

1- مقدمة :

الالتزام بالأنظمة واللوائح المحلية هو شرط أساسي لضمان وصول الرسائل وتجنب أي عقوبات قد تُفرض نتيجة مخالفة هذه القوانين. لقد قمنا في هذا الدليل بتلخيص أهم اللوائح والسياسات المتعلقة بإرسال الرسائل في المملكة العربية السعودية، حيث يعتبر الالتزام بهذه اللوائح والسياسات مطلباً إلزامياً لخدمة إرسال الرسائل من الإنترنت إلى الجوال.

2- الجهات المنظمة لخدمة إرسال الرسائل من الإنترنت إلى الجوال :

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST) هي الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، والمسؤولة عن تنظيم خدمة إرسال الرسائل النصية من الإنترنت إلى الجوال. تقوم الهيئة بوضع اللوائح والأنظمة التي تضمن تنظيم سوق الرسائل النصية من الإنترنت إلى الجوال، والتي تسهم في حماية حقوق المستخدمين النهائيين. ويتم تطبيق هذه اللوائح والأنظمة على كل من :

1.1- **مشغلو شبكات الاتصال :** وهم مقدموا خدمة الاتصالات المتنقلة مثل شركة STC للاتصالات، وشركة Mobily للاتصالات، وشركة Zain لإتصالات وغيرها من الشركات التي لديها تصريح من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لتقديم خدمة الاتصالات المتنقلة

1.2- **مقدمي الخدمة :** هم الشركات المصرح لها من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بتقديم خدمة إرسال الرسائل النصية من الإنترنت إلى الجوال.

ونحن في شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة نفتخر بكوننا جهة مصرح لها ومرخصة من من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لتقديم خدمة الرسائل النصية من الإنترنت إلى الجوال ورقم الترخيص (471-10-38)

1.3- **المرسلين :** هي الجهات الرسمية التي يمكنها الاستفادة من خدمة إرسال الرسائل النصية من الإنترنت إلى الجوال تشمل الأغراض الدعائية، الخدمية، التوعوية، والتحذيرية. ويجب على المرسلين التعاقد مباشرة مع مقدم خدمة معتمد من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لإرسال الرسائل من خلاله.

كما يتوجب على المرسلين الالتزام بالأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية ، وعدم إرسال أي رسالة تتضمن محتوى مخالف لأي من تلك الأنظمة ، وان تكون الرسالة مرسله وفق التصنيف الصحيح لإسم المرسل

كما يوجد ضوابط محددة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية للمرسلين عند إرسال الرسائل القصيرة بناء على تصنيف الرسالة وسيتم ذكرها لاحقاً في هذا الدليل

في شركة تقنيات الجوال، نقتصر على تقديم خدمة الرسائل القصيرة مباشرة للمرسلين، ولا نقوم بتقديم الخدمة عبر التعاقد الباطن. ويمكن تقديم الخدمة من خلال وسيط إذا كان الوسيط لديه ترخيصاً فنياً عاماً من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ومصرحاً له بتقديم خدمة الرسائل القصيرة.

3- التزامات المرسلين حسب تنظيمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

- الالتزام بالأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية، وعدم إرسال أي رسائل تتضمن محتوى مخالفاً لأي من تلك الأنظمة، ويشمل ذلك محتوى الروابط في نص الرسالة.

- يجب على المرسل عند إرساله رسالة قصيرة تحتوي على رمز توثيق ثنائي (OTP)، أن يوضح في الرسالة المرسله للمستخدم النهائي سبب إرسال رمز التوثيق الثنائي، وعدم الاكتفاء بإرسال الرمز فقط.

