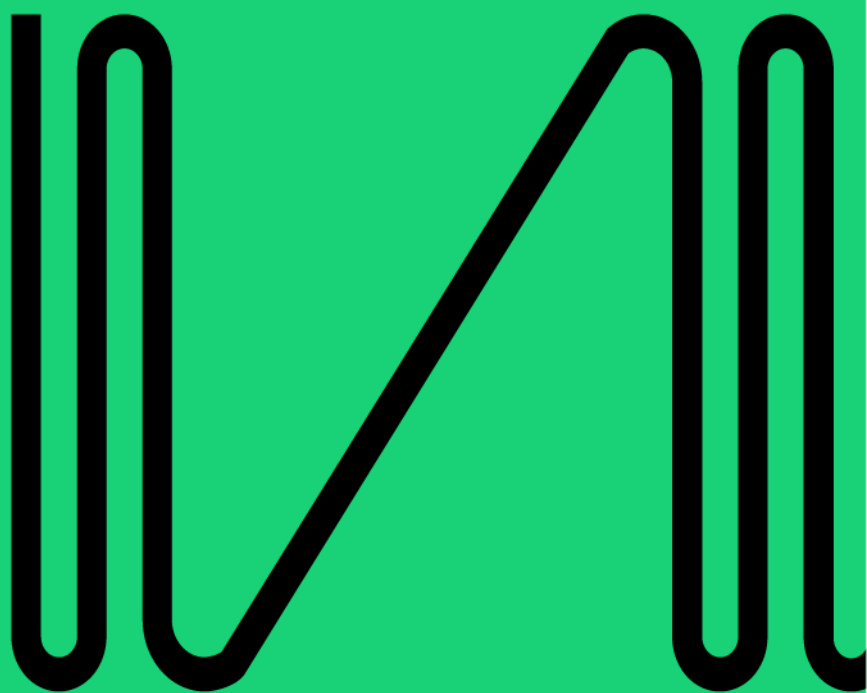


UNIFONIC

UNIFONIC

فئات محادثات واتساب التجارية

مارس، 2024



ستتعرف في هذا القسم على فئات محادثات واتساب التجارية التي يتم تطبيقها.

يتم فرض رسوم على الشركات التي تستخدم منصة أعمال واتساب مقابل كل محادثة، والتي تشمل جميع الرسائل التي يتم تسليمها في جلسة مدتها 24 ساعة.

كيف تعمل؟

تندرج محادثات منصة أعمال واتساب تحت فئتين يتم تسعيرهما بشكل مختلف:

محادثات يبدأها المستخدم أو محادثات خدمة:

محادثة تبدأ كرد على رسالة مستخدم. كلما ردت شركة على مستخدم خلال نافذة خدمة العملاء التي تبلغ 24 ساعة، سيتم ربط هذه الرسالة بمحادثة يبدأها المستخدم. يمكن للشركات إرسال رسائل حرة الشكل ضمن نافذة خدمة العملاء هذه التي تبلغ 24 ساعة. اعتباراً من 1 يونيو 2023، حيث سيتم تصنيف جميع المحادثات التي يبدأها المستخدم على أنها محادثات خدمة، والتي تساعد العملاء على حل استفساراتهم.

محادثات يبدأها العمل أو محادثات فائدة / تسويق / مصادقة:

محادثة تبدأ بإرسال شركة رسالة إلى مستخدم خارج نافذة خدمة العملاء التي تبلغ 24 ساعة. ستطلب الرسائل التي تبدأ محادثة يبدأها العمل قالب رسالة.

يتم قياس جميع المحادثات، باستثناء محادثات نقطة الدخول المجانية، في جلسات ثابتة مدتها 24 ساعة. تبدأ المحادثة عندما يتم تسليم أول رسالة عمل في محادثة، سواء بدأها العمل أو ردا على رسالة مستخدم. يمكن للشركات والمستخدمين تبادل أي عدد من الرسائل، بما في ذلك نماذج الرسائل، ضمن جلسة محادثة مدتها 24 ساعة دون تكبد رسوم إضافية. تؤدي كل جلسة محادثة مدتها 24 ساعة إلى رسوم واحدة.

تستند رسوم المحادثات إلى رمز بلد المستخدم. يعرف المستخدم هنا بأنه العميل الذي تتواصل معه شركتك. تختلف أسعار محادثات بدء العمل ومحادثات بدء المستخدم حسب البلد أو المنطقة. وهناك أسعار مختلفة للمحادثات التي يبدأها العمل والتي تنتمي إلى فئات مختلفة - الفائدة والتسويق والمصادقة.

اعتباراً من 1 يونيو 2023 ، هناك ثلاث فئات للمحادثات التي يبدأها العمل (تتطلب جميعها موافقة العميل):

- **محادثات الفائدة** - تسهيل طلب أو معاملة محددة ومتفق عليها أو تحديث للعميل حول معاملة تجارية ، بما في ذلك إشعارات ما بعد الشراء وبيانات الفوترة المتكررة.
- **محادثات المصادقة** - تمكين الشركات من مصادقة المستخدمين باستخدام رموز مرور لمرة واحدة، ربما في خطوات متعددة في عملية تسجيل الدخول (على سبيل المثال، التحقق من الحساب ، واستعادة الحساب ، والتحديات المتعلقة بالسلامة).
- **محادثات التسويق** - تشمل العروض الترويجية أو العروض أو التحديثات المعلوماتية أو دعوات للعملاء للرد / اتخاذ إجراء. أي محادثة لا تعتبر فائدة أو مصادقة هي محادثة تسويقية.

