

كتيب شروحات

...Taqnyat

www.taqnyat.sa

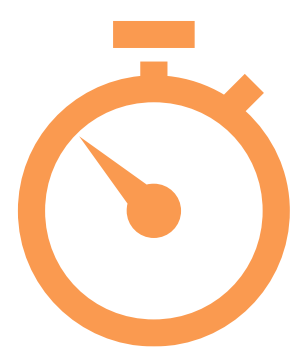




كتيب شروحات

واجهة برمجة تطبيقات
WHATSAPP للأعمال

الإحصاءات الاجتماعية السعودية لعام 2022



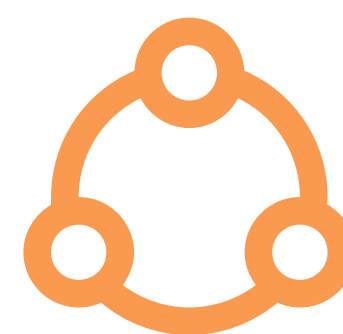
المعدل اليومي لعدد
ساعات التي يمضيها
المستخدمون على
منصات التواصل
الاجتماعي

3H 45M



المعدل اليومي لعدد
ساعات التي يمضيها
المستخدمون على
الانترنت

8H 05M



مستخدمين فاعلين
على شبكات التواصل

