפגיעה בשטף עבודה ויוצר עומס)

יכולות ותכונות ללא תחרות - מומחיות:

ניהול, שינויים, בקרה, דוחות, כפתור הפעלה/עצירה, התראות מייל בזמן אמת הקלטת שיחות חייגן בצורה נפרדת

1. ממשק ניהול ייעודי לכל חייגן בכל יעד בנפרד, שינויים מיידים, קבלת החלטות
2. כפתור שליטה לכל חייגן (הפעלה, עצירה) - מאפשר התאמה מידית לפי הצורך
3. דוחות ייעודיים, כמות הודעות ומצב טיפול
4. התראות מייל בזמן אמת - כמות רשומות, מצב טיפול ועוד - קבלת החלטות
5. הקלטת שיחות ייעודית - אפשרות להקלטת שיחות חייגן בדוח נפרד

קביעת מדיניות חיוגים, חיוג שרשרת, חיוג אוטו' מלא מימוש מדיניות חיוגים ללקוח שלא עונה, בלי לשכוח ובלי לדחות

6. קביעת מדיניות חיוגים (ניסיונות, שעות, מרווחים) לכל חייגן בנפרד ולכל נושא פנייה
7. אכיפת וביצוע מדיניות חיוגים, חיוג חוזר ללקוח שלא עונה
8. חיוג שרשרת רצוף לרשימת לקוחות עבור הנציג, בשיחה אחת (ללא השפעה על זמני המתנה)
9. דילוג אין על אין מענה, אין תשובה, ממתנה. חיוג מידי לרשומה הבאה בלי צורך לנתק שיטת חיוג יעילה ומהירה יותר - נציג אחד מחייג בצורה רצופה לכמה לקוחות
9. חיוג אוטו' עבור הנציג ללא שום פעולה ידנית (ללא פופ אפ, ללא רשימה, ללא אישור, ללא קליק)

ללא השמעת "תקליט" ללקוח, ללא ניתוק, ללא המשך המתנה - קודם נציג ואז לקוח

10. קודם תופסים נציג פנוי ואז מחייגים לקוח. לא מחייגים ללקוח בלי שיש נציג על הקו הנציג על הקו - הלקוח לא שומע "תקליט" ולא ממתין שוב על הקו ומנתק ואם בדיוק אין נציג פנוי? כמה זמן שוב ימתין הלקוח?

ללא הארכת זמני המתנה, ללא פגיעה בשטף עבודה, ללא הגדלת זמן ניירת וזמן בטלה חייגן CALL BACK בשליטה מלאה:

11. החייגן לא מסמן, לא שומר ולא חוסם נציגים עבור חיוג חוזר (אחרת יש הארכת זמני המתנה זמני בטלה, כי הנציגים לא מקבלים שיחות נכנסות) החייגן ממתין כמו שיחה נכנסת לפי זמן ההמתנה הממוצע לנציג שיתפנה, שטף העבודה נשמר
12. קביעת כמות נציגים בו זמנית ב call back (לא סותמים את המוקד!). חלוקת עבודה מאוזנת אין מצב שהודעות מתפזרות ללא שליטה בין נציגים ואז המוקד נסתם וזמן ההמתנה מתארך אין מצב שמספר שיחות call back נוצרות במקביל ללא בקרה ואז המוקד נסתם וזמני המתנה מתארכים בזמן החיוג החוזר ללקוח הנציג לא מקבל שיחות אחרות, חשבו מה קורה אם מספר נציגים עסוקים בחיוג חוזר ללא יכולת שליטה - בזמן עומס זה קריטי - אם יש עומס של הודעות - המוקד פשוט נסתם.
13. חיוג שרשרת רצוף לרשימת לקוחות עבור מספר קבוע של נציגים (ניתן לשינוי) החייגן פועל מול מספר מוגדר של נציגים ומחייג עבור כל נציג לרשימת לקוחות, ברצף אין מצב שרשומות מתפזרות בין נציגים וכל נציג מחייג לרשומה אחת, בכל פעם הפיזור לא יעיל - גורם להארכת זמני המתנה והארכת זמני בטלה בהם נציגים ללא תעסוקה עם פון פלוס, נציג אחד מקבל רצף משימות לביצוע. מאפשר שליטה ובקרה
14. חזרה ללקוחות לפי תור מנוהל ומסודר. הקול בק לא משתלט על המוקד. הפעלת חיוג חוזר לפי חוקים של שעות פעילות, עומס ומספר נציגים

