Mudança de categorias nos templates do WhatsApp

Versão 1.0

ONEMARKETER | WhatsApp

Informações gerais da mudança

A partir de **1º de abril de 2023** começa o período da marcha branca das novas categorias para a criação de modelos de mensagens em sua conta na OneMarketer.

Durante este período serão incluídas alterações para a criação de novos ***templates***, a gestão dos existentes e os reportings associados às conversas, recomendamos que este documento seja transbordado para os administradores do serviço.

Em caso de dúvidas ou perguntas adicionais sobre as ações mencionadas anteriormente, você pode entrar em contato com a área de Customer Experience da OneMarketer.

Para consultas relacionadas à precificação de conversas de acordo com cada tipo de modelo, outros serviços OneMarketer ou consultas comerciais em geral, entre em contato diretamente com seu consultor de vendas associado à conta.

Importante

Tudo mencionado neste documento é válido a partir de 1º de abril de 2023, a menos que uma alteração seja gerada pelo provedor Meta, o que seria devidamente comunicado pelo OneMarketer.

Detalhe das novas categorias: Iniciado pela empresa / Iniciado pelo cliente

A categoria anteriormente referida como Iniciado pela empresa/Iniciado pelo cliente será classificada nas três seguintes opções:

Utility / Utilitário

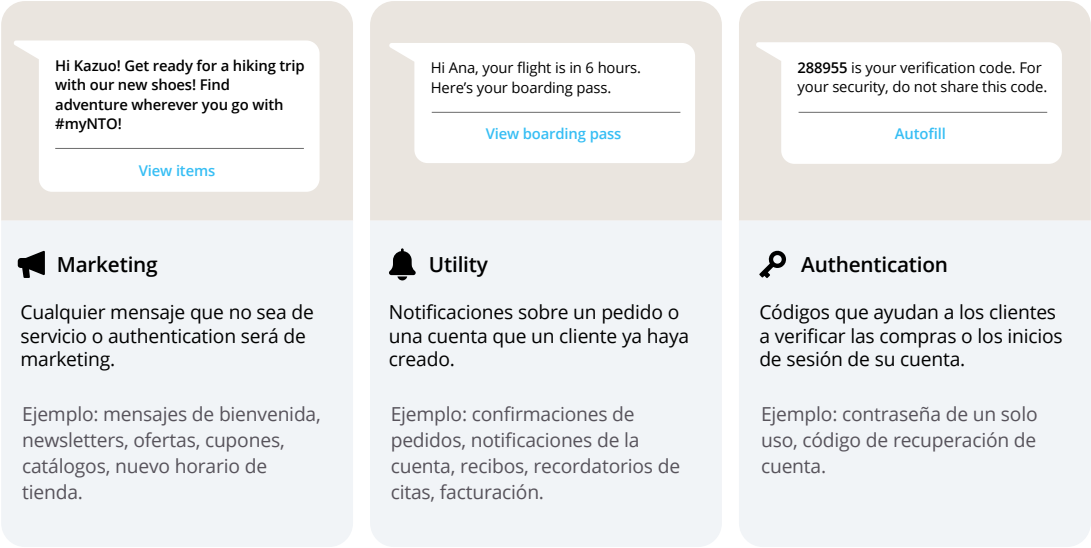
Conversas que facilitam uma solicitação ou transação específica acordada ou uma atualização para um cliente sobre uma transação em andamento, como notificações pós-compra e extratos de cobrança recorrentes.

Authentication / Autenticação

Conversas que permitem que as empresas autentiquem usuários com senhas únicas, possivelmente em várias etapas do processo de login.

Marketing

Isso inclui promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites para os clientes responderem ou realizarem uma ação. As conversas que não atenderem aos requisitos das categorias de utilidade ou autenticação serão conversas de marketing.



Importante

Cada modelo deve ter uma das categorias mencionadas associadas a ele.
A categoria anteriormente denominada “Iniciado pelo Utilizador/Iniciado pelo Utilizador”, será doravante designada por “Serviço”.

Veja o guia: https://go.facebookinc.com/rs/267-PVB-941/images/WhatsApp-Business-Platform-Pricing-Explainer.pdf

Detalhe das novas categorias:

Utility / Utilitário

Os modelos de utilidade referem-se a uma transação específica e acordada, e executar qualquer uma das seguintes tarefas.