- الامتناع عن التعاقد لشراء وإرسال الرسائل القصيرة الجماعية مع مقدمي الخدمة غير المرخصين من الهيئة.
- الالتزام التام بإرسال الرسائل القصيرة الجماعية وفقاً للتصنيف الصحيح لاسم المرسل المذكور في المادة (١٥) من وثيقة تنظيمات الحد من الرسائل الإفتاحامية ، والامتناع التام عن إرسال رسائل بشكل مخالف للتصنيف، مثل إرسال رسائل دعائية من خلال اسم مرسل خدمي، أو إرسال رسائل خدمية من خلال اسم مرسل دعائي، ونحو ذلك.
- الامتناع عن إرسال رسائل الحملات الدعائية من خلال إرسالها من أنظمة مقدمي الخدمة (system to system)
- يجب على المرسل عند رغبته إرسال أي رسالة دعائية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
 - 1- إعطاء المستخدم النهائي الخيار في الموافقة الصريحة على استقبال الرسائل الدعائية من عدمه، ولا يعتد بالموافقة المضمنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة، ويقع على المرسل عبء إثبات الموافقة.
 - 2- تمكين المستخدم النهائي من طلب إيقاف استقبال الرسائل الدعائية أي وقت، وعبر القنوات التقليدية والإلكترونية.
 - 3- التوقف عن إرسال أي رسائل أخرى بعد استلام طلب إيقاف إرسال الرسائل الدعائية، وذلك خلال مدة لا تزيد عن (٢٤) ساعة من استلام طلب الإيقاف.
 - 4- إرسال إشعار يؤكد تفعيل أو إيقاف إرسال الرسائل الدعائية بعد استلام طلب بذلك.
- يجب على المرسل قبل إرسال أي رسالة توعوية للمستخدم النهائي التقيد بالآتي:
 - 1- التنسيق مع الجهات المنظمة لها، قبل إرسال رسائل توعوية للمستخدم النهائي.
 - 2- أن يكون الاسم الرسمي للمرسل مذكراً في نص الرسالة.
 - 3- ألا يتجاوز عدد الرسائل المرسله من المرسل إلى المستخدم رسالة واحدة في اليوم، أو بحسب ما تقرره الهيئة.
- الامتناع عن إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة
- لا يحق للمرسل إرسال رسائل قصيرة دعائية من رقم هاتف متنقل.
- تكون صلاحية إرسال الرسائل القصيرة الواردة في المادة (٥-١) من تنظيمات الحد من الرسائل الإفتاحامية مقتصرة على الآتي :
 - 1- يجوز للجهات الحكومية إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية والخدمية والتحذيرية.
 - 2- يجوز للجهات الخاصة إرسال الرسائل الدعائية والتوعوية والخدمية
 - 3- يجوز للأفراد إرسال الرسائل الشخصية والخدمية.
 - 4- يجب أن تكون الرسائل القصيرة الواردة من جهات خارج المملكة رسائل خدمية أو شخصية فقط

4- تصنيفات الرسائل النصية القصيرة المرسله من الإنترنت الى الجوال :

قامت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بتقسيم محتوى الرسائل النصية القصيرة المرسله من الإنترنت إلى الجوال إلى خمسة تصنيفات، وذلك لأسباب تتعلق بتنظيم سوق الرسائل النصية وضمان حماية المستخدمين. حيث وضعت الهيئة ضوابط محددة لكل تصنيف، مما يساعد في حماية المستخدمين من الرسائل غير المرغوب فيها أو غير المناسبة. هذا التصنيف يساهم في تحقيق توازن بين تلبية احتياجات المرسلين وحماية حقوق المستخدمين.

- 4.1- **رسائل دعائية :** وهي رسائل ذات طابع تجاري أو تسويقي لمنتجات أو خدمات ، أو لجمع التبرعات ، أو التذكير بها وعلى المرسلين التقيد بضوابط هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عند إرسال الرسائل الدعائية :
 - الإلتزام التام بإرسال رسائل ذات محتوى دعائي من خلال اسم المرسل المصنف دعائي والذي ينتهي بالرمز "AD-"
 - الإمتناع عن إرسال الرسائل الدعائية من أنظمة خارجية ، والإلتزام بإرسال الرسائل الدعائية من أنظمة مقدم الخدمة مباشرة
 - اعطاء المستخدم النهائي الخيار في الموافقة الصريحة على استقبال الرسائل الدعائية من عدمه ، علماً ان الموافقة المضمنة في سياسات الخصوصية وعقود الخدمة غير معتمدة لاثبات الموافقة ، ويقع على عاتق المرسل عبء إثبات الموافقة.
 - تمكين المستخدم النهائي من طلب إيقاف استقبال الرسائل الدعائية في أي وقت ، وعبر القنوات التقليدية والإلكترونية.

