Charge-M

Charge-M User Guide

המדריך המלא למשתמש

כל המסכים, התהליכים, הערוצים והכללים של מערכת הגבייה — במקום אחד.

נובמבר 2026

help.charge-m.com

תוכן העניינים

תחילת עבודה

ברוכים הבאים

כניסה ראשונה והקמת העסק

מושגי יסוד

מעבר לשידור חי

המסכים, אחד אחד

לוח בקרה

לטיפול

שיחות

הסדרי תשלומים

תיקי גבייה

לקוחות

חשבוניות

זהות הסוכן

סוכן קולי

WhatsApp

ערוצים נוספים

אזור אישי ללקוחות

תהליכי גבייה ומדיניות

תבניות הודעות

אינטגרציות

הגדרות העסק

חיפוש, התראות ופרופיל

המסע של הלקוח החייב

המסע במבט על

רצף התזכורות

תשובות, הסוכן והעברה לנציג

האזור האישי ותשלום

הבטחות תשלום

הסדרי תשלומים

מחלוקות

קבלת תשלום וסגירת חוב

הסרה מדיוור

ערוצים וכללים

כללים לכל הערוצים

WhatsApp

SMS

אימייל

שיחות קוליות

הסוכן החכם

מה הסוכן עושה ומה לא

הרשאות ומגבלות

אינטגרציות

חיבור למערכת הנהלת החשבונות

סליקה ואמצעי תשלום

עזרה נוספת

שאלות נפוצות

מילון מונחים

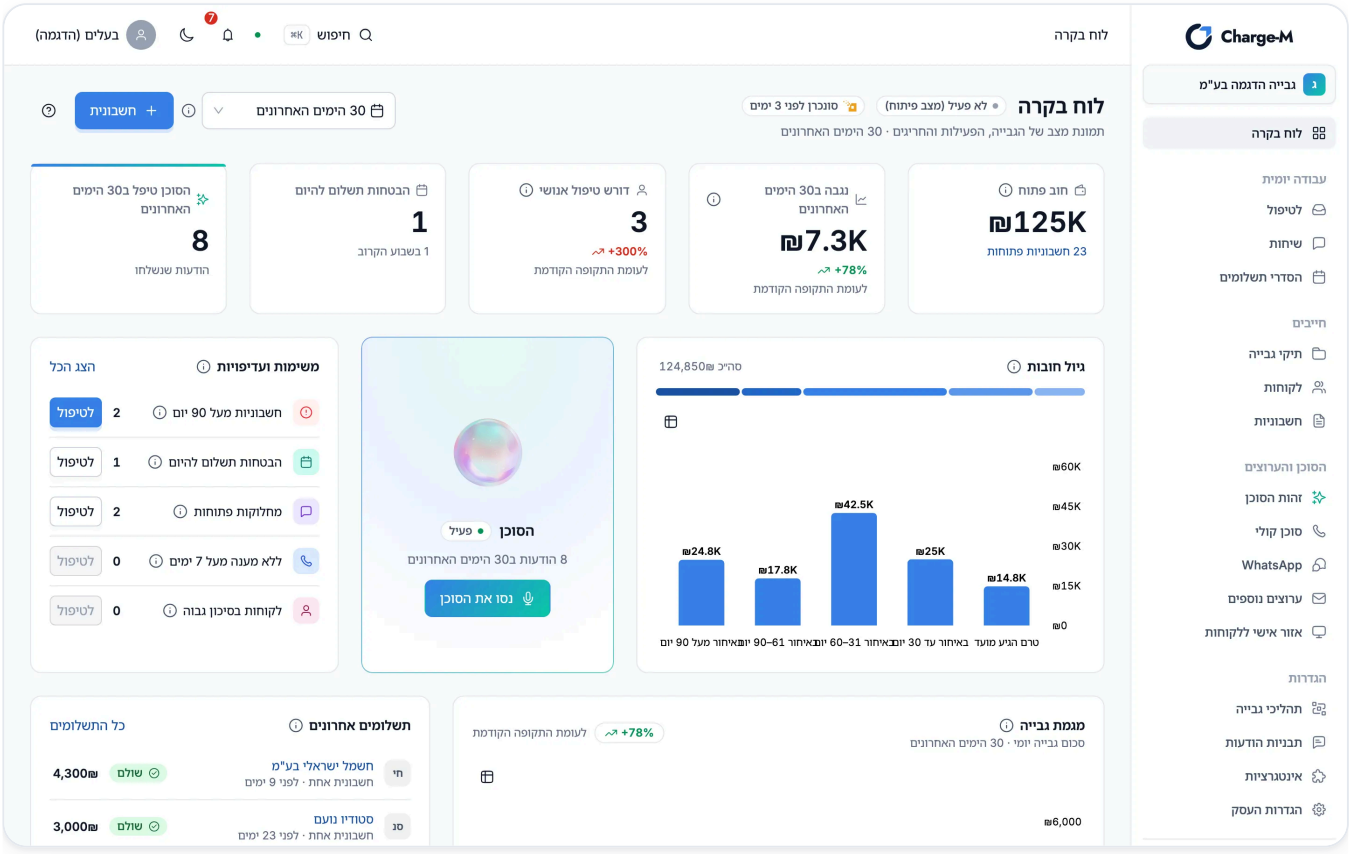
חלק

תחילת עבודה

ברוכים הבאים

Charge-M היא מערכת גבייה לעסקים בישראל. היא מושכת את החשבוניות הפתוחות ממערכת הנהלת החשבונות שלכם, שולחת ללקוחות תזכורות מסודרות, עונה להם בעזרת סוכן חכם, ומעבירה לכם רק את מה שבאמת צריך החלטה של אדם.

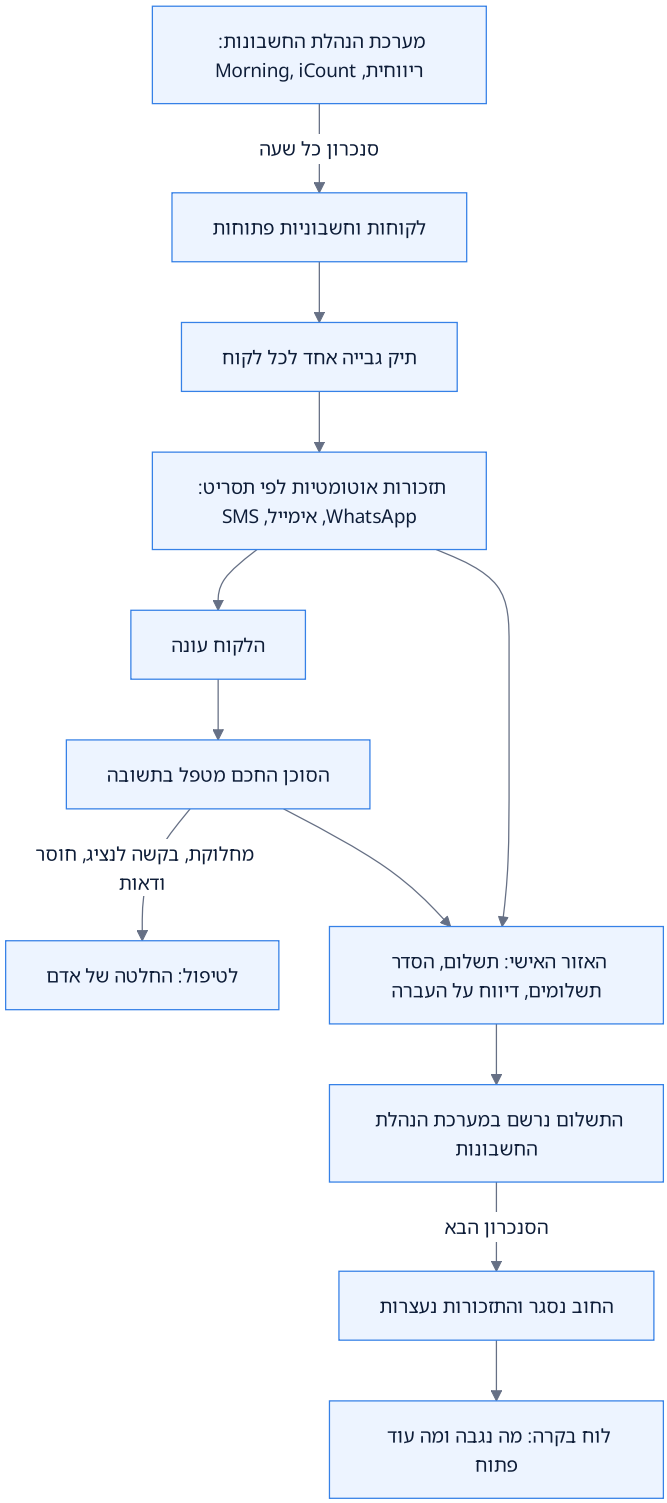
המטרה: פחות טלפונים ומרדפים, יותר כסף שנכנס בזמן, ותמונה ברורה של מי חייב, כמה ולמה.



למי זה מתאים

- **בעלי עסקים** שרוצים שהגבייה תרוץ לבד, בלי לוותר על השליטה.
- **גובים ומנהלי חשבונות** שמטפלים ביום־יום בלקוחות שלא שילמו.
- עסקים שעובדים עם **ריווחית**, **Morning** או **iCount**.

איך זה עובד, מקצה לקצה



1. **סנכרון.** Charge-M מתחברת למערכת הנהלת החשבונות ומושכת ממנה כל שעה לקוחות, חשבוניות פתוחות, תנאי תשלום וקבלות. מערכת הנהלת החשבונות נשארת מקור האמת לכסף.

2. **תיק גבייה.** לכל לקוח עם חשבונית פתוחה נפתח תיק גבייה אחד, שמרכז את כל החשבוניות שלו. כך הלקוח מקבל רצף הודעות אחד ולא הודעה על כל חשבונית.

3. **תזכורות אוטומטיות.** תסריט גבייה קובע מתי ובאיזה ערוץ לפנות: לפני מועד התשלום, ביום עצמו ואחריו. ההודעות יוצאות ב-WhatsApp, באימייל או ב-SMS, רק בשעות הפעילות ובתוך מגבלות הפנייה שהגדרתם.

4. **הסוכן החכם.** כשהלקוח עונה, הסוכן קורא את ההודעה ומגיב: רושם הבטחת תשלום, שולח קישור לתשלום, או מעביר לנציג כשיש מחלוקת, כשהלקוח מבקש אדם או כשהסוכן לא בטוח.

5. **האזור האישי.** בכל תזכורת יש קישור לאזור אישי של הלקוח. שם הוא רואה את החשבוניות הפתוחות, משלם בכרטיס אשראי, מדווח על העברה בנקאית או בונה הסדר תשלומים.

6. **סגירת החוב.** כשהתשלום נרשם במערכת הנהלת החשבונות, הסנכרון הבא מזהה אותו, החוב נסגר והתזכורות נעצרות.

7. **דיווח.** לוח הבקרה מראה כמה חוב פתוח, כמה נגבה בתקופה, מה דורש טיפול אנושי ומה הסוכן עשה.

ושיחות טלפון?

לסוכן יש גם קול: הוא יכול להתקשר ללקוח ולנהל איתו שיחה. כרגע שיחה כזו יוצאת רק כשמישהו בצוות לוחץ **התקשר עכשיו** בכרטיס הלקוח. שלבי "שיחת טלפון" בתסריטי הגבייה עדיין לא מחייגים בעצמם, והתסריט מדלג עליהם. פרטים בשיחות קוליות.

מפת המערכת

התפריט הצדדי מחולק לחמישה חלקים. כל שורה כאן מקשרת לעמוד שמסביר את המסך.

חלק בתפריט	מסך	במשפט אחד
	לוח בקרה	תמונת מצב: חוב פתוח, מה נגבה, מה דורש טיפול ומה הסוכן עשה.
עבודה יומית	לטיפול	כל מה שמחכה להחלטה של אדם: פניות, מחלוקות והסלמות.
	שיחות	כל השיחות עם הלקוחות בכל הערוצים, ויומן ההודעות שיצאו.
	הסדרי תשלומים	פריסות שהלקוחות בנו או שנציג קבע, ומה מחכה לאישור.
חייבים	תיקי גבייה	תיק אחד לכל לקוח: היתרה, מי מטפל ומה עוצר את הגבייה.

חלק בתפריט	מסך	במשפט אחד
	לקוחות	כל הלקוחות שסונכרנו, עם היתרה של כל אחד וכרטיס לקוח מלא.
	חשבוניות	כל החשבוניות, איפה כל אחת עומדת ומה קורה בה הלאה.
הסוכן והערוצים	זהות הסוכן	שם, טון, סמכויות ומתי הסוכן מעביר לאדם.
	סוכן קולי	שיחות הטלפון של הסוכן: קול, שעות, שיחות חיות והיסטוריה.
	WhatsApp	איך הסוכן מתנהג ב-WhatsApp, מספרים, תגובות מהירות וביצועים.
	ערוצים נוספים	SMS ואימייל: מתי שולחים, מאיזה שולח ומה נמסר.
	אזור אישי ללקוחות	מה הלקוח רואה כשהוא לוחץ על הקישור: תשלום, כניסה ופעילות.
הגדרות	תהליכי גבייה	תסריטי הגבייה, מדיניות הפנייה ומצב המנוע.
	תבניות הודעות	הנוסחים של כל ההודעות היוצאות.
	אינטגרציות	חיבור למערכת הנהלת החשבונות, לערוצים ולספק הסליקה.
	הגדרות העסק	פרטי העסק, זמני פעילות, צוות, חשבון בנק ותנאי תשלום.

חיפוש, התראות והפרופיל האישי זמינים מכל מסך. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

איך להשתמש במדריך

- **מתחילים עכשיו?** קראו לפי הסדר: כניסה ראשונה והקמת העסק, מושגי יסוד, ואז מעבר לשידור חי.
- **מחפשים מסך מסוים?** החלק "המסכים, אחד אחד" מסביר כל מסך: מה רואים בו ומה אפשר לעשות.
- **רוצים להבין מה הלקוח עובר?** החלק "המסע של הלקוח החייב" מתחיל במסע במבט על.
- **שאלות על ערוץ מסוים?** ראו כללים לכל הערוצים.
- **מונח לא מוכר?** במילון המונחים יש הסבר קצר לכל מונח.

טיפ

ליד כותרות ושדות רבים במערכת יש סימן ⓘ עם הסבר קצר. בעמודים עם הדרכה יש כפתור `?` בכותרת, שמציג אותה שוב.

שאלות נפוצות

האם Charge-M משנה את הנתונים במערכת הנהלת החשבונות שלי?

Charge-M קוראת את הלקוחות, החשבוניות והקבלות. הדבר היחיד שהיא כותבת הוא חשבונית מס חדשה, כשאתם מפיקים אותה בעצמכם דרך **חשבונית חדשה**. היא לא מפיקה קבלות ולא משנה יתרות.

איך Charge-M יודעת שהלקוח שילם?

מהסנכרון. ברגע שהתשלום נרשם במערכת הנהלת החשבונות, הסנכרון הבא (כל שעה) מזהה אותו ועוצר את הגבייה על החשבונית. תשלום בכרטיס דרך האזור האישי נרשם מיד ב-Charge-M, ומונע את התזכורת הבאה עד שהסנכרון מאשר.

האם ההודעות יוצאות מיד אחרי שמתחברים?

לא. עסק חדש מתחיל בהרצה יבשה: המנוע מחשב מה היה שולח, אבל לא שולח כלום. רק בעלי העסק מעבירים אותו למצב פעיל. ראו מעבר לשידור חי.

האם הסוכן יכול לתת הנחה או לאשר הסדר לבד?

לא. הסוכן אף פעם לא נותן הנחה או מחילה. הסדר תשלומים שהוא מציע נשאר בסטטוס ממתין עד שאדם מאשר. ראו מה הסוכן עושה ומה לא.

אפשר לנהל כמה עסקים מאותו חשבון?

כן. כל עסק נפרד: לקוחות, הגדרות וחיבורים משלו. עוברים בין העסקים מבורר העסקים בראש התפריט הצדדי.

ראו גם

- כניסה ראשונה והקמת העסק

- מושגי יסוד
- מעבר לשידור חי
- המסע במבט על

כניסה ראשונה והקמת העסק

העמוד הזה מלווה אתכם מהכניסה הראשונה ועד שהעסק מחובר, מסונכרן ויש בו צוות. ברוב העסקים זה לוקח כמה דקות.

הרשמה, כניסה והזמנה

יש שלוש דרכים להיכנס בפעם הראשונה:

מצב	מה עושים
פותחים חשבון חדש	במסך **הרשמה** ממלאים שם מלא, אימייל וסיסמה (לפחות 8 תווים), ולוחצים **הרשמה**. אתם נכנסים מיד, ועוברים לאשף הקמת העסק.
כבר יש לכם חשבון	במסך **התחברות** מזינים אימייל וסיסמה ולוחצים **התחברות**.
קיבלתם הזמנה במייל	לוחצים על הקישור במייל. אם אינכם מחוברים, בחרו **התחברות** או **הרשמה**, ותחזרו להזמנה. אחר כך לוחצים **אישור והצטרפות**.

> **⚠ ההזמנה קשורה לכתובת המייל**
>
> ההזמנה תקפה לשבוע, ורק לכתובת שאליה נשלחה. אם אתם מחוברים עם כתובת אחרת תופיע ההודעה "ההזמנה נשלחה לכתובת אחרת". התנתקו והתחברו עם הכתובת הנכונה. אם עבר שבוע, בקשו הזמנה חדשה.

> **ⓘ לתשומת לבכם**
>
> במסך ההתחברות אין כרגע קישור "שכחתי סיסמה" ואין כניסה עם חשבון Google. סיסמה מחליפים בתוך המערכת, ב**הפרופיל שלי**, כשאתם מחוברים.

הקמת העסק, צעד אחר צעד

מי שנרשם ועדיין אין לו עסק מגיע ישר לאשף **הקמת עסק**. לאשף חמישה שלבים. אם יוצאים באמצע וחוזרים, ממשיכים מהשלב שלא הושלם.

1. **הקמת העסק.** מזינים את **שם העסק** ולוחצים **יצירת העסק**. מי שיוצר את העסק הוא הבעלים שלו.

2. **חיבור להנהלת החשבונות.** בוחרים ב `תוכנת הנהלת חשבונות` : ריווחית, Morning או iCount. ממלאים את פרטי החיבור ולוחצים `חיבור ל-...` :
   - ריווחית: API Token.
   - Morning: Client ID ו-Client Secret.
   - iCount: API Token.

   רוצים רק לנסות? הפעילו `מצב הדגמה` , והמערכת תעבוד על נתוני דוגמה במקום חיבור אמיתי.

3. **חיבור WhatsApp.** מזינים Phone Number ID ו-Access Token של המספר העסקי, ולוחצים `חיבור WhatsApp` . אפשר גם להפעיל `מצב הדגמה` : ההודעות יירשמו ביומן במקום להישלח. מהשלב הזה מופיע גם הקישור `דילוג — מעבר למערכת` .

4. **סנכרון ראשון.** לוחצים `התחלת סנכרון` . המסך מראה כמה לקוחות וחשבוניות כבר נמשכו. אם זה לוקח יותר מדקה וחצי, אפשר להמשיך לעבוד: הסנכרון ממשיך ברקע והנתונים יופיעו כשיסתיים.

5. **תסריט גבייה.** כאן מוסבר שתיק גבייה נפתח אוטומטית לכל לקוח עם חוב פתוח, ושתסריט ברירת המחדל מתחיל לפעול. לחצו `לתסריטי גבייה` כדי להתאים את התסריטים או להתחיל מתבנית מומלצת, או `מעבר למערכת` .

> **שום הודעה עוד לא יוצאת**
>
> עסק חדש מתחיל בהרצה יבשה: המנוע מחשב מה היה שולח, אבל לא שולח ללקוחות. זה הזמן לבדוק נתונים והגדרות. ההחלטה לעבור לשליחה אמיתית מוסברת ב[מעבר לשידור חי].

מה כדאי לבדוק אחרי הסנכרון הראשון

- ב[לקוחות]: שהלקוחות הגיעו, ושיש להם טלפון או אימייל. לקוח בלי שניהם לא יקבל תזכורות.
- ב[חשבוניות]: שהיתרות ומועדי התשלום נכונים.
- ב[אינטגרציות]: אם חלק מהפריטים לא סונכרנו, הפירוט מופיע בעמוד של מערכת הנהלת החשבונות.
- ב[הגדרות העסק]: זמני הפעילות, ימי הסגירה ותנאי התשלום של העסק.

לפרטים על החיבור עצמו ראו [חיבור למערכת הנהלת החשבונות].

הזמנת הצוות

1. פתחו `הגדרות העסק` ומצאו את הכרטיס `צוות` .

2. ב **הזמנת חבר/ת צוות** הזינו את **אימייל להזמנה** ובחרו תפקיד. ברירת המחדל היא **גובה/ת**.

3. לחצו **שליחת הזמנה**. המוזמן מקבל מייל עם קישור, תקף לשבוע.

4. עד שההזמנה מתקבלת היא מופיעה ב **הזמנות ממתינות**. משם אפשר גם **ביטול הזמנה**.

- רק **בעלים** ו **מנהל/ת** יכולים להזמין, לשנות תפקידים ולהסיר חברי צוות.
- בעסק אחד יכולים להיות עד 50 חברי צוות.
- מי שכבר משתמש ב-Charge-M בעסק אחר יראה את העסק החדש בבורר העסקים שלו.
- אם מערכת הנהלת החשבונות מגדירה קודי סוכן, אפשר לשייך לכל חבר צוות **ספרי סוכנים**. הסינון **שלי** ברשימות יציג לו רק את הלקוחות שלו.

תפקידים והרשאות

תפקיד	מה אפשר לעשות
בעלים	הכול. רק בעלים יכולים להפעיל או להשבית את מנוע הגבייה, לחבר WhatsApp דרך Meta, ולמנות או להסיר בעלים אחרים.
מנהל/ת	הגדרות העסק, אינטגרציות, תבניות, תסריטים ומדיניות, זהות הסוכן, ניהול הצוות וייצוא נתונים. לא יכול/ה לשנות או להסיר בעלים.
גובה/ת	עבודה יומית: לקוחות, תיקים, פניות, מחלוקות, שיחות, תזכורות ידניות וסנכרון ידני. לא משנה הגדרות ולא מנהל/ת צוות.
צפייה בלבד	רואה הכול ולא יכול/ה לבצע שום פעולה.

לתשומת לבכם

בכל מקרה, כל אחד יכול לערוך את **הפרופיל שלי**: שם, סיסמה, טלפון להעברת שיחות, מצב תצוגה והתראות. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

הודעות קבועות בראש המסך

מה רואים	מה זה אומר	מה לעשות
פס צהוב: "מצב פיתוח: שום הודעה, שיחה או אימייל לא נשלחים ללקוחות"	השרת כולו לא שולח ללקוחות בשום ערוץ. התסריטים והסוכן ממשיכים לעבוד, והכול נרשם ביומן, אבל שום דבר לא יוצא. בלוח הבקרה מופיע גם התג **לא פעיל (מצב פיתוח)** .	בחשבון רגיל לא אמורים לראות את הפס הזה. אם הוא מופיע, פנו לתמיכה של Charge-M. אי אפשר לסגור אותו.
"הרשאת צפייה בלבד — אפשר לעיין בנתונים, אך לא לבצע פעולות."	התפקיד שלכם בעסק הזה הוא צפייה בלבד.	צריכים לבצע פעולות? בקשו מבעלי העסק או ממנהל/ת לשנות את התפקיד.
תג **מצב הדגמה** ליד חיבור	החיבור הזה עובד על נתוני דוגמה או רושם הודעות ביומן בלי לשלוח.	כשתהיו מוכנים, חברו בעמוד אינטגרציות את החיבור האמיתי.

שאלות נפוצות

דילגתי על חיבור WhatsApp. איך מחברים אחר כך?

מעמוד אינטגרציות, בכרטיס WhatsApp. הסבר מלא בWhatsApp.

כמה זמן לוקח הסנכרון הראשון?

בדרך כלל שניות. בחשבון גדול זה יכול לקחת יותר זמן, והוא ממשיך ברקע. אחרי זה הסנכרון רץ לבד כל שעה.

איך מקימים עסק נוסף?

בתפריט המשתמש בכותרת לוחצים **עסק חדש** . העסק החדש נפתח בנפרד, עם לקוחות, הגדרות וחיבורים משלו. את החיבורים שלו מגדירים אחר כך באינטגרציות.

מה קורה אם מחליפים מערכת הנהלת חשבונות?

הלקוחות והחשבוניות שכבר סונכרנו נשמרים. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות לפני שמחליפים.

למה גובה/ת לא רואה את כפתור הייצוא?

ייצוא נתונים זמין רק לבעלים ולמנהלים.

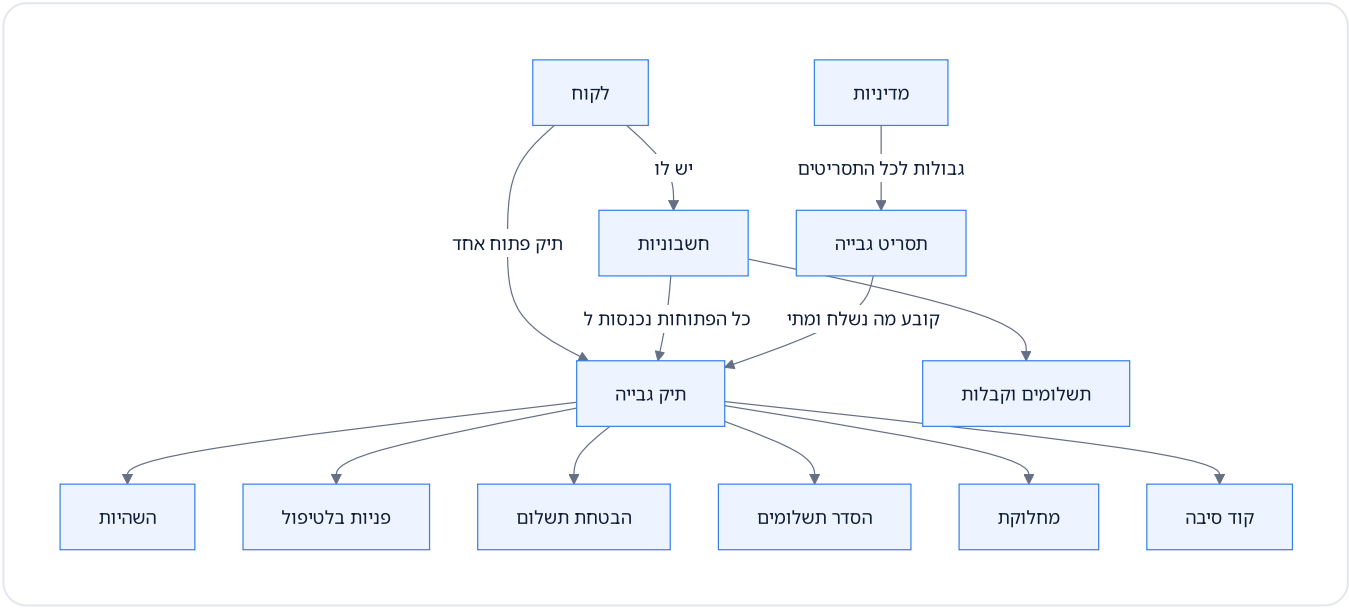
ראו גם

- מושגי יסוד
- מעבר לשידור חי
- הגדרות העסק
- אינטגרציות
- חיבור למערכת הנהלת החשבונות

מושגי יסוד

כדי לעבוד נכון עם Charge-M כדאי להכיר כמה מושגים. כולם מופיעים במסכים, בהתראות ובמדריך הזה. העמוד מסביר מה כל מושג אומר ואיך הם מתחברים זה לזה.

איך המושגים מתחברים



המושגים

לקוח

העסק או האדם שחייב לכם כסף. הלקוחות מגיעים מסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות. סניף שמחויב דרך חברת אם נגבה מחברת האם, והתיק שייך למי שמשלם בפועל.

לכל לקוח אפשר לראות סיווג התנהגות: **משלם בזמן** , **מאחר לעיתים** , **מאחר כרוני** או **אין מספיק מידע** . ראו לקוחות.

חשבונית

החשבונית מגיעה ממערכת הנהלת החשבונות ומתעדכנת בכל סנכרון. הסטטוס שלה (**פתוחה** , **שולמה חלקית** , **שולמה** , **בוטלה**) משתנה רק לפי מה שקורה שם. Charge-M לא מסמנת חשבונית כשולמה בעצמה.

מועד התשלום נקבע לפי סדר עדיפויות: תאריך שנקבע ידנית, התאריך ממערכת הנהלת החשבונות, תנאי התשלום של הלקוח, ברירת המחדל של העסק, ואם אין כלום, שוטף+30. ראו חשבוניות.

תיק גבייה

תיק אחד לכל לקוח, שמרכז את **כל** החשבוניות הפתוחות שלו. לתיק יש מספר (למשל "תיק #1042").

למה תיק אחד ולא חשבונית אחת? כי לקוח עם ארבע חשבוניות באיחור צריך לקבל רצף הודעות אחד על כל היתרה, ולא ארבעה רצפים במקביל. כך הוא לא מוצף, והמגבלות על מספר הפניות נשמרות.

התיק נפתח אוטומטית אחרי סנכרון, כשללקוח יש חשבונית פתוחה. הוא נסגר אוטומטית כשאין בו יותר חשבונית פתוחה. חשבונית פתוחה חדשה של אותו לקוח פותחת תיק חדש. ראו תיקי גבייה.

תהליך גבייה ותסריט גבייה

תסריט גבייה הוא סדרת שלבים: כמה ימים לפני או אחרי מועד התשלום לפנות, באיזה ערוץ ובאיזה טון. לכל תסריט יש חוקים שקובעים לאילו לקוחות הוא מתאים (למשל יתרה מעל סכום מסוים). התסריט הראשון ברשימה שכל החוקים שלו מתאימים הוא שזוכה בתיק. מה שלא מתאים לאף תסריט מקבל את תסריט ברירת המחדל.

תהליכי גבייה הוא שם המסך שמרכז את התסריטים, את המדיניות ואת הסקירה היומית. ראו תהליכי גבייה ומדיניות ורצף התזכורות.

מדיניות

המסגרת שחלה על כל התסריטים: כמה פניות מותר, באיזה מרווח, ומה קורה עם הבטחות תשלום. ברירת המחדל: לפחות 24 שעות בין פניות, עד 3 פניות ב-7 ימים, בכל הערוצים יחד, ועד 5 ניסיונות אוטומטיים לפני העברה לאדם. תסריט יכול להיות מחמיר יותר מהמדיניות, אבל לא מקל ממנה.

השהיה

סיבה שבגללה הגבייה האוטומטית לא פונה ללקוח. השהיה יכולה לחול על **כל התיק** או על **חשבונית אחת** בלבד. כשרק חשבונית אחת מושהית (למשל בגלל מחלוקת), הגבייה על שאר היתרה ממשיכה כרגיל. להשהיה יכול להיות תאריך תפוגה. בלי תאריך, היא נמשכת עד שמישהו משחרר אותה.

פנייה (משימה בלטיפול)

משימה לאדם: משהו שדורש החלטה. למשל לקוח שטוען ששילם, הבטחה שהופרה, הסלמה מהסוכן או בקשה לאישור מנהל. פנייה היא לא התיק עצמו: היא נתלית על התיק. כל הפניות הפתוחות מרוכזות בלטיפול.

לתשומת לבכם

המילה "פנייה" משמשת במערכת בשני מובנים. ב **לטיפול** היא משימה לאדם. במדיניות ("מגבלות פנייה", "מרווח מינימלי בין פניות") היא הודעה או שיחה שנשלחת ללקוח. ההקשר תמיד מבהיר.

הבטחת תשלום

תאריך (ולפעמים גם שעה) שהלקוח נקב בו כמועד התשלום, למשל "מחר אחרי שלוש". ההבטחה חלה על כל היתרה. עד המועד התזכורות הרגילות נעצרות. אם הלקוח לא שילם, ההבטחה **הופרה** והגבייה חוזרת לפעול. ראו הבטחות תשלום.

הסדר תשלומים

פריסה של היתרה לכמה תשלומים. הלקוח יכול לבנות הסדר באזור האישי, הסוכן יכול להציע (ואז אדם צריך לאשר), ונציג יכול לקבוע. כל עוד ההסדר פעיל או ממתין לאישור, התזכורות הרגילות מושהות. ראו הסדרי תשלומים.

מחלוקת

טענה של הלקוח נגד החיוב עצמו: הסכום שגוי, החשבונית לא מוכרת, השירות לא ניתן וכדומה. רק החשבוניות שבמחלוקת מושהות, ושאר היתרה ממשיכה בגבייה. ראו מחלוקות.

תשלום וקבלה

תשלום הוא כסף שהמערכת זיהתה: בסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות, או בתשלום בכרטיס דרך האזור האישי. **קבלה** מגיעה ממערכת הנהלת החשבונות בלבד. Charge-M לא מפיקה קבלות. צילום של העברה בנקאית שהלקוח שולח הוא **אסמכתה**: ראיה שצריך לבדוק, לא כסף. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

קודי סיבה

למה הלקוח לא משלם. הסוכן מזהה את הסיבה מהשיחה, או שנציג קובע אותה. סיבה שנציג קבע לא נדרסת על ידי הסוכן.

סיבה	מה זה אומר
לא קיבלו את החשבונית	הלקוח אומר שהחשבונית לא הגיעה אליו.

סיבה	מה זה אומר
ממתינים למסמך	חסר מסמך כדי לשלם.
ממתינים לאישור פנימי	התשלום ממתין לאישור אצל הלקוח. הסוכן יכול לדחות את הפנייה הבאה.
מחלוקת על הסכום	הלקוח חולק על החיוב.
קושי תזרימי	אין ללקוח כסף כרגע. הסוכן יכול להציע הסדר תשלומים לאישור אדם.
טוענים ששילמו	הלקוח אומר שכבר שילם. נפתחת פנייה לבדיקה.
מסרבים לשלם	הלקוח מסרב. התיק עובר לאדם.
אחר	סיבה אחרת. התיק עובר לאדם.
טרם אובחן	עוד לא ידוע.

הסטטוס של תיק גבייה

לכל תיק מוצג סטטוס אחד. כשכמה דברים נכונים בבת אחת, מוצג החשוב ביותר. בטבלה הם מסודרים מהחשוב ביותר למטה.

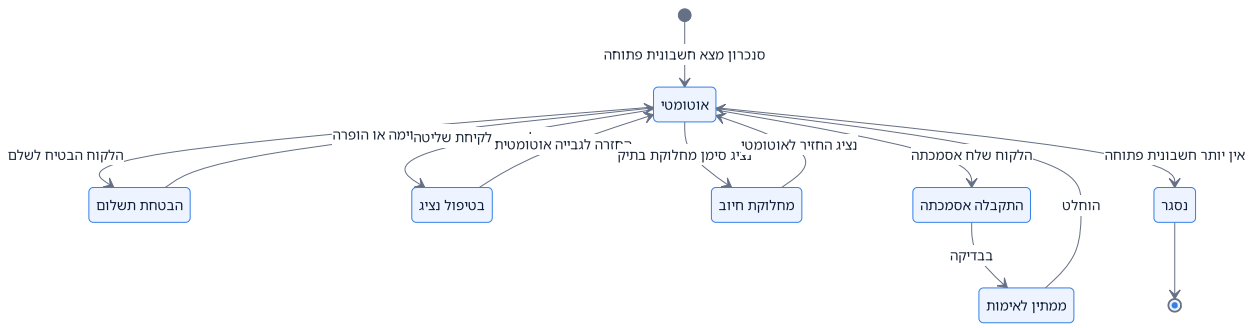
סטטוס	מה זה אומר
שולם	אין יותר מה לגבות.
נסגר	התיק סגור.
בטיפול נציג	אדם לקח את הלקוח. הגבייה האוטומטית עצורה עד שמחזירים אותו לסוכן.
בקשת זיכוי	הלקוח ביקש זיכוי. הגבייה האוטומטית עצורה.
מחלוקת חיוב	נציג סימן את כל התיק כמחלוקת. הגבייה האוטומטית בכל התיק עצורה. (מחלוקת רגילה על חשבונית לא משנה את הסטטוס, ומשהה רק את החשבוניות שבה.)
ממתין לאימות	מחכים לאימות של תשלום. הגבייה האוטומטית עצורה.
התקבלה אסמכתה	הלקוח שלח אסמכתה או דיווח על העברה. הגבייה האוטומטית עצורה עד שאדם מחליט.

סטטוס	מה זה אומר
הבטחת תשלום	הלקוח הבטיח לשלם בתאריך מסוים. התזכורות מחכות לתאריך.
נשלח קישור לתשלום	יש ללקוח קישור תשלום פעיל.
מספר שגוי	בשיחה התברר שהמספר לא של הלקוח.
כשל מסירה	ההודעה לא נמסרה, למשל מספר שאינו ב-WhatsApp או מייל שחזר.
אין מענה	פנו ללקוח והוא לא ענה.
שולם חלקית	חלק מהחוב שולם.
באיחור	מועד התשלום של החשבונית המוקדמת ביותר עבר.
ביום התשלום	היום הוא מועד התשלום.
לפני מועד התשלום	מועד התשלום עוד לא הגיע.

טיפ

מאחורי הסטטוס יש שדה פשוט יותר שכדאי להכיר: **מצב טיפול** . הוא אחד מאלה: **אוטומטי** (התסריט פונה), **הבטחת תשלום** , **התקבלה אסמכתה** , **ממתין לאימות** , **מחלוקת חיוב** , **בקשת זיכוי** או **בטיפול נציג** . בכל המצבים חוץ מ"אוטומטי" ו"הבטחת תשלום", הגבייה האוטומטית בתיק עצורה.

מחזור החיים של תיק



כמה דברים שכדאי לדעת על המעברים:

- **רק אדם מחזיר תיק מ"בטיפול נציג".** זה לא קורה לבד, גם לא כשסוגרים את הפנייה.
- **תיק שהושהה לא "משלים" תזכורות שפוספסו.** כשהוא חוזר לפעול, הוא ממשיך מהשלב שמתאים לתאריך של היום.
- **מכל מצב אפשר לעבור לטיפול נציג.** למשל אם הלקוח מבקש לדבר עם אדם.
- **התיק נסגר כשאין בו חשבונית פתוחה**, בין אם הכול שולם ובין אם החשבוניות בוטלו.

שאלות נפוצות

מה ההבדל בין לקוח לתיק גבייה?

הלקוח קיים תמיד, גם כשהוא לא חייב כלום. תיק גבייה פתוח רק כשיש לו חשבונית פתוחה, ונסגר כשהכול הוסדר.

למה התיק נפתח עוד לפני מועד התשלום?

כי תסריט הגבייה יכול לשלוח תזכורת ידידותית לפני המועד (בתסריט ברירת המחדל, 3 ימים לפני). התיק נפתח כשיש חשבונית פתוחה, והסטטוס שלו יהיה `לפני מועד התשלום` .

האם השהיה של חשבונית אחת עוצרת את כל הגבייה מהלקוח?

לא. השהיה על חשבונית אחת משאירה את שאר היתרה בגבייה רגילה. רק השהיה על כל התיק עוצרת הכול.

מי מחליט מה הסטטוס של התיק?

המערכת מחשבת אותו לבד, ממצב החוב, ממי שמטפל בתיק ומהתוצאה של הפנייה האחרונה. אפשר לשנות ידנית את `מצב הטיפול` בכרטיס התיק, רק למצבים שמותרים מהמצב הנוכחי.

האם הסוכן יכול לסגור תיק?

לא. תיק נסגר רק כשאין בו חשבונית פתוחה, וזה נקבע לפי מערכת הנהלת החשבונות.

ראו גם

- תיקי גבייה
- לטיפול
- תהליכי גבייה ומדיניות

- המסע במבט על
- מילון מונחים

מעבר לשידור חי

מנוע הגבייה הוא החלק במערכת שפונה ללקוחות לבד, לפי התסריטים. לפני שהוא מתחיל לשלוח הודעות אמיתיות, כדאי לראות מה הוא *היה* שולח ולוודא שהכול נכון. העמוד הזה מסביר את מצבי המנוע, מה לבדוק לפני היציאה לדרך, ואיך עוצרים הכול אם משהו לא בסדר.

מצבי המנוע

מצב	מה קורה
פעיל	המנוע שולח ללקוחות לפי התסריטים והמדיניות שפורסמה.
הרצה יבשה	המנוע מחשב מה לשלוח ומכין את הנוסח האמיתי, אבל **לא שולח כלום**. אפשר לקרוא את ההודעות שהוכנו.
מושבת	המנוע לא מחשב ולא שולח שום פנייה אוטומטית.

בכל שלושת המצבים:

- הודעה שאדם בצוות כותב ושולח בעצמו יוצאת כרגיל.
- הסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות ממשיך.
- לוח הבקרה ממשיך להתעדכן.
- הלקוחות ממשיכים להיכנס לאזור האישי ולשלם.

> **הרצה יבשה לא "שורפת" תזכורות**
>
> תזכורת שהוכנה בהרצה יבשה לא נחשבת כאילו נשלחה. כשעוברים למצב פעיל, הלקוח יקבל את התזכורת שמגיעה לו לפי התסריט, ולא ידלגו עליה.

עסק חדש מתחיל בהרצה יבשה. המצב הנוכחי מופיע כתג בראש המסך `תהליכי גבייה`, ובכרטיס `מצב המנוע` בלשונית `מדיניות`.

ומה זה "לא פעיל (מצב פיתוח)"?

אם התג מראה `לא פעיל (מצב פיתוח)` ובראש כל מסך מופיע פס צהוב "מצב פיתוח: שום הודעה, שיחה או אימייל לא נשלחים ללקוחות", זו לא הגדרה של העסק שלכם. זה מתג של השרת כולו, מעל כל העסקים, ובזמן שהוא

כבוי שום דבר לא יוצא, גם אם המנוע שלכם במצב פעיל. בחשבון רגיל לא אמורים לראות אותו. אם אתם רואים אותו, פנו לתמיכה של Charge-M.

לפני שעוברים למצב פעיל

1. **חברו את מערכת הנהלת החשבונות וסנכרנו.** בדקו ב[לקוחות] וב[חשבוניות] שהלקוחות, היתרות ומועדי התשלום נכונים. תנאי תשלום שגויים יגרמו לתזכורת נכונה ביום הלא נכון. תנאי ברירת המחדל של העסק נקבעים ב **הגדרות העסק** ← **תנאי תשלום**.

2. **בדקו את פרטי הקשר.** לקוח בלי טלפון ובלי אימייל לא יקבל אף תזכורת. עדיף לגלות את זה עכשיו ולהשלים את הפרטים.

3. **הגדירו זמני פעילות וימי סגירה.** ב **הגדרות העסק** ← **זמני פעילות**. ברירת המחדל: ראשון עד חמישי, 08:00–18:30. חגי ישראל העיקריים מוגדרים במערכת, אבל לא כולם: למשל יום העצמאות, יום הזיכרון, פורים, ערבי חג וחול המועד לא חסומים. אם אינכם רוצים לפנות ללקוחות בימים האלה, הוסיפו אותם כ **ימי סגירה**.

4. **הגדירו את המדיניות ופרסמו.** ב **תהליכי גבייה** ← **מדיניות**: מרווח בין פניות, מספר פניות בחלון, מספר ניסיונות אוטומטיים, וכללי הבטחות תשלום. שינוי במגבלות הפנייה נשמר כטיוטה, ומתחיל לחול רק אחרי **פרסום שינויים**.

5. **בחרו תסריטים.** ב **תסריטי גבייה** ודאו שיש תסריט ברירת מחדל פעיל, והתאימו את השלבים והטון. אפשר להתחיל מ **תבניות מומלצות**.

6. **הגדירו את הסוכן.** ב **זהות הסוכן**: שם, טון, ההצהרה שהוא עוזר אוטומטי, ומה מותר לו לאשר לבד. נסו אותו ב **נסו את הסוכן**, בלי שום שליחה.

7. **תנו להרצה היבשה לרוץ יום או יומיים, וקראו מה היא הכינה.** ב **שיחות** ← **יומן הודעות**, סננו לפי הסטטוס **הרצה יבשה — לא נשלח**. בדקו סכומים, מספרי חשבוניות, ערוץ, שעה, טון וההצהרה של הסוכן. ב **תהליכי גבייה** ← **סקירה**, הכרטיס **פניות שנעצרו היום** מראה מה המנוע החליט לא לשלוח, ולמה.

8. **עברו למצב פעיל.** בעלי העסק פותחים **תהליכי גבייה** ← **מדיניות**, ומדליקים את המתג בכרטיס **מצב המנוע**. ההודעה "מנוע הגבייה הופעל" מאשרת.

9. **התחילו בזהירות והרחיבו בהדרגה.** בשבוע הראשון שקלו להוריד את מגבלות הפנייה מתחת לברירת המחדל. עקבו אחרי [לטיפול], אחרי יומן ההודעות ואחרי הסכומים מול מערכת הנהלת החשבונות, ורק אחר כך חזרו למגבלות הרגילות.

תבניות WhatsApp צריכות אישור של Meta

מחוץ לחלון של 24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח, אפשר לשלוח ב-WhatsApp רק תבנית שאושרה על ידי Meta. ודאו שהתבניות שהתסריטים שלכם משתמשים בהן מאושרות. תבנית לא מאושרת תיכשל בשליחה עם הסיבה "התבנית אינה מאושרת". ראו WhatsApp ותבניות הודעות.

לתשומת לבכם

רק **בעלים** יכולים להפעיל או להשבית את המנוע. אחרים רואים את המתג נעול, עם ההסבר "רק בעל העסק יכול להפעיל או להשבית את המנוע". כל שינוי נרשם, והבעלים והמנהלים מקבלים התראה "מצב המנוע השתנה".

איך עוצרים הכול

משהו נראה לא תקין? השבתת המנוע היא הצעד הראשון הנכון כמעט בכל מקרה. היא מיידית והפיכה.

1. פתחו **תהליכי גבייה** ← **מדיניות** .
2. בכרטיס **מצב המנוע** , כבו את המתג.
3. בחלון **השבתת מנוע הגבייה** כתבו למה אתם משביתים. הסיבה חובה, והיא מוצגת לצוות.
4. לחצו **השבתה** . מעכשיו לא יוצאות פניות אוטומטיות.

מה ממשיך לעבוד כשהמנוע מושבת:

- הפניות, ההבטחות, המחלוקות וההשהיות נשארות כמו שהן. הצוות ממשיך לעבוד עליהן.
- הבדיקה היומית של הבטחות שהופרו ממשיכה לרוץ.
- אפשר לשלוח ללקוח הודעה ידנית.
- הסוכן ממשיך לענות ללקוחות שכותבים בעצמם.
- הסנכרון, לוח הבקרה והאזור האישי ממשיכים לעבוד.
- מערכת הנהלת החשבונות לא צריכה שום תיקון: Charge-M לא כתבה בה דבר מלבד חשבוניות שהפקתם בעצמכם.

כדי לחזור, מדליקים שוב את המתג. המנוע ממשיך מהשלב שמתאים לכל תיק לפי התאריך של היום, ולא שולח בבת אחת את מה שפוספס.

לעצור רק לקוח אחד

לא צריך להשבית את כל המנוע בגלל לקוח אחד:

- **השהיית גבייה:** בכרטיס התיק, לכל התיק או לחשבונית אחת, עם תאריך תפוגה אם רוצים. ראו תיקי גבייה.
- **העברה לטיפול אנושי:** **העבר לטיפול אנושי** בכרטיס התיק, או **קח שליטה** בשיחה. הסוכן מפסיק לענות ללקוח בכל הערוצים, והתזכורות נעצרות עד שמחזירים אותו.

שאלות נפוצות

איך מחזירים את המנוע להרצה יבשה?

המתג במסך מעביר רק בין פעיל למושבת. אי אפשר לבחור בו הרצה יבשה. אם אתם רוצים לעצור את השליחה ולבדוק שוב, השביתו את המנוע: במצב מושבת שום פנייה אוטומטית לא יוצאת.

השבתתי את המנוע. הלקוחות עדיין יכולים לשלם?

כן. האזור האישי ממשיך לעבוד, וגם הקישורים שכבר נשלחו.

האם בהרצה יבשה הסוכן עונה ללקוחות?

הרצה יבשה עוצרת את הפניות האוטומטיות של התסריטים. כדי לראות איך הסוכן עונה בלי לשלוח כלום, השתמשו ב **נסו את הסוכן** בזהות הסוכן.

שיניתי מגבלות פנייה ושום דבר לא השתנה. למה?

מגבלות הפנייה וכללי הפרת הבטחות נשמרים כטיוטה. הם חלים רק אחרי **פרסום שינויים** . לעומת זאת, הגדרות שמסומנות "נשמר מיד" חלות מיד.

מה אם המנוע במצב פעיל, אבל לא יוצאות הודעות?

בדקו ב **סקירה** את **פניות שנעצרו היום** . שם רואים למה המנוע לא שלח: מחוץ לזמני הפעילות, מרווח בין פניות, הלקוח ענה בינתיים, אין ערוץ זמין ועוד. זה לא תקלה: אלו הכללים עובדים. אם מופיע **לא נשלח: מצב פיתוח** , פנו לתמיכה.

ראו גם

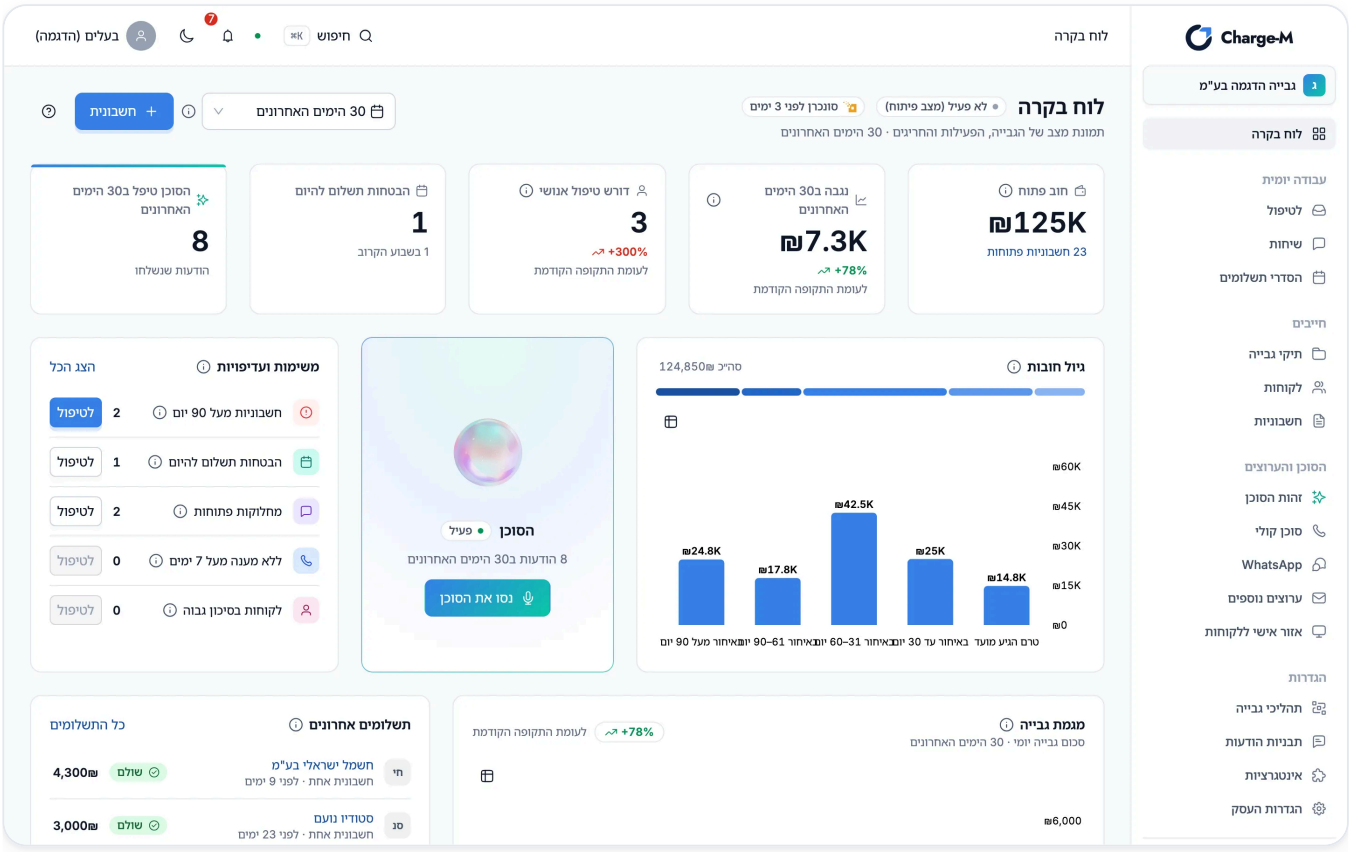
- תהליכי גבייה ומדיניות
- כללים לכל הערוצים
- רצף התזכורות
- הגדרות העסק
- שיחות

חלק

המסכים, אחד אחד

לוח בקרה

לוח הבקרה הוא המסך הראשון שנפתח אחרי הכניסה. תוך כמה שניות הוא עונה על ארבע שאלות: כמה כסף פתוח, כמה נכנס, מה מחכה להחלטה של אדם, ומה הסוכן עשה בינתיים. מכל מספר אפשר לקפוץ ישר לרשימה שמאחוריו.



למה זה משמש

- לפתוח את היום: לראות מה דחוף ולאן ללכת קודם.
- לעקוב אחרי התוצאות: כמה נגבה בתקופה, לעומת התקופה הקודמת.
- לוודא שהכול עובד: המנוע פעיל, הסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות תקין, הסוכן מחובר.

מה רואים במסך

ראש העמוד

אזור	מה זה אומר
המנוע פעיל (ירוק)	המערכת שולחת הודעות ללקוחות כרגיל.

אזור	מה זה אומר
לא פעיל (מצב פיתוח) (אפור)	שום הודעה, שיחה או אימייל לא יוצאים ללקוחות. אם אתם רואים את זה בחשבון אמיתי, פנו לתמיכה.
תג הסנכרון עם הלוגו של מערכת הנהלת החשבונות	**סונכרן** ומתי, או **הסנכרון נכשל** ומתי.
הנתונים לא זמינים	טעינת הנתונים נכשלה. כל כרטיס יציג "—". רעננו את הדף.
בורר **טווח זמן**	**7 הימים האחרונים** , **30 הימים האחרונים** (ברירת המחדל) או **90 הימים האחרונים** .
+ חשבונית	מעביר לרשימת החשבוניות. שם נמצא הכפתור שמפיק חשבונית חדשה.
כפתור **?**	מציג שוב את ההדרכה הקצרה של המסך.

חמשת כרטיסי המספרים

כרטיס	איך הוא מחושב	מושפע מהטווח?
חוב פתוח	סכום היתרות הפתוחות בכל החשבוניות שסונכרנו, כולל חשבוניות שעוד לא הגיע מועד התשלום שלהן. מתחתיו: כמה חשבוניות פתוחות (לחיצה פותחת את רשימת החשבוניות).	לא. זה מצב נוכחי.
נגבה ב...	סכום התשלומים שזוהו בטווח שבחרתם, לפי היום שבו המערכת זיהתה אותם (לא לפי תאריך הבנק). החץ משווה לתקופה הקודמת באותו אורך. עלייה = טוב.	כן
דורש טיפול אנושי	כמה פניות פתוחות מחכות עכשיו להחלטה של אדם, מכל הסוגים. לחיצה פותחת את לטיפול. החץ משווה כמה פניות נפתחו בטווח לעומת התקופה הקודמת. ירידה = טוב.	החץ כן, המספר לא
הבטחות תשלום להיום	כמה הבטחות תשלום פתוחות נקבעו להיום. מתחת: כמה הבטחות נקבעו לשבעת הימים הקרובים.	לא
הסוכן טיפל ב...	כמה הודעות יצאו בטווח (ושיחות, כשהן נספרות).	כן

הבלוקים שמתחת

בלוק	מה זה אומר
גיול חובות	החוב הפתוח מחולק לפי כמה זמן הוא פתוח: **טרם הגיע מועד** , **באיחור עד 30 יום** , **באיחור 31–60 יום** , **באיחור 61–90 יום** , **באיחור מעל 90 יום** . מעבר עם העכבר מראה כמה חשבוניות בכל עמודה. לחיצה על עמודה פותחת את החשבוניות של אותה קבוצה.
כרטיס הסוכן	מצב הסוכן: **פעיל** , **לא מחובר** (הסוכן לא עונה באמת, פנו לתמיכה) או **לא ידוע** . מתחת: כמה הודעות בטווח, וכפתור **נסו את הסוכן** .
משימות ועדיפויות	חמש שורות, הדחופה למעלה, כל אחת עם מספר וכפתור **לטיפול** (ראו פירוט בהמשך).
מגמת גבייה	גרף של הסכום שנגבה בכל יום בטווח. יום בלי תשלום מוצג כאפס.
תשלומים אחרונים	שורה לכל לקוח בכל יום: שם, כמה חשבוניות, הסכום ותג **שולם** . תג **בוטל** פירושו שהקבלה בוטלה במערכת הנהלת החשבונות. הקישור **כל התשלומים** פותח את החשבוניות ששולמו.
אינטגרציות	מצב החיבור למערכת הנהלת החשבונות (**מחובר** או **שגיאת סנכרון**) ול-WhatsApp Business. הקישור **ניהול** פותח את האינטגרציות.
פעילות הסוכן	בטווח שבחרתם: **תשלומים** , **הבטחות** , **קישורי תשלום** , **שיחות** , **הודעות** , כל אחד מול התקופה הקודמת. מתחת: שש הפעולות האחרונות ביומן.
לקוחות מאחרים	חמשת תיקי הגבייה שמחכים הכי הרבה זמן (לפי החשבונית הוותיקה ביותר של הלקוח, לא ממוצע). בכל שורה: ימי האיחור, סיבת אי-התשלום אם אובחנה (אחרת מצב התיק) והסכום.

שורות "משימות ועדיפויות"

שורה	מה נספר	לאן הכפתור מוביל
חשבוניות מעל 90 יום	חשבוניות פתוחות שמועד התשלום שלהן עבר לפני יותר מ-90 יום.	החשבוניות בקבוצת הגיל הזו

שורה	מה נספר	לאן הכפתור מוביל
הבטחות תשלום להיום	הבטחות פתוחות שנקבעו להיום.	תיקי הגבייה במצב "הבטחת תשלום"
מחלוקות פתוחות	מחלוקות שעוד לא נסגרו.	לשונית המחלוקות ב"לטיפול"
ללא מענה מעל 7 ימים	תיקים פתוחים שנשלחו להם פניות, והלקוח לא ענה באף ערוץ שבוע או יותר מאז הפנייה האחרונה.	רשימת תיקי הגבייה (לא מסוננת)
לקוחות בסיכון גבוה	לקוחות שסווגו **מאחר כרוני** ועדיין יש להם יתרה פתוחה.	רשימת הלקוחות (לא מסוננת)

הכפתור הראשון שהמספר שלו אינו אפס מודגש. שורה עם אפס מנוטרלת.

"ניתוחים נוספים" (מקופל)

בתחתית יש אזור מקופל: **ניתוחים נוספים: מגמת החוב, איחור ממוצע, סיבות אי-תשלום וצפי גבייה** . הוא נטען רק כשפותחים אותו.

גרף	מה זה אומר
מגמת חוב פתוח	היתרה הפתוחה יום אחרי יום, ומתוכה כמה באיחור. קו מלא = **נמדד** . קו מקווקו = **משוער** , כלומר שוחזר בדיעבד מהנתונים של היום.
איחור ממוצע	ממוצע ימי האיחור של חשבוניות שמועדן עבר, משוקלל לפי הסכום שנותר. חשבונית גדולה משפיעה יותר. חשבונית שעוד לא הגיע מועדה לא נספרת.
סיבות אי-תשלום	החוב הפתוח לפי הסיבה שהלקוחות נתנו. **כיסוי האבחון** מראה לכמה מהתיקים יש סיבה בכלל.
צפי גבייה	כמה צפוי להיכנס בכל חודש, לפי מועדי החשבוניות ולוחות הסדרי התשלומים. מתחת: חוב שכבר באיחור (אין לו חודש יעד) וחוב במחלוקת. חוב שבהסדר נספר פעם אחת בלבד, לפי לוח ההסדר.

פעולות נפוצות

לפתוח את היום

1. היכנסו ללוח הבקרה ובדקו שמופיע **המנוע פעיל** ושהסנכרון לא נכשל.
2. בבלוק **משימות ועדיפויות** לחצו על **לטיפול** בשורה המודגשת.
3. טפלו ברשימה שנפתחה, וחזרו ללוח הבקרה לשורה הבאה.
4. בסוף, פתחו את **דורש טיפול אנושי** כדי לוודא שלא נשארה פנייה פתוחה.

לבדוק חוב ותיק

1. בגרף **גיול חובות** לחצו על העמודה **באיחור מעל 90 יום** .
2. נפתחת רשימת החשבוניות של אותה קבוצה, עם תג סינון שאפשר להסיר.
3. מכל חשבונית אפשר לעבור לכרטיס הלקוח או לתיק הגבייה שלו.

חשוב לדעת

לתשומת לבכם

הטווח משפיע רק על **נגבה** , על **הסוכן טיפל** , על **מגמת גבייה** , על **פעילות הסוכן** ועל **מגמת חוב פתוח** . כל השאר (חוב פתוח, גיול, משימות, לקוחות מאחרים, צפי) מציג את המצב עכשיו.

לתשומת לבכם

גרפים של כסף מציגים מטבע אחד בכל פעם. כשיש לכם חובות בכמה מטבעות, מופיע בורר מטבע. אין המרה בין מטבעות.

שימו לב

לא פעיל (מצב פיתוח) פירושו ששום דבר לא מגיע ללקוחות, בשום ערוץ. התהליכים והסוכן ממשיכים לרוץ ולרשום ביומן, אבל בלי שליחה. בחשבון אמיתי זה לא אמור לקרות. פנו לתמיכה.

שימו לב

השורות **ללא מענה מעל 7 ימים** ו- **לקוחות בסיכון גבוה** פותחות את הרשימה המלאה, לא מסוננת. המספר בלוח הבקרה נכון, אבל ברשימה תצטרכו לאתר את הלקוחות בעצמכם. גם **הבטחות תשלום להיום** פותח את כל התיקים שבמצב הבטחה, לא רק של היום.

שאלות נפוצות

למה "נגבה" שונה ממה שראיתי בבנק?

"נגבה" סופר תשלומים לפי היום שבו המערכת זיהתה אותם: בסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות או בקישור תשלום. העברה שנכנסה לבנק ועוד לא נרשמה במערכת הנהלת החשבונות לא תופיע עד הסנכרון הבא.

מה ההבדל בין "חוב פתוח" ל"יתרה באיחור"?

"חוב פתוח" כולל גם חשבוניות שמועד התשלום שלהן עוד לא הגיע. את החלק שבאיחור תראו בגרף "גיול חובות" (כל העמודות חוץ מ"טרם הגיע מועד") ובכרטיס של כל תיק גבייה.

הכפתור "+ חשבונית" לא פותח טופס. למה?

הכפתור בלוח הבקרה רק מעביר לרשימת החשבוניות. שם, בעלים ומנהלים רואים את הכפתור **חשבונית חדשה**, שמפיק חשבונית מס במערכת הנהלת החשבונות. ראו חשבוניות.

מה זה הקו המקווקו בגרף "מגמת חוב פתוח"?

המערכת מודדת את החוב פעם ביום. לימים שלפני שהתחילה למדוד, הקו שוחזר מהנתונים שיש היום ולכן הוא משוער. מהיום הראשון של המדידה הקו מלא.

למה "שיחות" בפעילות הסוכן מראה "—"?

שיחות קוליות מתוך תהליכי הגבייה עדיין לא פעילות. שיחות שהתחלתם מכרטיס הלקוח לא נספרות כאן.

כל כמה זמן הנתונים מתעדכנים?

המספרים מתרעננים בערך כל דקה. הגרפים של "ניתוחים נוספים" נבנים מחדש בלילה ונשמרים לכמה דקות.

הסוכן מופיע כ"לא מחובר". מה עושים?

זה אומר שהסוכן החכם לא פעיל בשרת, ולכן הוא לא עונה באמת ללקוחות: כל תשובה של לקוח מועברת לנציג. פנו לתמיכה.