**29.50
مليون**

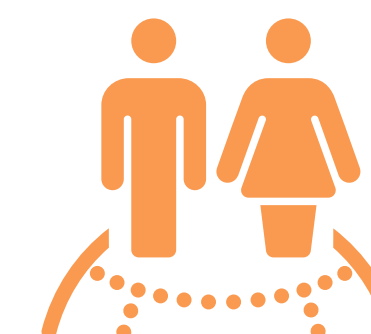
%82.30



مستخدمين فاعلين
على الانترنت

**35.09
مليون**

%97.90



تعداد السكان

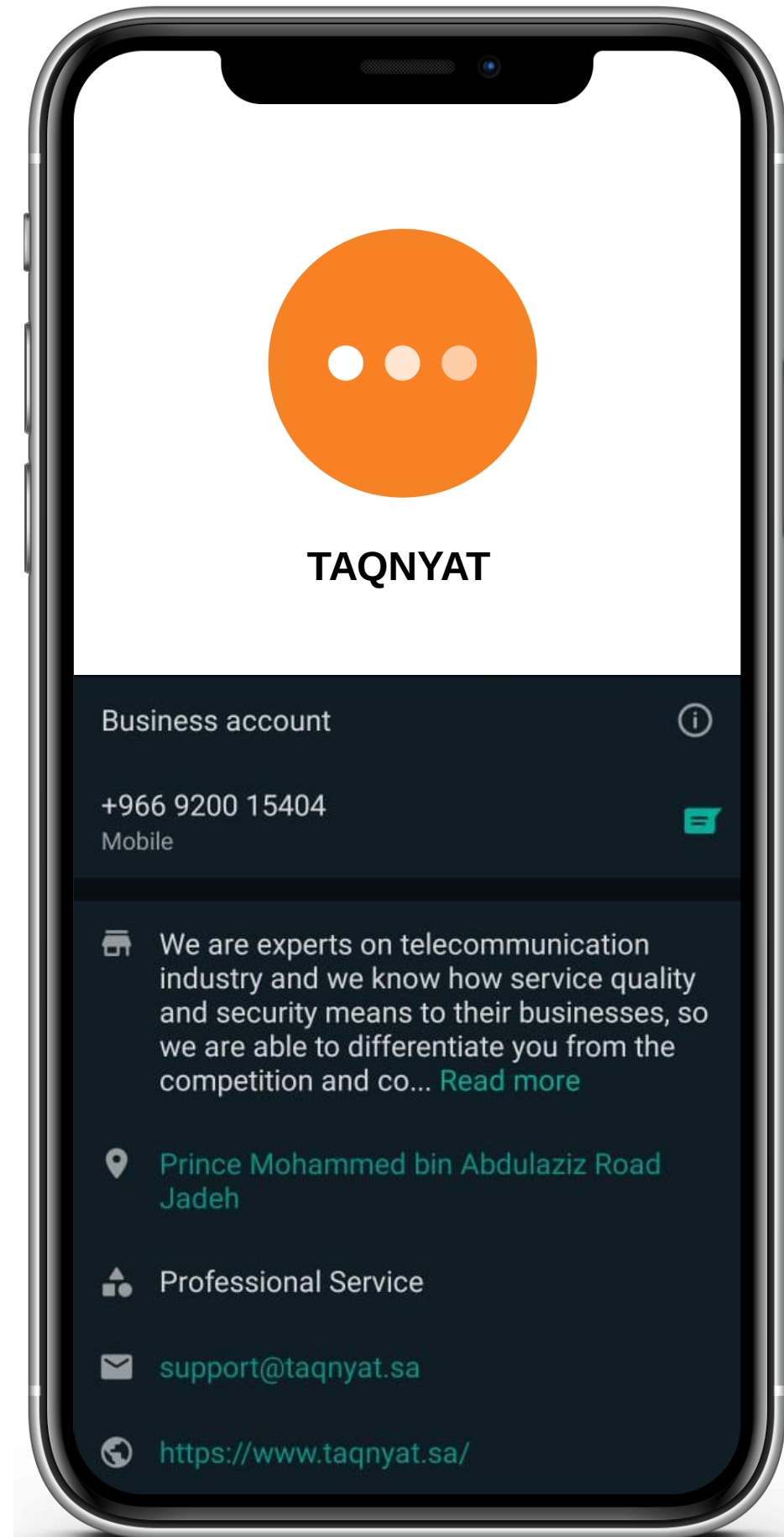
**35.84
مليون**

%100

30,670,000+

مستخدم لمنصة الواتس اب في المملكة

اعرض علامتك التجارية على WhatsApp



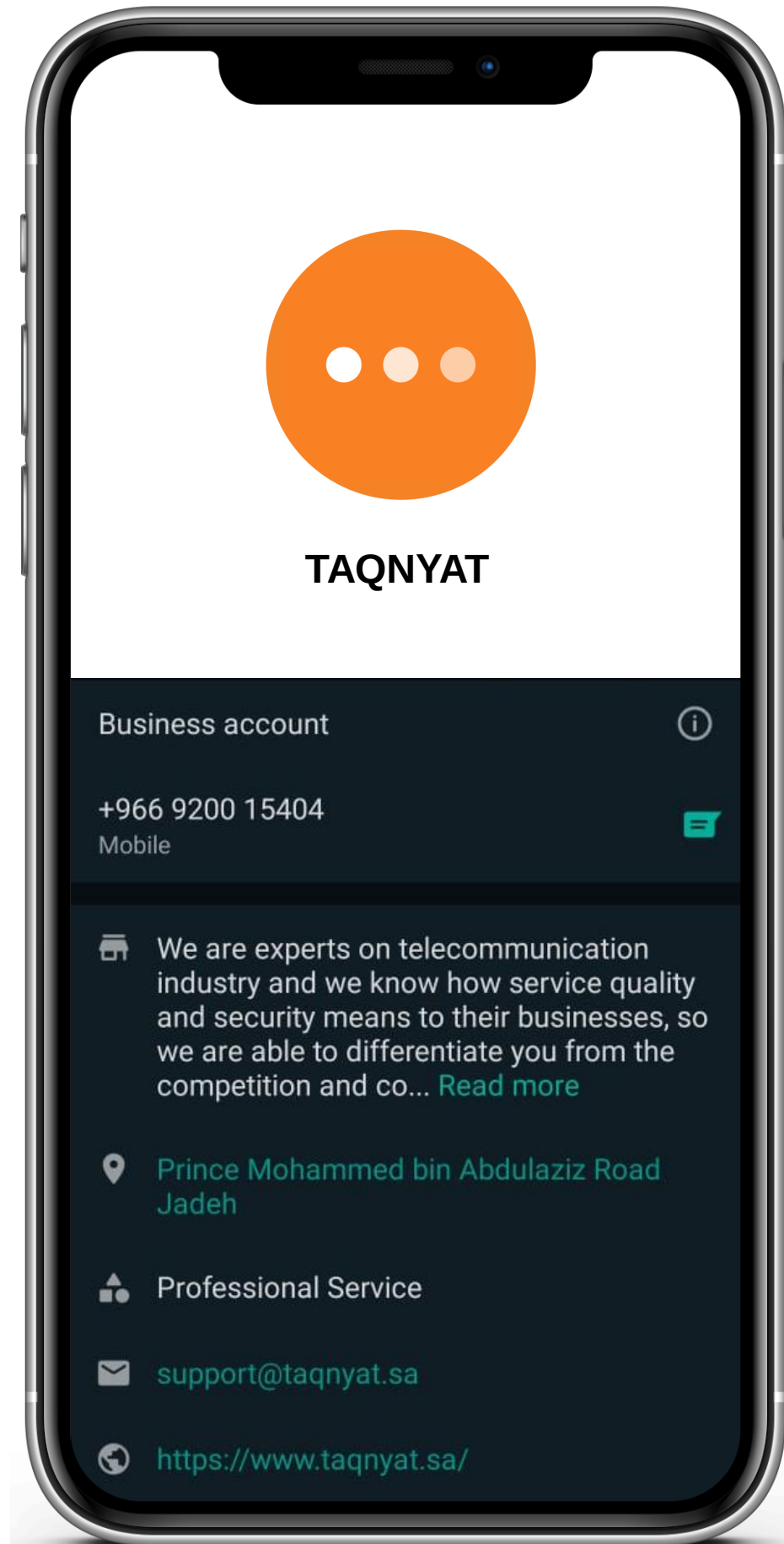
يمكن للشركات المتوسطة والكبيرة التواصل مع العملاء على نطاق واسع باستخدام WhatsApp Business API