- التوقف عن إرسال أي رسائل أخرى بعد استلام طلب إيقاف إرسال الرسائل الدعائية ، وذلك خلال مدة لا تزيد عن 24 ساعة من إستلام طلب الإيقاف
- إرسال إشعار يؤكد تفعيل أو إيقاف إرسال الرسائل الدعائية ؛ بعد إستلام طلب بذلك
- الإمتناع عن إرسال الرسائل الدعائية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم ، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة
- لا يحق للمرسل إرسال رسائل قصيرة دعائية من رقم هاتف متنقل

الأدوات المتوفرة في شركة تقنيات لمساعدة المرسلين في الإمتثال لضوابط إرسال الرسائل الدعائية :

- السماح بإرسال الرسائل الدعائية لجميع القطاعات باستثناء الجهات الحكومية.
- لا نقوم بالتعاقد مع جهات خارج المملكة
- منع إرسال الرسائل الدعائية من الساعة 10 مساءً حتى الساعة 9 صباحاً، ومن الساعة 1 صباحاً حتى الساعة 12 مساءً خلال شهر رمضان المبارك، وذلك عبر نظام فلترة تلقائي.
- عدم السماح بإرسال رسائل دعائية إلا من خلال اسم مرسل مصنف دعائي وينتهي باللاحقة "AD".
- يتوفر نظام فلترة بناءً على كلمات محددة ، حيث يتم التدقيق على محتوى الرسائل والتأكد انها مرسله وفق التصنيف الصحيح
- توفير نظام للمرسلين يتيح لهم حجب الرسائل الدعائية عن رقم محدد بناءً على طلب المستخدم النهائي لوقف استقبال الرسائل الدعائية.
- مراجعة الحملات الدعائية قبل تمريرها من قبل موظف مختص في شركة تقنيات، حيث يتم التدقيق عليها وعلى الروابط المضمنة في الرسالة ، والتأكد من نظاميتها وعدم وجود شبهة إحتيال. مع إستثناء رسائل الجهات الحكومية والبنوك من ذلك
- عدم السماح بإرسال رسائل دعائية من أنظمة خارجية للمرسلين ، حيث ان النظام الخاص بنا يقوم تلقائياً برصد الرسائل الدعائية المرسله من أنظمة خارجية ويقوم بإيقافها.

- 4.2- **رسائل خدمية :** وهي رسائل ذات محتوى خدمي ، ترسل الى مستخدم محدد لتزويده بخدمة متعاقد بشأنها ، أو إحاطته بعمليات تمت على تلك الخدمة ، أو مميزاتها وخياراتها ، أو تقديم بلاغ شخصي أو الي مثل المواعيد ، أو بغرض توثيق إلكتروني لتأكيد حيازته للرقم المتنقل مثل الدخول الى مواقع أو برامج إلكترونية ، ويكون ذلك بطلب أو بموافقة المستخدم.

- وعلى المرسلين التقيد بضوابط هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عند إرسال الرسائل الخدمية :
- الإلتزام التام بإرسال رسائل ذات محتوى خدمي من خلال اسم مرسل مصنف خدمي
- يجب ان يوضح المرسل عند إرساله رسالة قصيرة تحتوي على رمز توثيق ثنائي OTP ، ان يوضح في الرسالة المرسله للمستخدم النهائي سبب إرسال رمز التوثيق الثنائي ، وعدم الإكتفاء بإرسال الرمز فقط

الأدوات المتوفرة في شركة تقنيات لمساعدة المرسلين في الإمتثال لضوابط إرسال الرسائل الخدمية :

- عدم السماح بإرسال رسائل خدمية إلا من خلال اسم مرسل مصنف خدمي
- يتوفر نظام فلترة بناءً على كلمات محددة ، حيث يتم التدقيق على محتوى الرسائل والتأكد انها مرسله وفق التصنيف الصحيح
- يتم إرسال إشعارات للمرسلين لتعديل محتوى الرسالة في حال ملاحظة إرسال رمز تحقق ثنائي OTP دون توفر معلومات واضحة في محتوى الرسالة عن الجهة المرسله وسبب إرسال هذا الرمز.

- 4.3- **الرسائل التوعوية :** وهي رسائل ذات طابع توعوي أو إرشادي ترسلها جهات ذات صفة اعتبارية – مثل الجهات الحكومية والبنوك والمستشفيات وغيرها – إلى عموم المستخدمين أو لفئات محددة منهم.