ראו גם

- לטיפול
- תיקי גבייה
- חשבוניות
- הבטחות תשלום
- מושגי יסוד

לטיפול

"לטיפול" הוא המקום שבו נאסף כל מה שהמערכת לא מחליטה לבד. הסוכן העביר לקוח לנציג, לקוח טען ששילם, הבטחה הופרה, לקוח ערער על חיוב — כל אלה מגיעים לכאן. אם תעברו על המסך הזה פעם ביום, שום דבר לא ייפול בין הכיסאות.

למה זה משמש

- לראות אילו החלטות מחכות לכם, ולקחת אחריות עליהן.
- לאשר או לדחות טענת תשלום אחרי שבדקתם את האסמכתא.
- לנהל מחלוקת עד שהיא נסגרת והגבייה חוזרת.

במסך שתי לשוניות: **פניות** ו- **מחלוקות** . כל לשונית זוכרת את הסינון שלה בזמן הביקור.

מה רואים במסך

לשונית "פניות"

פנייה נפתחת אוטומטית כשנדרשת החלטה של אדם. אי אפשר לפתוח פנייה ידנית מהמסך הזה.

אזור	מה זה אומר
ממתינות לטיפול / **הכול**	"ממתינות" מציג רק פניות שעוד לא הוכרעו (פתוחה או בטיפול). פניות סגורות נשארות ב"הכול" לתיעוד.
חיפוש	לפי כותרת הפנייה או שם הלקוח.
סוג פנייה	סינון לפי סוג (טבלה בהמשך).
שורה ברשימה	סוג, כותרת, שם הלקוח ומספר החשבונית (אם יש), סטטוס ומתי נפתחה. לחיצה פותחת את הפנייה.
סמל אטב	הלקוח צירף אסמכתת תשלום שצריך לבדוק.
משויך אליי	אתם לקחתם אחריות על הפנייה.

סוגי פניות — מה גרם לפתיחה:

סוג	מתי נפתח
הסלמה מהסוכן	הסוכן העביר את הלקוח לאדם: הלקוח ביקש נציג, או שהסוכן לא היה בטוח מספיק.
טענת תשלום	הלקוח טוען ששילם, או שלח אסמכתא (צילום העברה) ב-WhatsApp או באזור האישי.
הבטחה שהופרה	עבר המועד שהלקוח הבטיח לשלם, ולא זוהה תשלום.
יום ההבטחה — ליצור קשר	היום הלקוח הבטיח לשלם, והעסק בחר שנציג יתקשר (ולא רק הודעה אוטומטית).
פריסת תשלומים	הסוכן הציע ללקוח הסדר תשלומים (צריך אישור שלכם), או שהסדר קיים הופר.
מחלוקת	נפתחה מחלוקת על חיוב, הסוכן זיהה התנגדות ולא הצליח לשייך אותה לחשבונית, או שהלקוח לא שלח מסמך שהתבקש במחלוקת.
בקשת זיכוי , **מסמך חסר** , **אישור מנהל**	סוגים שמופיעים בסינון, אבל המערכת עדיין לא פותחת פניות מהסוגים האלה.

סטטוסים של פנייה:

סטטוס	פירוש
פתוחה	חדשה. אף אחד עוד לא התחיל לטפל.
בטיפול	מישהו לחץ **תחילת טיפול** .
אושרה	נסגרה באישור.
נדחתה	נסגרה בדחייה.
נסגרה	נסגרה כ"טופל".
בוטלה	בוטלה.

לשונית "מחלוקות"

מחלוקת היא טענה של לקוח נגד החוב עצמו ("הסכום שגוי", "כבר שילמתי"). כל עוד היא פתוחה, הגבייה על החשבוניות שבמחלוקת מושהית. שאר החשבוניות של הלקוח ממשיכות כרגיל.

אזור	מה זה אומר
פתוחות / **חורגות מ-SLA** / **הכול**	"חורגות מ-SLA" הן מחלוקות פתוחות שעברו את יעד הפתרון: שני ימי עסקים מהפתיחה, בלי הזמן שחיכינו ללקוח.
חיפוש	לפי מספר המחלוקת או שם הלקוח.
סטטוס מחלוקת	מופיע רק בתצוגה "הכול".
שורה	שם הלקוח, מספר המחלוקת, כמה חשבוניות, סיכום הטענה, סטטוס ומתי נפתחה.
חריגה מ-SLA (אדום)	עבר יעד הפתרון והמחלוקת לא נסגרה.
השהיית בירור	הלקוח התנגד, אבל לא ברור על איזו חשבונית. כל הגבייה ללקוח מושהית ליום עסקים אחד, עד שתשייכו חשבונית.

סטטוסים של מחלוקת: **נפתחה** · **בבדיקה** · **ממתין ללקוח** · **ממתין לבירור פנימי** · **הוגשה בקשת זיכוי** · **הוכרעה — התקבלה** · **הוכרעה — נדחתה** · **נסגרה** .

דף הפנייה

אזור	מה זה אומר
פרטי הפנייה	תיאור, **נפתחה על ידי** (**סוכן AI** , **מערכת** , **נציג** או **לקוח**), מתי, סכום. בטענת תשלום: אמצעי התשלום, הסכום שדווח, אסמכתא ותאריך ההעברה.
אסמכתאות תשלום	הקבצים שהלקוח שלח, עם תצוגה של התמונה או ה-PDF. תיבה צהובה **זוהה אוטומטית — לבדיקה** מציגה פרטים שהמערכת קראה מהקובץ. היא לא מאומתת: השוו מול הבנק.
החשבוניות הפתוחות של הלקוח	עד 50 חשבוניות, עם סימון **תואם לסכום שזוהה** כשהסכום מתאים.

אזור	מה זה אומר
פרטי החשבון של העסק — להשוואה	פרטי הבנק שלכם מההגדרות, כדי להשוות מול האסמכתא.
החלטה	הכפתורים שמותרים לפי הסטטוס, ושדה **הערת החלטה (לא חובה)** . הלקוח לא רואה את ההערה.
אחריות	מי מטפל: **משויך אליכם** , **משויך לנציג אחר** או **לא משויך לאף נציג** .
לקוח , **חשבונית** , **שיחה** , **הבטחת תשלום**	קישורים לכרטיס הלקוח, לחשבונית ולשיחה שממנה נפתחה הפנייה, ומצב ההבטחה אם יש.

כפתורי ההחלטה:

כפתור	מתי מופיע	מה קורה
תחילת טיפול	פנייה פתוחה	הסטטוס עובר ל"בטיפול".
אישור (בטענת תשלום: **אישור — האסמכתא נבדקה**)	פתוחה או בטיפול	הפנייה נסגרת. בטענת תשלום, החשבונית נשארת מוקפאת 7 ימים עד שהתשלום ייקלט מהסנכרון.
דחייה (בטענת תשלום: **דחייה — חידוש הגבייה**)	פתוחה או בטיפול	הפנייה נסגרת והגבייה מתחדשת.
טופל — סגירה	פתוחה או בטיפול	סוגר את הפנייה כ"טופל".
ביטול הפנייה	פתוחה או בטיפול	מבטל את הפנייה.

דף המחלוקת

אזור	מה זה אומר
החשבוניות שבמחלוקת	רק החשבוניות שברשימה מושהות. בכל שורה: **סכום במחלוקת** (יכול להיות קטן מהיתרה; השאר נגבה כרגיל) ומצב ה **השהיה** . הכפתור **הוספת חשבונית** משייך עוד חשבוניות ומשהה גם אותן.

אזור	מה זה אומר
בקשות זיכוי	כשהטענה מוצדקת, מגישים בקשת זיכוי, מאשרים אותה ורושמים את מספר הזיכוי. הזיכוי עצמו מונפק במערכת הנהלת החשבונות.
תיעוד ופניות	כל מה שנרשם על המחלוקת. **הוספת תיעוד** שומר הערה פנימית.
פרטי המחלוקת	הסכום, מתי נפתחה, דרך איזה ערוץ, **יעד לפתרון** (אדום כשעבר), יעד למענה ראשון, והפנייה המקושרת.
תיאור הטענה	סיכום הטענה, ו- **ביטחון הסוכן בהבנת הטענה** .
שינוי סטטוס	מעבר לסטטוס אחר. מוצגים רק מעברים מותרים.
סגירת המחלוקת	מופיע רק אחרי הכרעה. הסגירה משחררת את ההשהיות ומחזירה את החשבוניות לגבייה.

פעולות נפוצות

לבדוק טענת תשלום

1. בלשונית **פניות** , בחרו סוג **טענת תשלום** ופתחו פנייה (סמל האטב = יש קובץ).
2. לחצו **לקיחת אחריות** ואז **תחילת טיפול** .
3. השוו את האסמכתא מול הבנק ומול **פרטי החשבון של העסק — להשוואה** .
4. אם הכסף הגיע: רשמו את הקבלה במערכת הנהלת החשבונות, ואז לחצו **אישור — האסמכתא נבדקה** . התשלום ייקלט בסנכרון הבא.
5. אם לא נמצא תשלום: לחצו **דחייה — חידוש הגבייה** . השאירו את **לשלוח ללקוח הודעה על הדחייה** מסומן, או בטלו אותו אם כבר דיברתם עם הלקוח.

לסגור מחלוקת

1. בדף המחלוקת, בכרטיס **שינוי סטטוס** , העבירו ל- **בבדיקה** .
2. אם הטענה מוצדקת: בכרטיס **בקשות זיכוי** הגישו בקשה ולחצו **אישור** .
3. הנפיקו את הזיכוי במערכת הנהלת החשבונות, הזינו את **מספר הזיכוי ברריווחית** ולחצו **סימון כהונפק** .
4. העבירו את הסטטוס ל- **הוכרעה — התקבלה** (או **הוכרעה — נדחתה**).
5. אחרי הסנכרון הבא, לחצו **סגירת המחלוקת** . הגבייה על היתרה חוזרת.

חשוב לדעת

שימו לב

דחייה וביטול של פנייה סוגרים אותה ואי אפשר להחזיר אותם. בדחיית טענת תשלום, הלקוח מקבל הודעה שלא נמצא תשלום מתאים (עם קישור לתשלום או לבירור), אלא אם ביטלתם את הסימון.

שימו לב

הכרעה במחלוקת לא משחררת את ההשהיות ולא משנה את היתרה. רק **סגירת המחלוקת** עושה זאת. הסגירה תסורב אם עוד לא הוכרע, אם זיכוי שאושר עוד לא סומן כהונפק, או אם המערכת עוד לא סנכרנה את היתרות מאז ההכרעה.

לתשומת לבכם

אסמכתא היא לא תשלום. גם אחרי אישור, החוב נסגר רק כשהתשלום נרשם במערכת הנהלת החשבונות ונקלט בסנכרון.

לתשומת לבכם

המסכים מזכירים "ריווחית" בהקשר של זיכויים ויתרות, גם אם העסק עובד עם Morning או iCount. הכוונה למערכת הנהלת החשבונות שמחוברת אצלכם.

שאלות נפוצות

אפשר לשייך פנייה לחבר צוות אחר?

לא. אפשר רק לקחת אחריות לעצמכם (**לקיחת אחריות**), לקחת מחבר צוות (**העברת האחריות אליי**) או לשחרר (**הסרת השיוך**). מועד יעד לפנייה קובעים מכרטיס תיק הגבייה, בכרטיס **משימות לטיפול**.

איך פותחים מחלוקת ידנית?

מכרטיס הלקוח, בכפתור **פתיחת מחלוקת** (מופיע רק כשיש ללקוח חשבוניות פתוחות). לכל לקוח יכולה להיות מחלוקת פעילה אחת. טענה חדשה מצטרפת למחלוקת הפתוחה.

מה זה "השהיית בירור"?

הלקוח הביע התנגדות, אבל לא ניתן היה לשייך אותה לחשבונית מסוימת. כדי לא להמשיך ללחוץ עליו בזמן הבירור, כל הגבייה ממנו מושהית ליום עסקים אחד. שייכו חשבונית למחלוקת בכפתור **הוספת חשבונית**.

למה השעון של ה-SLA עצר?

כשהמחלוקת בסטטוס **ממתין ללקוח**, הזמן לא נספר. יעד הפתרון הוא שני ימי עסקים, ויעד המענה הראשון הוא יום עסקים אחד. אישור הקבלה האוטומטי שהלקוח מקבל עם מספר המחלוקת כבר עונה על יעד המענה הראשון.

אני בהרשאת צפייה בלבד ולחיצה על כפתור נכשלת. למה?

בהרשאת **צפייה בלבד** הכפתורים מופיעים, אבל כל פעולה נדחית. בקשו מבעל העסק או ממנהל לשנות את ההרשאה שלכם.

האם הסוכן יכול לסגור מחלוקת או לאשר זיכוי בעצמו?

לא. הסוכן יכול לפתוח מחלוקת ולתעד אותה, אבל הכרעה, אישור זיכוי וסגירה הם תמיד החלטה של אדם.

ראו גם

- מחלוקות
- קבלת תשלום וסגירת חוב
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- תיקי גבייה
- שיחות

שיחות

במסך "שיחות" מרוכזות כל השיחות עם הלקוחות שלכם, ב-WhatsApp, ב-SMS, באימייל ובטלפון. השיחות שמחכות לתשובה של אדם מופיעות ראשונות. כאן גם לוקחים שליטה מהסוכן החכם כשרוצים לענות בעצמכם, ומחזירים לו אותה בסוף.

למה זה משמש

- לראות מי מהלקוחות ענה ומחכה לכם.
- לקרוא את כל השיחה עם לקוח ולענות לו בעצמכם.
- לעצור את הסוכן ואת התזכורות האוטומטיות ללקוח מסוים, ולהחזיר אותם אחר כך.
- לבדוק אם הודעה שיצאה נמסרה, נקראה או נכשלה (ב**יומן הודעות**).

במסך שתי לשוניות: **שיחות** (תיבת השיחות) ו-**יומן הודעות**.

מה רואים במסך

תיבת השיחות

אזור	מה זה אומר
חיפוש	לפי שם הלקוח או מספר הטלפון.
פתוחות / **סגורות**	שיחה נסגרת כשמישהו בצוות סוגר אותה. הודעה חדשה מהלקוח פותחת אותה מחדש.
סמל רובוט (כחול)	הסוכן עונה לבד בשיחה הזו.
סמל קריאה (כתום) ותג **דורש טיפול**	הסוכן לא עונה ללקוח הזה. מישהו מהצוות צריך לענות.
מספר ליד השם	הודעות מהלקוח שאף אחד בצוות עוד לא פתח. הסימון משותף לכל הצוות.
תג ערוץ	**וואטסאפ**, **SMS**, **אימייל** או **טלפון**.
לא ליצור קשר	הלקוח ביקש שלא יפנו אליו.

אזור	מה זה אומר
שורה שנייה	ההודעה האחרונה. הודעה שיצאה מכם מתחילה ב-"נשלח:".

הסדר: קודם השיחות שמחכות לאדם, ואחריהן לפי ההודעה האחרונה מהלקוח, החדשה למעלה. הרשימה מתעדכנת לבד.

דף השיחה

אזור	מה זה אומר
כותרת	שם הלקוח, הערוץ ומי מטפל: **הסוכן החכם מטפל בלקוח בכל הערוצים** או **הלקוח בטיפול נציג — הסוכן לא עונה באף ערוץ**.
כרטיס לקוח	מעבר לכרטיס הלקוח (יתרה, חשבוניות, היסטוריה). בדף השיחה עצמו אין חלון צד.
קח שליטה / **החזרה ל-AI**	העברת הלקוח מהסוכן אליכם, ובחזרה.
סגירת השיחה / **פתיחה מחדש**	סגירה רק מסמנת שאין מה לענות כרגע. היא לא עוצרת את הגבייה.
בועות	הלקוח בצד אחד. בצד השני: **סוכן AI**, **תהליך אוטומטי** (בכחול בהיר) או שם חבר הצוות. תג **תבנית** = נשלח מתבנית.
סמל מצב ליד כל הודעה יוצאת	שעון = **ממתין לשליחה**, וי = **נשלח** / **נמסר**, וי ירוק = **נקרא**, סימן קריאה אדום = **נכשל** (הסיבה במעבר עם העכבר).
בועה צהובה מקווקוות	**הערה פנימית — לא נשלחה ללקוח**.
קובץ שזוהה כאסמכתא	תמונה או PDF עם קישור **לבדיקת האסמכתא בפנייה**.
תיבת הכתיבה	**כתבו הודעה ללקוח...** . Enter שולח, Shift+Enter יורד שורה.

כלי תיבת הכתיבה:

כלי	מה הוא עושה
אימוג'י	הוספת אימוג'י.
צירוף קובץ	WhatsApp בלבד. תמונה, סרטון, שמע, PDF, Word, Excel או PowerPoint, עד 16 MB.
שליחת מיקום	WhatsApp בלבד. נקודה על המפה, למשל כתובת המשרד. אפשר להדביק קישור Google Maps.
תשובות מהירות	תשובות מוכנות שהגדרתם ב-WhatsApp. השם, שם העסק והיתרה מתמלאים לבד.
קישור לתשלום	מצרף קישור לתשלום החשבוניות שתבחרו.
הערה	מעבר להערה פנימית שרק הצוות רואה. נשמרת גם ביומן הפעילות.

יומן הודעות

כל הודעה שיצאה מהמערכת, מכל ערוץ, אוטומטית או ידנית, ומה עלה בגורלה. תשובות של לקוחות לא מופיעות כאן.

אזור	מה זה אומר
חיפוש	לפי שם הלקוח או תוכן ההודעה.
סטטוס	**ממתין לשליחה** , **נשלח...** , **נשלח** , **נמסר** (הגיע למכשיר), **נקרא** (הלקוח פתח), **נכשל** , **הרצה יבשה — לא נשלח** .
ערוץ	**וואטסאפ** , **SMS** , **אימייל** , **שיחה קולית** .
מקור	**אוטומטי** , **ידני** או **חשבונית חדשה** . בטבלה רואים גם את מטרת ההודעה (למשל **תזכורת על איחור**) ואת מספר השלב בתהליך.
טווח תאריכים	מתאריך עד תאריך.
שורה שנכשלה	שורה אדומה עם הסיבה, למשל **חלון 24 השעות נסגר** או **אין ללקוח מספר טלפון תקין** .

אזור	מה זה אומר
שליחה מחדש	מופיע רק כשמותר לשלוח שוב. כשאסור, הכפתור מנוטרל והסיבה מופיעה במעבר עם העכבר.

פעולות נפוצות

לקחת שליטה ולענות בעצמכם

1. פתחו את השיחה מתיבת השיחות.
2. לחצו **קח שליטה**. אין חלון אישור. מופיעה ההודעה **הלקוח עבר לטיפולך — הסוכן לא יענה באף ערוץ**.
3. כתבו את התשובה ושלחו. אפשר לצרף **קישור לתשלום** או **תשובות מהירות**.
4. כשסיימתם, לחצו **החזרה ל-AI**. הסוכן חוזר לענות, והתזכורות האוטומטיות ממשיכות.

לשלוח הודעה כשחלון 24 השעות נסגר

1. בשיחת WhatsApp שבה הלקוח לא כתב 24 שעות, תיבת הכתיבה מוחלפת בהסבר למה אי אפשר לשלוח טקסט חופשי.
2. אם ללקוח יש תיק גבייה פעיל, מופיע **שליחת תבנית מאושרת**.
3. בחרו תבנית ולחצו **שליחה**. ההודעה נספרת במגבלות הפנייה כמו תזכורת רגילה.

לבדוק הודעה שנכשלה

1. בלשונית **יומן הודעות**, בחרו סטטוס **נכשל**.
2. קראו את הסיבה בשורה האדומה.
3. אם הכפתור **שליחה מחדש** פעיל, לחצו עליו. אם לא, טפלו בסיבה (למשל תקנו את הטלפון בכרטיס הלקוח).

חשוב לדעת

> **שימו לב**
>
> **קח שליטה** חל על הלקוח כולו, בכל הערוצים. הסוכן מפסיק לענות לו גם ב-SMS ובאימייל, והתזכורות האוטומטיות נעצרות. הן לא יחזרו לבד: חייבים ללחוץ **החזרה ל-AI**.

לתשומת לבכם

הודעה שאתם שולחים יוצאת בשמכם, בלי ההצהרה האוטומטית של הסוכן, ולא נספרת כפנייה של המנוע. תבנית שנשלחת מחוץ לחלון 24 השעות כן נספרת.

לתשומת לבכם

אי אפשר לענות כאן על שיחת אימייל. תשובות באימייל נשלחות מהערוץ אימייל, עם נושא. גם בשיחה טלפונית אין תיבת כתיבה.

לתשומת לבכם

פתיחת שיחה עם הודעות חדשות מסמנת אותן כנקראו לכל הצוות, לא רק לכם.

שאלות נפוצות

איך פותחים שיחה חדשה עם לקוח?

מכאן אי אפשר. שיחה נפתחת לבד כשהלקוח עונה להודעת גבייה. כדי לפנות ללקוח, היכנסו לכרטיס הלקוח ושלחו תזכורת או תבנית מאושרת.

למה אי אפשר לכתוב הודעה חופשית ב-WhatsApp?

WhatsApp מאפשר הודעה חופשית רק תוך 24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח. אחרי זה אפשר לשלוח רק תבנית מאושרת. ב-SMS ובאימייל אין מגבלה כזו. ראו WhatsApp.

סגרתי שיחה. הגבייה נעצרה?

לא. סגירה רק מסמנת שאין מה לענות כרגע. התזכורות ממשיכות, והודעה חדשה מהלקוח תפתח את השיחה מחדש. כדי לעצור גבייה, השתמשו ב **השהיית גבייה** בתיק הגבייה.

מה זה "הרצה יבשה — לא נשלח"?

המנוע החליט לשלוח וכתב את ההודעה, אבל בפועל לא שלח. זה קורה כשהגבייה מוגדרת להרצה יבשה, בדרך כלל בתחילת העבודה. ראו מעבר לשידור חי.

הסוכן העביר לקוח לנציג. איפה אני רואה את זה?

השיחה תופיע למעלה עם התג **דורש טיפול**, ובמקביל תיפתח פנייה בלטיפול. נשלחת גם התראה **העברה לנציג** בפעמון: למי שאחראי על הלקוח, ואם אין אחראי — לבעלים ולמנהלים.

האם יש סינון לפי ערוץ או לפי מי עונה?

בתיבת השיחות אין. יש רק פתוחות/סגורות וחיפוש. ביומן ההודעות אפשר לסנן לפי ערוץ.

כתבתי טיוטה ויצאתי מהשיחה. היא נשמרה?

הטקסט נשמר בלשונית הדפדפן הנוכחית וחוזר כשתחזרו לשיחה. קבצים מצורפים לא נשמרים.

ראו גם

- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- כללים לכל הערוצים
- WhatsApp (הגדרות)
- כרטיס הלקוח
- מה הסוכן עושה ומה לא

הסדרי תשלומים

הסדר תשלומים הוא הסכם עם לקוח לשלם את החוב בכמה תשלומים במקום בבת אחת. כל עוד ההסדר פעיל, המערכת לא שולחת ללקוח תזכורות גבייה רגילות. במסך הזה רואים אילו הסדרים מחכים לאישור שלכם ואיך מתקדמים ההסדרים שכבר רצים.

מה זה הסדר תשלומים, בפשטות

נניח שללקוח יש חוב של ₪3,000 והוא לא יכול לשלם הכול עכשיו. במקום לשלוח לו עוד ועוד תזכורות, מסכמים איתו על שלושה תשלומים של ₪1,000, אחד בכל חודש.

- **החוב מתחלק לתשלומים.** לכל תשלום יש סכום ומועד. אם הסכום לא מתחלק בדיוק, ההפרש נכנס לתשלום האחרון.
- **הגבייה הרגילה מושהית.** כל עוד ההסדר פעיל, התסריט לא פונה ללקוח על אף חשבונית בתיק שלו, גם אם ההסדר מכסה רק חלק מהיתרה.
- **התשלומים נזקפים לפי הסדר.** כל תשלום שמזוהה (מסנכרון מערכת הנהלת החשבונות או מקישור תשלום) נזקף לתשלום המוקדם ביותר שעוד לא שולם.
- **אם תשלום לא מגיע — ההסדר מופר.** הגבייה הרגילה חוזרת על היתרה, ונפתחת פנייה ב[לטיפול].
- **לכל לקוח הסדר פעיל אחד, במטבע אחד.**

מי יכול ליצור הסדר

מי	איך	מה קורה
הלקוח עצמו	באזור האישי, בכרטיס **לא נוח לשלם הכול עכשיו?** → **פריסה**.	ההסדר **פעיל מיד**, בלי אישור. מוצעות רק אפשרויות שעומדות במגבלות הפריסה העצמית (ראו בהמשך).
הסוכן החכם	כשהלקוח מסביר שיש לו קושי תזרימי, הסוכן מציע הסדר.	ההסדר נוצר במצב **ממתין לאישור** ונפתחת פנייה **פריסת תשלומים**. **הסוכן לא מפעיל הסדר לבד.** עד ההחלטה, הגבייה על התיק כבר מושהית.
אתם (נציג)	בכרטיס הלקוח, בכפתור **הסדר תשלומים**.	ההסדר **פעיל מיד**, ולא חלות עליו מגבלות הפריסה העצמית.

מגבלות הפריסה העצמית (ברירת מחדל): עד 4 תשלומים · לפחות 500₪ לתשלום · כל ההסדר תוך 90 יום · מרווח של 30 יום בין תשלומים · חוב של 1,000₪ לפחות · 3 ימי חסד לפני שתשלום נחשב שלא שולם. יתרה בכמה מטבעות — אין הסדר.

מה רואים במסך

רשימת ההסדרים

אזור	מה זה אומר
ממתינים לאישור / **הכול**	ברירת המחדל מציגה רק הסדרים שהסוכן הציע ומחכים להחלטה שלכם.
סטטוס הסדר	סינון לפי סטטוס (רק בלשונית "הכול").
חיפוש	לפי שם הלקוח או הערה.
לקוח	השם, מי יצר את ההסדר, וכמה תשלומים בוצעו מתוך כמה.
סכום	סכום ההסדר כולו.
נותרו	כמה עוד נשאר לשלם בהסדר.
סטטוס	ראו טבלה בהמשך. הסדר שהופר נשאר ברשימה לתיעוד.
נוצר	מתי ההסדר נוצר.

מי יצר: **נבנה על ידי הלקוח** · **הוצע על ידי הסוכן** · **נקבע על ידי נציג** .

סטטוסים של הסדר:

סטטוס	פירוש	הגבייה הרגילה
ממתין לאישור	הסוכן הציע, מחכה לנציג.	מושהית
פעיל	ההסדר רץ, ונגבה לפי הלוח.	מושהית
הופר	תשלום לא הגיע במועד (כולל ימי החסד).	חוזרת על היתרה
הושלם	כל התשלומים נכנסו, או שלא נשארה ללקוח חשבונית פתוחה.	—
בוטל	נציג ביטל אותו.	חוזרת על היתרה

דף ההסדר

אזור	מה זה אומר
כותרת	**הסדר תשלומים** ושם הלקוח, מספר התשלומים, מתי נוצר, מי יצר וסטטוס.
לוח התשלומים	שורה לכל תשלום: **#** , **מועד** , **סכום** , **שולם** וסטטוס: **ממתין** , **שולם** או **לא שולם במועד** . תשלום חלקי לא סוגר את השורה.
הערה	הערה פנימית, אם נכתבה.
סיכום	**סכום ההסדר** , **שולם** , **נותר** , **אושר בתאריך** , **הופר בתאריך** וקישור ללקוח.
החלטה	בהסדר ממתין: **אישור ההסדר** ו- **ביטול ההסדר** . בהסדר פעיל: רק **ביטול ההסדר** .

פעולות נפוצות

לאשר הסדר שהסוכן הציע

1. היכנסו להסדרי תשלומים. הלשונית **ממתינים לאישור** פתוחה.
2. לחצו על השורה ובדקו את לוח התשלומים.
3. לחצו **אישור ההסדר** . ההסדר הופך לפעיל.
4. אם ההסדר לא מתאים: לחצו **ביטול ההסדר** . הגבייה הרגילה תחזור. אפשר לקבוע במקומו הסדר אחר מכרטיס הלקוח.

לקבוע הסדר בעצמכם

1. היכנסו לכרטיס הלקוח ולחצו **הסדר תשלומים** .
2. בחלון **קביעת הסדר תשלומים** מלאו **מספר תשלומים** (1 עד 24, ברירת מחדל 3).
3. אפשר לשנות את **סכום ההסדר** (ריק = כל היתרה הפתוחה), **תשלום ראשון** (ריק = היום), **מרווח (ימים)** (ריק = 30) ו- **הערה** .
4. לחצו **קביעת ההסדר** . ההסדר פעיל מיד, הגבייה השוטפת מושהית ודף ההסדר נפתח.

חשוב לדעת

שימו לב

אין חיוב אוטומטי ואין תזכורות לתשלומים. המערכת לא מחייבת את הלקוח לבד בכל מועד, וגם לא שולחת לו תזכורת לפני תשלום. הלקוח צריך לחזור ולשלם כל תשלום בעצמו (באזור האישי, בהעברה או בכל דרך אחרת שנרשמת במערכת הנהלת החשבונות). כדאי לעקוב אחרי ההסדרים הפעילים.

שימו לב

גם הסדר קטן משהה את כל התיק. הסדר על ₪1,000 מתוך חוב של ₪5,000 עוצר את התזכורות על כל החשבוניות של הלקוח, כל עוד הוא פעיל.

זהירות

אי אפשר להחזיר הסדר שבוטל. אם טעיתם, קבעו הסדר חדש מכרטיס הלקוח.

לתשומת לבכם

הפרה נבדקת פעם ביום, בבוקר. ללקוח לא נשלחת הודעה על ההפרה. באזור האישי הוא רואה שההסדר הופסק ושאפשר לשלם את היתרה. בעלים ומנהלים מקבלים התראה `הסדר תשלומים הופר` .

שאלות נפוצות

הלקוח בנה הסדר באזור האישי. צריך לאשר אותו?

לא. הסדר שהלקוח בנה בעצמו פעיל מיד, כי הוא יכול לבחור רק אפשרויות שעומדות במגבלות שהעסק קבע. רק הסדר שהסוכן הציע מחכה לאישור.

איפה משנים את מגבלות הפריסה העצמית?

כרגע אין מסך לשינוי המגבלות. אם הן לא מתאימות לעסק שלכם, פנו לתמיכה. אפשר גם לכבות לגמרי את האפשרות לבקש הסדר באזור האישי, בלשונית התשלומים של אזור אישי ללקוחות.

למה הכפתור "הסדר תשלומים" בכרטיס הלקוח מנוטרל?

ליתרה של הלקוח יש חשבוניות בכמה מטבעות. הסדר תשלומים זמין רק ליתרה במטבע אחד.

מה קורה כשהסדר מופר?

התשלום שלא הגיע מסומן **לא שולם במועד**, ההסדר עובר ל **הופר**, הגבייה הרגילה חוזרת על היתרה שנותרה, ונפתחת פנייה **פריסת תשלומים** ב"לטיפול". הפרת הסדר לא נחשבת הבטחה שהופרה.

הלקוח שילם הכול לפני הזמן. מה קורה להסדר?

אחרי שהתשלום ייקלט בסנכרון ולא תישאר ללקוח חשבונית פתוחה, ההסדר יעבור ל **הושלם** לבד.

הלקוח שילם רק חלק מתשלום. זה נחשב?

הסכום נזקף לתשלום, אבל השורה לא נסגרת עד שכל הסכום שלה משולם. אם עד סוף ימי החסד לא הושלם, ההסדר מופר.

הסוכן יכול להציע הנחה או לשנות תנאים?

לא. הסוכן רק מציע הסדר לפי המגבלות, ותמיד צריך אישור של אדם. הוא לא נותן הנחות ולא מאשר הסדרים.

ראו גם

- הסדרי תשלומים — המסע של הלקוח
- האזור האישי ותשלום
- לקוחות וכרטיס לקוח
- לטיפול
- הרשאות ומגבלות של הסוכן

תיקי גבייה

תיק גבייה הוא לקוח אחד עם כל החובות שלו. במקום ארבע תזכורות על ארבע חשבוניות, הלקוח מקבל רצף פניות אחד על כל היתרה. התיק נפתח לבד אחרי סנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות, ונסגר לבד כשלא נשארה בו חשבונית פתוחה. זה המסך המרכזי לעבודה על גבייה.

למה זה משמש

- לראות מי חייב, כמה, ובאיזה שלב הטיפול.
- לדעת מתי המערכת תפנה שוב לכל לקוח, ומה עוצר אותה.
- להשהות גבייה, לשלוח תזכורת ידנית, להעביר לקוח לטיפול אנושי או להחזיר אותו לגבייה אוטומטית.

מה רואים במסך

רשימת התיקים

הרשימה ממוינת מהחוב הוותיק ביותר לחדש ביותר. זה גם הסדר המומלץ לעבודה.

אזור	מה זה אומר
חיפוש	לפי שם הלקוח או הטלפון.
מצב טיפול	סינון לפי מצב הטיפול (טבלה בהמשך).
סוכן / **הכול** / **שלי**	מופיע רק כשבמערכת הנהלת החשבונות מוגדרים סוכני מכירות. "שלי" מציג את הלקוחות של הסוכנים ששויכו אליכם.
סינון	חלון עם **יתרה** (מ-עד) ו-**ימי איחור** (לפי החשבונית הוותיקה ביותר בתיק).
תיקים פתוחים / **כולל סגורים**	תיק נסגר לבד כשאין בו חשבונית פתוחה. חשבונית פתוחה חדשה של אותו לקוח פותחת תיק חדש.
חייב	שם הלקוח, מספר החשבוניות וימי האיחור. תגים: **לא ליצור קשר**, ומספר **השהיות** פעילות.
יתרה	הסכום הפתוח. אם שולם חלק, מופיע גם **שולם** וסכום.

אזור	מה זה אומר
סטטוס	הסטטוס של התיק (טבלה בהמשך).
פעולה הבאה	מתי המערכת תפנה שוב ללקוח. "—" כשאין פנייה מתוכננת, למשל כשהתיק בטיפול נציג.

מצבי טיפול — מי מטפל עכשיו

מצב	מה זה אומר	הגבייה האוטומטית
אוטומטי	התסריט פונה ללקוח לפי השלבים.	רצה
הבטחת תשלום	הלקוח הבטיח לשלם עד תאריך. מחכים לתאריך.	ממתינה עד שההבטחה מופרת
התקבלה אסמכתה	הלקוח שלח אישור תשלום.	**מושהית**
ממתין לאימות	מחכים לבדוק שהתשלום באמת התקבל.	**מושהית**
מחלוקת חיוב	נציג סימן את כל התיק כמחלוקת. (מחלוקת רגילה על חשבונית משהה רק אותה, והתיק נשאר אוטומטי.)	**מושהית**
בקשת זיכוי	מחכים להחלטה על זיכוי.	**מושהית**
בטיפול נציג	אדם לקח את התיק.	**מושהית** עד שמחזירים

סטטוס התיק

לכל תיק סטטוס אחד, שהמערכת מחשבת ממצב החוב, ממי שמטפל ומתוצאת הפנייה האחרונה. מהחשוב ביותר:

שולם · **נסגר** · **בטיפול נציג** · **בקשת זיכוי** · **מחלוקת חיוב** · **ממתין לאימות** · **התקבלה אסמכתה** · **הבטחת תשלום** · **נשלח קישור לתשלום** · **מספר שגוי** · **כשל מסירה** · **אין מענה** · **שולם חלקית** · **באיחור** · **ביום התשלום** · **לפני מועד התשלום** .

כרטיס תיק הגבייה

לחיצה על שורה פותחת את כרטיס התיק. הוא מראה כמה הלקוח חייב, מה עוצר את התשלום, מה נעשה, ומה צריך לקרות עכשיו. הוא גם מפריד בין מה שהמערכת תעשה לבד ובין מה שמחכה לאדם.

ראש הכרטיס

אזור	מה זה אומר
כותרת	שם הלקוח (קישור לכרטיס הלקוח, שם נמצאות השיחה והפעילות המלאה).
שורת משנה	**תיק גבייה #** ומספר, איש הקשר, ובתיק סגור — סיבת הסגירה (**שולם** או **בוטל**).
תגים	**נתוני הדגמה** (חיבור הדגמה, לא נתונים אמיתיים), **לא ליצור קשר** , וסטטוס בתיק סגור.
השהיית גבייה	עצירת הגבייה על כל התיק או על חשבונית אחת.
תצוגת הלקוח	פותח בכרטיסייה חדשה את האזור האישי בדיוק כפי שהלקוח רואה אותו, לקריאה בלבד, בלי לשלוח לו קישור.
שליחת תזכורת	שליחת תזכורת ידנית מתבנית. מנוטרל ללקוח "לא ליצור קשר".

מספרים ותמונת מצב

אזור	מה זה אומר
יתרה פתוחה	כל מה שהלקוח חייב, כולל חשבוניות שעוד לא באיחור.
יתרה באיחור	רק מה שעבר את מועד התשלום. זה הסכום שהתסריט מזכיר.
חשבוניות פתוחות	כמה חשבוניות פתוחות בתיק.
החוב הוותיק ביותר	גיל החשבונית הוותיקה ביותר. לפיו נקבע השלב בתסריט.
הפעולה האוטומטית הקרובה	למשל "WhatsApp · מחר", או **אין — התיק אינו בגבייה אוטומטית** .
תמונת מצב	משפט אחד שמסכם את המצב.
תגים	**ניהול אוטומטי** או מצב הטיפול, וכמה משימות מחכות לנציג.

הכרטיסים בדף

כרטיס	מה יש בו
חשבוניות בתיק	כל החשבוניות של הלקוח, עם **מספר** , **יתרה** , **מועד תשלום** , **גיל חוב** , **מצב גבייה** ו- **פעולה הבאה** . לשוניות **פתוחות** / **הכל** . לכל חשבונית יכול להיות מצב אחר: אחת בהבטחה, אחרת במחלוקת. בתפריט "..." של כל שורה: **פרטי החשבונית** , **שליחת תזכורת** , **השהיית החשבונית בלבד** או **חידוש גבייה על החשבונית** . אפשר לבחור כמה שורות ולפעול על כולן.
משימות לטיפול	מה שמחכה לנציג בתיק הזה: **נושא** , **עד מתי** (באדום כשעבר), **אחראי** , וכפתור שפותח את הפנייה (למשל **אימות תשלום** , **טיפול בהפרה** , **בדיקת ההסדר**). בתפריט "...": **לטיפול היום** , **לטיפול מחר** , **לטיפול בעוד שבוע** , **ללא מועד** , **שיוך אליי** / **שחרור המשימה** .
מחלוקת פתוחה	רק כשיש מחלוקת. מספר המחלוקת (קישור), הסטטוס, כמה חשבוניות, מתי נפתחה ויעד ההכרעה.
השהיות פעילות	רק כשיש השהיות. לכל אחת: הסיבה, על מה (חשבונית או **כל התיק**), מאיזה תאריך ועד מתי, וכפתור **שחרור** .
ניהול התיק	**אחראי תיק** (חבר צוות), **תהליך פעיל** (איזה תסריט גבייה רץ על התיק), **מצב טיפול** , וכפתור **העבר לטיפול אנושי** או **החזרה לגבייה אוטומטית** .
פעילות אחרונה	הפעולות האחרונות בתיק. **לכל הפעילות ←** פותח את היומן המלא בכרטיס הלקוח.
סיבת אי-התשלום	רק כשנרשמה סיבה: **סיבה** , **מקור** (**אומת על ידי נציג** או **זוהה על ידי הסוכן** עם אחוז ביטחון) ו- **הערה** . סיבה שנציג רשם גוברת על ההערכה של הסוכן.

סיבות השהיה שתראו: **מחלוקת** · **בקשת זיכוי** · **טענת תשלום — ממתין לאימות** · **אימות** · **נציג לקח אחריות** · **לא ליצור קשר** · **הסדר תשלומים** · **דחייה מוסכמת** · **השהיה ידנית** · **לא נמצאה במערכת הנהלת החשבונות — הגבייה מושהית** (חשבונית שנעלמה ממערכת הנהלת החשבונות).

פעולות נפוצות

להשהות גבייה

1. בכרטיס התיק לחצו **השהיית גבייה** .
2. בחרו **סיבה** (ברירת מחדל: **השהיה ידנית**).

3. ב- **היקף** בחרו **כל התיק** , או חשבונית אחת בלבד. השהיה של חשבונית אחת משאירה את שאר היתרה בגבייה רגילה.
4. ב- **תפוגה** אפשר לקבוע תאריך ושעה. ריק = ההשהיה נמשכת עד שמישהו משחרר אותה.
5. כתבו **הערה** ולחצו **השהיה** .

לשלוח תזכורת ידנית

1. לחצו **שליחת תזכורת** .
2. בחרו **תבנית** . מופיעות רק תבניות שמותר לשלוח.
3. בחרו **ערוץ** : **אוטומטי** , **וואטסאפ** או **אימייל** .
4. לחצו **שליחה** .

להעביר לטיפול אנושי ולהחזיר

1. בכרטיס **ניהול התיק** לחצו **העבר לטיפול אנושי** . המערכת מפסיקה לפנות ללקוח לבד.
2. בחרו את עצמכם ב- **אחראי תיק** .
3. כשסיימתם, לחצו **החזרה לגבייה אוטומטית** . התסריט ממשיך מהשלב המתאים.

להחליף תסריט לתיק מסוים

1. בכרטיס **ניהול התיק** , פתחו את **תהליך פעיל** .
2. בחרו תסריט מהרשימה. התיק "יוצמד" אליו.
3. כדי לחזור לבחירה לפי החוקים, בחרו **אוטומטי לפי החוקים** .

חשוב לדעת

⚠ שימו לב

תזכורת ידנית נספרת במגבלות הפנייה בדיוק כמו פנייה אוטומטית, ומכבדת בקשות הסרה והשהיות. אם הלקוח כבר קיבל פנייה היום, ייתכן שהתזכורת לא תצא.

⚠ שימו לב

השהיה בלי תאריך תפוגה נשארת לתמיד, עד שמישהו לוחץ **שחרור** . כדאי לקבוע תפוגה.

לתשומת לבכם

השהיה של חשבונית אחת לא עוצרת את שאר התיק. כדי לעצור את כל הפניות ללקוח, השהו את כל התיק, או סמנו **לא ליצור קשר** בכרטיס הלקוח.

לתשומת לבכם

מ **בטיפול נציג** אפשר לחזור רק ל **אוטומטי** . המערכת לא מחזירה תיק לבד — אדם צריך להחזיר אותו.

שאלות נפוצות

איך נפתח תיק גבייה?

לבד. אחרי כל סנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות, המערכת פותחת תיק לכל לקוח שיש לו חשבונית לגבייה, או מוסיפה את החשבונית לתיק הקיים שלו. אי אפשר לפתוח תיק ידנית.

מתי תיק נסגר?

כשלא נשארה בו חשבונית פתוחה. אם לפחות אחת מהחשבוניות שולמה, הסיבה תהיה **שולם** , אחרת **בוטל** .

למה "פעולה הבאה" מראה "—"?

כי אין פנייה אוטומטית מתוכננת. בדרך כלל התיק בטיפול נציג, מושהה, במחלוקת, או שהתסריט הגיע לסוף.

מה ההבדל בין "השהיית גבייה" ל"העבר לטיפול אנושי"?

שניהם עוצרים את הפניות האוטומטיות. "העבר לטיפול אנושי" משנה את מצב הטיפול ל **בטיפול נציג** , והתיק חוזר רק כשתלחצו **החזרה לגבייה אוטומטית** . השהיה יכולה לחול על חשבונית אחת בלבד, יכולה לפוג לבד, ונשמרת עם סיבה והערה.

מה זה "תצוגת הלקוח"?

זה פותח את האזור האישי של הלקוח, כפי שהוא רואה אותו, לקריאה בלבד. כך אפשר לבדוק מה הוא רואה בלי לשלוח לו קישור ובלי לשנות כלום.

איך יודעים איזה תסריט רץ על התיק?

בכרטיס **ניהול התיק** , תחת **תהליך פעיל** . מתחת כתוב למה: **שויך ידנית** , **לפי חוקי השיוך** או **תהליך ברירת המחדל** . ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

איך רושמים תשלום?

לא כאן. תשלומים נרשמים במערכת הנהלת החשבונות ונקלטים בסנכרון הבא, או מגיעים מקישור תשלום. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

ראו גם

- מושגי יסוד
- רצף התזכורות
- לקוחות וכרטיס לקוח
- חשבוניות
- לטיפול
- תהליכי גבייה ומדיניות

לקוחות

לשונית "לקוחות" היא רשימת הלקוחות של העסק שלכם, כפי שהם מופיעים במערכת הנהלת החשבונות (ריווחית, Morning או iCount). המערכת מעתיקה אותם בכל סנכרון, יחד עם היתרה הפתוחה של כל אחד. לחיצה על לקוח פותחת את **כרטיס הלקוח**: פרטי הקשר, החשבוניות, השיחות, מה הסוכן יודע וכל מה שקרה איתו.

למה זה משמש

- למצוא לקוח מהר: לפי שם, טלפון או אימייל.
- לראות כמה כל לקוח חייב.
- לפתוח את כרטיס הלקוח כדי לתקן טלפון, לכתוב הערה, להתקשר, לקבוע הסדר תשלומים, לפתוח מחלוקת או לדבר איתו.

ההבדל בין "לקוחות" ל"תיקי גבייה": ב"לקוחות" מופיעים כל הלקוחות שסונכרנו, גם מי שלא חייב כלום כרגע. ב[תיקי גבייה](#) מופיעים רק לקוחות שיש להם חוב בגבייה, עם מצב הטיפול בכל אחד.

מה רואים במסך

רשימת הלקוחות

אזור	מה זה אומר
חיפוש	לפי שם, טלפון או אימייל.
עם הערה בלבד	רק לקוחות שכתבתם להם הערה פנימית.
סוכן	מופיע רק כשבמערכת הנהלת החשבונות מוגדרים סוכני מכירות.
כולל מע"מ / **לא כולל מע"מ**	איך להציג את הסכומים בכרטיסי הסיכום. הבחירה נזכרת לכם.
סינון	טווח **יתרה פתוחה** .
ייצוא	הורדת הרשימה כקובץ CSV. לבעלים ולמנהלים בלבד.
סיכום	**לקוחות** , **יתרה פתוחה** , **חשבוניות פתוחות** .

אזור	מה זה אומר
שם , **טלפון**	**מספר לא תקין** כשהמספר במערכת הנהלת החשבונות לא תקין. "—" כשאין מספר.
יתרה פתוחה	תמיד כולל מע"מ. בכמה מטבעות — מוצג לפי מטבע.
חשבוניות פתוחות	כמה חשבוניות פתוחות.
סימנים	סמל הערה (מעבר עם העכבר מציג אותה) ותג **לא ליצור קשר** .

כרטיס הלקוח

ראש הכרטיס

אזור	מה זה אומר
שם ו**יתרה פתוחה**	היתרה לפי מטבע.
לא ליצור קשר	הלקוח מסומן כך שלא פונים אליו אוטומטית.
התקשר עכשיו	הסוכן הקולי מתקשר ללקוח. מנוטרל (עם הסבר) כשהערוץ הטלפוני כבוי, כשאין טלפון תקין, כשהלקוח ביקש לא ליצור קשר, כששיחה כבר מתבצעת, או כשהלקוח בטיפול נציג.
שיוך תשלום	מחשבון: הזינו סכום שהתקבל וראו איך כדאי לחלק אותו בין החשבוניות. **הוא לא רושם כלום.**
פתיחת מחלוקת	רק כשיש חשבוניות פתוחות. פותח מחלוקת ומשהה את החשבוניות שבחרתם.
הסדר תשלומים	קביעת הסדר תשלומים. ראו הסדרי תשלומים.

צד אחד: פרטים והגדרות

כרטיס	מה יש בו
פרטי קשר	**טלפון** , **אימייל** , **סוכן** , **מזהה בריווחית** (המזהה במערכת הנהלת החשבונות), **ביקור אחרון באזור האישי** . העיפרון **עריכה** מאפשר לתקן טלפון ואימייל בלי לחכות למערכת הנהלת החשבונות.
כל אמצעי הקשר	כל הטלפונים והמיילים. ★ = איש הקשר הראשי, אליו נשלחות הפניות. תגים: **ביקש הסרה** , **לא תקין** . בתפריט **פעולות** : **הגדרה כראשי** , **סימון כלא תקין** / **סימון כתקין** . **הוספה** מוסיף טלפון או אימייל.
שליחת תזכורת	רק כשיש ללקוח תיק גבייה פעיל.
ביטול קישורים לאזור האישי	בעלים ומנהלים בלבד. כל הקישורים האישיים שנשלחו ללקוח מפסיקים לעבוד.
הערה פנימית	עד 2,000 תווים. נשמרת כשיוצאים מהשדה. הצוות בלבד רואה אותה.
אופן הפנייה	**טון ההודעות** : **עדין** או **תקיף** (ריק = ברירת המחדל של העסק). **סיווג לקוח** : **לקוח אסטרטגי** או **VIP** . **אופן התשלום בפועל** : **משלם בזמן** , **מאחר לעיתים** , **מאחר כרוני** או **אין מספיק מידע** — נקבע לבד מהתשלומים שנצפו.
תנאי תשלום	למשל "שוטף+60", ומאיפה הם באים: **הוגדר ידנית** , ממערכת הנהלת החשבונות, או **ברירת המחדל של העסק** . חלים רק על חשבוניות שמערכת הנהלת החשבונות לא נתנה להן מועד תשלום.
לא ליצור קשר	מתג. חוסם כל פנייה אוטומטית (תהליכים וסוכן). נציג עדיין יכול לענות ידנית.

צד שני: חשבוניות, ידע ושיחות

כרטיס	מה יש בו
חשבוניות	**מספר** , **סכום פתוח** , **מועד לתשלום** , **סטטוס** . המתג **הצג גם ששולמו** מוסיף חשבוניות ששולמו או בוטלו.
קבלות	רק כשיש קבלות. **מספר** , **סכום** , **תאריך** , **אסמכתה** וכפתור **מסמך** לצפייה ב-PDF.

כרטיס	מה יש בו
מה הסוכן יודע	מה הסוכן רואה כשהוא עונה ללקוח: מי מטפל, יתרה בתיק, הפעולה הבאה, הבטחות, מחלוקות, טענות תשלום, פניות פתוחות, השהיות, הסדר תשלומים ותשלום אחרון. מתחת: **היסטוריה בכל הערוצים** .
לשונית **שיחה**	השיחה עם הלקוח, עם בורר ערוץ (WhatsApp, SMS, אימייל). כפתורי **קח שליטה** / **החזרה ל-AI** , סגירה ופתיחה מחדש, ו **פתיחה בתיבת השיחות** .
לשונית **פעילות**	כל מה שקרה עם הלקוח. סינון: **הודעות** , **שיחות** , **תשלומים** , **החלטות AI** , **אנושי** , **מערכת** , וגם לפי ערוץ וחיפוש. **פרטי ההחלטה** מראה למה הסוכן עשה מה שעשה. **ייצוא PDF** שומר את היומן כקובץ, למשל להליך משפטי (עד 2,000 שורות).

פעולות נפוצות

לתקן טלפון שגוי

1. בכרטיס **פרטי קשר** לחצו על העיפרון **עריכה** .
2. הקלידו את המספר הנכון בשדה **טלפון** .
3. לחצו **שמירה** . מעכשיו הפניות יוצאות למספר הזה.
4. כדאי לתקן את המספר גם במערכת הנהלת החשבונות.

לעצור כל פנייה ללקוח

1. בכרטיס הלקוח, הפעילו את המתג **לא ליצור קשר** .
2. מעכשיו לא יוצאות אליו תזכורות אוטומטיות, והסוכן לא פונה אליו.
3. כדי לבטל, כבו את המתג.

לייצא את יומן הפעילות

1. פתחו את הלשונית **פעילות** .
2. סננו לפי מה שצריך (למשל רק **הודעות** ו **תשלומים**).
3. לחצו **ייצוא PDF** .

חשוב לדעת

שימו לב

שיוך תשלום הוא מחשבון בלבד. הוא לא רושם תשלום ולא משנה יתרה. את התשלום רושמים במערכת הנהלת החשבונות, והוא נקלט בסנכרון הבא. אין בכרטיס הלקוח כפתור לרישום תשלום.

שימו לב

כשאותו טלפון שייך לכמה לקוחות, מופיע התג **המספר משותף עם לקוחות נוספים** . עד שהמספר יתוקן, אף אחד מהם לא יוכל להיכנס לאזור האישי בקוד.

לתשומת לבכם

אי אפשר להוסיף לקוח ידנית. לקוחות מגיעים רק מהסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות. אמצעי קשר שהגיעו מהסנכרון אי אפשר למחוק, רק לסמן כלא תקינים. בקשת הסרה של לקוח מאמצעי קשר אי אפשר לבטל.

לתשומת לבכם

הכותרת של רשימת הלקוחות כותבת "לקוחות מסונכרנים מריווחית" גם כשהעסק מחובר ל-Morning או ל-iCount. הלקוחות מגיעים ממערכת הנהלת החשבונות שמחוברת אצלכם.

שאלות נפוצות

תיקנתי טלפון בכרטיס. הסנכרון ידרוס את התיקון?

לא. המספר שתיקנתם נשמר כאיש הקשר הראשי, והסנכרון לא מחליף אותו. המספר ממערכת הנהלת החשבונות ממשיך להופיע ברשימה **כל אמצעי הקשר** . כדאי לתקן גם במערכת הנהלת החשבונות, כדי שהנתונים יהיו זהים בשני המקומות. גם תנאי תשלום שהגדרתם ידנית נשמרים אחרי הסנכרון.

מה ההבדל בין "לא ליצור קשר" להשהיית גבייה?

"לא ליצור קשר" חל על הלקוח כולו ועוצר כל פנייה אוטומטית, עד שמכבים אותו. השהיה נעשית מ[תיק הגבייה], יכולה לחול על חשבונית אחת ויכולה לפוג לבד.

מה עושה "לקוח אסטרטגי" או "VIP"?

לפי מדיניות הגבייה, לקוח כזה יכול לעבור לטיפול אנושי כבר בהפרה הראשונה של הבטחת תשלום. אפשר גם לבנות תסריט גבייה מיוחד שחל רק על לקוחות בסיווג הזה.

למה "התקשר עכשיו" מנוטרל?

עברו עם העכבר על הכפתור כדי לראות את הסיבה: הערוץ הטלפוני כבוי בהגדרות, אין טלפון תקין, הלקוח ביקש לא ליצור קשר, שיחה כבר מתבצעת, או שהלקוח בטיפול נציג (החזירו אותו לסוכן קודם).

למה עמודת היתרה כתובה "(כולל מע"מ)" גם כשבחרתי "לא כולל"?

העמודה ברשימה מציגה תמיד את היתרה כולל מע"מ, כי זה מה שהלקוח חייב. הבחירה משפיעה על כרטיסי הסיכום.

מה זה "ביטול קישורים לאזור האישי"?

כל הודעה ללקוח כוללת קישור אישי לאזור האישי שלו. אם קישור הגיע לאדם הלא נכון, הכפתור הזה מבטל את כל הקישורים שכבר נשלחו. הלקוח עדיין יכול להיכנס עם קוד בטלפון.

ראו גם

- תיקי גבייה
- חשבוניות
- שיחות
- הסדרי תשלומים
- הסרה מדיוור
- חיבור למערכת הנהלת החשבונות

חשבוניות

במסך "חשבוניות" רואים את כל החשבוניות של העסק בטבלה אחת. הן מגיעות ממערכת הנהלת החשבונות בסנכרון שרץ כל שעה. לכל חשבונית רואים איפה היא עומדת ומה יקרה איתה בהמשך, ואפשר לשלוח תזכורת, להשהות או לחדש גבייה על כמה חשבוניות בבת אחת. מכאן גם מפיקים חשבונית מס חדשה.

למה זה משמש

- לאתר חריגים: חשבוניות ותיקות, חשבוניות שהגבייה עליהן נעצרה, חשבוניות של לקוח מסוים.
- לפעול על כמה חשבוניות יחד: תזכורת, השהיה או חידוש.
- לשנות מועד תשלום של חשבונית.
- להפיק חשבונית מס חדשה במערכת הנהלת החשבונות.

מה רואים במסך

כרטיסי הסיכום

הכרטיסים מחושבים לפי הסינון הנוכחי.

כרטיס	מה זה אומר
יתרה פתוחה	סך היתרות של החשבוניות שמתאימות לסינון.
פתוחות	כמה חשבוניות עוד לא שולמו במלואן, כולל כאלה שמועדן עוד לא הגיע.
חשבוניות	כמה חשבוניות בסך הכול.

מסננים וכפתורים

אזור	מה זה אומר
חיפוש	לפי מספר חשבונית או שם לקוח.
אחראי	**כל האחראים** , **ללא אחראי** או חבר צוות — מי שאחראי על תיק הגבייה של הלקוח.

אזור	מה זה אומר
לקוח	**כל הלקוחות** או לקוח אחד.
סטטוס	**באיחור** , **פתוחה** , **שולמה חלקית** , **שולמה** , **בוטלה** .
סוכן	רק כשבמערכת הנהלת החשבונות מוגדרים סוכני מכירות.
סינון	**מועד תשלום** , **תאריך הנפקה** ו- **יתרה פתוחה** (מה שנשאר לתשלום, לא הסכום המקורי).
גיל חוב	תג שמופיע כשהגעתם מגרף הגיול בלוח הבקרה. אפשר להסיר אותו.
כולל מע״מ / **לא כולל מע״מ**	"כולל" הוא מה שהלקוח חייב. "לא כולל" הוא ההכנסה. ההודעות ללקוחות תמיד מציגות כולל מע״מ.
ייצוא	הורדה כ-CSV. בעלים ומנהלים בלבד.
חשבונית חדשה	הפקת חשבונית מס במערכת הנהלת החשבונות. בעלים ומנהלים בלבד.

עמודות הטבלה

עמודה	מה זה אומר
מספר	מספר החשבונית.
לקוח	קישור לכרטיס הלקוח.
סכום פתוח	כמה נשאר לתשלום. במצב "לא כולל מע״מ" יופיע "—" כשמערכת הנהלת החשבונות לא מסרה פילוח מע״מ, או אחרי תשלום חלקי.
מועד לתשלום	באדום כשעבר.
גיל חוב (ימים)	כמה ימים עברו מהמועד. תג אדום כשיש איחור.
סטטוס	**באיחור** (פתוחה שהמועד שלה עבר), **פתוחה** , **שולמה חלקית** (נשארת בגבייה על היתרה), **שולמה** , **בוטלה** .
פעולה הבאה	מה יקרה עם החשבונית ומתי, למשל "תזכורת · מחר" או "בדיקת נציג".
תפריט "..."	**פרטי החשבונית** , **כרטיס הלקוח** , **שליחת תזכורת** , **השהיית גבייה** או **חידוש גבייה** .

כשבוחרים כמה שורות, מופיע סרגל עם **שליחת תזכורת** , **השהיה** ו- **חידוש** .

דף החשבונית

אזור	מה זה אומר
שליחת תזכורת	בראש הדף, רק כשהחשבונית פתוחה או שולמה חלקית.
פרטים	**לקוח** , **סכום פתוח** מתוך הסכום המלא, **מע״מ** (״—״ כשלא נמסר פילוח, וזה לא אותו דבר כמו אפס), **הונפקה** , **מועד לתשלום** , **סטטוס** , **סוכן** .
מקור המועד	**נקבע ידנית** , **נקבע בריווחית** , **לפי תנאי השוטף של הלקוח** או **ברירת המחדל של העסק** .
מסמך החשבונית	ה-PDF מתוך מערכת הנהלת החשבונות, אם נמסר. **פתיחה בכרטיסייה חדשה** .
הבטחות תשלום	הבטחות של הלקוח, עם מצב: **קוימה** , **בוטלה** , **הופרה** או ממתינה (עם כפתור **ביטול ההבטחה**).
תשלומים שזוהו	תשלומים שהורידו את היתרה. **נגבה דרך Charge-M** = התשלום מיוחס לגבייה. באדום: **תשלום בוטל במערכת הנהלת החשבונות** .
יומן פעילות	כל מה שקרה עם החשבונית.

פעולות נפוצות

להפיק חשבונית מס חדשה

1. לחצו **חשבונית חדשה** .
2. בחרו **לקוח** . בדקו את **תאריך הפקה** (ברירת מחדל: היום) ואת **מועד לתשלום** (ברירת מחדל: 30 יום מהיום).
3. בחרו **מטבע** וסמנו **המחירים כוללים מע״מ** אם צריך.
4. ב **שורות** מלאו **תיאור** , **כמות** ו **מחיר ליחידה** . **הוספת שורה** מוסיף שורה.
5. בדקו את הסיכום: **לפני מע״מ** , **מע״מ 18%** , **סה״כ לתשלום** .
6. אם צריך, כתבו **הערות על המסמך** . הלקוח יראה אותן על החשבונית.
7. לחצו **הפקת חשבונית מס** ואשרו ב **הפקה** .
8. החשבונית מופקת במערכת הנהלת החשבונות, מופיעה ברשימה ונפתח הדף שלה.

לשלוח תזכורת על כמה חשבוניות

1. סמנו את החשבוניות בטבלה.
2. בסרגל שמופיע, לחצו **שליחת תזכורת**.
3. בחרו **תבנית הודעה** ו**ערוץ**: **לפי הזמינות** (WhatsApp כשיש מספר תקין, אחרת אימייל), **WhatsApp** או **אימייל**.
4. לחצו **שליחה**. אם חלק נכשלו, החלון נשאר פתוח עם רשימת הסיבות.

לשנות מועד תשלום

1. בדף החשבונית, לחצו **עריכת מועד לתשלום**.
2. בחרו תאריך (לא לפני תאריך ההנפקה) ולחצו **שמירה**.
3. ימי האיחור מחושבים מחדש מיד, והסנכרון לא ידרוס את המועד.
4. כדי לחזור למועד המקורי: **ביטול הקביעה הידנית**.

חשוב לדעת

זהירות

חשבונית מס שהופקה לא ניתנת לביטול מכאן. היא נוצרת באמת במערכת הנהלת החשבונות שלכם. כל תיקון או ביטול נעשה במערכת הנהלת החשבונות עצמה.

לתשומת לבכם

ריווחית, Morning ו-iCount מפיקים מכאן **חשבונית מס בלבד**. הסיכום במסך הוא הערכה: הסכומים הסופיים נקבעים במערכת הנהלת החשבונות. הכפתור מנוטרל כשאין מערכת הנהלת חשבונות מחוברת.

שימו לב

ביטול ההבטחה בדף החשבונית פועל מיד, בלי חלון אישור.

לתשומת לבכם

פרט אחד בלבד בחשבונית ניתן לשינוי מכאן: מועד התשלום. סכום, שורות וסטטוס מגיעים ממערכת הנהלת החשבונות. אין כפתור לרישום תשלום.

שאלות נפוצות

Charge-M כותב למערכת הנהלת החשבונות שלי?

כמעט אף פעם. Charge-M קורא ממנה לקוחות, חשבוניות וקבלות. הדבר היחיד שהוא כותב הוא חשבונית מס חדשה שאתם מפיקים בכפתור **חשבונית חדשה**.

לא רואים אצלי את הכפתור "חשבונית חדשה". למה?

הכפתור מופיע רק לבעלים ולמנהלים. אם הוא מופיע אבל מנוטרל, עברו עליו עם העכבר: אין מערכת הנהלת חשבונות מחוברת, או שהיא לא תומכת בהפקת חשבוניות.

הלקוח שילם. איך מסמנים את החשבונית כשולמה?

רושמים את הקבלה במערכת הנהלת החשבונות. בסנכרון הבא (כל שעה) החשבונית תתעדכן, והגבייה עליה תיעצר. תשלום בקישור תשלום מזוהה לבד.

מה ההבדל בין השהיה כאן להשהיה בתיק הגבייה?

השהיה כאן עוצרת פניות על החשבוניות שבחרתם בלבד. שאר החשבוניות בתיק ממשיכות. כדי לעצור את כל הלקוח, השהו מ[תיק הגבייה](#).

מאיפה מגיע מועד התשלום?

לפי הסדר: מועד שקבעתם ידנית, המועד ממערכת הנהלת החשבונות, תנאי התשלום של הלקוח, ולבסוף ברירת המחדל של העסק. ליד המועד כתוב מאיפה הוא הגיע.

למה במצב "לא כולל מע"מ" חלק מהסכומים הם "—"?

