

كل ما يمكنك فعله في مركز البث

دليل كامل ومبسّط للبّوابة على bia.massegat.com. اقرأه مرّة واحدة من البداية إلى النهاية، وستعرف كل شاشة، وكل زر، وكل قاعدة يفرضها واتساب عليك.

🕒 نحو ٣٥ دقيقة للقراءة

العربية والإنجليزية 🌐

📖 ١٥ فصلاً + مرجع

1 كيف يعمل مركز البث

قبل أن يصبح أي زر مفهومًا، عليك أن تعرف الصورة العامة. الأمر أبسط مما يبدو.

يرسل مركز البث رسائل واتساب إلى عدد كبير من الأشخاص دفعة واحدة، ويجمع ردودهم في مكان واحد. وهو مرتبط برقم **واتساب للأعمال** رسمي، لذا تصل الرسائل كرسائل واتساب عادية — لا رسائل SMS، ولا من رقم مجهول.

كل ما تقوم به يتبع الخطوات الخمس نفسها:



القائمة العلوية في البوابة مرتّبة بالترتيب نفسه تقريبًا — لوحة التحكم، صندوق الوارد، جهات الاتصال، القوائم، القوالب، الحملات، الإعدادات — فإذا تُهت في أي وقت، تنقل في القائمة بالترتيب.

قواعد واتساب الثلاث التي لا يمكن كسرها

كل ما يُربك المستخدمين في هذه البوابة تقريبًا يعود إلى واحدة من هذه القواعد الثلاث. وهي صادرة عن واتساب نفسه، لا عنّا — والبوابة تحرص فقط على أن تبقى ملتزمًا بها.

1 لا يمكنك مراسلة شخص أولًا بنص حر. إذا لم يرأسلك الشخص خلال آخر ٢٤ ساعة، فالشيء الوحيد المسموح بإرساله إليه هو **قالب** راجعه واتساب ووافق عليه مسبقًا. لهذا السبب لا يمكنك ببساطة كتابة رسالة وإرسالها للجميع.

2 عندما يرأسلك شخص، تُفتح نافذة مدتها ٢٤ ساعة. خلال هذه الساعات يمكنك الردّ بحرية — أي نص، أي صورة، أي ملف، وبأي عدد من الرسائل. وعند إغلاق النافذة تعود إلى القوالب فقط. ويوضّح لك صندوق الوارد بجلاء ما إذا كانت النافذة مفتوحة أم مغلقة.

3 كلمة «STOP» تعني التوقّف نهائيًا. إذا ردّ أحد جهات الاتصال بكلمة **STOP** أو **UNSUBSCRIBE**، تزع البوابة علامة «ملغى الاشتراك» عليه تلقائيًا ولن تُدرجه في أي بثّ آخر. لا تحاول الالتفاف على ذلك — فمراسلة من ألغوا اشتراكهم بشكل متكرّر هي أسرع طريقة لحظر رقم واتساب الخاص بك من قبل ميتا.

مصطلحات ستتكرّر أمامك

القالب	رسالة مكتوبة مسبقًا وموافق عليها من واتساب. وهي الطريقة الوحيدة لبدء محادثة.
المتغيّر	فراغ داخل القالب يُكتب هكذا <code>{{1}}</code> ، ويُملأ لكل شخص على حدة — غالبًا باسمه.
القائمة	مجموعة مسقاة من جهات الاتصال. أنت ترسل دائمًا إلى قائمة، لا إلى أفراد.
البث	عملية إرسال واحدة: هذا القالب، إلى هذه القائمة، في هذا الوقت.
إلغاء الاشتراك	جهة اتصال طلبت التوقّف عن استقبال الرسائل. تُستبعد نهائيًا من عمليات البث.
نافذة الـ ٢٤ ساعة	الفترة التي تلي مراسلة جهة الاتصال لك، ويمكنك خلالها الردّ بنصّ حر.

2 تسجيل الدخول والتنقل

حسابك، والقائمة، وتبديل اللغة، وكيفية الخروج بأمان.

تسجيل الدخول

- 1 افتح bia.massegat.com في أي متصفح — الهاتف أو الجهاز اللوحي أو الحاسوب، جميعها تعمل.
- 2 أدخل البريد الإلكتروني وكلمة المرور اللذين استلمتهما، ثم اضغط **تسجيل الدخول**.
- 3 ستصل إلى **لوحة التحكم**، وإذا كانت كلمة المرور مؤقتة، فغيّرها الآن — راجع **الفصل ١٣**.

ثيقك البوابة مسجل الدخول وتجدد جلستك تلقائيًا في الخلفية. ولن يُطلب منك تسجيل الدخول مجددًا إلا بعد فترة طويلة من عدم الاستخدام، أو إذا سجل المسؤول خروجك.

القائمة

broadcasthub **Dashboard** Inbox Contacts Lists Templates Campaigns Settings

القائمة العلوية. على الهاتف تنطوي إلى زر ☰ — اضغط عليه لرؤية الروابط نفسها.

نظرتك اليومية العامة: كم رسالة وصلت، وما الذي يُرسل الآن، وآخر عمليات البث.	Dashboard
المحادثات ثنائية الاتجاه. اقرأ ردود الناس وأجبهم.	Inbox
كل رقم هاتف لديك، مع البحث والتعديل والتحكم في إلغاء الاشتراك.	Contacts
مجموعات جهات الاتصال، إضافة إلى نسخ محفوظة يمكنك الرجوع إليها.	Lists
اكتب الرسائل وأرسلها إلى واتساب للموافقة عليها.	Templates
عمليات إرسال متكررة — الرسالة نفسها كل يوم اثنين مثلاً.	Campaigns
اتصال واتساب، وأعضاء الفريق، وكلمة مرورك، وسجل النشاط.	Settings

من يستطيع فعل ماذا

لكل حساب دور. وإذا كان زرّ موصوف في هذا الدليل غير ظاهر على شاشتك، فالسبب على الأرجح هو دورك.

الدور	يستطيع	لا يستطيع
Member	كل الأعمال اليومية: إضافة جهات اتصال، وبناء القوائم، وإرسال عمليات البث، والرد في صندوق الوارد، وعرض التحليلات.	إرسال القوائم إلى واتساب، أو حذف جهات الاتصال، أو استعادة نسخ القوائم، أو إنشاء حملات متكررة، أو تعديل الإعدادات.
Admin	كل ما يستطيعه العضو، إضافة إلى القوائم، وعمليات الحذف، والحملات المتكررة، واتصال واتساب، والفريق، وسجل النشاط.	الاطلاع على حسابات العملاء الآخرين أو إدارتها.
Super-admin	كل شيء، عبر كل حسابات العملاء، إضافة إلى إنشاء العملاء والتنقل بينهم.	—

اللغة والمظهر

تحمل الصفحة الرئيسية العامة وشاشة تسجيل الدخول زرّين صغيرين: زر **ع / EN** يبدّل بين العربية والإنجليزية — فيقلب التخطيط بالكامل من اليمين إلى اليسار في العربية — وزر *** / C** يبدّل بين المظهر الداكن والفاتح. ويُحقّق الخياران على جهازك.

