

قوالب واتساب

أنواع رسائل واتساب

يوفر واتساب للأعمال نوعين من الرسائل:

1. الرسائل حرة الشكل - الرسائل النصية أو رسائل الوسائط التي يمكن أن تحتوي على أي محتوى
2. قوالب رسائل واتساب - قوالب الرسائل المعتمدة مسبقاً من Meta والتي لا يمكن تعديل محتواها

يعتمد نوع الرسالة التي يمكن استخدامها على من يبدأ المحادثة.

- إذا بدأ المستخدم المحادثة (البداية من جانب المستخدم)، يمكنك كوكيل الرد على استفسارات عميلك باستخدام الرسائل حرة الشكل في نافذة متحركة مدتها 24 ساعة بعد آخر رسالة أرسلها المستخدم. تُعرف هذه النافذة المتحركة على مدار 24 ساعة أيضاً باسم "جلسة واتساب". في كل مرة يرسل فيها المستخدم رسالة جديدة، ستمتد النافذة على مدار 24 ساعة.
- بعد انتهاء جلسة واتساب، إذا أراد الوكيل إعادة التفاعل مع العملاء، يجب عليهم إرسال قالب رسائل واتساب (بدء الأعمال)، لأن الرسائل حرة الشكل غير مسموح بها بواسطة Meta عند تلقي رسالة رد من المستخدم، ستكون الرسائل حرة الشكل متاحة مرة أخرى للوكلاء حتى يتمكنوا من مواصلة الدردشة مع المستخدم.

إنشاء القوالب

يمكن للمستخدمين المسؤولين فقط إنشاء قوالب رسائل واتساب أو حذفها على منصة يونيفونك السحابية. يمكنك الرجوع هنا لمزيد من التفاصيل منصة UC

بعد إنشاء رسالة القالب، ستكون متاحة للوكلاء، ويمكنك استخدامها لإعادة فتح محادثة عبر واتساب.

أنواع قوالب رسائل واتساب

يمكن أن تكون قوالب رسائل واتساب عبارة عن قوالب نصية فقط أو رسائل قوالب وسائط.

تتضمن القوالب النصية فقط النص الموجود في نص الرسالة فقط. يمكن أن يحتوي نص الرسالة على متغيرات يجب تعبئتها قبل إرسال الرسالة. يتم وضع المتغيرات ك `{{1}}`، `{{2}}` في نص الرسالة.

يمكن أن تحتوي رسائل قالب الوسائط على ما يلي:

-الرأس - اختياري - (النص - ما يصل إلى 60 حرفاً وعنصر نائب واحد وصورة ومستند وفيديو وموقع).

-النص - إلزامي - (حتى 1024 حرفاً، نص عادي مع عنصر نائب)

-التذييل - اختياري - (حتى 60 حرفاً، نص فقط)

-الأزرار - اختياري - يمكن أن يحتوي القالب على نوع زر واحد فقط وما يصل إلى 20 حرفاً

-الردود السريعة - الحد الأقصى هو 3 أزرار، مع نص محدد مسبقاً وحمولة

-دعوة لاتخاذ إجراء

- الاتصال برقم الهاتف
- زيارة موقع ويب يمكن أن يكون رابط URL الخاص به ثابتًا أو ديناميكيًا

إدراج الصور والمستندات ومقاطع الفيديو في الرأس

يجب إرفاق الصور والمستندات ومقاطع الفيديو كرابط URL. يجب أن يكون رابط URL هذا عامًا وصالحًا حتى يمكن إرسال الرسالة.

تتضمن القائمة التالية التنسيق المدعوم لكل نوع من أنواع الوسائط:

- المستندات: ملفات PDF ، تصل إلى 100 ميغابايت
- الصور: ملفات JPEG أو PNG ، تصل إلى 5 ميغابايت
- مقاطع الفيديو MP4: أو GPP3 ، حتى 16 ميغابايت

يمكن العثور على مزيد من المعلومات في هذا الرابط

كيفية إرسال قالب واتساب

يمكن للوكلاء إعادة التفاعل مع العملاء بعد إغلاق المحادثة في وحدة تحكم الوكيل (agent console)

إذا كانت المحادثة مغلقة ومضى أقل من 24 ساعة منذ أن أرسل المستخدم آخر رسالة (لا تزال جلسة واتساب مفتوحة)، يمكن للوكيل إرسال رسالة حرة الشكل.

في هذه الحالة، ستعمل لوحة منشئ الوكيل على تمكين الوكلاء من إرسال رسالة حرة الشكل إلى العميل، وسيتم تعيين المحادثة لهم.

إذا كانت آخر رسالة تم تلقيها من المستخدم منذ 24 ساعة، يمكن للوكلاء إرسال رسائل قوالب فقط. سيتم تعطيل لوحة منشئ الوكيل، وإظهار الرسالة "تم إغلاق جلسة مستخدم واتساب. اختر رسالة قالب للرد".

