

واتس اب الاعمال

...Taqnyat

www.taqnyat.sa



منتجات الواتس اب

منتجات الواتس اب



واتس اب

الافراد



واتس اب

الاعمال



واتس اب

API الاعمال

مقارنه منتجات الواتساب

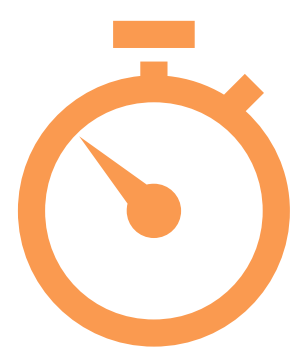
المنتج / وجه المقارنة	واتساب الشخصي	واتساب الاعمال	واتساب الاعمال API
عدد مستخدمي الحساب الواحد	مستخدم	مستخدم	عدد غير محدود
إمكانية الربط الخارجي	غير متوفر	غير متوفر	يمكن ربطه مع الانظمة الاخرى
واجهة مستخدم	نعم	نعم	لا يوجد واجهة مستخدم
الفئة المستهدفة	استعمال شخصي	الشركات الصغيره	الشركات الكبيرة و المتوسطة
الاسعار	مجاني	مجاني	مدفوع
الرد الألي	غير متوفر	ردود محدودة	يربط مع انظمة الذكاء الصناعي
تقارير تحليلية	غير متوفر	غير متوفر	متوفر

القيمة المضافة لواتساب

30,670,000+

مستخدم لمنصة الواتس اب في المملكة

الإحصاءات الاجتماعية السعودية لعام 2022



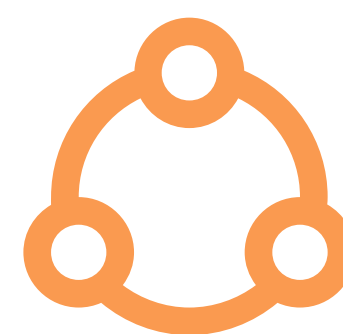
المعدل اليومي لعدد
ساعات التي يمضيها
المستخدمون على
منصات التواصل
الاجتماعي

3H 45M



المعدل اليومي لعدد
ساعات التي يمضيها
المستخدمون على
الانترنت

8H 05M



مستخدمين فاعلين
على شبكات التواصل

**29.50
مليون**

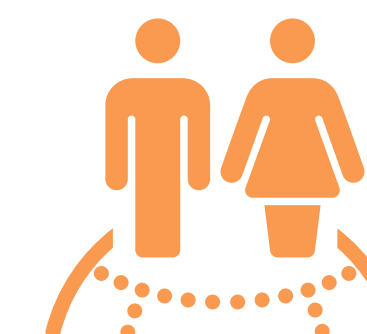
%82.30



مستخدمين فاعلين
على الانترنت

**35.09
مليون**

%97.90



تعداد السكان

**35.84
مليون**

%100

لماذا واتساب API

واتساب تقدم محتوى غني حيث يمكن ارسال انواع متعددة من البيانات (ملفات , صور, مواقع, وغيرها)



واتساب اكثر تطبيق انتشارا في العالم مع 2 مليار مستخدم في اكثر من 180 دولة, حيث يتبادل اكثر من 60 مليار رسالة على المنصة يوميا.



اكثر من 56 % من الزبائن يفضلون المراسلة مع خدمة العملاء على الانتظار لمدة اطول على الهاتف



تحسين تجربة العملاء عبر التنبيه بكل جديد و بناء قناة تواصل سريعة و موثوقة.



لماذا واتساب API

إنها قناة اتصال آمنة مع تشفير من طرف إلى طرف ، وبالتالي تصبح المعاملات آمنة وتصبح القناة جديرة بالثقة.



كشفت دراسة بيانات الأبعاد أن تسعة من كل عشرة مستهلكين يفضلون استخدام الرسائل للتواصل مع الشركات بدلاً من الانتظار لفترات طويلة عبر المكالمات الهاتفية.



لا يوجد وقت انتظار لعملائك. يمكن للمرء أن يتواصل معهم على الفور وبشكل متزامن وغير متزامن ، مما يؤدي إلى تحويل المشاركة



تمكنك من التواصل مع العملاء لحظيا و على مدار 24 ساعة.