■ عرض شعار الشركة الخاص بك

■ عرض علامة التوثيق الخاصة بالواتس اب , لإظهار ان حسابك هو الحساب الرسمي , وهو محل ثقة للتعاملات لان شركة الواتس اب تحققت من معلومات حسابك

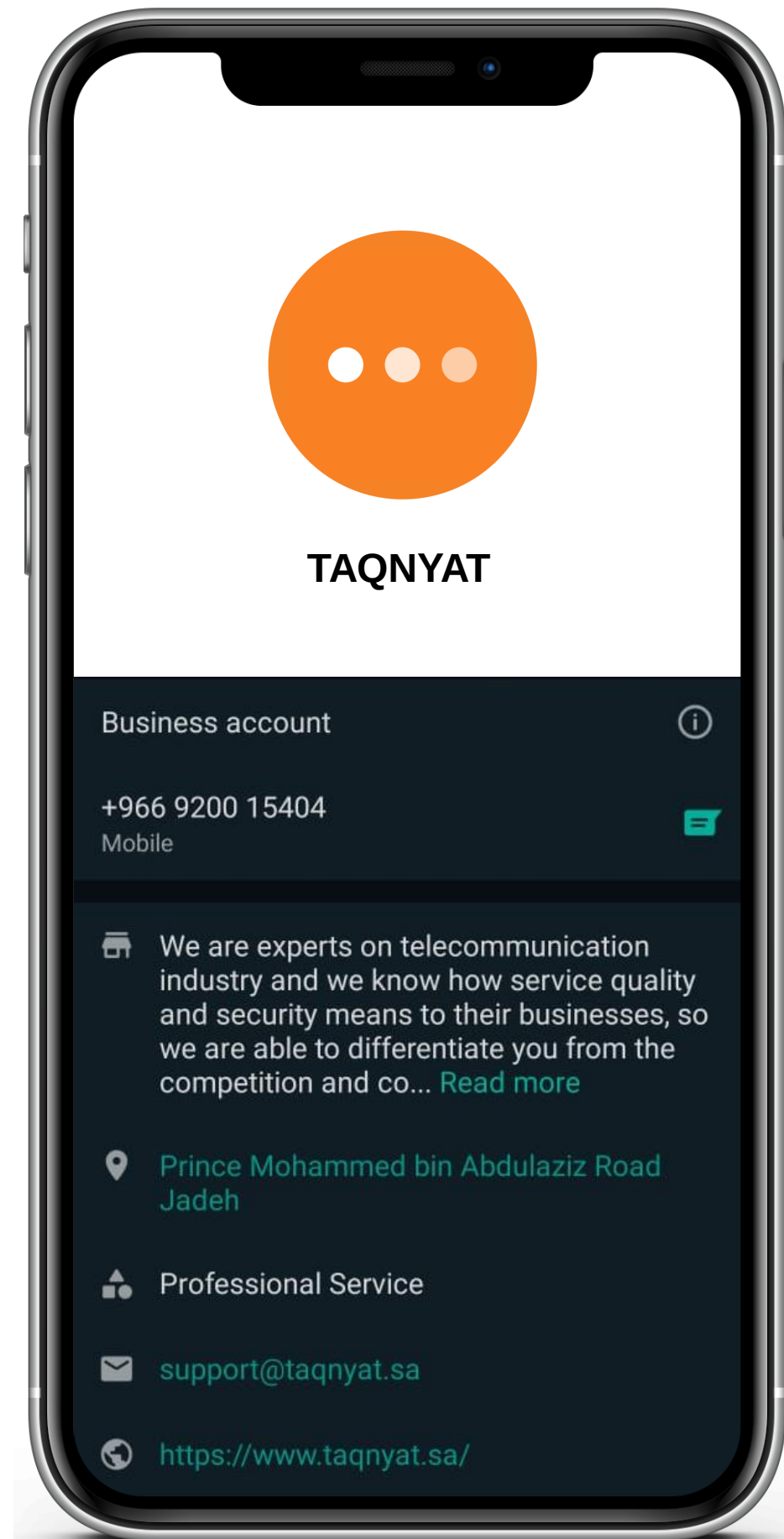
■ اظهر اسم المنشأة في قائمة مراسلات الخاصة بعميلك دون الحاجة الى إضافة اسم المنشأة الى دليل الهاتف الخاص به