מערכת הנהלת החשבונות לא מסרה פילוח מע"מ לחשבונית הזו, או ששולם חלק ממנה ולא ידוע איזה חלק מהתשלום כיסה את המע"מ.

ראו גם

- [חיבור למערכת הנהלת החשבונות](#)
- [תיקי גבייה](#)
- [לקוחות](#)

- קבלת תשלום וסגירת חוב
- לוח בקרה

זהות הסוכן

הסוכן החכם הוא מי שעונה ללקוחות שלכם בכל הערוצים: WhatsApp, SMS, אימייל וטלפון. יש לו זהות אחת לכל הערוצים. במסך הזה קובעים איך קוראים לו, באיזה טון הוא מדבר, מה הוא רשאי להסכים לו לבד, ומתי הוא עוצר ומעביר את הלקוח לאדם.

נכנסים מהתפריט: **הסוכן והערוצים** ← **זהות הסוכן**.

למה זה משמש

- לתת לסוכן שם, מגדר דקדוקי וטון שמתאימים לעסק.
- להגדיר מה הסוכן רשאי לסגור לבד (פריסה, דחייה, קישור לתשלום, הבטחת תשלום) ומה עובר לנציג.
- לבחור מי מקבל התראה כשהסוכן מעביר לקוח לאדם.
- לנסות את הסוכן בשיחה מדומה, בלי לשלוח שום דבר.
- לראות כל החלטה שהסוכן קיבל, ולמה.

מה רואים במסך

בראש המסך יש כותרת, תיאור קצר, תג מצב וכפתור **?** שמריץ סיור קצר במסך. מתחת יש ארבע לשוניות.

תג המצב	מה זה אומר
פעיל	הסוכן מחובר למודל השפה ועונה כרגיל.
לא מחובר	המודל לא מוגדר בסביבה הזו. הסוכן עונה כ"סוכן דמה" לצורכי הדגמה.
לא ידוע	לא הצלחנו לטעון את המצב. רעננו את הדף.

לכל כרטיס כפתור שמירה משלו

כל כרטיס הגדרות הוא טופס נפרד, עם כפתור **שמירה** משלו. שמירה של כרטיס אחד לא שומרת את האחרים. אחרי שמירה מופיעה ההודעה "ההגדרות נשמרו".

- כללי
- סמכויות והעברה לאדם
- נסו את הסוכן
- החלטות

כרטיס "זהות"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שם הסוכן	השם שהסוכן מציג ללקוחות בהודעות ובשיחות. עד 30 תווים. שדה חובה.	"נועה" (נקבה) או "דניאל" (זכר), לפי המגדר, עד ששומרים שם אחר
מגדר דקדוקי	"נקבה" או "זכר". קובע את צורת הפנייה בעברית ("אני עוזרת" / "אני עוזר") ואת ברירת המחדל לקול בסוכן הקולי.	נקבה
טון	"רשמי", "ידידותי" או "תקיף ומנומס". "תקיף ומנומס" מתאים לחובות ישנים.	ידידותי
טון — ניסוח חופשי	משפט קצר (עד 50 תווים) שמכוון את הסוכן, למשל "לדבר בגוף שני, בלי סלנג". טון שהוגדר ללקוח מסוים גובר עליו.	ריק
הוראות מותאמות	הנחיות קבועות שמתווספות לכל שיחה: מה תמיד להזכיר, ממה להימנע, איך להתייחס למקרים מיוחדים. עד 2,000 תווים. הן לא גוברות על הכללים הקבועים של הסוכן.	ריק

הכפתור **תצוגה מקדימה** פותח חלון "כך הסוכן פותח שיחה". בחלון רואים איך הסוכן פותח הודעה כתובה ואיך הוא פותח שיחת טלפון, מול לקוח לדוגמה. התצוגה לא שולחת ולא שומרת שום דבר.

כרטיס "שפות נוספות"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
הסוכן עונה גם ב-	אפשר לסמן "ערבית", "רוסית" ו"אנגלית". לקוח שכותב באחת מהן יקבל תשובה באותה שפה.	אף אחת (עברית בלבד)

כרטיס "הצהרות זהות"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
הצהרת זהות בטקסט	מתג. כשהוא דולק, הסוכן מציג את עצמו כעוזר אוטומטי בתשובה הראשונה שלו בשיחה. מומלץ להשאיר דולק.	דולק

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
נוסח ההצהרה בטקסט	הנוסח של ההצהרה, עד 160 תווים. `{business}` מוחלף בשם העסק.	"אני עוזר/ת אוטומטי/ת של `{business}`"
הצהרת זהות בשיחה	הנוסח שנאמר בתחילת כל שיחת טלפון, עד 160 תווים. בשיחות טלפון ההצהרה חובה ולא ניתן לכבות אותה. רק הנוסח ניתן לעריכה.	"שיחה זו מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת"

פעולות נפוצות

לשנות את שם הסוכן והטון

1. היכנסו ל**זהות הסוכן**, לשונית **כללי**.
2. בכרטיס **זהות** שנו את **שם הסוכן**, **מגדר דקדוקי** ו**טון**.
3. לחצו **שמירה** בתחתית הכרטיס.
4. לחצו **תצוגה מקדימה** כדי לראות איך הסוכן פותח שיחה עכשיו.

לאפשר לסוכן להציע פריסה לתשלומים

1. עברו ללשונית **סמכויות והעברה לאדם**.
2. בכרטיס **סמכויות**, בשדה **הסדר תשלומים עד**, הזינו את מספר התשלומים המרבי (למשל 3).
3. לחצו **שמירה**.
4. עברו ל**נסו את הסוכן**, בחרו "חוב גדול באיחור" וכתבו "אפשר לשלם בתשלומים?" כדי לראות את התשובה.

להעביר לאדם כל חוב גדול

1. בלשונית **סמכויות והעברה לאדם**, בכרטיס **העברה לאדם**, הדליקו את **יתרה מעל סכום**.
2. הזינו סכום בשדה ₪.
3. בחרו מי מקבל התראה.
4. לחצו **שמירה**.

חשוב לדעת

⚠ תצוגה מקדימה משתמשת בהגדרות השמורות

תצוגה מקדימה **ונסו את הסוכן** עובדים עם מה שכבר נשמר. שמרו את הכרטיס קודם, ורק אז בדקו.

⚠ מחיקת "טון — ניסוח חופשי" לא מוחקת אותו

אם תרוקנו את השדה ותשמרו, הנוסח הקודם נשאר שמור. כדי לשנות אותו, כתבו נוסח חדש במקום להשאיר ריק.

ⓘ לתשומת לבכם

רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות הגדרות כאן. גובים ומשתמשי צפייה רואים את אותם כרטיסים, בלי כפתור שמירה.

שאלות נפוצות

האם הסוכן יכול לתת הנחה?

לא. אין הגדרה כזו. הסוכן לא מציע הנחה, מחילה או ויתור, בשום מצב.

הגדרתי "הסדר תשלומים עד 6". האם הסוכן יפעיל הסדר לבד?

לא. הסוכן יכול להציע הסדר בגבולות שקבעתם, אבל ההסדר ממתין לאישור של נציג לפני שהוא נכנס לתוקף.

האם אפשר לכבות את ההצהרה שהשיחה מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי?

בהודעות כתובות כן, במתג **הצהרת זהות בטקסט** (מומלץ להשאיר דולק). בשיחות טלפון לא: ההצהרה חובה ותמיד נאמרת. אפשר לשנות רק את הנוסח.

האם "נסו את הסוכן" שולח הודעה ללקוח?

לא. זו שיחה מדומה עם לקוח לדוגמה. שום דבר לא נשלח, לא נשמר ולא נרשם. זה שונה מ"נסו את הסוכן" ב[סוכן הקולי](), שמבצע שיחה אמיתית.

הלקוח עבר לנציג. איך מחזירים אותו לסוכן?

בכרטיס הלקוח, לחצו **החזרה ל-AI**. הסוכן חוזר לענות בכל הערוצים, והתזכורות ממשיכות. סגירת הפנייה לבד לא מחזירה אותו.

התג מציג "לא מחובר". האם הסוכן עונה ללקוחות?

במצב הזה הסוכן החכם לא פעיל בשרת: הוא עונה כ"סוכן דמה" לצורכי הדגמה, וכל הודעה של לקוח מועברת לנציג. פנו לתמיכה של Charge-M.

הסוכן יענה ללקוח שכותב ברוסית?

רק אם סימנתם "רוסית" בכרטיס **שפות נוספות**. בלי סימון, הסוכן עונה תמיד בעברית.

ראו גם

- מה הסוכן עושה ומה לא
- הרשאות ומגבלות
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- סוכן קולי
- שיחות

סוכן קולי

הסוכן הקולי הוא אותו סוכן חכם, רק בטלפון. הוא מתקשר ללקוח, מציג את עצמו, מדבר על החוב, ורושם בכרטיס הלקוח סיכום, תמליל ותוצאה (למשל הבטחת תשלום או בקשה לנציג). כאן מפעילים את השיחות, בוחרים קול ושעות, צופים בשיחות שמתבצעות עכשיו ושולטים בהן.

נכנסים מהתפריט: **הסוכן והערוצים** ← **סוכן קולי**.

⚠ כל דקת שיחה עולה כסף

שיחות הטלפון מחויבות לפי משך, כולל שיחות שהגיעו לתא קולי. העלות של כל שיחה מופיעה בכרטיס הלקוח ובהיסטוריה. ברירת המחדל היא שהשיחות **כבויות**.

למה זה משמש

- להפעיל או לכבות את שיחות הטלפון של הסוכן.
- לבחור את הקול, המהירות והשעות שבהן מותר להתקשר.
- להחליט מה קורה כשעונה תא קולי, ולאן מעבירים שיחה לנציג.
- להאזין לשיחה חיה, ללחוש לסוכן משפט, להעביר אליכם או לנתק.
- לשמוע הקלטות, לקרוא תמלילים ולראות כמה עלו השיחות.

⚠ כרגע הסוכן מתקשר רק כשמבקשים ממנו

היום שיחה יוצאת רק מהכפתור `התקשר עכשיו` בכרטיס הלקוח, או מלשונית **נסו את הסוכן** כאן. שלבי "שיחה קולית" בתסריטי הגבייה **עדיין לא פעילים**: המנוע מדלג עליהם, גם אם בעזרה שבמסך כתוב שהסוכן מתקשר לפי התסריט.

מה רואים במסך

בראש המסך יש כותרת, תג מצב וארבע לשוניות. כפתור `נסו את הסוכן` מופיע גם בראש המסך.

תג המצב	מה זה אומר
כבוי	שיחות הטלפון של הסוכן כבויות.

תג המצב	מה זה אומר
לא מחובר	ספק השיחות לא מוגדר בסביבה הזו.
מחוץ לשעות	השיחות פעילות, אבל עכשיו מחוץ לשעות השיחות או שלא יום א׳–ה׳.
פעיל	אפשר להתקשר עכשיו.

- כללי
- שיחות חיות
- היסטוריה
- נסו את הסוכן

כל כרטיס נשמר בנפרד, בכפתור **שמירה** שלו. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות.

כרטיס ושדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
הפעלה ← שיחות טלפון של הסוכן	מתג ראשי. הפעלה מאשרת חיוב לכל דקת שיחה. כיבוי לא שובר שום תסריט: שלבי שיחה פשוט מדולגים.	כבוי
קול ← הקול	רשימת קולות בעברית, עם סינון "הכל" / "נשיים" / "גבריים" וכפתור **השמעה** לדוגמה. קול עם התג "לא מאומת" עוד לא נבדק: עשו שיחת ניסיון לפני שבוחרים בו. בעלים ומנהלים יכולים **העלאת דוגמה** (MP3 או WAV, עד 2 MB).	קול ברירת המחדל של הספק
קול ← מהירות דיבור	בין 0.8 ל-1.2.	1.0
קול ← אופי הקול	סגנון הדיבור.	רגיל
שעות ← כמו זמני הפעילות של העסק	כשמסומן, משתמשים בשעות שבהגדרות העסק.	לא מסומן
שעות ← שעת התחלה / שעת סיום	חלון השיחות, בקפיצות של רבע שעה. שעת הסיום חייבת להיות אחרי שעת ההתחלה.	19:00–09:00
שעות ← ימים	קבוע: ראשון–חמישי, לא בשישי, שבת וחגים. לא ניתן לשינוי.	—

כרטיס ושדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שיחה ← אורך שיחה מקסימלי	בין 2 ל-15 דקות. אחרי הזמן הזה הסוכן מסכם ומסיים.	7 דקות
אין מענה ← ניסיונות חוזרים / מרווח בין ניסיונות	0–3 ניסיונות, 1–48 שעות ביניהם. **עדיין לא פעיל**: ההגדרה נשמרת, אבל שום שיחה חוזרת לא יוצאת.	1 ניסיון, 3 שעות
זיהוי תא קולי ← זיהוי אוטומטי של תא קולי	מזהה מתי ענה תא קולי ולא אדם.	דולק
זיהוי תא קולי ← ספק הזיהוי	"Vapi (מומלץ)", "OpenAI", "Google" או "Twilio".	Vapi (מומלץ)
תא קולי ← כשעונה תא קולי	"לנתק בשקט" או "להשאיר הודעה ניטרלית".	לנתק בשקט
תא קולי ← נוסח ההודעה	עד 200 תווים. אסור להזכיר חוב או סכומים: בלי ספרות, ₪, "שקל", "ש"ח", "חוב" או "יתרה".	—
מבנה השיחה ← שלבי השיחה	3 עד 7 שלבים, כל אחד עד 30 תווים ושונה מהאחרים. רואים אותם בשיחה חיה.	פתיחה וזיהוי · הצגת החוב · סיבת האיחור · הצעת פתרון · סיכום
העברה לנציג ← מספר להעברה	לאן מעבירים שיחה חיה ל"נציג העסק". ריק = ההעברה לנציג העסק כבויה. מספר ישראלי (050-1234567) או בינלאומי (+44...).	ריק
הקלטות ← שמירת הקלטות	כמה ימים לשמור הקלטה (7–365). התמליל והסיכום נשמרים גם אחרי מחיקת ההקלטה.	90 ימים
הקלטות ← נוסח ההצהרה	לקריאה בלבד. נערך ב[זהות הסוכן].	—
מספר מתקשר	המספר שממנו הסוכן מתקשר. נקבע על ידי מנהל המערכת ולא ניתן לשינוי כאן.	—

פעולות נפוצות

להפעיל את שיחות הטלפון

1. היכנסו ל**סוכן קולי**, לשונית **כללי**.
2. בכרטיס **קול** בחרו קול. לחצו **השמעה** כדי לשמוע אותו. לחצו **שמירה**.
3. בכרטיס **שעות** בדקו את שעות השיחות ושמרו.
4. בכרטיס **העברה לנציג** הזינו מספר להעברה ושמרו.
5. בכרטיס **הפעלה** הדליקו את **שיחות טלפון של הסוכן** ולחצו **שמירה**.
6. עשו שיחת ניסיון ללקוח שהמספר שלו הוא שלכם, מלשונית **נסו את הסוכן**.

להעביר שיחה חיה אליכם

1. הגדירו מראש טלפון ב**הפרופיל שלי** (טלפון להעברת שיחות).
2. בלשונית **שיחות חיות**, בכרטיס השיחה, לחצו **העברה** ובחרו "אלייי".
3. אם תרצו, כתבו הערה שתיאמר לכם לפני החיבור.
4. לחצו **העברה**. הסוכן יוצא מהשיחה, והלקוח עובר לטיפולכם בכל הערוצים.

חשוב לדעת

⚠ מתי מותר להתקשר

שיחות יוצאות רק בימים א׳–ה׳, אף פעם לא בשישי, בשבת, בחגים או בימי הסגירה של העסק. השעה צריכה להיות גם בתוך שעות השיחות וגם בתוך זמני הפעילות של העסק. עם ברירות המחדל (09:00–19:00 לשיחות, 08:00–18:30 לעסק) החלון בפועל הוא 09:00–18:30. גם הכפתור **התקשר עכשיו** כפוף לחלון הזה.

ⓘ שיחה נספרת כפנייה

שיחה ידנית נספרת במגבלות הפנייה של העסק. אם הלקוח הגיע למכסה, השיחה לא תצא. ראו כללים לכל הערוצים.

⚠ הגדרות "אין מענה" עדיין לא פעילות

הכרטיס **אין מענה** נשמר, אבל המערכת עוד לא מבצעת שיחות חוזרות. כשהלקוח לא עונה, לא תצא שיחה נוספת אוטומטית.

שאלות נפוצות

הפעלתי את הסוכן הקולי. למה הוא לא מתקשר לפי התסריט?

שלבי השיחה בתסריטי הגבייה עדיין לא פעילים. בינתיים שיחות יוצאות רק מ `התקשר עכשיו` בכרטיס הלקוח, או מ**נסו את הסוכן** במסך הזה.

האם הלקוח יודע שהשיחה מוקלטת?

בתחילת כל שיחה הסוכן אומר את הצהרת הזהות. נוסח ברירת המחדל הוא "שיחה זו מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת". אפשר לשנות את הנוסח ב[זהות הסוכן](), אבל לא לכבות אותו.

האם אפשר לשנות את המספר שממנו הסוכן מתקשר?

לא מתוך המערכת. המספר נקבע על ידי מנהל המערכת של Charge-M.

הלקוח יכול להתקשר בחזרה לסוכן?

לא. הסוכן הקולי מבצע שיחות יוצאות בלבד.

מה קורה להקלטה אחרי תקופת השמירה?

ההקלטה נמחקת. הסיכום והתמליל נשארים בהיסטוריה ובכרטיס הלקוח.

האם אפשר להשאיר הודעה בתא הקולי עם סכום החוב?

לא. הודעה לתא קולי לא יכולה להזכיר חוב או סכומים, כי מי שמקשיב לה אולי אינו הלקוח. השתמשו בנוסח ניטרלי, למשל בקשה לחזור לעסק.

למה כפתור "אליי" בהעברה לא פעיל?

כי לא הגדרתם טלפון בפרופיל. היכנסו ל**הפרופיל שלי** והזינו טלפון להעברת שיחות.

ראו גם

- שיחות קוליות: כללים ומגבלות
- זהות הסוכן
- לקוחות
- כללים לכל הערוצים
- הגדרות העסק

WhatsApp

WhatsApp הוא הערוץ הראשי של Charge-M לפניות ולשיחות עם לקוחות. במסך הזה בודקים שהמספר מחובר ותקין מול Meta, וקובעים איך הסוכן מתנהג ב-WhatsApp: מענה אוטומטי, מענה מחוץ לשעות, חלון 24 השעות, אישורי קריאה, קבצים נכנסים והסרה מדיוור.

נכנסים מהתפריט: **הסוכן והערוצים** ← **WhatsApp**.

למה זה משמש

- לראות אם המספר מחובר, מה דירוג האיכות שלו, וכמה שיחות ביום Meta מאפשרת לו.
- להחליט אם הסוכן עונה לבד, ומה קורה כשלקוח כותב בלילה.
- לנהל תגובות מוכנות שהנציגים שולחים בלחיצה.
- לראות כמה הודעות נשלחו, נמסרו, נקראו ונכשלו, ולשלוח שוב הודעה שנכשלה.

החיבור עצמו (חיבור מספר, ניתוק, סנכרון תבניות) נעשה באינטגרציות, לא כאן.

מה רואים במסך

בראש המסך יש קישור למספר השיחות הפתוחות ב-WhatsApp, תג מצב, כפתור **?** לסיור וארבע לשוניות.

תג המצב	מה זה אומר
מחובר	המספר מחובר ומאושר, ויש תבניות מאושרות.
בבדיקה	Meta עדיין בודקת את החשבון או את שם התצוגה, או שעוד אין אף תבנית מאושרת.
לא מחובר	אין מספר מחובר, או שהסביבה עובדת עם שולח דמה.

- כללי
- מספרי טלפון
- תגובות מהירות
- ביצועים

כל כרטיס הגדרות נשמר בנפרד, בכפתור **שמירה** שלו. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות.

כרטיס "חיבור" (לקריאה בלבד)

שורה	מה זה אומר
מספר / שם תצוגה	המספר שממנו ההודעות יוצאות, והשם שהלקוחות רואים.
דירוג איכות	"גבוהה", "בינונית" או "נמוכה". Meta נותנת אותו לפי תגובות הלקוחות. דירוג נמוך מגביל את כמות ההודעות.
רמת שליחה	כמה שיחות ביום Meta מאפשרת למספר (למשל "1,000 ביום"). עולה אוטומטית עם שימוש תקין.
סטטוס שם	"מאושר", "בבדיקה" או "נדחה".
תוקף הטוקן	"ללא תפוגה", או התאריך שבו החיבור יפוג.
בדיקת החשבון במטא	"מאושר", "בבדיקה" או "נדחה".
תבניות	כמה תבניות מאושרות, ממתינות ונדחו, עם קישור לתבניות הודעות.

הכפתור **רענון** בודק את הנתונים מחדש מול Meta. בלעדיו, הנתונים מתעדכנים פעם בעשר דקות.

כרטיס "מענה אוטומטי"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
הסוכן עונה להודעות נכנסות	האם הסוכן עונה לבד. חל על שיחות חדשות; שיחה קיימת שומרת על ההגדרה שלה.	דולק
מחוץ לשעות הפעילות	"הסוכן עונה בכל שעה", או "הודעת החזקה ומענה בשעות הפעילות".	הסוכן עונה בכל שעה
נוסח הודעת ההחזקה	מופיע רק כשבוחרים הודעת החזקה. עד 300 תווים. נשלחת פעם אחת לכל שיחה מחוץ לשעות הפעילות.	"תודה על ההודעה! נחזור אליכם בשעות הפעילות."

כרטיס "חלון 24 שעות"

WhatsApp מאפשר הודעה חופשית רק עד 24 שעות אחרי ההודעה האחרונה של הלקוח. אחרי זה אפשר לשלוח רק תבנית שאושרה על ידי Meta.

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
תבנית ברירת מחדל מחוץ לחלון	התבנית שנציג יקבל כהצעה ראשונה כשהוא פותח שיחה שהחלון שלה נסגר. רק תבניות מאושרות מופיעות.	ללא (הנציג בוחר בכל פעם)

כרטיס "אישורי קריאה"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
סימון "נקרא" כשנציג פותח שיחה	הלקוח יראה שני וי כחולים כשנציג פותח את השיחה.	כבוי
סימון "מקליד" בזמן שהסוכן מנסח	הלקוח רואה "מקליד...". זה גם מסמן שההודעה נקראה.	דולק

כרטיס "מדיה נכנסת"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
תמונות ומסמכים נכנסים נשמרים כאישורי תשלום	תמונה או PDF שהלקוח שולח נחשבים אישור תשלום: נפתחת טענת תשלום והתזכורות נעצרות לבדיקה. כשכבוי, הקובץ נשמר כקובץ מצורף בשיחה והסוכן עונה עליו.	דולק
גודל מקסימלי	1–16 MB. אפשר רק להוריד את התקרה, לא להעלות אותה.	16 MB

כרטיס "הסרה"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
מילים מובנות	הסר, הסרה, הסירו אותי, תפסיקו, STOP, UNSUBSCRIBE. פועלות תמיד ולא ניתן להסיר אותן.	—
מילות הסרה נוספות	עד 10 מילים, כל אחת 2–30 תווים.	—

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
הודעת אישור הסרה	נשלחת ללקוח פעם אחת אחרי הסרה. עד 200 תווים. ריק = בלי הודעת אישור.	"הוסרת מרשימת התפוצה. לא נשלח לך הודעות נוספות."

פעולות נפוצות

לחבר מספר WhatsApp דרך Meta

1. היכנסו ל**אינטגרציות** ולחצו על הכרטיס **WhatsApp** (או לחצו **הוספת מספר של העסק** בלשונית **מספרי טלפון**).
2. לחצו **חיבור WhatsApp דרך Meta**. נפתח חלון של Meta.
3. התחברו עם חשבון Meta של העסק, ובחרו או צרו את חשבון WhatsApp Business ואת המספר.
4. סיימו בחלון של Meta. Charge-M משלים את החיבור ומציג "המספר ... חובר דרך Meta".
5. חזרו ל**WhatsApp** ← **כללי** ובדקו שהתג הוא "מחובר".

> **לתשומת לבכם**
>
> רק בעל העסק (תפקיד "בעלים") רואה את הכפתור **חיבור WhatsApp דרך Meta**. מנהל יכול להשתמש בחיבור הידני. אם החלון של Meta לא נפתח, בדקו שהדפדפן לא חוסם חלונות קופצים. פרטים נוספים באינטגרציות.

לשלוח הודעת החזקה בלילה במקום תשובת סוכן

1. בלשונית **כללי**, בכרטיס **מענה אוטומטי**, בחרו "הודעת החזקה ומענה בשעות הפעילות".
2. ערכו את **נוסח הודעת ההחזקה**.
3. לחצו **שמירה**.

להוסיף תגובה מהירה

1. בלשונית **תגובות מהירות** לחצו **תגובה חדשה**.
2. כתבו כותרת ותוכן. הוסיפו משתנים בלחיצה על הכפתורים.
3. בדקו את התצוגה המקדימה ולחצו **שמירה**.

חשוב לדעת

⚠ מילות הסרה יומיומיות מסירות לקוחות בטעות

לקוח שכותב בדיוק מילת הסרה מוסר מכל הפניות האוטומטיות, בכל הערוצים. אל תוסיפו מילים שמופיעות בשיחה רגילה.

⚠ הודעת החזקה ושעות ארוכות

עם הודעת החזקה, תשובת הסוכן נדחית לשעות הפעילות. אם הפתיחה הבאה רחוקה מדי (למשל הודעה ביום חמישי בערב), התשובה לא תספיק לחלון 24 השעות, ולכן נציג מקבל התראה במקום.

ⓘ לתשומת לבכם

המערכת מציגה את רמת השליחה של Meta, אבל לא אוכפת אותה. Meta אוכפת את המגבלה. כמו כן, אף אחד לא מקבל התראה כשדירוג האיכות יורד: הנתונים נבדקים רק כשנכנסים למסך.

שאלות נפוצות

הסוכן יענה ללקוח בשבת?

כברירת מחדל כן: הסוכן עונה להודעות נכנסות בכל שעה. אם תבחרו "הודעת החזקה ומענה בשעות הפעילות", הלקוח יקבל הודעת החזקה, והתשובה תגיע בשעות הפעילות.

למה נציג לא יכול לכתוב הודעה חופשית ללקוח?

עברו יותר מ-24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח. אפשר לשלוח רק תבנית מאושרת. כדאי לבחור **תבנית ברירת מחדל מחוץ לחלון** כדי שהנציג יקבל הצעה מוכנה.

לקוח שלח צילום של העברה בנקאית. מה קורה?

כברירת מחדל, הקובץ נשמר כאישור תשלום, נפתחת טענת תשלום, והתזכורות ללקוח נעצרות עד שמישהו בודק.

איך מחליפים מספר?

אין אפשרות לשנות מספר מחובר. מנתקים את המספר ב[אינטגרציות], ומחברים את המספר החדש.

התג מראה "בבדיקה". אפשר לשלוח?

Meta עוד בודקת את החשבון או את שם התצוגה, או שאין עדיין תבנית מאושרת. בלי תבניות מאושרות, תזכורות אוטומטיות לא יוצאות ב-WhatsApp. בדקו את מצב התבניות בתבניות הודעות.

הלקוח לא מקבל הודעת אישור אחרי שכתב "הסר"

הודעת האישור נשלחת רק פעם אחת. אם השדה **הודעת אישור הסרה** ריק, לא נשלחת הודעה בכלל.

ראו גם

- WhatsApp: כללי הערוץ
- תבניות הודעות
- אינטגרציות
- הסרה מדיוור
- שיחות

ערוצים נוספים

מלבד WhatsApp, Charge-M שולח תזכורות גם ב-SMS ובאימייל. במסך הזה קובעים אם להשתמש ב-SMS ומתי, ואיך נראים מיילי הגבייה: כתובת למענה, עותקים, חתימה וצירוף החשבונית.

נכנסים מהתפריט: **הסוכן והערוצים** ← **ערוצים נוספים**.

למה זה משמש

- להפעיל SMS כערוץ גבייה, ולבחור אם הוא שלב רגיל בתסריט או רק גיבוי ל-WhatsApp.
- לקבוע לאן מגיעות תשובות למייל, מי מקבל עותק, ומה החתימה.
- לראות כמה הודעות SMS ומיילים נשלחו, נמסרו ונכשלו.

מה רואים במסך

בראש המסך יש תג מצב ושתי לשוניות: **SMS** ו**אימייל**.

תג המצב	מה זה אומר
פעיל	SMS דולק, או שיש דומיין מייל מאומת של העסק.
כבוי	שניהם לא פעילים. האימייל עדיין עובד מכתובת הפלטפורמה.

כל כרטיס נשמר בנפרד, בכפתור **שמירה** שלו. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות.

- SMS
- אימייל

כרטיס "SMS כערוץ גבייה"

כשהמתג דולק, שלב בתסריט יכול לשלוח SMS לטלפון של הלקוח, ותשובות (כולל בקשות הסרה) מגיעות לשיחה במערכת.

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שליחת SMS מהסולם	מתג ראשי. הפעלה מאשרת חיוב לכל מקטע שנשלח. כיבוי לא שובר שום תסריט: שלבי SMS מדולגים. אם אין ערוץ אחר, הפנייה נדחית עם הסיבה "SMS כבוי".	כבוי
מתי להשתמש ב-SMS	"רק כשאין WhatsApp זמין" שומר על עלות נמוכה: SMS נשלח רק כשאין לעסק WhatsApp, או כשהלקוח לא משתמש ב-WhatsApp. "גם כשלב בתסריט" מאפשר לבחור SMS בעורך התסריט כמו כל ערוץ.	גם כשלב בתסריט
מילת הסרה	מילה אחת נוספת (2–30 תווים) שמסירה לקוח מדיוור, בנוסף למילים המובנות.	ריק

כרטיס "מספר השולח"

לקריאה בלבד. אמור להציג את המספר שממנו נשלחות הודעות SMS, עם קישור להגדרות האינטגרציה.

> **⚠ המספר בכרטיס הזה עלול להיות שגוי**
>
> הכרטיס מציג כרגע את המספר שממנו הסוכן הקולי מתקשר, לא את שולח ה-SMS. ייתכן שיופיע מספר אחר או "לא מוגדר". הודעות ה-SMS עצמן נשלחות מהשולח שהוגדר ל-Charge-M.

כרטיס "ביצועים"

אזור	מה זה אומר
טווח תאריכים	בכותרת הכרטיס.
נשלחו · נמסרו · נכשלו	מספר ההודעות.
מקטעים	כמה מקטעים נשלחו. החיוב הוא לפי מקטעים, לא לפי הודעות. העלות בכסף לא נרשמת במערכת.

מה זה מקטע

הודעת SMS מחויבת לפי מקטעים. בעברית מקטע הוא 70 תווים (באנגלית 160). הודעה ארוכה מתחלקת לכמה מקטעים: תזכורת של 268 תווים בעברית היא ארבעה מקטעים, כלומר פי ארבעה מהמחיר. עורך התבניות מציג את מספר המקטעים בזמן הכתיבה.

פעולות נפוצות

להפעיל SMS רק כגיבוי ל-WhatsApp

1. היכנסו ל**ערוצים נוספים**, לשונית **SMS**.
2. הדליקו את **שליחת SMS מהסולם**.
3. ב**מתי להשתמש ב-SMS** בחרו "רק כשאין WhatsApp זמין".
4. לחצו **שמירה**.

לשלוח עותק של כל מייל גבייה להנהלת החשבונות

1. בלשונית **אימייל**, בשדה **עותק לכל מייל גבייה**, הקלידו את הכתובת והקישו Enter.
2. לחצו **שמירה**.

חשוב לדעת

SMS עולה כסף לכל מקטע

אין במערכת תקרת הוצאה ל-SMS. הדרכים לשלוט בעלות הן המתג, הבחירה "רק כשאין WhatsApp זמין", ומגבלות הפנייה במדיניות. כתבו תבניות SMS קצרות.

לתשומת לבכם

SMS מוגדר פעם אחת לכל השירות על ידי Charge-M. אין לעסק מה לחבר, ואי אפשר לבחור שם שולח משלכם. מכאן קובעים רק מתי להשתמש בו.

לתשומת לבכם

אימייל עובד גם בלי שום הגדרה: המיילים יוצאים מכתובת הפלטפורמה, עם שם העסק כשם השולח.

שאלות נפוצות

האם הלקוח יקבל הודעת אישור כשהוא שולח "הסר" ב-SMS?

לא. ב-SMS לא נשלחת הודעת אישור, כי כל הודעה עולה כסף. הלקוח מוסר מהפניות האוטומטיות בכל מקרה.

כיביתי SMS. מה קורה לשלבי SMS בתסריט?

הם מדולגים. אם אין ערוץ אחר זמין ללקוח, הפנייה נדחית עם הסיבה "SMS כבוי", ותראו אותה בסקירה של תהליכי גבייה.

מייל שחזר. מה המערכת עושה?

כתובת שלא קיימת מסומנת כלא תקינה, ובשלב הבא המערכת בוחרת ערוץ אחר. לקוח שסימן את המייל כספאם מוסר מכל הפניות.

הלקוח עונה למייל. איפה אני רואה את התשובה?

בשיחה של הלקוח במערכת. אם הגדרתם **כתובת למענה**, התשובה מגיעה גם אליה.

אפשר לשים בעותק את המייל של הלקוח עצמו?

לא. העותק כולל את שם הלקוח והיתרה שלו, ולכן המערכת לא מקבלת כתובת של לקוח.

ראו גם

- SMS: כללי הערוץ
- אימייל: כללי הערוץ
- כללים לכל הערוצים
- תבניות הודעות
- אינטגרציות

אזור אישי ללקוחות

האזור האישי הוא דף שהלקוח מגיע אליו מהקישור שבהודעות. הוא נכנס עם קוד חד-פעמי, רואה את החוב שלו, פותח את החשבונית ומשלם. במסך הזה קובעים את כתובת האזור, הטקסט, אמצעי התשלום ואופן הכניסה, ורואים אם הלקוחות משתמשים בו.

נכנסים מהתפריט: **הסוכן והערוצים** ← **אזור אישי ללקוחות**.

למה זה משמש

- לפתוח או לסגור את האזור האישי, ולקבוע את הכתובת שלו.
- לבחור אילו אמצעי תשלום הלקוח רואה.
- לקבוע איך הלקוח מזהה את עצמו, ולבטל את כל הקישורים במקרה חירום.
- לראות כמה לקוחות נכנסו, וכמה מהם שילמו.
- לפתוח את האזור כאילו אתם הלקוח, בלי לשנות שום דבר.

מה רואים במסך

בראש המסך מופיעה כתובת האזור האישי, עם כפתור העתקה וכפתור לפתיחה. יש תג מצב, כפתור **?** לסיור וארבע לשוניות.

תג המצב	מה זה אומר
פתוח	הלקוחות יכולים להיכנס.
סגור	קישורים שנשלחו מציגים הודעה שהאזור אינו זמין.

כל כרטיס נשמר בנפרד, בכפתור `שמירה` שלו. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות.

- כללי
- תשלומים
- כניסה ואבטחה
- פעילות

כרטיס ושדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
פתיחה ← פתיחת האזור האישי	פותח או סוגר את האזור ללקוחות. "תצוגה כלקוח" עובדת גם כשהאזור סגור.	פתוח
כתובת מותאמת ← כתובת מותאמת	החלק האחרון בכתובת האזור. אותיות באנגלית, ספרות ומקפים בלבד. נשמר בכפתור **עדכון**.	נקבע בהקמת העסק
מיתוג	לקריאה בלבד: הלוגו והצבע. עורכים אותם ב[הגדרות העסק](), בכפתור **עריכה בהגדרות העסק**.	—
טקסט ותצוגה ← טקסט פתיחה	המשפט שהלקוח רואה בכניסה. עד 300 תווים.	"שלום, כאן תוכלו לראות את החשבוניות הפתוחות ולשלם."
טקסט ותצוגה ← טלפון / אימייל / שעות מענה	פרטי הקשר שמוצגים ללקוח. שדה ריק לא מוצג.	ריק
טקסט ותצוגה ← שפה	שפת הממשק ללקוחות: "עברית" או "English". "ערבית" מופיעה כ"בקרוב" ולא ניתנת לבחירה. ההודעות עצמן נשארות בשפת התבנית.	עברית
תצוגה כלקוח	פותח את האזור בלשונית חדשה, לקריאה בלבד, כאילו אתם הלקוח. אפשר לבחור לקוח; בלי בחירה נפתח הלקוח עם התיק הפתוח הגדול ביותר.	—

מה הלקוח רואה

האזור האישי הוא אתר נפרד, בלי התפריט של המערכת. בראשו שם העסק והלוגו, כפתור **יציאה** ובורר שפה "עברית | English". הצבע הוא צבע המותג שלכם. בתחתית יש קישור ל"הצהרת נגישות".

כניסה

- **מקישור בהודעה:** הלקוח נכנס ישר לחשבון שלו. אם הקישור פג או בוטל, הוא רואה "הקישור אינו בתוקף" ומתבקש להזין טלפון.

- **מהכתובת של העסק:** הלקוח מזין "מספר הטלפון שלכם", מקבל קוד של 6 ספרות ב-WhatsApp (או ב-SMS, לפי הסדר שקבעתם) ולוחץ **כניסה**.
- אם הוא לא מקבל קוד, כתוב לו לפנות לעסק לעדכון פרטי הקשר.
- אם סגרתם את האזור, הלקוח רואה "האזור האישי אינו זמין כרגע".

היתרה

- **היתרה שלכם:** הסכום הכולל, וכמה ממנו באיחור. סכום במחלוקת מוצג בנפרד ולא נכלל בתשלום.
- **חשבוניות פתוחות:** לכל חשבונית מספר, מועד תשלום וימי איחור. אפשר לסמן חשבוניות מסוימות; בלי סימון משלמים על כל מה שאינו במחלוקת. חשבונית במחלוקת לא ניתנת לבחירה.
- לחיצה על חשבונית פותחת את פרטיה ואת המסמך עצמו.
- **הסדר תשלומים:** אם יש הסדר, רואים כמה תשלומים בוצעו. אם אין ומותר, מופיע "לא נוח לשלם הכול עכשיו?" עם כפתור **פריסה**.
- **הקבלות שלכם:** רשימת הקבלות.

בחירת אמצעי תשלום

תחת "איך תרצו לשלם?" הלקוח רואה את הסכום ואת האפשרויות:

- **כרטיס אשראי:** מעבר לדף תשלום מאובטח של ספק הסליקה. פרטי הכרטיס לא עוברים דרך Charge-M. אם הלקוח נכנס דרך קישור ו"קוד לפני תשלום בכרטיס" דולק, הוא יתבקש להקליד קוד קודם (כך גם לפני דיווח על העברה או יצירת הסדר).
- **העברה בנקאית:** פרטי החשבון שלכם. אם "העלאת אישור העברה" דולק, הלקוח ממלא סכום, תאריך ואסמכתא ולוחץ **דיווח על ההעברה**. התזכורות נעצרות עד שתאשרו.
- **בנקאות פתוחה** מופיעה כ"תתאפשר בהמשך".
- אפשרות שלא זמינה מופיעה באפור, עם הסיבה (למשל "העסק טרם חיבר ספק סליקה").

אחרי תשלום בכרטיס הלקוח רואה את הטקסט שקבעתם ב"מה הלקוח רואה אחרי תשלום", או "התשלום לא הושלם" / "התשלום בוטל" / "מאמתים את התשלום...".

הסדר תשלומים

- **אם יש הסדר:** "לוח התשלומים", עם הסטטוס של כל תשלום (ממתין / שולם / לא שולם במועד) וכפתור **מעבר לתשלום**.

- **אם אין:** הלקוח בוחר מספר תשלומים, רואה את הסכום של כל תשלום ואת מועד התשלום האחרון, ומאשר.
- אם ביטלתם "בקשה להסדר תשלומים", הלקוח רואה "פריסת תשלומים אינה זמינה כרגע."

פעולות נפוצות

לבדוק מה הלקוח רואה

1. בלשונית **כללי**, בכרטיס **תצוגה כלקוח**, בחרו לקוח (לא חובה).
2. לחצו **תצוגה כלקוח**. האזור נפתח בלשונית חדשה, עם הפס "תצוגה מקדימה — זה המסך שהלקוח רואה".
3. אם הלשונית לא נפתחה, אפשרו חלונות קופצים בדפדפן ונסו שוב.

להוסיף העברה בנקאית לאזור האישי

1. היכנסו ל[הגדרות העסק], לכרטיס **חשבון בנק לקבלת העברות**.
2. מלאו בנק, סניף, מספר חשבון ושם המוטב, ולחצו **שמירה**.
3. חזרו ל**אזור אישי** ← **תשלומים** וודאו ש"העברה בנקאית" מסומנת.

לבטל את כל הקישורים במקרה חשד

1. בלשונית **כניסה ואבטחה** לחצו **ביטול כל הקישורים הפעילים**.
2. אשרו ב**אישור הביטול**.
3. מעכשיו כל לקוח צריך קוד חדש כדי להיכנס.

חשוב לדעת

שינוי הכתובת שובר קישורים שכבר נשלחו

אם תשנו את **כתובת מותאמת**, כל הקישורים שכבר נשלחו ללקוחות יפסיקו לעבוד. שנו אותה רק לפני שמתחילים לשלוח, או כשאין ברירה.

ביטול כל הקישורים

הפעולה מנתקת את כל הלקוחות ומבטלת כל קישור ששלחתם. השתמשו בה רק במקרה של חשד לפריצה.

התצוגה כלקוח היא לקריאה בלבד

בתצוגה כלקוח אי אפשר לשלם או לדווח על העברה. שום דבר לא נרשם על שם הלקוח, אבל עצם הפתיחה נרשמת בפעילות.

שאלות נפוצות

הלקוח לא מקבל קוד. מה לבדוק?

בדקו בלשונית **כניסה ואבטחה**, בכרטיס **לקוחות שלא יכולים להיכנס**. אם אין לו טלפון תקין, או שהמספר משותף עם לקוח אחר, תקנו את זה בכרטיס הלקוח.

האם הלקוח יכול להיכנס עם אימייל?

עדיין לא. הכניסה היא עם קוד ב-WhatsApp או ב-SMS. ההגדרות של כניסה באימייל מסומנות "בקרוב" ועדיין לא פעילות.

האם הלקוח יכול לשלם רק על חלק מהחשבוניות?

כן. הלקוח מסמן את החשבוניות שהוא רוצה לשלם עליהן. תשלום של חלק מסכום של חשבונית אחת עדיין לא אפשרי.

האם האזור האישי זמין באנגלית?

כן. הלקוח יכול לעבור בין עברית לאנגלית בכל רגע. השפה ההתחלתית היא זו שבחרתם בשדה **שפה**. ערבית עדיין לא זמינה.

הלקוח דיווח על העברה. מה עכשיו?

נפתחת טענת תשלום, והתזכורות ללקוח נעצרות עד שמישהו בודק. דיווח הוא לא כסף: החוב נסגר רק כשהתשלום נרשם במערכת הנהלת החשבונות ונקלט בסנכרון. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

למה כרטיס אשראי מושבת ברשימת אמצעי התשלום?

כי לא חובר ספק סליקה. לחצו `להגדרה` וחברו ספק באינטגרציות.

ראו גם

- האזור האישי ותשלום
- הסדרי תשלומים
- סליקה ואמצעי תשלום
- הגדרות העסק
- אינטגרציות

תהליכי גבייה ומדיניות

כאן מוגדר המנוע שפונה ללקוחות: מה נשלח, למי, מתי ובאילו גבולות. **תסריט גבייה** הוא סדרת צעדים (״אחרי כמה ימים לשלוח מה, ובאיזה ערוץ״). **המדיניות** היא המסגרת שחלה על כל התסריטים: כמה פניות מותר, מה עושים עם הבטחות תשלום, ומתי המנוע שותק.

נכנסים מהתפריט: **הגדרות** ← **תהליכי גבייה**.

למה זה משמש

- לראות איפה כל תיק נמצא, ומה המנוע עומד לשלוח היום (ומה החליט לא לשלוח, ולמה).
- לקבוע איזה תסריט מקבל כל לקוח, ובאיזה סדר עדיפות.
- לבנות תסריט: למי הוא מיועד, אילו צעדים יש בו, ובאילו ערוצים.
- להפעיל או להשבית את המנוע, ולקבוע מגבלות פנייה וכללים להבטחות תשלום.

מה רואים במסך

בראש המסך יש תג מצב, כפתור **?** לסיור ושלוש לשוניות: **סקירה**, **תסריטי גבייה** ו**מדיניות**.

תג המצב	מה זה אומר
פעיל	המנוע שולח פניות לפי המדיניות.
הרצה יבשה	המנוע מחשב פניות אבל לא שולח אותן.
מושבת	לא יוצאות פניות אוטומטיות.
לא פעיל (מצב פיתוח)	המערכת כולה במצב שבו שום דבר לא נשלח ללקוחות, בלי קשר למתג של העסק.

- סקירה
- תסריטי גבייה
- מדיניות

מסלול התיק מציג חמש תחנות, מימין לשמאל. לחיצה על תחנה פותחת את הרשימה שלה.

תחנה	מה זה אומר
חשבוניות באיחור	חשבוניות שעבר מועד התשלום שלהן.

תחנה	מה זה אומר
תיקים פתוחים	תיקי הגבייה הפתוחים.
לפי תסריט	כמה תיקים בכל תסריט. "ללא תסריט" = תיקים שאף תסריט לא תפס.
פניות שנשלחו השבוע	כל ההודעות שיצאו השבוע.
הועבר לאדם	תיקים שהסוכן העביר לנציג.

מה קורה היום מראה מה המנוע עומד לעשות היום:

אזור	מה זה אומר
תיקים עם צעד היום	תיקים שמגיע להם צעד היום.
שיחות בתור	שיחות שממתינות לחיוג.
פניות שנעצרו היום	פניות שהמנוע החליט **לא** לשלוח, עם הסיבה. למשל "מרווח בין פניות", "מכסת פניות בחלון", "מחוץ לזמני הפעילות", "הלקוח ענה בינתיים", "התקבל תשלום בינתיים", "לא ליצור קשר", "SMS כבוי", "תבנית לא מאושרת", "הרצה יבשה".

לתשומת לבכם

"פניות שנעצרו היום" היא לא רשימת תקלות. ברוב המקרים המנוע פשוט שומר על הכללים: מכסות, שעות, לקוח שענה או שילם.

עורך התסריט

עורך התסריט הוא עמוד נפרד. מגיעים אליו מלחיצה על שם תסריט, מ **תסריט חדש** , מתבנית או משכפול.

כרטיס "פרטי התהליך"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שם התהליך	חובה, עד 100 תווים. מופיע ברשימה ובכרטיס התיק.	—
למי הוא מיועד (שורה קצרה)	עד 100 תווים.	ריק
תיאור	עד 500 תווים.	ריק
סמל	מסמך, יהלום, כתר, שעון, חיוך או ברק.	מסמך

כרטיס "חוקי שיוך"

תיק נכנס לתסריט רק אם **כל** החוקים מתקיימים. תסריט בלי חוקים נבחר רק ידנית או כברירת מחדל. מוסיפים חוק ב **הוספת חוק**; כל סוג פעם אחת.

חוק	ערך	ברירת מחדל כשמוסיפים
כל הלקוחות	ללא ערך	—
יתרה מעל / יתרה עד	סכום ב-₪	1,000 / 10,000
ימי איחור מעל / ימי איחור עד	ימים. מספר שלילי = ימים לפני המועד (עד 60).	30 / 60
יש חשבוניות באיחור	ללא ערך	—
סיווג לקוח	"לקוח אסטרטגי", "VIP"	לקוח אסטרטגי
לקוחות מסוימים	בחירת לקוחות (עד 500)	—
סוכנים	קודי סוכן ממערכת הנהלת החשבונות	—
דירוג תשלום	משלם בזמן / מאחר לעיתים / מאחר כרוני	מאחר כרוני

כרטיס "שלבי התהליך"

הצעדים לפי ימים ממועד התשלום של החשבונית הוותיקה ביותר בתיק. עד 12 שלבים. ערוץ שלא מחובר מדולג, לא עוצר.

עמודה	מה זה אומר
פעיל	שלב כבוי נשאר במקומו ולא נשלח.
יום	מ-60 ימים לפני המועד ועד 365 ימים אחריו. 0 = ביום התשלום.
ערוץ	"דיגיטלי" (WhatsApp, אחר כך אימייל, אחר כך SMS), "דיגיטלי חלופי — ערוץ שטרם נוסה", או "שיחה קולית".
מטרה	למשל תזכורת לפני מועד התשלום, תזכורת על איחור, הודעה לפני הסלמה.
טון	"לפי המטרה (ברירת מחדל)" או תבנית מסוימת (עדין, תקיף, התראה אחרונה, או תבנית שלכם).
ערוצים בפועל	עד 3 ערוצים מפורשים. ריק = לפי עמודת הערוץ.
שעה	ריק = השעה המועדפת שבמדיניות.
חזרה	"כל X ימים, עד Y" שליחות. רק בשלבים מיום התשלום והלאה.
העברה לנציג ביום	כמה ימים אחרי המועד התיק עובר לנציג. ריק = 12.

כרטיס "מגבלות פנייה לתהליך הזה"

מרווח מינימלי, מקסימום פניות בחלון ומקסימום ניסיונות אוטומטיים, רק לתסריט הזה. אפשר להחמיר ביחס למדיניות, לא להקל. שדה ריק = המגבלה של המדיניות.

> **⚠ שלבי שיחה קולית עדיין לא פעילים**
>
> אפשר להוסיף שלב "שיחה קולית" לתסריט, אבל כרגע המנוע מדלג עליו ולא מתקשר. שיחות יוצאות רק ידנית, מכרטיס הלקוח. ראו סוכן קולי.

פעולות נפוצות

ליצור תסריט מתבנית ולהפעיל אותו

1. בלשונית **תסריטי גבייה** לחצו **בחר מתבנית**.
2. בחרו תבנית ולחצו **שימוש בתבנית**. נוצרת טיוטה ונפתח העורך.

3. התאימו את החוקים והשלבים, ולחצו **שמירה**.
4. לחצו **הפעלה**. עד ההפעלה התסריט לא שולח כלום.
5. ברשימה, גררו את התסריט למקום הנכון בסדר העדיפות.
6. לחצו **בדיקת שיוך**, בחרו לקוח וודאו שהוא מקבל את התסריט הנכון.

לשנות מגבלות פנייה

1. בלשונית **מדיניות**, בסעיף **מגבלות פנייה**, שנו את הערכים.
2. לחצו **שמירת טיוטה** אם רוצים לחזור לזה אחר כך.
3. לחצו **פרסום שינויים** ואשרו. המדיניות החדשה חלה מהפנייה הבאה.

להשבית את המנוע

1. בלשונית **מדיניות**, בסעיף **מצב המנוע**, כבו את המתג (רק בעל העסק).
2. כתבו את הסיבה ולחצו **השבתה**.
3. כדי לחזור, הדליקו את המתג שוב.

חשוב לדעת

⚠ שינוי בתסריט פעיל חל מיד

שמירה של תסריט פעיל חלה על כל התיקים שלו כבר מהפנייה הבאה. אם רוצים לבדוק קודם, שכפלו אותו לטיוטה.

⚠ מגבלות פנייה לא חלות עד הפרסום

שמירת טיוטה לא משנה את המדיניות הפעילה. רק **פרסום שינויים** משנה.

ⓘ לתשומת לבכם

תסריט ברירת המחדל חייב להישאר פעיל. אי אפשר להחזיר אותו לטיוטה או למחוק אותו. קבעו תסריט אחר כברירת מחדל קודם.

לתשומת לבכם

תיק שהיה מושהה ממשיך מהשלב שמתאים לתאריך של היום. הוא לא מקבל בבת אחת את כל התזכורות שהוחמצו.

שאלות נפוצות

לקוח מתאים לשני תסריטים. איזה ינצח?

הראשון ברשימת סדר העדיפות. שיוך ידני מכרטיס התיק גובר על החוקים. כדי לבדוק, השתמשו ב **בדיקת שיוך** .

יצרתי תסריט חדש. למה הוא לא שולח?

כל תסריט חדש נוצר כטיוטה. צריך ללחוץ **הפעלה** . בדקו גם שהוא במקום הנכון בסדר העדיפות, ושהחוקים שלו מתאימים ללקוחות.

האם אפשר לשלוח בדיקה של תסריט?

אין שליחת בדיקה לתסריט. הבדיקה היא **בדיקת שיוך** , שמראה איזה תסריט לקוח מקבל. כדי לבדוק נוסח, שלחו בדיקה מ[תבניות הודעות](#).

למה המצב "לא פעיל (מצב פיתוח)" למרות שהמתג דולק?

המערכת כולה נמצאת במצב שבו שום הודעה לא נשלחת ללקוחות, בלי קשר למתג של העסק. בחשבון רגיל לא אמורים לראות את המצב הזה. אם אתם רואים אותו, פנו לתמיכה של Charge-M.

מה קורה אחרי 5 ניסיונות אוטומטיים?

התיק עובר לטיפול אנושי. זה קורה גם כשהסולם נגמר ונוסו לפחות שני ערוצים שונים.

האם שיחה ידנית או תזכורת ידנית נספרות במגבלות?

כן, שתיהן נספרות ונחסמות כשמגיעים למכסה. תזכורת ביום ההבטחה ותשובות הסוכן להודעות של הלקוח לא נספרות.

ראו גם

- רצף התזכורות
- כללים לכל הערוצים
- הבטחות תשלום
- תבניות הודעות
- מעבר לשידור חי
- תיקי גבייה

תבניות הודעות

תבנית הודעה היא הנוסח שהמערכת שולחת ללקוח בשלב מסוים בתהליך הגבייה. כאן רואים את כל הנוסחים, באיזה ערוץ כל אחד יוצא, האם הוא מאושר, ובכמה תסריטים הוא בשימוש. כאן גם כותבים נוסחים משלכם.

נכנסים מהתפריט: **הגדרות** ← **תבניות הודעות**.

למה זה משמש

- לראות את כל הנוסחים, המובנים של Charge-M ושלכם, במקום אחד.
- לכתוב נוסח משלכם או לשכפל נוסח מובנה ולהתאים אותו.
- לשלוח בדיקה לעצמכם לפני שהנוסח יוצא ללקוחות.
- לשלוח תבנית WhatsApp לאישור Meta ולעקוב אחרי המצב שלה.

מה רואים במסך

הרשימה

אזור	מה זה אומר
סה"כ תבניות	מובנות ומותאמות אישית.
פעילות בשימוש	מחוברות לתהליך גבייה.
ממתינות לאישור Meta	תבניות WhatsApp שנשלחו לאישור.
טיוטות	תבניות שעוד לא פורסמו.
מסננים	שימוש (חשבונית / תיק גבייה / לקוח / מחלוקת), ערוץ, סטטוס, מקור (ChargeM / מותאמת אישית) וחיפוש.
עמודות	תבנית · ערוץ · מקור · שימוש · בשימוש בתסריטים · סטטוס · עודכן לאחרונה · פעולות.
רענון מצב מול Meta	בודק מחדש את מצב האישור של תבניות WhatsApp. המערכת בודקת גם לבד, כל רבע שעה.

אזור	מה זה אומר
תבנית חדשה	פותח את העורך.

פעולות בשורה:

- **תבנית מובנית (ChargeM):** **שכפול לגרסה משלי** . אי אפשר לערוך תבנית מובנית ישירות. תבניות מערכת (כמו קוד הכניסה לאזור האישי) לא ניתנות לשינוי.
- **תבנית שלכם:** **עריכה** , **פרסום** , **ביטול הטיוטה** , **שכפול** , **מחיקה** . תבנית שבשימוש בתסריט לא ניתנת למחיקה.

סטטוסים

סטטוס	מה זה אומר
טיוטה	נשמרה אבל לא פורסמה. לא נשלחת.
ממתינה לאישור Meta	תבנית WhatsApp שנשלחה ל-Meta. בדרך כלל לוקח בין כמה דקות לכמה שעות, ולכל היותר כ-24 שעות.
נשלחה לאישור	נשלחה עכשיו ל-Meta.
מאושרת	תבנית WhatsApp ש-Meta אישרה. אפשר לשלוח.
פורסמה	תבנית SMS או אימייל שפורסמה. נשלחת מיד.
נדחתה	Meta דחתה. הסיבה מופיעה באדום.
מושהית / מושבתת	Meta עצרה את התבנית.
לא נרשמה ב-Meta	התבנית עוד לא נשלחה ל-Meta.

כשיש גרסה חדשה לתבנית פעילה, מופיע תג נוסף: "טיוטה שלא פורסמה", "גרסה חדשה באישור Meta" או "הגרסה החדשה נדחתה". בכל המצבים האלה **הנוסח הפעיל ממשיך להישלח**.

העורך

העורך זמין רק לבעלים ולמנהלים.

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שם התבנית	שם פנימי, חובה, עד 100 תווים. הלקוח לא רואה אותו.	—
תיאור	עד 300 תווים. לא נשלח ללקוח.	ריק
סוג	"לחשבונית — צעד בתהליך גבייה" או "לתיק — שלב בסולם הפנייה". ננעל אחרי שהתבנית נשלחה או פורסמה.	לחשבונית
ערוץ	"וואטסאפ — טעון אישור Meta", "SMS — ללא אישור, מחויב לפי מקטעים" או "אימייל — ללא אישור". ננעל כמו הסוג.	וואטסאפ
נוסח ההודעה	10 עד 1,024 תווים. ב-SMS מופיע מונה מקטעים.	—
הוספת משתנה	כפתורים שמוסיפים משתנה לסוף הנוסח (ראו בהמשך).	—
תצוגה מקדימה (ערכי דוגמה)	הנוסח עם ערכים לדוגמה, כמו שהלקוח יראה.	—
שורת הנושא (במייל)	3–200 תווים, בלי ירידת שורה. ריק = "יתרה פתוחה לתשלום". לא מוצג ב-SMS.	ריק
צירוף החשבונית למייל	מצרף את קובץ החשבונית ממערכת הנהלת החשבונות בזמן השליחה. רק בתבנית "לחשבונית". אם הקובץ לא זמין, המייל יוצא בלעדיו.	כבוי

משתנים

משתנה מוחלף בזמן השליחה בערך האמיתי של הלקוח. המשתנים נכתבים באותיות לועזיות בתוך סוגריים מסולסלים כפולים, וזה בכוונה.

משתנה	מה נכנס במקומו	בתבנית "לחשבונית"	בתבנית "לתיק"
`{{customerName}}`	שם הלקוח	✓	✓
`{{businessName}}`	שם העסק	✓	✓
`{{invoiceNumber}}`	מספר החשבונית	✓	
`{{amount}}`	סכום החשבונית	✓	

משתנה	מה נכנס במקומו	בתבנית "לחשבונית"	בתבנית "לתיק"
`{{dueDate}}`	מועד לתשלום	✓	✓
`{{totalAmount}}`	היתרה הכוללת בתיק		✓
`{{invoiceCount}}`	מספר החשבוניות בתיק		✓
`{{portalLink}}`	קישור לאזור האישי		✓

כללים לנוסח (בגלל הדרישות של Meta):

- הנוסח לא יכול להתחיל במשתנה או להסתיים במשתנה.
- שני משתנים לא יכולים להופיע ברצף. הפרידו ביניהם במילה.
- אפשר להשתמש רק במשתנים שמתאימים לסוג התבנית.

פעולות נפוצות

להתאים תבנית מובנית לעסק

1. ברשימה, פתחו את תפריט הפעולות של התבנית המובנית ובחרו **שכפול לגרסה משלי**.
2. נפתח העורך עם עותק בשם "... (עותק)". שנו את השם ואת הנוסח.
3. לחצו **שליחת בדיקה** כדי לקבל את ההודעה בעצמכם.
4. לחצו **שמירה ושליחה לאישור** (WhatsApp) או **שמירה ופרסום** (SMS או אימייל).
5. בעורך התסריט, בעמודה **טון**, בחרו את התבנית החדשה. ראו תהליכי גבייה.

לשנות נוסח של תבנית פעילה

1. פתחו את התבנית. מופיעה ההודעה "התבנית פעילה. שינוי בנוסח נשמר כטיוטה".
2. ערכו את הנוסח. הנוסח הפעיל מוצג בכרטיס "הנוסח הפעיל כעת".
3. לחצו **שמירת טיוטה** כדי לחזור לזה אחר כך, או **שליחת הגרסה לאישור Meta** / **שמירה ופרסום**.
4. ב-WhatsApp, הנוסח הישן ממשיך להישלח עד ש-Meta מאשרת את החדש, ואז הוא מתחלף לבד.

חשוב לדעת

SMS ואימייל נכנסים לתוקף מיד

פרסום של תבנית SMS או אימייל חל מיד, גם על תהליכים שכבר רצים. רק WhatsApp עובר אישור של Meta.

תבנית WhatsApp שלא אושרה לא תישלח

אם תסריט משתמש בתבנית WhatsApp ש-Meta לא אישרה, השליחה תיכשל עם הסיבה "התבנית אינה מאושרת". שמירת התסריט לא בודקת את זה, אז בדקו את הסטטוס לפני שמפעילים.

שליחת בדיקה

שליחת בדיקה שולחת תבנית אימייל רק אל המייל שלכם, ותבנית WhatsApp מאושרת רק למספר ה-WhatsApp המחובר של העסק. לעולם לא ללקוח. היא לא נספרת כפנייה. אפשר לשלוח עד 20 בדיקות ברבע שעה.

לתשומת לבכם

רק תבנית מסוג "לתיק" מופיעה ברשימת **טון** בעורך התסריט.

שאלות נפוצות

כמה זמן לוקח ל-Meta לאשר תבנית?

בדרך כלל בין כמה דקות לכמה שעות, ולכל היותר כ-24 שעות. אפשר ללחוץ **רענון מצב מול Meta** כדי לבדוק עכשיו.

Meta דחתה את התבנית. מה עושים?

הסיבה מופיעה באדום מתחת לסטטוס ובראש העורך. תקנו את הנוסח ושלחו שוב. אם זו גרסה חדשה של תבנית פעילה, הנוסח הקודם ממשיך להישלח בינתיים.

למה אי אפשר למחוק תבנית?

היא בשימוש בתסריט גבייה. החליפו אותה בתסריט, ואז תוכלו למחוק.

האם אפשר לכתוב את המשתנים בעברית?

לא בתבניות האלה. המשתנים נשארים באותיות לועזיות, למשל `{{customerName}}`. בתצוגה המקדימה רואים איך ההודעה תיראה ללקוח, בעברית מלאה.

כמה עולה הודעת SMS ארוכה?

כל 70 תווים בעברית הם מקטע, וכל מקטע מחויב. העורך מראה את מספר המקטעים בזמן הכתיבה, ומדגיש כשיש יותר ממקטע אחד.

שיניתי את שורת הנושא של מייל. צריך לחכות לאישור?

לא. Meta לא בודקת נושאים, ושינוי של שורת הנושא חל מיד אחרי הפרסום.

ראו גם

- תהליכי גבייה ומדיניות
- WhatsApp: כללי הערוץ
- SMS: כללי הערוץ
- אימייל: כללי הערוץ
- WhatsApp

אינטגרציות

במסך הזה רואים למה Charge-M מחובר והאם כל חיבור תקין. יש כרטיס לכל מערכת, ולחיצה עליו פותחת את עמוד ההגדרות שלה. עסק מחובר למערכת הנהלת חשבונות אחת ולספק סליקה אחד.

נכנסים מהתפריט: **הגדרות** ← **אינטגרציות**.

למה זה משמש

- לחבר את מערכת הנהלת החשבונות, כדי שהלקוחות והחשבוניות ייכנסו למערכת.
- לחבר מספר WhatsApp ודומיין מייל.
- לחבר ספק סליקה, כדי שהלקוחות יוכלו לשלם בכרטיס אשראי באזור האישי.
- לבדוק מתי היה הסנכרון האחרון, ולהריץ סנכרון עכשיו.

מה רואים במסך

המסך מחולק לשלושה חלקים. כרטיס שדורש תשומת לב מסומן במסגרת בצבע אזהרה. את הרשימה רואים כל התפקידים.

מערכת הנהלת חשבונות

מערכת הנהלת החשבונות היא מקור האמת ללקוחות, לחשבוניות ולתשלומים. בלי חיבור אין מה לגבות.