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

مميزات وخصائص واتس اب

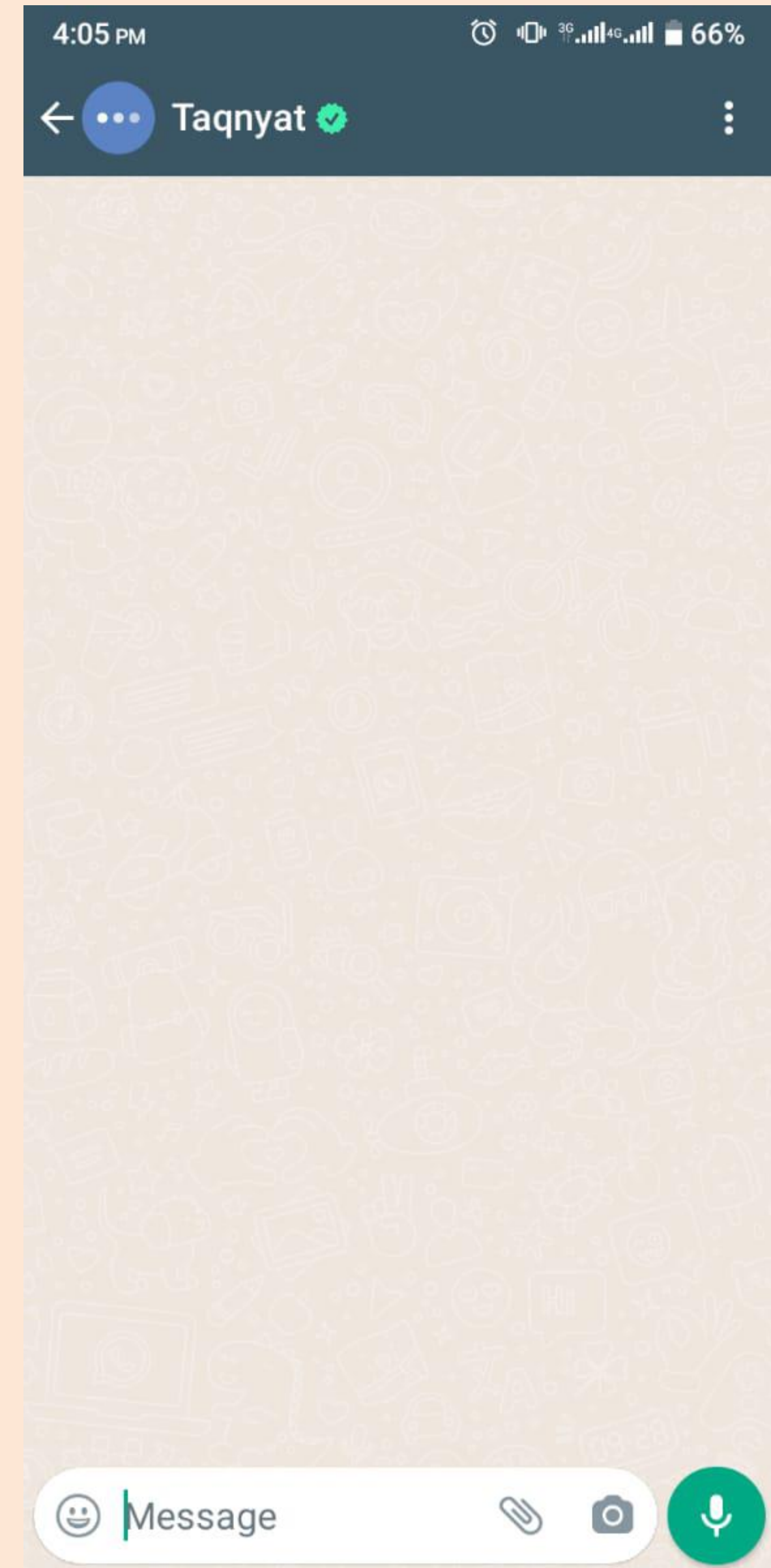


التوثيق

تحقق من ان الحساب , رسمي للشركة
ويمكن الوثوق به

ظهور اسم الشركة دون الحاجة لحفظ الرقم
في دليل الهاتف

إمكانية مشاركة روابط بشكل مباشر



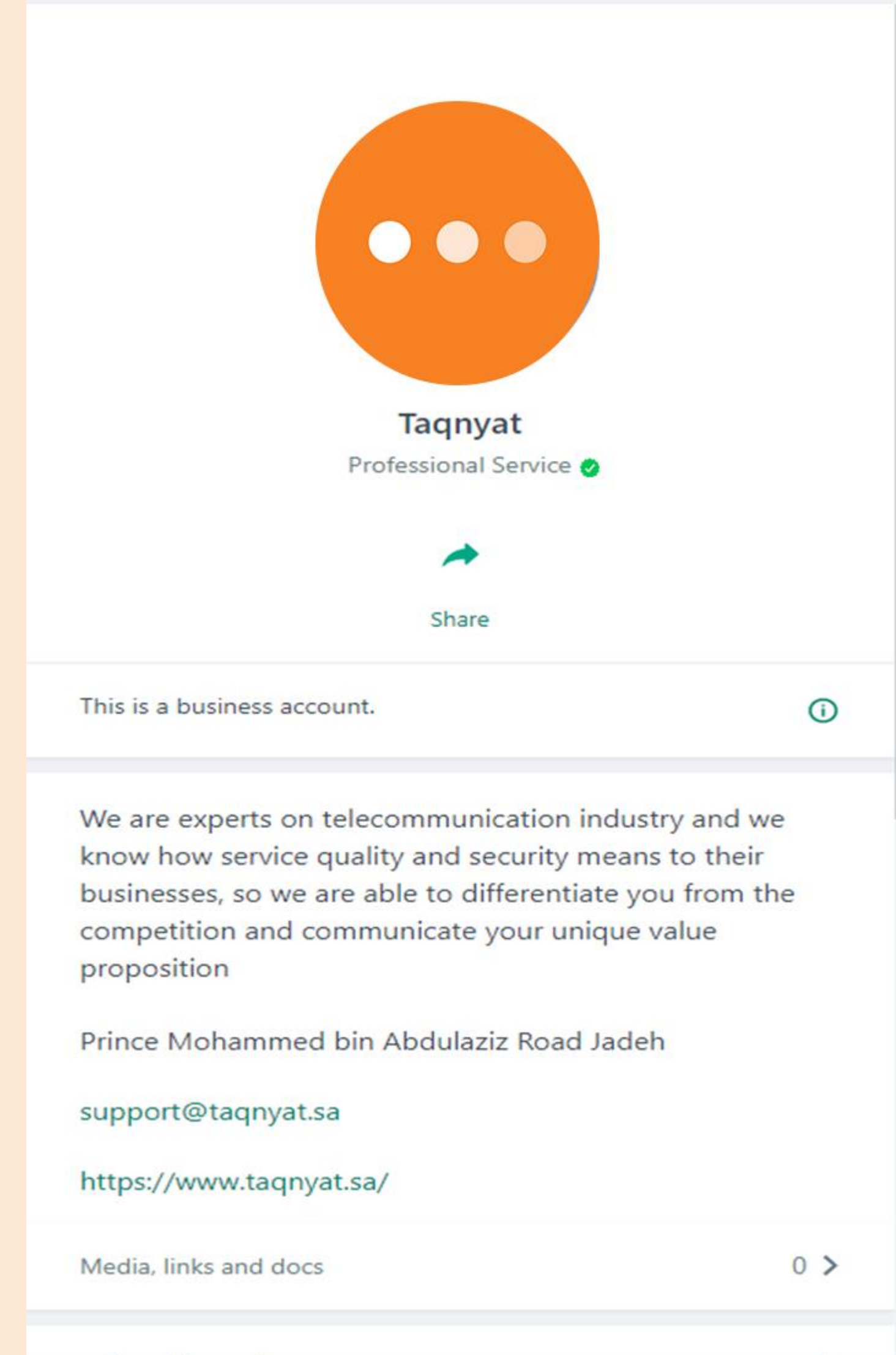


معلومات الشركة

← الرابط الرسمي للشركة

← إمكانية عرض شرح عن الشركة والخدمات التي تقدمها