اعرض علامتك التجارية على WhatsApp



- إمكانية الضغط على الروابط المرسلة من قبلك لعملائك واعتبارها روابط وليست مجرد نص يتوجب على العميل نسخة ولصقة في المتصفح لمعرفة المحتوى
- عرض وصف وشرح عن طبيعة نشاط المنشأة
- اظهار الرابط الخاص بالمنشأة , ليتسنى للعميل الوصول الى الموقع الالكتروني الخاص بك
- اظهار البريد الالكتروني الخاص بالمنشأة , ليتسنى للعميل التواصل معك من خلال البريد الرسمي.

نوع رسائل الوسائط المستخدمة



■ نص

■ تسجيل صوتي

■ تسجيل فيديو

■ صورة

■ ملفات ((PDF , WORD , PPT)

■ يمكن ارسال خليط ما بين الوسائط ونص لتوضيح ما تحويه الملفات للمستخدم كما هو موضح في الصورة الجانبية

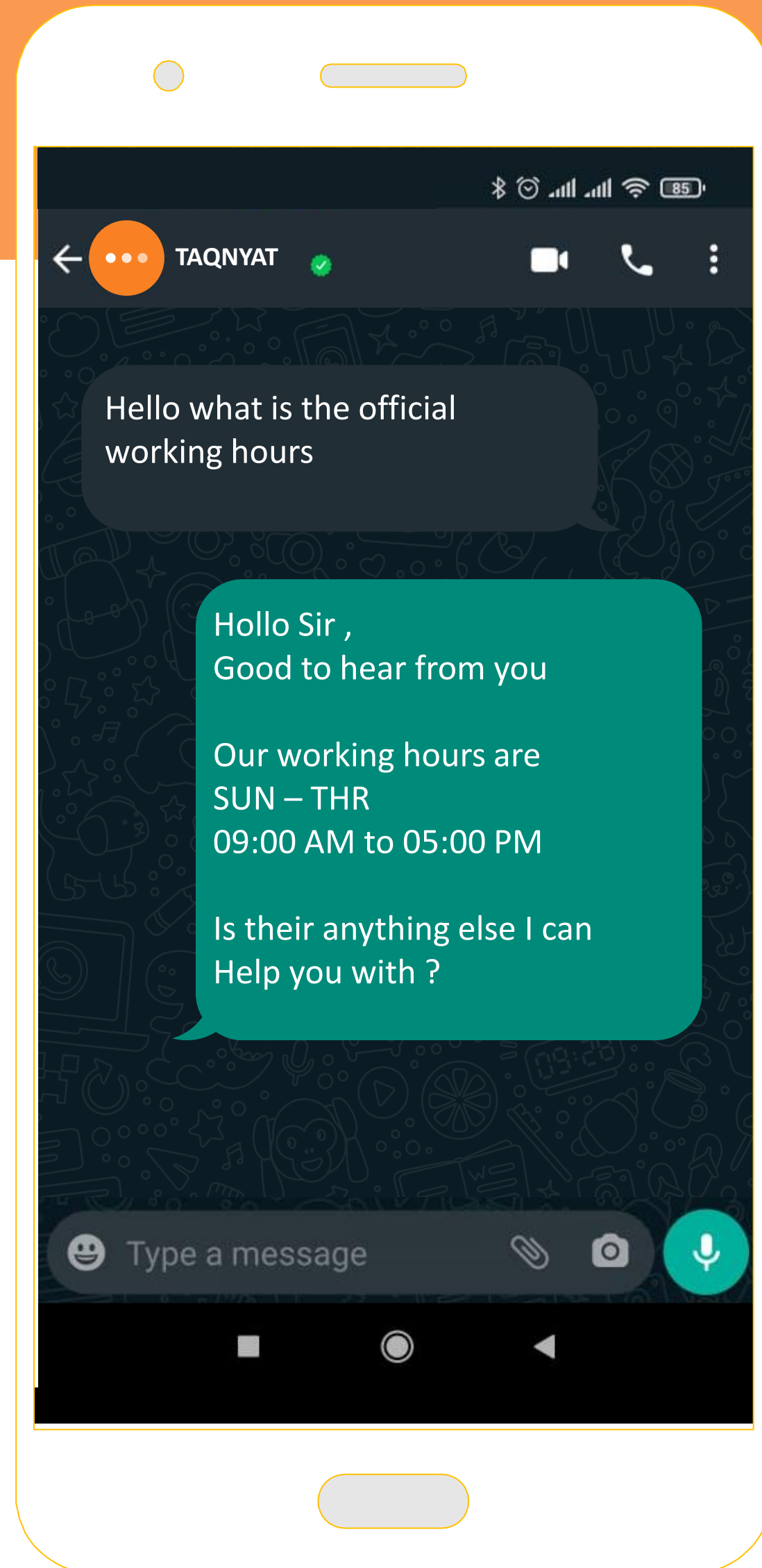
أنواع منتجات WHATSAPP

منتجات WHATSAPP

المعايير	واتس اب الافراد	واتس اب اعمال	واتس اب اعمال API
الاستخدام	شخصي	للشركات الصغيرة	للشركات المتوسطة والكبيرة
الربط مع الأنظمة	✗	✗	✓
عدد العملاء	لا يوجد فقط عائله واصدقاء	عدد قليل ومحدود	عدد غير محدود من العملاء
واجهة تحكم	✓	✓	✗
عدد المستخدمين	مستخدم واحد	مستخدم واحد	عدد غير محدود
الرد الالي	✗	ردود محدوده	✓
كيفية الحصول عليه	متجر التطبيقات	متجر التطبيقات	الموزعين المعتمدين لدى الواتس اب
التكلفة	مجاني	مجاني	مدفوع