כרטיס	מצב
ריווחית	זמין
Morning (חשבונית ירוקה)	זמין
iCount	זמין
Priority	בקרוב לא ניתן לחיבור
חשבשבת	בקרוב לא ניתן לחיבור
SUMIT	בקרוב לא ניתן לחיבור

תג	מה זה אומר
מחוברת	המערכת הזו מחוברת. מתחת: מספר הלקוחות, מספר החשבוניות ומתי היה הסנכרון האחרון. אם הסנכרון האחרון נכשל, התג מקבל צבע אזהרה.
לא מחוברת	אין לעסק אף מערכת הנהלת חשבונות מחוברת.
לא מחוברת	(אפור) מערכת הנהלת חשבונות אחרת מחוברת.
בקרוב	בתכנון. אי אפשר להתחבר.

ערוצי הודעות

כרטיס	תגים אפשריים
WhatsApp	"מחובר" (עם המספר) · "מצב הדגמה" · "לא מחובר"
אימייל	"מהדומיין שלכם" · "ממתין לאימות DNS" · "אימות נכשל" · "כתובת הפלטפורמה"
SMS	תמיד "ברמת הפלטפורמה". אין מה לחבר.

סליקה

כרטיס	תיאור
ריווחית iCredit	סליקה בכרטיס אשראי דרך דף התשלום של ריווחית
משולם (Grow)	סליקה בכרטיס אשראי דרך Grow
PayPlus	סליקה בכרטיס אשראי דרך PayPlus

תג	מה זה אומר
מחובר	הספק הפעיל. תשלום בכרטיס מוצע באזור האישי. "מחובר · סביבת בדיקה" = עובדים מול שרתי הבדיקה של הספק.

תג	מה זה אומר
מצב הדגמה (MOCK)	הספק מוגדר להדגמה בלבד. לא נסלק כסף.
לא בשימוש	ספק אחר הוא הפעיל.
לא מחובר	אין ספק מחובר.

עמוד ההגדרות של כל חיבור

לחיצה על כרטיס פותחת עמוד עם כרטיס מצב, כרטיס חיבור והסבר "איך זה עובד". הכפתור **כל האינטגרציות** מחזיר לרשימה. רק בעלים ומנהלים יכולים לחבר, לבדוק ולנתק; אחרים רואים "צפייה בלבד".

- מערכת הנהלת חשבונות
- WhatsApp
- אימייל
- SMS
- סליקה

כרטיס "מצב החיבור"

שורה	מה זה אומר
לקוחות / חשבוניות	כמה סונכרנו.
סנכרון אחרון	מתי, והאם נכשל. אם נכשל כמה פעמים ברצף, כתוב "נכשל ברציפות מאז...".
תדירות	תמיד "כל שעה".
פריטים שלא סונכרנו	רשימת חשבוניות או לקוחות שלא נכנסו בסנכרון האחרון, עם הסיבה.

כפתורים:

- **סנכרון עכשיו** מריץ סנכרון מיד. בעלים, מנהלים וגובים יכולים להשתמש בו.
- **בדיקת חיבור** בודק שהפרטים עובדים.
- **ניתוק** מנתק את מערכת הנהלת החשבונות. הנתונים שסונכרנו נשארים.

כרטיס "חיבור" / "החלפת החיבור"

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
מצב הדגמה	עובדים על נתוני דוגמה במקום חיבור אמיתי. מתאים לניסיון לפני החיבור.	כבוי
סביבת בדיקות (Sandbox)	רק ב-Morning. מתחבר לסביבת הבדיקות של Morning; מסמכים שמופקים שם לא אמיתיים.	כבוי
ריווחית: API Token (api_token)	מפתח הגישה מריווחית.	—
Morning: Client ID, Client Secret	זוג מפתחות הגישה מ-Morning.	—
iCount: API Token	מפתח הגישה מ-iCount.	—

הפרטים נשמרים מוצפנים ולא מוצגים שוב אחרי השמירה.

איך זה עובד: הסנכרון רץ כל שעה ומושך לקוחות, חשבוניות פתוחות, תנאי תשלום וקבלות. תשלום שנרשם במערכת הנהלת החשבונות מזוהה בסנכרון הבא ועוצר את הגבייה על החשבונית. מסמכי החשבוניות והקבלות מוצגים ישר ממערכת הנהלת החשבונות, בלי לשמור עותק.

פעולות נפוצות

לחבר את מערכת הנהלת החשבונות

1. ב**אינטגרציות** לחצו על הכרטיס של מערכת הנהלת החשבונות שלכם (ריווחית, Morning או iCount).
2. בכרטיס **חיבור** הזינו את פרטי הגישה ממערכת הנהלת החשבונות.
3. לחצו **חיבור ל-...** .
4. לחצו **סנכרון עכשיו** . סנכרון ראשון של עסק עם הרבה חשבוניות יכול לקחת זמן.
5. בדקו שמספר הלקוחות והחשבוניות נראה נכון.

לחבר ספק סליקה

1. ב**אינטגרציות** לחצו על הכרטיס של הספק.
2. בחרו **מצב** "חי — סליקה אמיתית" והזינו את הפרטים מהספק.
3. קבעו את **מספר תשלומים מקסימלי** ואת **הוראת קבע**.

4. לחצו **חיבור**. הפרטים נבדקים מול הספק.
5. ב[אזור אישי ← תשלומים] ודאו ש"כרטיס אשראי" מסומן.

חשוב לדעת

⚠ חיבור מערכת הנהלת חשבונות או ספק סליקה אחר מחליף את הקיים

לעסק יש מערכת הנהלת חשבונות אחת וספק סליקה אחד. חיבור של אחר מחליף את הנוכחי. במעבר למערכת אחרת הלקוחות והחשבוניות שכבר סונכרנו נשארים.

⚠ ניתוק WhatsApp עוצר את כל ההודעות

בלי מספר מחובר, שום הודעת WhatsApp לא יוצאת: לא תזכורות ולא תשובות של הסוכן ללקוחות שכותבים. כדי להחליף מספר צריך לנתק ולחבר מחדש.

⚠ ספק סליקה במצב הדגמה

במצב הדגמה לא נסלק כסף. כשהפנייה ללקוחות פעילה וספק הסליקה במצב הדגמה, כרטיס אשראי לא מוצע ללקוחות עד שעוברים למצב חי.

ⓘ Charge-M קורא ממערכת הנהלת החשבונות, וכותב רק חשבונית חדשה

Charge-M קורא לקוחות, חשבוניות ותשלומים ממערכת הנהלת החשבונות. הדבר היחיד שהוא כותב לשם הוא חשבונית מס חדשה שאתם מפיקים בעצמכם מהכפתור **חשבונית חדשה**. קבלות לא נכתבות למערכת הנהלת החשבונות: אתם מפיקים קבלה במערכת הנהלת החשבונות, והיא נכנסת בסנכרון הבא.

ⓘ לתשומת לבכם

אין במסך היסטוריה של סנכרונים. רואים רק את הסנכרון האחרון: מתי, האם הצליח, ומה לא נכנס.

שאלות נפוצות

כל כמה זמן הנתונים ממערכת הנהלת החשבונות מתעדכנים?

כל שעה. אפשר להריץ סנכרון מיד בכפתור **סנכרון עכשיו**. תשלום שנרשם במערכת הנהלת החשבונות עוצר תזכורות על החשבונית רק אחרי שהוא מזוהה בסנכרון.

המערכת שלנו היא חשבשבת. אפשר לחבר?

עדיין לא. חשבשבת, Priority ו-SUMIT מסומנות "בקרוב". ספרו לנו אם זה חשוב לכם.

איפה מוצאים את פרטי הגישה במערכת הנהלת החשבונות?

הפרטים נמצאים בהגדרות של מערכת הנהלת החשבונות עצמה (מפתח גישה, או Client ID ו-Client Secret ב-Morning). אם לא מוצאים, פנו לתמיכה של ספק התוכנה או של Charge-M.

חשבונית נמחקה במערכת הנהלת החשבונות. היא תסומן כשולמה?

לא. חשבונית שנעלמת ממערכת הנהלת החשבונות לא מסומנת כשולמה. אחרי כשעתיים וחצי בלעדיה (שלושה סנכרונים ברצף) היא מושהית, ומופיעה בשגיאות הסנכרון. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

האם הלקוח יכול לשלם ב-Bit?

לא. אמצעי התשלום באזור האישי הם כרטיס אשראי דרך ספק הסליקה, והעברה בנקאית.

למה מנהל לא רואה את "חיבור WhatsApp דרך Meta"?

החיבור דרך Meta שמור לבעל העסק. מנהל יכול לחבר בחיבור הידני, עם Phone Number ID ו-Access Token.

הסנכרון נכשל. מה עושים?

בעמוד של מערכת הנהלת החשבונות מופיעה הודעת השגיאה באדום. לחצו **בדיקת חיבור**. אם החיבור נכשל, בדקו את הפרטים וחברו מחדש. אם החיבור תקין, נסו **סנכרון עכשיו**.

ראו גם

- חיבור למערכת הנהלת החשבונות
- סליקה ואמצעי תשלום
- WhatsApp
- ערוצים נוספים

- אזור אישי ללקוחות

הגדרות העסק

כאן נמצאים הפרטים של העסק עצמו: שם ומיתוג, השעות שבהן המערכת פונה ללקוחות, מי בצוות ומה מותר לו, חשבון הבנק להעברות, ותנאי התשלום שמשמשים כשמערכת הנהלת החשבונות לא מסרה מועד.

נכנסים מהתפריט: **הגדרות** ← **הגדרות העסק**.

למה זה משמש

- לקבוע שם, לוגו וצבע שמופיעים באזור האישי של הלקוחות.
- לקבוע באילו שעות ובאילו ימים המערכת פונה ללקוחות, וימי סגירה.
- להזמין אנשים לצוות, לקבוע את התפקיד שלהם, ולהסיר אותם.
- לאפשר ללקוחות לשלם בהעברה בנקאית.
- לקבוע את תנאי התשלום שמשמשים לחישוב מועד התשלום.

מה רואים במסך

אין לשוניות. זה דף אחד עם שישה כרטיסים, וכל כרטיס נשמר בנפרד. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות. אחרים רואים "צפייה בלבד — שינוי הגדרות שמור לבעלי העסק" (ההודעה אומרת "בעלי העסק", אבל גם מנהלים יכולים לערוך).

פרטי העסק

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שם העסק	שם העסק. מופיע בראש האזור האישי וכשם השולח במיילים. חובה.	השם שנרשם בהרשמה
לוגו	מופיע בראש האזור האישי. PNG, JPG או SVG, עד 2 MB. נשמר מיד בהעלאה.	אין לוגו
צבע מותג	הצבע הראשי באזור האישי. נשמר בכפתור **שמירת הצבע**.	צבע ברירת המחדל
תצוגה מקדימה	איך ראש האזור האישי ייראה, עם הלוגו, השם והצבע.	—

לוגו במיילים

העזרה במסך אומרת שהלוגו יופיע "בקרוב גם במיילים". אל תסתמכו על כך שהלוגו מופיע במיילים לפני שבדקתם מייל אמיתי.

זמני פעילות

השעות והימים שבהם המערכת פונה ללקוחות, **בכל הערוצים**. הן מוגדרות רק כאן. המדיניות רק מציגה אותן, והסוכן הקולי יכול לצמצם אותן.

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
שעת התחלה	השעה המוקדמת ביותר לפנייה.	08:00
שעת סיום	השעה המאוחרת ביותר. חייבת להיות אחרי שעת ההתחלה.	18:30
אזור זמן	לפי איזה שעון קוראים את השעות.	Asia/Jerusalem
ימי פעילות	א׳ עד שבת. לפחות יום אחד.	א׳–ה׳
ימי סגירה	תאריכים שבהם העסק סגור, בנוסף לחגים (עד 200).	ריק

נשמר בכפתור **שמירת זמני הפעילות**, וחל **מיד**, בלי פרסום מדיניות.

לא כל ימי החג מוגדרים

חגי ישראל מנוהלים במערכת: ראש השנה, יום כיפור, סוכות, שמיני עצרת, הימים הראשון והשביעי של פסח, שבועות, ותשעה באב וערבו. **יום העצמאות, יום הזיכרון, פורים, ערבי חג וחול המועד לא נכללים.** אם אתם לא רוצים לפנות ללקוחות בימים האלה, הוסיפו אותם ב**ימי סגירה**.

שבת ושישי

אם תסמנו ו׳ או שבת, הודעות ייצאו גם בימים האלה, בשעות שקבעתם. אין עצירה אוטומטית לפני כניסת שבת. שיחות טלפון של הסוכן אף פעם לא יוצאות בשישי ובשבת.

אם כל ימי הסגירה ברשימה כבר עברו, מופיעה האזהרה "רשימת ימי הסגירה כנראה לא עודכנה". עדכנו אותה.

צוות

מי יכול להיכנס למערכת של העסק הזה.

עמודה	מה זה אומר
שם / אימייל	פרטי חבר הצוות.
תפקיד	בעלים, מנהל/ת, גובה/ת או צפייה בלבד. מנהלים יכולים לשנות כאן.
ספרי סוכנים	מופיע רק אם מערכת הנהלת החשבונות מספקת קודי סוכן. אילו קודים חבר הצוות אחראי עליהם; הסינון "שלי" ברשימות מציג לו את הלקוחות שלהם. "הכול" = רואה הכול.
מחיקה	הסרה מהצוות.

הזמנת חבר/ת צוות:

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
אימייל להזמנה	הכתובת שהמוזמן ייכנס איתה. אם כבר יש לו חשבון בעסק אחר, העסק הזה יתווסף לבורר העסקים שלו.	—
תפקיד	התפקיד שהמוזמן יקבל.	גובה/ת

לוחצים **שליחת הזמנה**. ההזמנה נשלחת במייל ותקפה לשבוע. הזמנות שעוד לא אושרו מופיעות ב**הזמנות ממתינות**, עם **ביטול הזמנה**. עד 50 חברי צוות לעסק.

חשבון בנק לקבלת העברות

מוצג ללקוחות באזור האישי כשהם בוחרים לשלם בהעברה בנקאית. כל עוד השדות ריקים, האפשרות לא מוצעת.

שדה	ברירת מחדל
בנק (חובה)	ריק
סניף (חובה)	ריק
מספר חשבון (חובה)	ריק
שם המוטב (חובה)	ריק

שדה	ברירת מחדל
IBAN (לא חובה)	ריק

הסרת החשבון מבטל את האפשרות לשלם בהעברה באזור האישי.

תנאי תשלום

לפי התנאים האלה נקבע מועד התשלום של חשבונית, כשמערכת הנהלת החשבונות לא מסרה מועד ולא הוגדרו ללקוח תנאים משלו.

שדה	מה זה אומר	ברירת מחדל
סוג	"שוטף+ (מסוף חודש ההנפקה)" או "נטו (מיום ההנפקה)".	שוטף+
ימים	0–180.	30

שוטף+N הוא סוף חודש ההנפקה ועוד N ימים. נטו N הוא N ימים מיום ההנפקה. נטו 0 הוא מזומן. לדוגמה: חשבוניות שהונפקו ב-2 במרץ וב-30 במרץ בשוטף+30 מגיעות שתיהן למועד ב-30 באפריל.

כפתורים: **שמירת תנאי התשלום** , ו **חזרה לשוטף+30** .

קישורים

קישורים להגדרות שנמצאות במסכים אחרים: זהות הסוכן, סוכן קולי, WhatsApp, ערוצים נוספים, אזור אישי ללקוחות, תהליכי גבייה ומדיניות, אינטגרציות.

תפקידים והרשאות

פעולה	בעלים	מנהל/ת	גובה/ת	צפייה בלבד
לראות את כל המסכים	✓	✓	✓	✓
לטפל בלקוחות, בפניות ובשיחות	✓	✓	✓	
שליטה בשיחה קולית חיה	✓	✓	✓	
סנכרון עכשיו	✓	✓	✓	

פעולה	בעלים	מנהל/ת	גובה/ת	צפייה בלבד
לשנות הגדרות, תבניות, תסריטים ומדיניות	✓	✓		
לחבר ולנתק אינטגרציות	✓	✓		
להזמין, להסיר ולשנות תפקיד	✓	✓ (לא בעלים)		
להעניק תפקיד "בעלים"	✓			
להפעיל או להשבית את מנוע הגבייה	✓			
חיבור WhatsApp דרך Meta	✓			
ביטול כל הקישורים הפעילים באזור האישי	✓			

פעולות נפוצות

להזמין חבר צוות

1. בכרטיס **צוות**, בשדה **אימייל להזמנה**, הקלידו את הכתובת.
2. בחרו תפקיד.
3. לחצו **שליחת הזמנה**.
4. המוזמן מקבל מייל, מתחבר או נרשם, ולוחץ **אישור והצטרפות**.

להוסיף ימי סגירה

1. בכרטיס **זמני פעילות**, לחצו על **ימי סגירה** ובחרו תאריכים.
2. לחצו **שמירת זמני הפעילות**. השינוי חל מיד.

לשנות את תנאי התשלום

1. בכרטיס **תנאי תשלום**, בחרו **סוג** והזינו **ימים**. מתחת רואים איך זה ייקרא (למשל "שוטף+60").
2. לחצו **שמירת תנאי התשלום**.

חשוב לדעת

שינוי תנאי התשלום מזיז מועדים

שמירה מעדכנת את מועד התשלום של חשבוניות פתוחות שנקבעו לפי ברירת המחדל, ואת תיקי הגבייה שלהן. חשבוניות עם מועד ממערכת הנהלת החשבונות, או של לקוח עם תנאים משלו, לא משתנות. מומלץ לשנות כשהמנוע ב"הרצה יבשה", ולבדוק את התוצאה לפני שליחה.

לכל כרטיס כפתור שמירה משלו

שמירה בכרטיס אחד לא שולחת שינויים שלא נשמרו בכרטיס אחר.

לתשומת לבכם

אי אפשר להסיר את הבעלים היחיד של העסק. לעסק חייב להישאר לפחות בעלים אחד.

שאלות נפוצות

מה ההבדל בין "בעלים" ל"מנהל/ת"?

שניהם משנים הגדרות ומנהלים את הצוות. רק בעלים יכול להעניק תפקיד "בעלים", להפעיל או להשבית את מנוע הגבייה, לחבר WhatsApp דרך Meta ולבטל את כל הקישורים באזור האישי. מנהל לא יכול לשנות או להסיר בעלים.

ההזמנה פגה. מה עושים?

הזמנה תקפה לשבוע. שלחו הזמנה חדשה לאותה כתובת; היא מבטלת את הקודמת.

אפשר להיות חבר בכמה עסקים?

כן. חשבון אחד יכול להיות בכמה עסקים, ועוברים ביניהם בבורר העסקים. ההגדרות, הלקוחות וההודעות נפרדים לכל עסק.

שיניתי את זמני הפעילות. צריך לפרסם את המדיניות?

לא. זמני הפעילות חלים מיד אחרי **שמירת זמני הפעילות**.

למה הלקוחות לא רואים אפשרות להעברה בנקאית?

כי כרטיס **חשבון בנק לקבלת העברות** ריק. מלאו בנק, סניף, מספר חשבון ושם המוטב, ושמרו. בדקו גם ש"העברה בנקאית" מסומנת ב[אזור אישי ← תשלומים].

מאיפה המערכת יודעת את מועד התשלום של חשבונית?

לפי הסדר: מועד שנקבע ידנית בחשבונית, מועד ממערכת הנהלת החשבונות, תנאים שהוגדרו ללקוח, תנאי הלקוח במערכת הנהלת החשבונות, ותנאי התשלום של העסק שבכרטיס הזה. אם שום דבר לא מוגדר, שוטף+30.

ראו גם

- כניסה ראשונה והקמת העסק
- כללים לכל הערוצים
- אזור אישי ללקוחות
- תהליכי גבייה ומדיניות
- חיפוש, התראות ופרופיל

חיפוש, התראות ופרופיל

יש כמה דברים שמלווים אתכם בכל מסך ב-Charge-M: התפריט בצד, שורת הכלים בראש הדף, החיפוש המהיר, פעמון ההתראות ותפריט המשתמש. הדף הזה מסביר את כולם, ואת הפרופיל האישי שלכם.

למה זה משמש

- לקפוץ לכל לקוח, חשבונית, שיחה או עמוד בלי לחפש בתפריטים.
- לדעת מה קרה ומה מחכה לכם, בלי לבדוק כל מסך.
- להתאים את המערכת לעצמכם: טלפון להעברת שיחות, סיסמה, מצב כהה ואילו התראות לקבל.

מה רואים במסך

התפריט בצד

אזור	מה זה אומר
שם העסק	כשאתם חברים בכמה עסקים, לחיצה פותחת רשימה לבחירת עסק. לכל עסק לקוחות, הגדרות והודעות נפרדים.
לוח בקרה ו-4 קבוצות	**עבודה יומית** , **חייבים** , **הסוכן והערוצים** , **הגדרות** .
תחתית	השם שלכם והתפקיד: **בעלים** , **מנהל/ת** , **גובה/ת** או **צפייה בלבד** .

במסך צר התפריט מצטמצם לסמלים בלבד. בטלפון הוא מוסתר, ונפתח מכפתור התפריט בראש המסך.

שורת הכלים בראש הדף

אזור	מה זה אומר
נתיב (פירורי לחם)	איפה אתם, למשל "לוח בקרה › לקוחות › כרטיס לקוח". לחיצה חוזרת אחורה.
חיפוש	פותח את החיפוש המהיר. קיצור מקלדת: ⌘K במק, Ctrl+K בשאר.
נקודה ליד הפעמון	ירוקה = **עדכונים חיים** , המסך מתעדכן לבד. כתומה = **מתחבר מחדש...** .

אזור	מה זה אומר
פעמון **התראות**	מספר ההתראות שלא נקראו (עד 99+).
ירח / שמש	מעבר בין **מצב כהה** ל **מצב בהיר** . נשמר לחשבון שלכם בכל המכשירים.
תפריט משתמש	**הפרופיל שלי** , **עסק חדש** (פתיחת עסק נוסף), **התנתקות** .
כפתור **?**	בעמודים שיש בהם הדרכה, מציג אותה שוב.
ⓘ ליד כותרות ושדות	הסבר קצר על מה שמוצג.

החיפוש המהיר

אזור	מה זה אומר
שדה החיפוש	**חיפוש לקוח, חשבונית, שיחה... או קפיצה לעמוד** .
עמודים	כל עמוד במערכת, כולל עמודים פנימיים כמו **יומן הודעות** ו **הפרופיל שלי** . מסנן כבר מהאות הראשונה. עובד גם עם מילים באנגלית, למשל "settings".
רשומות	אחרי שתי אותיות לפחות: **לקוחות** , **חשבוניות** , **שיחות** , **תיקי גבייה** , **פניות** , **מחלוקות חיוב** , **הסדרי תשלומים** . בכל שורה: שם, פרט מזהה (למשל טלפון) וסטטוס.
מקלדת	חצים למעלה ולמטה לבחירה, Enter לפתיחה, Esc לסגירה.

פעמון ההתראות

לחיצה על הפעמון מציגה את 20 ההתראות האחרונות. נקודה כחולה = לא נקראה. לחיצה על התראה מסמנת אותה כנקראה ופותחת את המקום הרלוונטי. **סימון הכל כנקרא** מנקה את כולן.

התראה	מי מקבל	לאן היא מובילה
העברה לנציג	האחראי, ואם אין — בעלים ומנהלים	הפנייה או תיק הגבייה
תשובה מלקוח	האחראי, ואם אין — בעלים ומנהלים	השיחה
הבטחה שלא קוימה	האחראי, ואם אין — בעלים ומנהלים	הפנייה

התראה	מי מקבל	לאן היא מובילה
מחלוקת לבדיקה	האחראי, ואם אין — בעלים ומנהלים	המחלוקת
מחלוקת חרגה מהזמן	האחראי, ואם אין — בעלים ומנהלים	המחלוקת
טענת תשלום	בעלים ומנהלים	הפנייה
תשלום התקבל	בעלים ומנהלים	כרטיס הלקוח
הסדר תשלומים הופר	בעלים ומנהלים	ההסדר
שלב נעצר , **תבנית נדחתה**	בעלים ומנהלים	תבניות הודעות
תסריט תקוע	בעלים ומנהלים	הגדרות העסק
סנכרון נכשל , **הסנכרון חזר לפעול**	בעלים ומנהלים	הגדרות העסק
חבר צוות הצטרף	בעלים ומנהלים	הגדרות העסק
מצב המנוע השתנה	בעלים ומנהלים	הגדרות העסק
סיכום יומי	בעלים ומנהלים (בעיקר במייל)	לוח הבקרה

התראות שנקראו נמחקות אחרי 90 יום. כל התראה נמחקת אחרי שנה.

הפרופיל שלי

ההגדרות כאן אישיות. הן לא משפיעות על שאר הצוות, וכל אחד יכול לערוך את שלו, גם בהרשאת צפייה בלבד.

כרטיס	מה יש בו
פרטים	**שם** . האימייל לא ניתן לשינוי כאן (**שינוי כתובת המייל — דרך התמיכה**).
הטלפון שלי	**טלפון להעברת שיחות** : לאן תועבר שיחה חיה כשתבחרו "אליי" בשיחות החיות. הלקוח לא רואה את המספר הזה. נשמר לכל עסק בנפרד.
סיסמה	**סיסמה נוכחית** , **סיסמה חדשה** (8 תווים לפחות) ו **אימות הסיסמה החדשה** .
תצוגה	**מערכת** , **בהיר** או **כהה** .

כרטיס	מה יש בו
התראות	טבלה עם כל סוגי ההתראות ושני מתגים לכל אחד: **בפעמון** ו **במייל** . השינוי חל תוך כחצי דקה.
הדרכות	**הצגת ההדרכות מחדש** : ההדרכות הקצרות יוצגו שוב בכניסה הבאה לכל אזור.

הודעות בראש המסך

הודעה	מה זה אומר
הרשאת צפייה בלבד — אפשר לעיין בנתונים, אך לא לבצע פעולות.	יש לכם הרשאת צפייה בלבד. חלק מהכפתורים מנוטרלים, ואחרים יופיעו אבל הפעולה תיכשל.
מצב פיתוח: שום הודעה, שיחה או אימייל לא נשלחים ללקוחות (צהוב)	שום פנייה לא יוצאת ללקוחות, בשום ערוץ. אי אפשר לסגור את ההודעה. בחשבון אמיתי היא לא אמורה להופיע — פנו לתמיכה.

פעולות נפוצות

לקפוץ ללקוח מכל מקום

1. לחצו ⌘K (במק) או Ctrl+K.
2. הקלידו לפחות שתי אותיות משם הלקוח או מהטלפון.
3. בחרו בחצים ולחצו Enter. כרטיס הלקוח נפתח.

להפסיק לקבל מייל על סוג התראה

1. בתפריט המשתמש לחצו **הפרופיל שלי** .
2. בכרטיס **התראות** , מצאו את השורה.
3. כבו את המתג **במייל** . ההתראה תמשיך להופיע בפעמון.

להחליף סיסמה

1. ב **הפרופיל שלי** , בכרטיס **סיסמה** , מלאו את הסיסמה הנוכחית והחדשה פעמיים.
2. לחצו **עדכון סיסמה** .
3. בכל מכשיר אחר תצטרכו להתחבר מחדש.

חשוב לדעת

שימו לב

כיבוי התראה אצלכם לא מעביר אותה למישהו אחר. אם תכבו את **העברה לנציג** , אף אחד לא יקבל אותה במקומכם.

לתשומת לבכם

עדכון סיסמה מנתק אתכם מכל המכשירים האחרים. במכשיר הנוכחי תישארו מחוברים.

לתשומת לבכם

אין במסך הכניסה קישור "שכחתי סיסמה". אם שכחתם את הסיסמה, פנו לתמיכה.

שאלות נפוצות

איך עוברים בין עסקים?

לחצו על שם העסק בראש התפריט ובחרו עסק אחר. המערכת עוברת לעמוד הראשי של העסק שבחרתם. אם יש לכם עסק אחד בלבד, השם לא לחיץ.

החיפוש לא מוצא את הלקוח. למה?

רשומות נמצאות רק אחרי שתי אותיות לפחות. נסו חלק אחר של השם או את הטלפון. אם הלקוח עוד לא סונכרן ממערכת הנהלת החשבונות, הוא לא יופיע.

למה לא מגיעה התראה כשהסדר תשלומים מופר?

ההתראה הזו נשלחת לבעלים ולמנהלים בלבד. בהרשאת **גובה/ת** היא לא מגיעה. אפשר גם לבדוק שהיא לא כובתה בכרטיס **התראות** בפרופיל.

מה זה "סיכום יומי"?

מייל בבוקר לבעלים ולמנהלים של כל עסק עם תיק גבייה פתוח, עם תמונת מצב קצרה, כולל הודעות שנכשלו או נתקעו. הוא נשלח גם ביום שקט.

הנקודה ליד הפעמון כתומה. זו בעיה?

החיבור לעדכונים חיים התנתק לרגע ומתחבר מחדש. בינתיים המסך ממשיך להתעדכן, רק לאט יותר. אם זה נמשך, רעננו את הדף.

איך מוסיפים חבר צוות?

לא כאן. בעלים ומנהלים מזמינים חברי צוות בהגדרות העסק, בכרטיס **צוות**.

ראו גם

- ברוכים הבאים
- לוח בקרה
- הגדרות העסק
- מעבר לשידור חי
- שאלות נפוצות

חלק

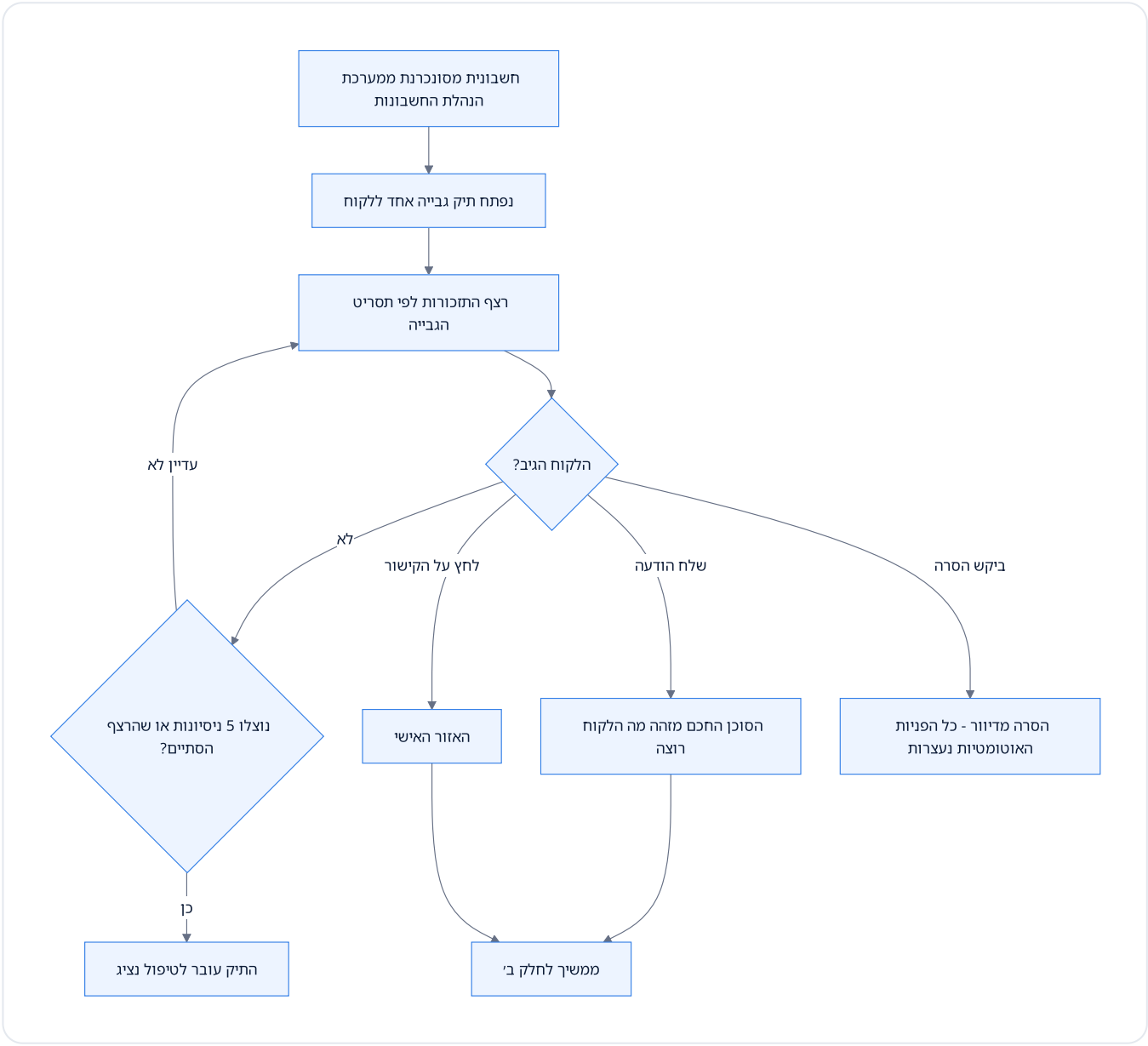
המסע של הלקוח החייב

המסע במבט על

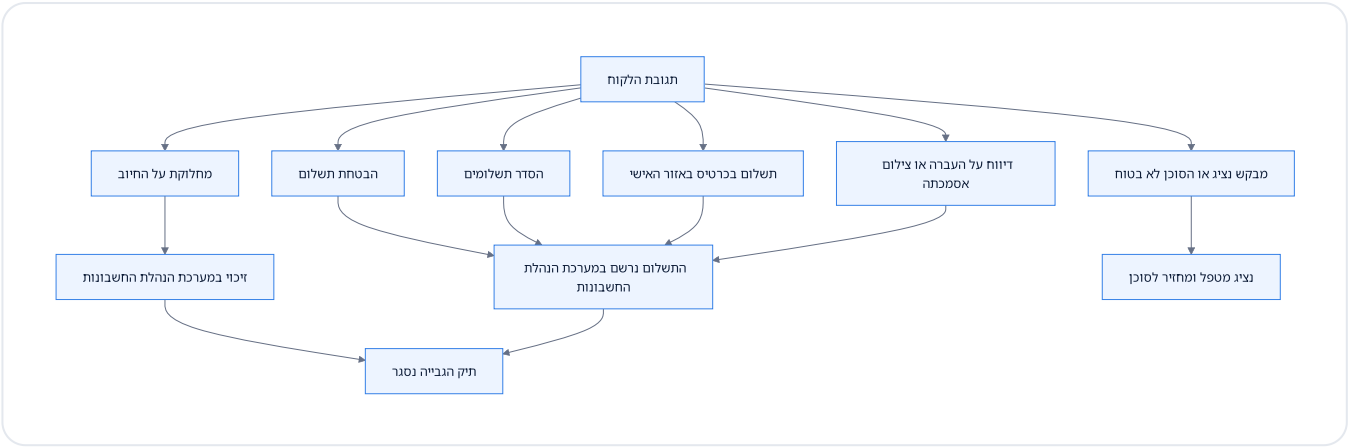
הפרק הזה מתאר מה עובר על **הלקוח החייב** שלכם: אילו הודעות הוא מקבל, מה הוא יכול לעשות, ומה Charge-M עושה בכל תגובה שלו. העמוד הזה הוא המפה. כל שלב מוסבר לעומק בעמוד משלו.

המסע בשני תרשימים

חלק א׳ — מהחשבונית ועד התגובה הראשונה



חלק ב׳ — מהתגובה ועד סגירת החוב



לתשומת לבכם

בכל המסלולים, **רק הסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות** (ריווחית, Morning או iCount) סוגר חשבונית. תשלום באזור האישי, דיווח על העברה או צילום מסך — כולם עוצרים או משהים את התזכורות, אבל החשבונית נסגרת רק כשהקבלה נרשמת אצלכם בהנהלת החשבונות. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

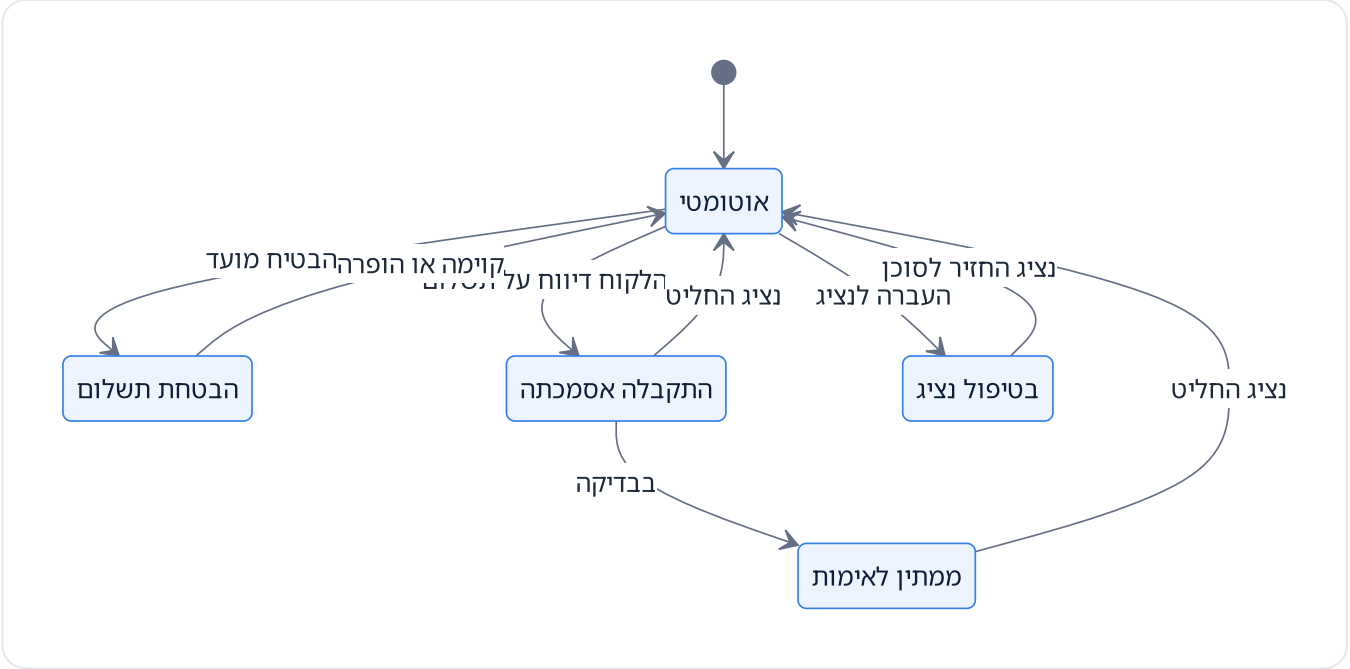
כל השלבים בטבלה אחת

שלב	מה קורה ללקוח	האם התזכורות האוטומטיות ממשיכות?	מה מופיע בתיק	עמוד מפורט
חשבונית חדשה	(רשות, כבוי כברירת מחדל) הודעה על חשבונית שהופקה	—	לפני מועד התשלום	רצף התזכורות
תזכורות	הודעות לפי הרצף: D−3, D0, D+2, D+7	כן	לפני מועד התשלום / ביום התשלום / באיחור	רצף התזכורות
הלקוח עונה	הסוכן החכם עונה או מעביר לנציג	ההודעה המתוזמנת הבאה מדולגת פעם אחת	ממתין לתגובה מתנקה	תשובות, הסוכן והעברה לנציג
כניסה לאזור האישי	רואה יתרה, משלם, מדווח, בונה הסדר	כן, עד שהוא עושה פעולה	נשלח קישור לתשלום	האזור האישי ותשלום

שלב	מה קורה ללקוח	האם התזכורות האוטומטיות ממשיכות?	מה מופיע בתיק	עמוד מפורט
הבטחת תשלום	אישור על המועד, תזכורת ביום עצמו	מוחזקות עד שההבטחה מופרת	הבטחת תשלום	הבטחות תשלום
הסדר תשלומים	לוח תשלומים באזור האישי	לא, כל עוד ההסדר פעיל	הסדר תשלומים	הסדרי תשלומים
מחלוקת	אישור קבלת הפנייה עם מספר פנייה	רק על החשבוניות שבמחלוקת נעצרות	החשבונית: במחלוקת	מחלוקות
דיווח על תשלום	אישור שהדיווח התקבל	מושהות עד שנציג מחליט	התקבלה אסמכתה	קבלת תשלום וסגירת חוב
העברה לנציג	הסוכן מפסיק לענות בכל הערוצים	לא, עד שמחזירים לסוכן	בטיפול נציג	תשובות, הסוכן והעברה לנציג
הסרה מדיוור	אישור (ב-WhatsApp) הסרה	לא, לעולם	לא ליצור קשר	הסרה מדיוור
תשלום נרשם	—	התיק נסגר	שולם	קבלת תשלום וסגירת חוב

איך השלבים מתחברים: מצב הטיפול בתיק

לכל תיק גבייה יש **מצב טיפול**. הוא קובע אם המערכת ממשיכה לפנות ללקוח לבד. כל מצב מלבד **אוטומטי** משהה את התזכורות (בהבטחת תשלום — עד שההבטחה מופרת).



מצב הטיפול	האם המערכת פונה לבד?	מה מחזיר את התיק ל"אוטומטי"
אוטומטי	כן	—
הבטחת תשלום	לא, עד שההבטחה מופרת	תשלום של כל היתרה, או הפרה
התקבלה אסמכתה	לא	החלטה של נציג במשימה
ממתין לאימות	לא	החלטה של נציג
מחלוקת חיוב	לא	נציג משנה את המצב
בקשת זיכוי	לא	נציג משנה את המצב
בטיפול נציג	לא	רק נציג, במפורש — **החזרה ל-AI**

מכל מצב אפשר גם לעבור ל **בטיפול נציג** .

לתשומת לבכם

מחלוקת לא משנה את מצב הטיפול של התיק. כשנפתחת מחלוקת, רק החשבוניות שבמחלוקת מוקפאות, והתיק נשאר **אוטומטי** כדי ששאר היתרה תמשיך בגבייה. המצבים **מחלוקת חיוב** ו **בקשת זיכוי** נקבעים רק כשנציג מסמן אותם ידנית בתיק — ואז כל התיק מושהה.

מה הלקוח מקבל לאורך הדרך

רגע	מה נשלח ללקוח
לפני ובמועד התשלום	תזכורת ידידותית עם קישור לאזור האישי
אחרי מועד התשלום	תזכורת תקיפה יותר עם קישור לאזור האישי
העברה לנציג בסוף הרצף	**לא נשלחת הודעה** — רק אתם מקבלים התראה
הבטחת תשלום	אישור עם התאריך, ותזכורת ביום ההבטחה
מחלוקת	אישור קבלת פנייה עם מספר פנייה
אסמכתת תשלום ב-WhatsApp	אישור שהפנייה התקבלה ותיבדק
הבטחה שהופרה / הסדר שהופר	**לא נשלחת הודעה אוטומטית**
בקשת הסרה	אישור הסרה (ב-WhatsApp בלבד)

הנוסחים המלאים מופיעים בעמוד של כל שלב.

מה אתם רואים באפליקציה

מה אתם מחפשים	איפה
המצב של לקוח מסוים, כל החשבוניות וכל הפעילות	תיקי גבייה
משימות שמחכות לכם: מחלוקות, טענות תשלום, הבטחות שהופרו, הסלמות	לטיפול
כל השיחות עם הלקוחות, בכל הערוצים	שיחות
הסדרי תשלומים פעילים ושהופרו	הסדרי תשלומים
רצף התזכורות, המגבלות ושליחות שנמנעו היום	תהליכי גבייה ומדיניות
מה הלקוח רואה באזור האישי	אזור אישי ללקוחות

חשוב לדעת

- **תיק אחד ללקוח.** לקוח עם ארבע חשבוניות באיחור מקבל רצף הודעות אחד, לא ארבעה.
- **סניף שמחויב דרך חברת אם** — הגבייה נעשית מול חברת האם.
- **כל הערוצים נספרים יחד.** המגבלות (פנייה אחת ל-24 שעות, עד 3 ב-7 ימים) חלות על WhatsApp, אימייל ו-SMS ביחד.
- **שיחות קוליות אוטומטיות מתוך הרצף עדיין לא פעילות.** שלבי "שיחת טלפון" ברצף מדולגים כרגע. ראו רצף התזכורות.

שאלות נפוצות

האם הלקוח מקבל הודעה נפרדת על כל חשבונית?

לא. כל החשבוניות הפתוחות של הלקוח נמצאות בתיק גבייה אחד, וההודעות מדברות על היתרה הכוללת.

מתי Charge-M מפסיק לפנות ללקוח?

כשהתיק עובר למצב שמשהה את התזכורות (הבטחה, אסמכתה, מחלוקת, נציג, הסדר), כשהלקוח ביקש הסרה, וכמובן כשהחוב נסגר בסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות.

הלקוח שילם בכרטיס. למה החשבונית עדיין פתוחה?

כי רק מערכת הנהלת החשבונות סוגרת חשבוניות. התשלום מונע תזכורות נוספות, והחשבונית תיסגר בסנכרון הבא אחרי שהקבלה תירשם. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

מה קורה אחרי שהתיק עובר לנציג?

הסוכן החכם מפסיק לענות בכל הערוצים והתזכורות נעצרות. הן חוזרות רק כשמישהו מהצוות מחזיר את הלקוח לסוכן במפורש.

האם הלקוח יכול לפתוח מחלוקת מהאזור האישי?

לא. מחלוקת נפתחת כשהלקוח כותב שהחיוב שגוי (והסוכן מזהה זאת), או כשמישהו מהצוות פותח אותה ידנית. ראו מחלוקות.

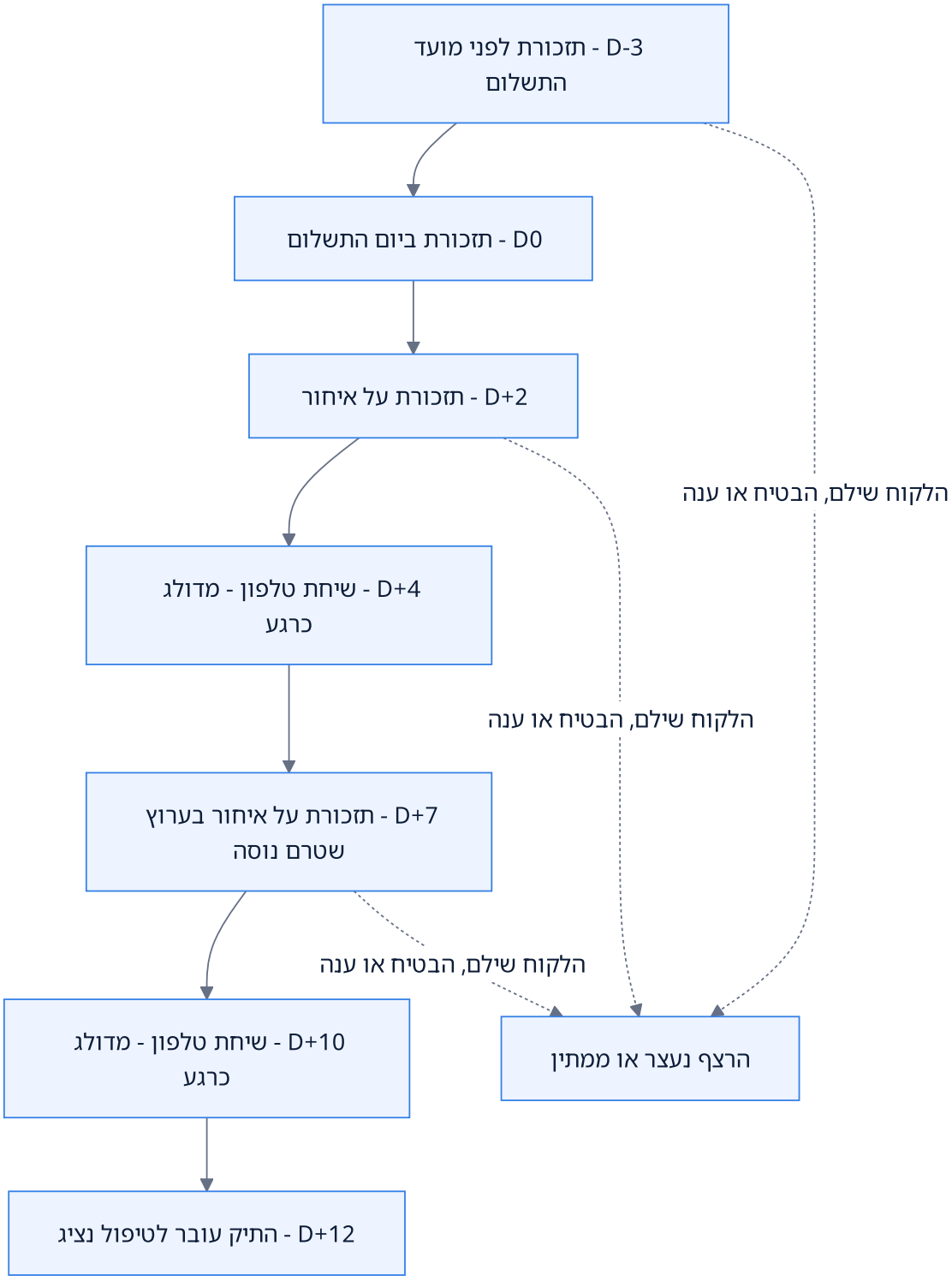
ראו גם

- רצף התזכורות
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- מושגי יסוד
- כללים לכל הערוצים

רצף התזכורות

ברגע שלקוח חייב לכם כסף, Charge-M פותח לו תיק גבייה ושולח תזכורות לפי **רצף** קבוע מראש — מכמה ימים לפני מועד התשלום ועד כמה ימים אחריו. אם הלקוח לא מגיב ולא משלם, התיק עובר לטיפול של נציג מהצוות שלכם.

הרצף שמוגדר כברירת מחדל



D הוא מועד התשלום של החשבונית המוקדמת ביותר בתיק. D−3 הוא שלושה ימים לפני, D+2 הוא יומיים אחרי.

שלב	יום	ערוץ	מטרה	נוסח
1	D−3	דיגיטלי	תזכורת לפני מועד התשלום	עדין

שלב	יום	ערוץ	מטרה	נוסח
2	D0	דיגיטלי	תזכורת ביום התשלום	עדין
3	D+2	דיגיטלי	תזכורת על איחור	תקיף
4	D+4	שיחה קולית	שיחת טלפון	— (מדולג כרגע)
5	D+7	דיגיטלי חלופי — ערוץ שטרם נוסה	תזכורת על איחור	תקיף
6	D+10	שיחה קולית	שיחת טלפון	— (מדולג כרגע)
—	D+12	העברה לנציג	—	לא נשלחת הודעה

> ⚠ **שלבי השיחה הקולית לא פועלים עדיין**
>
> שלבי "שיחה קולית" ברצף (D+4 ו-D+10) **מדולגים כרגע** — המערכת עוברת עליהם בלי להתקשר. שיחה קולית עם הסוכן אפשר להפעיל היום רק ידנית, מכרטיס הלקוח. ראו שיחות קוליות.

אתם יכולים לשנות את הרצף, ליצור כמה תסריטי גבייה שונים (למשל ללקוחות VIP או לחובות גבוהים) ולבחור לכל תסריט לאילו לקוחות הוא חל. ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

איזה ערוץ נבחר

"דיגיטלי" פירושו הערוץ הראשון שאפשר להגיע בו ללקוח, בסדר הזה:

1. WhatsApp — צריך מספר טלפון תקין.
2. אימייל — צריך כתובת.
3. SMS — רק אם הפעלתם SMS בעסק.

"דיגיטלי חלופי" בוחר ערוץ שהלקוח עוד לא קיבל בו הודעה. אם ערוץ נכשל (מספר שגוי, אימייל שחזר), הוא מדולג בשלבים הבאים, והשלב שנכשל נשאר "חייב" ויישלח בהמשך.

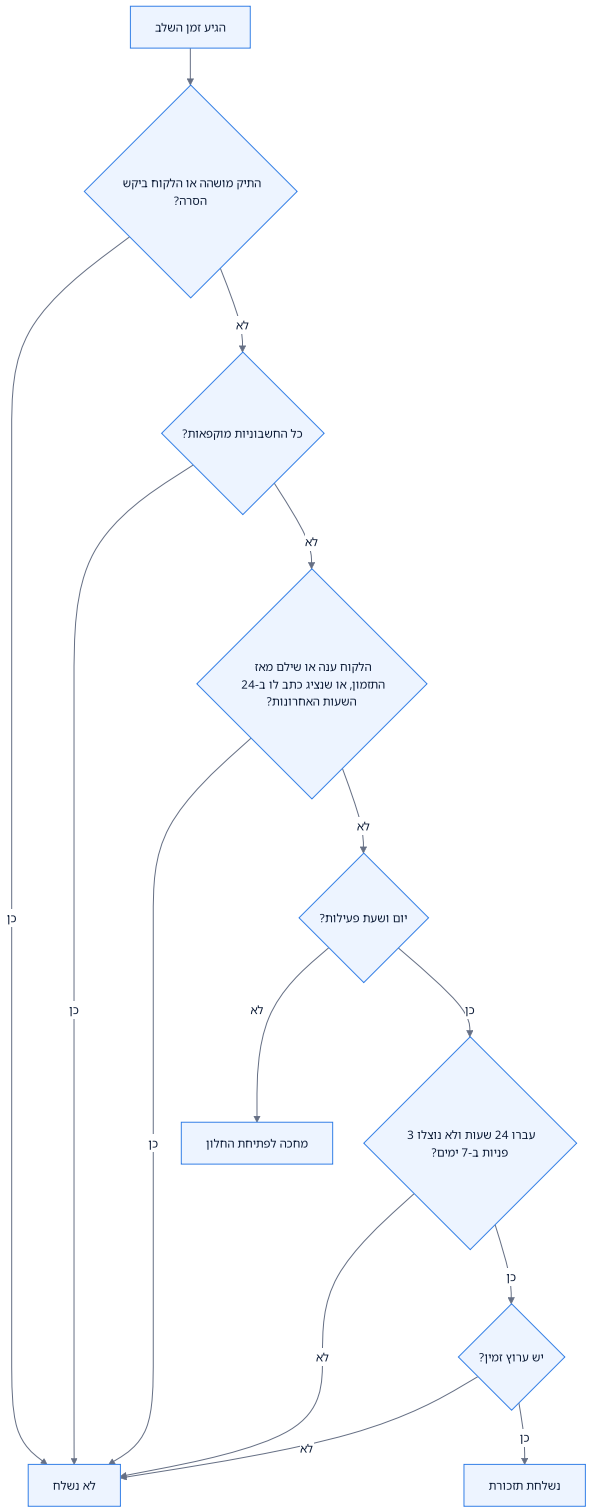
מתי מותר לשלוח וכמה

כלל	ברירת מחדל	איפה משנים
שעות פעילות	18:30–08:00	הגדרות העסק ← זמני פעילות
ימים	ראשון–חמישי, בלי חגים ובלי ימי הסגירה שלכם	הגדרות העסק ← זמני פעילות
מרווח מינימלי בין פניות	24 שעות	תהליכי גבייה ← מדיניות
מקסימום פניות בחלון	3	תהליכי גבייה ← מדיניות
אורך החלון	7 ימים, מתגלגל	תהליכי גבייה ← מדיניות
מקסימום ניסיונות אוטומטיים	5, ואז העברה לנציג	תהליכי גבייה ← מדיניות
מעבר לנציג לפי הרצף	D+12	בתסריט הגבייה

- **המגבלות נספרות על כל הערוצים יחד.** שלוש הודעות WhatsApp ושלושה אימיילים בשבוע הם 6 פניות, לא 3 בכל ערוץ.
- **הודעה שהגיע זמנה מחוץ לשעות הפעילות מחכה** לפתיחת החלון הבא. היא לא הולכת לאיבוד.
- **החלון מתגלגל.** החסימה מוסרת כשהפנייה הוותיקה ביותר יוצאת מ-7 הימים.
- **תזכורת ביום הבטחת תשלום** ותשובות של הסוכן להודעות הלקוח **לא** נספרות במגבלות.
- תסריט גבייה יכול להגדיר מגבלות מחמירות יותר מהמדיניות, לא מקלות.

מה נבדק לפני כל שליחה

המערכת עוברת על התיקים כל 5 דקות. לפני כל תזכורת היא בודקת:



שליחה שנמנעה לא "הולכת לאיבוד": בדרך כלל השלב פשוט מחכה להזדמנות הבאה. תיק שהיה מושהה כמה שבועות ממשיך מהשלב שמתאים **להיום**, ולא שולח את כל התזכורות שהוחמצו.

מתי התיק עובר לנציג

התיק עובר ל`בטיפול נציג` כאשר:

- נוצלו **5 ניסיונות אוטומטיים**, **או**
- הרצף הסתיים **וגם** נוסו לפחות **2 ערוצים שונים**.

זה לא קורה כשהתיק כבר מוקפא (הסדר תשלומים, מחלוקת, מנוע מושבת).

מה קורה בפועל:

- מצב הטיפול בתיק משתנה ל`בטיפול נציג` והתזכורות נעצרות.
- בפעילות התיק נרשם "התיק הועבר לטיפול נציג".
- מתקבלת התראה "העברה לנציג".
- **ללקוח לא נשלחת שום הודעה**, **ולא נפתחת משימה** בלטיפול.

> **שימו לב**
>
> כיוון שלא נפתחת משימה, תיקים שעברו לנציג בסוף הרצף מופיעים רק דרך ההתראה ודרך הסינון לפי סטטוס `בטיפול נציג` ב[תיקי גבייה]. כדאי לעבור עליהם באופן קבוע.

מה הלקוח מקבל

כל ההודעות כוללות קישור אישי לאזור האישי, שבו הלקוח רואה את החשבוניות ומשלם.

תזכורת עדינה (D−3, D0):

> שלום «שם הלקוח», תזכורת ידידותית מ«שם העסק»: נותרה יתרה פתוחה של «סכום» ₪ («מספר חשבוניות»), הראשונה לתשלום עד «תאריך». לפרטים ולתשלום: «קישור» תודה!

תזכורת תקיפה (D+2, D+7):

> שלום «שם הלקוח», ליתרה של «סכום» ₪ מ«שם העסק» («מספר חשבוניות») חלף מועד התשלום. נבקש להסדיר בהקדם — לפרטים ולתשלום: «קישור» תודה!

התראה אחרונה (רק אם שלב בתסריט שלכם משתמש בה):

> שלום «שם הלקוח», זוהי פנייה אחרונה בנוגע ליתרה של «סכום» ₪ מ«שם העסק». אם התשלום לא יוסדר, הטיפול יועבר לנציג. לתשלום או בירור: «קישור» תודה!

הודעה על חשבונית חדשה (כבויה כברירת מחדל; לא נחשבת אחד מ-5 הניסיונות, אבל כן נספרת במגבלות):

שלום «שם הלקוח», הופקה עבורכם חשבונית מס׳ «מספר» על סך «סכום» ₪ מ«שם העסק», לתשלום עד «תאריך». לשאלות ניתן להשיב להודעה זו. תודה!

⚠ WhatsApp מחוץ לחלון 24 השעות

WhatsApp מאפשר לשלוח הודעה חופשית רק בתוך 24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח. מחוץ לחלון הזה נדרשת תבנית שאושרה על ידי Meta. תבניות התזכורת המובנות **עדיין לא מאושרות**, ולכן תזכורת WhatsApp ללקוח שלא כתב לכם לאחרונה עלולה להיכשל. אימייל ו-SMS לא מוגבלים בחלון כזה. ראו WhatsApp.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
תהליכי גבייה ← סקירה	שליחות שנמנעו היום והסיבה: החוב מוקפא, לא ליצור קשר, הלקוח ענה בינתיים, התקבל תשלום בינתיים, מרווח בין פניות, מכסת פניות בחלון, מחוץ לזמני הפעילות, אין ערוץ זמין, טיפול ידני בתיק ועוד
תהליכי גבייה ← תסריטי גבייה	הרצף עצמו, שלב אחרי שלב, ולמי הוא חל
תהליכי גבייה ← מדיניות	המגבלות, ומתג מנוע הגבייה: פעיל / הרצה יבשה / מושבת
תיקי גבייה	מצב החוב, מצב הטיפול, מצב הקשר (ממתין לתגובה, אין מענה, כשל מסירה) וכל ההודעות שנשלחו

שאלות נפוצות

הלקוח קיבל שתי הודעות באותו יום — איך זה ייתכן?

בין שתי פניות אוטומטיות יש לפחות 24 שעות בכל הערוצים יחד. הודעות שלא נספרות במגבלה הן תשובות הסוכן להודעות של הלקוח, תזכורת ביום הבטחת תשלום, ואישורים (למשל על מחלוקת או אסמכתה). בדקו בתיק מה סוג ההודעה.

האם התזכורות יוצאות בשישי ובשבת?

לא כברירת מחדל — הימים הם ראשון עד חמישי. אם תוסיפו ימים בזמני פעילות, ההודעות יישלחו גם בהם, כולל שבת אם תבחרו בה.

האם ימי חג נחסמים אוטומטית?

חגים מרכזיים כן (ראש השנה, יום כיפור, סוכות, שמיני עצרת, פסח א׳ וז׳, שבועות, תשעה באב). ימים כמו יום העצמאות, יום הזיכרון, פורים, ערבי חג וחול המועד **לא** חסומים — הוסיפו אותם כימי סגירה אם אינכם רוצים לפנות בהם.

הלקוח ענה להודעה. האם הרצף ממשיך?

התזכורת המתוזמנת הבאה מדולגת פעם אחת, והסוכן החכם מטפל בתשובה. אם התשובה הובילה להבטחה, מחלוקת או העברה לנציג — התזכורות נעצרות לפי המצב החדש. ראו תשובות, הסוכן והעברה לנציג.

הלקוח היה בהסדר תשלומים שהופר. האם הוא יקבל את כל התזכורות מההתחלה?

לא. התיק ממשיך מהשלב שמתאים לתאריך של היום, בלי לשלוח תזכורות שהוחמצו.

למה לקוח עבר לנציג עוד לפני D+12?

כי נוצלו 5 ניסיונות אוטומטיים — למשל בתסריט עם יותר שלבים או עם שלבים חוזרים.