← ارقام هواتف والبريد الالكتروني بالإضافة الى موقع الشركة



← التزامن في إمكانية الرد على العملاء
بشكل غير محدود

← إمكانية الاحتفاظ بالمحادثات وارشفتها

← الربط المباشر مع نظام الشركة CRM



الربط الخارجي

← جميع البيانات مشفرة من بين المستخدم
والشركة End to end encryption

← جميع البيانات الخاصة بالشركة محفوظة
على سيرفرات داخل المملكة

← تفعيل رقم الشركة يتم من خلال ارسال
رمز مباشرة من شركة واتس اب



الأمان والسرية

أنواع الرسائل

أنواع الرسائل



رسائل الاشعارات
(نماذج)



رسائل المحادثة
Conversation

أنواع الرسائل

نماذج

يفضل ان تقوم المنشئة بإخطار العميل والحصول على موافقة منه لإرسال الرسائل Opt-in لتفادي الحظر



يتم تعريف قالب بنص لدى شركة الواتس اب ويتم الموافقة عليه



عند استجابة العميل لرسائل الاشعارات المرسلة من المنشئة تتحول طبيعة الرسائل الى محادثة



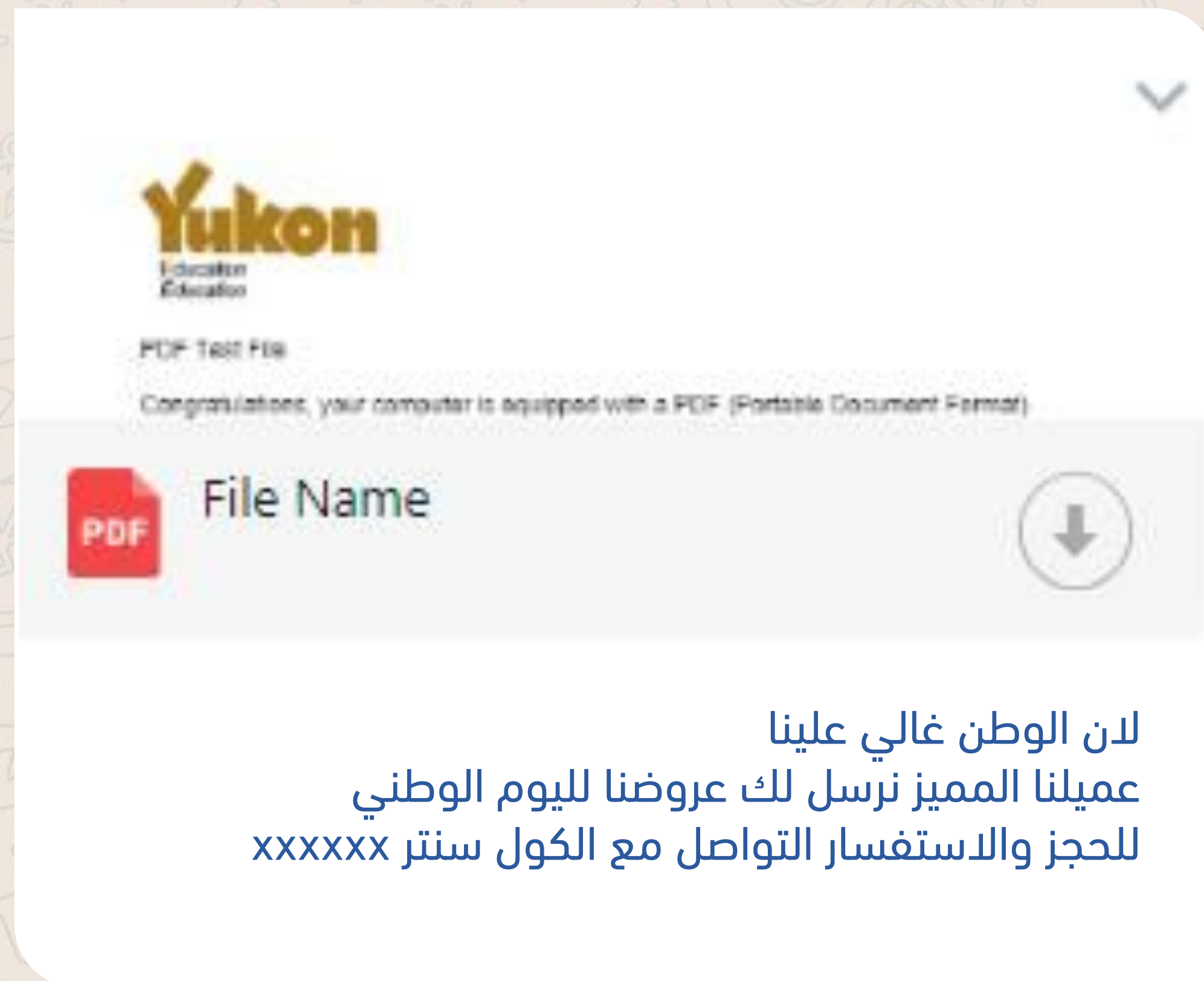
يمكن تمرير متغيرات من خلال القوالب كرقم الشحنة , اسم العميل ... الخ.