من خلال النقر فوق أيقونة القالب في لوحة الإنشاء (1):

(2) ستعرض النافذة المنبثقة محدد "رسالة القالب"

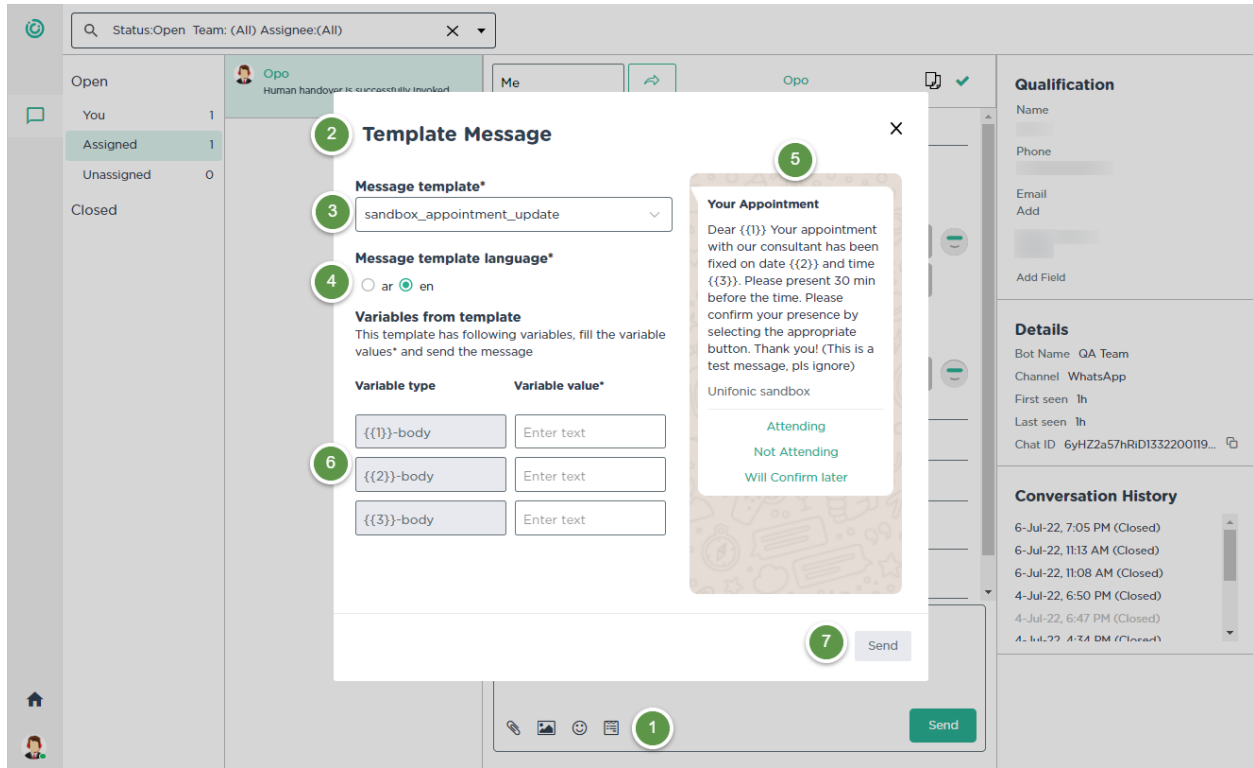
(3) هنا، سيختار الوكيل قالب الرسالة من القائمة المنسدلة

(4) اختر من بين خيارات اللغة

(5) عند اختيار اللغة، سيقوم النظام بتحميل معاينة للرسالة

(6) الحقول التي يمكن للوكيل ملؤها إما في الرأس أو النص أو التذييل.

(7) بالنقر على الزر "إرسال" يتم إرسال الرسالة إلى المستخدم.



عند رد المستخدم، سيتم تمكين لوحة منشئ الوكيل.

يمكن للمستخدم فتح محادثة واحدة فقط في كل مرة

يمكن للوكلاء الآخرين أو حتى المسؤول إعادة فتح المحادثات مع المستخدم.

سيتم تطبيق نفس القواعد المتعلقة بجلسة واتساب في هذه الحالة، ويتم تعيين المحادثة للوكيل أو المسؤول الذي يحاول إعادة التفاعل مع المستخدم.

الشرط الوحيد الذي يجب أخذه في الاعتبار هو أنه لا يمكن للمستخدم فتح سوى محادثة واحدة في المرة الواحدة، لذلك إذا حاول وكيل ثانٍ إعادة فتح محادثة أثناء محادثة جارية، فسيتم تلقي الوكيل الثاني رسالة خطأ أو لن يرى عناصر التحكم لإرسال قالب أو كتابة رسالة حرة الشكل.

محدّث منذ 5 أشهر