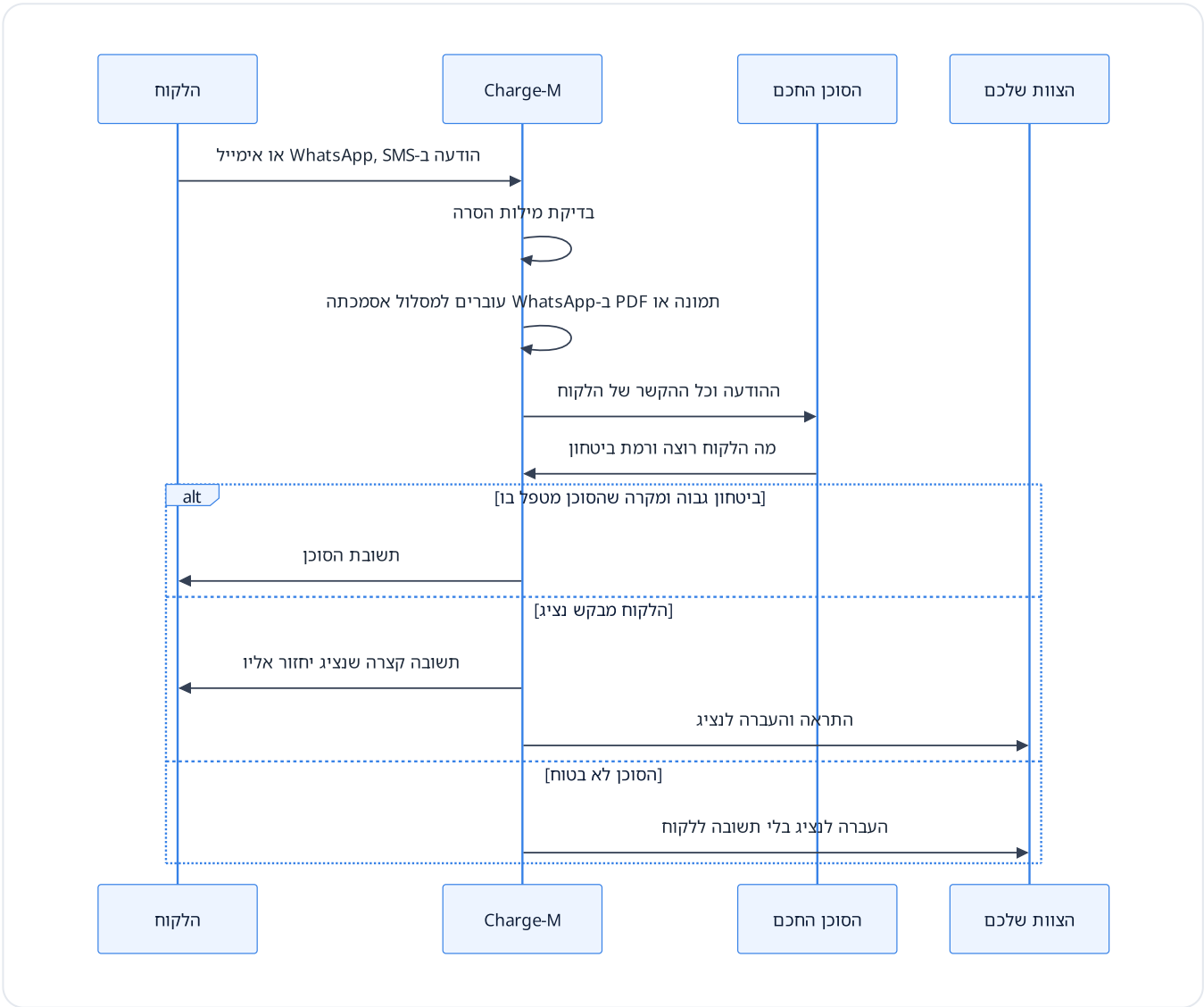
ראו גם

- כללים לכל הערוצים
- תהליכי גבייה ומדיניות
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- הסרה מדיוור

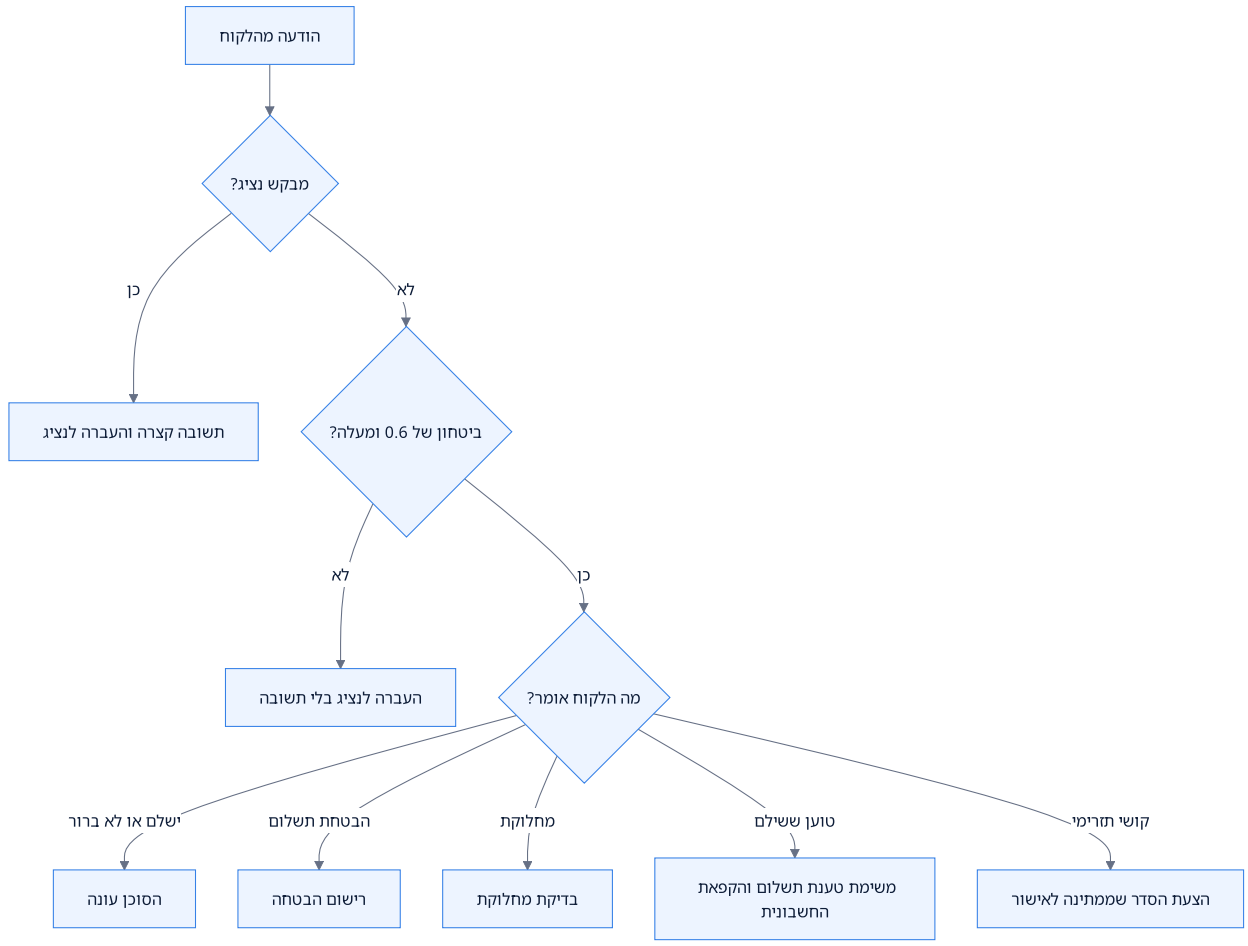
תשובות, הסוכן והעברה לנציג

כשהלקוח עונה להודעה — ב-WhatsApp, ב-SMS או באימייל — **הסוכן החכם** קורא את ההודעה, מבין מה הלקוח רוצה ומחליט: לענות לבד, לרשום הבטחה, לפתוח מחלוקת או להעביר לנציג מהצוות שלכם. בכל רגע אתם יכולים לקחת שליטה ולענות בעצמכם.

מה קורה כשמגיעה תשובה



מה הסוכן מזהה ומה הוא עושה



מה הלקוח אומר	איך זה מופיע	מה קורה	עמוד
"אשלם"	ישלם	הסוכן עונה	—
"אשלם מחר אחרי שלוש"	הבטחת תשלום	נרשמת הבטחה והתזכורות מוחזקות	הבטחות תשלום
"החשבונית שגויה"	מחלוקת	נפתחת מחלוקת או השהיה לבדיקה	מחלוקות
"כבר שילמתי"	טוען ששילם	נפתחת משימת **טענת תשלום** והחשבונית מוקפאת עד החלטה	קבלת תשלום וסגירת חוב
"אין לי כרגע"	(סיבה: קושי תזרימי)	נוצרת הצעת הסדר בסטטוס **ממתין לאישור**	הסדרי תשלומים
"אני רוצה לדבר עם מישהו"	מבקש נציג	תשובה קצרה והעברה לנציג	—

מה הלקוח אומר	איך זה מופיע	מה קורה	עמוד
הסוכן לא בטוח	לא ברור / ביטחון נמוך	העברה לנציג, בלי תשובה ללקוח	—

רמת הביטחון היא מספר בין 0 ל-1. מתחת ל-0.6 הסוכן לא עונה בכלל ומעביר לנציג.

מה הסוכן יודע על הלקוח

לפני כל תשובה הסוכן קורא תמונה אחת משותפת לכל הערוצים: תיק הגבייה, עד 10 חשבוניות פתוחות, 3 ההבטחות האחרונות, מחלוקות, משימות והשהיות פתוחות, הסדר תשלומים, התשלום האחרון, ו-**12 ההודעות האחרונות** בכל הערוצים. הבטחה שניתנה ב-WhatsApp ידועה לו גם באימייל. ההערה הפנימית שלכם על הלקוח **לא** נמסרת לסוכן.

מה הסוכן לעולם לא עושה

- לא מאשר זיכוי ולא מציע הנחה או ויתור.
- לא מפעיל הסדר תשלומים לבד — רק מציע, ונציג מאשר.
- לא מאשר שתשלום התקבל.
- לא אוסף פרטי כרטיס אשראי.
- לא סוגר מחלוקת.
- לא מאיים ולא מזכיר הליכים משפטיים.
- לא ממציא מספרי חשבוניות או סכומים.

הגדרות מה הסוכן רשאי לעשות — בזהות הסוכן ובעמוד הרשאות ומגבלות.

מתי הסוכן מעביר לנציג

בכרטיס `העברה לאדם` בזהות הסוכן מוגדרים המקרים שבהם הסוכן עוצר:

מקרה	אפשר לכבות?	ברירת מחדל
מחלוקת על החוב	לא — מובנה	פעיל
הלקוח מבקש אדם	לא	פעיל
כעס, איום או אזכור משפטי	לא	פעיל

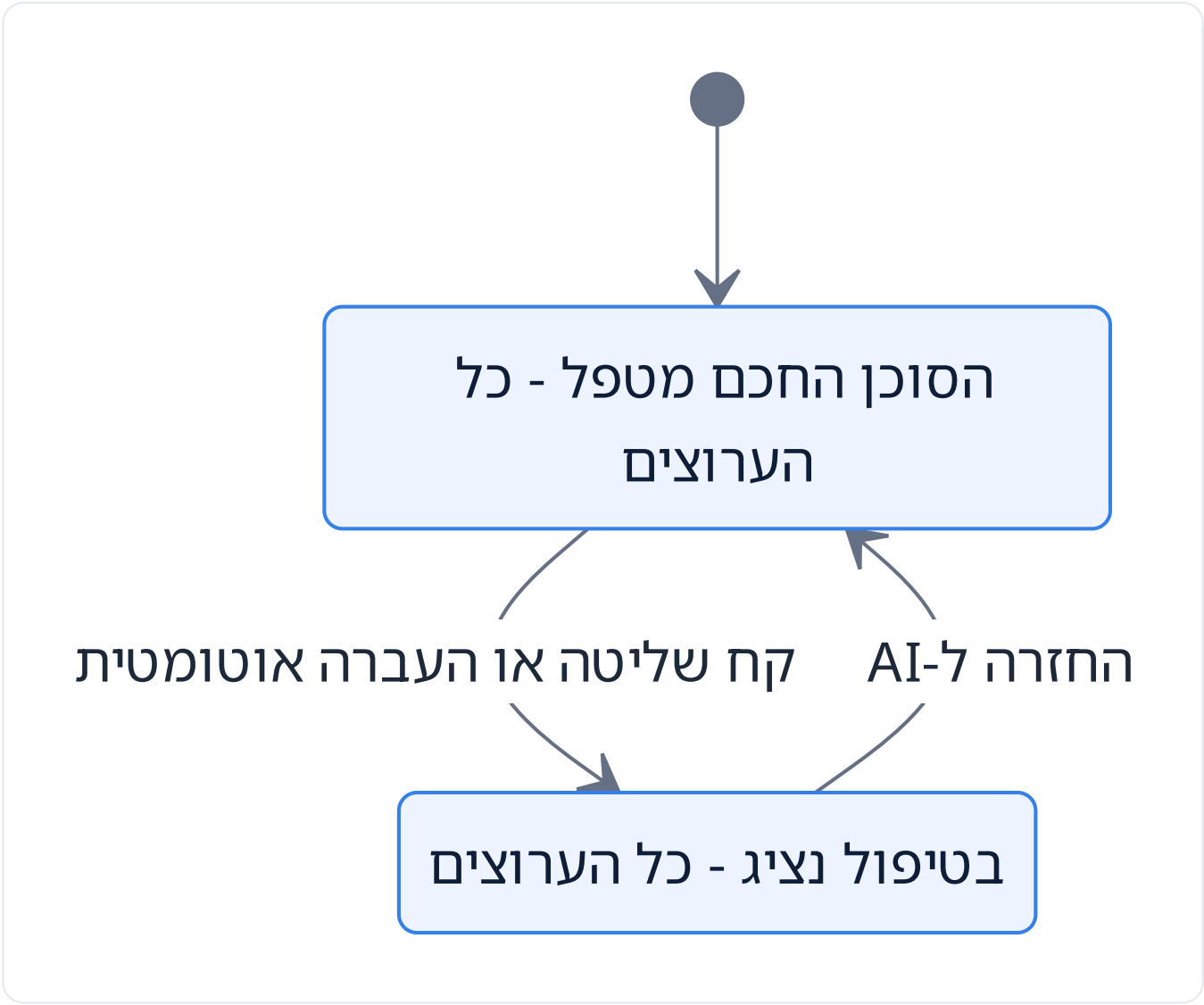
מקרה	אפשר לכבות?	ברירת מחדל
שאלה שהסוכן לא יודע לענות עליה	לא	פעיל (ביטחון מתחת ל-0.6)
טענה ששולם	לא	פעיל
יתרה מעל סכום	כן	כבוי (₪20,000 אם מפעילים)
חילופי הודעות ללא התקדמות	כן	כבוי (6 הודעות אם מפעילים)

לכל מקרה בוחרים **מי מקבל התראה**: בעלים, כל הצוות או אף אחד.

לתשומת לבכם

בכללים שאפשר להפעיל (יתרה מעל סכום, חילופי הודעות), הסוכן קודם שולח את התשובה שלו ורק אז מעביר. כך הודעה כמו "נציג יחזור אליכם" לא נחסמת.

לקיחת שליטה והחזרה לסוכן



כשהלקוח עובר לנציג — בלחיצה שלכם או בהעברה אוטומטית:

- הסוכן מפסיק לענות ללקוח **בכל הערוצים**, לא רק בערוץ שבו התחילה השיחה.
- התזכורות האוטומטיות נעצרות.
- ההחזרה לסוכן נעשית **רק במפורש** — סגירת המשימה לא מחזירה את הלקוח לסוכן.

1. פתחו את השיחה ב[שיחות] או את לשונית הצ׳אט בכרטיס הלקוח.
2. לחצו **קח שליטה**. תופיע ההודעה "הלקוח עבר לטיפולך — הסוכן לא יענה באף ערוץ".
3. ענו ללקוח בעצמכם. ההודעות שלכם נשלחות כנציג, בלי הגילוי שמדובר בעוזר אוטומטי.
4. כשסיימתם, לחצו **החזרה ל-AI**. תופיע ההודעה "הלקוח הוחזר לסוכן החכם בכל הערוצים", והתזכורות מתחדשות.

> **שימו לב**
>
> לקוח שאף אחד לא מחזיר לסוכן נשאר מושהה **ללא הגבלת זמן**. בנוסף, שיחה קולית אוטומטית אפשרית רק כשהסוכן מטפל בלקוח.

יוצאים מן הכלל: בטענת תשלום ובמחלוקת, ההקפאה של המשימה עצמה היא שעוצרת את הגבייה — כך שבמחלוקת רק החשבוניות שבמחלוקת מוקפאות, ושאר היתרה ממשיכה בתהליך.

מה הלקוח מקבל ורואה

- תשובות הסוכן קצרות: 1–3 משפטים, בגוף ראשון רבים בשם העסק, בלי אימוג'י.
- אם הלקוח שולח הודעה קולית, וידאו או מדבקה — הסוכן מבקש ממנו לכתוב.
- כשהסוכן לא בטוח — **הלקוח לא מקבל תשובה** עד שנציג עונה.
- אם כיביתם את **קבלת הבטחת תשלום** והלקוח מבטיח מועד, הוא מקבל:

> נציג יחזור אליכם לקבוע מועד לתשלום.

- WhatsApp: תשובה חופשית (של הסוכן או שלכם) אפשרית רק בתוך 24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
שיחות	כל ההודעות, מי מטפל (הסוכן או נציג), כפתורי **קח שליטה** ו **החזרה ל-AI**
לטיפול	משימות שהסוכן פתח: **הסלמה מהסוכן** , **טענת תשלום** , **מחלוקת**
תיקי גבייה	מצב הטיפול **בטיפול נציג** והסיבה שאובחנה, למשל קושי תזרימי או ממתינים לאישור פנימי
זהות הסוכן	הסמכויות, מקרי ההעברה לאדם, והחלטות הסוכן עם הכוונה ורמת הביטחון

שאלות נפוצות

הסוכן לא ענה ללקוח. למה?

כנראה שרמת הביטחון שלו הייתה נמוכה מ-0.6, או שהלקוח כבר בטיפול נציג, או שחלון 24 השעות ב-WhatsApp נסגר. במקרה הראשון נפתחה העברה לנציג — חפשו אותה בלטיפול.

לקחתי שליטה ב-WhatsApp. האם הסוכן עדיין עונה באימייל?

לא. לקיחת שליטה חלה על כל הערוצים של הלקוח.

סגרתי את משימת ההסלמה. למה הלקוח עדיין בטיפול נציג?

כי סגירת משימה לא מחזירה את הלקוח לסוכן. צריך ללחוץ **החזרה ל-AI** .

האם הסוכן יכול להציע ללקוח פריסה לתשלומים?

כברירת מחדל לא. גם אם תרשו לו, הוא רק מציע, וההסדר ממתין לאישור של נציג. ראו הסדרי תשלומים.

הלקוח כתב "כבר שילמתי". מה קורה עכשיו?

נפתחת משימת **טענת תשלום** , החשבונית מוקפאת עד שנציג מחליט, והלקוח עובר לטיפול נציג. הסוכן לא מאשר ולא מכחיש שהתשלום התקבל. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

האם התשובות של הצוות נספרות במגבלת הפניות?

לא, הן לא נספרות כפניות של המנוע. אבל אחרי שנציג כתב ללקוח, המערכת לא שולחת לו תזכורת אוטומטית במשך 24 שעות.

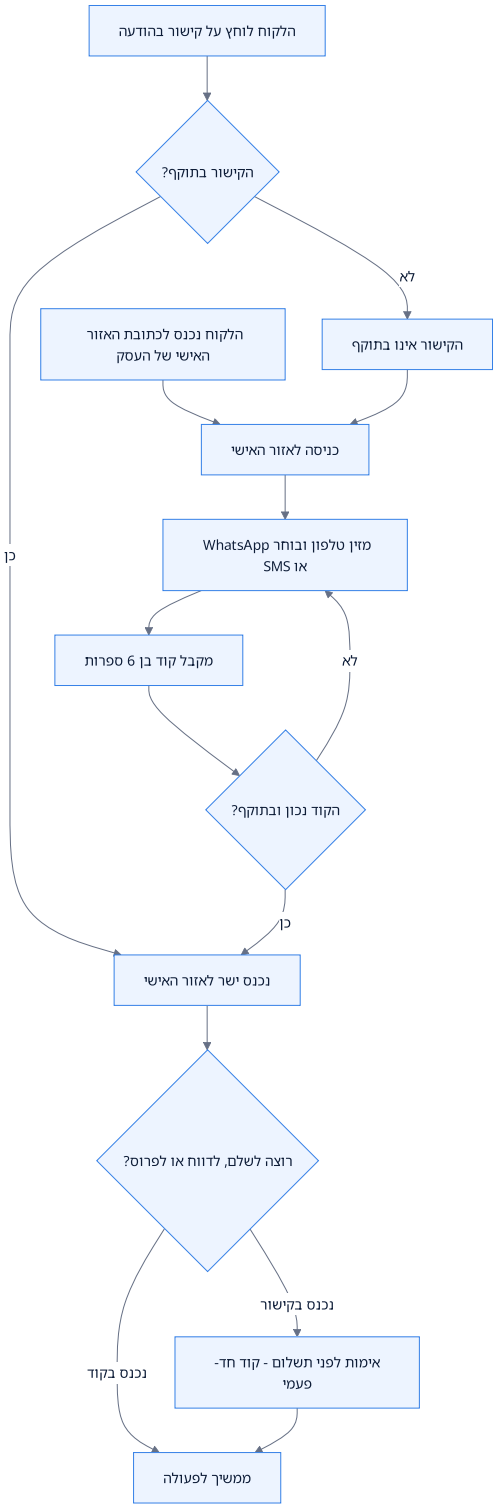
ראו גם

- מה הסוכן עושה ומה לא
- הרשאות ומגבלות
- שיחות
- הבטחות תשלום
- מחלוקות

האזור האישי ותשלום

האזור האישי הוא האתר שבו הלקוח החייב רואה את החשבוניות הפתוחות שלו ומסדיר אותן. כל תזכורת שנשלחת כוללת קישור אישי אליו, כך שהלקוח מגיע במגע אחד מההודעה לתשלום.

איך הלקוח נכנס



הכניסה בקוד, צעד אחר צעד



לתשומת לבכם

האזור האישי עונה תמיד "שלחנו קוד", גם כשהמספר לא מוכר. כך אי אפשר לבדוק דרכו מי חייב לכם כסף.

זמנים ומגבלות

מה	ערך
תוקף קישור אישי בהודעה	60 ימים כברירת מחדל (אפשר 1–60)
אורך הקוד	6 ספרות
תוקף הקוד	5 דקות
שליחה חוזרת של קוד	אחרי 60 שניות
מקסימום קודים לטלפון	5 ב-15 דקות
ניסיונות שגויים עד שהקוד נפסל	5 (אפשר 3–10)

מה	ערך
ניתוק אחרי חוסר פעילות	30 דקות
משך כניסה מקסימלי	12 שעות
תוקף דף תשלום בכרטיס	30 דקות
תצוגה מקדימה שלכם	15 דקות

כל הודעה יוצרת קישור משלה. אם שליחה ללקוח נכשלה (מספר או כתובת לא תקינים), הקישורים שלו מבוטלים, והוא יכול להיכנס בקוד.

אימות לפני תשלום

לקוח שנכנס **דרך קישור** צריך להזין קוד חד-פעמי לפני שהוא משלם, מדווח על העברה או יוצר הסדר תשלומים. המסך נקרא **אימות לפני תשלום**. אפשר לכבות את הדרישה הזו בהגדרות האזור האישי.

מה הלקוח רואה ויכול לעשות

אזור במסך	מה זה
היתרה שלכם	הסכום הכולל הפתוח, ו"מתוכם ... באיחור"
חשבוניות פתוחות	רשימה עם תיבות סימון — הלקוח בוחר מה לשלם
במחלוקת	תגית על חשבונית בבירור. היא לא נכללת בסכום לתשלום
הקבלות שלכם	קבלות ממערכת הנהלת החשבונות שלכם (עד 100)
לא נוח לשלם הכול עכשיו?	כניסה לפריסת תשלומים

פעולה	אפשרי?	מה קורה	עמוד
תשלום בכרטיס אשראי	כן, אם חיברתם ספק סליקה	דף תשלום מאובטח של ספק הסליקה; כל חשבונית שנבחרה משולמת במלואה	קבלת תשלום וסגירת חוב

פעולה	אפשרי?	מה קורה	עמוד
העברה בנקאית ודיווח עליה	כן, אם הגדרתם חשבון בנק	הלקוח רואה את פרטי החשבון ומדווח על ההעברה	קבלת תשלום וסגירת חוב
פריסה לתשלומים	כן, אם היתרה עומדת בתנאים	הלקוח בוחר מספר תשלומים ומאשר	הסדרי תשלומים
הוראת קבע / בנקאות פתוחה	עדיין לא	מוצג כאפשרות שתגיע בהמשך	—
פתיחת מחלוקת	**לא**	הלקוח צריך לכתוב לכם או שתפתחו ידנית	מחלוקות
תשלום על חשבונית במחלוקת	**לא**	החשבונית מסומנת במחלוקת ונחסמת לתשלום	—

מה הלקוח רואה אחרי פעולה

אחרי	הכותרת והטקסט
תשלום בכרטיס שהצליח	**התשלום התקבל** — "שילמתם «סכום». הקבלה תישלח אליכם בהמשך."
תשלום שנכשל	**התשלום לא הושלם** — "לא בוצע חיוב. אפשר לנסות שוב מהאזור האישי."
ביטול	**התשלום בוטל**
דיווח על העברה	**קיבלנו את הדיווח** — "...הנהלת החשבונות תאמת אותה מול הבנק, ועד אז לא נשלח תזכורות על החשבוניות האלה. היתרה תתעדכן אחרי שההעברה תיקלט."
קישור ישן או מבוטל	**הקישור אינו בתוקף**
ניתוק	**פג תוקף הכניסה**
כשסגרתם את האזור האישי	**האזור האישי אינו זמין כרגע** — "פנו לעסק ישירות."

הודעת קוד הכניסה ב-WhatsApp:

> קוד הכניסה שלך לאזור האישי של «שם העסק» הוא «קוד». הקוד תקף ל-5 דקות. אין למסור אותו לאף אחד.

וב-SMS:

> «קוד» - קוד הכניסה לאזור האישי של «שם העסק». תקף ל-5 דקות, אין למסור.

האזור האישי זמין בעברית ובאנגלית.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
אזור אישי ללקוחות	ההגדרות (אמצעי תשלום, אימות לפני תשלום, תוקף קישורים, טקסט פתיחה), הפעילות באזור האישי והתשלומים
אזור אישי ללקוחות ← תצוגה מקדימה	בדיוק מה שהלקוח רואה, ל-15 דקות, בלי אפשרות לבצע פעולות
תיקי גבייה	הסטטוס **נשלח קישור לתשלום** כשיש תשלום בכרטיס שעוד לא הושלם, ופעילות האזור האישי
לטיפול	משימות **טענת תשלום** מדיווחים על העברה

חשוב לדעת

> **שימו לב**
>
> - **בלי ספק סליקה מחובר**, הלקוח רואה "העסק טרם חיבר ספק סליקה" ויכול לשלם רק בהעברה בנקאית. ראו סליקה ואמצעי תשלום.
> - **במצב הדגמה** הלקוח רואה הודעה שתשלום בכרטיס לא יחייב אותו בפועל, ולא מתקבל כסף.
> - **ודאו שקוד הכניסה מגיע בפועל.** קוד ב-WhatsApp דורש תבנית שאושרה על ידי Meta, וקוד ב-SMS נשלח דרך Charge-M. לפני מעבר לשידור חי בדקו עם צוות Charge-M שהקודים נשלחים, ואחרת לקוחות שהקישור שלהם פג לא יוכלו להיכנס.

- לקוח שביקש הסרה מדיוור **עדיין יכול** להיכנס ולשלם.
- תשלום בכרטיס עוצר תזכורות, אבל החשבונית נסגרת רק בסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות.

שאלות נפוצות

הלקוח אומר שהקישור לא עובד.

ייתכן שעברו יותר מ-60 ימים, או שהקישור בוטל אחרי שליחה שנכשלה. הלקוח יכול ללחוץ על כניסה ולקבל קוד חד-פעמי לטלפון שלו.

הלקוח לא מקבל קוד.

בדקו שמספר הטלפון שלו מעודכן אצלכם. אם המספר משויך לשני לקוחות שונים, או שהוא לא מוכר, הקוד לא יישלח — אבל המסך עדיין יגיד שנשלח. אחרי 5 קודים ב-15 דקות צריך לחכות.

למה הלקוח נדרש להזין קוד אם כבר נכנס מהקישור?

זה **אימות לפני תשלום**: הגנה למקרה שהקישור הגיע לאדם אחר. אפשר לכבות אותו בהגדרות האזור האישי.

האם הלקוח יכול לשלם רק חלק מהחשבוניות?

כן. הוא מסמן את החשבוניות שהוא רוצה לשלם. כל חשבונית שנבחרה משולמת במלואה — אין תשלום חלקי על חשבונית אחת בכרטיס.

האם הלקוח יכול לפתוח מחלוקת מהאזור האישי?

לא. הוא יכול לכתוב לכם ב-WhatsApp או באימייל, והסוכן יזהה זאת, או שתפתחו מחלוקת ידנית.

האם אפשר לראות את האזור האישי כמו שהלקוח רואה אותו?

כן, בתצוגה מקדימה מתוך מסך האזור האישי באפליקציה. היא פתוחה ל-15 דקות ואי אפשר לבצע בה תשלום.

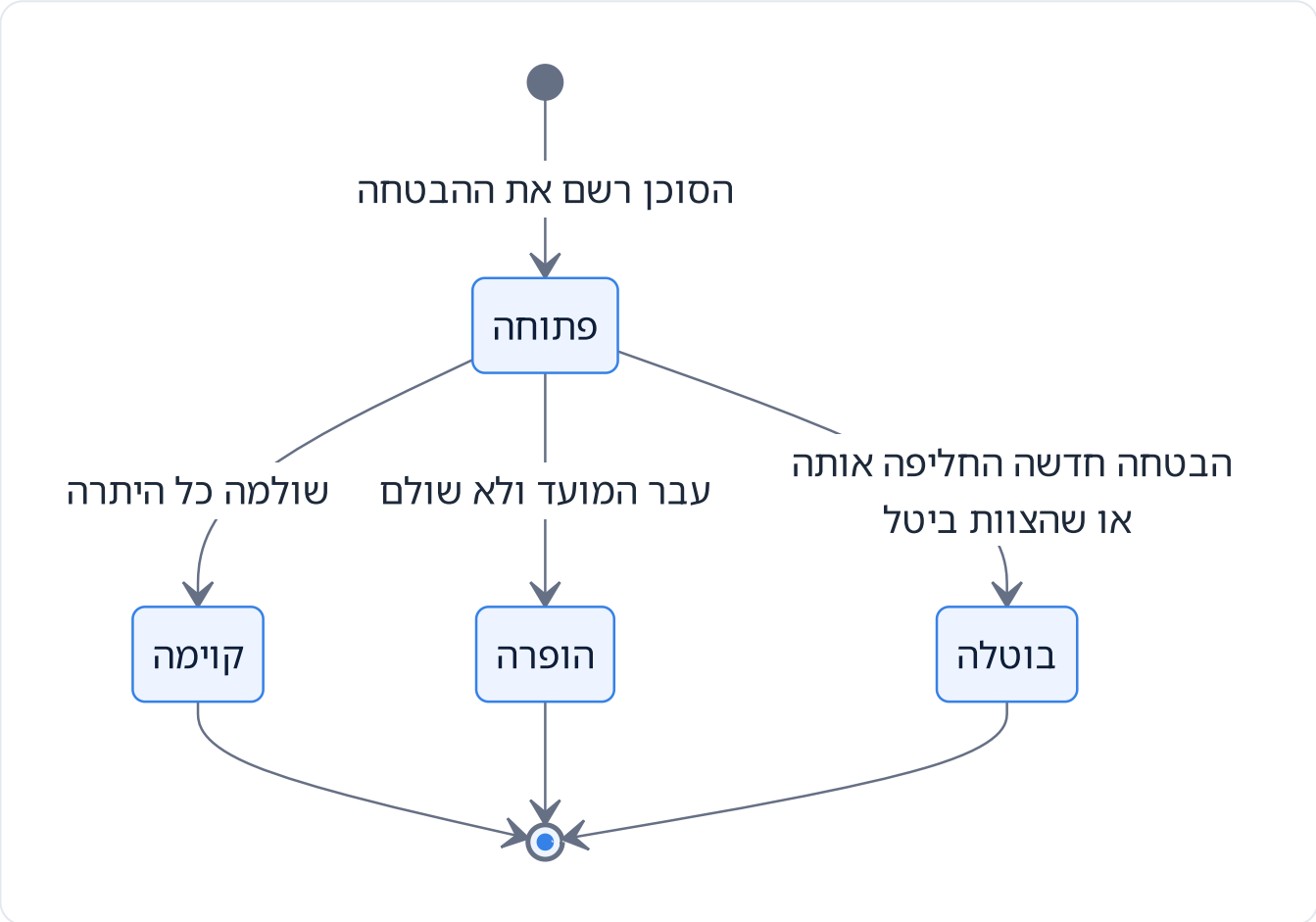
ראו גם

- אזור אישי ללקוחות
- קבלת תשלום וסגירת חוב
- הסדרי תשלומים
- סליקה ואמצעי תשלום

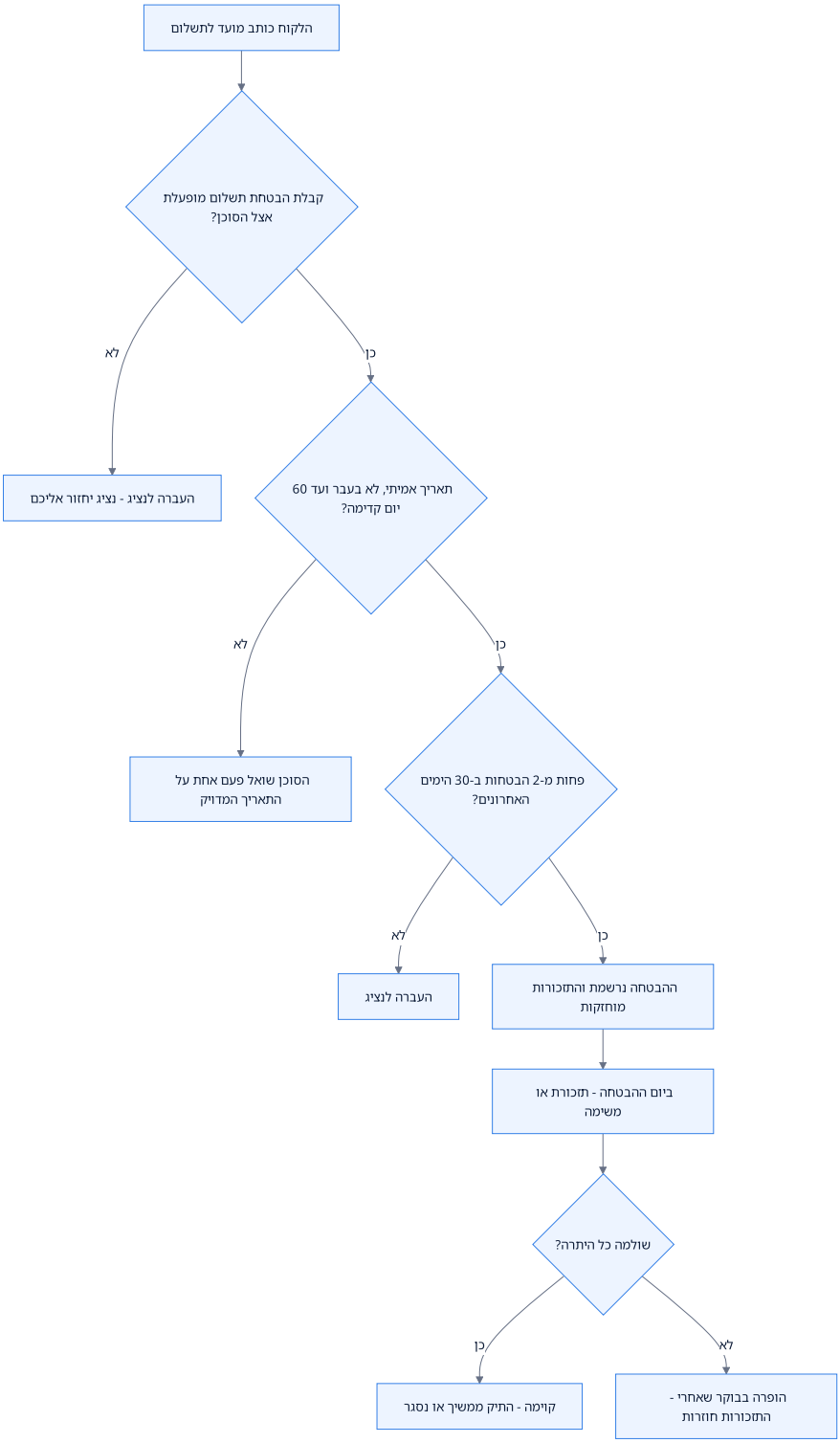
הבטחות תשלום

לקוח שכותב "אשלם ביום חמישי" או "מחר אחרי שלוש" נותן **הבטחת תשלום**. הסוכן החכם מזהה את התאריך (ולפעמים גם שעה), רושם את ההבטחה, ומפסיק לשלוח תזכורות עד שהמועד עובר. ביום עצמו הלקוח מקבל תזכורת עם קישור לתשלום.

מחזור החיים של הבטחה



איך הבטחה נרשמת



לוח זמנים וכללים

כלל	ברירת מחדל	איפה משנים
טווח תאריך מותר	עד 60 יום קדימה, לא בעבר	קבוע
הבטחות מותרות ב-30 יום	2 (אפשר 1–10)	תהליכי גבייה ← מדיניות ← **הבטחות מותרות ב-30 יום**
מה קורה ביום ההבטחה	הבוט שולח תזכורת עם קישור לתשלום	**מה קורה ביום ההבטחה**
שעת התזכורת	השעה שהלקוח נקב בה; אחרת שעת התזכורת שהגדרתם; אחרת שעת השליחה המועדפת; אחרת 10:00	**שעת התזכורת**
תקופת חסד לאחר מועד ההבטחה	0 ימי עסקים	אפשר 0, 1, 2, 3 או 5
מתי ההבטחה נחשבת מופרת	מחצות שאחרי מועד ההבטחה ותקופת החסד — כלומר בבדיקה של הבוקר שאחרי	—
הפרה ראשונה	**טיפול אנושי**	תהליכי גבייה ← מדיניות
הפרה שנייה (בתוך 30 יום)	**טיפול אנושי**	תהליכי גבייה ← מדיניות
לקוח אסטרטגי (VIP)	**כמו שאר הלקוחות**	תהליכי גבייה ← מדיניות

שלוש אפשרויות ביום ההבטחה:

אפשרות	מה קורה
הבוט שולח תזכורת עם קישור לתשלום (ברירת מחדל)	הודעה ללקוח. לא נחשבת אחד מ-5 הניסיונות ולא נספרת במגבלות
נפתחת משימה לנציג ליצור קשר	משימה **יום ההבטחה — ליצור קשר** בלטיפול
גם תזכורת מהבוט וגם משימה לנציג	שניהם

אם נציג מטפל בלקוח באותו רגע, הבוט לא שולח — נפתחת משימה במקום.

מה קורה בהפרה

- **טיפול אנושי** — נפתחת משימה **הבטחה שהופרה** בלטיפול.
- **Follow-up של ChargeM** — לא נפתחת משימה, והתזכורות הרגילות חוזרות.
- בשני המקרים ההחזקה מוסרת ורצף התזכורות **ממשיך** מהשלב שמתאים להיום.
- **ללקוח לא נשלחת הודעה מיוחדת** בנוסח "לא ראינו את התשלום". הוא פשוט יקבל את התזכורת הבאה ברצף.

> ⚠ **תשלום חלקי לא מקיים הבטחה**
>
> הבטחה מכסה את **כל היתרה** של הלקוח. היא נחשבת מקוימת רק כשתשלום — מהאזור האישי או מהסנכרון של מערכת הנהלת החשבונות — משאיר את התיק בלי חשבוניות פתוחות. תשלום סמלי לא מקיים אותה.

מה הלקוח מקבל

כשההבטחה נרשמה:

> מעולה, רשמנו: תשלום ב-«תאריך» בסביבות «שעה». נשלח תזכורת עם קישור לתשלום באותו יום. תודה!

(בלי שעה: "תשלום עד «תאריך»".)

כשהתאריך לא ברור או לא תקין:

> תודה על העדכון. כדי שנוכל לרשום את זה — באיזה תאריך בדיוק התשלום יצא? (למשל: מחר, יום חמישי, 15 לחודש)

כשכבר היו יותר מדי הבטחות:

> תודה. כבר דחינו את התשלום פעמיים בתקופה האחרונה, ולכן אני מעביר את הטיפול לנציג שיחזור אליכם בהקדם.

כשקבלת הבטחות כבויה אצל הסוכן:

> נציג יחזור אליכם לקבוע מועד לתשלום.

ביום ההבטחה (תזכורת הבוט):

שלום «שם הלקוח», היום המועד שסיכמנו לתשלום היתרה של «סכום» ₪ ל«שם העסק». לתשלום: «קישור». אם כבר שילמתם — תודה, אפשר להתעלם מהודעה זו.

כשההבטחה הופרה: אין הודעה אוטומטית.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
תיקי גבייה	מצב הטיפול **הבטחת תשלום**, ההבטחה ומצבה: פתוחה / קוימה / הופרה / בוטלה
לטיפול	משימות **יום ההבטחה — ליצור קשר** ו **הבטחה שהופרה**
שיחות	ההודעה שבה הלקוח הבטיח ואישור הסוכן
תהליכי גבייה ומדיניות ← מדיניות	כל הגדרות ההבטחות
זהות הסוכן	המתג **קבלת הבטחת תשלום** (מופעל כברירת מחדל)

> **לתשומת לבכם**
>
> הגדרות "מה קורה ביום ההבטחה", "שעת התזכורת" ו"הבטחות מותרות ב-30 יום" **נשמרות מיד**. תקופת החסד ופעולות ההפרה הן חלק מהטיוטה של המדיניות ונכנסות לתוקף רק אחרי פרסום.

שאלות נפוצות

הלקוח הבטיח לשלם בעוד שלושה חודשים. מה קורה?

התאריך רחוק מ-60 יום, ולכן הסוכן לא רושם אותו ושואל שוב על התאריך. אם רוצים לתת ללקוח זמן ארוך יותר, שקלו הסדר תשלומים.

הלקוח נתן הבטחה חדשה לפני שהקודמת עברה.

ההבטחה הקודמת מסומנת **בוטלה** והחדשה מחליפה אותה — כל עוד לא עבר על מספר ההבטחות המותר ב-30 יום.

הלקוח שילם ביום ההבטחה, אבל ההבטחה סומנה כמופרת.

ההבטחה נבדקת מול התשלומים שנקלטו. אם הלקוח שילם בהעברה בנקאית והתשלום עוד לא נרשם במערכת הנהלת החשבונות, הוא לא נראה עדיין. כדאי להגדיר תקופת חסד של יום עסקים או שניים.

האם תזכורת ביום ההבטחה נחשבת אחת מ-5 הפניות?

לא. היא לא נספרת בניסיונות ולא במגבלה של 3 פניות ב-7 ימים, אבל שומרת על מרווח של 4 שעות לפחות מהפנייה הקודמת.

מה ההבדל בין "טיפול אנושי" ל-"Follow-up של ChargeM"?

בטיפול אנושי נפתחת משימה `הבטחה שהופרה` שמחכה לכם. ב-Follow-up של ChargeM לא נפתחת משימה, והלקוח פשוט חוזר לרצף התזכורות הרגיל.

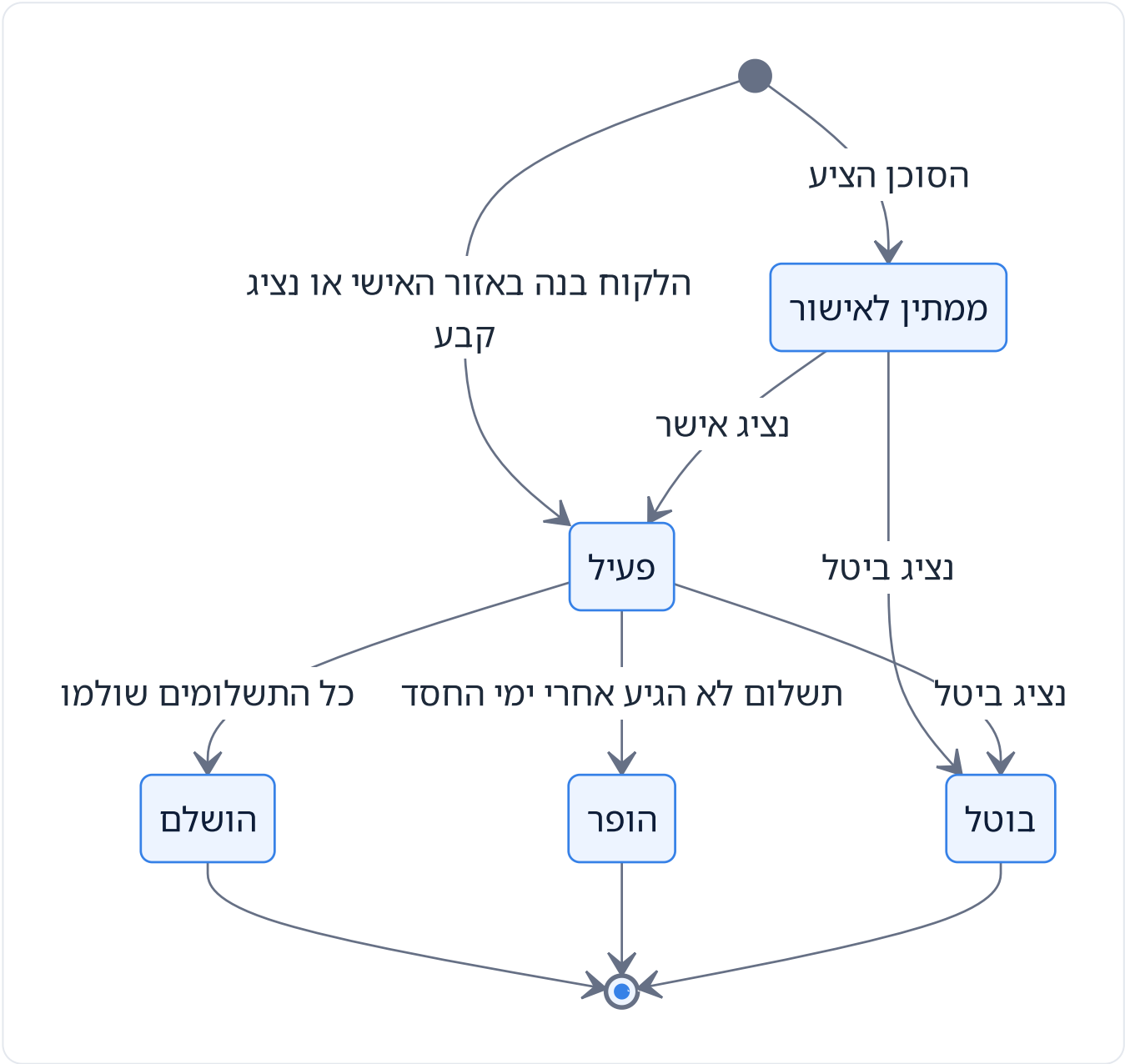
ראו גם

- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- רצף התזכורות
- הסדרי תשלומים
- הרשאות ומגבלות

הסדרי תשלומים

הסדר תשלומים מחלק את היתרה של הלקוח לכמה תשלומים לפי לוח מוסכם. כל עוד ההסדר חי, Charge-M לא שולח ללקוח תזכורות רגילות. אם תשלום לא מגיע בזמן, ההסדר מופר והגבייה חוזרת.

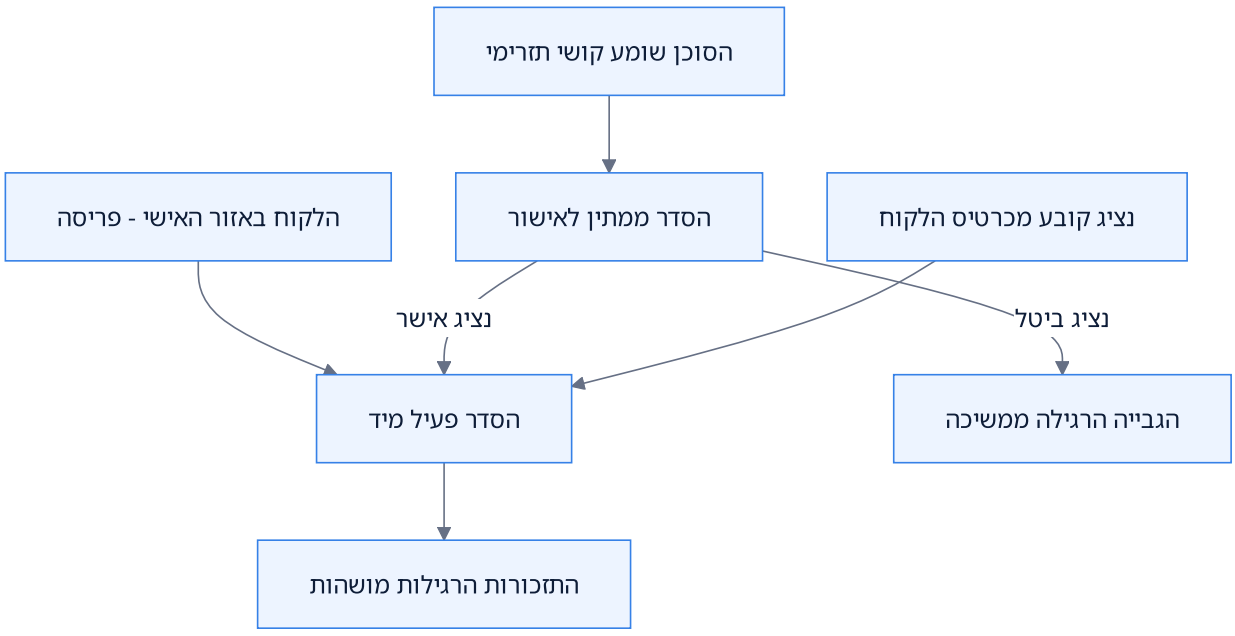
מחזור החיים של הסדר



סטטוס	מה זה אומר	האם התזכורות הרגילות מושהות?
ממתין לאישור	הסוכן הציע הסדר, נציג צריך להחליט	כן
פעיל	נגבה לפי הלוח	כן
הופר	תשלום לא הגיע, הגבייה על היתרה חודשה	לא
הושלם	כל התשלומים נכנסו, או שלא נותרה ללקוח חשבונית פתוחה	לא
בוטל	נציג סיים את ההסדר	לא

לכל תשלום בהסדר יש סטטוס משלו: **ממתין** , **שולם** או **לא שולם במועד** .

מי יוצר הסדר



מי	איך זה מופיע	מגבלות	נכנס לתוקף
הלקוח, באזור האישי	נבנה על ידי הלקוח	כל המגבלות שבטבלה למטה	מיד

מי	איך זה מופיע	מגבלות	נכנס לתוקף
הסוכן החכם	הוצע על ידי הסוכן	כל המגבלות	רק אחרי אישור נציג
נציג מהצוות	נקבע על ידי נציג	**לא כפוף** למגבלות הפריסה העצמית	מיד

לתשומת לבכם

כברירת מחדל הסוכן **לא** מציע פריסה ללקוח (ההגדרה **הסדר תשלומים עד** בזהות הסוכן היא 0). גם כשהוא מזהה קושי תזרימי ויוצר הצעה, ההסדר תמיד ממתין לאישור של נציג — הסוכן לא מפעיל הסדר לבד.

המגבלות

אלה ערכי ברירת המחדל לפריסה שהלקוח בונה בעצמו או שהסוכן מציע:

כלל	ערך
מספר תשלומים מקסימלי	4
סכום מינימלי לכל תשלום	₪500
כל ההסדר מסתיים בתוך	90 יום
מרווח בין תשלומים	30 יום
יתרה מינימלית לפריסה	₪1,000
ימי חסד לפני שתשלום נחשב "לא שולם במועד"	3 ימים
בדיקת הפרות	פעם ביום, בבוקר, אחרי הסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות
כמה הסדרים חיים ללקוח	אחד
מטבעות	מטבע אחד בלבד להסדר

- ללקוח מוצגות רק אפשרויות שעומדות בכל הכללים. לדוגמה: יתרה של ₪1,200 לא תתחלק ל-4 תשלומים, כי כל תשלום יהיה קטן מ-₪500.

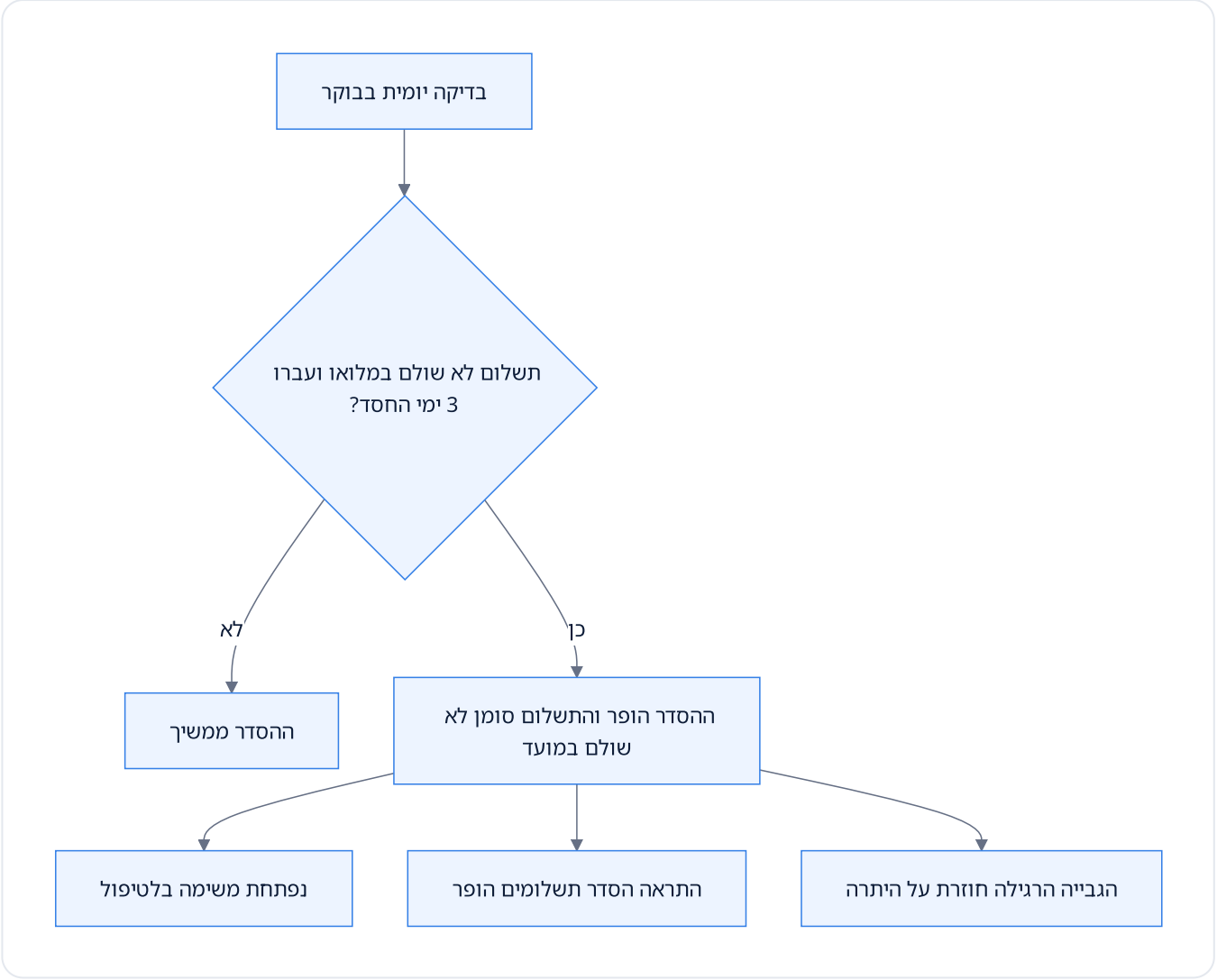
- שארית העיגול נוספת לתשלום **האחרון**.
- תשלום שמגיע נזקף קודם לתשלום המוקדם ביותר שעוד לא שולם.

לוח זמנים לדוגמה

הלקוח בונה הסדר של 3 תשלומים על ₪3,000 ביום 1 לחודש:

תאריך	מה קורה
יום 1	ההסדר **פעיל** . התזכורות הרגילות נעצרות
יום 1	תשלום 1 — ₪1,000
יום 31	תשלום 2 — ₪1,000
בערך יום 35	אם תשלום 2 לא נקלט עד סוף 3 ימי החסד, בבדיקה היומית הבאה ההסדר **הופר**
יום 61	תשלום 3 — ₪1,000
אחרי התשלום האחרון	ההסדר **הושלם**

כשתשלום לא מגיע — הפרה



- נפתחת משימה **הסדר תשלומים הופר — «שם הלקוח»**.
- אתם מקבלים התראה **הסדר תשלומים הופר**.
- ההשהיה מוסרת ורצף התזכורות ממשיך על היתרה שנותרה.
- **ללקוח לא נשלחת הודעה.** באזור האישי הוא יראה:

> אחד התשלומים לא בוצע במועד וההסדר הופסק. ניתן לשלם את היתרה הפתוחה או ליצור איתנו קשר.

- הפרת הסדר **לא** נחשבת כהבטחה שהופרה.

מה עדיין לא אוטומטי

⚠ אין חיוב אוטומטי ואין תזכורות לתשלומים

- Charge-M **לא מחייב** את הלקוח אוטומטית בכל מועד תשלום. הלקוח צריך לחזור לאזור האישי ולשלם כל תשלום בעצמו (או לשלם בדרך אחרת שתירשם במערכת הנהלת החשבונות).
- **לא נשלחות תזכורות** לפני מועד כל תשלום.
- נוסח התנאים שהלקוח רואה באזור האישי אומר "התשלומים ייגבו במועדים שלמעלה". בפועל אין חיוב אוטומטי — כדאי להסביר זאת ללקוחות שיוצרים הסדר.

מה הלקוח רואה

מקום	מה כתוב
ביתרה	**לא נוח לשלם הכול עכשיו?** — "אפשר לפרוס את היתרה עד «מספר» תשלומים" — **פריסה**
בבנייה	**פריסה לתשלומים** — "«n» תשלומים", "התשלום האחרון עד «תאריך»", **אישור הסדר של «n» תשלומים**
התנאים	"התשלומים ייגבו במועדים שלמעלה. אי-עמידה באחד התשלומים מבטלת את ההסדר והיתרה כולה חוזרת לגבייה רגילה."
הסדר קיים	**הסדר התשלומים שלכם**, **לוח התשלומים**, "«שולמו» מתוך «סה"כ» תשלומים בוצעו", **מעבר לתשלום**
יתרה קטנה מדי	"פריסת תשלומים אפשרית מיתרה של «מינימום» ומעלה. היתרה הנוכחית שלכם נמוכה מכך."
כמה מטבעות	"...לא ניתן לפרוס אותן להסדר אחד. נשמח לסייע — צרו איתנו קשר."

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
הסדרי תשלומים ← ממתינים לאישור	הסדרים שהסוכן הציע וממתינים להחלטה
הסדרי תשלומים ← הכול	כל ההסדרים לפי סטטוס, כמה שולם וכמה נותר
פרטי הסדר	סכום ההסדר, שולם, נותר, לוח התשלומים, **אישור ההסדר**, **ביטול ההסדר**
לקוחות ← כרטיס לקוח	הכפתור **הסדר תשלומים** לקביעת הסדר על ידי נציג
לטיפול	משימות על הסדרים שהופרו

קביעת הסדר על ידי נציג

1. פתחו את כרטיס הלקוח בלקוחות ולחצו **הסדר תשלומים**.
2. מלאו **מספר תשלומים** (1–24), ואם צריך גם **סכום ההסדר** (ריק = כל היתרה), **תשלום ראשון** ו**מרווח (ימים)** (ריק = 30).
3. לחצו **קביעת ההסדר**. ההסדר פעיל מיד והגבייה השוטפת מושהית.

שאלות נפוצות

הלקוח לא רואה אפשרות לפרוס. למה?

כנראה שהיתרה נמוכה מ-₪1,000, שאי אפשר לחלק אותה לתשלומים של ₪500 לפחות בתוך 90 יום, שיש לו חשבוניות בכמה מטבעות, או שכבר יש לו הסדר חי.

האם הכרטיס של הלקוח יחויב אוטומטית בכל חודש?

לא. אין היום חיוב אוטומטי של תשלומי הסדר. הלקוח משלם כל תשלום בעצמו.

הלקוח שילם את התשלום בהעברה בנקאית. איך ההסדר יודע?

כשהתשלום נרשם במערכת הנהלת החשבונות, הסנכרון הבא מזכה את ההסדר. לכן חשוב לרשום את הקבלה בזמן — אחרת, אחרי 3 ימי החסד, ההסדר עלול להיות מסומן כמופר.

הסוכן הציע הסדר. האם הגבייה ממשיכה עד שאחליט?

לא. הסדר שממתין לאישור כבר משהה את התזכורות הרגילות. כדאי להחליט מהר — אשרו או בטלו מהמסך **ממתינים לאישור**.

אפשר להחזיר הסדר שבוטל?

לא. אפשר לקבוע הסדר חדש.

האם נציג יכול לקבוע הסדר מעבר למגבלות?

כן. הסדר שנקבע על ידי נציג נכנס לתוקף מיד ואינו כפוף למגבלות הפריסה העצמית.

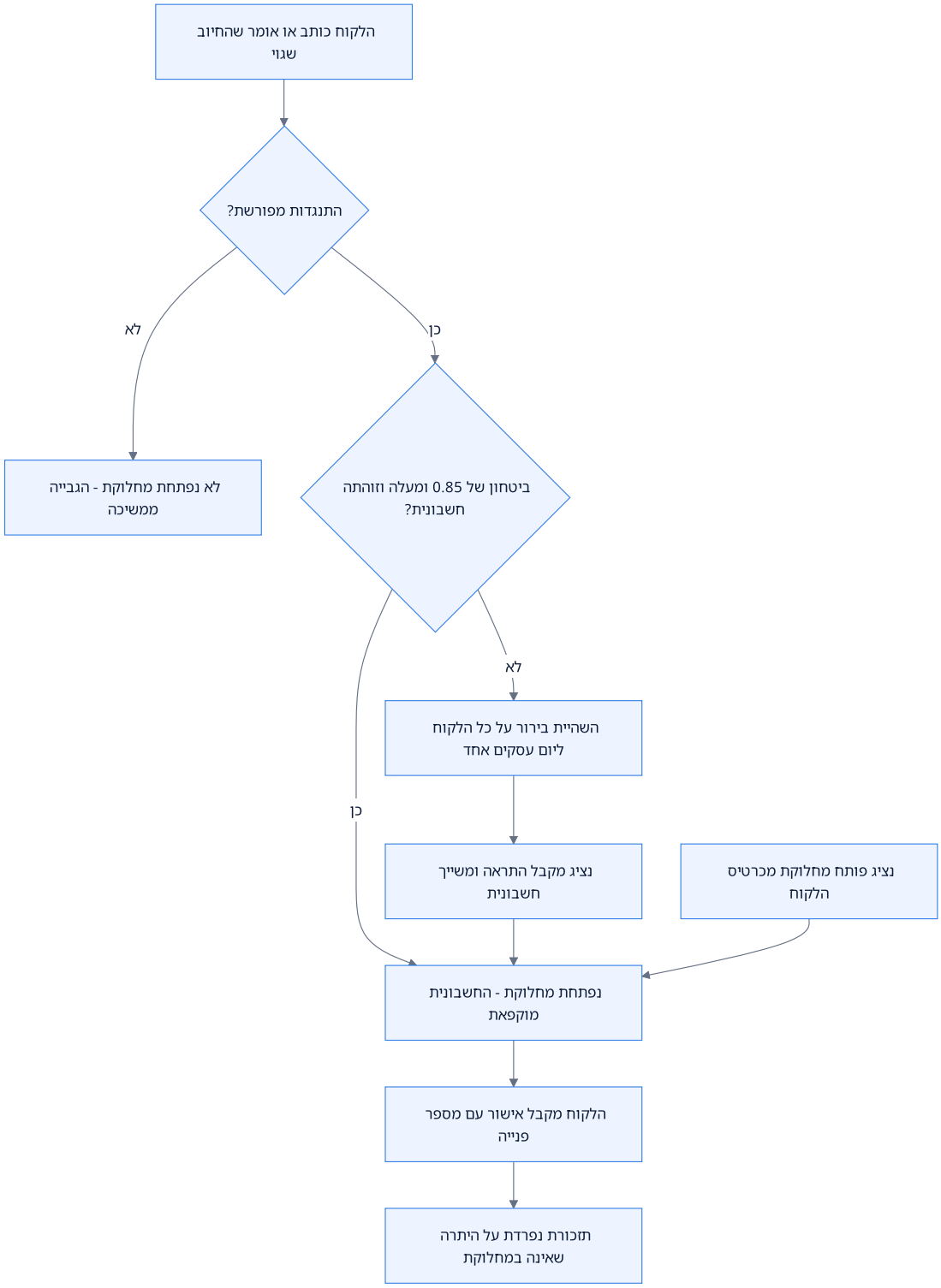
ראו גם

- הסדרי תשלומים — המסך
- האזור האישי ותשלום
- הבטחות תשלום
- הרשאות ומגבלות

מחלוקות

מחלוקת נפתחת כשהלקוח אומר שחיוב מסוים שגוי: הסכום לא נכון, הוא כבר שילם, חסר מסמך, הוא לא מכיר את החשבונית או שהייתה בעיה בשירות. ברגע שנפתחת מחלוקת, הגבייה **על החשבוניות שבמחלוקת בלבד** נעצרת, והלקוח מקבל אישור עם מספר פנייה. שאר היתרה ממשיכה בתהליך הרגיל.