 **أمّا داخل البوابة نفسها فالشاشات بالإنجليزية، وبالمظهر الداكن.** ولا يوجد زر لغة في صفحات لوحة التحكم أو صندوق الوارد أو الإعدادات — فإذا كنت تبحث عنه هناك، فهو ليس مخفياً، بل غير موجود أصلاً. وهذا الدليل ثنائي اللغة تحديداً كي يتمكّن المشغّلون الناطقون بالعربية من متابعته.

تسجيل الخروج

رابط **تسجيل الخروج** في نهاية القائمة يُنتهي جلستك على هذا الجهاز. وفي **الإعدادات** ← **حسابي** يوجد أيضاً خيار **تسجيل الخروج من كل الأجهزة**، وهو يُنتهي جلستك على كل جهاز استخدمته. استخدمه إذا ظننت أن شخصاً آخر يعرف كلمة مرورك، أو إذا سجّلت الدخول على حاسوب مشترك ونسيت الخروج.

أول شاشة بعد تسجيل الدخول. وهي تجيب عن سؤال واحد: هل كل شيء يعمل؟

DELIVERABILITY

98%

REACHED THE PHONE

71%

OPENED & READ

2%

FAILED

Contacts

1,284

Lists

6

Approved templates

4

أعلى لوحة التحكم: ثلاث نسب رئيسية، ثم لمحة سريعة عن جمهورك.

جودة التسليم — الأرقام الثلاثة المهمة

وصلت إلى الهاتف

من الرسائل التي غادرت النظام، نسبة ما وصل فعليًا إلى جهاز المستلم. النسبة الجيدة تتجاوز ٩٠٪. وانخفاضها يعني عادةً وجود أرقام خاطئة، لا عطلًا في النظام.

فُتحت وقرئت

من الرسائل التي وصلت، نسبة ما فتحه المستلم فعليًا. وهذا هو المقياس الحقيقي للاهتمام.

فشلت

رسائل رفضها واتسبب أو تعذر تسليمها. وعندما تكون صفراً يظهر الرقم باهتًا. وإذا ارتفعت، افتح البث واقرأ عمود الخطأ.

يُرسل الآن

إذا كان هناك بث قيد الإرسال في هذه اللحظة، فسيظهر هنا مع شريط تقدم يتحدّث تلقائيًا. وإذا لم يكن هناك إرسال، فسترى «لا يوجد إرسال الآن — كل شيء هادئ». وهذا أمر جيد وليس خطأ.

آخر عمليات البث

جدول بما أرسلته مؤخرًا — القالب، والقائمة، والحالة، وعدد الرسائل المسلمة، وحالات الفشل، والوقت. اضغط على أي صف لفتح صفحة التفاصيل الكاملة لذلك البث، وهي موضحة في الفصل ٨.

تحتوي لوحة التحكم أيضًا على لوحة اختصارات لإنشاء قائمة والانتقال مباشرة إلى استيراد جهات الاتصال — مفيدة في يومك الأول، ويسهل تجاهلها بعد ذلك.

4 جهات الاتصال

كل رقم هاتف يمكنك مراسلته. أتقن هذه الخطوة وسيصبح كل ما بعدها سهلاً.

إضافة جهة اتصال واحدة

استخدم بطاقة **إضافة جهة اتصال** أعلى الصفحة عندما يكون لديك رقم واحد لإضافته.

FIRST NAME

Ahmed

LAST NAME (OPTIONAL)

Al-Saud

PHONE NUMBER

SA +966 ▾

50 000 0001

Will be saved as

966500000001

(E.164, no "+").

Add contact

1 اكتب الاسم الأول. هذا ما سيُملأ به عادةً المتغيّر `{{1}}` في قوالبك، لذا اكتبه بالصيغة التي تريد ظهورها في الرسالة.

2 أضف اسم العائلة إن أردت. وهو اختياري.

3 اختر الدولة من القائمة المنسدلة، ثم اكتب الرقم المحلي بدون رمز الدولة. ويُحذف الصفر في البداية تلقائياً.

4 راقب السطر الرمادي أسفل الحقل. فهو يوضّح بدقة كيف سيُحفظ الرقم. وإذا بدت المعايينة خاطئة، صحّحها قبل الحفظ — فالرقم الخاطئ لن يستقبل شيئاً ببساطة.

5 يمكنك اختيار قائمة لإضافته إليها مباشرة، ثم اضغط **إضافة جهة اتصال**.

استيراد جهات اتصال كثيرة من ملف CSV

بطاقة رفع ملف CSV موجودة في لوحة التحكم، لا في صفحة جهات الاتصال. ابحث عن لوحة **الإنشاء** قرب أسفل لوحة التحكم، حيث تجد «رفع جهات الاتصال (CSV)» إلى جانب نموذجي القائمة الجديدة والبتّ الجديد.

ملف CSV هو ملف جدول بيانات بسيط، ويمكن لإبرامج Excel و Numbers و Google Sheets حفظه عبر ملف ← حفظ باسم ← CSV.

↓ يوجد رابط **تنزيل قالب CSV** على بطاقة الرفع مباشرة. نزلّه، واستبدل الصفوف النموذجية ببياناتك، ولن تُخطئ في التنسيق.

الأمثلة

العمود	إلزامي؟	وظيفته
phone	نعم	الرقم مع رمز الدولة. المسافات والشرطات وعلامة + في البداية كلها مقبولة — وتُنظف تلقائيًا.
firstName	لا	الاسم الأول.
lastName	لا	اسم العائلة. ويُدمج مع الاسم الأول لتكوين الاسم الظاهر.
أي عمود آخر	لا	يصبح متغيرًا في القالب. فعمود city يتيح لك كتابة field:city عند الإرسال، فيرى كل شخص مدينته.

كيف يبدو الملف الصحيح

```
phone,firstName,lastName,city
+966500000001,Ahmed,Al-Saud,Riyadh
+965500000002,Sara,Al-Sabah,Kuwait City
+971500000003,Khalid,Al-Maktoum,Dubai
```

⚠ **رمز الدولة ليس اختياريًا.** الرقم 0500000001 غير صالح — إذ لا سبيل للنظام لمعرفة الدولة التي ينتمي إليها. اكتب +966500000001. ويجب أن يتراوح الرقم بين ٨ و١٥ خانة بعد إزالة الرموز.

1 اضغط **اختيار ملف** واختر ملف CSV.

2 يمكنك اختيار قائمة من **إضافة إلى قائمة** — وستنضم إليها كل جهة اتصال مستوردة. وهذا يوفر عليك الكثير من العمل لاحقًا.

3 اضغط **رفع**. وستحصل على سطر نتيجة مثل «تم استيراد ٢٤٠، ورفض ٣».

الصفوف المرفوضة تكون دائمًا تقريبًا بسبب أرقام هواتف غير صحيحة. صَحِّحها في جدول البيانات وارفع الملف مجددًا — فجهات الاتصال الموجودة مسبقًا تُحدَّث بدل أن تُحذَر، لذا فإعادة الرفع آمنة.