- وعلى المرسلين التقيد بضوابط هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عند إرسال الرسائل التوعوية :
- الإلتزام التام بإرسال رسائل ذات محتوى توعوي من خلال اسم مرسل مصنف توعوي
- الإمتناع عن إرسال الرسائل التوعوية من الساعة العاشرة مساءً حتى الساعة التاسعة صباحاً من كل يوم ، وفي شهر رمضان المبارك من الساعة الواحدة صباحاً حتى الساعة الثانية عشر مساءً بتوقيت المملكة
- التنسيق مع الجهات المنظمة للحملة التوعوية قبل إرسال الرسالة القصيرة للمستخدم النهائي

- ان يكون الاسم الرسمي للمرسل مذكرا في نص الرسالة
- ألا يتجاوز عدد الرسائل المرسل من المرسل إلى المستخدم النهائي رسالة واحدة في اليوم ، او بحسب ما تقررته الهيئة

الأدوات المتوفرة في شركة تقنيات لمساعدة المرسلين في الإمتثال لضوابط إرسال الرسائل التوعوية :

- عدم السماح بإرسال رسائل توعوية إلا من خلال إسم مرسل مصنف توعوي
- يتوفر نظام فلترة بناءا على كلمات محددة ، حيث يتم التدقيق على محتوى الرسائل والتأكد انها مرسله وفق التصنيف الصحيح
- منع إرسال الرسائل التوعوية من الساعة 10 مساءً حتى الساعة 9 صباحاً، ومن الساعة 1 صباحاً حتى الساعة 12 مساءً خلال شهر رمضان المبارك، وذلك عبر نظام فلترة تلقائي.

4.4- الرسائل التحذيرية : رسائل ذات اولوية عالية ومحتوى تحذيري ترسلها الجهات الحكومية المختصة الى عموم المستخدمين في جميع مناطق المملكة او بعضها ، بهدف التحذير من حدث واقع أو على وشك الوقوع ، على ان تكون هذه الرسائل للقائين في منطقة الخطر فقط

وعلى المرسلين التقيد بضوابط هيئة الإتصالات والفضاء والتقنية عند إرسال الرسائل التحذيرية :

- الإلتزام التام بإرسال رسائل ذات محتوى تحذيري من خلال إسم مرسل مصنف تحذيري
- الإلتزام بإرسال الرسائل التحذيرية من خلال الجهات الحكومية فقط

الأدوات المتوفرة في شركة تقنيات لمساعدة المرسلين في الإمتثال لضوابط إرسال الرسائل التحذيرية :

- عدم السماح بإرسال رسائل تحذيرية إلا من خلال إسم مرسل مصنف تحذيري
- يتوفر نظام فلترة بناءا على كلمات محددة ، حيث يتم التدقيق على محتوى الرسائل والتأكد انها مرسله وفق التصنيف الصحيح
- عدم السماح بإرسال رسائل تحذيرية إلا من خلال جهات حكومية

4.5- الرسائل الشخصية : رسائل نصية قصيرة موجهة من رقم مستخدم محدد إلى رقم مستخدم محدد اخر لأغراض شخصية. وهذا النوع من الرسائل لا يتم السماح به حاليا من خلال مقدمي الخدمة في الوقت الحالي نظرا لعدم وجود ضوابط الى الان تم تحديدها من هيئة الإتصالات لإرسال رسائل شخصية

5- تسجيل أسماء المرسل :

قامت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بحكومة أسماء المرسلين بهدف الحد من الرسائل الإقتحامية، الاحتيالية، والانتحالية، وحماية حقوق المستخدمين. وقد تم إلزام مشغلي شبكات الاتصال باعتماد نظام موحد لتسجيل واعتماد أسماء المرسلين، وفق متطلبات تضمن توثيق الجهات التي تستخدم هذه الأسماء. يُسمح بالوصول إلى هذا النظام فقط عبر مقدمي خدمة الرسائل المعتمدين والمصرح لهم من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. ويتعين على المرسلين الإلتزام بتسجيل أسماء المرسلين وفق التصنيف الصحيح لمحتوى الرسالة، وتقديم جميع المتطلبات اللازمة لمقدم خدمة الرسائل للبدء في معالجة الطلب.

لقد قمنا في شركة تقنيات الجوال بتطوير نظام لتحسين تجربة المستخدم في عملية تسجيل اسم المرسل ، وهذا النظام يساعد المرسلين في توفير جميع المتطلبات اللازمة لعملية التسجيل باقل وقت وجهد

6- تقديم خدمة الرسائل القصيرة للجهات الحكومية وشبه الحكومية والهيئات والبنوك :

قامت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بوضع تنظييمات لتقديم خدمة الرسائل القصيرة للجهات الحكومية وشبه الحكومية، والهيئات، والبنوك. حيث تؤكد على ضرورة الالتزام بهذه التنظييمات حيث انها تهدف إلى تعزيز الثقة في الخدمات المقدمة، وتوفير بيئة آمنة للتواصل الفعال بين المؤسسات والجمهور.