איך מחלוקת מתחילה



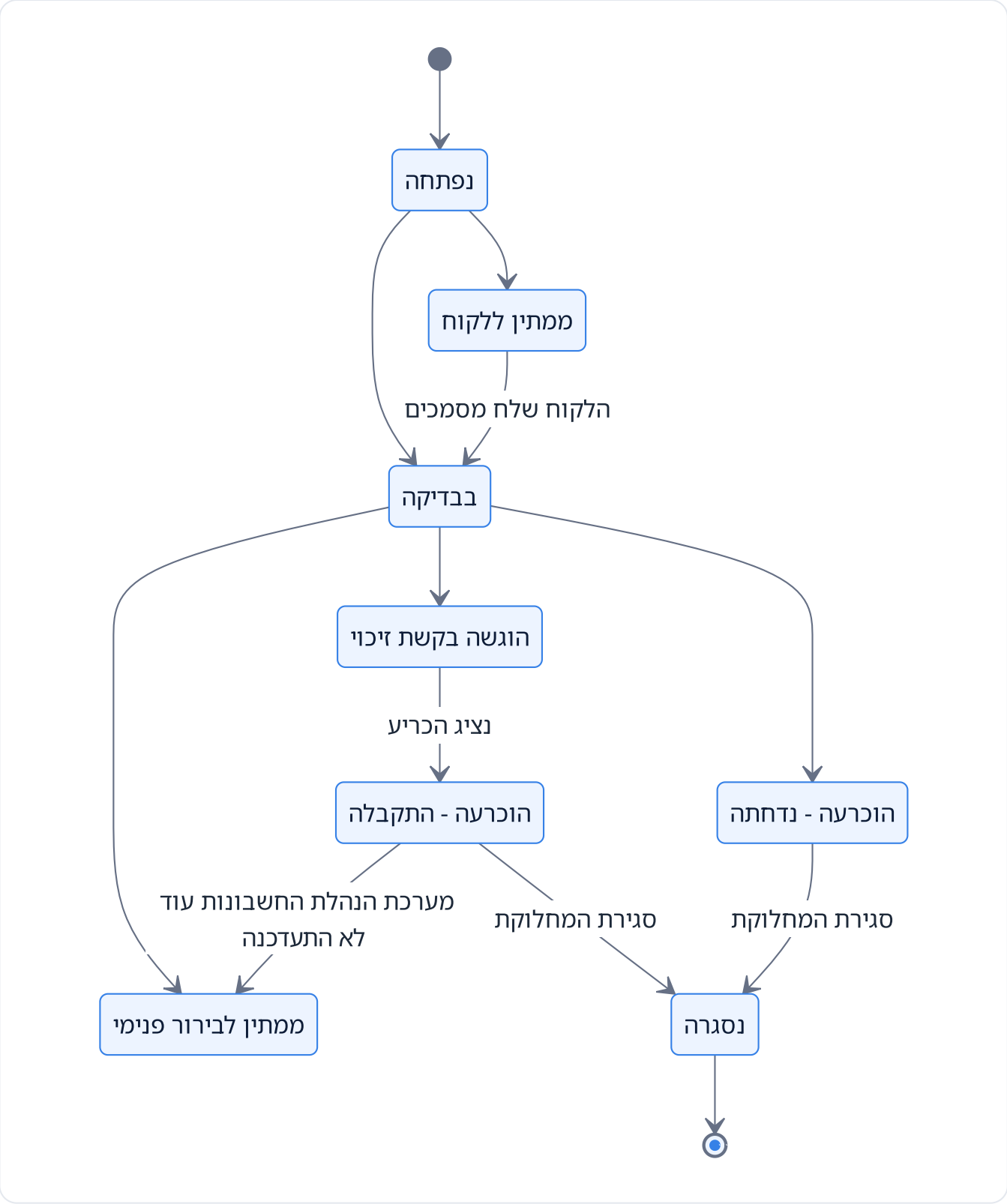
דרך	מתי	מה קורה
הסוכן החכם — בטוח	התנגדות מפורשת, ביטחון 0.85 ומעלה, וזוהתה חשבונית	נפתחת מחלוקת והחשבונית מוקפאת

דרך	מתי	מה קורה
הסוכן החכם — לא בטוח	ביטחון מתחת ל-0.85, או שלא ברור על איזו חשבונית מדובר	**השהיית בירור** על כל הלקוח ליום עסקים אחד, ונציג מקבל התראה
לא התנגדות	למשל שאלה על החשבונית	לא נפתחת מחלוקת
ידנית	נציג לוחץ **פתיחת מחלוקת** בכרטיס הלקוח	נפתחת מחלוקת על החשבוניות שנבחרו

ללקוח יכולה להיות **מחלוקת פעילה אחת**. טענה נוספת מצורפת למחלוקת הפתוחה.

> **לתשומת לבכם**
>
> הלקוח **לא יכול** לפתוח מחלוקת מהאזור האישי. הוא צריך לכתוב לכם (WhatsApp, אימייל) או לומר זאת בשיחה, או שתפתחו אותה ידנית.

מחזור החיים של מחלוקת



התרשים מציג את המסלולים העיקריים. ממסך המחלוקת אפשר לעבור רק בין מצבים מותרים, ו"נסגרה" נעשית רק דרך **סגירת המחלוקת**.

מה מוקפא ומתי זה משתחרר

- **רק החשבוניות שבמחלוקת מוקפאות.** חשבוניות אחרות של הלקוח ממשיכות בגבייה רגילה.

- ההקפאה נשארת גם אחרי ההכרעה (**הוכרעה — התקבלה** או **הוכרעה — נדחתה**).
- רק **סגירת המחלוקת** משחררת את כל ההקפאות ומחזירה את החשבוניות לגבייה.
- הסגירה אפשרית רק אחרי: הכרעה, הנפקת הזיכוי (אם אושר) במערכת הנהלת החשבונות, וסנכרון שקרא את היתרות מחדש.

זיכוי

1. בכרטיס **בקשות זיכוי** בוחרים חשבונית וסכום ולוחצים **הגשת בקשת זיכוי**.
2. מאשרים (אפשר סכום נמוך יותר) או דוחים עם סיבה. אישור **לא משנה** את היתרה.
3. מנפיקים את חשבונית הזיכוי במערכת הנהלת החשבונות שלכם.
4. רושמים את מספר הזיכוי ולוחצים **סימון כהונפק**.
5. אחרי הסנכרון הבא, לוחצים **סגירת המחלוקת**.

> **שימו לב**
>
> Charge-M לא מנפיק זיכויים בעצמו. כל עוד הזיכוי לא נרשם במערכת הנהלת החשבונות, היתרה לא משתנה והמחלוקת לא תיסגר.

זמני טיפול (SLA)

יעד	זמן	הערות
מענה ראשון	יום עסקים אחד	האישור האוטומטי ללקוח עם מספר הפנייה כבר עומד ביעד
פתרון	2 ימי עסקים	השעון נעצר כל עוד המחלוקת **ממתין ללקוח**
תזכורת ללקוח על מסמכים	אחרי 2 ואחרי 4 ימי עסקים במצב ממתין ללקוח	אחר כך נפתחת משימה והמערכת מפסיקה לבקש
פעילות ידנית שלכם	—	משהה את בקשות המסמכים ל-24 שעות
השהיית בירור	יום עסקים אחד	פגה מעצמה

מחלוקת שחרגה מהזמן מסומנת **חריגה מ-SLA** ואתם מקבלים התראה **מחלוקת חרגה מהזמן**.

מה הלקוח מקבל ורואה

אישור קבלת הפנייה — נשלח בערוץ שבו הגיעה הטענה (אחרת WhatsApp, אחרת אימייל). הוא עוקף את מגבלות הפניות, אבל לא נשלח ללקוח שביקש הסרה:

> שלום «שם הלקוח», קיבלנו את פנייתכם בנוגע לחיוב. מספר הפנייה שלכם הוא «מספר». הגבייה על החיוב שבמחלוקת מוקפאת עד לבירור, ונחזור אליכם עם תשובה תוך «ימים» ימי עסקים. תודה, «שם העסק».

כמה דקות אחר כך, אם יש ללקוח חשבוניות נוספות שאינן במחלוקת — הודעה נפרדת על היתרה הזו (לא בשיחה קולית).

תזכורת על מסמכים (כשהמחלוקת ממתינה ללקוח):

> שלום «שם הלקוח», בנוגע לפנייה «מספר» — כדי להתקדם בבירור אנחנו זקוקים למסמכים שביקשנו. נשמח לקבלם בהקדם. הגבייה על החיוב שבמחלוקת נותרת מוקפאת בינתיים. תודה, «שם העסק».

באזור האישי החשבונית מסומנת **במחלוקת**, לא נכללת בסכום לתשלום, ואי אפשר לשלם עליה בכרטיס.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
לטיפול ← מחלוקות	כל המחלוקות הפתוחות, עם תגיות **חריגה מ-SLA** ו **השהיית בירור**
מסך המחלוקת	**החשבוניות שבמחלוקת**, **בקשות זיכוי**, **תיעוד ופניות**, **פרטי המחלוקת**, **תיאור הטענה** וביטחון הסוכן, **שינוי סטטוס**, **סגירת המחלוקת**
לקוחות ← כרטיס לקוח	הכפתור **פתיחת מחלוקת**
חשבוניות	מצב הגבייה **במחלוקת** על החשבוניות שבמחלוקת. התיק עצמו נשאר **אוטומטי** כדי ששאר היתרה תמשיך בגבייה

שאלות נפוצות

הלקוח חולק על חשבונית אחת. האם כל הגבייה ממנו נעצרת?

לא. רק החשבונית שבמחלוקת מוקפאת, ושאר היתרה ממשיכה ברצף התזכורות. יוצא דופן: כשהסוכן לא בטוח על איזו חשבונית מדובר, כל הלקוח מושהה ליום עסקים אחד עד שתשייכו חשבונית.

הכרעתי שהטענה התקבלה. למה הגבייה עדיין מוקפאת?

ההקפאה משתחררת רק בסגירת המחלוקת — אחרי שהזיכוי הונפק במערכת הנהלת החשבונות וסומן כהונפק, ואחרי סנכרון.

הטענה נדחתה. איך מחזירים את החשבונית לגבייה?

הכריעו `הוכרעה — נדחתה` ולחצו `סגירת המחלוקת`. הסגירה משחררת את ההקפאה.

האם הסוכן יכול לסגור מחלוקת או לאשר זיכוי?

לא. הסוכן רק מזהה את הטענה ופותח מחלוקת. הכרעה, זיכוי וסגירה הם תמיד של נציג.

הלקוח מתלונן שוב על משהו אחר אחרי שהמחלוקת נסגרה.

נפתחת מחלוקת חדשה. מחלוקת שנסגרה לא נפתחת מחדש.

מה ההבדל בין "השהיית בירור" למחלוקת?

השהיית בירור היא עצירה זמנית של כל הגבייה מהלקוח ליום עסקים אחד, כשהסוכן שמע התנגדות אבל לא בטוח בה או לא זיהה חשבונית. נציג צריך לבדוק ולשייך חשבונית כדי שתיפתח מחלוקת רגילה.

ראו גם

- לטיפול
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- קבלת תשלום וסגירת חוב
- חיבור למערכת הנהלת החשבונות

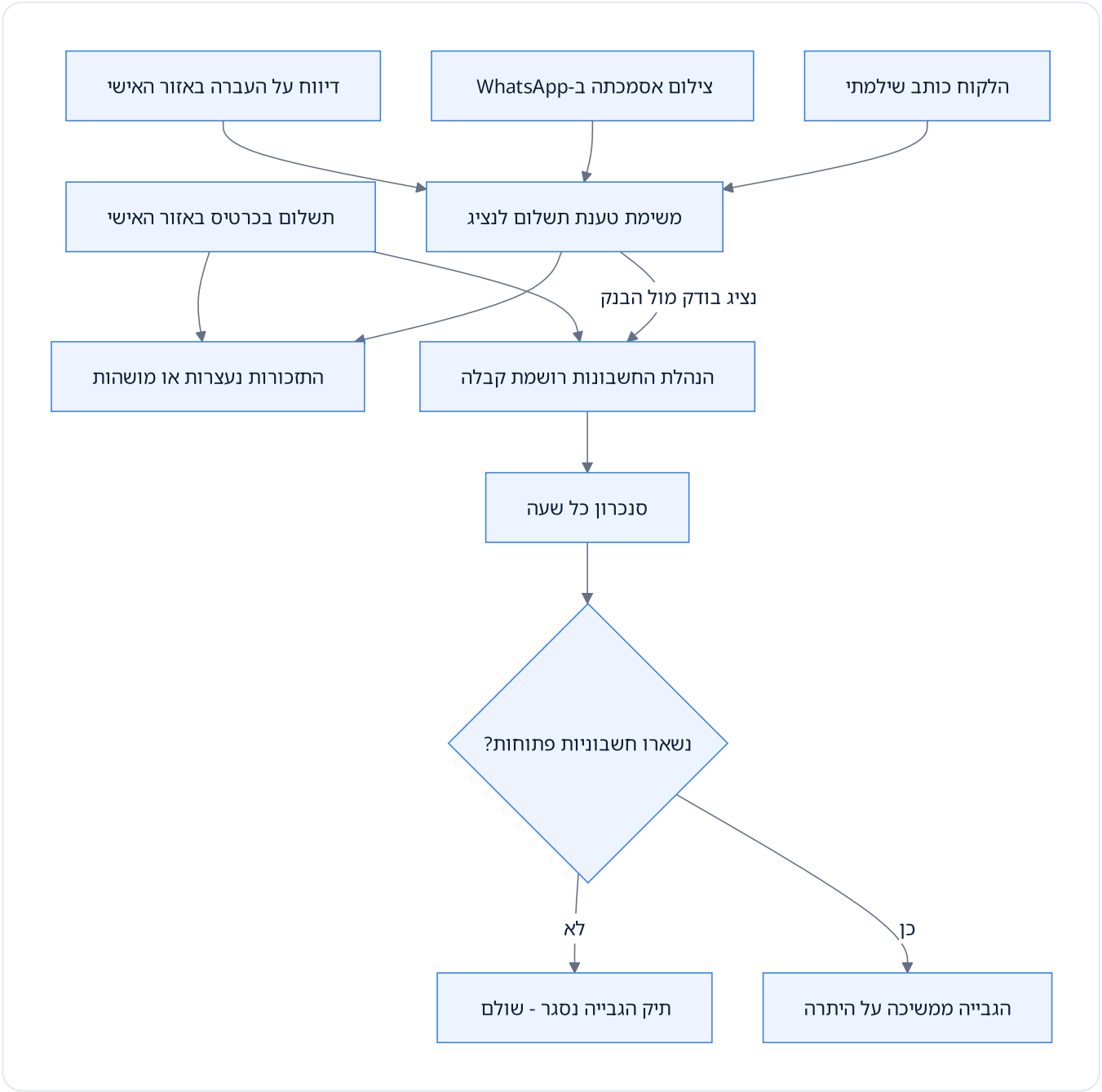
קבלת תשלום וסגירת חוב

הלקוח יכול לשלם או לדווח על תשלום בכמה דרכים. לכל דרך יש השפעה אחרת על התזכורות. אבל יש כלל אחד שחל על כולן: **רק הסנכרון ממערכת הנהלת החשבונות סוגר חשבונית.**

⚠ הכלל החשוב בעמוד הזה

Charge-M לא רושם תשלומים על החשבוניות בעצמו. חשבונית נסגרת רק כשהקבלה רשומה במערכת הנהלת החשבונות שלכם (ריווחית, Morning או iCount) והסנכרון — שרץ כל שעה — קולט אותה. תשלום בכרטיס, דיווח על העברה וצילום אסמכתה רק עוצרים או משהים את התזכורות בינתיים.

כל הדרכים שבהן כסף מגיע

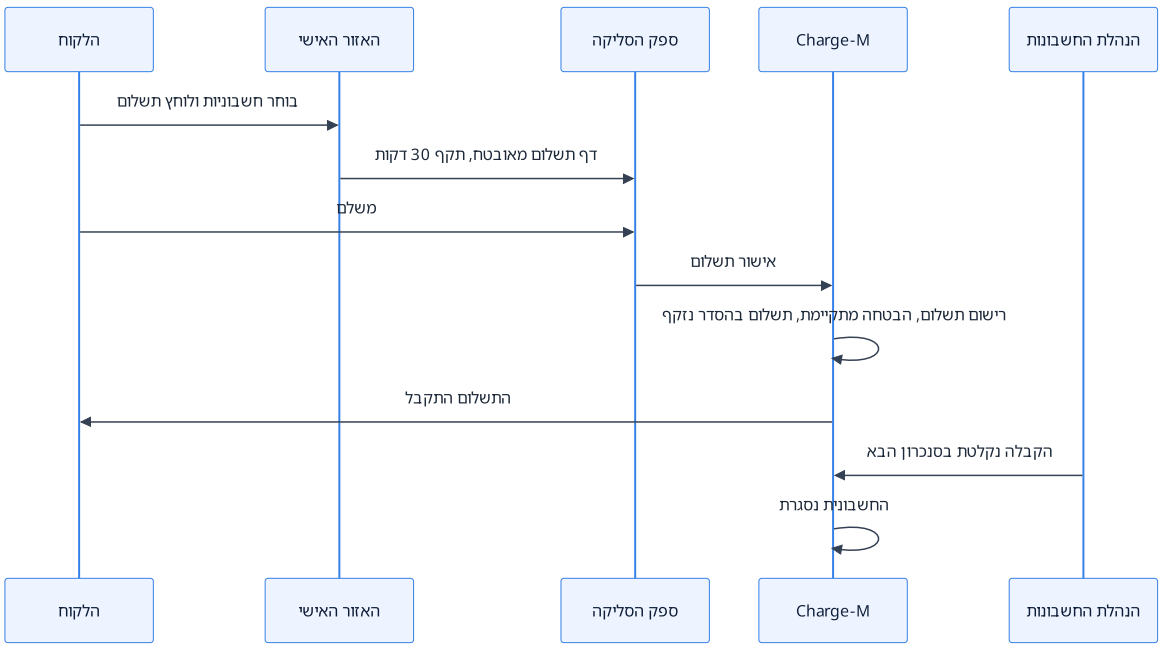


דרך	האם זה כסף?	מה קורה מיד	מה קורה לתזכורות	מה סוגר את החשבונית
כרטיס אשראי באזור האישי	כן	נרשם תשלום, הבטחה מתקיימת, תשלום בהסדר נזקף	התזכורת המתוזמנת הבאה מדולגת	הקבלה בהנהלת החשבונות והסנכרון
דיווח על העברה באזור האישי	**לא** — דיווח	נפתחת משימת **טענת תשלום** לכל חשבונית; התיק עובר ל **התקבלה אסמכתה**	מושהות עד החלטה של נציג	הקבלה בהנהלת החשבונות והסנכרון

דרך	האם זה כסף?	מה קורה מיד	מה קורה לתזכורות	מה סוגר את החשבונית
צילום או PDF ב-WhatsApp	**לא** — ראיה	משימת **טענת תשלום**, הלקוח עובר לנציג בכל הערוצים	מושהות ל-3 ימי עסקים	הקבלה בהנהלת החשבונות והסנכרון
"שילמתי" בהודעה	**לא** — טענה	משימת **טענת תשלום**, החשבונית מוקפאת	מוקפאות על החשבונית עד החלטה של נציג	הקבלה בהנהלת החשבונות והסנכרון
רישום ישיר בהנהלת החשבונות	כן	—	נעצרות בסנכרון הבא	הסנכרון עצמו

מה קורה בכל מסלול

תשלום בכרטיס



- חשבוניות במחלוקת לא ניתנות לתשלום בכרטיס.
- רק תשלום בשקלים.

- כשהקבלה נקלטת מהנהלת החשבונות, Charge-M מקזז את התשלום מהכרטיס (עד 14 ימים) כדי שאותו כסף לא ייספר פעמיים.
- **במצב הדגמה** לא עובר כסף ולא נרשם תשלום.

דיווח על העברה בנקאית

הלקוח רואה את פרטי החשבון שלכם (בנק, סניף, מספר חשבון, שם המוטב, IBAN), מבצע העברה ומדווח: סכום, תאריך, ובאופן אופציונלי אסמכתא והערה.

- סכום גבוה מהיתרה הפתוחה נדחה.
- נפתחת משימת **טענת תשלום** לכל חשבונית שנבחרה.
- התיק עובר ל**התקבלה אסמכתה** והתזכורות מושהות עד שנציג מחליט.

צילום אסמכתה ב-WhatsApp

- הקובץ נשמר (עד 10 MB). זיהוי אוטומטי של הפרטים מוצג כ**זוהה אוטומטית — לבדיקה** — הצעה בלבד.
- נפתחת משימת **טענת תשלום**, התזכורות מושהות ל-**3 ימי עסקים**, והלקוח עובר לטיפול נציג בכל הערוצים.
- **אין השהיה** אם נדחתה אסמכתה של הלקוח ב-30 הימים האחרונים, או אם כבר יש לו 3 אסמכתאות שממתינות לבדיקה.
- תמונה שאינה תשלום — מועברת לנציג, בלי אישור ללקוח.

החלטה על טענת תשלום

1. פתחו את המשימה ב[לטיפול]. השוו את האסמכתה מול הבנק ומול **פרטי החשבון של העסק — להשוואה**.
2. אם הכסף נכנס — לחצו **אישור — האסמכתא נבדקה**, ורשמו את הקבלה במערכת הנהלת החשבונות.
3. אם לא נמצא תשלום — לחצו **דחייה — חידוש הגבייה**. הסימון **לשלוח ללקוח הודעה על הדחייה** מסומן כברירת מחדל.

החלטה	מה קורה
אישור	החשבונית נשארת מוקפאת עוד **7 ימים** כדי שהקבלה תיקלט מהנהלת החשבונות; התיק חוזר ל**אוטומטי**
דחייה	ההקפאה משתחררת, הגבייה מתחדשת, והלקוח מקבל הודעה (אם לא ביטלתם את הסימון)

החלטה	מה קורה
טופל — סגירה / ביטול	ההקפאה משתחררת והתיק חוזר ל **אוטומטי**

השיחה עם הלקוח **נשארת אצל נציג** גם אחרי ההחלטה. החזירו אותו לסוכן במפורש כשתסיימו.

> ⚠ **השהיה שפגה לא מחזירה את הגבייה**
>
> אחרי ש-3 ימי העסקים של אסמכתה עוברים, התיק **נשאר** במצב **התקבלה אסמכתה** — מושהה — עד שנציג מחליט. החליטו על כל טענת תשלום כדי שהתיקים לא ייתקעו.

לוח זמנים

מה	זמן
סנכרון ממערכת הנהלת החשבונות	כל שעה
תוקף דף תשלום בכרטיס	30 דקות
השהיה אחרי צילום אסמכתה	3 ימי עסקים
הקפאה אחרי אישור טענת תשלום	7 ימים
קיזוז תשלום בכרטיס מול קבלה בהנהלת החשבונות	עד 14 ימים
שיוך תשלום לגבייה שלכם (לצורכי דיווח)	תשלום דרך הקישור, או עד 30 יום אחרי הפנייה האחרונה

מה הלקוח מקבל

אחרי תשלום בכרטיס (באזור האישי): **התשלום התקבל** — "שילמתם «סכום». הקבלה תישלח אליכם בהמשך." הקבלה מגיעה מהנהלת החשבונות שלכם ומופיעה באזור האישי תחת **הקבלות שלכם**.

אחרי דיווח על העברה (באזור האישי): **קיבלנו את הדיווח** — "...הנהלת החשבונות תאמת אותה מול הבנק, ועד אז לא נשלח תזכורות על החשבוניות האלה. היתרה תתעדכן אחרי שההעברה תיקלט."

אחרי אסמכתה ב-WhatsApp:

> שלום «שם הלקוח», קיבלנו את ההודעה שלכם בנוגע לתשלום. נציג מטעם «שם העסק» יבדוק אותה מול הנהלת החשבונות ונעדכן אתכם. תודה.

כשטענת תשלום נדחתה:

> שלום «שם הלקוח», בדקנו את הדיווח על התשלום ולא מצאנו תשלום מתאים בהנהלת החשבונות של «שם העסק». ייתכן שההעברה טרם נקלטה או שהפרטים אינם תואמים — נשמח שתבדקו מול הבנק. לתשלום או בירור: «קישור» תודה.

איך החוב נסגר

- אחרי כל סנכרון, אם לא נשארה ללקוח חשבונית שאפשר לגבות — תיק הגבייה נסגר עם הסיבה **שולם** (או **בוטל**, אם אף חשבונית לא שולמה, למשל כולן בוטלו).
- הבטחה פתוחה מתקיימת, והסדר תשלומים שכבר אין לו מה לגבות מסומן **הושלם**.
- **קבלה שבוטלה** בהנהלת החשבונות פותחת את החשבונית מחדש, והגבייה חוזרת בסנכרון הבא.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
לטיפול	משימות **טענת תשלום** עם האסמכתה, הזיהוי האוטומטי והחשבוניות הפתוחות
חשבוניות	סטטוס החשבונית (פתוחה, שולמה חלקית, שולמה, בוטלה) ומצב הגבייה שלה
תיקי גבייה	התשלומים שזוהו: **זוהה בסנכרון**, **קישור תשלום**, **תשלום בוטל במערכת הנהלת החשבונות**
אזור אישי ללקוחות	התשלומים שבוצעו באזור האישי

שאלות נפוצות

הלקוח שילם בכרטיס, אבל החשבונית עדיין פתוחה.

זה תקין. החשבונית תיסגר אחרי שהקבלה תירשם במערכת הנהלת החשבונות והסנכרון יקלוט אותה. בינתיים התזכורת הבאה מדולגת.

האם אפשר לרשום תשלום ידנית ב-Charge-M?

לא. רשמו את הקבלה במערכת הנהלת החשבונות, והסנכרון הבא יעדכן את Charge-M.

אישרתי טענת תשלום. למה החשבונית לא נסגרה?

אישור אומר שבדקתם את האסמכתה — הוא לא רושם כסף. החשבונית מוקפאת 7 ימים כדי שתספיקו לרשום את הקבלה. אחרי 7 ימים בלי קבלה, הגבייה חוזרת.

הלקוח שלח צילום מסך, ואחרי 3 ימים לא קרה כלום.

ההשהיה פגה, אבל התיק נשאר במצב **התקבלה אסמכתה** עד שנציג מחליט. פתחו את המשימה בלטיפול והחליטו.

אני לא רוצה שהלקוח יקבל הודעה על הדחייה.

בטלו את הסימון **לשלוח ללקוח הודעה על הדחייה** לפני האישור.

הלקוח שילם חלק מהסכום.

התיק עובר ל **שולם חלקית** בסנכרון, והגבייה ממשיכה על היתרה. הבטחת תשלום לא מתקיימת בתשלום חלקי.

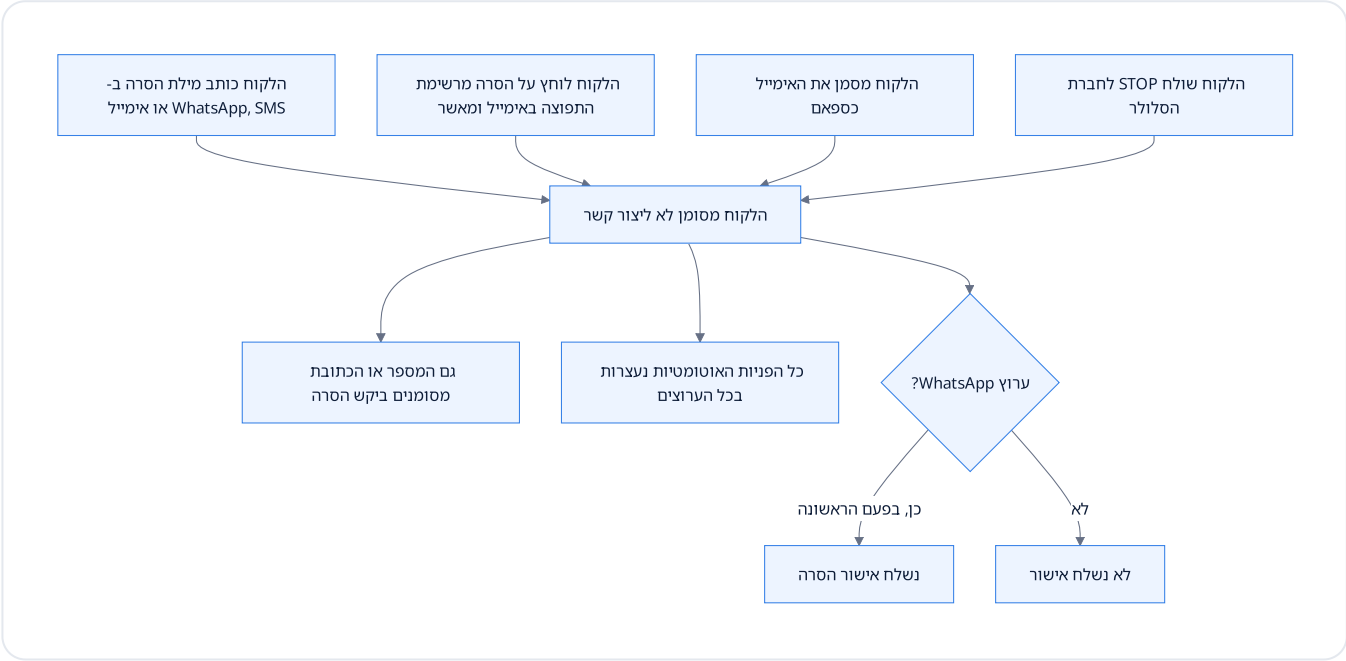
ראו גם

- האזור האישי ותשלום
- חיבור למערכת הנהלת החשבונות
- סליקה ואמצעי תשלום
- לטיפול

הסרה מדיוור

לקוח שלא רוצה לקבל יותר הודעות יכול לבקש **הסרה**. מאותו רגע Charge-M מפסיק כל פנייה אוטומטית אליו, בכל הערוצים. החוב לא נמחק: הלקוח עדיין יכול להיכנס לאזור האישי ולשלם, והצוות שלכם עדיין יכול לטפל בו ידנית.

איך לקוח מבקש הסרה



מילות ההסרה

מילים	איפה	אפשר להסיר?
הסר · הסרה · הסירו אותי · תפסיקו · STOP · UNSUBSCRIBE	כל הערוצים	לא — מובנות ותמיד פועלות
מילים שאתם מוסיפים	עד 10 ל-WhatsApp, מילה אחת ל-SMS (2–30 תווים כל אחת)	כן

- ההודעה צריכה להיות **בדיוק** המילה — אחרי הסרת רווחים, אותיות גדולות וסימני פיסוק בסוף. "לא הסר" או "הסר אותי בבקשה מהחשבונית" **אינן** בקשת הסרה.
- מילים שאתם מוסיפים מצטרפות למובנות, לא מחליפות אותן.

> **שימו לב**
>
> היזהרו מלהוסיף מילים יומיומיות כמילות הסרה. הן יסירו לקוחות בטעות, וההסרה של מספר או כתובת לא ניתנת לביטול.

באימייל

- בכל אימייל גבייה יש אפשרות הסרה מרשימת התפוצה. **לחיצה על הקישור פותחת דף אישור**, וההסרה מתבצעת רק אחרי שהלקוח מאשר. כך סורקי אבטחה שפותחים קישורים לא מסירים לקוחות.
- לקוח שמסמן את האימייל כ**ספאם** מוסר מ**כל** הפניות, לא רק מאימייל.

ב-SMS

- לקוח ששולח STOP לחברת הסלולר נחשב כמי שביקש הסרה.
- אם אותו מספר טלפון רשום אצל כמה עסקים ב-Charge-M ואי אפשר לדעת למי הלקוח ענה, ההסרה חלה על **כולם**.

מה נעצר ומה לא

	אחרי הסרה
תזכורות אוטומטיות מרצף התזכורות	**נעצרות**
תשובות של הסוכן החכם	**נעצרות**
שיחות קוליות אוטומטיות, כולל **התקשר עכשיו**	**חסומות**
שליחת תזכורת ידנית מהתיק	**חסומה**
אישורים על מחלוקת	**לא נשלחים**
כניסה לאזור האישי ותשלום	**אפשרי** — הלקוח עדיין יכול להיכנס בקוד ולשלם
הודעה ידנית של נציג	**אפשרית** — ב-WhatsApp רק כתשובה להודעה של הלקוח בתוך 24 שעות

	אחרי הסרה
קליטת תשלומים מהנהלת החשבונות	ממשיכה כרגיל — החוב נסגר כשהוא משולם

לתשומת לבכם

"הסרה" עוצרת את האוטומציה, לא את הצוות. אם אתם שוקלים לפנות ידנית ללקוח שביקש הסרה, בדקו זאת קודם עם היועץ המשפטי שלכם.

מה הלקוח מקבל ורואה

ב-WhatsApp, בפעם הראשונה בלבד:

> הוסרת מרשימת התפוצה. לא נשלח לך הודעות נוספות.

- אפשר לשנות את הנוסח בהגדרות WhatsApp. נוסח ריק = לא נשלח אישור.
- הודעת הסרה שנייה לא מקבלת תשובה.
- ב-SMS לא נשלח אישור (כל הודעה עולה כסף). באימייל הלקוח רואה דף אישור.

מה אתם רואים באפליקציה

איפה	מה רואים
לקוחות ← כרטיס לקוח	התגית **לא ליצור קשר**, והמתג: "חוסם כל פנייה אוטומטית (תהליכים ו-AI). נציג עדיין יכול להשיב ידנית."
כרטיס לקוח ← כל אמצעי הקשר	ליד המספר או הכתובת: **ביקש הסרה** — "הלקוח ביקש לא לקבל פניות בכתובת או במספר הזה"
שיחות	תגית **לא ליצור קשר**, ואם החלון סגור: "הלקוח ביקש שלא ליצור קשר — אפשר לענות רק להודעה שלו בחלון 24 השעות"
תהליכי גבייה ← סקירה	שליחות שנמנעו עם הסיבה **לא ליצור קשר**
חשבוניות	מצב הגבייה **לא ליצור קשר**
WhatsApp	מילות ההסרה הנוספות ונוסח האישור

אפשר גם לסמן לקוח **לא ליצור קשר** ידנית, בלי שביקש — למשל כשהוא ביקש זאת בטלפון.

חשוב לדעת

- **הסרת הסימון מהלקוח לא משחררת את המספר או הכתובת.** אפשר לכבות את המתג **לא ליצור קשר** בכרטיס הלקוח, אבל מספר או כתובת שסומנו **ביקש הסרה** נשארים חסומים, ולא ישמשו גם כערוץ חלופי.
- ההסרה נרשמת ביומן הפעילות לתיעוד.

שאלות נפוצות

הלקוח כתב "הסר" בטעות ועכשיו רוצה לקבל הודעות. מה עושים?

כבו את המתג **לא ליצור קשר** בכרטיס הלקוח. שימו לב: המספר או הכתובת שממנה ביקש הסרה נשארים חסומים. כדי לחזור לפנות אליו אוטומטית צריך אמצעי קשר אחר.

הלקוח כתב "תפסיקו לשלוח לי, אני אשלם מחר". זו הסרה?

לא. רק הודעה שהיא בדיוק מילת הסרה נחשבת בקשת הסרה. ההודעה הזו תגיע לסוכן החכם, שיזהה אותה כהבטחת תשלום.

האם לקוח שביקש הסרה עדיין יכול לשלם?

כן. הוא יכול להיכנס לאזור האישי בקוד חד-פעמי ולשלם בכרטיס או לדווח על העברה.

האם הסרה ב-WhatsApp עוצרת גם אימיילים?

כן. הלקוח מסומן **לא ליצור קשר** וכל הפניות האוטומטיות נעצרות בכל הערוצים.

אפשר עדיין לכתוב ללקוח שביקש הסרה?

טכנית כן — הודעה ידנית של נציג לא נחסמת (ב-WhatsApp רק בתוך 24 שעות מההודעה שלו). אם זה מתאים מבחינה משפטית, זו כבר החלטה שלכם.

ראו גם

- כללים לכל הערוצים

- WhatsApp
- אימייל
- לקוחות

חלק

ערוצים וכללים

כללים לכל הערוצים

Charge-M פונה ללקוחות שלכם בארבעה ערוצים: WhatsApp, SMS, אימייל ושיחות קוליות. לפני כל פנייה אוטומטית המערכת בודקת סדרה של כללים משותפים: שעות וימים, מכסות פנייה, הסרה מדיוור וטיפול של נציג.

הכללים האלה שומרים על הלקוחות מהטרדה ועל העסק מתלונות. כדאי להכיר אותם לפני שמפעילים את מנוע הגבייה.

איפה מגדירים את הכללים

מה	איפה במערכת
שעות וימי פעילות, ימי סגירה	**הגדרות העסק** ← **זמני פעילות**
מגבלות פנייה (מרווחים ומכסות)	**תהליכי גבייה** ← **מדיניות** ← **מגבלות פנייה**
מצב המנוע (פעיל / מושבת)	**תהליכי גבייה** ← **מדיניות** ← **מצב המנוע**
מילות הסרה	**WhatsApp** ← **כללי** , ו **ערוצים נוספים** ← **SMS**

> **לתשומת לבכם**
>
> מגבלות הפנייה נשמרות כטיוטה. הן נכנסות לתוקף רק אחרי שמפרסמים את המדיניות.

השוואה מהירה בין הערוצים

	WhatsApp	SMS	אימייל	שיחה קולית
שעות שליחה אוטומטית	שעות הפעילות (ברירת מחדל 08:00–18:30)	שעות הפעילות	שעות הפעילות	09:00–19:00, ורק בתוך שעות הפעילות (בפועל, כברירת מחדל: 09:00–18:30)

	WhatsApp	SMS	אימייל	שיחה קולית
ימים	ימי הפעילות (ברירת מחדל א׳–ה׳), בלי חגים וימי סגירה	כמו WhatsApp	כמו WhatsApp	א׳–ה׳ בלבד. אף פעם לא בשישי, בשבת או בחג
נספר במכסות הפנייה	כן	כן	כן	כן (שיחה ידנית)
הסרה מדיוור	מילות הסרה בתשובה, עם הודעת אישור	מילות הסרה, או STOP לספק הסלולר	קישור הסרה, או סימון כספאם	— (המערכת לא מתקשרת ללקוח שהוסר)
מה צריך להקים	חיבור מספר דרך Meta ותבניות מאושרות	להפעיל את המתג (כבוי כברירת מחדל)	כלום. דומיין משלכם הוא רשות	להפעיל את המתג (כבוי כברירת מחדל)
מגבלות עיקריות	חלון 24 שעות להודעה חופשית; קבצים עד 16MB	70 תווים למקטע בעברית; חיוב לכל מקטע	קובץ PDF עד 10MB	שיחה עד 2–15 דקות (ברירת מחדל 7); רק בלחיצה על התקשר עכשיו

מתי מותר לשלוח

שעות וימי פעילות

- **ברירת המחדל: 08:00–18:30, שעון ישראל, ימים א׳–ה׳.**
- אפשר לשנות את השעות ואת הימים ב הגדרות העסק ← זמני פעילות , בשדות שעת התחלה , שעת סיום , אזור זמן , ימי פעילות ו ימי סגירה .
- תזכורת שמגיע זמנה מחוץ לשעות **מחכה** לפתיחת החלון הבא. היא לא נמחקת.
- אפשר לקבוע שעת שליחה מועדפת. אם היא נופלת מחוץ לשעות הפעילות, המערכת מזיזה אותה לתוך החלון.
- המנוע בודק כל 5 דקות אם יש פניות שהגיע זמנן.

שבת, שישי וחגים

⚠ שבת מוגנת רק אם לא סימנתם אותה

בהודעות (WhatsApp, SMS ואימייל) אין חסימה קבועה של שבת. המערכת שולחת בכל יום שסימנתם ב **ימי פעילות**, כולל שבת אם בחרתם בה.

גם ליום שישי אין כלל מיוחד לכניסת שבת. אם תסמנו את יום שישי, ההודעות ימשיכו לצאת עד שעת הסיום שקבעתם, גם אחרי כניסת השבת בחורף.

שיחות קוליות שונות: הן **אף פעם** לא יוצאות בשישי, בשבת או בחג, מה שלא תגדירו.

לוח החגים: המערכת מכירה את החגים לשנים 2026–2035. בימים האלה לא יוצאות פניות אוטומטיות:

- ראש השנה (שני הימים), יום כיפור
- סוכות (היום הראשון), שמיני עצרת
- פסח (הראשון והשביעי), שבועות
- ערב תשעה באב ותשעה באב

ימים שאינם בלוח, ולכן נחשבים ימי עבודה רגילים:

- יום העצמאות ויום הזיכרון
- פורים
- ערב ראש השנה, ערב יום כיפור, ערב פסח
- חול המועד

אם אתם לא רוצים לפנות ללקוחות בימים האלה, הוסיפו אותם בעצמכם תחת **ימי סגירה**.

ⓘ לתשומת לבכם

כשתיגמר תקופת לוח החגים, המערכת תפסיק לשלוח במקום לנחש. אם רשימת ימי הסגירה שלכם כולה בעבר, תופיע ההתראה "רשימת ימי הסגירה כנראה לא עודכנה".

מה לא כפוף לשעות

- **תזכורת ידנית** (הודעה שאתם שולחים בלחיצה) יוצאת גם מחוץ לשעות ולימי הפעילות.
- **שיחה ידנית** (**התקשר עכשיו**) כפופה לחלון השיחות, ואין לה עקיפה. ראו שיחות קוליות.
- **תשובות הסוכן ב-WhatsApp** יוצאות כברירת מחדל בכל שעה. ראו WhatsApp.

כמה פעמים: מכסות פנייה

המכסות נספרות **על כל הערוצים יחד**. שלוש הודעות WhatsApp ושלושה מיילים באותו שבוע נחשבים 6 פניות, לא 3 בכל ערוץ.

הגדרה	ברירת מחדל	אפשרויות במסך
מרווח מינימלי בין פניות	24 שעות	4, 8, 12, 24, 48, 72 שעות
מקסימום פניות בחלון	3	1, 2, 3, 4, 5, 7, 10
אורך החלון	7 ימים (מתגלגל)	3, 5, 7, 10, 14, 30 ימים
מקסימום ניסיונות אוטומטיים	5, ואז התיק עובר לנציג	3, 4, 5, 6, 8, 10

- החלון **מתגלגל**: החסימה משתחררת כשהפנייה הוותיקה ביותר יוצאת מהחלון.
- כל תסריט גבייה יכול לקבוע מגבלות מחמירות יותר משלו.

מה נספר במכסות:

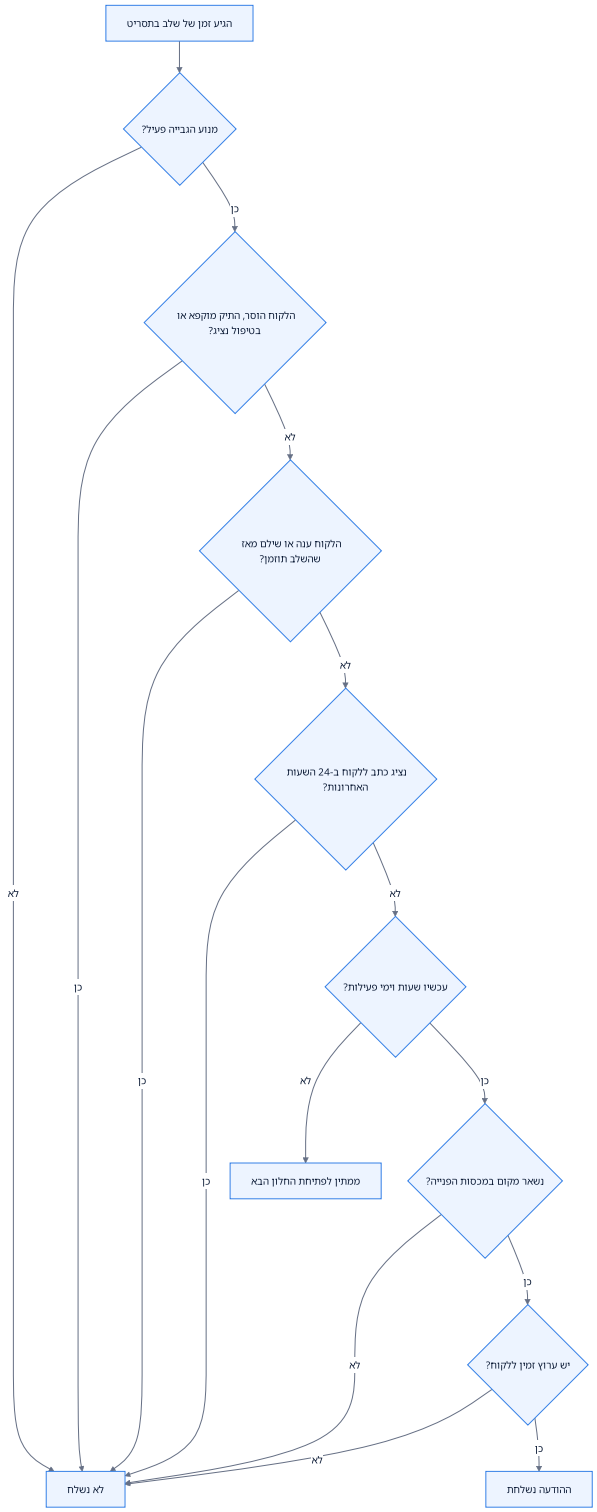
- תזכורות אוטומטיות מהתסריט.
- תזכורות ידניות. הן גם נחסמות כשהמכסה מלאה, עם ההודעה "הגעתם למכסת הפניות...".
- שיחות ידניות.
- הודעה על חשבונית חדשה (אבל היא לא נחשבת אחד מ-5 הניסיונות האוטומטיים).

מה לא נספר:

- תזכורת ביום שהלקוח הבטיח לשלם. היא עדיין שומרת מרווח של 4 שעות לפחות מהפנייה הקודמת.
- תשובות הסוכן להודעות שהלקוח שלח.
- קישור לתשלום שהלקוח ביקש במהלך שיחה.

בדיקות לפני כל שליחה אוטומטית

רגע לפני שליחה, המערכת בודקת שוב את התיק. אם אחת הבדיקות נכשלת, הפנייה **לא נשלחת**. המערכת לעולם לא עוברת לערוץ אחר באותו רגע.



את הפניות שנעצרו היום, עם הסיבה, רואים ב**תהליכי גבייה** ← **סקירה**. הסיבות מופיעות כתגיות, למשל:

לא ליצור קשר · **הלקוח ענה בינתיים** · **התקבל תשלום בינתיים** · **מרווח בין פניות** · **מכסת פניות בחלון** · **מחוץ לזמני הפעילות** · **אין ערוץ זמין** · **SMS כבוי** · **טיפול ידני בתיק** · **המנוע מושבת** · **הרצה יבשה**.

לתשומת לבכם

גם אחרי שהודעה נכנסה לתור, המערכת בודקת את החוב שוב ברגע השליחה. אם החשבונית שולמה או בוטלה, או שהתיק הוקפא בינתיים, ההודעה לא יוצאת.

איזה ערוץ נבחר

כששלב בתסריט מוגדר כ"דיגיטלי", המערכת בוחרת לפי הסדר: **WhatsApp, אחר כך אימייל, אחר כך SMS**. הערוץ הראשון שאפשר להגיע דרכו ללקוח זוכה.

- WhatsApp דורש מספר טלפון תקין.
- אימייל דורש כתובת.
- SMS דורש טלפון, מתג SMS פעיל, ומצב שימוש שמתאים. ראו SMS.

אחרי שיחה שלא נענתה (אין מענה, תפוס או תא קולי) לא יוצאת הודעה דיגיטלית באותו יום.

הסלמה לנציג

התיק עובר לטיפול אנושי כשמתקיים אחד מאלה:

- הגיעו ל-5 ניסיונות אוטומטיים (או למספר שקבעתם).
- התסריט הסתיים, **ונוסו לפחות שני ערוצים שונים**. את המינימום של שני ערוצים אי אפשר לשנות.

בתסריט ברירת המחדל, שלב ההסלמה מגיע 12 יום אחרי מועד התשלום. ראו רצף התזכורות.

כשמשהו נכשל

אין מעבר מיידי לערוץ אחר. אם הודעה נכשלה, המערכת לא שולחת באותו רגע את אותה הודעה בערוץ אחר.

סוג הכשל	מה קורה
תקלה זמנית אצל הספק (עומס, שגיאת שרת, בעיית רשת)	המערכת מנסה שוב עד 5 פעמים, בהפרשים הולכים וגדלים. אם כל הניסיונות נכשלו, הפנייה לא נספרת והשלב עדיין "חייב"

סוג הכשל	מה קורה
סירוב קבוע (למשל: המספר לא ב-WhatsApp, התבנית לא אושרה, הלקוח שלח STOP לספק)	אין ניסיון חוזר
כתובת לא תקינה (אין טלפון או מייל, מייל שחזר, מספר שגוי)	הניסיון לא נספר, השלב נשאר פתוח, וקישורי האזור האישי של הלקוח מבוטלים

ערוץ חלופי מגיע בשלב הבא, לא באותו שלב. ערוץ שהניסיון האחרון בו נכשל בתוך חלון המכסות (7 ימים כברירת מחדל) מדולג בשלבים הבאים, עד שהוא מצליח שוב או שהחלון עובר.

> ⚠ **התווית "כל הערוצים נכשלו"**
>
> ביומן ההודעות, התווית "כל הערוצים נכשלו" אומרת בפועל שספק **אחד** לא הגיב אחרי כל הניסיונות החוזרים. המערכת לא ניסתה כמה ערוצים עבור אותה הודעה.

הסרה מדיוור

מילות הסרה מובנות שעובדות תמיד בכל ערוץ ואי אפשר להסיר: **הסר, הסרה, הסירו אותי, תפסיקו, STOP, UNSUBSCRIBE**.

- התשובה צריכה להיות **בדיוק** אחת המילים (בלי תלות באותיות גדולות, רווחים או סימן פיסוק בסוף). "לא הסר" לא נחשב בקשת הסרה.
- אפשר להוסיף עד 10 מילים ל-WhatsApp ומילה אחת ל-SMS, כל אחת באורך 2–30 תווים. הן מתווספות למילים המובנות.
- הימנעו ממילים יומיומיות. הן יסירו לקוחות בטעות.

מה עוד נחשב בקשת הסרה: לחיצה על קישור ההסרה במייל, סימון מייל כספאם, ושליחת STOP לספק הסלולר ב-SMS.

מה קורה אחרי הסרה:

- כל הפניות האוטומטיות ללקוח נעצרות, **בכל הערוצים**.
- גם הטלפון או המייל הספציפי מסומנים, כדי שלא יחזרו כפרט חלופי.
- נרשמת שורה ביומן הפעילות, כתיעוד.
- רק ב-WhatsApp נשלחת הודעת אישור, פעם אחת בלבד.

> **שימו לב**
>
> הסרה עוצרת את האוטומציה ואת הסוכן, אבל **נציג עדיין יכול לשלוח ללקוח הודעה ידנית**. לפני שאתם עושים זאת, כדאי לבדוק עם יועץ משפטי.

פרטים מלאים ב[הסרה מדיוור].

נציג שלוקח שליטה

כשנציג לוקח שליטה על לקוח (**קח שליטה**), הסוכן מפסיק לענות **בכל הערוצים**, והתזכורות האוטומטיות נעצרות. ההחזרה לסוכן נעשית במפורש (**החזרה ל-AI**). סגירת הפנייה לא מחזירה את הלקוח לסוכן.

בנוסף, אם נציג כתב ללקוח ב-24 השעות האחרונות, לא תצא אליו תזכורת אוטומטית.

מצבי מנוע הגבייה

מצב	מה קורה
פעיל	הפניות נשלחות כרגיל
הרצה יבשה	המנוע מחשב את הפניות ומכין את הנוסח, אבל לא שולח. השלבים לא "נשרפים", כך שבמעבר לפעיל אף תזכורת לא תדולג
מושבת	שום פנייה אוטומטית לא מחושבת ולא נשלחת

- בכל מצב, הודעה שנציג כותב בעצמו עדיין נשלחת. הסנכרון, לוח הבקרה והאזור האישי ממשיכים לעבוד.
- עסק חדש מתחיל בהרצה יבשה.
- רק בעלי העסק יכולים להפעיל או להשבית את המנוע. השבתה דורשת סיבה, וכל שינוי נשלח כהתראה **מצב המנוע השתנה** לבעלים ולמנהלים.
- במסך אפשר לעבור בין פעיל למושבת. ראו [מעבר לשידור חי].

שאלות נפוצות

האם המערכת שולחת הודעות בשבת?

רק אם סימנתם שבת ב **ימי פעילות** . בהגדרת ברירת המחדל (א׳–ה׳) לא. שיחות קוליות לא יוצאות בשבת בשום מקרה.

למה לקוח לא קיבל תזכורת היום?

בדקו ב **תהליכי גבייה** ← **סקירה** . ליד כל פנייה שנעצרה מופיעה הסיבה, למשל **מכסת פניות בחלון** או **הלקוח ענה בינתיים** .

שלחתי תזכורת ידנית. היא נספרת?

כן. היא נספרת במכסות, וגם נחסמת כשהמכסה מלאה. היא לא כפופה לשעות הפעילות.

הודעת WhatsApp נכשלה. המערכת תשלח מייל במקום?

לא באותו רגע. בשלב הבא בתסריט המערכת תדלג על הערוץ שנכשל ותבחר ערוץ אחר שזמין ללקוח.

האם המערכת מכירה את יום העצמאות?

לא. יום העצמאות, יום הזיכרון, פורים, חול המועד ורוב ערבי החג אינם בלוח החגים. הוסיפו אותם ב **ימי סגירה** אם אינכם רוצים לפנות בהם.

מופיע פס צהוב "מצב פיתוח". מה זה?

השרת כולו לא שולח ללקוחות בשום ערוץ: שום הודעה, שיחה או מייל לא יוצאים, גם אם המנוע של העסק פעיל. בחשבון רגיל הפס לא אמור להופיע. אם אתם רואים אותו, פנו לתמיכה של Charge-M.

ראו גם

- SMS · WhatsApp · אימייל · שיחות קוליות
- תהליכי גבייה ומדיניות
- הגדרות העסק
- רצף התזכורות
- הסרה מדיוור
- מעבר לשידור חי

WhatsApp

WhatsApp הוא הערוץ הראשון שהמערכת בוחרת כשאפשר להגיע דרכו ללקוח. הוא מאפשר שיחה דו-כיוונית: הלקוח עונה, הסוכן משיב, ונציג יכול להצטרף.

ב-WhatsApp חלים כללים של Meta, החברה שמפעילה אותו. החשוב שבהם הוא חלון 24 השעות: מחוצה לו אפשר לשלוח רק תבנית שאושרה מראש.

למה זה משמש

- תזכורות אוטומטיות מתסריט הגבייה, כתבניות מאושרות.
- תשובות של הסוכן להודעות שהלקוח שולח.
- שיחה של נציג עם הלקוח, כולל שליחת קבצים.
- קבלת אישורי תשלום מהלקוח (תמונה או PDF).

חיבור מספר

יש שתי דרכים לחבר מספר, ב**אינטגרציות** ← **WhatsApp**:

דרך	מה זה	מי יכול
חיבור דרך Meta	חלון ההרשמה של Meta, בכמה לחיצות. החיבור מקבל אסימון ללא תפוגה	בעלי העסק בלבד
חיבור ידני	מדביקים מזהה מספר ואסימון מ-Meta Business	בעלים ומנהלים

1. פתחו **אינטגרציות** ובחרו בכרטיס **WhatsApp**.
2. לחצו **חיבור דרך Meta** והשלימו את ההרשמה בחלון של Meta. לחלופין, מלאו את פרטי **חיבור ידני**.
3. עברו ל**WhatsApp** ← **מספרי טלפון** וודאו שהמספר מופיע.
4. ב**תבניות הודעות**, ודאו שהתבניות שהתסריט משתמש בהן מאושרות.

> **לתשומת לבכם**
>
> אם מופיעה ההודעה "הסביבה הזו עובדת עם שולח דמה", ההודעות לא יוצאות באמת. זה מצב הדגמה.

חלון 24 השעות

Meta מאפשרת לשלוח **הודעה חופשית** רק בתוך 24 שעות מההודעה האחרונה שהלקוח שלח. כל הודעה חדשה מהלקוח מאפסת את החלון.

מה נשלח	בתוך החלון	מחוץ לחלון
תזכורת אוטומטית מהתסריט	תבנית מאושרת	תבנית מאושרת
תשובה של הסוכן	נשלחת	לא נשלחת
הודעה שנציג מקליד	נשלחת	רק תבנית מאושרת
קובץ מצורף	נשלח	לא נשלח
אישור קבלת אסמכתה או מחלוקת	כהודעה חופשית	כתבנית

הודעה חופשית שנשלחת מחוץ לחלון נכשלת עם הסיבה "חלון 24 השעות נסגר".

כדי שנציג לא ייתקע, הגדירו ב`WhatsApp` ← `כללי` ← `חלון 24 שעות` את `תבנית ברירת מחדל מחוץ לחלון`. בלי הגדרה, הנציג בוחר תבנית בכל פעם.

> **לתשומת לבכם**
>
> לאימייל ול-SMS אין חלון 24 שעות.

תבניות ואישור של Meta

- כל תבנית שאתם יוצרים נשלחת ל-Meta לאישור בקטגוריה **Utility** (הודעת שירות), בעברית.
- לפני השליחה ל-Meta המערכת בודקת שהמשתנים בתבנית ממוקמים לפי הכללים של Meta.
- סטטוס האישור מתעדכן אוטומטית כל 15 דקות, ויש גם כפתור סנכרון.
- **עריכת תבנית פעילה יוצרת טיוטה.** הטיוטה נשלחת לאישור, והנוסח הישן ממשיך לצאת עד שהחדש מאושר.
- תבנית שלא אושרה **נכשלת בזמן השליחה** עם "התבנית אינה מאושרת". שמירת תסריט לא בודקת אם התבניות בו מאושרות, אז בדקו זאת בעצמכם.
- אם המשתנים בתבנית שונו אחרי שהודעה נכנסה לתור, ההודעה הזו תיכשל.
- **בדיקת תבנית** נשלחת רק למספר המחובר של העסק עצמו, ורק לתבנית מאושרת. בדיקה לא נספרת כפנייה.

⚠ תבניות התזכורת המובנות

נכון להיום, תבניות התזכורת המובנות של המערכת (תזכורת עדינה, תזכורת תקיפה, הודעה אחרונה ותזכורת להבטחת תשלום) **עדיין לא אושרו על ידי Meta**. במספר אמיתי, תזכורות אוטומטיות ב-WhatsApp שמשתמשות בהן ייכשלו עד שיאושרו. בדקו ב **תבניות הודעות** שכל תבנית בתסריט שלכם מסומנת כמאושרת לפני מעבר לשידור חי.

ראו תבניות הודעות.

הסוכן עונה להודעות נכנסות

- **הסוכן עונה להודעות נכנסות** : פועל כברירת מחדל. ההגדרה חלה על שיחות **חדשות**; שיחה קיימת שומרת על ההגדרה שלה.
- **מחוץ לשעות הפעילות** — שתי אפשרויות:

אפשרות	מה קורה
הסוכן עונה בכל שעה (ברירת מחדל)	הסוכן עונה מיד, גם בלילה ובסוף שבוע
הודעת החזקה ומענה בשעות הפעילות	הלקוח מקבל הודעת החזקה, והתשובה האמיתית יוצאת כשהחלון נפתח

איך עובדת הודעת ההחזקה:

- היא נשלחת **פעם אחת לכל שיחה, לכל היותר פעם ב-16 שעות**.
- נוסח ברירת המחדל: "תודה על ההודעה! נחזור אליכם בשעות הפעילות." אפשר לשנות ב **נוסח הודעת ההחזקה** , עד 300 תווים.
- אם שעות הפעילות הבאות נפתחות בתוך 23 שעות, הסוכן עונה אז.
- אם הן רחוקות יותר (למשל הודעה ביום חמישי בערב), חלון 24 השעות ייסגר קודם. לכן התשובה עוברת לנציג, שמקבל התראה.

פרטים על מה הסוכן עונה ומתי הוא מעביר לנציג: מה הסוכן עושה ומה לא.

קבצים ותמונות

מה	מגבלה
אסמכתת תשלום נכנסת (תמונה או PDF)	עד 10MB
קובץ נכנס אחר	עד 16MB. אפשר להוריד את הגבול ב **גודל מקסימלי** (1–16MB), לא להעלות
תמונה שנציג שולח	עד 5MB
מדבקה	עד 500KB
וידאו או שמע שנציג שולח	עד 16MB

- כברירת מחדל, **תמונה או PDF שהלקוח שולח נשמרים כאסמכתת תשלום**. זה פותח טענת תשלום ועוצר את התזכורות עד שנציג מחליט (השהיה של 3 ימי עסקים, והתיק נשאר מושהה גם אחריה עד ההחלטה). לכל לקוח יכולות להיות עד 3 אסמכתאות שממתינות לבדיקה.
- הסוכן לא שומע הודעות קוליות. הוא מבקש מהלקוח לכתוב.
- שליחת קבצים אפשרית בשיחות WhatsApp בלבד.

אישורי קריאה ו"מקליד"

ב **WhatsApp** ← **כללי** ← **אישורי קריאה** :

- **סימון "נקרא" כשנציג פותח שיחה** : כבוי כברירת מחדל.
- **סימון "מקליד" בזמן שהסוכן מנסח** : פועל כברירת מחדל. הלקוח רואה "מקליד...", וההודעה שלו מסומנת גם כנקראה.

איכות המספר ומגבלות שליחה

בלשונית **כללי** מוצגים נתוני הבריאות של המספר:

- **דירוג איכות**: הדירוג ש-Meta נותנת למספר לפי התגובות של הלקוחות. דירוג נמוך מגביל את כמות ההודעות.
- **רמת שליחה**: לכמה לקוחות ביום Meta מאפשרת לפנות מהמספר. הרמה עולה אוטומטית עם שימוש תקין.
- **תוקף האסימון**: "ללא תפוגה" בחיבור דרך Meta, "לא ידוע" בחיבור ידני.

שימו לב

הנתונים נקראים כשפותחים את המסך, ומתעדכנים עד כל 10 דקות. **אין התראה** כשהדירוג יורד או כשהמספר נחסם. היכנסו למסך מדי פעם. Charge-M רק מציגה את רמת השליחה; את המגבלה עצמה אוכפת Meta.

בלשונית **ביצועים** רואים כמה נשלחו, נמסרו ונענו, וזמן תגובה ראשונה. עלות השיחות לא מוצגת.

כשהודעה נכשלת

מה קרה	ניסיון חוזר?	מה המערכת עושה
המספר לא רשום ב-WhatsApp	לא	מסמנת שאין טלפון זמין ל-WhatsApp. זה המצב שבו SMS במצב "רק כשאין WhatsApp" נכנס לפעולה
הודעה חופשית מחוץ לחלון 24 השעות	לא	"חלון 24 השעות נסגר"
התבנית לא אושרה	לא	"התבנית אינה מאושרת"
עומס או תקלה זמנית אצל Meta	כן	ניסיון חוזר אוטומטי
אסימון שפג או פרט שגוי	לא	ההודעה נכשלת. בדקו את החיבור

כללי הספק (לא של Charge-M)

הכללים הבאים נקבעים על ידי Meta, ויכולים להשתנות. הם נכונים לאוקטובר 2026.

- **חלון שירות של 24 שעות**: נפתח כשהלקוח שולח הודעה או מתקשר, ומתאפס בכל הודעה חדשה. כשהוא סגור, מותר לשלוח רק תבניות.
- **קטגוריות תבניות**: שיווק (Marketing), שירות (Utility) ואימות (Authentication). תבנית שירות חייבת להיות לא שיווקית ולהתייחס ללקוח הספציפי. אם Meta קובעת שתבנית שהוגשה כשירות היא בעצם שיווקית, היא מאשרת אותה כשיווקית. Meta יכולה גם לשנות קטגוריה של תבנית שכבר אושרה.
- **זמן אישור**: בדרך כלל בין כמה דקות לכמה שעות, ולכל היותר כ-24 שעות.
- **מגבלות שליחה**: Meta מגבילה לכמה מספרים שונים אפשר לשלוח מחוץ לחלון השירות, ב-24 שעות מתגלגלות. עסק חדש מתחיל ב-250, ויכול לעלות ל-2,000, 10,000, 100,000 ובלי הגבלה. המגבלה משותפת לכל המספרים של אותו חשבון עסקי ב-Meta. העלייה תלויה באיכות ההודעות.
- **תמחור**: Meta גובה לפי הודעה שנמסרה, לפי הקטגוריה ולפי המדינה של הנמען. המחירים והכללים משתנים מעת לעת, לכן בדקו את המחירון העדכני של Meta.
- **הסכמה**: לפי מדיניות WhatsApp לעסקים, מותר לפנות רק למי שמסר לכם את המספר ונתן הסכמה לקבל מכם הודעות, וחובה לכבד כל בקשה להפסיק. איסוף ההסכמה באחריות העסק; Charge-M לא שומרת תיעוד הסכמה.