- Confirmar ou suspender uma transação.
- Forneça uma atualização ou lembrete após a conclusão da transação.

Importante: os modelos que combinam conteúdo utilitário e de marketing serão classificados como modelos de marketing.

Detalhe das novas categorias:

Authentication / Autenticação

Os modelos de autenticação permitem que as empresas autentiquem usuários com códigos de acesso único (normalmente códigos alfanuméricos de 4 a 8 dígitos), provavelmente em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação de conta, recuperação de conta, desafios de integridade).

Importate: para credibilidade e validação do processo, os templates de autenticação não devem conter referências a utilidades ou ações de marketing.

Detalhe das novas categorias:

Marketing

Os modelos de marketing são os mais flexíveis, pois não estão vinculados a um transação específica e acordada, mas pode estar relacionada a uma empresa ou seus produtos e serviços. Esses modelos podem incluir ofertas ou promoções, mensagens de boas-vindas ou de despedida, atualizações, convites ou recomendações, ou solicitações para responder ou concluir uma nova transação.

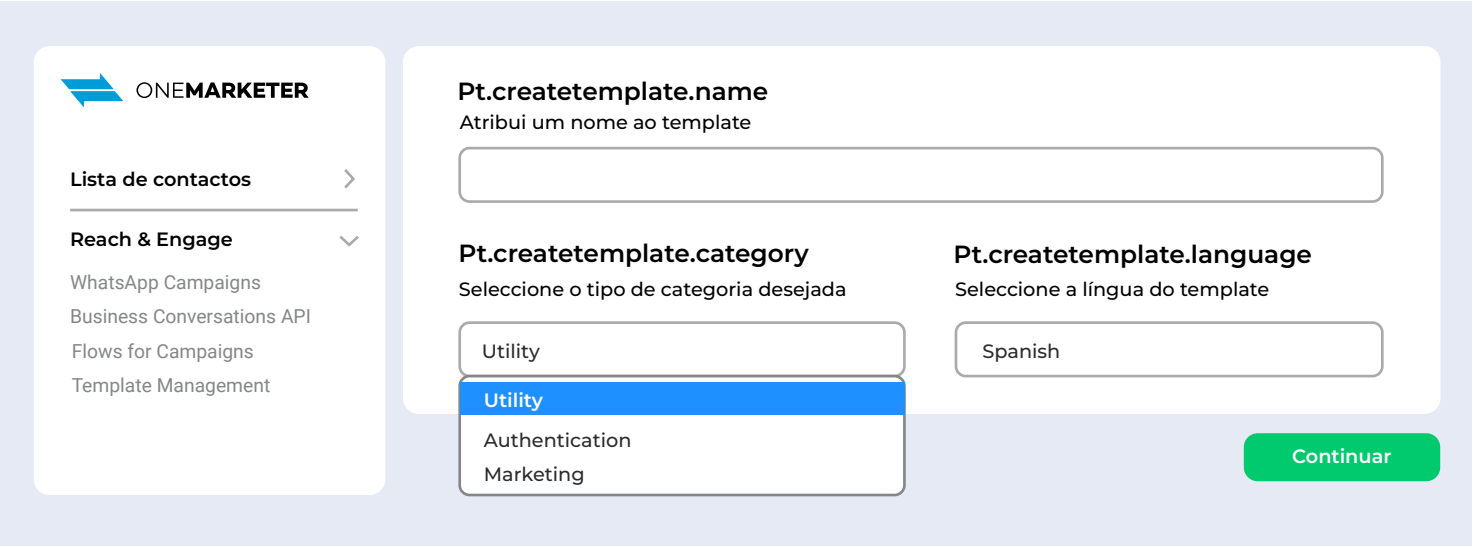
Importante: os modelos que combinam conteúdo utilitário e de marketing serão classificados como modelos de marketing.

Mudanças na criação de templates

Desde o início da marcha branca em 1º de abril, cada novo template criado deve incorporar o atributo categoria no momento de sua configuração inicial e antes da validação pelo Meta/WhatsApp.

Onde essa ação é revisada?

1. O usuário deve inserir Reach and Engage/Gerenciamento de modelos/Modelos em WhatsApp/Criar modelo.
2. O restante dos atributos conhecidos do modelo, como o nome, o corpo do texto do mesmo e/ou dos campos que são personalizados de acordo com o contato, são mantidos igual.
3. Por outro lado, você deve abrir a lista "categoria" e selecionar o tipo de modelo que coincida com a convocação do mesmo (segundo os critérios vistos anteriormente).
4. Terminada a configuração do template, clique em "continuar" e inicie o período de validação tradicional.