نماذج تسويق

المحادثات الخاصة بالتسويق من المحادثات التي تقوم
ببدئها الأعمال التجارية والتي قام العملاء بالاشتراك
فيها لتلقي رسائل ترويجية أو معلومات عن المنتجات
أو الخدمات.

لان الوطن غالي علينا
عميلنا المميز نرسل لك عروضنا لليوم الوطني
للحجز والاستفسار التواصل مع الكول سنتر xxxxxx



نماذج تحديثات

تعتبر المحادثات الخاصة بالتحديثات من المحادثات التي تقوم ببدئها الأعمال التجارية والتي قام العملاء بالاشتراك فيها لتيسير طلب محدد أو معاملة متفق عليها. على سبيل المثال، يمكن أن تقوم المحادثة الخاصة بالتحديثات بإرسال تأكيد الشحن إلى العميل أو توفير دعم العملاء له.

عزيزي/عزيزتي {{1}}
اهلا بك فى خدمات {{2}}

يوجد شحنه لكم برقم 123545788 المرسله بتاريخ
Makkah Jabal Al Nourم05/21/2023 من مدينة
Hassa Al طريقها للوصول إلى وجهتها النهائي
Koot

ستصلكم رسالة نصية فور تجهيزها للاستلام.

يمكنك الان طلب خدمه التوصيل للمنزل توفيراً لوقتكم
التمين

لطلب خدمه التوصيل للشحنه يرجى ارسال الرقم ا

شكرا لاستخدامكم شركة {{3}}.

نماذج توثيق

تعتبر المحادثات الخاصة بالتوثيق من المحادثات التي تقوم ببدئها الأعمال التجارية والتي قام العملاء بالاشتراك فيها لتمكين الشركات من التحقق من هوية المستخدمين باستخدام رموز المرور مرة واحدة (OTP). على سبيل المثال، يمكن استخدام المحادثة الخاصة بالتوثيق للتحقق من هوية العميل عند إعداد حساب جديد أو تسجيل الدخول إلى حساب موجود.

123456 هو رمز التحقق الخاص بك. للحفاظ على أمانك،
تجنب مشاركة هذا الرمز.

تنتهي صلاحية هذا الرمز خلال ١٠ من الدقائق.