جدول جهات الاتصال

🔍 Search phone or name...			
Phone	Name	Status	Actions
966500000001	Ahmed Al-Saud	Active	Edit · Opt out · Delete
965500000002	Sara Al-Sabah	Opted out	Edit · Re-subscribe · Delete

البحث	اكتب أي جزء من الاسم أو الرقم. وتقلّص النتائج أثناء الكتابة.
الكل / نشط / ملغى الاشتراك	ثلاثة أزرار تصفية بجوار حقل البحث. وملغى الاشتراك هو الطريق السريع لمعرفة من طلب منك التوقّف بالضبط.
تعديل	صحّح الاسم في مكانه. اضغط حفظ للإبقاء عليه أو إلغاء للتراجع.
إلغاء الاشتراك / إعادة الاشتراك	إيقاف أو استئناف مراسلة هذا الشخص يدويًا. استخدمه عندما يطلب أحدهم التوقّف هاتفيًا أو شخصيًا بدلًا من الردّ بكلمة STOP.
حذف	للمسؤولين فقط. يطلب تأكيدًا مباشرًا. راجع التنبيه أدناه.
القوائم	كل قائمة تنتمي إليها جهة الاتصال، معروضة كوسوم. اضغط تعديل فتتحوّل الوسوم إلى مربّعات اختيار — حدّد للإضافة، وألغ التحديد للإزالة.
إضافة المحدّد إلى قائمة	حدّد عدّة جهات اتصال، واختر قائمة من القائمة المنسدلة التي تظهر، ثم اضغط إضافة . ومن كان موجودًا في تلك القائمة يبقى كما هو.
حذف جماعي	حدّد المربّعات، ثم اضغط حذف المحدّد ثم تأكيد . للمسؤولين فقط.

لا تعرض مربّعات الاختيار سوى القوائم التي ما زال بإمكانك الإرسال إليها. وإذا كانت جهة الاتصال ضمن قائمة **مؤرشفة**، فتظهر في الصف كوسم باهت ولا تتأثّر عند الحفظ — فترتيب قوائمها النشطة لا يمكن أن يُخرجها من قائمة مؤرشفة دون أن تدري.

⚠ الحذف ليس كإلغاء الاشتراك. جهة الاتصال التي شاركت في أي بتّ سابق لا يمكن حذفها — لأن سجلّ التسليم يعتمد عليها. وإذا أردت إيقاف الرسائل عنها، فاستخدم **إلغاء الاشتراك**. فهو الأداة الصحيحة، وقابل للتراجع.

القائمة هي الجهة التي ترسل إليها، أنت لا ترسل إلى أفراد أبدًا — بل إلى قائمة دائمة.

إنشاء قائمة

اكتب اسمًا في الحقل أعلى صفحة **القوائم** واضغط **إنشاء قائمة**. ويجب أن تكون الأسماء فريدة. اختر أسماء تبقى مفهومة بعد ستة أشهر — فاسم «أولياء أمور — الصف الخامس — ٢٠٢٦» أفضل من «قائمة جديدة ٢».

تعبئة القائمة

هناك أربع طرق، ولست مقيّدًا باختيارك الأول — إذ يمكن تغيير العضوية في أي وقت من صفحة جهات الاتصال.

- حدّد القوائم تحت **إضافة إلى قوائم** عند إضافة جهة اتصال واحدة، في صفحة **جهات الاتصال**. ويمكنك اختيار أكثر من واحدة.
- اختر القائمة من **إضافة إلى قائمة** عند رفع ملف CSV، في **لوحة التحكم** — وسينضم إليها كل صف في الملف.
- اضغط **تعديل** على أي صف جهة اتصال وحدّد قوائمها أو ألغ تحديدها.
- حدّد عدّة جهات اتصال، ثم استخدم **إضافة إلى قائمة** في شريط الأدوات لإضافتها جميعًا دفعة واحدة.

النسخ المحفوظة — زرّ التراجع لديك

تسجّل النسخة المحفوظة بدقّة من هم أعضاء القائمة في هذه اللحظة. وإذا أضف استيراد لاحق أشخاصًا خاطئين، أو أزال أحدهم أعضاء بالخطأ، يمكنك إعادة القائمة إلى ما كانت عليه.

- 1 اضغط **حفظ نسخة الآن** بجوار القائمة *قبل* أن تقوم بأي إجراء محفوف بالمخاطر — استيراد كبير، أو حذف جماعي، أو تنظيف.
- 2 اضغط على اسم القائمة لتوسيعها ورؤية كل النسخ المحفوظة، مع التاريخ وعدد الأعضاء في كل نسخة.
- 3 اضغط **استعادة** على النسخة التي تريدها. وأكّد التحذير — إذ سيُستبدل الأعضاء الحاليون بأعضاء النسخة المحفوظة.

إذا حُذفت جهة اتصال من النظام كليًا بعد أخذ النسخة، فستتخطاها الاستعادة وتخبرك بعدد المتخطّين. والاستعادة إجراء خاص بالمسؤولين.

أرشفة القائمة — إخراجها من الخدمة دون فقدانها

عندما تنتهي مهلة القائمة — دفعة العام الماضي، أو حملة منتوية — اختر **الأرشفة** بدلًا من الحذف. فالقائمة المؤرشفة تختفي من قوائم اختيار القوالب وعمليات البثّ، فلا يرسل إليها أحد بالخطأ، لكن كل بثّ استُخدمت فيه يحتفظ بسجلّه الكامل.

- حدّد **إظهار المؤرشفة** أعلى جدول القوائم لإعادة القوائم المؤرشفة إلى العرض. وتحمل كل واحدة شارة **مؤرشفة**.
- اضغط **استعادة** على قائمة مؤرشفة لإعادتها إلى الخدمة.

الأرشفة هي الخيار الصحيح في أغلب الحالات. ولا تلجأ إلى الحذف إلا إذا أنشئت القائمة بالخطأ ولم تُستخدم قط. 

حذف قائمة

اضغط **حذف** الأحمر بجوار القائمة. وهذا يزيل القائمة ونسخها المحفوظة. **أمّا جهات الاتصال نفسها فتبقى** — وتكفّ فقط عن الانتماء إلى هذه المجموعة. وتخبرك رسالة التأكيد بعدد الأعضاء المتأثرين.

الرسائل نفسها. وهذا هو الفصل الوحيد الجدير بقراءته مرّتين.

القالب رسالة تكتبها مرّة واحدة، وترسلها إلى واتساب للمراجعة، ثم تعيد استخدامها إلى الأبد. ويراجعها واتساب للتأكد من أن الشركات لا تُزعج الناس. وتستغرق المراجعة عادةً دقائق، وقد تصل إلى ٢٤ ساعة.