والتنظييمات هي :

- قبل إرسال أي رسالة نصية، يجب إعداد المحتوى إلكترونياً من قِبل موظف مختص في الجهة، ثم اعتماده إلكترونياً من قِبل المسؤول المفوض.
- لا يُسمح للمستخدم بالتعديل على نص الرسالة بعد اعتمادها، إلا في حال التعديل ، حيث يتطلب ذلك اعتماداً جديداً.
- الرسائل الخدمية المُرسلة اليها، مثل رسائل التحقق الثنائي وما نحوها، يتم اعتماد نموذجها مرة واحدة فقط.
- يجب أن يكون إعداد واعتماد محتوى الرسالة من قِبل مستخدمين مختلفين.
- يشترط أن يكون المستخدم لنظام إرسال الرسائل القصيرة سعودي الجنسية.

في شركة تقنيات الجوال، نقدم عبر منصتنا الخاصة Taqnyat.sa الأدوات اللازمة لدعم الجهات الحكومية وشبه الحكومية، والهيئات، والبنوك في الامتثال للتنظييمات المعتمدة. يتوفر لدينا نظام مخصص لإعداد محتوى الرسائل واعتماده بما يتوافق مع تنظييمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

7- حماية البيانات :

تشمل حماية البيانات مجموعة من التدابير والتقنيات التي تهدف إلى حماية المعلومات من الوصول غير المصرح به، والاختراق، والضياع. تتضمن هذه التدابير استخدام التشفير، وتطوير سياسات أمان قوية، وتدريب الموظفين على التعامل الآمن مع البيانات.

حرصت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية على حماية البيانات من خلال وضع تنظييمات ولوائح تلزم مشغلي شركات الاتصال ومقدمي خدمة الرسائل بحماية بيانات المرسلين والمستخدمين. لذلك، فإن تعامل المرسلين بشكل مباشر مع مقدم خدمة رسائل معتمد يضمن حماية معلوماتهم الخاصة من الاختراق والضياع.

منصة شركة تقنيات Taqnyat.sa ، تضمن لكم أعلى معايير الأمان المعمول بها في المملكة ، حيث ان البيانات يتم تخزينها على سيرفرات داخل المملكة ، كما اننا حاصلين على شهادات معيار ادارة امن المعلومات :

ISO 27002:2024 -

ISO 27001:2024 -

كما اننا نوفر في منصتنا ادوات مساعدة للمرسلين للحفاظ على امان حسابهم ومنها :

- الدخول إلى المنصة مؤمن باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور بالإضافة إلى رمز تحقق ثنائي، مع رمز إضافي لتأكيد عنوان الـ IP.
- يتم حظر إرسال الرسائل من أي عنوان IP غير مصرح به من قبل المرسل.
- توفر على المنصة أدوات مساعدة للمرسل لمراقبة كميات الرسائل المرسل.
- يتم توفير سجل شامل للمرسل يتضمن جميع العمليات التي تمت على الحساب.

8- سياسة إرسال الرسائل عبر خدمة Whatsapp Api

لقد وضعت شركة ميتا الإرشادات والقواعد التي تنظم كيفية استخدام خدمات واتساب في إرسال الرسائل، لضمان تجربة تواصل آمنة وفعالة بين المستخدمين. ويتوجب على الشركات الالتزام بهذه السياسات لضمان الحصول على جودة عالية لحساباتهم وعدم تعرضها للحظر بشكل جزئي أو كلي.

[سياسة المراسلة على واتس اب للأعمال](#)

[إنفاذ سياسة منصة واتس اب للأعمال](#)

9- التسجيل في خدمة إرسال الرسائل عبر Whatsapp Api

أطلقت شركة ميتا هذه الخدمة لمساعدة الشركات على التواصل بفعالية مع عملائها، حيث تتيح لهم إرسال عدد غير محدود من الرسائل وأتمتة عملية الرد على استفسارات العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل سلس. وقد قامت شركة ميتا بتحديد متطلبات التسجيل في هذه الخدمة وتجديدها أدناه:

9.1- إختيار مقدم خدمة حلول الأعمال

تقدم شركة ميتا هذه الخدمة للشركات عبر شريك معتمد، الذي يسهل الوصول إلى خدمات WhatsApp API من خلال توفير الأدوات والدعم اللازمين لدمج API مع أنظمة الأعمال الحالية. هؤلاء الشركاء المعتمدون يقدمون مجموعة من الخدمات مثل إعداد الحساب، إدارة الرسائل، التكامل مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، وتوفير الدعم الفني المستمر.