10:17

نسخ الرمز

مثال على تعريف قالب جديد

تعريف قالب جديد

اسم قالب

التصنيف

اللغة

المحتوى

عزيمي {1}

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

SUBMIT

← اسم قالب

← تصنيفات قالب

← لغة قالب

← المحتوى مع متغيرات

أنواع الرسائل

محادثة

يتم التفعيل من خلال ارسال
العميل رساله الى الشركة كرد على
رسائل الشركة او مبادرا



يتم تفعيل محادثة خدمة العملاء
لمدة 24 ساعة من وقت اخر رسالة
مستلمة من المستخدم



عند انتهاء الجلسة يتم تقييد
الشركة في النص المرسل بحيث
يكون فقط من خلال القوالب



الرسائل المرسلة خلال الجلسة غير
مقيدة بنص معرف لدى الواتس اب



نافذة خدمة العملاء و جلسة المحادثة



الجلسة

24 ساعة من **أول** رسالة
مرسلة, و يعتمد السعر
عليها



نافذة خدمة العملاء

24 ساعة من **آخر** رسالة مرسلة
يعتمد عليها محتوى الرسالة
بنموذج ام لا

نافذة خدمة العملاء



يسمح للشركة بإرسال
محتوى حر إلى العميل

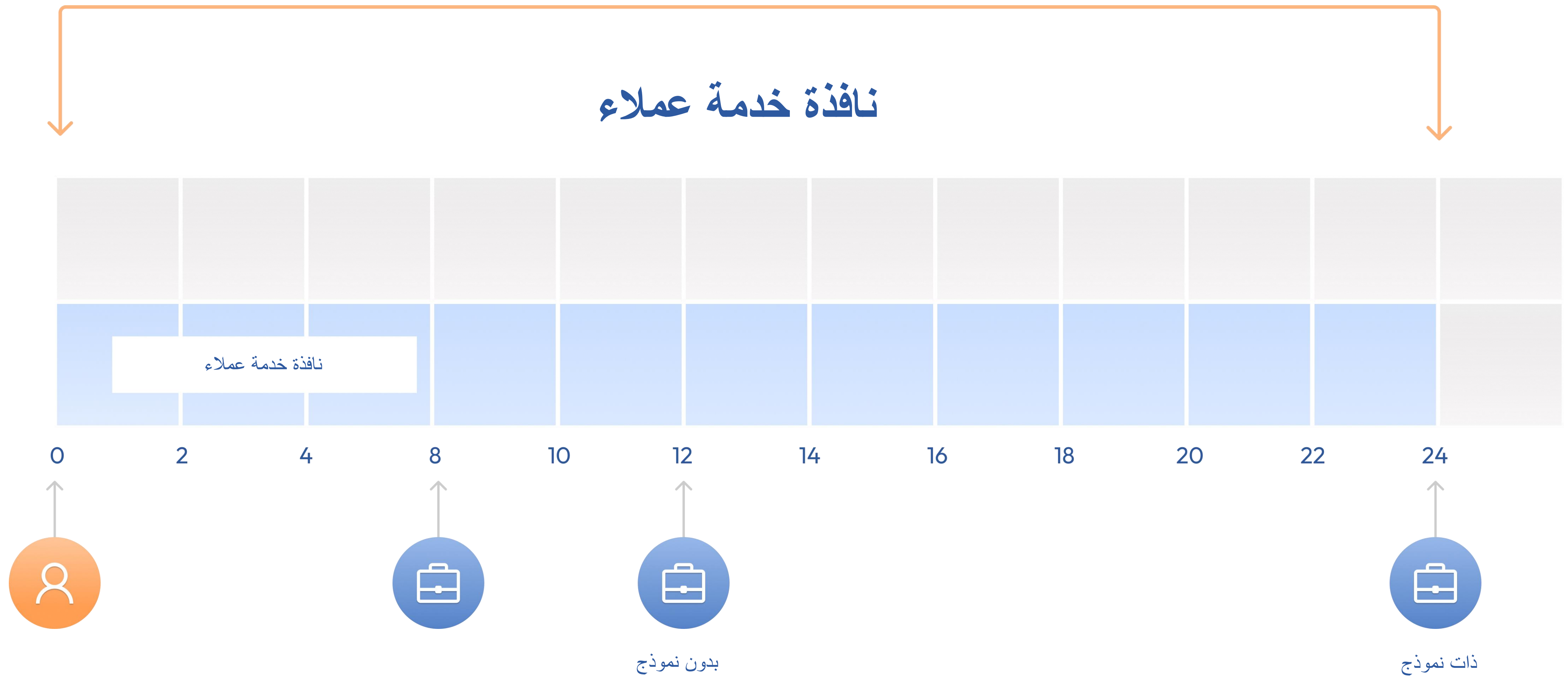


تبدأ بعد إرسال الرسالة الأولى
من النشاط التجاري ، سواء
كانت رسالة نموذجية أو رد
على رسالة عميل.



