

دليل استخدام وحدة واتساب

من الربط الأول إلى المحادثات والحملات والأتمتة

ماذا ستنتج بهذا الدليل؟

- ربط حساب واتساب للأعمال بأمان
- إدارة المحادثات والقوالب والردود الآلية
- إطلاق الحملات ومتابعة الأداء وحل المشكلات

ابدأ من هنا

01

خريطة سريعة للوحدة قبل الدخول في التفاصيل

صمم هذا الدليل ليكون مرجعا عمليا داخل العمل اليومي. ابدأ بخطوات التشغيل السريع، ثم ارجع إلى الصفحة المتخصصة عند الحاجة. أسماء القوائم قد تختلف قليلا بحسب صلاحيات حسابك.

الإدارة / واتساب / لوحة المعلومات

مسار التشغيل السريع

1 جهاز حساب Meta

تأكد من وجود حساب أعمال، وحساب واتساب للأعمال، ورقم هاتف متاح للربط.

2 أدخل بيانات التطبيق

أضف معرف التطبيق والسر ومعرف الإعداد، ثم احفظ البيانات قبل المتابعة.

3 اربط الحساب

اضغط ربط مع Meta، واختر النشاط وحساب واتساب والرقم الصحيح، ثم وافق على الصلاحيات.

4 زامن القوالب

استورد القوالب المعتمدة من Meta وتحقق من اللغة والحالة والمتغيرات.

5 اختبر محادثة وأتمتة

أرسل رسالة إلى رقم تجريبي وتحقق من الاستلام والرد والنافذة الزمنية.

6 أطلق حملة صغيرة

ابدأ بعينة محدودة، راقب التسليم والأخطاء، ثم وسع الإرسال تدريجيا.

قاعدة ذهبية

اختبر دائما على رقم داخلي قبل مخاطبة العملاء. هذا يمنع أخطاء المتغيرات والتوقيت والقوالب غير المعتمدة.

المتطلبات والأمان

02

ما تحتاج إليه قبل الضغط على زر الربط

قائمة المتطلبات

✓ صلاحية مسؤول داخل XFatora للوصول إلى إعدادات وحدة واتساب.

✓ حساب Meta Business وحساب واتساب للأعمال مرتبطان بالنشاط الصحيح.

✓ تطبيق Meta من نوع أعمال، مع إمكانية الوصول إلى الإعدادات الأساسية.

✓ رقم هاتف يمكنه استقبال رمز التحقق وغير مستخدم في ربط متعارض.

✓ قوالب رسائل معتمدة إذا كنت ستبدأ محادثة خارج نافذة خدمة العميل.

بيانات سرية

سر التطبيق ورمز الوصول مفاتيح حساسة. لا ترسلها في محادثة عامة، ولا تضعها في ملف حملة أو ملاحظة عميل.

أقل صلاحية ممكنة

امنح فريقك الصلاحيات اللازمة فقط. افصل من ينشئ الحملات عمن يعدل بيانات الربط والإعدادات.

قبل الربط بدقيقتين

النتيجة المطلوبة	لماذا مهم؟	التحقق
اسم النشاط صحيح	يمنع ربط حساب غير تابع للشركة	النشاط
الرقم جاهز للتحقق	يمنع انقطاع رقم مستخدم في مكان آخر	الرقم
حسابك مسؤول	يسمح بإكمال خطوات Meta دون توقف	الصلاحيات
المفاتيح محفوظة بأمان	يحمي الحساب من الاستخدام غير المصرح	السرية

إضافة بيانات تطبيق Meta

03

ثلاثة حقول يجب إدخالها بدقة

الإدارة / واتساب / إعداد الحساب

1 معرف تطبيق Meta

انسخ App ID من إعدادات التطبيق الأساسية في Meta. يجب أن يكون أرقاماً فقط ومن التطبيق المخصص لربط واتساب.

2 سر تطبيق Meta

انسخ App Secret من الصفحة نفسها. لا تشاركه مع المستخدمين، ولا تستخدمه في متغيرات القوالب أو ملفات CSV.