שיטוח עומסים, הפעלה גמישה, שעות פעילות, ניהול יעיל יותר, הגדלת זמן תעסוקה

15. התאמה לעומס - הפעלת החייגן בשעות קבועות או משתנות. הפעלה ידנית או קבועה הפעלה גמישה - בשעות מתות, לאורך כל היום, כשנציג מתפנה, ניצול שעות פחות עמוסות התאמה ושינויים - ניתן לבצע שינויים לצורת הפעלה בצורה מהירה לפי הצורך
16. לא מחייב הפעלה במצב של "שמירת תור" - גורם לעומס והארכת זמני המתנה (חייבים לשמור/לסמן נציגים פנויים עבור החיוג, כל נציג מחייג לרשומה אחת וזמן יקר מתבזבז)
17. התאמה לשעות פעילות, שמירת משימות וגלגול שלהם לטווח השעות המתאים החייגן מאפשר לכם להגדיל זמן תעסוקה ושיחה - בלי לפגוע במדדי שרות אחרים
18. הפעלה יזומה של החייגן - נציג יכול להפעיל את החיוג בצורה עצמאית גם מהנייד בבית או באוטו.

שילוב הודעות SMS בכל שלב, טיפול בתא קולי, מעטפת שרות מלאה הלקוח יודע שאתם מחפשים אותו

19. SMS מאשר פנייה (אמינות. משוב מידי. חוסך חיוג נוסף)
20. SMS בין ניסיונות חיוג ללקוח. מגדיל הסתברות מענה (הלקוח יודע שאתם מחפשים אותו)
21. SMS בניסיון חיוג אחרון ללקוח. סיום טיפול בלקוח (הלקוח יודע שלא תנסו שוב)
22. SMS דו כיווני (לקוח יכול להגיב חזרה ולהזמין שיחה חוזרת נוספת בלי לחייג שוב)
23. רכיב ייעודי המטפל בתא קולי, SMS במענה תא קולי
24. כל הודעות ה SMS נשלחים בצורה אוטו' ללא צורך בהתערבות נציג (חוסך זמן יקר)

הזרמת משימות, דחיפה לטיפול, איתור נציג פנוי, תור מנוהל, משימות לא נשכחות חייגן CALL BACK אוטומטי לגמרי - ללא רשימות, ללא פופאפ ללא מיילים, ללא דחיית משימות

25. חזרה בפועל ללקוחות לפי מדיניות חיוגים מוגדרת לפי תור מנוהל בצורה אוטו'
26. הזרמת משימות - בלי לזכור, בלי מיילים, בלי רשימות ובלו הודעות ובלו לאשר (משימות לא נשכחות) ברגע שיש משימות ולקוחות לטיפול, החייגן יודע להתעורר לתפוס ונציג ולחזור ללקוח (דחיפת טיפול) אין צורך בעבודה ידנית של הנציג או להסתמך על זיכרון ושיקול הדעת של הנציג (הנציג גם ככה עמוס) ללא דחיית טיפול, ללא הפיכת רשומות לטיפול ידני
27. מנגנון לאיתור פעיל של נציג פנוי (הגדלת תפוקה), לא ממתינים לנציג שיסמן פנוי - דחיפה לטיפול אם נציג מסמן עצמו לא פנוי - אין טיפול בהודעות. החייגן מכניס שיחה לתור/קבוצה וממתין למענה מנציג

ניהול רשומות מתקדם, סינון כפולים, נטרול רשומות לפי זמן, בדיקת רלבנטיות לפי זמן רק לקוחות רלבנטיים מטופלים, חייגנים ללא מגבלה, השמעת הנחיות לנציג

28. גלגול רשומות שלא טופלו, נטרול רשומות לפי זמן, סגירה עם הודעה
29. בדיקת רלבנטיות לפי זמן שעבר לרשומות פתוחות שטרם טופלו במסגרת זמן מסוים - ניתן לשלוח SMS או הודעה מוקלטת - לקוח מגיב אם עדין רלבנטי וחוזר לקול בק - ניהול אקטיבי של רשומות
30. ניהול תור משימות ייעודי, סינון כפולות, עדכון דוחות ומצב טיפול בזמן אמת, מניעת כפל טיפול
31. הגדרת חייגנים נפרדים לכל יעד ללא מגבלה
32. השמעת הנחיות והודעות לנציג על שיחות החייגן - הנציג יודע שהוא מקבל שיחת CALL BACK