إنشاء قالب، حقلاً بحقل

الاسم	أحرف إنجليزية صغيرة وأرقام وشرطات سفلية فقط — <code>exam_reminder</code> وليس <code>Exam Reminder</code> . وهو تصنيف داخلي لا يراه المستلمون.
اللغة	لغة كتابة الرسالة. ولمراسلة الأشخاص أنفسهم بلغتين، أنشئ قالبين.
الفئة	MARKETING للعروض والأخبار. و UTILITY للتأكيدات والتذكيرات والتحديثات المتعلقة بشيء قام به الشخص فعلًا. و AUTHENTICATION لرموز التحقق. واختيار الفئة الخاطئة سبب شائع للرفض.
مرفق الرأس	صورة أو ملف PDF أو فيديو اختياري يظهر فوق النص. ارفع ملفًا نموذجيًا هنا؛ وتقدّم الملف الحقيقي في كل مرة ترسل فيها.
النص	الرسالة. حتى ١٠٢٤ حرفًا. استخدم <code>{{1}}</code> و <code>{{2}}</code> للفراغات التي تتغيّر لكل شخص.
القيم النموذجية	مثال واقعي واحد لكل متغيّر. ويطلبها واتساب ليتمكّن المراجع من رؤية الشكل النهائي للرسالة.
التذييل	سطر رمادي صغير اختياري، حتى ٦٠ حرفًا. وجملة «أرسل STOP لإلغاء الاشتراك» استخدام جيد له.
الأزرار	حتى ٣ أزرار. راجع الجدول أدناه.

النوع	ما يحدث عند الضغط
Quick reply	يُرسل ضغطتهم إليك كُردّ. فتظهر في صندوق الوارد وتفتح نافذة الـ ٢٤ ساعة — وهي أسهل طريقة لبدء محادثة حقيقية.
URL	يفتح صفحة ويب تحدّدها.
Call (phone)	يبدأ مكالمة هاتفية إلى الرقم الذي تحدّده. اكتبه بالصيغة الدولية الكاملة — مع رمز الدولة وبدون الصفر في البداية: فالرقم 079 896 0079 يصبح +962798960079. والرقم المحلي هنا هو السبب المعتاد لرفض ميتا للبالغ بالخطأ رقم #192.
Copy code	ينسخ رمز كوبون إلى حافظتهم. تقدّم رمزًا نموذجيًا هنا، والرمز الحقيقي عند الإرسال.

تنسيقان خاصان

عرض محدود المدّة شريط ملوّن فوق الرسالة، بحد أقصى ١٦ حرفًا، مع مؤقّت تنازلي جيّ اختياري. ويتطلّب زر رابط، ولا يسمح بتذييل، ولا يمكن دمجه مع الشريط الدوّار.	الشريط الدوّار من ٢ إلى ١٠ بطاقات قابلة للتمرير، لكل منها صورتها أو فيديوها، وسطر نصّي قصير خاص بها، وزر رابط اختياري. مناسب لقائمة طعام، أو مجموعة منتجات، أو مجموعة دورات.
--	---

المعاينة الحيّة

أثناء الكتابة، تتكوّن معاينة على شكل واتساب بجوار النموذج. استخدمها. فهي أسرع طريقة لاكتشاف مسافة ناقصة، أو فاصل سطر غير موقّق، أو متغيّر في المكان الخطأ.

 IMAGE

Hello **Ahmed**, the new term timetable is ready.
Classes begin on **7 September**.

Reply STOP to opt out

[View timetable](#)

10:24 ✓✓

معاينة لبالغ يحتوي على رأس بصورة، ومتغيّرين، وتذييل، وزر رابط.

الإرسال والحالات الثلاث

اضغط **إنشاء قالب** فيُرسل إلى واتساب للمراجعة. ويعرض جدول قوالبك بعدها إحدى هذه الحالات:

الحالة	المعنى
PENDING	في انتظار واتساب، لا يمكنك الإرسال به بعد، انتظر، ثم اضغط «مزامنة».
APPROVED	جاهز. ويظهر الآن في قائمة القوالب المنسدة عند إنشاء بّ.
REJECTED	مرفوض. صحّح المشكلة وأنشئ قالبًا جديدًا — فالمرفوض لا يمكن تعديله وإعادة إرساله.

 **زر المزامنة.** تتحدّث الحالات تلقائيًا عندما يُعلمنا واتساب، لكن **المزامنة** تفرض فحصًا فوريًا. اضغطه إذا بقي قالب في حالة PENDING أطول ممّا توقّعت، أو إذا كان قالب تعرف أنه معتمد غير ظاهر في شاشة الإرسال.

لماذا تُرفض القوالب

- **فئة خاطئة** — عرض خصم يُرسل تحت فئة UTILITY هو السبب الأكثر شيوعًا على الإطلاق.
- **متغير في بداية الرسالة أو نهايتها تمامًا**، أو متغيران متجاوران. أخطهما دائمًا بكلمات حقيقية.
- **قيم نموذجية شكلية** — اكتب أحمد، لا xxx أو الاسم.
- **أخطاء إملائية ونحوية**، أو كتابة بأحرف كبيرة صارخة، أو إفراط في الرموز التعبيرية.
- **رابط معطل أو غير عام** في زر الرابط.

 إنشاء القوالب وإرسالها إجراء خاص **بالمسؤول**. ويستطيع الأعضاء رؤية جدول القوالب دون نموذج الإنشاء.

7 إرسال بث

الحدث الرئيسي. قالب معتمد واحد، وقائمة واحدة، ولحظة زمنية.

نموذج بث جديد موجود في لوحة التحكم. ويتغير شكل النموذج بحسب القالب الذي تختاره — فإذا كان قالبك بلا صورة وبلا متغيرات، فلن ترى سوى ثلاثة حقول.

TEMPLATE (APPROVED ONLY)

term_timetable (en) · 2 vars ▼

RECIPIENT LIST

Parents — Grade 5 ▼

TEMPLATE VARIABLES

field:name

7 September

SCHEDULE (OPTIONAL — BLANK = SEND NOW)

dd/mm/yyyy --:--

Send now

خطوة بخطوة

- 1 **القالب.** لا تظهر هنا سوى القوالب المعتمدة. وإذا لم يظهر قالبك، فهو ما زال قيد المراجعة أو مرفوض — اذهب إلى «القوالب» واضغط «مزامنة».
- 2 **قائمة المستلمين.** يستقبل الرسالة كل من فيها، عدا من ألغوا اشتراكهم — فيُستبعدون تلقائيًا ودون إشعار.
- 3 **املأ أي حقول إضافية يحتاجها القالب.** ولا تظهر إلا عند الحاجة — راجع الجدول أدناه.
- 4 **املأ المتغيرات.** وهذا الجزء يستحق الفهم الجيد — راجع القسم التالي.
- 5 **اقرأ المعاينة.** فهي تعرض الرسالة النهائية بعد وضع قيمك فيها. اقرأها مرة واحدة وكأنك ولي الأمر الذي سيستلمها.
- 6 **أرسل أو جدول.** أترك حقل الجدولة فارغًا فيصبح الزر إرسال الآن. واختار تاريخًا ووقتًا مستقبليًا فيصبح **جدولة البث**.

متغيّرات القالب — نصّ ثابت أو خاص بكل شخص

يُحصل كل `{1}` و `{2}` في قالبك على حقل إدخال. ويمكنك ملؤه بطريقتين:

ما تكتبه	ما يستلمه الجميع
7 September	النص نفسه، ٧ سبتمبر، لكل مستلم.
field:name	اسمه الخاص من سجلّ جهة الاتصال.
field:city	مدينته الخاصة، مأخوذة من عمود <code>city</code> في ملف CSV الذي استوردته.