كيف يعمل WHATSAPP BUSINESS API

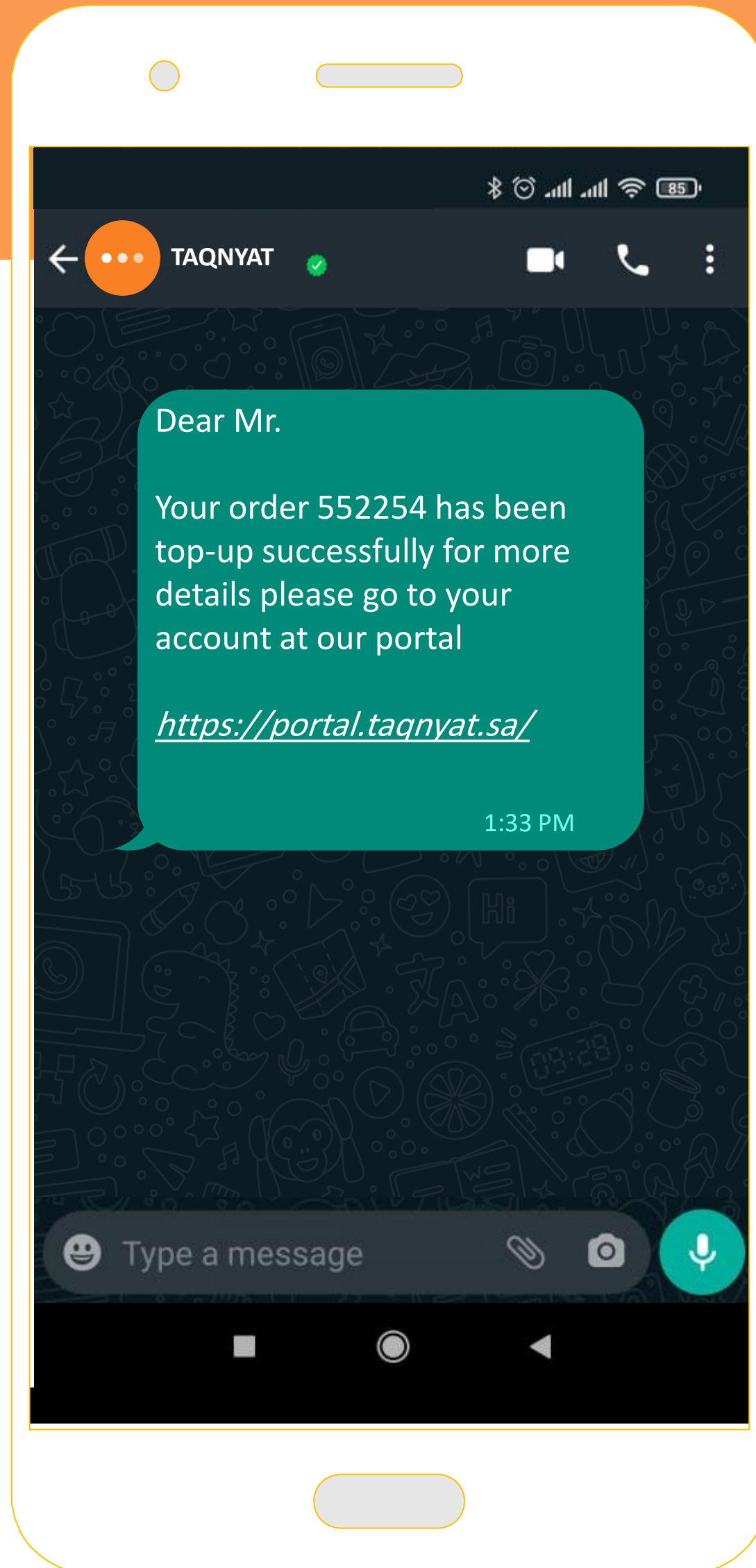
Customer care



العميل يبادر في افتتاح المحادثة

- يتم تفعيل جلسة لمدة 24 ساعة من وقت تلقي اخر رساله من العميل
- بعد افتتاح الجلسة تكون الشركة غير مقيدة في نص.
- عند انتهاء الجلسة , لا يمكن للشركة من ارسال الرسائل لعملائها الا من خلال رسائل القوالب المعروفة مسبقا لدى شركة الواتس اب.

Notification



المنشأة هي من يبادر في افتتاح المحادثة

- يجب ان يكون العميل مشترك (Opt-in) وموافق على تلقي الرسائل من المنشأة
- على المنشأة تعريف قالب رسائل بالمحتوى الذي ترغب بإرساله لعميلها
- تستطيع المنشأة تعريف عدد غير محدود من قوالب الرسائل
- عند استجابة العميل لرسائل القوالب , يتم فتح الجلسة وتتحول المحادثة الى Customer Care بدلا من Notification وبعدها يمكن للمنشأة ارسال رسائل غير مقيدة بقالب من جديد

رسائل خدمة العملاء

تدفق Customer Care



← القيام بحل المشكلات بشكل
فردى من خلال المحادثات الخاصة.

← جمع البيانات (الاسم ، الموقع ...
إلخ) ، الملاحظات أو المراجعات.