3 معرف إعداد تسجيل الدخول

انسخ Configuration ID من إعداد Facebook Login for Business المرتبط بتطبيقك.

علامة الاستفهام بجوار معرف التطبيق

اضغط عليها لعرض شرح مختصر داخل الصفحة دون مغادرة XFatora. إذا استمر مؤشر التحميل، حدث الصفحة مرة واحدة ثم أعد فتح الشرح.

كيف تتأكد أن البيانات صحيحة؟

✓ لا توجد مسافات في بداية أو نهاية أي قيمة.

✓ معرف التطبيق وسر التطبيق من التطبيق نفسه، وليس من تطبيقين مختلفين.

✓ معرف الإعداد المرتبط بتسجيل الدخول للأعمال وليس إعداد تسجيل دخول عادي.

✓ اضغط حفظ قبل بدء الربط مع Meta.

واجهة Meta الحالية والمعرفات

03

أين تجد رمز الوصول وكيف تمنع خلط App ID مع WABA ID

Meta for Developers / حالات الاستخدام / التواصل عبر واتساب

المسار الحالي داخل Meta

1 اختر حالة استخدام واتساب

افتح حالات الاستخدام، ثم التواصل مع العملاء عبر واتساب، واضغط تخصيص.

2 اختر حافظة الأعمال

اختر الحافظة التي تمتلك حساب واتساب وانتظر حتى يكتمل تحميل بطاقة الحافظة.

3 افتح الخطوة 1: جرب

هذا هو المسار الذي يعادل API Setup في واجهة Meta الحالية. اضغط إنشاء رمز للحصول على رمز مؤقت.

مكانها في إكس فاتورة	مصدرها الصحيح	القيمة
معرف تطبيق Meta	إعدادات التطبيق - أساسي	App ID
المفتاح السري	إعدادات التطبيق - أساسي	App Secret
معرف حساب واتساب للأعمال	الخطوة 1: جرب - معرف حساب واتساب للأعمال	WABA ID
هوية رقم الإرسال	الخطوة 1: جرب - معرف رقم الهاتف	Phone Number ID
رمز الوصول إلى واتساب	الخطوة 1: جرب - إنشاء رمز	Access Token

خطأ message_templates

يظهر غالبا عند وضع App ID داخل حقل WABA ID. نجاح Webhook لا يثبت صحة WABA لأنهما خطوتان منفصلتان؛ اترك المتصل، وانسخ معرف حساب واتساب للأعمال الصحيح، ثم اضغط إكمال الإعداد Webhook.

04 ربط حساب واتساب

أكمل نافذة Meta ثم ارجع لاختبار الاتصال

واتساب / الحسابات / ربط حساب جديد

خطوات الربط داخل نافذة Meta

1 ابدأ الربط

اضغط زر الربط وسجل الدخول بالحساب الذي يملك صلاحية المسؤول على النشاط.

2 اختر النشاط

اختر Meta Business الصحيح. راجع الاسم بعناية إذا كان حسابك يدير أكثر من نشاط.

3 اختر حساب واتساب والرقم

حدد WABA ورقم الهاتف المقصودين، ثم وافق على الصلاحيات المطلوبة.

4 انتظر رسالة النجاح

لا تغلق النافذة أثناء الحفظ. بعد الرجوع إلى XFatora تأكد أن حالة الحساب متصل.

علامات نجاح الربط

يظهر اسم الحساب أو الرقم، وتكون الحالة متصل، ويمكن مزامنة القوالب وإرسال اختبار.

إذا لم يكتمل الربط

راجع معرف التطبيق والسر والإعداد، ثم تحقق من صلاحية المسؤول ومن اختيار النشاط الصحيح.

اختبار أمن

أرسل إلى رقم تابع لفريقك بصيغة دولية كاملة. مثال: 0540685712 يصبح +966540685712. احذف الصفر المحلي والمسافات، وأضف المستلم في Meta أولاً عند استخدام رقم 555 الاختباري.