💡 أي عمود إضافي تضعه في ملف CSV يصبح متاحًا بصيغة `اسم_العمود:field`. فعمود `grade` يمنحك `field:grade`. وهكذا يتحوّل بتّ واحد إلى مئات الرسائل المخصّصة.

حقول إضافية قد تراها

رابط وسائط الرأس

يظهر عندما يحتوي القالب على رأس بصورة أو PDF أو فيديو. الصق رابط ويب عامًا للملف الذي تريد إرساله هذه المرّة. ويجب أن يكون متاحًا للجميع، لا رابط Drive خاصًا.

رمز الكوبون

يظهر عندما يحتوي القالب على زر نسخ الرمز. حتى ١٥ حرفًا، مثل `SAVE20`.

وسائط بطاقات الشريط

حقل لكل بطاقة. اترك الحقل فارغًا للإبقاء على صورة البطاقة الافتراضية؛ أو املأه لاستبدالها بأخرى لهذا الإرسال فقط.

ينتهي العرض في

يظهر للعروض محدودة المدّة ذات المؤقّت. حدّد متى يصل العدّاد إلى الصفر. ويجب أن يكون في المستقبل.

ما يحدث بعد الضغط على إرسال

لا تغادر الرسائل كلها دفعة واحدة. بل تُوضع في طابور وتُطلَق بمعدّل ثابت ومنضبط حتى لا يضع واتساب علامة على رقمك بسبب الإغراق. وبضعة آلاف من جهات الاتصال تستغرق عدّة دقائق — وهذا طبيعي ومقصود. وستنتقل إلى صفحة تفاصيل البتّ حيث يمكنك متابعة ذلك.

⚠️ لا يمكن استرجاع البتّ. فلا وجود لخاصية التراجع عن الإرسال. اقرأ المعاينة قبل الضغط على الزر — فهي نقطة المراجعة الأخيرة.

التقدّم الحيّ، وقمع التسليم، ومن ضغط الأزرار، وكيفية إعادة المحاولة للفاشلة.

افتح البثّ بالضغط على صفّه في آخر عمليات البث في لوحة التحكم. وتتحدّث الصفحة تلقائيًا أثناء الإرسال — ولا حاجة لتحديثها.

430	428	2
RECIPIENTS	SENT	FAILED
ANALYTICS		
Sent	428	
Delivered	421	
Read · opened	309	
Clicked	64	

قمع التسليم

اقرأه من الأعلى إلى الأسفل. فكل خطوة جزء من الخطوة التي فوقها.

Sent	سُلمت إلى واتساب بنجاح.
Delivered	وصلت إلى هاتف المستلم. وإذا كان هاتفه مغلقًا، يحدث ذلك لاحقًا عند عودته للاتصال.
Read · opened	فتح المحادثة ورآها. ويبقى فارغًا إذا عطل المستلم إشعارات القراءة في واتساب لديه — لذا فهذا الرقم حدّ أدنى، وليس عددًا دقيقًا.
Clicked	ضغط زرًا في الرسالة. وهو أقوى إشارة تحصل عليها.

أحداث الأزرار

أسفل القمع يوجد تفصيل بالأزرار التي ضُغِطت وعدد مرّات الضغط. فإذا كانت الرسالة تحتوي على ردّين سريعين «نعم» و«لا»، فهنا تقرأ النتيجة.

جدول المستلمين

كل مستلم مع حالته الفردية، وسبب الفشل إن وُجد. وهنا تكتشف /ماذا/ لم تصل رسالتان.

الحالة	المعنى
PENDING	ما زالت في الطابور ولم تُرسل بعد.
SENT	قيلها واتساب.
DELIVERED	وصلت إلى هاتفه.
READ	قُتحت.
FAILED	لم تصل. والسبب مذكور في عمود الخطأ.

إعادة المحاولة للفاشلة

إذا فشلت أي رسائل، يظهر زر **إعادة المحاولة N فاشلة**. وهو يعيد إلى الطابور المستلمين الفاشلين فقط — فلا يستلم أحد نسخة مكررة. وتستحق إعادة المحاولة العناية عندما تكون الأخطاء مؤقتة (انقطاع شبكة، أو حدّ معدّل)، ولن تفيد إذا كان الرقم لا يملك واتساب أصلاً؛ فصّح جهة الاتصال بدلاً من ذلك.

حالات البثّ

SCHEDULED	في انتظار مواعده.
QUEUED	مقبول وفي الصف للبدء.
SENDING	قيد الإرسال الآن.
COMPLETED	جُزيت المحاولة مع كل مستلم. وقد يكون بعضها فشل — راجع عدد الفاشلة.
FAILED	تعدّر تشغيل الإرسال بالكامل. وعادةً ما يكون بسبب مشكلة في اتصال واتساب — راجع الإعدادات.

9 الحملات المتكررة

اضبط رسالة لترسل نفسها وفق جدول متكرر — كل صباح اثنين، أو أول الشهر، أو يوميًا عند الظهر.

البث العادي يُرسل مرّة واحدة. أمّا الحملة فتواصل الإرسال وفق جدول حتى توقفها. القالب نفسه، والقائمة نفسها، مرارًا وتكرارًا — فإذا أضفت أشخاصًا إلى القائمة، أدرجوا اعتبارًا من التشغيل التالي.

1 اذهب إلى الحملات واملأ نموذج حملة متكررة جديدة.

2 امنحها اسمًا تتعرّف عليه لاحقًا، ثم اختر قالبًا معتمدًا وقائمة.

3 اضبط الجدول. استخدم أحد أزرار الإعدادات الجاهزة إن ناسبك — فهذا هو الطريق السهل.

4 اضغط إنشاء حملة. وستبدأ العمل من موعدها المجدول التالي.

 **تعمل الجداول بتوقيت UTC، لا بتوقيتك المحلي.** وهذا يترك الجميع مرّة واحدة على الأقل. فالرياض والكويت على توقيت UTC+3، لذا فالحملة المضبوطة على 0 9 * * * تُرسل في الساعة ١٢ ظهرًا بتوقيت الرياض، لا التاسعة صباحًا. ولإرسالها التاسعة صباحًا بتوقيت الرياض، اضبط الساعة على ٦.

قراءة حقل الجدول

* يستخدم الجدول خمس قيم يفصل بينها مسافات: **الدقيقة · الساعة · يوم الشهر · الشهر · يوم الأسبوع**. وتعني «كل».

الجدول	يعمل	بتوقيت الرياض
0 6 * * *	كل يوم	09:00
0 6 * * 0	كل أحد	09:00
30 5 * * 1-5	من الاثنين إلى الجمعة	08:30
0 7 1 * *	أول يوم من كل شهر	10:00

الإيقاف والاستئناف والحذف

يعرض جدول **النشطة والمتوقفة** كل الحملات. وإيقاف مؤقت يوقف التشغيلات المستقبلية دون فقدان الإعدادات — وهو الخيار الآمن عند التردد. واستئناف يعيد تشغيلها. وحذف يزيلها نهائيًا. أمّا عمليات البث التي أرسلتها الحملة سابقًا فلا تتأثر وتبقى في سجلك.