نحن في شركة تقنيات الجوال فخورون بكوننا شريكاً معتمداً لشركة ميتا، حيث نقدم لكم كل الدعم اللازم للوصول إلى خدمات WhatsApp API وإدماجها بشكل سلس مع أنظمتكم، لضمان تجربة تواصل فعالة وناجحة.

[شركة تقنيات شركة معتمد لميتا](#)

9.2- إنشاء حساب لدى مقدم الخدمة

بعد اختيار مقدم خدمة حلول الأعمال، ستحتاج إلى التسجيل لديهم. في هذه المرحلة، قد يُطلب منك تقديم معلومات أساسية عن عملك، مثل الاسم التجاري، نوع النشاط، والموقع الإلكتروني. قد يتطلب الأمر أيضاً تقديم مستندات قانونية تثبت ملكية النشاط التجاري لتوثيق حسابك.

في شركة تقنيات الجوال، نساعدك في عملية التسجيل ونقدمك في جميع المراحل عبر قسم الدعم الخاص بنا. كما نقدم تجربة مجانية للأنظمة المرتبطة بخدمة WhatsApp API لضمان حصولك على أفضل تجربة قبل اتخاذ القرار النهائي.

9.3- ربط رقم الهاتف التجاري

الرقم الذي سيتم ربطه بخدمة WhatsApp API يمكن أن يكون رقم جوال أو رقم أرضي. يرجى ملاحظة أن بعض الأرقام، مثل الأرقام المجانية، قد يتم رفضها لربط الخدمة بها. سيقوم مقدم الخدمة بعملية ربط الرقم التجاري، والتي تتطلب منك تزويده بكود تحقق يُرسل إليك عبر رسالة نصية أو مكالمات هاتفية.

9.4- إعداد ملف تعريف الأعمال

إعداد ملف تعريف الأعمال في WhatsApp API يعزز هوية شركتك بتوفير معلومات واضحة مثل اسم العمل، وصفه، وساعات العمل، مما يحسن تجربة العملاء ويزيد من مصداقية الشركة. يساعد الملف في تنظيم التواصل، وتوفير المعلومات الأساسية، وتعزيز فعالية الرسائل الترويجية، بالإضافة إلى تكامله مع استراتيجيات التسويق الأخرى.

9.5- التكامل مع الأنظمة

بعد إعداد الحساب، يمكنك البدء بتكامل WhatsApp API مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) أو أي أدوات أخرى تستخدمها في عملك. تأكد من أن التكامل يعزز الكفاءة التشغيلية بتسهيل إدارة التفاعل مع العملاء، ويوفر تجربة سلسلة من خلال الربط الفعال بين WhatsApp والأنظمة الحالية، ويساعد في أتمتة الردود وتحليل البيانات لتحسين الاستراتيجيات وخدمة العملاء.

في شركة تقنيات الجوال، نقدم نظاماً متكاملًا لخدمة جميع القطاعات باستخدام WhatsApp API بأسعار منافسة. نحن نلتزم بتطوير نظامنا باستمرار لتلبية احتياجات ومتطلبات عملائنا وسوق الأعمال. كما نوفر إمكانية تجربة مجانية لخدمة WhatsApp API من أنظمتنا لتقييم الأداء قبل اتخاذ القرار النهائي.

10- الحفاظ على محادثات عالية الجودة

إن النجاح في استخدام خدمة WhatsApp API وتحقيق أقصى استفادة منها يعتمد بشكل كبير على جودة المحادثات. يتطلب ذلك الحفاظ على مستوى عالٍ من الاحترافية والوضوح في الرسائل، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء. لتحقيق ذلك، يجب الالتزام بسياسات WhatsApp المعتمدة من ميتا، بالإضافة إلى استخدام أسلوب مميز وفريد في المحادثات. عدم الحفاظ على جودة المحادثات قد يؤدي إلى تعرض حسابك للحظر نتيجة للتقييمات السلبية من العملاء والبلاغات المقدمة على المحادثات.