הפעלה בכל יעד - סניף, מוקד, קבוצה או שלוחה

33. התאמה לעבודה בכל יעד – שלוחה, קבוצה, סניף או מוקד.
חיבור לכל מרכזיה או קו טלפון. לא צריך קול סנטר או CTI

WEB CALL BACK, שיחה חוזרת אוטומטית ללקוח באתר או במובייל

34. שילוב מדיות באותו חייגן (פנייה טלפונית + פנייה מאתר האינטרנט שלכם)



<https://secure.bwebi.co/phoneplus/callbacks/phoneplus-site/iframe.html>
[/http://www.phoneplus.co.il](http://www.phoneplus.co.il)

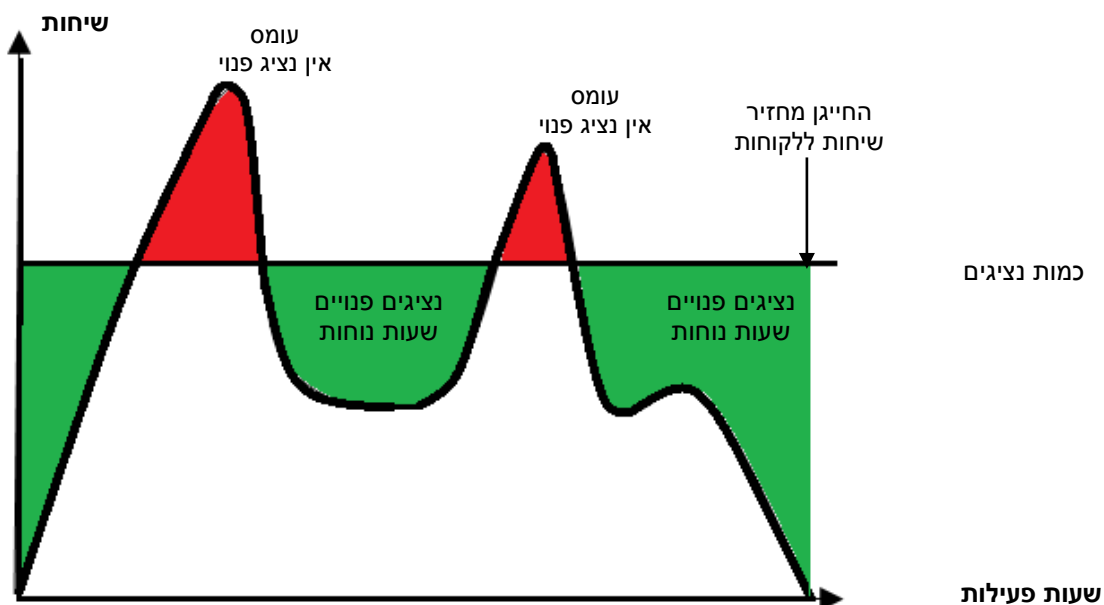
שיטוח עומסים – מתקשרים ללקוח בשיחה חוזרת אוטומטית בשעות נוחות

ייעול עבודה, חסכון בזמן יקר ותקנים, הגדלת תפוקה - טיפול וחזרה אוטו' לפי חוקים ומדיניות מספר הטלפון של הלקוח נכנס לרשימה בטבלת החייגן ("מחסנית"), החייגן מטפל לפי הגדרות החייגן מקל ומייעל את העבודה לנציגים - מחייג אוטו', לא צריך לזכור, לסמן, לקרוא מיילים ... חיוג שרשרת רצוף לרשימת לקוחות בשיחה אחת – מאפשר לנציג לבצע בין 40 ל 70 שיחות בשעה