⚠ إنشاء الحملات وإدارتها إجراء خاص **بالمسؤول**. ويستطيع الأعضاء رؤية الجدول دون النموذج.

حيث تصل الردود. لوحتان: المحادثات في جانب، والدرشة المفتوحة في الجانب الآخر.

عندما يردّ أحدهم على أحد عمليات البثّ لديك — بالكتابة أو بالضغط على زر ردّ سريع — تظهر الرسالة هنا. وتصل الصور والمستندات والرسائل الصوتية ومقاطع الفيديو والمواقع كلها وتُعرض بشكل صحيح.

شارة النافذة — اقرأها أولًا

في أعلى كل محادثة توجد شارة. وهي أهم عنصر في الشاشة.

Window closed •

مضى أكثر من ٢٤ ساعة. وسيرفض واتساب على الأرجح النصّ الحر. أرسل قالبًا معتمدًا بدلًا من ذلك — راجع أدناه.

Window open •

راسلوك خلال آخر ٢٤ ساعة. اكتب ما تشاء، وأرفق ملفات، وأرسل ما تحتاجه من رسائل. درشة عادية.

الردّ

- نص — اكتب في الحقل بالأسفل واضغط Enter.
- مرفق — اضغط أيقونة 📎 واختر ملفًا.
- قالب — اضغط أيقونة 📄. وسنشرحه تاليًا.

إعادة فتح محادثة مغلقة

هذه هي الحيلة الجديرة بالمعرفة. عندما تكون النافذة مغلقة، اضغط 📄 في شريط الكتابة، واختر قالبًا معتمدًا، واملأ أي متغيّرات بنصّ عادي، ثم أرسل. فالقالب مسموح بمروره. وإذا ردّ الشخص عليه، تُفتح نافذة الـ ٢٤ ساعة من جديد ويمكنك الدردشة بشكل طبيعي.

💡 القوالب الغنية — تلك التي تحتوي على شريط دوّار أو رمز كوبون أو عدّاد تنازلي — تظهر باهتة في هذا المُنْتَقي. فهي مصمّمة لعمليات البثّ لا للدردشة الفردية. استخدم قالبًا نصّيًا بسيطًا هنا.

العثور على محادثة

يطابق حقل البحث فوق قائمة المحادثات الأسماء وأرقام الهواتف ونصوص الرسائل. ويعمل البحث برقم الهاتف مع رمز الدولة أو بدون.

لماذا تختفي بعض الوسائط القديمة

يحتفظ واتساب بالصور والملفات المرسلة إليك لنحو ٣٠ يومًا. وبعدها تختفي من خوادمه ولا يمكن استرجاعها. وستعرض الرسائل القديمة عبارة هادئة «الوسائط لم تعد متاحة» بدلًا من صورة معطلة. فإذا كان المستند مهمًا، نزلّه والمحادثه ما زالت حديثة.

للمسؤول فقط. تُضبط مرّة واحدة ثم تُنسى. وإذا لم تكن الرسائل تخرج، فهنا موضع البحث.

تأتي هذه القيم من حساب ميتا للأعمال وتعمل كأنها كلمات مرور لرقم واتساب لديك. لا ترسلها بالبريد، ولا تضعها في مجموعة دردشة، ولا تشاركها خارج نطاق من يديرون هذه البوابة.

الحقول

معرف رقم الهاتف	رقم طويل من صفحة <i>API Setup</i> ← <i>WhatsApp</i> في ميتا. وهو ليس رقم هاتفك الفعلي — بل المعرف المجاور له.
معرف حساب واتساب للأعمال	ويسمى أيضًا WABA ID، من صفحة <i>API Setup</i> نفسها. وليس معرف محفوظ الأعمال — وهذا خلط شائع.
معرف التطبيق	معرف تطبيقك في ميتا. ولازم لتمكّن البوابة من رفع الصور النموذجية عند إنشاء القوالب.
رمز الوصول	سلسلة طويلة تبدأ بـ EAA... . استخدم رمز مستخدم نظام دائمًا، لا رمزًا مؤقتًا — فالمؤقت ينتهي خلال ٢٤ ساعة ويتوقف كل شيء.
الستر الخاص بالتطبيق	يُتيح للبوابة إثبات أن تقارير التسليم الواردة جاءت فعليًا من واتساب لا من منتحل.
رمز التحقق من Webhook	أي سلسلة عشوائية طويلة. اضغط توليد لإنشاء واحدة، ثم الصق القيمة نفسها في ميتا.
إصدار الواجهة	اترك القيمة الافتراضية ما لم يكن لديك سبب لتغييرها.
رابط استدعاء Webhook	للقراءة فقط. انسخه والصقه في ميتا حتى تصلك تقارير التسليم والردود.

خطوات الربط بالترتيب

- 1 املأ كل الحقول أعلاه واضغط **حفظ**.
- 2 اضغط **اختبار الاتصال**. والنتيجة الخضراء تعني أن البوابة تستطيع التواصل مع واتساب. أمّا الحمراء فتعني وجود بيانات اعتماد خاطئة — وغالبًا تحدّد الرسالة أيّها.
- 3 في ميتا، افتح إعدادات **Webhooks** لتطبيقك. الصق **رابط استدعاء Webhook** و**رمز التحقق**، ثم اضغط **Verify** واحفظ.

4 وفي ميتا أيضًا، **اشترك في حقل messages**. وإذا تخطيت هذه الخطوة، فلن تتحدث حالات التسليم أبدًا ولن تصل الردود — وهو أشهر خطأ في الإعداد على الإطلاق.

5 أرسل بـثًا واحدًا إلى رقمك الخاص كاختبار قبل استخدام قائمة حقيقية.

12 الإعدادات ← أعضاء الفريق

للمسؤول فقط. امنح زملاءك حسابات خاصة بهم بدل مشاركة حساب واحد.

دعوة شخص

- 1 أدخل بريدهم الإلكتروني، واسمهم اختياريًا.
- 2 اضغط **توليد** بجوار حقل كلمة المرور لإنشاء كلمة مرور مؤقتة قوية، أو اكتب واحدة بنفسك (٨ أحرف على الأقل).
- 3 اختر **عضو** أو **مسؤول**. وعند التردد اختر «عضو» — إذ يمكنك ترقيةه لاحقًا بضغطة واحدة.
- 4 اضغط **دعوة**، ثم سَلِّمهم كلمة المرور بشكل خاص واطلب منهم تغييرها عند أول تسجيل دخول.

امنح معظم الأشخاص دور **عضو**. فبإمكانهم القيام بكل الأعمال اليومية — جهات الاتصال والقوائم وعمليات البتّ وصندوق الوارد — دون القدرة على تغيير اتصال واتساب أو حذف البيانات. واحتفظ بدور **مسؤول** لشخص أو شخصين مَعْن يحتاجونه فعليًا.