تفعيل الرقم الحقيقي

04

استبدل رقم Meta الاختباري 555 برقم المنشأة

1 افتح الخطوة 2: إعداد التشغيل

اختر حافظة الأعمال وحساب WABA الصحيحين، ولا تستمر بحساب الاختبار إذا كان للمنشأة حساب فعلي.

2 أضف رقم الهاتف

أدخل اسم العرض والتصنيف والمنطقة الزمنية، ثم اختر الدولة وأدخل رقم المنشأة.

3 استخدم الصيغة الدولية

عند وجود قائمة دولة اختر السعودية +966 وكتب الرقم دون الصفر المحلي. مثال: 0540685712 يصبح +966540685712.

4 تحقق برمز OTP

اختر SMS أو المكالمة، وأدخل الرمز، ثم انتظر حتى تصبح حالة الرقم متصلاً أو مسجلاً.

5 انسخ معرف الرقم الحقيقي

انسخ Phone Number ID للرقم السعودي وتأكد من WABA ID في الصفحة نفسها.

6 حدث إكس فاتورة

أدخل WABA ورمز التشغيل، واضغط إكمال الإعداد، ثم حدث الأرقام واختر الرقم السعودي كمرسل افتراضي.

رمز التشغيل الدائم

من إعدادات الأعمال افتح المستخدمون ثم مستخدمو النظام. أسند تطبيق XFatora وحساب واتساب، وأنشئ رمزا بصلاحيتي whatsapp_business_management و whatsapp_business_messaging، واختر أطول مدة تسمح بها Meta.

رقم يعمل على تطبيق الهاتف

إذا كان الرقم مستخدماً في WhatsApp أو WhatsApp Business، فاتبع مسار التعايش أو النقل الذي تعرضه Meta. لا تنقل رقماً حياً قبل فهم أثر ذلك في التطبيق وسجل المحادثات.

05 إدارة المحادثات

صندوق وارد موحد لفريق خدمة العملاء

واتساب / المحادثات

قائمة المحادثات

استخدم البحث والتصفية للوصول إلى العميل، وراجع آخر رسالة ووقت النشاط قبل الرد.

نافذة المحادثة

اقرأ السياق أولاً، ثم أرسل نصاً أو مرفقاً أو موقعاً حسب صلاحيات حسابك.

سير عمل موصى به للوكيل

1 تعرف على الطلب

راجع آخر الرسائل وبيانات جهة الاتصال، وتأكد أنك تعمل على المحادثة الصحيحة.

2 عين المسؤول

اسند المحادثة إلى عضو واحد لتجنب الردود المكررة أو المتعارضة.

3 أضف ملاحظة داخلية

دون ما يحتاجه الفريق دون إرساله إلى العميل. لا تضع بيانات سرية في الملاحظات.

4 أغلق الحلقة

بعد حل الطلب، حدث الحالة وتأكد أن العميل تلقى الخطوة التالية بوضوح.

متى تستخدم قالباً؟

إذا لم تكن جلسة خدمة العميل نشطة، ابدأ بقالب معتمد. داخل الجلسة النشطة يمكنك متابعة الحوار برسائل الخدمة المعتادة وفق إعدادات الحساب.

القوالب وتدفقات Meta

06

رسائل معتمدة ومتسقة للبدء والتذكير والمتابعة

واتساب / القوالب

مزامنة القوالب

بعد اعتماد قالب في Meta، افتح صفحة القوالب واضغط مزامنة. راجع الاسم واللغة والحالة وعدد المتغيرات قبل استخدامه في حملة أو رد آلي.

الإجراء	ما تعنيه	الحالة
اختبر المتغيرات ثم استخدمه	جاهز للاستخدام	معتمد
انتظر ثم أعد المزامنة	لم يصدر قرار بعد	قيد المراجعة
راجع المحتوى والسبب	لا يطابق متطلبات Meta	مرفوض
اختر قالبًا بديلاً	غير متاح مؤقتاً	متوقف

متغيرات واضحة

استخدم قيماً مفهومة مثل اسم العميل ورقم الفاتورة والموعد. لا تترك متغيراً فارغاً.