חזרה ללקוחות לפי מדיניות חיוגים וחוקים - הזרמת משימות לנציגים לפי תור מנוהל
לא צריך לזכור, בלי רשימות, בלי מיילים, בלי הודעות ובלוי אישור. משימות לא נשכחות ברגע שיש לקוח שצריך לחזור אליו - החייגן מתחיל לפעול - מנסה לתפוס נציג פנוי ולחבר חזרה ללקוח החייגן מתעורר ומזרים לנציגים בדחיפה משימות שיש לטפל בהם (בלי זמן לימוד ובלוי זמן ניירת מיותר)

חוזרים במהירות ללקוח – מוכרים יותר ונותנים שרות מעולה
מהודעה או פרטים של הלקוח לא מוכרים ולא נותנים שרות

שיטוח עומסים ופיקים - חוזרים ללקוח בזמן שנוח לכם, כאשר העומס יורד, בשעות קבועות
ייעול העבודה, ייעול השרות, שיפור השרות בראייה כוללת בלי לחץ, בלי המתנות ארוכות ובלוי עומס. ניהול יעיל יותר של זמן עבודה הפעלה החייגן בשעות קבועות, בשעות משתנות, הפעלה ידנית, אוטו' לפי מה שטוב לכם על שיחות נכנסות אין שליטה - הלקוח מתקשר, ממתין וצריך לענות לו, נוצרים עומסים



מוקד הודעות אנושי תא קולי	מרכזייה/תוכנת Call Center	Call Back 360 פון פלוס	יכולת/תכונה
✗ רק לקוחים הודעה אין שיחה חוזרת ללקוח	✗	✓ ללא עלות הקמה או פיתוח, ללא התחייבות	הפעלת חייגנים ללא מגבלה בכל יעד: שלוחה/קבוצה/skill/תור/מוקד/קמפיין/סניף חיבור לכל מרכזייה או קו טלפון
✗	✗ אין ממשק כל שינוי דורש זמן יקר	✓	ממשק ניהול נפרד ועצמאי לכל חייגן בכל יעד בנפרד שינויי הגדרות ומדיניות מיידיים קבלת תמונת מצב, קבלת החלטות
✗	✗	✓	ניהול ובקרה אונליין - דוח call back ייעודי לכל חייגן כמות הודעות, הודעות ממתינות, מצב טיפול ברשומות, דוח מסכם ומפורט, פירוט שיחות קול בק, פירוט ניסיונות חיוג, דוח יעילות, חיפוש מספרים נפרד בקול בק, התראות מייל בדחיפה
✗	✗	✓ התאמה לכל יעד בצורה עצמאית.	קביעת מדיניות חיוגים וחוקים עסקיים לכל חייגן בנפרד סך ניסיונות חיוג, מרווח בין ניסיונות חיוג, שעות פעילות, כמות נציגים בקול בק, SMS מאשר, SMS בניסיון אחרון, SMS בין ניסיונות חיוג, טיפול בתא קולי, זמן חיוג ללקוח, חוקים לאיתור נציג, נציגים בו זמנית ...
✗	✓ לא תמיד. נציג יכול לסמן עצמו לא זמין – אין טיפול בהודעות	✓ פעולה אוטו' לחלוטין ללא התערבות ידנית	חזרה בפועל ללקוחות- חזרה מהירה לפי מדיניות וחוקים איתור נציג פנוי - וחיוג חוזר ללקוחות ברגע שיש לקוחות שצריך לשוב אליהם, החייגן מתעורר ומתחיל לפעול לפי השעות והחוקים שהוגדרו לא צריך לזכור, לאשר או לסמן. בלי רשימות או מיילים
✗	✗ חסימת או שמירת נציגים עבור שיחות חוזרות גורם להארכת זמני המתנה ופגיעה בשטף עבודה. יש עומס המוקד נסתם. נציגים לא מקבלים שיחות נכנסות. החייגן משתלט על המוקד	✓ שטף העבודה הרגיל נשמר, כולל הגדרה על כמות הנציגים שיעשו שיחות חוזרות. הקול בק לא משתלט על המוקד. מנהלים יכולים לקבוע צורת הפעלה	אין הארכת זמני המתנה. אין פגיעה בשטף העבודה אין חסימה והעמסה של המוקד, אין חסימה ושמירה של נציגים call back בשליטה מלאה לפי תור מסודר ומנוהל שיחת החייגן ממתינה כמו כל שיחה נכנסת רגילה אחרת לפי זמן ההמתנה הממוצע, לא מסמנים נציגים כלא זמינים ולא חוסמים נציגים מלקבל שיחות נכנסות קביעת כמות נציגים, שעות פעילות וצורת הפעלה שיטת חיוג יעילה יותר עם השפעה זניחה על זמני המתנה
✗	✗ בזמן החיוג נציגים לא מקבלים שיחות וזמן ההמתנה מתארך. אין שליטה על כמות נציגים. אם יש הרבה הודעות/עומס המוקד נסתם ולא מאפשר	✓ ה call back לא מתפזר בין נציגים ללא שליטה. לא סותמים את שטף העבודה לא מסמנים נציגים כלא זמינים.	ריבוי נציגים - כמה נציגים יקבלו call back לא סותמים את המוקד, לא מאריך זמני המתנה, חיוג לרשימה ניתן להגדיר כמה נציגים בו זמנית יקבלו שיחות חוזרות, חלוקת משימות בין נציגים, מניעת כפל טיפול, עדכון מצב טיפול רשומות בדוח ייעודי, ניתן להקצות נציג או עמדה חיוג לרשימה מאפשר טיפול מהיר ויעיל יותר ללא הארכת זמני המתנה, ללא קידום בתור וללא פיזור.