إدارة الفريق

تعديل	تغيير الاسم الظاهر لشخص أو تبديل دوره بين عضو ومسؤول.
إعادة تعيين كلمة المرور	تعيين كلمة مرور جديدة لمن تعدّر عليه الدخول. استخدم توليد وسَلِّمها بشكل خاص.
إزالة	تُلغى الوصول فورًا. وتبقى مدخلاتهم في سجلّ النشاط، فيظلّ سجلّ ما قاموا به ساريًا.

أزل الشخص في اليوم نفسه الذي يغادر فيه. فالأمر يستغرق عشر ثوانٍ، وهو أكثر عادة أمنية فاعلية يمكنك اتّباعها.

كلمة مرورك الخاصة، ولدى المسؤولين، سجلّ بكل ما قام به الفريق.

تغيير كلمة مرورك

في الإعدادات ← حسابي، أدخل كلمة المرور الحالية، ثم الجديدة مرتين، واحفظ. يجب ألا تقل كلمة المرور الجديدة عن ٨ أحرف. وكل حساب يستطيع فعل ذلك — ولا يلزم أن تكون مسؤولاً.

إذا منحك المسؤول كلمة مرور مؤقتة، فغيّرها عند أول تسجيل دخول. فلا ينبغي لأحد آخر أن يعرف كلمة مرورك — ولا حتى من أنشأ حسابك.

سجلّ النشاط

يرى المسؤولون قسم **النشاط** الذي يسرد متى ومن وماذا والتفاصيل لكل تغيير مهم؛ استيراد جهات الاتصال أو حذفها، وإرسال القوالب، وإنشاء عمليات البحث، وإيقاف الحملات، وإضافة أعضاء الفريق أو إزالتهم، وتعديل إعدادات واتساب.

استخدمه للإجابة عن سؤال «من غيّر هذا؟» دون الحاجة إلى سؤال أحد. ولاحظ أن ردود صندوق الوارد الاعتيادية وعمليات الإرسال المجدولة التلقائية لا تُسجل هنا — فالسجلّ يغطّي التغييرات المتعمّدة، لا الحركة الروتينية.

14 الإعدادات ← أضرار روابط القوالب

للمسؤول فقط. والسبب في أن زر الرابط في قالبك يجب ألا يشير مباشرةً إلى إنستغرام.

عندما يحتوي القالب على زر رابط، يزور واتساب ذلك العنوان وغالبًا ما يرسم بطاقة معاينة فوق رسالتك — مما يدفع نضك الفعلي إلى الأسفل ويبدو غير مُتَقَن. والإشارة بالزر إلى عنوان قصير على نطاقك يتجنب ذلك.

أما السبب الثاني والأهم فهو أنه **يمكنك تغيير وجهة الرابط دون المساس بالقالب المعتمد**. فتعديل قالب معتمد يكلف إعادة مراجعة من ميتا وانتظار ٢٤ ساعة. أما تغيير الوجهة هنا فيستغرق خمس ثوانٍ.

إنشاء رابط

1 أدخل **المعرّف المختصر** — الاسم القصير الذي يظهر في العنوان، مثل `bia-instagram`. وابدأه باسم العميل حتى لا تتصادم روابط عميلين.

2 أدخل **الوجهة** — العنوان الكامل الذي يبدأ بـ `https://` والذي تريد فعلًا أن يصل إليه الناس.

3 اضغط **إضافة رابط**. ويعرض الجدول الآن **العنوان الذي تلمقه في ميتا**. اضغط **نسخ** واستخدمه كزر الرابط في قالبك.

المعرّف المختصر دائم؛ والوجهة وحدها هي القابلة للتغيير. وهذا مقصود. فبمجرد طباعة المعرّف داخل قالب معتمد لا يمكن نقله أبدًا، لذا لا تسمح لك البوابة بإعادة تسميته — لكن **إعادة التوجيه** تتيح لك تغيير وجهة الإرسال متى شئت.

الإجراءات الثلاثة

نسخ ينسخ العنوان إلى حافظتك، جاهزًا للصقه في محرّر القوالب لدى ميتا.

إعادة التوجيه يغيّر الوجهة. ويسري المفعول فورًا، بما في ذلك القوالب المُرسلة سابقًا والموجودة في هواتف الناس.

حذف يزيل الرابط. و**أي زر قالب يشير إليه يتوقّف عن العمل** — بما في ذلك الرسائل المُسلّمة سابقًا. ونادرًا ما يكون هذا التصرّف الصائب.

⚠ اطلع دائمًا **النطاق الرئيسي** في زر القالب، لا نطاقًا فرعيًا لعميل. فالرابط المطبوع داخل قالب معتمد يبقى أطول من اسم المضيف الذي صادف استخدامك له يوم كتابته.

العملاء — للمسؤول الأعلى فقط 15

تجاوز هذا الفصل ما لم تكن تدير المنصة لأكثر من جهة واحدة.

يمكن للبوابة أن تستضيف عدّة جهات منفصلة تمامًا — تُسمّى **العملاء** — جنبًا إلى جنب. ولكل عميل جهات اتصاله وقوائمه وقوابله وعمليات بثّه وفريقه ورقم واتساب الخاص به. ولا يمكن لأي منهم رؤية الآخر بأي شكل.

إنشاء عميل

- 1 أدخل اسم العميل، والمعرّف المختصر إن أردت معرّفًا قصيرًا محددًا.
- 2 يمكنك إضافة بريد دخول المسؤول. واترك كلمة المرور فارغة فتُولد كلمة قوية وتُعرض لك مرّة واحدة — انسخها قبل إغلاق اللوحة.
- 3 اضغط إنشاء عميل، ثم استخدم التبديل إليه واضبط اتصال واتساب الخاص به من الإعدادات.

التبديل بين العملاء

على bia.massegat.com لا يوجد مُنتقى للعملاء، ولا حتى للمسؤول الأعلى. فالنطاق الفرعي للعميل مرتبط بجهة واحدة بالضبط، واسم المضيف هو الفيصل. وهذه ميزة أمان: فعلى عنوان العميل لا يمكنك أن تعمل بالخطأ نيابةً عن جهة أخرى. أمّا التبديل بين العملاء فيتم على مضيف وحدة التحكم app.massegat.com.

يظهر مُنتقى العملاء في القائمة للمسؤولين الأعلى فقط. وأيًا كان العميل المحدّد، تعرض كل شاشة في البوابة بيانات ذلك العميل ولا شيء غيرها.

⚠ **تحقّق دائمًا من مُنتقى العملاء قبل الإرسال.** فإرسال رسالة جهة إلى قائمة جهة أخرى هو الخطأ الوحيد الذي تتيحه هذه الخاصية، ولا يمكن التراجع عنه.

🗑 **حذف العميل يحذف كل ما يملكه** — كل جهة اتصال وقائمة وقالب وبثّ ومستخدم. ولا يوجد استرجاع. ورسالة التأكيد هي شبكة الأمان الوحيدة.

عندما يحدث خلل ؟

ابحث عن الغرض في العمود الأول. فكل مشكلة تقريبًا هي إحدى هذه.