← استكشاف المنتجات والخدمات
والقيام بتقديم الطلبات



**رسائل خدمة العملاء
تمكن المنشئة من**

← زيادة رضا العملاء

← زيادة الكفاءة التشغيلية لخدمة العملاء

← تخفيف الضغط على موظفي خدمة العملاء



فوائد رسائل
Customer care

رسائل الاشعارات

← تسليم رسائل مهمة في الوقت المناسب

← استمرار في المحادثة مع العملاء الذين يستجيبون لإشعاراتك

← البدء في محادثة مع عملائك



تمكن رسائل الاشعارات
المنشئة من

تصنيفات القوالب لرسائل الاشعارات

حل المشاكل



تحديثات الحسابات الشخصية



تحديثات الحجوزات



اشعارات الشحن



تحديثات التذاكر



تحديث معلومات الحساب



اشعارات تنبيهية



تحديثات الدفعات



تحديثات المواعيد



تحديثات التنقلات



شروط اشراك العميل (opt-in)

3

لا يمكن استخدام
الإعلانات التي تنقر على
للاشتراك WhatsApp

2

يجب إكمال الحصول على
موافقة المستخدم خارج
WhatsApp

1

يجب على العملاء
الاشتراك صراحة في
الإخطارات

يجب على العملاء الاشتراك صرامة في الإخطارات

إشارة بصرية

عنصر مرئي يظهر بجانب
اسم وشعار WhatsApp

مثال

☐ أوافق على تلقي تأكيدًا على رقم
الواتس اب 

+966 00 0000000

لغة صريحة

أوافق على استلام [اسم] ،
[شعار واسم] ، على [رقم] "

مثال

"أوافق على تلقي تحديثات
الطلب من تقنيات على رقم
WhatsApp الخاص بي"

الاجراء من قبل المستخدم

يجب ان يتم تفعيله من خلال
اجراء يقوم به المستخدم

مثال

تحديد مربع "أوافق"

أثناء إعداد ملف تعريف المستخدم
والتفضيلات



عبر البريد الإلكتروني ، والرسائل
القصيرة ، ووسائل التواصل الاجتماعي
، والموقع الإلكتروني



عبر المكالمات الهاتفية أو الاستجابة
الصوتية التفاعلية ((IVR



**كيف يمكن إكمال الحصول
على موافقة المستخدم خارج
WhatsApp**

← زيادة رضا العملاء

← تتبع وزيادة معدلات التسليم والفتح
والتحويل

← توصيل المعلومات الحرجة في الوقت
المناسب



فوائد رسائل الاشعارات

مثال على تعريف قالب جديد

تعريف قالب جديد

اسم القالب	التصنيف	اللغة

المحتوى

عزيري {1}

لقد تم تحديث موعدك رقم {2} , وسوف يكون الموعد بتاريخ {3}

SUBMIT

← اسم القالب

← تصنيفات القالب

← لغة القالب

← المحتوى مع متغيرات

حالة القلب المعرف

في انتظار المراجعة ، والتي تستغرق ما يصل إلى 72 ساعة عمل

عربي

نموذج معتمد ونشط

عربي

نموذج مرفوض ، سيتم إرسال الرد إلى صندوق تقنيات

عربي

أمثلة على حالات استخدام الاشعارات

← تأكيدات المواعيد

← تذكير بإصدار الأدوية و العلاجات

← اصدار نتائج الفحوصات



القطاع الصحي

← اشعارات التسليم للبضاعة

← تحديث , تتبع الشحنات

← ارسال نسخة من إيصال الدفع

← ارسال نسخة من الفواتير



بائعو التجزئة و التجارة الإلكترونية

← اشعارات الحركات البنكية

← المصادقة الثنائية OTP

← ارسال كشف الحساب



البنوك

متطلبات تفعيل وفتح حساب WhatsApp Business API

حساب موثق ومفعل
لـ Facebook Business للعميل ←

الموافقة على اتفاقيات وسياسات
الواتس اب ←

رقم هاتف (موحد , ارضي , محمول) ←

اسم العلامة التجارية للنشاط التجاري ←



المتطلبات

حساب موثق ومفعل من Facebook Business

FACEBOOK

Business Settings

T Taqnyat Communication...