بطاقات الأسعار

يتم أخذ هذه الأسعار من الأسعار الرسمية المنشورة على موقع Meta اعتباراً من 27 أبريل 2023. قد يتم فرض رسوم مختلفة عليك وفقاً لاتفاقية الخدمة الخاصة بك.

الوجهة	التسويق	الفائدة	المصادقة	الخدمة
المملكة العربية السعودية	\$0.0379	\$0.02	\$0.0226	\$0.0195
الإمارات العربية المتحدة	\$0.034	\$0.0198	\$0.0178	\$0.019
جمهورية مصر العربية	\$0.1073	\$0.0687	\$0.0618	\$0.0644
بقية الشرق الأوسط	\$0.0341	\$0.0198	\$0.0178	\$0.0218

كيف يتم فرض الرسوم

تعتمد رسوم المحادثة على فئة النموذج. عند تسليم النموذج، تبدأ محادثة جديدة لتلك الفئة ويتكبد رسوم فئة المحادثة تلك، إلا إذا تم تسليم النموذج خلال محادثة مفتوحة لتلك الفئة. على سبيل المثال، إذا كانت محادثة الفائدة مفتوحة وتم تسليم نموذج تسويق ضمن تلك المحادثة المفتوحة، يتم فتح محادثة تسويقية جديدة منفصلة ويتم فرض رسوم محادثة التسويق.

ومع ذلك، فإن إرسال نماذج متعددة من نفس الفئة ضمن محادثة مفتوحة لن يترتب عليه أي رسوم إضافية. على سبيل المثال، يمكن للشركة إرسال نماذج ذات فائدة متعددة في محادثة فائدة مفتوحة بدون أي رسوم إضافية.

لا تزال محادثات الخدمة تنشأ فقط عندما لا تكون هناك نافذة محادثة أخرى مفتوحة وترد شركة على مستخدم برسالة نموذجية مجانية ضمن نافذة خدمة العملاء التي تبلغ 24 ساعة. إذا ردت شركة على مستخدم برسالة نموذج أو أرسلت رسالة نموذج في محادثة خدمة مفتوحة، فإن هذا يفتح محادثة جديدة بناء على فئة النموذج.

والاستثناء على ذلك هي محادثات نقاط الدخول المجانية (انظر الأقسام أدناه).

خلال الفترة المجانية، يمكن للشركات إرسال قوالب متعددة من فئات مختلفة، ولن يتم فتح أي محادثة جديدة.

محادثات المستوى المجاني

أول 1000 محادثة يبدأها المستخدم مجانية كل شهر. بهذه الطريقة، يمكن لشركتك بناء تجارب سيحبها عملاؤك قبل الحاجة إلى الدفع. سيحصل كل حساب (WhatsApp Business (WABA على 1000 محادثة مجانية شهريا. يجب أن تكون هذه المحادثات من قبل المستخدم. حتى إذا كان لدى WABA عدة

أرقام مرتبطة بها، فلا يزال حد المستوى المجاني 1000 ، حيث يتم توفير المستوى المجاني على مستوى WABA. يتم تحديث المستوى المجاني شهريا بناء على المنطقة الزمنية المرتبطة بـ WABA.

محادثات نقاط الدخول المجانية

لا يتم فرض رسوم على المحادثات عندما يرسل المستخدمون رسائل إلى الشركات باستخدام أزرار الدعوة إلى الإجراء في الإعلانات التي تنقر للانتقال إلى WhatsApp أو أزرار الدعوة إلى الإجراء على صفحة Facebook على الأجهزة التي تعمل بنظام Android أو iOS. تستمر محادثات نقاط الدخول المجانية لمدة 72 ساعة ولا يمكن بدء تشغيلها إلا من قبل المستخدم. أي محادثات لاحقة بين نفس المستخدم والشركة لم يتم البدء بها من نقطة دخول مجانية قابلة للفوترة.

تطبق الأسعار القياسية على الإعلانات التي تنقر للانتقال إلى WhatsApp. المحادثة التي تبدأ من الإعلان مجانية ، لكن الإعلان نفسه ليس كذلك.

متطلبات السياسة

تتطلب سياستنا رسالة نموذج كلما يتم إرسال رسالة إلى مستخدم بعد أكثر من 24 ساعة من آخر رسالة له. إذا أرسلت رسالة نموذجية مجانية خارج نافذة دعم العملاء ، فلن يتم إرسالها. إذا أرسلت رسالة في خلال 24 ساعة من هذا التسليم غير الناجح، فسيتم احتسابها كمحادثة يبدأها العمل حتى لو كانت هناك رسالة مستخدم بعد التسليم غير الناجح.

تتبع محادثاتي

يمكنك استخدام لوحة تحكم Unifonic للمساعدة في تتبع محادثاتك ونفقاتك التقديرية لهذا الشهر. لمزيد من المعلومات ، يرجى الاطلاع على هذا [الدليل](#).