ما تراه	السبب	ما العمل
رفضت ميتا قالي: «(192#) ... رقم هاتف غير صالح»	زر الاتصال يحمل رقمًا محليًا — إمّا بصفر في البداية أو بدون رمز الدولة.	اكتبه بالصيغة الدولية الكاملة: 079 896 0079 ← +962798960079 بدون مسافات أو شرطات.
قالي غير موجود في قائمة الإرسال	لم يُعتمد بعد، أو لم تتحدث حالته.	القوالب ← مزامنة . وإن بقي PENDING فانتظر. وإن كان REJECTED فأنشئ نسخة مصحّحة.
تبقى الحالات عند SENT ولا تصل إلى DELIVERED	الwebhook غير مضبوط، أو لم يُشارك في حقل messages في ميتا.	المسؤول: راجع الفصل ١١ ، الخطوتين ٣ و٤.
لا تظهر الردود في صندوق الوارد	السبب نفسه أعلاه — فالرسائل الواردة تمرّ عبر webhook نفسه.	المسؤول: تحقّق من webhook والاشتراك في messages.
بتّ كامل بحالة FAILED	اتصال واتساب معطل — وعادةً بسبب انتهاء صلاحية رمز الوصول.	المسؤول: الإعدادات ← اختبار الاتصال . واستبدل الرمز بآخر دائم عند الحاجة.
فشل عدد قليل من المستلمين	تلك الأرقام خاطئة، أو ليس لديها حساب واتساب.	اقرأ عمود الخطأ، وصحّح جهات الاتصال، ثم أعد المحاولة للفاشلة.
رُفضت صفوف من ملف CSV	رمز الدولة ناقص، أو الرقم أقل من ٨ أو أكثر من ١٥ خانة.	صحّحها في الجدول وأعد الرفع. فجهات الاتصال الموجودة تُحدّث ولا تتكرّر.
شخص لم يستلم البتّ	ألغى اشتراكه، أو ليس ضمن تلك القائمة.	ابحث عنه في «جهات الاتصال» وتحقّق من عمود الحالة.
رُفض ردّي في صندوق الوارد	نافذة الـ ٢٤ ساعة مغلقة.	اضغط 📄 وأرسل قاليًا معتمدًا بدلًا من ذلك.
انطلقت الحملة في ساعة خاطئة	الجدول تعمل بتوقيت UTC.	اطرح ٣ ساعات من توقيت الرياض/الكويت عند ضبط الساعة.
رّز قرأت عنه غير موجود	دورك «عضو»، والإجراء خاص بالمسؤول.	اطلب من مسؤول تنفيذي، أو ترفيتك.
تعدّز حذف جهة اتصال	تظهر في سجلّ تسليم بتّ سابق.	استخدم إلغاء الاشتراك بدلًا من ذلك — فهو يحقّق ما تريده فعلًا.
صورة قديمة في صندوق الوارد لا تُحمّل	يحذف واتساب الوسائط بعد نحو ٣٠ يومًا.	لا يمكن فعل شيء. نزل الملفات المهمة والمحادثة ما زالت حديثة.

الأجزاء الجديرة بإبقائها مفتوحة في علامة تبويب أخرى.

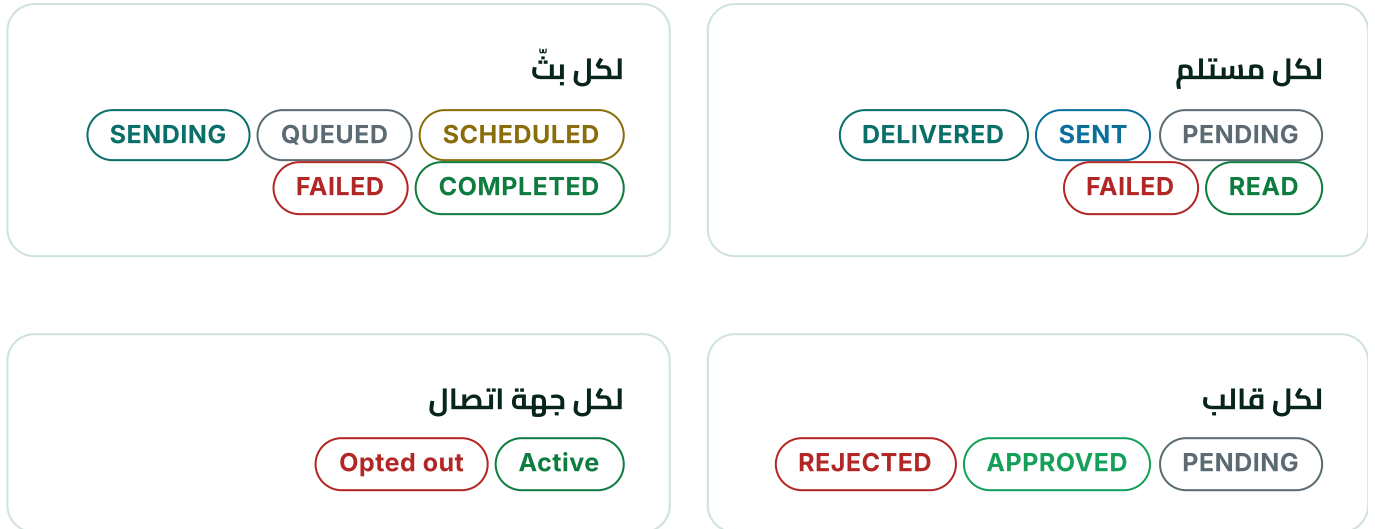
قواعد أرقام الهواتف

- أدرج رمز الدولة دائمًا.
- بين ٨ و ١٥ خانة بعد إزالة + والمسافات والشرطات.
- يُحذف الصفر في بداية الجزء المحلي تلقائيًا.
- يُخزّن بدون + . فالرقم +966 50 000 0001 يصبح 966500000001 .

كلمات إلغاء الاشتراك

جهة الاتصال التي تردّ بـ STOP أو UNSUBSCRIBE يلغى اشتراكها تلقائيًا وتُستبعد من كل بثّ مستقبلي. ويمكن للمسؤول التراجع عن ذلك من صفحة جهات الاتصال إذا طلب الشخص إعادة إضافته.

كل الحالات في لمحة



إجراءات المسؤول حصرًا

- إنشاء القوالب وإرسالها
- حذف جهات الاتصال، فرديًا أو جماعيًا
- استعادة نسخة قائمة محفوظة
- إنشاء الحملات المتكرّرة وإيقافها وحذفها
- كل ما في الإعدادات — اتصال واتساب، والفريق، وسجّل النشاط

روتين أسبوعي معقول

- 1 افتح لوحة التحكم وألق نظرة على أرقام التسليم الثلاثة.
- 2 افتح صندوق الوارد وأجب عما لم يُجب عنه — فالنوافذ تُغلق بعد ٢٤ ساعة.
- 3 راجع أي بّي به حالات فشل وأعد المحاولة أو صحّح الأرقام.
- 4 احفظ نسخة من أي قائمة توشك على تعديلها.

هذه هي البوابة بأكملها

تذكر قواعد واتساق الثلاث، واقرأ المعاينة قبل الإرسال، وما تبقى مجرّد ضغوطات. وعند التردّد، عُد إلى فصل الشاشة التي أنت فيها.