	עבודה רציפה		
×	× מצב של "שמירת תור" מגדיל את זמני ההמתנה במוקד ולא מיעל עבודה – יוצר עומס מתמשך. צריך לשמור נציג פנוי	√ חלוקה נכונה ויעילה של זמן עבודה שיטוח עומסים הגדלת זמן תעסוקה ושיחה	הפעלה גמישה של החייגן - שיטוח עומסים, ייעול זמן עבודה חזרה ללקוחות בזמן שנוח לכם, לפי מדיניות וחוקים בשעות קבועות, בשעות מתות, כאשר יורד עומס, בשעות משתנות, כאשר נציג מתפנה, לפי חוקיות קבועה או ידנית מנהל יכול לכבות/להפעיל את החייגן – מיידית. מנהל יכול לקבוע בכל רגע כמה נציגים יטפלו ב call back
×	× כל נציג מחייג לרשומה אחת בכל ניסיון זמני המתנה מתארכים כי יותר נציגים נמצאים במצבים שאינם בשיחה. פיזור משימות פוגע בשטף העבודה	√ חזרה מהירה יותר ליותר לקוחות, מקסום זמן תעסוקת נציג. נציג אחד יכול לבצע כ 40 שיחות חוזרות בשעה, ברצף. אין פיזור משימות ללא שליטה	חיוג שרשרת רצוף לרשימת לקוחות עבור כל נציג מוגדר אין מצב שרשומות מתפזרות וכל נציג מחייג לרשומה אחת שיטת חיוג יעילה יותר ומהירה יותר – ללא הארכת זמני המתנה נציג אחד מקבל רצף של משימות לביצוע, מאפשר שליטה דילוג על אין מענה, תא קולי, ממתנה, תפוס ... לקוח 1 לא עונה, מייד מחייג ללקוח 2 ברשימה, בשרשרת נציג לא צריך לנתק גם בסיום שיחה עם לקוח בסיום שיחה עם לקוח מייד מחייגים ללקוח הבא ברשימה
×	×	√ זמן ניירת, זמן לימוד וחיוג יקר מאד נחסך נציג לא צריך לסמן נציג לא מתחמן	חיוג אוטו' עבור הנציג - ללא שום פעולה ידנית/אישור/סימון ללא רשימות, ללא מיילים, ללא הודעה, פופאפ, קליק טו קול, או חיוג ידני, נציג לא צריך לסמן מצב רשומות או לרשום, השמעת הנחיות לנציג בזמן החיוג, ללא סינון הודעות נציג לא מתערב בחיוג החוזר - החייגן מחייג עבורו
×	× אחרי ניסיון חיוג אחד הרשומה נדחקת ואין טיפול מנוהל נציג צריך לסמן מצב טיפול = זמן ניירת יקר	√ אין מצב ששוכחים לחייג שוב ללקוח שלא ענה. החייגן מנהל תור ייעודי לפי מדיניות חיוגים מוגדרת ללא סימון ידני	אכיפת מדיניות חיוגים, ביצוע ניסיונות חיוג חוזרים ללקוח שלא עונה, ממתנה, תפוס או במענה של תא קולי נציג לא צריך לסמן או לזכור. החייגן מסמן רשומות ומנהל את תור המשימות, לפי מדיניות החיוג שהוגדרה. החייגן יודע מתי לחייג שוב ללקוח, בהתאם למרווח ולניסיונות. החייגן מתעורר אוטו' לפי המדיניות, ומחייג עבור הנציג ללקוח ושולח SMS אוטו' ללקוח בניסיון אחרון או בין ניסיונות חיוג
×	× אם נציג בהפסקה, סימן לא זמין, בזמן ניירת, או דוחה את המשימה אין טיפול בהודעות. הלקוח עלול להמתין על הקו – סתם.	√ אין מצב שהודעות נשכחות ולא מטופלות. חזרה מהירה ויעילה לפעמים הפשוט יותר יעיל יותר. החייגן לא נעלב. חסכון בזמן ניהול	איתור נציג פנוי - הזרמת משימות - דחיפה לטיפול, ייעול עבודה משימות והודעות לא נשכחות, החייגן מתעורר אוטו' לא מחכים שנציג יסמן פנוי, החייגן פועל ברקע ודוגם את הנציגים בצורה פעילה לפי חוקים, נציג לא צריך לזכור ולא מתערב בחיוג החוזר - הגדלת ייעול זמן עבודה החייגן תופס ומאתר חללי זמן ושעות מתות נציג לא ענה לחייגן? החייגן ינסה שוב עוד כמה דקות נציג ענה לחייגן – שומע הודעה ומתחיל חיוג לרשימה
×	× תקליט גורם לניתוק לא תמיד יש נציג פנוי והלקוח ממתין שוב צריך לשמור נציג – מאריך זמני המתנה	√ טיפול ביותר לקוחות ויותר שיחות ללא ניתוקים. שליטה מלאה על החייגן	קודם תופסים נציג, הנציג זמן על הקו הלקוח לא שומע "תקליט" ומנתק, הלקוח לא ממתין שוב כאשר הלקוח מקבל שיחה – עונה לו מייד נציג (לא תקליט) הלקוח מצפה שנציג יענה לו – לא הודעה טלפונית
×	× כל שינוי דורש זמן יקר	√ שינויים מיידים בזמן אמת. רוצים לעצור את החייגן? אפשרי מייד	כפתור שליטה הפעלה/כיבוי ידניים - לכל חייגן בנפרד מענה מייד ומהתאמה למצבים משתנים שליטה מלאה על פעילות החייגן