وستعرض لكم بعض الخطوات التي تساعدكم في الحفاظ على محادثات عالية الجودة :

- راقب الرسائل المرسله وتحقق من توافقها مع سياسات WhatsApp لتجنب أي انتهاكات قد تؤدي إلى حظر الحساب
- اجعل رسائلك مخصصة لكل عميل بناءً على بياناته وتفضيلاته، تجنب استخدام رسائل موحدة لجميع العملاء
- احرص على الرد على استفسارات العملاء في أسرع وقت ممكن لتلبية احتياجاتهم وحل مشكلاتهم بفعالية.
- استخدم أدوات الأتمتة للردود على الأسئلة الشائعة، ولكن قدم دائمًا خيارًا للتفاعل البشري عند الحاجة.
- استخدم أدوات التحليل لتتبع أداء الرسائل وتفاعل العملاء. اجمع بيانات حول معدلات الفتح والتفاعل والاستجابة.
- احصل على موافقة صريحة من العملاء قبل إرسال أي رسائل تسويقية
- أرسل الرسائل التسويقية خلال أوقات معقولة وغير مزعجة
- أضف دائمًا خيارًا واضحًا لإلغاء الاشتراك في الرسائل التسويقية لتلبية رغبات العملاء في حال عدم رغبتهم في تلقي المزيد من الرسائل.

للاطلاع على سياسة تقييم الجودة على منصة ميتا

11- تقييدات المراسلة

تضع خدمة WhatsApp API عددًا من التقييدات لضمان جودة التجربة وحماية المستخدمين من الرسائل غير المرغوب فيها. تتضمن هذه التقييدات مجموعة من القواعد والإرشادات التي يجب الالتزام بها لضمان عدم انتهاك السياسات

وتشتمل التقييدات المراسلة ما يلي :

11.1- القيود على نوع الرسائل

- تفرض خدمة WhatsApp API مجموعة من القيود على نوع الرسائل التي يمكن إرسالها من خلال النظام، وذلك بهدف حماية المستخدمين من الرسائل غير المرغوب فيها وضمان تجربة مستخدم إيجابية، وفيما يلي أنواع الرسائل التي يمكن إرسالها :
- **Marketing** : تتضمن عروضاً خاصة، تنبيهات عن المنتجات، أو أي محتوى ترويجي آخر. يجب أن تكون الرسائل الترويجية ذات صلة بالعمل ومبنية على تفضيلاته السابقة.
 - **Utility** : تُستخدم لمتابعة طلبات أو إجراءات المستخدمين، مثل تأكيد الاشتراك، وإدارة الطلبات أو التسليم، وتحديثات الحساب، والاستطلاعات.
 - **Service** : هذه الرسائل تكون استجابة لمحادثات بدأها المستخدم. يُسمح للشركات بإرسال أي نوع من الرسائل داخل نافذة خدمة لمدة 24 ساعة
 - **Authentication** : تُستخدم للتحقق من هوية المستخدمين باستخدام كلمات مرور لمرة واحدة، وذلك في عمليات التحقق من الحساب أو استرداد الحسابات
- يساعد الالتزام بهذه التصنيفات على ضمان التوافق مع سياسات WhatsApp وتقليل مخاطر العقوبات مثل حظر الحسابات أو تقديم البلاغات من العملاء. علماً أن شركة ميتا تقوم بمراجعة جميع قوالب الرسائل قبل السماح باستخدامها لضمان أنها تتماشى مع سياسات الخصوصية والمراسلة الخاصة بها.

11.2- القيود على فترات الاستجابة

- في نظام واتساب، تعتبر المحادثة نشطة عندما يكون هناك تفاعل حديث بين المستخدم والشركة. الهدف من هذه القاعدة هو ضمان أن الرسائل التي تُرسل إلى المستخدمين تأتي في سياق تفاعل حالي، مما يقلل من احتمالية تلقيهم رسائل غير مرغوب فيها.
- إذا لم يكن هناك تفاعل من المستخدم خلال فترة (24 ساعة) من إرسال رسالته، فإن المحادثة تُعتبر غير نشطة. هذا يعني أنه يتعين على الشركات إرسال رسالة جديدة من قالب معتمد إذا أرادت إرسال رسائل بعد مرور هذه الفترة.