نافذة خدمة العملاء
مفتوحة لمدة 24 ساعة من
آخر رسالة مرسلة في
المحادثة

نافذة خدمة عملاء



جلسة محادثة بدأها المستخدم



جلسة محادثة بدأها العمل



جلسة محادثة بدأها العمل

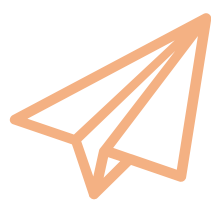
جلسة محادثة بدأها العميل

جلسة محادثة

نافذة خدمة عملاء



أقصى طول لرسالة واتساب



1024 حرفًا لنص رسالة
ال قالب



65 الف حرف لمحادثة
نافذة خدمة العملاء



512 حرفًا للاسم قالب
الرسالة

الموافقة المسبقة على الاخطارات (opt-in)

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 صروحة 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"

استخدامات الواتس اب

حالات استخدام واتساب



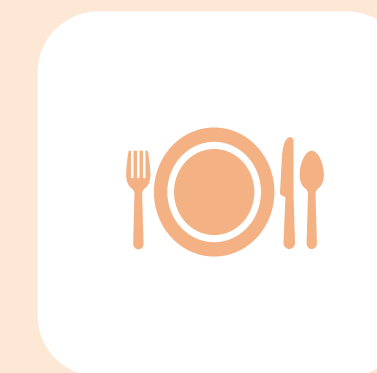
القطاع الطبي

- تحديد المواعيد
- نتائج التحاليل و الصور
- تلقي الشكاوي و الاقتراحات



قطاع التعليم

- اشعارات
- مواعيد الامتحانات
- دفعات الاقساط



المطاعم و الفنادق

- اجابة الاستفسارات العامة
- الحجوزات
- الوصولات و الدُّفع

استخدامات الواتس اب



الطيران

- تأكيد الحجوزات
- بطاقة صعود الطائرة
- تحديث حالة الطائرة الغاء , تأخير.



بائعو التجزئة

- اشعارات التسليم للبضاعة
- تتبع الشحنات
- ارسال نسخة من الفواتير



البنوك

- تأكيد العمليات المالية
- كشف حساب بنكي
- كلمة المرور لمرة واحدة

مستويات المراسلة

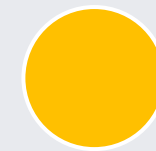
تقييم الجودة

تقييم يستند إلى الرسائل الأخيرة التي تلقاها عملاؤك خلال الأيام ال 7 الماضية. يتم تحديد هذا التقييم من خلال التعليقات الواردة من عملائك، مثل سبب حظر رقم هاتفك ومشكلات الإبلاغ الأخرى. يمكنك العثور على تقييم الجودة أسفل علامة التبويب أرقام الهواتف في مدير واتساب الوصفي. يعرض عمود "تقييم الجودة" حالات الجودة، بما في ذلك:

أحمر: جودة منخفضة



أصفر: جودة متوسطة



أخضر: جودة عالية



مستويات المراسلة

تحدد الحد الأقصى لعدد المحادثات التي يمكن ان تبدأتها الأعمال التجارية تبدأ المحادثة التي تبدأ بدء النشاط التجاري عند تسليم الرسالة الأولى إلى العميل وتنتهي بعد 24 ساعة. لا يمكن أن تنتهي المحادثة قبل ذلك.

الفئة	اقصى عدد رسائل اشعارات خلال 24 ساعة
الفئة 1	الف رسالة
الفئة 2	10الاف رسالة
الفئة 3	100 الف رسالة
الفئة 4	عدد غير محدود

لترقية فئتك، يجب عليك إرسال ضعف الحد الأقصى الحالي للفئة وتصنيف الرسائل عالي الجودة

متطلبات تفعيل الحساب

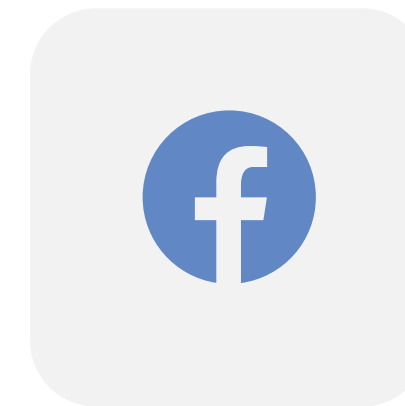
متطلبات تفعيل الحساب



اسم علامة تجارية فريد
يمكن التحقق منه



رقم هاتف لا يوجد عليه
حساب واتس اب فعال



حساب فيسبوك أعمال
موثق