Line of Business

WhatsApp Accounts

Data Sources

Brand Safety

Registrations

Integrations

Payment Methods

Security Center

Requests 1

Notifications

Business Info

Setup Guide



Business Information

Permanently Delete Business

T

Taqnyat Communications APLS
Business Manager ID: 424095
Primary Page: None

Edit

Business Details

Legal Name of Business

Taqnyat Communications APLS

Edit

Address

Prince Mohammed bin Abdulaziz Road
Jadeh, Jadeh 11315
Saudi Arabia

Business Phone

055 569 5242

Website

<http://www.taqnyat.sa/>

Tax ID

No tax ID

Business Verification Status

Verified

Jan 21, 2020

View Details

Business History

Export a history of management actions taken by people in this business account.

Last updated by Anas Hamarshi on February 21, 2021
Created by Anas Hamarshi on February 18, 2021

Export

الموافقة على اتفاقيات وسياسات الواتس اب

← اتفاقية واتساب القانونية | https://www.whatsapp.com/legal/?fbclid=IwAR2Dmh67-GIUvUUzIJL63Zhs2bCHLwt9ioz6llooDvpR_rXAXw66u4feS5I

← سياسات واتساب | https://www.whatsapp.com/legal/business-policy?fbclid=IwAR26jq6vcTx6oE9Ym7v8M-1fVGwTuHylA4pXfjMyN_VBacdPY2U0AXtBa-g

← اتفاقية واتساب التجارية | https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/?fbclid=IwAR0f5_SLZab9qR402ysC84IQNnwLwauEQpc0K04WDGH80fA48WY7ASgjUI8

حالة الاستخدام المسموح بها

- تنبيه عملائك بشأن تغييرات خط سير العمليات ، وانقطاع النظام ، والمعلومات الأخرى التي تستهدف الموقع
- إخطار عملائك بشأن طلباتهم أو عمليات التسليم ، و تذكيرات المواعيد ، ومعالجة الدفع ، إلخ.
- تقديم الدعم لعملائك من خلال المحادثات المتعمقة. من خلال كونك متاحًا على WhatsApp، يمكنك الوصول بسهولة إلى عملائك في أي وقت ، ويمكن لوكلاء الدعم لديك تحسين استكشاف الأخطاء وإصلاحها وتقصير العمر الافتراضي للتذاكر
- إخطار عملائك بشأن طلباتهم أو عمليات التسليم ، و تذكيرات المواعيد ، ومعالجة الدفع ، إلخ.
- التعامل مع العملاء المحتملين بشكل أكثر نشاطًا من خلال إنشاء تنبيهات لإخطار فريق المختص بالنشاط الجديد

الاسعار الخاصة WhatsApp Business API

نماذج الاعمال الخاصة بتقنيات

العنصر	دورية الدفع	المبلغ / السعر
رسوم تأسيس	مره واحدة	375 ريال
رسوم تفعيل فيسبوك	مرة واحدة	1875 ريال
رسوم اشتراك	شهري	1875 ريال
رسائل الاشعارات	حسب الاستخدام	0.121 ريال / رسالة (لشركة فيسبوك)
محادثات خدمة العملاء	حسب الاستخدام	0.073 ريال / رسالة (لشركة فيسبوك)
اول 1000 محادثة شهريا مجاني سواء كانت محادثة خدمة عملاء أو محادثات اشعارات		

أصبحنا أقرب اليك

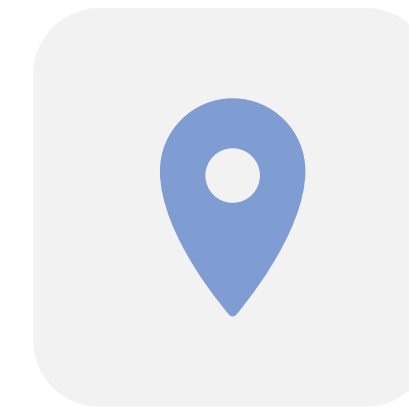
تتوسع تقنيات في العديد من المدن في المملكة العربية السعودية، انتظروا المزيد من المكاتب ونقاط البيع في المستقبل القريب، ثقتكم موضع تقدير كبير.



جدة

المملكة العربية السعودية

حي الربوة، شارع المكرونة مركز عربا للأعمال،
الطابق الأول، مكتب رقم 8104، مقابل حديقة
الأمير ماجد.



الرياض

المملكة العربية السعودية

حي السليمانية شارع الأمير ممدوح بن عبد
العزيز بناية رقم 4055 الدور الأول مكتب
رقم 7