11.3- القيود على الكميات المرسلة

- ند الاشتراك في خدمة واتساب للأعمال، تكون هناك قيود محددة على عدد الرسائل التي يمكن إرسالها، والتي تتغير بناءً على تصنيف الحساب وتفاعله. فيما يلي تفصيل حول هذه القيود:
- الحسابات الجديدة تستطيع إرسال 250 رسالة كحد أقصى يومياً في الأسبوع الأول
 - المستوى 1 : يستطيع الحساب إرسال 1000 رسالة يومياً كحد أقصى
 - المستوى 2 : يستطيع الحساب إرسال 10000 رسالة يومياً كحد أقصى
 - المستوى 3 : يستطيع الحساب إرسال 100000 رسالة يومياً كحد أقصى
 - المستوى 4 : يستطيع الحساب إرسال عدد غير محدود من الرسائل

يمكنك ترقية حسابك من خلال تحسين تقييم جودة الحساب والامتثال لسياسات واتساب. تأكد من إرسال الرسائل بانتظام وبجودة عالية، مع الحفاظ على تفاعل إيجابي من المستخدمين. عند تحقيق هذه الشروط، قد تتم ترقية حسابك إلى المستوى الأعلى بشكل تلقائي، بناءً على تقييم الأداء المستمر والامتثال للسياسات.

11.4- القيود على حجم الرسالة

- تضع خدمة WhatsApp API عدداً من التقييدات على حجم الرسالة التي يمكن إرسالها للمستخدمين لضمان تجربة مستخدم عالية الجودة وحماية من الرسائل غير المرغوب فيها. وتشتمل هذه القيود على ما يلي :

11.4.1- النصوص :

- الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به في ال Header هو 60 حرف

- الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به في ال Body هو 1024 حرف
- الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به في ال Footer هو 60 حرف
- الحد الأقصى لعدد الأحرف المسموح به في ال Botton هو 20 حرف ويمكن إضافة 3 Buttons كحد أقصى

11.4.2- الصور :

- أنواع الصور المقبولة هي JPG,JPEG,PPT(X),PNG
- الحد الأقصى لحجم الصورة هو 5 ميغابايت

11.4.3- الفيديو :

- أنواع الفيديو المدعوم هو : MP4,3GPP
- الحد الأقصى لحجم الفيديو هو 16 ميغابايت

11.4.4- الملصقات :

- يجب ان تكون ملفات ويب
- يجب ان تكون 512*512 بكسل
- الحد الأقصى لحجم الملصق هو 100 كيلوبايت
- يجب ان يكون حول الملصق هامش 16 بكسل
- يجب ان يحتوي الملصق على هامش شفاف
- ملصقات الرسوم المتحركة غير مقبولة

11.4.5- المستندات

- أنواع المستندات المدعومة هي : PDF,DOC,PPT,XLS
- الحد الأقصى لحجم المستند 100 ميغابايت

إن عدم الالتزام بالقيود المحددة لحجم الرسائل، بغض النظر عن محتوى الرسالة أو مضمونها، يمكن أن يؤدي إلى عدم وصول الرسالة إلى المستلمين المستهدفين. في خدمة WhatsApp API ، تم تحديد قيود دقيقة على حجم الرسائل لضمان الأداء الأمثل وجودة الخدمة. إذا تجاوزت الرسائل هذه القيود، سواء كانت نصوصاً أو مرفقات، فإنها قد لا تصل إلى المستخدمين المقصودين أو قد تواجه مشاكل في التسليم.

12- خاتمة :

في ختام هذا الدليل، نود أن نؤكد على أهمية الالتزام بالأنظمة واللوائح المحلية لضمان تحقيق أهدافك في إرسال الرسائل بفعالية وأمان. نحن في شركة تقنيات الجوال نقدم لك الدعم الكامل لتطبيق هذه اللوائح بكفاءة، ونوفر لك الحلول التقنية التي تحتاجها لتحقيق استراتيجية تسويقية ناجحة. من خلال استخدام منصتنا، يمكنك التركيز على بناء استراتيجياتك التسويقية وتوسيع نطاق وصولك دون القلق بشأن التفاصيل التقنية أو التحديات المرتبطة بها. نحن هنا لتوفير الأدوات اللازمة والإرشادات المتخصصة لضمان تفاعل عالي الجودة مع عملائك، مع الحفاظ على الامتثال للتنظيمات المحلية. انضم إلى شركة تقنيات الجوال اليوم، وابدأ رحلة تعزيز تواصلك مع عملائك بطرق مبتكرة وفعالة. دعنا نساعدك في تحقيق النجاح واستمرار النمو في بيئة تجارية متغيرة، بينما نهتم بكل التفاصيل التقنية نيابةً عنك.