x	x	√	<p>טיפול מובנה בכל הודעה או call back לפי תור מנהל אין מצב שהודעות נשכחות ולא מטופלות כל הודעה מטופלת לפי חוקיים עסקיים, ללא סינון בסיס נתונים ייעודי מנהל את התור ואת הרשימה</p>
x	x	√ רשומות לא נעלמות אין התערבות ידנית במצב רשומות	<p>ניהול מתקדם ויעיל של רשומות והודעות. נטרול רשומות התראות מייל בדחיפה על כמות הודעות ומצב טיפול גלגול רשומות שלא טופלו ליום הבא (לפי מדיניות החיג) סינון רשומות כפולות, מניעת כפל טיפול עדכון מצב רשומות בדוח call back ייעודי נטרול רשומות ידני (דוח) או אוטו' (לפי זמן) תמיכה בשעות פעילות ובשעות פעילות מפוצלים</p>
x	x	√ רק שיחות רלבנטיות עוברות לנציג	<p>בדיקת רלבנטיות לפי זמן – האם השיחה ללקוח עדיין רלבנטית בדיקת רלבנטיות לרשומות שטרם טופלו לפי זמן החייג בודק עם הלקוח עם השיחה אליו עדיין רלבנטית לפי זמן שעבר ב SMS או הודעה מוקלטת – מוודא שרק לקוחות שעדיין רוצים נמצאים ברשימה</p>
x	x מענה של תא קולי מסיים טיפול	√ מענה למצבי קצה איתות לחייגן להמשיך לחייג ללקוח	<p>דילוג על תא קולי, SMS במענה תא קולי רכיב ייחודי מאפשר לנציג לתזמן שיחה נוספת ללקוח כאשר עונה התא הקולי. הטיפול בלקוח ממשיך ולא מסתיים. משלוח SMS אוטו' ללקוח, כאשר עונה תא קולי של לקוח</p>
x	x	√	<p>SMS מאשר – אישור פנייה של לקוח אישור על קליטת ההודעה למתקשר אמינות, בטחון, מניעת חיג חוזר מיותר, שילוב הנחיות</p>
x	x לקוח חייב לחייג שוב	√ ה SMS מאפשר לכם לשמור על רמת שרות גבוהה ביותר ומאפשר נוחות ללקוח – יכול להגיב ל SMS	<p>SMS בניסיון חיג אחרון ללקוח, משלוח אוטו' לא ידני הלקוח מקבל SMS המודיע לו שניסו לחייג אליו מספר פעמים. הלקוח יכול להזמין שיחה חוזרת נוספת מתוך הודעת ה SMS בלי לחייג שוב למוקד. הלקוח יכול להגיב בסמס חוזר ה SMS נשלח אוטו' ולא ידנית. נציג לא צריך לשלוח</p>
x	x	√ חווית לקוח ייעול עבודת הנציג	<p>SMS בין ניסיונות חיג ללקוח – כאשר הלקוח לא עונה הלקוח יודע שאתם מנסים לחזור אליו, לבקשתו ניתן להגדיר SMS אוטו' (לא ידני) שנשלח אחרי ניסיון חיג שלא נענה ע"י הלקוח. מגדיל משמעותית את אחוז המענה בניסיון חיג חוזר</p>
x	x לקוח חייב לחייג שוב	√	<p>הודעה טלפונית בניסיון חיג אחרון ללקוח הלקוח מקבל הודעה קולית המודיעה לו שניסו לחייג אליו מספר פעמים. הלקוח יכול להזמין שיחה חוזרת נוספת מתוך ההודעה או להיות מנותב בלי לחייג שוב למוקד</p>