لغة متطابقة

اختر نسخة القالب التي تطابق لغة الجمهور. لا تعتمد على ترجمة تلقائية أثناء الإرسال.

تدفقات Meta

إذا كانت التدفقات مفعلة في حسابك، استخدمها لجمع بيانات منظمة أو إكمال إجراء داخل واتساب. اختبر كل خطوة والهاتف المستهدف قبل النشر.

قبل النشر

راجع النص والأزرار والمتغيرات، ثم نفذ تجربة كاملة من هاتف حقيقي. نجاح الحفظ لا يعني أن تجربة العميل مكتملة.

الردود الآلية والبوت

07

حول الأسئلة المتكررة إلى مسارات قصيرة وواضحة

واتساب / البوتات

مثال	متى نستخدمها؟	الأداة
كلمة: الأسعار	رد مباشر على كلمة أو عبارة	بوت الرسائل
تأكيد موعد	إرسال قالب معتمد تلقائيا	بوت القوالب
اختيار خدمة ثم فرع	عدة خطوات وقرارات	تدفق البوت

قاعدة بناء بسيطة

1 اختر هدفا واحدا

كل مسار يجب أن يحل مهمة واضحة: معرفة سعر، تتبع طلب، أو طلب مساعدة.

2 استخدم محفزا مميزا

تجنب كلمات عامة جدا مثل نعم أو مرحبا حتى لا يعمل البوت في محادثات غير مقصودة.

3 امنح مخرجا بشريا

أضف خيار التحدث إلى موظف عندما لا يفهم العميل الخيارات أو يحتاج استثناء.

4 اختبر التعارض

جرب الكلمات بصيغ مختلفة وتأكد أن مسارين لا يعملان على المحفز نفسه.

كتابة مناسبة للمحادثة

استخدم جملا قصيرة وخيارين أو ثلاثة في كل خطوة. أخبر العميل بوضوح ماذا يكتب أو يضغط بعد ذلك.

إنشاء حملة واتساب

08

ابدأ بعينة صغيرة ثم راقب النتائج

واتساب / الحملات / حملة جديدة

1 اختر الهدف والجمهور

1

حدد سبب الإرسال ومن يحتاج الرسالة فعلاً. استبعد من لا يملك موافقة أو من طلب إيقاف الرسائل.

2 اختر قالباً معتمداً

2

طابق لغة القالب مع الجمهور وتأكد أن كل المتغيرات لها قيمة صحيحة.

3 راجع عينة المعاينة

3

افحص الاسم والرقم والتاريخ والروابط كما ستظهر للعميل، لا كقيم خام داخل النظام.

4 حدد وقت الإرسال

4

اختر وقتاً مناسباً للمنطقة الزمنية للجمهور وتجنب الإرسال غير الضروري خارج ساعات العمل.

5 أرسل واختبر ثم وسع

5

ابدأ بعدد محدود، راقب التسليم والأخطاء، ثم أرسل إلى بقية القائمة بعد التأكد.

قبل الإرسال

جمهور صحيح، قالب معتمد، متغيرات مكتملة، عينة اختبار ناجحة، وتوقيت مناسب.

بعد الإرسال

تابع التسليم والقراءة والفشل. أوقف التوسع إذا ظهر خطأ متكرر في الأرقام أو القالب.

حملات CSV والحملات المتابعة

09

للقوائم المنظمة ورسائل المتابعة على مراحل

إعداد ملف CSV

استخدم الترميز UTF-8، واجعل الصف الأول لأسماء الأعمدة. يجب أن يحتوي كل صف على رقم صحيح وقيم المتغيرات المطلوبة لل قالب.

phone	name	invoice_no	due_date
+2010XXXXXXX	سارة	INV-1042	2026-08-18
+2011XXXXXXX	أحمد	INV-1043	2026-08-20

تنسيق الرقم

اكتب الرقم بصيغة دولية موحدة ومن دون علامات إضافية. وحد الطريقة في الملف كله لتسهيل اكتشاف الأخطاء.