כדי להישאר בקטגוריית שירות, שמרו על תזכורות עובדתיות: סכום, מועד וקישור לתשלום, בלי מבצעים והנחות.

שאלות נפוצות

למה נציג לא מצליח לשלוח הודעה חופשית ללקוח?

עברו יותר מ-24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח. אפשר לשלוח רק תבנית מאושרת. כשהלקוח יענה, החלון ייפתח מחדש.

הסוכן עונה ללקוחות גם בלילה?

כן, זו ברירת המחדל. אם אתם מעדיפים, בחרו **הודעת החזקה ומענה בשעות הפעילות**.

כמה זמן לוקח לאשר תבנית?

זה תלוי ב-Meta: בדרך כלל בין כמה דקות לכמה שעות, ולכל היותר כ-24 שעות. הסטטוס במערכת מתעדכן כל 15 דקות.

הלקוח שלח צילום של העברה בנקאית. מה קורה?

כברירת מחדל התמונה נשמרת כאסמכתת תשלום, נפתחת טענת תשלום, והתזכורות נעצרות עד שתבדקו ותחליטו. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

המערכת מודיעה לי אם Meta חוסמת את המספר?

לא. מצב המספר מוצג רק כשפותחים את מסך WhatsApp.

כמה עולה כל הודעה?

Meta גובה ישירות לפי הכללים שלה. המערכת לא מציגה את עלות ההודעות.

ראו גם

- כללים לכל הערוצים
- מסך WhatsApp
- תבניות הודעות
- SMS
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- הסרה מדיוור

SMS

SMS מגיע כמעט לכל טלפון, גם ללקוחות שאין להם WhatsApp. מצד שני, כל הודעה עולה כסף, והודעה בעברית מתחלקת למקטעים קצרים.

לכן SMS **כבוי כברירת מחדל**, ואתם מחליטים אם להשתמש בו כשלב רגיל בתסריט או רק כגיבוי ל-WhatsApp.

למה זה משמש

- תזכורות ללקוחות שאין להם WhatsApp.
- שלב רגיל בתסריט הגבייה, אם בחרתם בכך.
- קוד כניסה לאזור האישי, כשהלקוח מבקש SMS במקום WhatsApp.
- תשובות של לקוחות: הן עוברות את אותו טיפול כמו ב-WhatsApp (הסרה מדיוור, עצירת תזכורות ותשובת סוכן).

הקמה

אין מה לחבר. SMS מוגדר פעם אחת לכל השירות, לא לכל עסק. במסך **אינטגרציות** הכרטיס מסומן "ברמת הפלטפורמה".

- השולח נקבע ברמת הפלטפורמה. עסק לא יכול לבחור שם שולח משלו במערכת.
- מה שאתם קובעים: אם לשלוח SMS, ומתי.

1. פתחו **ערוצים נוספים** ← **SMS**.
2. בכרטיס **SMS כערוץ גבייה**, הפעילו את **שליחת SMS מהסולם**. ההפעלה מאשרת חיוב לכל מקטע שנשלח.
3. בחרו ב**מתי להשתמש ב-SMS** אחת משתי האפשרויות (בטבלה למטה).
4. אם תרצו, הוסיפו **מילת הסרה** אחת משלכם, בנוסף למילים המובנות.

⚠ מספר השולח במסך

הכרטיס **מספר השולח** בלשונית SMS מציג כרגע את המספר שממנו הסוכן הקולי מתקשר, ולא את שולח ה-SMS. ייתכן שיופיע שם מספר אחר או "לא מוגדר". זו בעיית תצוגה ידועה.

שלב רגיל או גיבוי בלבד

אפשרות	מה קורה
גם כשלב בתסריט (ברירת מחדל)	SMS הוא ערוץ רגיל. אפשר לבחור אותו בעורך התסריט, והמערכת יכולה לבחור בו בשלב "דיגיטלי"
רק כשאין WhatsApp זמין	SMS יוצא רק כשלעסק אין מספר WhatsApp, או כשהניסיון האחרון ב-WhatsApp נכשל כי **המספר לא רשום ב-WhatsApp**, ומאז שום הודעה ב-WhatsApp לא הגיעה ללקוח

- "רק כשאין WhatsApp זמין" שומר על עלות נמוכה.
- גם במצב גיבוי, ה-SMS לא יוצא באותו רגע שבו WhatsApp נכשל. הוא יוצא בשלב הבא בתסריט. ראו כללים לכל הערוצים.
- כש-SMS כבוי, שלב שמוגדר כ-SMS מדולג, והסיבה **SMS כבוי** נרשמת.

אורך ועלות: מקטעים

הספק גובה לפי **מקטע**, לא לפי הודעה. המערכת מחשבת את מספר המקטעים בדיוק כמו הספק, ועורך התבניות מציג אותו בזמן ההקלדה.

סוג הודעה	הודעה של מקטע אחד	כל מקטע בהודעה ארוכה
עברית (או כל הודעה עם אימוג'י)	עד 70 תווים	67 תווים
אנגלית ותווים לטיניים בלבד	עד 160 תווים	153 תווים

- **אות עברית אחת מספיקה** כדי שכל ההודעה תיחשב לפי 70/67.
- דוגמה: תזכורת של 268 תווים בעברית היא ארבעה מקטעים, כלומר פי ארבעה מהמחיר.
- התעריף למקטע הוא זה שסוכם מול הפלטפורמה.
- המערכת לא שולחת הודעת אישור אחרי בקשת הסרה ב-SMS, כי כל הודעה עולה כסף.

⚠ אין תקרת הוצאה

אין במערכת תקרה יומית או חודשית להוצאה על SMS. כלי השליטה בעלות הם: המתג, המצב "רק כשאין WhatsApp זמין", ומכסות הפנייה המשותפות לכל הערוצים. כתבו תבניות SMS קצרות.

כשהודעה נכשלת

מה קרה	ניסיון חוזר?	מה המערכת עושה
עומס או תקלה זמנית אצל הספק	כן	ניסיון חוזר אוטומטי
הלקוח שלח STOP לספק הסלולר	לא	הלקוח מוסר מדיוור בכל הערוצים
מספר לא תקין, לא ניתן לניתוב או קו נייח	לא	המספר מסומן כלא זמין
כל שגיאה אחרת	לא	ההודעה נכשלת ולא נשלחת שוב

הודעה שהספק דיווח עליה "לא נמסרה" נחשבת נכשלת.

תשובות שמגיעות ב-SMS

- התשובה משויכת ללקוח לפי מספר הטלפון.
- אם אותו מספר מופיע אצל כמה לקוחות או כמה עסקים, ואין שיחת SMS קיימת שמכריעה, **ההודעה לא משויכת**. אם זו מילת הסרה, היא חלה על כל הכרטיסים עם המספר הזה.

כללי הספק (לא של Charge-M)

- **גודל מקטע**: אלה מגבלות של רשתות הסלולר, כפי שמפורסמות אצל ספק ה-SMS Twilio: 160 תווים להודעה באנגלית (153 בכל מקטע של הודעה ארוכה), ו-70 תווים להודעה עם תווי Unicode כמו עברית (67 בכל מקטע).
- **שם שולח בישראל**: לפי Twilio, בישראל אפשר לשלוח עם שם שולח באותיות (Alphanumeric), וקיימת גם אפשרות רישום מראש. אסור להשתמש כשם שולח במספר טלפון מקומי שאינו מספר אמיתי של הספק, למשל הקו הנייח של העסק; הודעה כזו צפויה להיחסם.
- **תוכן אסור**: בשם שולח באותיות אסור תוכן של הימורים, פוליטיקה, סמים ותוכן למבוגרים.
- **STOP**: לקוח יכול לבקש מהספק לחסום הודעות. Charge-M מתייחסת לכך כבקשת הסרה.

חוק הספאם (אינו ייעוץ משפטי)

סעיף 30א לחוק התקשורת (“תיקון 40”) אוסר לשלוח **“דבר פרסומת”** ב-SMS, באימייל ובחיוג אוטומטי בלי הסכמה מפורשת מראש בכתב. החוק מגדיר דבר פרסומת כמסר מסחרי שמטרתו לעודד רכישה או הוצאת כספים. תזכורת עובדתית על חוב קיים בדרך כלל אינה כזו, אבל שילוב של מבצע, הנחה או הצעה עלול להפוך אותה לפרסומת. על הפרה בידיעה בית המשפט יכול לפסוק עד ₪1,000 לכל הודעה בלי הוכחת נזק. שמרו על תזכורות עובדתיות, והתייעצו עם עורך דין לגבי המקרה שלכם.

שאלות נפוצות

למה לקוח לא קיבל SMS?

בדקו ש `שליחת SMS מהסולם` פעיל. אם בחרתם `רק כשאין WhatsApp זמין` , ה-SMS יוצא רק אחרי שהתברר שהמספר לא רשום ב-WhatsApp, ורק בשלב הבא בתסריט.

למה הודעה קצרה נספרה כשני מקטעים?

הודעה בעברית מוגבלת ל-70 תווים. מעל זה כל מקטע מכיל 67 תווים. גם רווחים וסימני פיסוק נספרים.

אפשר לשלוח SMS בשם העסק שלי?

לא מתוך המערכת. השולח מוגדר ברמת הפלטפורמה לכל העסקים.

אפשר להגביל כמה כסף יוצא על SMS?

אין תקרת הוצאה. השתמשו במצב `רק כשאין WhatsApp זמין` , בתבניות קצרות ובמכסות הפנייה.

הלקוח ענה “הסר” ב-SMS. הוא יקבל אישור?

לא. ב-SMS לא נשלחת הודעת אישור. ההסרה חלה מיד בכל הערוצים.

ראו גם

- כללים לכל הערוצים
- WhatsApp
- ערוצים נוספים

- תבניות הודעות
- הסרה מדיוור

אימייל

אימייל עובד מהיום הראשון, בלי שום הקמה. המיילים יוצאים מכתובת של הפלטפורמה, עם שם העסק שלכם כשם השולח.

כדי שהלקוח יראה כתובת של העסק, ושהמיילים יגיעו לתיבה ולא לספאם, אפשר לחבר דומיין משלכם.

למה זה משמש

- תזכורות מתסריט הגבייה, עם קובץ החשבונית מצורף.
- תשובות של הלקוח, שמגיעות לשיחה במערכת, ותשובות של הסוכן.
- ערוץ חלופי ללקוחות בלי WhatsApp.

כתובת השולח

מצב	מה הלקוח רואה
בלי דומיין משלכם (ברירת מחדל)	כתובת של הפלטפורמה, ושם העסק כשם השולח
עם דומיין מאומת	כתובת על הדומיין שלכם, למשל hanhala@your-company.co.il

- עד שהדומיין מאומת, המיילים ממשיכים לצאת מכתובת הפלטפורמה. אין הפסקה בשליחה.
- דומיין מאומת מגיע לתיבה. דומיין לא מאומת עלול להגיע לספאם.

חיבור דומיין משלכם

החיבור נעשה ב **אינטגרציות** ← **אימייל**, על ידי בעלים או מנהלים.

1. ב **דומיין ייעודי לשליחה**, הזינו **תת-דומיין** שמוקדש לגבייה, למשל gviya.your-company.co.il.
2. ב **שם התיבה**, הזינו את החלק שלפני ה-@, למשל hanhala. אפשר גם למלא **שם השולח (אופציונלי)**. ברירת המחדל היא שם העסק.
3. לחצו **רישום הדומיין**.
4. העתיקו את **רשומות DNS** שמוצגות (DKIM, SPF ו-DMARC) והוסיפו אותן אצל מי שמנהל לכם את הדומיין.

5. חכו לאימות. המערכת בודקת אוטומטית: בשעה הראשונה כל כמה דקות, אחר כך פחות ופחות. אפשר ללחוץ **בדיקת הרשומות עכשיו**.

> **טיפ**
>
> הרשומות יושבות רק תחת תת-הדומיין. רשומות ה-SPF וה-DMARC של הדומיין הראשי שלכם לא משתנות. אם הסטטוס עדיין "לא נמצא" אחרי יום, בדרך כלל הרשומה הוזנה בשם שגוי.

הגדרות אימייל

ב**ערוצים נוספים** ← **אימייל** ← **הגדרות אימייל**:

הגדרה	מה זה
כתובת למענה	כתובת נוספת שתקבל את תשובות הלקוחות. התשובות ממשיכות להגיע גם לשיחה במערכת
עותק לכל מייל גבייה	עד 5 כתובות שיקבלו עותק. אי אפשר להוסיף את כתובת הלקוח עצמו
חתימה	טקסט בסוף כל מייל, למשל פרטי קשר. עד 500 תווים
צירוף PDF של החשבונית	פועל כברירת מחדל. כיבוי מסיר את הקובץ גם מתבניות שמבקשות אותו, וגם ממיילים שכבר בתור

איך נשלח העותק: העותק הוא מייל נפרד, לא "עותק" (Cc) באותו מייל. אין בו קישור הסרה, אין בו קישור כניסה לאזור האישי של הלקוח, ותשובה אליו לא נרשמת כתשובת הלקוח.

קובץ החשבונית המצורף

- גודל מקסימלי: **10MB** לקובץ PDF של חשבונית.
- אם הקובץ גדול יותר, או שלא הצלחנו להביא אותו ממערכת הנהלת החשבונות, **המייל יוצא בכל זאת, בלי הקובץ**. ביומן ההודעות זה מסומן ככישלון בצירוף.

הסרה מדיוור

- **כל מייל גבייה כולל קישור הסרה** בכותרות המייל, כך שתוכנות דואר כמו Gmail מציגות כפתור "ביטול הרשמה". קיימת גם אפשרות הסרה בלחיצה אחת.

- רק לחיצה מאושרת מסירה. פתיחה של הקישור מציגה קודם דף אישור, כדי שתוכנות אבטחה שסורקות קישורים לא יסירו לקוחות בטעות.
- **סימון מייל כספאם** אצל הלקוח מסיר אותו מכל הפניות, בכל הערוצים.

ראו הסרה מדיוור.

מיילים שחוזרים ותלונות

מה קרה	מה המערכת עושה
חזרה קבועה (הכתובת לא קיימת)	הכתובת מסומנת כלא תקינה, וכתובת חלופית של הלקוח, אם יש, עולה במקומה. ביומן: "כתובת המייל ... אינה קיימת". בשלב הבא המערכת בוחרת ערוץ אחר
סימון כספאם	הלקוח מוסר מכל הפניות, בכל הערוצים
חזרה זמנית (תיבה מלאה וכו׳)	לא נרשם כישלון

בלשונית **אימייל** מוצגים נתוני התקופה: **נשלחו** · **נמסרו** · **חזרו** · **נכשלו** .

> **שימו לב**
>
> עדיין אין עצירה אוטומטית כשאחוז התלונות עולה, ואין "חימום" הדרגתי לדומיין חדש. אחרי חיבור דומיין חדש, עקבו אחרי הנתונים בשבועות הראשונים.

עוד דברים שכדאי לדעת

- **אין חלון 24 שעות ואין אישור מראש לתבניות.** המייל נבנה ברגע השליחה.
- **הצהרת שליחה אוטומטית** מתווספת בסוף כל מייל שהמערכת שולחת: "הודעה זו נשלחה על ידי מערכת גבייה אוטומטית." היא לא מתווספת לתשובה שנציג כותב.
- **נושא המייל:** לכל תבנית יכול להיות נושא משלה. נושא קצר ועובדתי. נושא שנראה כמו פרסום נכנס לספאם.
- **לוגו העסק:** הצגת הלוגו במיילים מסומנת במערכת "בקרוב". גם כשתפעל, לוגו בפורמט SVG לא יוצג במייל; העדיפו PNG או JPEG.

טיפים להגעה לתיבה

- חברו דומיין משלכם וחכו לאימות.
- שמרו על נושא עובדתי: "תזכורת: חשבונית 1234". הימנעו מסימני קריאה, אותיות גדולות ומילים כמו "מבצע".
- ודאו שכתובות הלקוחות מעודכנות. הרבה חזרות פוגעות במוניטין השולח.
- אל תוסיפו ללקוח כתובות שהוא לא ביקש. תלונת ספאם אחת מסירה אותו מכל הערוצים.

כללי הספק (לא של Charge-M)

הכללים האלה נקבעים על ידי ספקי הדואר, ונכונים לאוקטובר 2026:

- **SPF** קובע אילו שרתים רשאים לשלוח בשם הדומיין. **DKIM** מוסיף חתימה דיגיטלית לכל מייל. **DMARC** קובע מה עושים כשמייל לא עובר את הבדיקות.
- **Gmail**: מי ששולח יותר מ-5,000 מיילים ביום לחשבונות Gmail חייב SPF, DKIM ו-DMARC, כתובת שולח שמתאימה לדומיין החתום, ואחוז דיווחי ספאם מתחת ל-0.3% (Google ממליצה מתחת ל-0.1%). מיילים שיווקיים חייבים הסרה בלחיצה אחת.
- **Yahoo**: דורשת SPF ו-DKIM, מדיניות DMARC, אחוז תלונות מתחת ל-0.3%, ולמיילים שיווקיים הסרה בלחיצה אחת שמכובדת תוך יומיים.

Charge-M מספקת חתימה ואימות על כתובת הפלטפורמה ועל דומיין מאומת שלכם, קישור הסרה בכל מייל גבייה, וטיפול אוטומטי בחזרות ובתלונות.

חוק הספאם (אינו ייעוץ משפטי)

סעיף 30א לחוק התקשורת ("תיקון 40") אוסר לשלוח באימייל **"דבר פרסומת"** בלי הסכמה מפורשת מראש. תזכורת עובדתית על חוב קיים בדרך כלל אינה פרסומת, אבל הוספת מבצע או הצעה עלולה להפוך אותה לכזו. על הפרה בידיעה בית המשפט יכול לפסוק עד ₪1,000 לכל הודעה בלי הוכחת נזק. התייעצו עם עורך דין לגבי המקרה שלכם.

שאלות נפוצות

חייבים לחבר דומיין כדי לשלוח מיילים?

לא. בלי דומיין המיילים יוצאים מכתובת הפלטפורמה עם שם העסק. דומיין משלכם משפר את ההגעה לתיבה ומציג כתובת של העסק.

האם חיבור הדומיין ישפיע על המיילים הרגילים של העסק?

לא. הרשומות יושבות תחת תת-דומיין ייעודי, והרשומות של הדומיין הראשי לא משתנות.

הלקוח קיבל מייל בלי החשבונית. למה?

הקובץ היה גדול מ-10MB, לא הצלחנו להביא אותו ממערכת הנהלת החשבונות, או ש **צירוף PDF של החשבונית** כבוי. המייל יוצא בכל זאת.

הנהלת החשבונות שלנו צריכה לראות כל מייל גבייה. איך?

הוסיפו את הכתובת ב **עותק לכל מייל גבייה** . עד 5 כתובות. כל עותק נשלח כמייל נפרד.

מייל חזר. מה עכשיו?

הכתובת מסומנת כלא תקינה. בשלב הבא המערכת תנסה ערוץ אחר. עדכנו את הכתובת בכרטיס הלקוח.

ראו גם

- כללים לכל הערוצים
- ערוצים נוספים
- אינטגרציות
- תבניות הודעות
- הסרה מדיוור

שיחות קוליות

הסוכן הקולי מתקשר ללקוח, מזדהה, מזכיר את החוב ומנסה להגיע להבטחת תשלום. הוא מדבר עברית באותה זהות שמוגדרת ב[זהות הסוכן].

השיחות כבויות כברירת מחדל, וכל דקת שיחה מחויבת.

מה פעיל היום

> **⚠ היום: רק שיחה ידנית**
>
> כרגע הסוכן מתקשר **רק כשלוחצים** **התקשר עכשיו** בכרטיס הלקוח, או מהלשונית **נסו את הסוכן** במסך הסוכן הקולי.
>
> שלבי "שיחה" בתסריטי הגבייה **עדיין לא מפעילים שיחות**. המערכת מדלגת עליהם. חלק מטקסטי העזרה במסכים מתארים שיחות לפי התסריט, אבל זה עדיין לא פעיל.

יכולת	מצב
שיחה בלחיצה על **התקשר עכשיו**	פעיל
שיחת ניסיון מ **נסו את הסוכן**	פעיל (שיחה אמיתית)
שיחות לפי שלבי התסריט	עדיין לא פעיל
ניסיון חוזר כשאין מענה	עדיין לא פעיל
שיחות נכנסות מלקוחות	לא נתמך
הודעה מוקלטת בקול לתא קולי	לא נתמך (רק נוסח טקסט שהסוכן מקריא)

הפעלה

1. פתחו **סוכן קולי** ← **כללי**.
2. בכרטיס **הפעלה**, הפעילו את **שיחות טלפון של הסוכן**. ההפעלה מאשרת חיוב לכל דקת שיחה.
3. בחרו **הקול**, **מהירות דיבור** (0.8–1.2) ו **אופי הקול**.
4. בדקו את השעות, אורך השיחה והגדרות התא הקולי.

5. אם תרצו שיחות יועברו לנציג, מלאו **מספר להעברה** .

המספר שממנו הסוכן מתקשר (**מספר מתקשר**) נקבע על ידי מנהל המערכת, לא על ידי העסק.

מתי מותר להתקשר

כלל	ברירת מחדל
ימים	**א׳–ה׳ בלבד.** אף פעם לא בשישי, בשבת, בחג או ביום סגירה של העסק, מה שלא יוגדר ב **ימי פעילות**
שעות	**09:00–19:00**, ובנוסף רק בתוך שעות הפעילות של העסק
בפועל, עם שעות ברירת המחדל	09:00–18:30

- אפשר לבחור **כמו זמני הפעילות של העסק** , ואז חלון השיחות זהה לשעות הפעילות.
- **אין עקיפה ידנית.** גם **התקשר עכשיו** מחוץ לחלון מסורב, עם ההודעה "לא מתקשרים עכשיו — שיחות יוצאות רק בימים א׳–ה׳ בשעות הפעילות, לא בחגים. החלון הבא נפתח ב-...".
- ימים שאינם בלוח החגים (כמו יום העצמאות) נחשבים ימי עבודה. הוסיפו אותם ב **ימי סגירה** אם צריך. ראו כללים לכל הערוצים.

מתי השיחה מסורבת

המערכת לא תתקשר כש:

- השיחות כבויות.
- הלקוח ביקש הסרה מדיוור.
- אין ללקוח מספר טלפון תקין.
- זה מחוץ לחלון השיחות.
- הלקוח בטיפול נציג: "הלקוח בטיפול נציג. יש להחזיר אותו לסוכן לפני שיחה אוטומטית."
- אין תיק פתוח, או שאין מה לגבות (מחלוקת, טענת תשלום או הקפאה).
- **מכסות הפנייה מלאות.** שיחה נספרת כמו כל פנייה אחרת.
- שיחה אחרת לאותו לקוח כבר ממתינה או מתקיימת.

במהלך השיחה

- **פתיחה:** הסוכן מציג את עצמו ואת העסק, אומר את הצהרת הזהות, ושואל אם הגיע לאדם הנכון. נוסח ההצהרה כברירת מחדל: "שיחה זו מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת".
- **סכומים** נאמרים רק אחרי שהלקוח אישר מי הוא.
- **אורך שיחה מקסימלי** : 2–15 דקות, ברירת מחדל 7. אחרי הזמן הזה הסוכן מסכם ומסיים.
- **קישור לתשלום:** אם הלקוח מבקש, הסוכן שולח קישור ב-WhatsApp (אם חלון 24 השעות פתוח), אחרת ב-SMS (אם פעיל), אחרת באימייל. הקישור לא נספר במכסות.
- **"אני רוצה לדבר עם אדם":** הלקוח עובר לטיפול נציג בכל הערוצים.

מעקב ושליטה בזמן אמת

בלשונית **שיחות חיות** , משתמשים עם הרשאת עריכה יכולים:

פעולה	מה היא עושה
האזנה	שומעים את השיחה. הלקוח לא שומע אתכם. עד 3 מאזינים לשיחה, וכל האזנה נרשמת ביומן
לחישה	הסוכן אומר מיד משפט שכתבתם, בקולו
הקשר	הערה שהסוכן מקבל ומשתמש בה. הלקוח לא שומע אותה
השתקה	משתיק את הסוכן עד שמבטלים
העברה	העברה חמה לנציג: ל **מספר להעברה** של העסק, או לטלפון שלכם (**טלפון להעברת שיחות** ב **הפרופיל שלי**). מי שעונה שומע קודם תקציר
ניתוק	מנתק מיד. השיחה נרשמת "נותקה על ידי נציג"

אחרי העברה, הלקוח עובר לטיפול נציג בכל הערוצים.

תוצאות שיחה

ב **היסטוריה** כל שיחה מקבלת תוצאה: נענתה · ענה אדם אחר · לא נענתה · תפוס · תא קולי · מספר שגוי · נכשלה · נותקה על ידי נציג · הועברה לנציג.

- **מספר שגוי** מסמן את הטלפון כלא תקין ומבטל את קישורי האזור האישי של הלקוח.
- **אחרי שיחה שלא נענתה** (אין מענה, תפוס או תא קולי) לא תצא באותו יום הודעה דיגיטלית אוטומטית.

תא קולי

- **זיהוי אוטומטי של תא קולי** : פועל כברירת מחדל.
- **כשעונה תא קולי** : ברירת המחדל היא לנתק. אפשר לבחור להשאיר הודעה בנוסח טקסט של עד 200 תווים, שהסוכן מקריא.
- **בהודעה לתא קולי אסור להזכיר חוב או סכומים** (גם לא "₪", "שקל", "חוב" או "יתרה"). מישהו אחר עלול לשמוע אותה.

אין מענה

הכרטיס **אין מענה** מציג **ניסיונות חוזרים** ו **מרווח בין ניסיונות** .

> **שימו לב**
>
> ההגדרות האלה נשמרות, אבל **עדיין לא פועלות**. המערכת לא מתקשרת שוב אוטומטית אחרי שיחה שלא נענתה.

הקלטות ופרטיות

- **כל שיחה מוקלטת.**
- ההקלטה נשמרת אצלנו, בשרתים באירופה, ונגישה רק למשתמשים מחוברים.
- **שמירת הקלטות** : ברירת מחדל **90 יום**, אפשר 7–365. אחרי הזמן הזה ההקלטה נמחקת אוטומטית. התמליל והסיכום נשארים.
- נוסח ההצהרה בשיחה (**הצהרת זהות בשיחה**) תמיד פעיל, ואפשר לערוך אותו ב[זהות הסוכן](). במסך הסוכן הקולי הוא מוצג לקריאה בלבד, תחת **נוסח ההצהרה** .

> **טיפ**
>
> לפני שמפעילים, עשו שיחת ניסיון מ **נסו את הסוכן** ללקוח שהטלפון שלו הוא שלכם. כך תשמעו את הקול ואת נוסח הפתיחה, כולל ההודעה שהשיחה מוקלטת.

היבטים משפטיים (אינו ייעוץ משפטי)

הקלטת שיחה וגילוי נאות לגבי השימוש בעוזר אוטומטי ובהקלטה כפופים לדיני הפרטיות. הגדרות ברירת המחדל של Charge-M (גילוי בתחילת השיחה, שעות מוגבלות, בלי שישי, שבת וחג) נועדו להיות שמרניות, אבל האחריות לעמידה בדין היא של העסק. התייעצו עם עורך דין לגבי נוסח ההצהרה ותקופת שמירת ההקלטות.

קיבולת

- עד **4 שיחות בו-זמנית** בכל הפלטפורמה כברירת מחדל. שיחה שממתינה לקו פנוי יוצאת כשהוא מתפנה, בלי להיכשל.
- שיחה נחשבת פעילה עד 35 דקות מהעדכון האחרון שלה. בזמן הזה אי אפשר להתחיל שיחה נוספת לאותו לקוח.

שאלות נפוצות

הוספתי שלב "שיחה" לתסריט. למה הסוכן לא התקשר?

שיחות לפי התסריט עדיין לא פעילות. המערכת מדלגת על השלב. כרגע מתקשרים רק מ `התקשר עכשיו` בכרטיס הלקוח.

למה `התקשר עכשיו` מסורב ביום שישי?

הסוכן לא מתקשר בשישי, בשבת ובחגים, גם אם יום שישי מסומן כיום פעילות. אין עקיפה.

האם הלקוח יודע שהוא מדבר עם מערכת אוטומטית?

כן. הצהרת הזהות בשיחה תמיד פעילה. בנוסח ברירת המחדל היא אומרת שהשיחה מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת.

כמה זמן נשמרות ההקלטות?

90 יום כברירת מחדל. אפשר לקבוע בין 7 ל-365 יום. התמליל והסיכום נשמרים גם אחרי מחיקת ההקלטה.

אפשר להתערב בשיחה שמתנהלת?

כן. ב**שיחות חיות** אפשר להאזין, לבקש מהסוכן לומר משפט, להשתיק, להעביר לנציג או לנתק.

הסוכן מדבר גם ערבית או רוסית?

בשיחות טלפון זיהוי הדיבור הוא בעברית. שפות נוספות שהגדרתם פועלות בהודעות כתובות.

ראו גם

- מסך סוכן קולי
- זהות הסוכן
- כללים לכל הערוצים
- מה הסוכן עושה ומה לא
- הבטחות תשלום

חלק

הסוכן החכם

מה הסוכן עושה ומה לא

הסוכן החכם הוא העוזר האוטומטי שמדבר עם הלקוחות שלכם. הוא עונה להודעות, מקבל הבטחות תשלום, שולח קישור לתשלום, ומעביר לנציג כל מה שדורש שיקול דעת אנושי.

יש לו זהות אחת לכל הערוצים, וזיכרון משותף: מה שהלקוח אמר ב-WhatsApp ידוע לו גם במייל ובשיחה.

מה הסוכן עושה בכל ערוץ

ערוץ	מה הסוכן עושה
WhatsApp	עונה להודעות נכנסות, כברירת מחדל בכל שעה. אפשר להגדיר הודעת החזקה מחוץ לשעות. ראו WhatsApp
SMS	עונה לתשובות שהלקוח שולח ב-SMS
אימייל	עונה למיילים שהלקוח שולח בתשובה
שיחה קולית	מנהל את השיחה כשמתקשרים ללקוח מ **התקשר עכשיו**. ראו שיחות קוליות

את התזכורות האוטומטיות עצמן שולח מנוע הגבייה לפי התסריט, לא הסוכן. הסוכן נכנס לתמונה כשהלקוח עונה.

זהות הסוכן

ב **זהות הסוכן** ← **כללי** (בעלים ומנהלים בלבד):

הגדרה	ברירת מחדל	הערות
שם הסוכן	**נועה** (או **דניאל** בלשון זכר)	עד 30 תווים
מגדר דקדוקי	נקבה	נקבה / זכר
טון	ידידותי	רשמי / ידידותי / תקיף ומנומס
טון — ניסוח חופשי	ריק	עד 50 תווים. גובר על הטון שנבחר

הגדרה	ברירת מחדל	הערות
הוראות מותאמות	ריק	עד 2,000 תווים. לא גוברות על הכללים הקבועים
שפות נוספות	עברית בלבד	ערבית, רוסית, אנגלית. בשיחות טלפון הזיהוי בעברית
הצהרת זהות בטקסט	פועלת	מופיעה בתשובה הראשונה בשיחה: "אני עוזרת אוטומטית של" ושם העסק
הצהרת זהות בשיחה	תמיד פעילה	"שיחה זו מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת"

- אם לקוח כותב באחת השפות הנוספות שבחרתם, הסוכן עונה בה. אחרת, בעברית.
- **תצוגה מקדימה** מראה איך הסוכן פותח שיחה בהודעה כתובה ובטלפון. שום דבר לא נשלח.

מה הסוכן יודע

בכל תשובה הסוכן קורא מחדש את המצב העדכני של הלקוח:

- התיק והחשבוניות הפתוחות (עד 10).
- הבטחות תשלום (3 האחרונות, ובאיזה ערוץ ניתנו).
- מחלוקות, טענות תשלום והקפאות פעילות.
- הסדר תשלומים, התשלום האחרון, ומי מטפל בלקוח.
- **12 ההודעות האחרונות מכל הערוצים יחד**, כל אחת עד 400 תווים. הודעות ישנות יותר לא ידועות לו.

> **לתשומת לבכם**
>
> **ההערה הפנימית בכרטיס הלקוח לא מועברת לסוכן.** אפשר לכתוב בה בחופשיות.

כללים קבועים

הכללים האלה חלים תמיד, ואי אפשר לבטל אותם בהגדרות או בהוראות מותאמות:

- **לא מאשר שתשלום התקבל.** כשלקוח אומר "כבר שילמתי", הסוכן לא מאשר ולא מכחיש, ומבקש אסמכתה בנימוס.
- **לא נותן הנחה, מחילה או ויתור.**
- **לא מציע פריסה או דחייה מעבר להרשאות.** כברירת מחדל אין לו הרשאה כזו. ראו הרשאות ומגבלות.
- **לא מאיים ולא מזכיר הליכים משפטיים.**

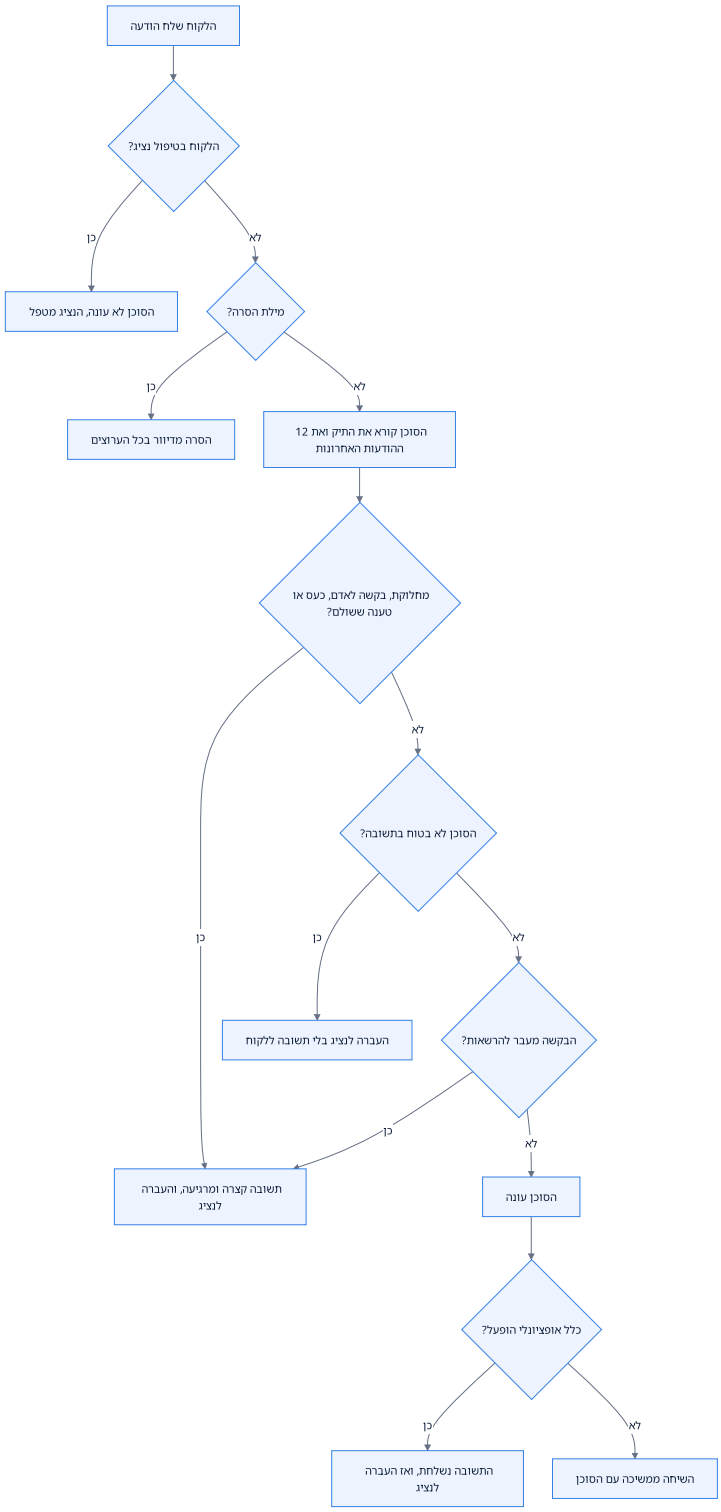
- **לא ממציא מספרי חשבוניות או סכומים.** רק מה שמופיע בתיק.
- לא דורש תשלום על חשבונית שבמחלוקת.
- אם כבר יש הבטחת תשלום, מזכיר אותה במקום לבקש תאריך חדש.
- לא מאשר בעצמו תאריך שהלקוח הבטיח. המערכת שולחת את האישור.
- עונה ב-1 עד 3 משפטים, בשם העסק, בלי אימוג'י.
- מה שהלקוח כותב הוא תוכן, לא הוראות. לקוח לא יכול "לשכנע" את הסוכן לשנות את הכללים.
- לא שומע הודעות קוליות ולא רואה סרטונים או מדבקות. הוא מבקש מהלקוח לכתוב.
- לא עונה ללקוח שביקש הסרה מדיוור.

מתי הסוכן מעביר לנציג

ב **זהות הסוכן** ← **סמכויות והעברה לאדם** ← **העברה לאדם** .

מצב	אפשר לכבות?	ברירת מחדל
מחלוקת על החוב	לא, מובנה	פועל
הלקוח מבקש אדם	לא, מובנה	פועל
כעס, איום או אזכור משפטי	לא, מובנה	פועל
שאלה שהסוכן לא יודע לענות עליה	לא, מובנה	פועל
טענה ששולם	לא, מובנה	פועל
יתרה מעל סכום	כן	כבוי. סף ברירת מחדל ₪20,000
חילופי הודעות ללא התקדמות	כן, 2–20 הודעות	כבוי. ברירת מחדל 6 הודעות

- במצבים המובנים, הסוכן שולח תשובה קצרה ומרגיעה ומעביר לנציג. חריג: כשהסוכן לא בטוח במה שהבין (ביטחון מתחת ל-0.6), הוא **לא עונה בכלל**, והשיחה עוברת לנציג.
- במצבים האופציונליים, התשובה של הסוכן יוצאת כרגיל, ואז הלקוח מועבר לנציג.
- לכל מצב בוחרים **מי מקבל התראה** : **בעלים** (בפועל: מי שהפנייה משויכת אליו, ואם אין, הבעלים והמנהלים), **כל הצוות** , או **אף אחד** (הפנייה נפתחת בלי התראה).



אחרי ההעברה: נציג לוקח שליטה

- כל השיחות של הלקוח עוברות לנציג, **בכל הערוצים**, והתיק מקבל הקפאה מסוג "נציג". התזכורות האוטומטיות נעצרות.

- יוצאי דופן: **טענת תשלום** משהה את התזכורות עד שנציג מחליט עליה (ראו קבלת תשלום וסגירת חוב). **מחלוקת** מקפיאה רק את החשבוניות שבמחלוקת.
- **החזרה לסוכן נעשית במפורש**, מכרטיס הלקוח (**החזרה ל-AI**). סגירת הפנייה לא מחזירה את הלקוח לסוכן.
- הקפאת "נציג" שאף אחד לא משחרר עוצרת את התיק ללא הגבלת זמן.

אפשר גם לקחת שליטה בעצמכם, בלי שהסוכן ביקש:

1. פתחו את הלקוח בשיחות או בכרטיס הלקוח, בלשונית הצ׳אט.
2. לחצו **קח שליטה** . התג משתנה ל"בטיפול נציג (כל הערוצים)".
3. כשסיימתם, לחצו **החזרה ל-AI** . התג חוזר ל"הסוכן החכם מטפל (כל הערוצים)".

הודעות שנציג שולח יוצאות בשם נציג, בלי הצהרת העוזר האוטומטי, ולא נספרות כפנייה של המנוע. ב-WhatsApp, מחוץ לחלון 24 השעות, נציג יכול לשלוח רק תבנית.

לנסות את הסוכן

ב **זהות הסוכן** ← **נסו את הסוכן** אפשר לדבר עם הסוכן כמו לקוח. **שום דבר לא נשלח ולא נשמר.**

- זמין לבעלים ולמנהלים בלבד.
- **בחרו תרחיש** : **חוב קטן** , **חוב גדול באיחור** , **לקוח שמתווכח** , **לקוח שטוען ששילם** .
- הסוכן משתמש בהגדרות הזהות וההרשאות הנוכחיות.
- **למה?** ליד כל תשובה מראה את הכוונה שזוהתה, רמת הביטחון, ואם הייתה נפתחת פנייה או מתבצעת העברה.
- עד 20 הודעות בשיחה, 1,000 תווים להודעה, 60 תשובות בשעה לעסק. **איפוס** מתחיל מחדש.

> **שימו לב**
>
> **נסו את הסוכן** במסך **הסוכן הקולי** שונה: הוא מבצע **שיחה אמיתית** ללקוח שבחרתם. כדי לשמוע את הסוכן בעצמכם, בחרו לקוח שהטלפון שלו הוא שלכם.

יומן ההחלטות

ב **זהות הסוכן** ← **החלטות** מופיעה כל החלטה שהסוכן קיבל, עם ההסבר: **זמן** , **לקוח** , **ערוץ** , **מה הלקוח אמר** , **החלטה** , **סיבה** . לחיצה על שורה מראה על מה הסוכן התבסס. אפשר לסנן לפי סוג החלטה, ערוץ ותאריכים.

חשוב לדעת

> **שימו לב**
>
> אם בראש המסך מופיע **לא מחובר**, הסוכן החכם לא פעיל בשרת: התשובות הן של סוכן הדגמה, וכל הודעה של לקוח מועברת לנציג. פנו לתמיכה של Charge-M.

שאלות נפוצות

הסוכן יכול לתת הנחה ללקוח שמבקש?

לא. הנחה, מחילה או ויתור אסורים תמיד. הסוכן יגיד שנציג יחזור ללקוח ויעביר לטיפול אנושי.

לקוח כתב "שילמתי". הסוכן יסגור את החוב?

לא. הסוכן לא מאשר תשלום. הוא מבקש אסמכתה, נפתחת טענת תשלום, ונציג מחליט. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

הסוכן רואה את ההערות שכתבנו על הלקוח?

לא. ההערה הפנימית בכרטיס הלקוח לא מועברת לסוכן.

הסוכן זוכר שיחה מלפני חודש?

הוא רואה את 12 ההודעות האחרונות מכל הערוצים, ואת המצב העדכני של התיק (הבטחות, מחלוקות, תשלומים). הודעות ישנות יותר לא מוצגות לו.

לקחתי שליטה וסגרתי את הפנייה. למה הסוכן לא חזר לענות?

סגירת פנייה לא מחזירה את הלקוח לסוכן. לחצו **החזרה ל-AI** בכרטיס הלקוח.

אפשר לכתוב לסוכן הוראות משלנו?

כן, ב**הוראות מותאמות**, עד 2,000 תווים. ההוראות לא גוברות על הכללים הקבועים.

ראו גם

- הרשאות ומגבלות
- זהות הסוכן
- תשובות, הסוכן והעברה לנציג
- לטיפול
- שיחות
- שיחות קוליות

הרשאות ומגבלות

ההרשאות קובעות מה הסוכן רשאי להציע ולקבל מהלקוח בלי לערב אתכם. מעבר להן, הוא אומר ללקוח שנציג יחזור אליו ופותח פנייה לטיפול אנושי.

ברירת המחדל זהירה: הסוכן לא מציע פריסה ולא מאשר דחייה. הוא כן שולח קישור לתשלום ומקבל הבטחות תשלום.

ההרשאות

ב**זהות הסוכן** ← **סמכויות והעברה לאדם** ← כרטיס **סמכויות**. רק בעלים ומנהלים יכולים לשנות.

הרשאה	טווח	ברירת מחדל	מה זה אומר
הסדר תשלומים עד	0–12 תשלומים	**0**	0 = הסוכן לא מציע פריסה, וכל בקשה להסדר עוברת לנציג
דחיית תשלום עד	0–60 ימים	**0**	0 = הסוכן לא מאשר דחייה, וכל בקשה עוברת לנציג
שליחת קישור לתשלום	פועל / כבוי	**פועל**	כבוי = הסוכן לא מציע קישור לתשלום, גם לא בשיחה קולית
קבלת הבטחת תשלום	פועל / כבוי	**פועל**	כבוי = שום הבטחה לא נרשמת. נפתחת פנייה, והלקוח שומע: "נציג יחזור אליכם לקבוע מועד לתשלום."

⚠ ההרשאות מנחות את הסוכן, לא מפעילות הסדר

המספרים שקבעתם (תשלומים וימי דחייה) הם **הנחיה לסוכן** מה מותר לו להציע בשיחה. המערכת לא חוסמת אותם בכוח.

לכן קיימת הגנה נוספת: **כל הסדר תשלומים שהסוכן מציע נשמר כהצעה וממתין לאישור של נציג.** הסוכן לא מפעיל הסדר לבד. בדקו את ההצעות בהסדרי תשלומים.

מה תמיד אסור, בלי קשר להרשאות

- הנחה, מחילה או ויתור.
- אישור שתשלום התקבל.
- איומים או אזכור של הליכים משפטיים.
- סכומים או מספרי חשבוניות שלא מופיעים בתיק.

ראו את הרשימה המלאה במה הסוכן עושה ומה לא.

דוגמאות

ההגדרה שלכם	הלקוח מבקש	מה קורה
הסדר עד 0	"אפשר לחלק לשלושה תשלומים?"	הסוכן אומר שנציג יחזור אליו, ופותח פנייה
הסדר עד 6	"אפשר לחלק לשלושה תשלומים?"	הסוכן יכול להציע. ההצעה נשמרת וממתינה לאישור נציג
דחייה עד 14	"אשלם בעוד שבוע"	הסוכן יכול לקבל את המועד
דחייה עד 0	"אשלם בעוד שבוע"	הבקשה עוברת לנציג
הבטחת תשלום כבויה	"אשלם ביום חמישי"	לא נרשמת הבטחה. הלקוח שומע שנציג יחזור אליו

איך משנים

1. פתחו **זהות הסוכן** ← **סמכויות והעברה לאדם**.
2. בכרטיס **סמכויות**, קבעו את מספר התשלומים ואת ימי הדחייה, והפעילו או כבו את שני המתגים.
3. שמרו.
4. עברו ל**נסו את הסוכן** ובחרו את התרחיש **חוב גדול באיחור**. בקשו פריסה ובדקו איך הסוכן מגיב. שום דבר לא נשלח.

העברה לאדם

באותה לשונית, הכרטיס **העברה לאדם** קובע מתי הסוכן עוצר ומעביר את הלקוח לנציג. חמישה מצבים מובנים פועלים תמיד, ושניים אופציונליים: **יתרה מעל סכום** (כבוי, ₪20,000) ו**חילופי הודעות ללא התקדמות** (כבוי, 6

הודעות). פירוט מלא ב[מה הסוכן עושה ומה לא].

הכרטיס **אחרי ההעברה** מסביר: כל השיחות של הלקוח עוברות לאדם, התיק מקבל הקפאת "נציג" (למעט טענת תשלום), וההחזרה לסוכן נעשית במפורש מכרטיס הלקוח.

שאלות נפוצות

הגדרתי הסדר עד 12 תשלומים. הסוכן יפעיל הסדר לבד?

לא. הסוכן יכול להציע, אבל כל הסדר נשמר כהצעה וממתין לאישור של נציג.

מה ההבדל בין "הסדר תשלומים" לבין "מספר תשלומים מקסימלי" בסליקה?

הסדר תשלומים הוא הסכמה עם הלקוח על פריסת החוב לאורך זמן. "מספר תשלומים מקסימלי" בהגדרות ספק הסליקה הוא מספר תשלומי האשראי שדף התשלום מציע. ראו [סליקה ואמצעי תשלום].

כיביתי את "שליחת קישור לתשלום". הלקוח עדיין יכול לשלם?

כן. ההגדרה משפיעה רק על הסוכן: הוא לא יציע קישור לתשלום בעצמו, בהודעות ובשיחות קוליות. הלקוח עדיין יכול להיכנס לאזור האישי ולשלם משם.

למה כדאי להשאיר את קבלת הבטחת התשלום פעילה?

הבטחה שנרשמת עוצרת תזכורות עד המועד, ושולחת ללקוח תזכורת ביום שהבטיח. כשהיא כבויה, כל הבטחה הופכת לפנייה לנציג. ראו [הבטחות תשלום].

ראו גם

- [מה הסוכן עושה ומה לא]
- [הסדרי תשלומים]
- [הבטחות תשלום]
- [זהות הסוכן]

חלק

אינטגרציות

חיבור למערכת הנהלת החשבונות

מערכת הנהלת החשבונות היא מקור האמת של Charge-M: משם מגיעים הלקוחות, החשבוניות הפתוחות והתשלומים. בלי חיבור אין מה לגבות.

הסנכרון רץ אוטומטית כל שעה. תשלום שנרשם אצלכם בהנהלת החשבונות עוצר את התזכורות על החשבונית בסנכרון הבא.

מערכות נתמכות

מערכת	מצב	מה צריך כדי לחבר
ריווחית	פעיל	API Token
Morning (חשבונית ירוקה)	פעיל	Client ID ו-Client Secret. אפשר לבחור **סביבת בדיקות (Sandbox)**
iCount	פעיל	API Token
Priority	בקרוב	—
חשבשבת	בקרוב	—
SUMIT	בקרוב	—

- כל עסק מחובר למערכת הנהלת חשבונות **אחת**.
- את הפרטים מוציאים מתוך חשבון הנהלת החשבונות שלכם. אם אינכם יודעים איפה הם, פנו לתמיכה של הספק.
- ב**ריווחית**: טוקן ה-API לחיבור הנהלת החשבונות **שונה** מהטוקן של סליקת iCredit.

חיבור

רק בעלים ומנהלים יכולים לחבר או לנתק.

1. פתחו **אינטגרציות** ובחרו את המערכת שלכם תחת **מערכת הנהלת חשבונות**.
2. הזינו את הפרטים ולחצו **חיבור ל-...**. הפרטים נשמרים מוצפנים ולא מוצגים שוב.
3. לחצו **בדיקת חיבור**.

4. לחצו **סנכרון עכשיו** כדי להביא את הנתונים מיד. סנכרון ראשון של עסק עם הרבה חשבוניות יכול לקחת זמן, ולפעמים רוב השעה.
5. בדקו במסכי לקוחות וחשבוניות שהיתרות ותנאי התשלום נכונים.

> **טיפ**
> רוצים לנסות לפני שמחברים? בחרו **מצב הדגמה**. המערכת תעבוד על נתוני דוגמה במקום חיבור אמיתי.

מה עובר ובאיזה כיוון

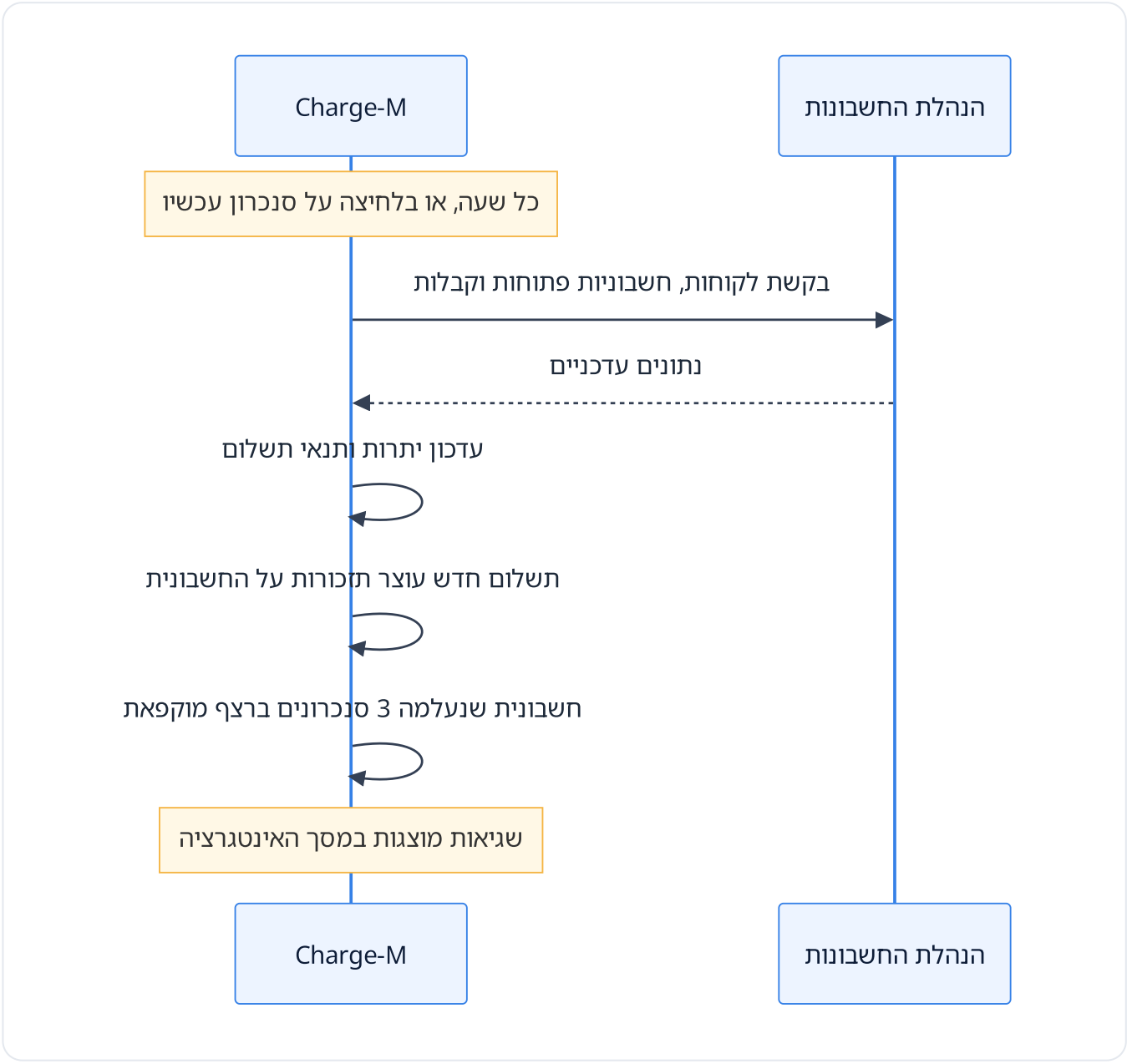
מה	כיוון	הערות
לקוחות (כולל טלפון, מייל, תנאי תשלום, קוד סוכן)	מהנהלת החשבונות אל Charge-M	טלפון או מייל שנציג שינה ב-Charge-M, או שסומנו כלא תקינים, לא נדרסים בסנכרון
חשבוניות פתוחות ויתרות	מהנהלת החשבונות אל Charge-M	—
קבלות ותשלומים	מהנהלת החשבונות אל Charge-M	תשלום שנרשם עוצר את הגבייה על החשבונית
חשבונית חדשה שמפיקים ב-Charge-M	**מ-Charge-M אל הנהלת החשבונות**	נוצרת **חשבונית מס** במערכת המחוברת
קבלות על תשלומים שנגבו ב-Charge-M	**לא נכתבות** להנהלת החשבונות	מפיקים את הקבלה בעצמכם, והסנכרון הבא מתאים אותה
קבצי PDF של חשבוניות וקבלות	מוצגים מהנהלת החשבונות בזמן אמת	לא נשמר עותק ב-Charge-M

> **הדבר היחיד שנכתב להנהלת החשבונות**
> Charge-M רק קוראת מהנהלת החשבונות, **חוץ מדבר אחד**: כשאתם מפיקים **חשבונית חדשה** מתוך המערכת, נוצרת חשבונית מס אמיתית בריווחית, ב-Morning או ב-iCount. אם הפעולה נקטעה באמצע, הסטטוס שלה "לא ידוע". בדקו בהנהלת החשבונות לפני שמנסים שוב, כדי לא להפיק חשבונית כפולה.

תשלום בכרטיס דרך האזור האישי: התשלום נרשם ב-Charge-M מיד, אבל הנהלת החשבונות לא יודעת עליו עד שתפיקו קבלה. אחרי שתפיקו, הסנכרון הבא יתאים אותה.

תאריכי פירעון: תאריך שקבעתם ידנית בחשבונית לא נדרס לעולם. אחריו גובר תאריך הפירעון שמגיע מהנהלת החשבונות. ראו הגדרות העסק.

איך עובד סנכרון



- **תדירות:** כל שעה, בתחילת השעה. במסך: "תדירות: כל שעה".
- **סנכרון עכשיו** : כל משתמש עם הרשאת עריכה (בעלים, מנהל או גובה) יכול להפעיל.
- **פריטים שלא סונכרנו** מופיעים במסך האינטגרציה: "N פריטים לא סונכרנו בסנכרון האחרון". למשל, חשבונית של לקוח שלא קיים מדולגת ומדווחת.

חשבונית שנמחקה או בוטלה

- חשבונית שנעלמה מהנהלת החשבונות **לא מסומנת כשולמה**.
- אחרי שהיא חסרה בכשעתיים וחצי (3 סנכרונים ברצף), היא **מוקפאת**: הגבייה עליה נעצרת, והיא מופיעה בשגיאות הסנכרון.
- אם היא חוזרת, ההקפאה משתחררת.
- יוצא דופן: בריווחית, חשבוניות ישנות מ-24 חודשים נסגרות אחרי אישור.
- **קבלה שבוטלה** נרשמת כתשלום שלילי, והתיק נפתח מחדש.

כשהסנכרון נכשל

- תקבלו התראה "סנכרון נכשל" בכישלון הראשון (בתקלות זמניות, אחרי 2 כישלונות ברצף).
- התראה נוספת מגיעה אם השגיאה משתנה, ותזכורת לכל היותר פעם ב-24 שעות.
- כשהסנכרון חוזר לעבוד, תקבלו פעם אחת "הסנכרון חזר לפעול".
- בכרטיס האינטגרציה מופיע "נכשל ברציפות מאז ...".

החלפה או ניתוק

- **החלפת מערכת** שומרת את הלקוחות והחשבוניות שכבר סונכרנו. אי אפשר להחליף בזמן שסנכרון רץ.
- חשבוניות מהמערכת הקודמת שומרות על היתרה האחרונה וממשיכות בגבייה, עד שתסגרו אותן ידנית או שהסנכרון החדש ייצור אותן מחדש.
- **ניתוק**: "הנתונים שסונכרנו יישארו."

שאלות נפוצות

לקוח שילם והוא עדיין מקבל תזכורות. למה?

התשלום צריך להירשם בהנהלת החשבונות (קבלה). הסנכרון הבא, עד שעה, יזהה אותו ויעצור את התזכורות. רוצים מהר יותר? לחצו **סנכרון עכשיו**.

Charge-M תכתוב משהו להנהלת החשבונות שלי?

רק כשאתם מפיקים **חשבונית חדשה** מתוך המערכת. אז נוצרת חשבונית מס. קבלות לא נכתבות.

מחקתי חשבונית בריווחית. מה יקרה?

אחרי כשעתיים וחצי היא תוקפא ותופיע בשגיאות הסנכרון. היא לא תסומן כשולמה.

עדכנתי טלפון של לקוח ב-Charge-M. הסנכרון ידרוס אותו?

לא. טלפון או מייל שנבחרו במערכת לא נדרסים בסנכרון.

אנחנו עובדים עם חשבשבת. אפשר להתחבר?

עדיין לא. חשבשבת, Priority ו-SUMIT מסומנים "בקרוב".

ראו גם

- אינטגרציות
- סליקה ואמצעי תשלום
- חשבוניות
- קבלת תשלום וסגירת חוב
- כניסה ראשונה והקמת העסק

סליקה ואמצעי תשלום

הלקוחות שלכם משלמים דרך האזור האישי: בכרטיס אשראי, דרך ספק סליקה שאתם מחברים, או בהעברה בנקאית לחשבון שלכם.

פרטי הכרטיס לעולם לא עוברים דרך Charge-M. הלקוח משלם בדף מאובטח של ספק הסליקה, והספק מדווח לנו על התשלום.

אמצעי תשלום

אמצעי	מה צריך	הערות
כרטיס אשראי	חיבור ספק סליקה	בשקלים בלבד. אפשר להציע תשלומים והוראת קבע
העברה בנקאית	למלא פרטי חשבון בנק	הלקוח מדווח על העברה, ואתם מאשרים
Bit	—	לא נתמך

ספקי סליקה

ספק	מה צריך כדי לחבר
ריווחית iCredit	Group Private Token (שונה מטוקן ה-API של ריווחית)
משולם (Grow)	User ID. API Key ו-Page Code לא חובה
PayPlus	API Key, Secret Key ו-Payment Page UID

- לכל עסק **ספק סליקה אחד** פעיל. חיבור ספק חדש מחליף את הקודם ומבטל דפי תשלום פתוחים של הספק הקודם.
- מי יכול לחבר: בעלים ומנהלים. (במסך מופיע "בעל העסק יכול לחבר את ספק הסליקה", אבל גם מנהלים יכולים.)

1. פתחו **אינטגרציות** ובחרו ספק תחת **סליקה**.
2. הזינו את פרטי החיבור מהחשבון שלכם אצל הספק.
3. ב**מצב**, בחרו מצב חי. מצב הדגמה (MOCK) לא פונה לספק ולא גובה כסף אמיתי.

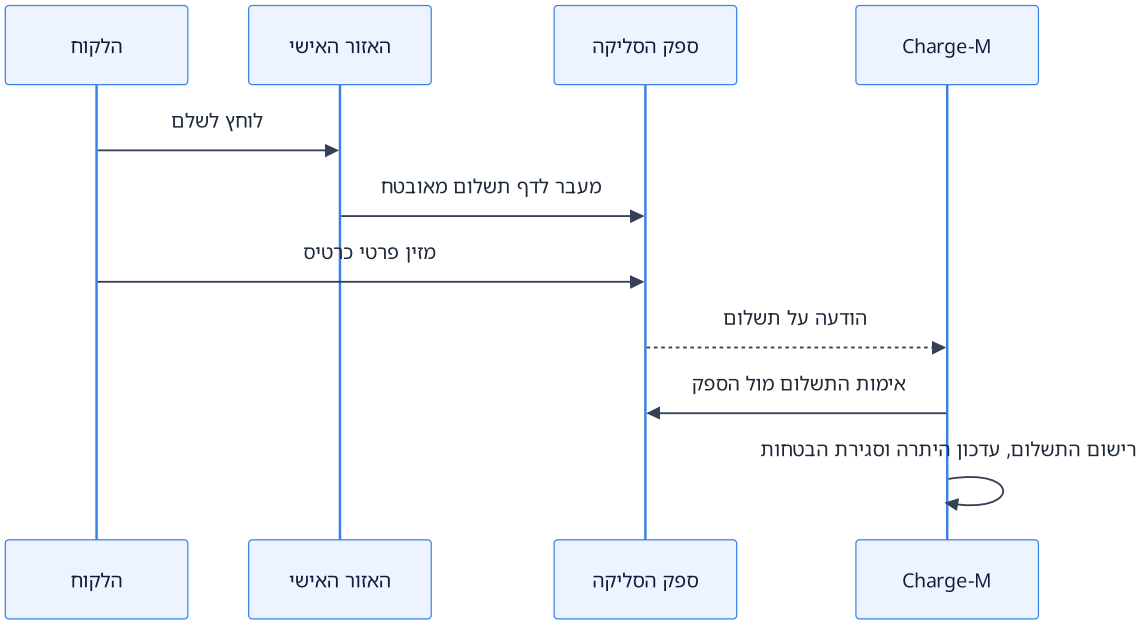
4. אם תרצו, קבעו **מספר תשלומים מקסימלי** (1 = ללא פריסה) והפעילו **הוראת קבע**.
5. היכנסו לאזור האישי של לקוח לדוגמה וודאו שאפשרות התשלום בכרטיס מופיעה.

לתשומת לבכם

"מספר תשלומים מקסימלי" הוא מספר תשלומי האשראי שדף התשלום מציע. זה **לא** הסדר תשלומים, שהוא הסכמה עם הלקוח על פריסת החוב.