x	x	√	התראות מייל בדחיפה, קבלת החלטות ושליטה על הודעות שנכנסו לחייגן, על מצב טיפול בהודעות, על הודעות שטופלו או לא טופלו, כמות הודעות ניתן להגדיר מספר חלונות זמן כל יום לקבלת התראות מאפשר למנהל ביעד לקבל החלטות ולבצע שינויים מהירים
x	x מוצג מספר חסוי או הראשי כאשר הלקוח חוזר למספר יש שיבוש של פעילות החייגן	√ אין שיבוש של מדיניות החייגים	שיחה מזוהה ייעודית, מספר ייעודי המוצג בחיג החוזר השמעת תפריט ייעודי בחיג למספר הזמנת שיחת חייגן חוזרת נוספת ע"י הלקוח
x	x	√	SMS דו כיווני - SMS שהלקוח יכול להגיב לו ("השב") כל SMS במסגרת החייגן יכול להיות דו כיווני שהלקוח יכול להגיב לו. הלקוח שולח SMS חוזר כמו חבר. מוצג במייל. חוסך פניות כלליות, מיפוי ותעדוף
x	x	√	תזמון בסרגל כלים הזנת משימות והודעות לחייגן בצורה ידנית תזמון, יצירת הודעות, בחירת חייגנים מתפריט
x	x דורש פיתוח יקר	√	הזנת רשומות חיצונית לחייגן שילוב פניות מאתר האינטרנט (Web Call Back) הזנת רשומות מאקסל או API
x	x	√	טיפול במנתקים ונוטשים מתקשרים שלא השאירו הודעה SMS, הודעה טלפונית, שיחה מנציג
x	x	√	קליטת פרטי מתקשר מספרים חוקיים בלבד מנגנון בדיקה מוודא שלחייגן יוכנסו מספרים תקינים. המתנה חכמה מבוססת זמן, הפסקת המתנה
x	x	√	חזרה לכל לקוח שהשאיר הודעה – ללא סיבון ללא סיבון הודעות, ללא בחירה למי לחזור, ללא התערבות. החייגן פועל לפי המדיניות שהגדרתם
x	x דורש פיתוח יקר	√	השמעת הודעות ותפריטים מבוססי זמן ושעות הפעלת CALL BACK מחוץ לשעות הפעילות המתנה חכמה לפי זמנים (רמת שרות) הפסקת המתנה (למי שאין יכולת) ניתוב חכם למגוון יעדים