الحملة المتابعة

1 حدد بداية واضحة

اربط التسلسل بحدث مفهوم مثل إنشاء فاتورة أو اقتراب موعد أو تسجيل اهتمام.

2 أضف فواصل منطقية

اترك وقتاً مناسباً بين الرسائل، ولا تكرر المعلومة نفسها من دون قيمة جديدة.

3 ضع شرط توقف

أوقف الرسائل عند الدفع أو الرد أو إلغاء الاشتراك حتى لا ترزعج العميل.

تحقق من الملف

لا صفوف فارغة، لا أعمدة مكررة، كل الأرقام صالحة، وكل المتغيرات موجودة.

حماية البيانات

حمل فقط البيانات اللازمة للحملة، واحذف النسخ المؤقتة من أجهزة الفريق بعد انتهاء العمل.

ربط كتالوج المنتجات

10

حافظ على معلومات المنتج متسقة بين XFatora وواتساب

واتساب / الكتالوج / المزامنة

ما الذي تراجعه قبل المزامنة؟

✓ اسم المنتج قصير وواضح ولا يحتوي معلومات داخلية.

✓ السعر والعملة مطابقان لما سيشاهده العميل في الفاتورة أو المتجر.

✓ صورة المنتج واضحة، حديثة، ومناسبة للعرض على الهاتف.

✓ المنتج النشط فقط هو الذي يظهر في القناة الموجهة للعملاء.

الخطوة	ما تفعله	ما تراقبه
المعاينة	راجع المنتجات المختارة	عدد العناصر والبيانات
المزامنة	ابدأ يدويا أو وفق الجدولة	شريط التقدم
التحقق	افتح الكتالوج في واتساب	الصورة والسعر والحالة
السجل	راجع تفاصيل أي فشل	سبب الخطأ والمنتج

المزامنة المجدولة

استخدمها عندما تتغير الأسعار أو التوفر بانتظام. اختر وقتا منخفض النشاط قدر الإمكان.

عند حدوث اختلاف

صحح المصدر في XFatora أولا، ثم أعد مزامنة المنتج بدل تعديل النسخة النهائية يدويا.

الإعدادات والتكاملات

11

اضبط الخدمة مرة واحدة وراجعها دوريا

واتساب / الإعدادات

مبنى نحتاجه؟	وظيفته	الإعداد
خدمة العملاء	التحكم في سياق المحادثة	إدارة الجلسة
فرق المبيعات	تحويل رقم جديد إلى سجل متابعة	إنشاء عميل محتمل
صندوق الوارد المباشر	تحديث المحادثة دون انتظار	الإشعارات الفورية
بعد ضبط الخصوصية	مساعدة في صياغة أو تشغيل ميزات اختيارية	الذكاء الاصطناعي
ضروري للتحديثات	استقبال أحداث الرسائل والحالات	Webhooks

الإشعارات الفورية

إذا كانت المحادثات لا تتحدث مباشرة، راجع مفاتيح خدمة الإشعارات وحالة الاتصال ثم اختبر برسالة جديدة.

الذكاء الاصطناعي اختياري

لا تفعله قبل تحديد البيانات المسموح إرسالها وسياسة المراجعة البشرية للرسائل المقترحة.

بعد أي تعديل

✓ احفظ التغييرات ثم افتح صفحة أخرى وعد للتحقق من ثبات الإعداد.

✓ أرسل رسالة اختبار وتحقق من ظهور حالتها في المحادثة والسجل.

✓ وثق من غير الإعداد ولماذا إذا كان التغيير يؤثر على الفريق كله.

التحليلات وسجل النشاط

12

اقرأ النتائج ثم حولها إلى إجراء

واتساب / التحليلات

إذا انخفض	ما يوضحه	المؤشر
راجع الاتصال والقالب	قبلت المنصة طلب الإرسال	تم الإرسال
راجع جودة الأرقام والتوقيت	وصلت الرسالة إلى الجهاز	تم التسليم
حسن البداية والقيمة	فتح العميل الرسالة عند توفر الإيصالات	تمت القراءة
افتح السبب في السجل	تعذر إكمال الإرسال	فشل

من الرقم إلى القرار

1 حدد النمط

هل الخطأ في حملة واحدة أم في جميع الرسائل؟ وهل يرتبط بقالب أو رقم أو وقت محدد؟

2 افتح السجل

راجع آخر نشاط وبيانات Webhook ورسالة الخطأ دون نسخ الرموز السرية خارج النظام.