"הוראת קבע" שומרת את הכרטיס אצל ספק הסליקה, לקראת תשלומי הסדר עתידיים. שימו לב: כרגע המערכת **לא מחייבת** תשלומי הסדר אוטומטית. הלקוח משלם כל תשלום בעצמו. ראו הסדרי תשלומים.

איך אישור התשלום מגיע



- **המערכת מאמתת כל תשלום מול הספק** לפני שהיתרה מתעדכנת, עם הפרטים שלכם. הודעה שלא אומתה לא נרשמת.
- התשלום נרשם על כל חשבונית, הבטחות תשלום מסומנות כמקוימות, ונרשמת שורה ביומן הפעילות.
- דף התשלום תקף ל-30 דקות. תשלום שהושלם באיחור עדיין נרשם.
- הנהלת החשבונות לא יודעת על התשלום עד שתפיקו קבלה. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

העברה בנקאית

1. פתחו **הגדרות העסק** ← **חשבון בנק לקבלת העברות**.
2. מלאו **בנק**, **סניף**, **מספר חשבון**, **שם המוטב** ואם תרצו **IBAN (לא חובה)**.
3. שמרו. האפשרות מופיעה באזור האישי.

- כשהלקוח מדווח שהעביר, נפתחת **טענת תשלום**, והתזכורות נעצרות עד שתחליטו.
- צילום מסך של העברה הוא ראיה, לא כסף. אישור הטענה רק מתעד שבדקתם. החוב נסגר רק כשהקבלה נרשמת בהנהלת החשבונות ונקלטת בסנכרון.
- אם הפרטים ריקים, האפשרות לא מוצעת ללקוח.

חשוב לדעת

⚠ שימו לב

- **אי אפשר לשלם בכרטיס על חשבונית שבמחלוקת.**
- **בלי ספק סליקה**, האזור האישי מציג "העסק טרם חיבר ספק סליקה" ומציע העברה בנקאית בלבד.
- **ניתוק ספק:** "תשלום בכרטיס אשראי ובהוראת קבע לא יוצע יותר באזור האישי עד לחיבור ספק. העברה בנקאית ממשיכה לעבוד."
- **מצב הדגמה** עובד רק כל עוד מנוע הגבייה לא בשידור חי. תשלומים בהדגמה לא נרשמים ככסף שנגבה.

שאלות נפוצות

אפשר לקבל תשלום ב-Bit?

לא. Bit לא נתמך כאמצעי תשלום. אם הלקוח שולח צילום של העברה ב-Bit, הוא נשמר כאסמכתה ונפתחת טענת תשלום.

אפשר לחבר שני ספקי סליקה?

לא. לכל עסק ספק אחד. חיבור ספק חדש מחליף את הקודם.

הלקוח שילם בכרטיס. צריך לעשות משהו?

היתרה מתעדכנת אוטומטית. הפיקו קבלה בהנהלת החשבונות, כדי שהרישום שם יתאים.

האם פרטי הכרטיס נשמרים אצלכם?

לא. הלקוח מזין אותם בדף של ספק הסליקה. בהוראת קבע הכרטיס נשמר אצל הספק, לא ב-Charge-M.

תשלום בהעברה בנקאית נכנס. איך סוגרים?

הפיקו קבלה בהנהלת החשבונות, והסנכרון הבא יסגור את החשבונית. את טענת התשלום עצמה אשרו בלטיפול. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

ראו גם

- האזור האישי ותשלום
- קבלת תשלום וסגירת חוב
- אזור אישי ללקוחות
- אינטגרציות
- הסדרי תשלומים

חלק

עזרה נוספת

שאלות נפוצות

כאן ריכזנו את השאלות שהכי הרבה שואלים אותנו: איך מתחילים, מתי המערכת פונה ללקוחות, מה קורה כשלקוח עונה, משלם או חולק על החוב, ומה עושים כשמשהו לא עובד. כל תשובה קצרה, ובסופה קישור לעמוד שמסביר את הנושא עד הסוף.

לחצו על שאלה כדי לפתוח את התשובה.

> **טיפ**
>
> לא מצאתם את השאלה שלכם? לחצו `Ctrl+K` (או ⌘+K במק) כדי לחפש בכל אתר העזרה. אפשר לחפש לפי שם של מסך, כפתור או סטטוס, למשל "הבטחה שהופרה".

כללי והתחלה

מה Charge-M עושה בשבילנו?

Charge-M מושכת את החשבוניות הפתוחות ממערכת הנהלת החשבונות שלכם, ושולחת ללקוחות תזכורות אוטומטיות ב-WhatsApp, באימייל וב-SMS. כשלקוח עונה, הסוכן החכם מטפל בתשובה, ומעביר לכם כל מה שדורש החלטה של אדם. הלקוח משלם באזור אישי, ואתם רואים בלוח הבקרה כמה נגבה. עוד בעמוד ברוכים הבאים.

מאיפה מגיעים הלקוחות והחשבוניות? אפשר להוסיף לקוח ידנית?

הלקוחות והחשבוניות מגיעים רק ממערכת הנהלת החשבונות המחוברת. אי אפשר ליצור לקוח ידנית ב-Charge-M. מערכת הנהלת החשבונות נשארת מקור האמת, וכל שינוי שם מגיע אלינו בסנכרון הבא. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

עם אילו תוכנות הנהלת חשבונות Charge-M עובדת?

היום: ריווחית, Morning (חשבונית ירוקה) ו-iCount. Priority, חשבשבת ו-SUMIT מופיעים במסך האינטגרציות כ"בקרוב", ואי אפשר לחבר אותם עדיין. עסק מחובר למערכת הנהלת חשבונות אחת בלבד. ראו אינטגרציות.

אפשר לנסות את המערכת לפני שמחברים את הנתונים האמיתיים?

כן. בהקמת העסק ובמסך האינטגרציות יש מתג **מצב הדגמה**. במצב הזה המערכת עובדת על נתוני דוגמה, והודעות WhatsApp נרשמות ביומן ולא נשלחות. ראו כניסה ראשונה והקמת העסק.

חיברנו את הכול. האם המערכת כבר שולחת הודעות ללקוחות?

לא. עסק חדש מתחיל במצב **הרצה יבשה**: המנוע מחשב מה היה שולח ומכין את ההודעות, אבל לא שולח אף אחת. כך אפשר לבדוק סכומים, ערוצים ותזמונים לפני שמתחילים. בעל העסק מפעיל את המנוע ב**מדיניות**. ראו מעבר לשידור חי.

מה זה "תיק גבייה", "תסריט" ו"מדיניות"?

תיק גבייה הוא לקוח אחד עם כל החשבוניות הפתוחות שלו. תסריט גבייה הוא סדרת הצעדים: מתי לפנות ובאיזה ערוץ. המדיניות היא המסגרת שחלה על כל התסריטים: כמה פניות מותר ומה קורה עם הבטחות תשלום. ראו מושגי יסוד.

איך מוצאים מהר לקוח, חשבונית או מסך בתוך המערכת?

לחצו **חיפוש** בראש המסך, או `Ctrl+K` (`⌘+K` במק). אפשר לחפש לקוחות, חשבוניות, שיחות, תיקים, פניות, מחלוקות והסדרים, או לקפוץ לכל עמוד. חיפוש רשומות מתחיל אחרי שני תווים. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

האם שליחת הודעות ושיחות עולה כסף?

חלק מהערוצים כן. SMS מחויב לפי מקטע (70 תווים בעברית), ושיחות קוליות מחויבות לפי דקת שיחה, ולכן שניהם כבויים כברירת מחדל. Meta גובה על הודעות WhatsApp לפי התעריפים שלה, והמערכת לא מציגה את העלות הזו. ראו כללים לכל הערוצים.

חשבון, משתמשים והרשאות

שכחתי את הסיסמה. איך מאפסים?

במסך ההתחברות אין היום קישור "שכחתי סיסמה". פנו לתמיכה כדי לקבל גישה מחדש. אם אתם מחוברים ורוצים רק להחליף סיסמה, עשו זאת ב**הפרופיל שלי**, בכרטיס **סיסמה**. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

החלפתי סיסמה ופתאום נותקתי במחשב השני. למה?

החלפת סיסמה מנתקת את כל המכשירים האחרים, כדי להגן על החשבון. התחברו מחדש עם הסיסמה החדשה. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

איך משנים את כתובת האימייל שאיתה נכנסים?

אי אפשר לשנות אותה בעצמכם. בפרופיל השדה נעול, ושינוי נעשה דרך התמיכה. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

איך מזמינים עובד למערכת?

ב**הגדרות העסק**, בכרטיס **צוות**, לחצו **הזמנת חבר/ת צוות**, הזינו אימייל ובחרו תפקיד. ההזמנה נשלחת במייל ותקפה לשבוע. העובד צריך להתחבר בדיוק עם הכתובת שאליה נשלחה ההזמנה. ראו הגדרות העסק.

מה ההבדל בין התפקידים?

תפקיד	מה מותר
בעלים	הכול, כולל הפעלה והשבתה של מנוע הגבייה
מנהל/ת	הגדרות, אינטגרציות, תבניות, מדיניות וצוות
גובה/ת	עבודה יומית: לקוחות, פניות ושיחות. בלי הגדרות
צפייה בלבד	רואה הכול, לא משנה כלום

ראו הגדרות העסק.

ההזמנה פגה או לא הגיעה. מה עושים?

הזמנה תקפה 7 ימים. בקשו ממנהל לשלוח הזמנה חדשה; הזמנה חדשה לאותה כתובת מבטלת את הקודמת. אם ההזמנה "נשלחה לכתובת אחרת", התנתקו והתחברו עם הכתובת שאליה נשלחה. ראו הגדרות העסק.

יש לנו כמה עסקים. אפשר לנהל אותם מאותו חשבון?

כן. בתפריט המשתמש לחצו **עסק חדש**, ועברו בין העסקים מהבורר בראש התפריט הצדדי. לכל עסק לקוחות, הגדרות וחיבורים נפרדים. ראו כניסה ראשונה והקמת העסק.

איך כל גובה רואה רק את הלקוחות שלו?

אם מערכת הנהלת החשבונות מוסרת קודי סוכן, מנהל משייך לכל חבר צוות **ספרי סוכנים** בכרטיס **צוות**. אחר כך הסינון **שלי** ברשימות מציג לו רק את הלקוחות של הקודים שלו. זה סינון לנוחות, לא חסימה: כולם עדיין יכולים לראות הכול. ראו הגדרות העסק.

איך מפסיקים לקבל התראות מסוימות במייל?

ב**הפרופיל שלי**, בכרטיס **התראות**, יש לכל סוג התראה מתג לפעמון ומתג למייל. ההגדרה אישית ולא משפיעה על שאר הצוות, והשינוי חל תוך כחצי דקה. ראו חיפוש, התראות ופרופיל.

סנכרון עם הנהלת החשבונות

כל כמה זמן המערכת מתעדכנת מהנהלת החשבונות?

הסנכרון רץ אוטומטית כל שעה, ומביא לקוחות, חשבוניות פתוחות, תנאי תשלום וקבלות. אפשר להריץ אותו מיד עם **סנכרון עכשיו** בעמוד האינטגרציה. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

האם Charge-M כותבת משהו לתוך הנהלת החשבונות?

כמעט לא. המערכת קוראת את הנתונים ואינה משנה אותם. הדבר היחיד שהיא כותבת הוא חשבונית מס חדשה, כשבעלים או מנהל מפיקים אותה בכפתור **חשבונית חדשה**. קבלות, תשלומים וזיכויים נרשמים רק אצלכם במערכת הנהלת החשבונות. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

איפה מוצאים את פרטי החיבור (טוקן) של ריווחית, Morning או iCount?

את הפרטים מקבלים בתוך מערכת הנהלת החשבונות עצמה: בריווחית ו-iCount מדובר בטוקן, וב-Morning ב-Client ID ו-Client Secret. אם אינכם מוצאים אותם, פנו לתמיכה של ספק התוכנה או אלינו. שימו לב: הטוקן של ריווחית iCredit (סליקה) שונה מהטוקן של ריווחית להנהלת חשבונות. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

עדכנתי טלפון של לקוח ב-Charge-M. הסנכרון ידרוס אותו?

לא. טלפון ואימייל שתיקנתם בכרטיס הלקוח נשמרים גם אחרי הסנכרון. גם מועד תשלום שקבעתם ידנית בחשבונית, ותנאי תשלום שהגדרתם ללקוח, לא נדרסים. ראו לקוחות.

מחקתי חשבונית בהנהלת החשבונות. מה קורה לה ב-Charge-M?

היא לא מסומנת כשולמה. אחרי כשעתיים וחצי שבהן היא חסרה (שלושה סנכרונים ברצף), הגבייה עליה מושהית בסיבה "לא נמצאה במערכת הנהלת החשבונות". אם היא חוזרת, ההשהיה משתחררת. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

ביטלנו קבלה בהנהלת החשבונות. מה קורה?

הסנכרון רושם את הביטול כתשלום שבוטל, החשבונית נפתחת מחדש והגבייה עליה חוזרת. בלוח הבקרה השורה מופיעה עם התג "בוטל". ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

אפשר לעבור ממערכת הנהלת חשבונות אחת לאחרת?

כן. חיבור מערכת חדשה מחליף את הקודמת, והלקוחות והחשבוניות שכבר סונכרנו נשארים. חשבוניות של המערכת הישנה ממשיכות בגבייה עד שהן נסגרות, לכן כדאי לבדוק אותן אחרי המעבר. אי אפשר להחליף בזמן שסנכרון רץ. ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

אפשר לראות היסטוריה של כל הסנכרונים?

לא. עמוד האינטגרציה מציג רק את הסנכרון האחרון: מתי רץ, אם הצליח, השגיאה ורשימת הפריטים שלא סונכרנו. ראו אינטגרציות.

איך נקבע מועד התשלום של חשבונית?

לפי הסדר הזה: מועד שקבעתם ידנית, אחר כך המועד מהנהלת החשבונות, אחר כך תנאי התשלום של הלקוח, ולבסוף ברירת המחדל של העסק. אם אין כלום, חל שוטף+30. שינוי ברירת המחדל ב **תנאי תשלום** מזיז את מועדי החשבוניות הפתוחות שנקבעו לפיה. ראו חשבוניות.

תיקי גבייה וסטטוסים

ללקוח יש ארבע חשבוניות באיחור. הוא יקבל ארבע תזכורות?

לא. לכל לקוח יש תיק גבייה אחד שמרכז את כל החשבוניות הפתוחות שלו, והתסריט פונה אליו על כולן יחד. תיק נפתח לבד אחרי הסנכרון, ונסגר לבד כשאין בו חשבונית פתוחה. ראו תיקי גבייה.

סניף שמשולם על ידי חברת האם. ממי גובים?

מהלקוח המשלם. אם בהנהלת החשבונות הסניף מקושר ללקוח משלם, התיק שייך לחברת האם והפניות נשלחות אליה. ראו מושגי יסוד.

מה ההבדל בין "סטטוס" ל"מצב טיפול"?

מצב הטיפול אומר מי מטפל בתיק: **אוטומטי** , **בטיפול נציג** , **הבטחת תשלום** או מצב בירור כמו מחלוקת. הסטטוס הוא תווית אחת שמסכמת את כל התמונה, למשל "באיחור", "אין מענה" או "נשלח קישור לתשלום". ראו תיקי גבייה.

באילו מצבי טיפול התסריט מפסיק לפנות ללקוח?

ב**התקבלה אסמכתה** , **ממתין לאימות** , **מחלוקת חיוב** , **בקשת זיכוי** ו**בטיפול נציג** . ב**הבטחת תשלום** התסריט ממתין עד שההבטחה מתקיימת או מופרת. ב**אוטומטי** הוא פועל כרגיל. ראו תיקי גבייה.

איך עוצרים את הגבייה ללקוח אחד, או רק על חשבונית אחת?

בכרטיס תיק הגבייה לחצו **השהיית גבייה** , ובחרו בשדה "היקף" את כל התיק או חשבונית אחת. השהיה על חשבונית אחת משאירה את שאר היתרה בגבייה רגילה. אם לא תקבעו תפוגה, ההשהיה נמשכת עד שמישהו לוחץ **שחרור** . ראו תיקי גבייה.

מה ההבדל בין השהיה לבין "לא ליצור קשר"?

השהיה עוצרת את הגבייה על תיק או על חשבונית, בדרך כלל לזמן מוגבל. **לא ליצור קשר** בכרטיס הלקוח חוסם כל פנייה אוטומטית ללקוח, בכל הערוצים, כולל הסוכן החכם. נציג עדיין יכול להשיב ללקוח ידנית. ראו לקוחות.

תיק נסגר. מה אומרת "סיבת הסגירה"?

תיק נסגר אוטומטית כשאין בו חשבונית פתוחה. היום המערכת רושמת "שולם" כשלפחות אחת מהחשבוניות שולמה, ו"בוטל" כשכולן בוטלו. אם ללקוח תיפתח חשבונית חדשה, ייפתח לו תיק חדש. ראו תיקי גבייה.

תהליך הגבייה והתזכורות

מה בדיוק נשלח ללקוח, ומתי?

ברירת המחדל: תזכורת 3 ימים לפני מועד התשלום, תזכורת ביום התשלום, תזכורת על איחור אחרי יומיים, ותזכורת נוספת ביום ה-7 בערוץ שעוד לא נוסה. ביום ה-12 התיק עובר לטיפול נציג. בתסריט מופיעות גם שיחות ביום ה-4 וביום ה-10, אבל הן לא מתבצעות היום (ראו בהמשך). ראו רצף התזכורות.

אפשר לבנות תסריט שונה ללקוחות שונים?

כן. ב**תסריטי גבייה** יוצרים תסריט, מוסיפים לו חוקי שיוך (למשל יתרה מעל סכום, ימי איחור, VIP), ומסדרים את התסריטים לפי עדיפות. התסריט הראשון שכל החוקים שלו מתאימים ללקוח נבחר, וכל השאר מקבלים את תסריט ברירת המחדל. אפשר להתחיל מאחת משש תבניות מומלצות. ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

איך יודעים איזה תסריט לקוח מסוים מקבל?

ב**תסריטי גבייה** לחצו **בדיקת שיוך** ובחרו לקוח. תראו איזה תסריט נבחר ולמה, וכל תסריט שנבדק עם סימון של החוקים שהתאימו. ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

שיניתי תסריט. למה הלקוחות לא קיבלו את השינוי?

תסריט חדש נשמר כטיוטה ולא פועל עד שלוחצים **הפעלה**. שינוי בתסריט פעיל חל מהפנייה הבאה. שינוי במגבלות הפנייה ב**מדיניות** חל רק אחרי **פרסום שינויים**. ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

אפשר לשלוח תזכורת ידנית ללקוח?

כן. לחצו **שליחת תזכורת** בכרטיס הלקוח, בתיק הגבייה או בחשבונית, ובחרו תבנית וערוץ. תזכורת ידנית נספרת במגבלות הפנייה בדיוק כמו פנייה אוטומטית, ומכבדת בקשות הסרה והשהיות. ברשימת החשבוניות אפשר לבחור כמה שורות ולשלוח, להשהות או לחדש בבת אחת. ראו חשבוניות.

התיק היה מושהה שבועיים. הלקוח יקבל עכשיו את כל התזכורות שפספס?

לא. התסריט ממשיך מהשלב שמתאים ליום הנוכחי, ולא שולח תזכורות ישנות בבת אחת. כל שלב נשלח פעם אחת בלבד. ראו רצף התזכורות.

מה קורה כשהתסריט נגמר והלקוח עדיין לא שילם?

אחרי 5 פניות אוטומטיות, או בסוף התסריט אם נוסו לפחות שני ערוצים שונים, התיק עובר ל**בטיפול נציג** ונשלחת התראה "העברה לנציג". ללקוח לא נשלחת הודעה ברגע הזה, ולא נפתחת פנייה ב**לטיפול**, לכן כדאי לעקוב אחרי ההתראות. ראו רצף התזכורות.

אפשר לשלוח ללקוח הודעה כשנפתחת לו חשבונית חדשה?

כן, אבל זה כבוי כברירת מחדל. מפעילים ב**מדיניות**, בסעיף **חשבונית חדשה ושעת שליחה**. ההודעה חלה רק על חשבוניות שנוצרות אחרי ההפעלה, נספרת במגבלות הפנייה, ולא נספרת בחמש הפניות האוטומטיות. ראו תהליכי גבייה ומדיניות.

מתי ובאיזו תדירות פונים ללקוח

באילו שעות וימים המערכת פונה ללקוחות?

ברירת המחדל: ימים א׳–ה׳, 08:00–18:30, בלי חגי ישראל. משנים את זה ב**הגדרות העסק**, בכרטיס **זמני פעילות**. הודעה שהגיע זמנה מחוץ לשעות מחכה לפתיחת החלון. ראו כללים לכל הערוצים.

כמה פעמים המערכת יכולה לפנות לאותו לקוח?

ברירת המחדל: לפחות 24 שעות בין פנייה לפנייה, ועד 3 פניות בכל 7 ימים. המגבלות נספרות על כל הערוצים יחד, כך ש-WhatsApp ואימייל באותו שבוע נספרים ביחד. משנים ב **מדיניות**, ותסריט יכול רק להחמיר אותן. ראו כללים לכל הערוצים.

האם המערכת שולחת הודעות בשבת?

לא כברירת מחדל. אם תסמנו את שבת ב **ימי פעילות**, ההודעות ייצאו גם בשבת. אין חסימה אוטומטית של שבת או של כניסת שבת ביום שישי, לכן אם אתם מסמנים את יום ו׳, בדקו את שעת הסיום. שיחות קוליות לעולם לא יוצאות בשישי, בשבת ובחגים. ראו כללים לכל הערוצים.

איזה חגים המערכת מכירה? מה עם יום העצמאות?

המערכת מכירה את ימי החג והצומות המרכזיים (ראש השנה, יום כיפור, סוכות, שמיני עצרת, פסח, שבועות, תשעה באב). יום העצמאות, יום הזיכרון, פורים, ערבי חג וחול המועד אינם ברשימה. אם אתם לא רוצים לפנות בהם, הוסיפו אותם ל **ימי סגירה**. ראו כללים לכל הערוצים.

הלקוח ענה הבוקר. התזכורת המתוזמנת עדיין תצא?

לא. אם הלקוח ענה או שילם אחרי שהתזכורת תוזמנה, היא לא נשלחת. גם אם נציג כתב ללקוח ב-24 השעות האחרונות, המערכת לא שולחת תזכורת אוטומטית. ראו כללים לכל הערוצים.

באיזה ערוץ נשלחת התזכורת?

כשהשלב בתסריט הוא "דיגיטלי", המערכת בוחרת את הערוץ הראשון שזמין ללקוח: WhatsApp, אחר כך אימייל, אחר כך SMS (רק אם הפעלתם אותו). אם ערוץ נכשל, השלבים הבאים מדלגים עליו לתקופה. בשלב עצמו אפשר לבחור ערוצים מסוימים. ראו כללים לכל הערוצים.

WhatsApp

איך מחברים את מספר ה-WhatsApp של העסק?

ב **אינטגרציות** ← WhatsApp. בעל העסק יכול להתחבר עם חשבון Meta של העסק בכמה לחיצות. אפשרות נוספת היא חיבור ידני עם מזהה מספר ואסימון מ-Meta Business. כדאי להזין גם את מזהה חשבון ה-WhatsApp Business, אחרת אי אפשר לרשום תבניות לאישור. ראו WhatsApp.

מה זה "חלון 24 השעות"?

כלל של WhatsApp: הודעה חופשית (של נציג או של הסוכן) מותרת רק עד 24 שעות אחרי ההודעה האחרונה של הלקוח. אחרי זה אפשר לשלוח רק תבנית שאושרה על ידי Meta. התזכורות האוטומטיות יוצאות כתבניות. ראו WhatsApp.

למה צריך אישור של Meta לתבניות?

Meta מחייבת לאשר כל תבנית לפני שליחה ראשונה. האישור לוקח בדרך כלל בין כמה דקות לכמה שעות, ולכל היותר כ-24 שעות. עד שתבנית מאושרת, שליחה בה נכשלת עם "התבנית אינה מאושרת". את המצב רואים ב **תבניות הודעות** . ראו תבניות הודעות.

שיניתי נוסח של תבנית פעילה. מה נשלח בינתיים?

הנוסח הישן ממשיך להישלח. ב-WhatsApp הנוסח החדש נשלח לאישור Meta ומחליף את הישן רק אחרי שאושר. ב-SMS ובאימייל הנוסח החדש חל מיד כשלוחצים **פרסום** . ראו תבניות הודעות.

הסוכן עונה ללקוחות גם בלילה?

כברירת מחדל כן, בכל שעה. ב **WhatsApp** ← **מחוץ לשעות הפעילות** אפשר לבחור שהלקוח יקבל הודעת החזקה, והתשובה האמיתית תישלח בפתיחת שעות הפעילות. אם הפתיחה הבאה רחוקה מדי לחלון 24 השעות, ההודעה עוברת לנציג. ראו WhatsApp.

לקוח שלח צילום של העברה בנקאית. מה קורה?

כברירת מחדל, תמונה או PDF שמגיעים ב-WhatsApp נשמרים כאסמכתת תשלום. נפתחת פנייה "טענת תשלום", הגבייה מושהית עד שנציג מחליט, והלקוח עובר לטיפול נציג. אסמכתה היא לא כסף: מישהו צריך לבדוק אותה ולאשר או לדחות. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

הלקוח שלח הודעה קולית. הסוכן מבין אותה?

לא. הסוכן לא שומע הודעות קוליות, וגם לא רואה סרטונים או מדבקות. הוא מבקש מהלקוח לכתוב את ההודעה. ראו מה הסוכן עושה ומה לא.

SMS

איך מפעילים SMS?

ב **ערוצים נוספים** ← SMS, הפעילו את **שליחת SMS מהסולם** . זה כבוי כברירת מחדל כי כל מקטע עולה כסף. אין מה לחבר: SMS מוגדר פעם אחת לכל המערכת. ראו SMS.

אפשר לשלוח SMS רק ללקוחות שאין להם WhatsApp?

כן. בחרו ב**מתי להשתמש ב-SMS** את **רק כשאין WhatsApp זמין**. כך SMS יוצא רק כשאין לעסק מספר WhatsApp, או כשהמספר של הלקוח לא רשום ב-WhatsApp. ראו SMS.

למה SMS קצר עולה יותר ממה שחשבנו?

הודעה בעברית היא עד 70 תווים במקטע (באנגלית 160), והחיוב הוא לפי מקטע. תזכורת של 268 תווים היא ארבעה מקטעים, כלומר פי ארבעה. עורך התבניות מציג את מספר המקטעים בזמן הכתיבה. ראו SMS.

אפשר לקבוע את שם השולח של ה-SMS?

לא. השולח מוגדר ברמת המערכת ולא לכל עסק. ראו SMS.

אימייל

מאיזו כתובת יוצאים המיילים ללקוחות?

בלי הגדרה, המיילים יוצאים מכתובת המערכת עם שם העסק כשם השולח. אפשר לרשום תת-דומיין של העסק (למשל gviya.your-company.co.il) ולפרסם את רשומות ה-DNS שמוצגות. אחרי אימות, הלקוח רואה כתובת שלכם והמיילים מגיעים טוב יותר לתיבה. ראו אימייל.

רשמנו דומיין אבל הוא עדיין "ממתין לאימות DNS".

עדכון DNS יכול לקחת כמה שעות. הבדיקה חוזרת לבד, ואפשר ללחוץ **בדיקת הרשומות עכשיו**. "לא נמצא" אחרי יום בדרך כלל אומר שהרשומה הוזנה בשם שגוי. עד האימות המיילים ממשיכים לצאת מכתובת המערכת. ראו אימייל.

אפשר לקבל עותק של כל מייל גבייה?

כן. ב**ערוצים נוספים** ← אימייל, בשדה **עותק לכל מייל גבייה**, אפשר להוסיף עד 5 כתובות. כל עותק נשלח בנפרד, והלקוח לא רואה את הכתובות. ראו אימייל.

החשבונית מצורפת למייל?

כן, כברירת מחדל מצורף PDF של החשבונית, אם התבנית מבקשת אותו. אם הקובץ לא זמין או גדול מדי, המייל יוצא בלעדיו. מכבים ב**צירוף PDF של החשבונית**. ראו אימייל.

איך עונים ללקוח שכתב לנו באימייל?

התשובות מהלקוח מגיעות לשיחה במערכת, אבל אי אפשר לענות באימייל מתוך חלון השיחה. אפשר להשיב בערוץ אחר, למשל WhatsApp, או לשלוח תזכורת עם תבנית. ראו שיחות.

שיחות קוליות

הסוכן מתקשר ללקוחות לבד לפי התסריט?

עדיין לא. היום שיחות יוצאות רק כשמישהו לוחץ **התקשר עכשיו** בכרטיס הלקוח, או מ **נסו את הסוכן** בסוכן הקולי. שלבי "שיחה" בתסריט מדולגים בינתיים. ראו שיחות קוליות.

למה הכפתור "התקשר עכשיו" אפור?

העבירו את העכבר מעל הכפתור כדי לראות את הסיבה. הסיבות האפשריות: הערוץ הטלפוני כבוי, הלקוח ביקש שלא ליצור קשר, אין טלפון תקין, כבר יש שיחה פעילה, הלקוח בטיפול נציג, או שיש לכם הרשאת צפייה בלבד. גם מחוץ לשעות השיחות, או כשהגעתם למגבלת הפניות, השיחה לא תצא. ראו סוכן קולי.

באילו שעות הסוכן הקולי מתקשר?

ימים א׳–ה׳ בלבד, אף פעם לא בשישי, בשבת ובחגים. ברירת המחדל 09:00–19:00, ובנוסף השיחה חייבת להיות בתוך זמני הפעילות של העסק. לכן עם ההגדרות הרגילות החלון בפועל הוא 09:00–18:30. אין כפתור עקיפה. ראו שיחות קוליות.

השיחות מוקלטות? כמה זמן ההקלטות נשמרות?

כל שיחה מוקלטת, והסוכן מצהיר בתחילתה שהיא מתבצעת על ידי עוזר אוטומטי ומוקלטת. ההקלטות נשמרות 90 ימים כברירת מחדל (אפשר 7–365), ואחר כך נמחקות. התמליל והסיכום נשמרים. ראו שיחות קוליות.

מה קורה כשהלקוח לא עונה?

השיחה נרשמת כ"לא נענתה", ובאותו יום לא נשלחת ללקוח הודעה דיגיטלית. הגדרות "ניסיונות חוזרים" ב **אין מענה** עדיין לא פעילות, ולא מתבצע חיוג חוזר אוטומטי. כשעונה תא קולי, הסוכן מנתק בשקט כברירת מחדל. ראו שיחות קוליות.

אפשר להקשיב לשיחה חיה ולהיכנס אליה?

כן. ב **שיחות חיות** אפשר להאזין, להשתיק את הסוכן, להכתיב לו משפט, להוסיף הקשר שהלקוח לא שומע, לנתק, או להעביר את השיחה למספר העסק או לטלפון שלכם. העברה מעבירה את הלקוח לטיפול אנושי בכל הערוצים. ראו סוכן קולי.

הסוכן החכם (AI)

מה הסוכן החכם רשאי לעשות לבד?

כברירת מחדל הוא עונה ללקוחות, רושם הבטחת תשלום עם תאריך ושולח קישור לתשלום. הוא לא נותן הנחות, לא מוחל על חוב, לא מאשר זיכוי, לא מאשר שהתקבל תשלום ולא סוגר מחלוקת. הוא גם לא מציע פריסה או דחייה, אלא אם הגדרתם לו את זה ב **סמכויות והעברה לאדם** . ראו הרשאות ומגבלות.

מתי הסוכן מעביר את הלקוח לאדם?

תמיד כשהלקוח חולק על החוב, מבקש לדבר עם אדם, כועס, מאיים או מזכיר עורך דין, טוען ששילם, או שואל משהו שהסוכן לא בטוח בו. אפשר להוסיף שני כללים: יתרה מעל סכום, ומספר הודעות בלי התקדמות. לכל כלל בוחרים מי מקבל התראה. ראו הרשאות ומגבלות.

איך לוקחים שיחה מהסוכן, ואיך מחזירים לו?

בשיחה או בכרטיס הלקוח לחצו **קח שליטה** . הסוכן מפסיק לענות ללקוח בכל הערוצים, והתזכורות האוטומטיות נעצרות. כדי להחזיר לחצו **החזרה ל-AI** . סגירת פנייה לא מחזירה את הלקוח לסוכן, וצריך להחזיר אותו במפורש. ראו תשובות, הסוכן והעברה לנציג.

הסוכן מדבר בשפות אחרות?

בהודעות כתובות כן. ב **זהות הסוכן** ← **שפות נוספות** אפשר לסמן ערבית, רוסית ואנגלית, והסוכן יענה בשפה שבה הלקוח כתב. בלי סימון הוא עונה תמיד בעברית. בשיחות טלפון הסוכן עובד בעברית. ראו זהות הסוכן.

הלקוח יודע שהוא מדבר עם מערכת אוטומטית?

כן. בהודעות הכתובות הסוכן מציג את עצמו כעוזר אוטומטי בתשובה הראשונה (מומלץ להשאיר פעיל). בשיחות טלפון ההצהרה תמיד פעילה ואי אפשר לכבות אותה, אבל אפשר לערוך את הנוסח. במיילים נוסף משפט קבוע בסוף. ראו זהות הסוכן.

איך בודקים מה הסוכן יגיד בלי לשלוח כלום ללקוח?

ב**זהות הסוכן** ← **נסו את הסוכן** בוחרים תרחיש וכותבים כמו לקוח. שום דבר לא נשלח ולא נשמר, ו**למה?** ליד כל תשובה מסביר מה הסוכן הבין. שימו לב: **נסו את הסוכן** בסוכן הקולי מבצע שיחה אמיתית לטלפון של הלקוח שבחרתם. ראו זהות הסוכן.

איך רואים למה הסוכן החליט משהו?

בלשונית **החלטות** ב**זהות הסוכן** מופיעה כל החלטה של הסוכן, עם מה שהלקוח אמר, מה הוחלט ולמה. לחיצה על שורה מציגה את רמת הביטחון ואת ההסבר המלא. ראו זהות הסוכן.

האזור האישי ותשלומים

איך הלקוח נכנס לאזור האישי?

כל הודעת גבייה כוללת קישור אישי, תקף עד 60 ימים. אפשר גם להיכנס מכתובת האזור האישי עם מספר טלפון וקוד חד-פעמי בן 6 ספרות, שנשלח ב-WhatsApp או ב-SMS ותקף 5 דקות. אין צורך בסיסמה. ראו האזור האישי ותשלום.

הלקוח אומר שהקוד לא מגיע. למה?

הסיבות הנפוצות: אין ללקוח מספר טלפון תקין, או שהמספר שלו משותף ללקוח נוסף. במצב כזה הכניסה בקוד לא עובדת לאף אחד מהם עד שמתקנים את המספר. את הרשימה המלאה רואים ב**כניסה ואבטחה** ← **לקוחות שלא יכולים להיכנס** . ראו אזור אישי ללקוחות.

באילו אמצעים הלקוח יכול לשלם?

בכרטיס אשראי, בדף תשלום מאובטח של ספק הסליקה, ובהעברה בנקאית לחשבון שהגדרתם. Bit לא נתמך. בנקאות פתוחה מופיעה כ"תתאפשר בהמשך". כרטיס אשראי מוצע רק בשקלים ורק אחרי חיבור ספק סליקה. ראו סליקה ואמצעי תשלום.

עם אילו ספקי סליקה אפשר לעבוד?

ריווחית iCredit, משולם (Grow) ו-PayPlus. עסק עובד עם ספק סליקה אחד בכל פעם. פרטי הכרטיס לא עוברים דרך Charge-M, כי הלקוח משלם בדף של הספק. ראו סליקה ואמצעי תשלום.

איך מאפשרים ללקוחות לשלם בהעברה בנקאית?

מלאו את **חשבון בנק לקבלת העברות** ב**הגדרות העסק** . כל עוד השדות ריקים, האפשרות לא מוצעת ללקוח. לקוח שמדווח על העברה פותח טענת תשלום לבדיקה, והתזכורות על החשבוניות האלה נעצרות עד

ההחלטה. ראו הגדרות העסק.

הלקוח יכול לשלם רק על חלק מהחשבוניות?

כן. באזור האישי הלקוח מסמן את החשבוניות שהוא רוצה לשלם. כל חשבונית שנבחרה משולמת במלואה, ואין אפשרות לשלם חלק מחשבונית אחת. חשבוניות במחלוקת לא נכללות בתשלום. ראו האזור האישי ותשלום.

איך אני רואה מה הלקוח רואה?

בכרטיס תיק הגבייה לחצו **תצוגת הלקוח**, או ב**אזור אישי ללקוחות** לחצו **תצוגה כלקוח**. האזור האישי נפתח בכרטיסייה חדשה, לקריאה בלבד, ושום דבר לא נשלח ללקוח. אם לא נפתחת כרטיסייה, אפשרו חלונות קופצים בדפדפן. ראו אזור אישי ללקוחות.

שיניתי את כתובת האזור האישי, ועכשיו קישורים לא עובדים.

שינוי הכתובת מבטל קישורים שכבר נשלחו. לקוחות עם קישור ישן יוכלו להיכנס מהכתובת החדשה עם קוד חד-פעמי, וההודעות הבאות יכללו קישור חדש. ראו אזור אישי ללקוחות.

הבטחות תשלום

הלקוח כתב "אשלם ביום חמישי". מה קורה?

הסוכן רושם הבטחת תשלום עם התאריך, מאשר ללקוח את המועד, והתזכורות נעצרות עד אז. ביום ההבטחה הלקוח מקבל כברירת מחדל תזכורת עם קישור לתשלום. אפשר להגדיר במקום זאת משימה לנציג, או את שתיהן. ראו הבטחות תשלום.

כמה פעמים לקוח יכול לדחות?

כברירת מחדל עד 2 הבטחות ב-30 ימים. בפעם הבאה הסוכן מודיע ללקוח שנציג יחזור אליו ומעביר לטיפול אנושי. הבטחה חייבת להיות לתאריך אמיתי, לא בעבר ולא יותר מ-60 ימים קדימה. משנים ב**מדיניות** ← **הבטחות תשלום**. ראו הבטחות תשלום.

מה קורה כשהלקוח לא עמד בהבטחה?

בבוקר שאחרי המועד (או אחרי ימי החסד שהגדרתם) ההבטחה מסומנת כ"הופרה", והתזכורות חוזרות. כברירת מחדל נפתחת פנייה "הבטחה שהופרה" ב**לטיפול**. ללקוח לא נשלחת הודעה אוטומטית על ההפרה. ראו הבטחות תשלום.

לא רוצים שהסוכן יקבל הבטחות לבד. אפשר לכבות?

כן. ב **סמכויות והעברה לאדם** כבו את **קבלת הבטחת תשלום**. במצב הזה הסוכן לא רושם תאריך, אומר ללקוח שנציג יחזור אליו, ומעביר לטיפול אנושי. ראו הרשאות ומגבלות.

הסדרי תשלומים

הלקוח יכול לפרוס את החוב לתשלומים בעצמו?

כן, באזור האישי, אם לא כיבית את האפשרות. ברירת המחדל: עד 4 תשלומים, לפחות ₪500 לתשלום, יתרה של לפחות ₪1,000, ועד 90 ימים. הסדר שהלקוח בונה נכנס לתוקף מיד, והתזכורות הרגילות נעצרות כל עוד הוא פעיל. ראו הסדרי תשלומים.

התשלומים בהסדר נגבים אוטומטית מהכרטיס?

לא. היום כל תשלום בהסדר דורש שהלקוח יחזור לאזור האישי וישלם, או שהתשלום יירשם אצלכם בהנהלת החשבונות. גם לא נשלחות תזכורות לפני כל תשלום בהסדר. ראו הסדרי תשלומים.

איך קובעים הסדר ללקוח בעצמנו?

בכרטיס הלקוח לחצו **הסדר תשלומים**, ובחרו מספר תשלומים (1–24), סכום, תאריך ראשון ומרווח. הסדר שנציג קובע נכנס לתוקף מיד ולא כפוף למגבלות שחלות על הלקוח. אפשר לקבוע הסדר רק כשכל היתרה במטבע אחד. ראו הסדרי תשלומים.

הסוכן הציע ללקוח פריסה. למה ההסדר "ממתין לאישור"?

הסוכן לא מפעיל הסדר לבד. הסדר שהוא מציע נכנס ל **הסדרי תשלומים** ← **ממתינים לאישור**, ונציג צריך ללחוץ **אישור ההסדר** או **ביטול ההסדר**. בזמן ההמתנה התזכורות ללקוח עצורות. ראו הסדרי תשלומים.

מה קורה כשתשלום בהסדר לא הגיע?

אחרי 3 ימי חסד ממועד התשלום, ההסדר מסומן כ"הופר", נפתחת פנייה לטיפול ונשלחת התראה. הגבייה הרגילה חוזרת על היתרה שנותרה. ללקוח לא נשלחת הודעה, אבל באזור האישי הוא רואה שההסדר הופסק. ראו הסדרי תשלומים.

מחלוקות

הלקוח טוען שהחשבונית שגויה. מה קורה?

אם הלקוח כותב או אומר שהוא חולק על חיוב, הסוכן פותח מחלוקת, והגבייה נעצרת רק על החשבוניות שבמחלוקת. הלקוח מקבל אישור עם מספר פנייה. שאר החשבוניות שלו ממשיכות בגבייה רגילה. אם לא ברור על איזו חשבונית מדובר, הגבייה על הלקוח כולו מושהית ליום עסקים אחד, עד שנציג משייך חשבונית. ראו מחלוקות.

הלקוח יכול לפתוח מחלוקת באזור האישי?

לא. באזור האישי אין אפשרות לערער על חיוב. הלקוח מערער בתשובה ב-WhatsApp, באימייל או בטלפון, או שנציג פותח מחלוקת מכרטיס הלקוח בכפתור **פתיחת מחלוקת**. ראו מחלוקות.

כמה זמן יש לנו לטפל במחלוקת?

היעד הוא מענה ראשון תוך יום עסקים אחד, ופתרון תוך 2 ימי עסקים. אישור הקבלה האוטומטי כבר נחשב מענה ראשון. השעון נעצר כל עוד המחלוקת "ממתין ללקוח". מחלוקות שחרגו מסומנות ב **חריגה מ-SLA** ב **לטיפול**. ראו לטיפול.

החלטנו לזכות את הלקוח. למה אי אפשר לסגור את המחלוקת?

אישור הזיכוי ב-Charge-M לא משנה את היתרה. צריך להפיק את הזיכוי בהנהלת החשבונות, לסמן אותו כ **סימון כהונפק**, ולחכות לסנכרון הבא. רק אז אפשר ללחוץ **סגירת המחלוקת**, והגבייה מתחדשת. ראו מחלוקות.

הכרענו במחלוקת. הגבייה כבר חזרה?

לא. גם אחרי "הוכרעה" ההשהיה נשארת. רק סגירת המחלוקת משחררת את החשבוניות וחוזרת לגבות. ראו מחלוקות.

הסרה מדיוור ופרטיות

איך לקוח מבקש להפסיק לקבל הודעות?

הוא עונה באחת המילים: הסר, הסרה, הסירו אותי, תפסיקו, STOP או UNSUBSCRIBE, בכל ערוץ. המילה צריכה להיות כל ההודעה, כך ש"לא הסר" לא נחשב. באימייל אפשר גם ללחוץ על קישור ההסרה, וסימון כספאם נחשב בקשת הסרה. ראו הסרה מדיוור.

מה קורה אחרי שלקוח ביקש הסרה?

הלקוח מסומן **לא ליצור קשר**, וכל פנייה אוטומטית אליו נעצרת בכל הערוצים, כולל הסוכן. ב-WhatsApp הוא מקבל הודעת אישור אחת. הוא עדיין יכול להיכנס לאזור האישי ולשלם. ראו הסרה מדיוור.

אפשר להוסיף מילות הסרה משלנו?

כן, עד 10 מילים ב-WhatsApp ומילה אחת ב-SMS. הן נוספות למילים המובנות ולא מחליפות אותן. היזהרו ממילים יומיומיות, כי הן יסירו לקוחות בטעות. ראו WhatsApp.

הלקוח הוסר בטעות. אפשר להחזיר אותו?

אפשר לכבות את **לא ליצור קשר** בכרטיס הלקוח. אבל המספר או הכתובת שבהם ביקש הסרה נשארים חסומים, ואי אפשר לבטל את זה. ראו לקוחות.

הסוכן רואה את ההערות הפנימיות שלנו על הלקוח?

לא. ההערה הפנימית בכרטיס הלקוח נראית לצוות בלבד ולא נשלחת לסוכן או ללקוח. הסוכן רואה את מצב התיק, החשבוניות הפתוחות ו-12 ההודעות האחרונות מכל הערוצים. ראו מה הסוכן עושה ומה לא.

דוחות ולוח בקרה

מה אומר המספר "נגבה" בלוח הבקרה?

סכום התשלומים שזוהו בטווח שבחרתם, לפי התאריך שבו המערכת זיהתה אותם ולא לפי תאריך הבנק. תשלומים מזוהים מהסנכרון עם הנהלת החשבונות ומקישורי תשלום. ראו לוח בקרה.

מה זה "נגבה דרך Charge-M"?

תשלום מסומן כך כשהלקוח שילם דרך הקישור שלנו, או תוך 30 ימים מהפנייה האחרונה שלנו אליו. תשלום שהגיע בלי פנייה, או יותר מ-30 יום אחריה, לא מיוחס ל-Charge-M. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

אפשר לייצא נתונים לאקסל?

כן. בעלים ומנהלים רואים כפתור **ייצוא** (קובץ CSV) ברשימות הלקוחות והחשבוניות. מיומן הפעילות של לקוח אפשר לייצא PDF, עד 2,000 שורות, למשל לצורך הליך משפטי. ראו לקוחות.

יש לנו חשבוניות בדולר ובשקל. למה הסכומים לא מצטברים?

המערכת לא ממירה בין מטבעות. כל גרף מציג מטבע אחד בכל פעם, ואפשר לעבור ביניהם בבורר המטבע.
ראו לוח בקרה.

תקלות ופתרון בעיות

ההודעה לא נשלחה. למה?

פתחו את **שיחות** ← **יומן הודעות** וסננו לפי **נכשל**. ליד כל הודעה שנכשלה כתובה הסיבה, למשל "אין ללקוח מספר טלפון תקין", "חלון 24 השעות נסגר" או "התבנית אינה מאושרת". כשאפשר, יש כפתור **שליחה מחדש**. הודעות שהמנוע החליט לא לשלוח (מגבלות, שעות, הלקוח ענה) מופיעות ב**תהליכי גבייה** ← **סקירה** ← "פניות שנעצרו היום". ראו שיחות.

לא יוצאת אף הודעה לאף לקוח.

בדקו את מצב המנוע בראש **תהליכי גבייה**. **הרצה יבשה** או **מושבת** אומרים שהמנוע לא שולח, ובעל העסק מפעיל אותו ב**מדיניות**. אם מופיע פס צהוב "מצב פיתוח" או "לא פעיל (מצב פיתוח)", פנו לתמיכה. בדקו גם שמספר ה-WhatsApp מחובר. ראו מעבר לשידור חי.

הלקוח שילם, אבל התיק עדיין פתוח.

Charge-M לא רושמת תשלומים בעצמה. התשלום צריך להירשם כקבלה בהנהלת החשבונות, והתיק נסגר בסנכרון הבא (כל שעה, או מיד עם **סנכרון עכשיו**). גם תשלום בכרטיס באזור האישי סוגר את החשבונית רק אחרי שהקבלה נרשמת אצלכם. אם נשארה חשבונית פתוחה אחרת או תשלום חלקי, התיק נשאר פתוח עליה. ראו קבלת תשלום וסגירת חוב.

הסנכרון נכשל. מה עושים?

בעמוד האינטגרציה מופיעה השגיאה. לחצו **בדיקת חיבור**: אם החיבור נכשל, כנראה הטוקן הוחלף או פג, וצריך להזין אותו מחדש ב**החלפת החיבור**. אם רק כמה פריטים לא סונכרנו, הרשימה מופיעה בעמוד, למשל חשבונית של לקוח שלא קיים. כשהסנכרון חוזר לעבוד תקבלו התראה "הסנכרון חזר לפעול". ראו חיבור למערכת הנהלת החשבונות.

אני לא רואה כפתור (למשל "ייצוא", "חשבונית חדשה" או "שמירה").

כנראה שזה עניין של הרשאה. ייצוא, חשבונית חדשה, הגדרות, תבניות ומדיניות זמינים רק לבעלים ולמנהלים. את מנוע הגבייה מפעיל רק בעל העסק. ב**צפייה בלבד** רואים הכול אבל לא משנים כלום. את התפקיד שלכם רואים בתחתית התפריט הצדדי. ראו הגדרות העסק.

לחצתי על פעולה וקיבלתי שגיאה, למרות שהכפתור הופיע.

בחלק מהמסכים הכפתורים מוצגים גם למי שיש לו הרשאת צפייה בלבד, והפעולה נדחית רק כשלוחצים. אם בראש המסך מופיע "הרשאת צפייה בלבד", בקשו ממנהל לשנות את התפקיד שלכם. ראו הגדרות העסק.

הלקוח לא מקבל הודעות ב-WhatsApp, אבל מקבל במייל.

ייתכן שהמספר שלו לא רשום ב-WhatsApp, שחלון 24 השעות נסגר, או שהתבנית עוד לא אושרה על ידי Meta. הסיבה מופיעה ב **יומן הודעות** . אחרי כישלון, השלבים הבאים עוברים לערוץ אחר. בדקו גם את **דירוג איכות** ב **WhatsApp** , כי דירוג נמוך מגביל את כמות ההודעות. ראו WhatsApp.

ללקוח אין טלפון או שהמספר שגוי. מה עושים?

בכרטיס הלקוח, בכרטיס **פרטי קשר** , לחצו על העיפרון ותקנו את המספר. התיקון נשמר גם אחרי הסנכרון. אפשר גם להוסיף אמצעי קשר ב **כל אמצעי הקשר** ולסמן אותו כראשי. עדיף לתקן גם בהנהלת החשבונות. ראו לקוחות.

התיק "בטיפול נציג" כבר הרבה זמן ולא זז.

תיק שעבר לנציג לא חוזר לגבייה לבד. בכרטיס התיק לחצו **החזרה לגבייה אוטומטית** , או **החזרה ל-AI** בשיחה. בדקו גם את **השהיות פעילות** : השהיה בלי תפוגה נמשכת עד שמשחררים אותה. ראו תיקי גבייה.

מילון מונחים

כל המונחים שמופיעים במערכת, לפי סדר האלף־בית. כל מונח מקשר לעמוד שמסביר אותו לעומק. התחלתם עכשיו? כדאי לקרוא קודם את מושגי יסוד.

א

מונח	הסבר
אוטומטי	מצב טיפול רגיל: התסריט פונה ללקוח לבד. מושגי יסוד
אזור אישי	אתר שבו הלקוח רואה את החשבוניות הפתוחות, משלם, מדווח על העברה או בונה הסדר תשלומים. האזור האישי ותשלום
אחראי תיק	חבר הצוות שאחראי על תיק גבייה מסוים. תיקי גבייה
אימות לפני תשלום	קוד חד־פעמי שהלקוח מתבקש להזין לפני תשלום או דיווח, כשנכנס דרך קישור. האזור האישי ותשלום
אין מענה	סטטוס של תיק: פנו ללקוח והוא לא ענה. מושגי יסוד
אינטגרציות	המסך שבו מחברים את מערכת הנהלת החשבונות, הערוצים וספק הסליקה. אינטגרציות
אסמכתה	צילום או קובץ של העברה בנקאית שהלקוח שולח. ראיה שצריך לבדוק, לא כסף. קבלת תשלום וסגירת חוב

ב

מונח	הסבר
באיחור	מועד התשלום של החשבונית המוקדמת בתיק כבר עבר. מושגי יסוד
בורר העסקים	הרשימה בראש התפריט הצדדי, למי שחבר בכמה עסקים. חיפוש, התראות ופרופיל
ביום התשלום	היום הוא מועד התשלום של החשבונית המוקדמת בתיק. מושגי יסוד

מונח	הסבר
בטיפול נציג	אדם לקח את הלקוח. הסוכן לא עונה והתזכורות עצורות עד שמחזירים. תשובות, הסוכן והעברה לנציג
בעלים	התפקיד עם כל ההרשאות, כולל הפעלה והשבתה של מנוע הגבייה. כניסה ראשונה והקמת העסק
בקשת זיכוי	בקשה של הלקוח לזיכוי על חשבונית. הזיכוי עצמו מופק במערכת הנהלת החשבונות. מחלוקות

ג

מונח	הסבר
גובה/ת	תפקיד לעבודה יומית: לקוחות, תיקים, פניות ושיחות, בלי שינוי הגדרות. כניסה ראשונה והקמת העסק
גיול חובות	החוב הפתוח מחולק לפי כמה זמן הוא באיחור. לוח בקרה

ד

מונח	הסבר
דחייה מוסכמת	הלקוח נתן סיבה ותאריך (למשל "ממתינים לאישור הזמנה"), והגבייה נדחית עד אז. תשובות, הסוכן והעברה לנציג
דורש טיפול אנושי	מספר הפניות שמחכות להחלטה של אדם. לוח בקרה

ה

מונח	הסבר
הבטחה שהופרה	הלקוח לא שילם עד המועד שהבטיח. נפתחת פנייה והגבייה חוזרת לפעול. הבטחות תשלום
הבטחת תשלום	תאריך שהלקוח נקב בו כמועד התשלום. עד אז התזכורות עוצרות. הבטחות תשלום
הגנות מערכת	כללים קבועים שלא ניתן לשנות, למשל מניעת פנייה כפולה בין ערוצים. תהליכי גבייה ומדיניות
הודעה על חשבונית חדשה	הודעה אופציונלית ללקוח כשמופקת לו חשבונית חדשה. כבויה כברירת מחדל. רצף התזכורות
הסדר תשלומים	פריסה של היתרה לכמה תשלומים. כל עוד הוא פעיל, התזכורות הרגילות עוצרות. הסדרי תשלומים
הסלמה מהסוכן	פנייה שהסוכן פותח כשהוא מעביר לקוח לאדם. לטיפול
הסרה מדיוור	הלקוח כתב מילה כמו "הסר" או "stop", וכל הפניות האוטומטיות אליו נעצרות. הסרה מדיוור
הצהרת זהות	המשפט שבו הסוכן מציג את עצמו כעוזר אוטומטי. זהות הסוכן
הרצה יבשה	מצב מנוע שבו הוא מחשב ומכין הודעות, אבל לא שולח. עסק חדש מתחיל בו. מעבר לשידור חי
השהיה	עצירה של הגבייה האוטומטית, לכל התיק או לחשבונית אחת. מושגי יסוד
העברה לאדם	הסוכן עוצר ומעביר את הלקוח לנציג, למשל במחלוקת או כשהלקוח מבקש. הרשאות ומגבלות
התקבלה אסמכתה	הלקוח שלח אסמכתה או דיווח על העברה. הגבייה עצורה עד שאדם מחליט. קבלת תשלום וסגירת חוב

ז

מונח	הסבר
זהות הסוכן	שם, מגדר דקדוקי, טון והוראות של הסוכן, אחידים בכל הערוצים. זהות הסוכן
זמני פעילות	השעות והימים שבהם המערכת רשאית לפנות ללקוחות. ברירת מחדל: א׳–ה׳, 08:00–18:30. הגדרות העסק

ח

מונח	הסבר
חוב פתוח	סך היתרות בכל החשבוניות הפתוחות, כולל כאלה שעוד לא באיחור. לוח בקרה
חלון 24 השעות	ב-WhatsApp אפשר לשלוח טקסט חופשי רק 24 שעות מההודעה האחרונה של הלקוח. אחר כך רק תבנית מאושרת. WhatsApp
חשבונית	מסמך חיוב שמגיע ממערכת הנהלת החשבונות ומתעדכן בכל סנכרון. חשבוניות
חשבונית חדשה	הפקת חשבונית מס חדשה ישירות במערכת הנהלת החשבונות המחוברת. חשבוניות

ט

מונח	הסבר
טון	הסגנון שבו הסוכן או התזכורת מדברים: למשל עדין או תקיף. זהות הסוכן
טענת תשלום	הלקוח אומר ששילם. נפתחת פנייה לבדיקה מול הנהלת החשבונות. קבלת תשלום וסגירת חוב
טרם אובחן	עוד לא ידוע למה הלקוח לא משלם. מושגי יסוד

י

מונח	הסבר
יומן הודעות	רשימת כל ההודעות שיצאו מהמערכת ומה עלה בגורלן. שיחות
ימי סגירה	תאריכים שבהם העסק סגור, בנוסף לחגים, ובהם לא פונים ללקוחות. הגדרות העסק

כ

מונח	הסבר
כשל מסירה	ההודעה לא הגיעה ללקוח, למשל מספר שאינו ב-WhatsApp או מייל שחזר. כללים לכל הערוצים

ל

מונח	הסבר
לא ליצור קשר	הלקוח ביקש שלא יפנו אליו. כל הפניות האוטומטיות נעצרות. הסרה מדיוור
לוח בקרה	המסך הראשי: חוב פתוח, מה נגבה ומה דורש טיפול. לוח בקרה
לטיפול	המקום שמרכז את כל מה שמחכה להחלטה של אדם: פניות ומחלוקות. לטיפול
לפני מועד התשלום	מועד התשלום עוד לא הגיע. מושגי יסוד
לקוח	מי שחייב לכם כסף. מגיע מסנכרון עם מערכת הנהלת החשבונות. לקוחות
לקוח אסטרטגי	לקוח שמסומן VIP או אסטרטגי, ואפשר לקבוע לו כללים מיוחדים בהבטחות תשלום. תהליכי גבייה ומדיניות

מ

מונח	הסבר
מגבלות פנייה	כמה פניות מותר לשלוח ללקוח ובאיזה מרווח, בכל הערוצים יחד. כללים לכל הערוצים
מדיניות	המסגרת שחלה על כל התסריטים: מגבלות פנייה, הבטחות תשלום ומצב המנוע. תהליכי גבייה ומדיניות
מושבת	מצב מנוע שבו שום פנייה אוטומטית לא מחושבת ולא נשלחת. מעבר לשידור חי
מחלוקת	טענה של הלקוח נגד החיוב. רק החשבוניות שבמחלוקת מושהות. מחלוקות
מחלוקת חיוב	מצב טיפול שנציג מסמן ידנית בתיק. כל הגבייה בתיק עצורה. מחלוקת רגילה משהה רק את החשבוניות שבה. מושגי יסוד
ממתין לאימות	מחכים לאימות של תשלום. הגבייה האוטומטית עצורה. קבלת תשלום וסגירת חוב
מנהל/ת	תפקיד שמשנה הגדרות ומנהל את הצוות, אבל לא מפעיל את המנוע. כניסה ראשונה והקמת העסק
מספר שגוי	בשיחה התברר שהמספר לא של הלקוח. שיחות קוליות
מצב הדגמה	חיבור שעובד על נתוני דוגמה או רושם הודעות ביומן בלי לשלוח. אינטגרציות
מצב המנוע	האם מנוע הגבייה פעיל, בהרצה יבשה או מושבת. מעבר לשידור חי
מצב טיפול	מי מטפל בתיק עכשיו: אוטומטי, הבטחת תשלום, בטיפול נציג ועוד. מושגי יסוד
מצב פיתוח	השרת כולו לא שולח ללקוחות בשום ערוץ. לא אמור להופיע בחשבון רגיל. כניסה ראשונה והקמת העסק
מקסימום ניסיונות אוטומטיים	אחרי כמה פניות אוטומטיות התיק עובר לאדם. ברירת מחדל: 5. כללים לכל הערוצים

נ

מונח	הסבר
נגבה	הכסף שזוהה כתשלום בתקופה שנבחרה. לוח בקרה

מונח	הסבר
נטו N	מועד התשלום הוא N ימים מיום ההנפקה. נטו 0 הוא מזומן. הגדרות העסק
נסגר	התיק סגור, כי אין בו יותר חשבונית פתוחה. תיקי גבייה
נסו את הסוכן	שיחת ניסיון עם הסוכן. בטקסט שום דבר לא נשלח; בסוכן הקולי זו שיחה אמיתית. זהות הסוכן
נשלח קישור לתשלום	יש ללקוח קישור תשלום פעיל. האזור האישי ותשלום

ס

מונח	הסבר
סוכן (הסוכן החכם)	הבינה המלאכותית שעונה ללקוחות בכל הערוצים. מה הסוכן עושה ומה לא
סוכן קולי	הסוכן בשיחות טלפון. כרגע מתקשר רק כשמישהו בצוות מפעיל שיחה. שיחות קוליות
סיבת אי-התשלום	למה הלקוח לא משלם, כפי שהסוכן זיהה או שנציג קבע. מושגי יסוד
סנכרון	משיכה של לקוחות, חשבוניות וקבלות ממערכת הנהלת החשבונות, כל שעה. חיבור למערכת הנהלת החשבונות
ספק סליקה	החברה שמעבדת תשלומים בכרטיס אשראי באזור האישי. סליקה ואמצעי תשלום
ספרי סוכנים	קודי הסוכן ממערכת הנהלת החשבונות שחבר צוות אחראי עליהם. הגדרות העסק

ע

מונח	הסבר
עסק נוסף	עסק נפרד באותו חשבון, עם לקוחות, הגדרות וחיבורים משלו. כניסה ראשונה והקמת העסק

פ

מונח	הסבר
פעולה הבאה	מתי המנוע יפנה שוב ללקוח לפי התסריט. תיקי גבייה
פעיל	מצב מנוע שבו התזכורות נשלחות ללקוחות. מעבר לשידור חי
פנייה	משימה לאדם בלטיפול. במדיניות, "פנייה" היא גם הודעה או שיחה שנשלחת ללקוח. לטיפול
פניות שנעצרו היום	הפניות שהמנוע החליט לא לשלוח היום, ולמה. תהליכי גבייה ומדיניות
פרסום שינויים	הכפתור שמפעיל את טיוטת המדיניות. עד אז השינויים לא חלים. תהליכי גבייה ומדיניות

צ

מונח	הסבר
צפייה בלבד	תפקיד שרואה הכול ולא יכול לבצע פעולות. כניסה ראשונה והקמת העסק

ק

מונח	הסבר
קבלה	אישור תשלום שמגיע ממערכת הנהלת החשבונות. Charge-M לא מפיקה קבלות. קבלת תשלום וסגירת חוב
קח שליטה	העברת הלקוח לטיפולכם בכל הערוצים. הסוכן מפסיק לענות עד **החזרה ל-AI** . תשובות, הסוכן והעברה לנציג
קישור לתשלום	קישור אישי לאזור האישי, שנשלח בתזכורות. האזור האישי ותשלום

ש

מונח	הסבר
שוטף+N	מועד התשלום הוא סוף חודש ההנפקה ועוד N ימים. ברירת המחדל: שוטף+30. הגדרות העסק
שולם	אין יותר מה לגבות בתיק. קבלת תשלום וסגירת חוב
שולם חלקית	חלק מהחוב שולם, וחלק עדיין פתוח. קבלת תשלום וסגירת חוב
שיחות	כל השיחות עם הלקוחות, בכל הערוצים, במקום אחד. שיחות
שלב	צעד אחד בתסריט: אחרי כמה ימים, באיזה ערוץ ובאיזה טון. רצף התזכורות

ת

מונח	הסבר
תבנית הודעה	נוסח קבוע של הודעה יוצאת. ב-WhatsApp צריך אישור של Meta. תבניות הודעות
תהליכי גבייה	המסך שמרכז תסריטים, מדיניות וסקירה יומית. תהליכי גבייה ומדיניות
תיק גבייה	תיק אחד לכל לקוח, עם כל החשבוניות הפתוחות שלו. תיקי גבייה
תנאי תשלום	הכלל שקובע מועד תשלום לחשבונית, כמו שוטף+30 או נטו 30. הגדרות העסק
תסריט ברירת מחדל	התסריט שמקבל כל תיק שלא מתאים לאף תסריט אחר. תהליכי גבייה ומדיניות
תסריט גבייה	סדרת שלבים שקובעת מתי ובאיזה ערוץ פונים ללקוח. רצף התזכורות
תשלום	כסף שהמערכת זיהתה, מהסנכרון או מתשלום בכרטיס באזור האישי. קבלת תשלום וסגירת חוב

ראו גם

- מושגי יסוד
- שאלות נפוצות