3 اختبر إصلاحا صغيرا

صحح السبب ثم أعد الإرسال إلى رقم تجريبي قبل استكمال الحملة.

قراءة يومية

الحملة النشطة، الأخطاء المتكررة، والحسابات التي فقدت الاتصال.

قراءة أسبوعية

اتجاهات التسليم والقراءة، أفضل القوالب، وأوقات الاستجابة.

حل المشكلات الشائعة

13

ابدأ بالتحقق البسيط قبل تغيير الإعدادات

الحل الأول	ما تتحقق منه	المشكلة
تحديث كامل ثم إعادة الدخول	هل تظهر لحظة ثم تختفي؟	صفحة بيضاء
حفظ التفاصيل وإبلاغ المسؤول	الوقت والصفحة والحساب	خطأ 500
تسجيل خروج ودخول بعد التفعيل	الصلاحية والاشتراك والحساب	الوحدة غير ظاهرة
مطابقة كل قيمة بمصدرها	والرمز WABA ID والسر و App ID	الربط يفشل
نسخ WABA ID الصحيح	هل App ID داخل حقل WABA؟	خطأ message_templates
إعادة المزامنة	حالة الاعتماد والحساب	القوالب لا تظهر
اختبار رسالة ثم مراجعة الإعداد	الاتصال والإشعارات الفورية	المحادثة لا تتحدث
إرسال عينة صغيرة	الأرقام والمتغيرات والقالب	الحملة تفشل

علامة الاستفهام بجوار معرف تطبيق Meta

المساعدة تفتح داخل الصفحة. إذا بقيت في حالة تحميل، حدث الصفحة مرة واحدة. إن تكرر الأمر، أرسل للمسؤول اسم الصفحة ووقت المشكلة وصورة الشاشة.

ما الذي ترسله للدعم؟

اسم الحساب، رابط الصفحة داخل XFatora، الوقت التقريبي، الإجراء الذي سبق الخطأ، ورسالة الخطأ أو صورة الشاشة. أخف App Secret و Access Token تماماً قبل التصوير.

ترتيب تشخيص أمن

حدث الصفحة، ثم حرب جلسة جديدة، وراجع الصلاحيات، واختبر رقما واحدا، وافتح السجل، ثم تواصل مع المسؤول.

الجاهزية للإطلاق

14

مراجعة نهائية قبل استخدام الوحدة مع العملاء

قائمة اعتماد التشغيل

الحساب متصل ويظهر الرقم الصحيح داخل XFatora.	✓
تم إرسال واستلام رسالة اختبار بنجاح.	✓
تمت مزامنة القوالب المعتمدة ومراجعة جميع المتغيرات.	✓
لكل بوت هدف ومحفز واضح ومسار وصول إلى موظف.	✓
تمت تجربة حملة بعينة صغيرة ومراجعة سجل النتائج.	✓
صلاحيات الفريق مناسبة، ولا تظهر بيانات الربط للمستخدم غير المختص.	✓
يعرف الفريق أين يجد التحليلات والسجل وكيف يبلغ عن المشكلة.	✓

مصطلحات سريعة

المصطلح	المعنى المبسط
App ID	المعرف العام لتطبيق Meta
App Secret	المفتاح السري للتطبيق
WABA	حساب واتساب للأعمال
Phone Number ID	معرف الرقم داخل منصة Meta
Access Token	رمز يسمح للنظام بتنفيذ الطلبات
Webhook	قناة تستقبل تحديثات الرسائل والحالات

المسار الأساسي

بعد تسجيل الدخول إلى app.xfatora.com افتح قائمة واتساب. ستظهر الصفحات المتاحة بحسب صلاحية حسابك وإعدادات المؤسسة.