Importante

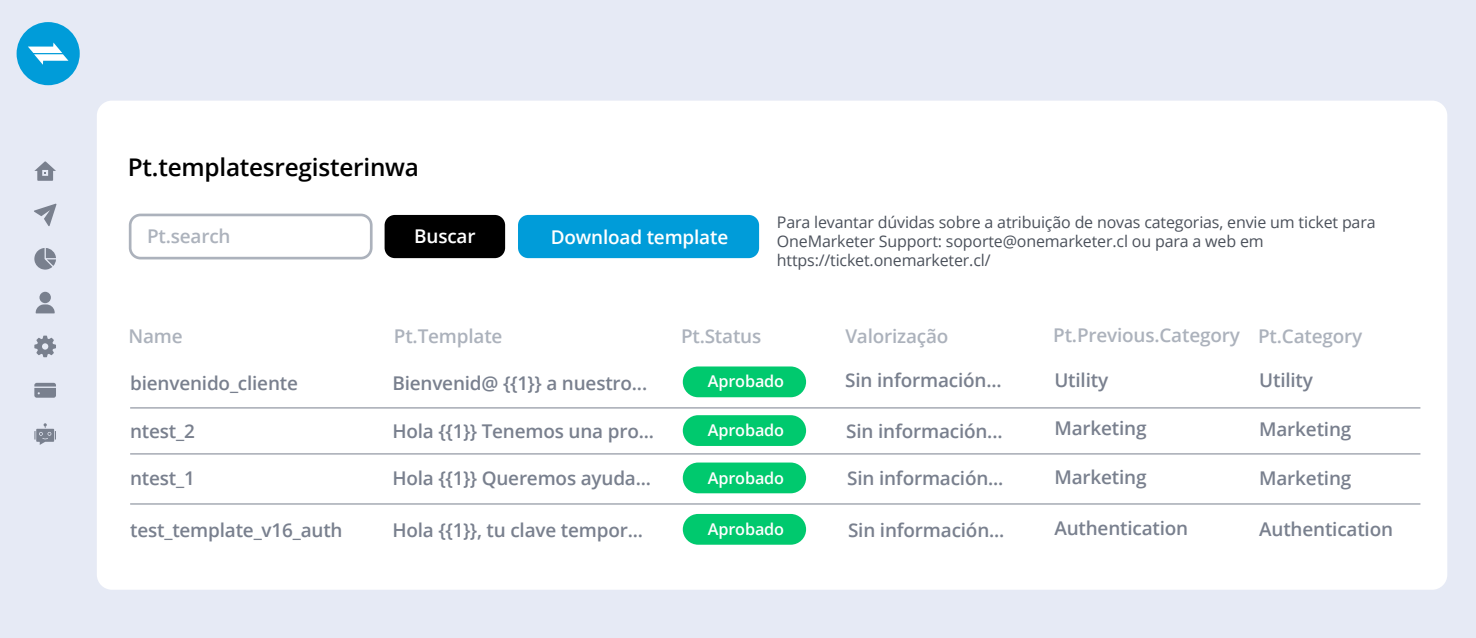
Se a categoria correta não estiver associada ao modelo de acordo com a natureza do chamado, será considerado como motivo de rejeição pelo Meta/WhatsApp como parte do processo de validação de 48 horas.

Mudanças nos modelos históricos

O arquivo de modelos disponíveis aparecerá atualizado a partir de 1º de abril com uma única categoria para cada um deles. Essa atribuição será feita automaticamente pela Meta com base no conteúdo de texto do modelo por meio de IA e validação manual.

Onde essa ação é revisada?

1. O usuário deve inserir Reach and Engage/Gerenciamento de Modelos/Modelos no WhatsApp/Modelos Registrados no WhatsApp
2. Lá a lista de modelos será exibida e na coluna da extrema direita a categoria de cada um deles estará visível.



Importante

Caso haja discrepância na atribuição da categoria do modelo, poderá ser aberto um chamado para propor uma correção. Este processo é descrito na próxima folha.

Revisão de modelos históricos

Em caso de discrepância com a atribuição da categoria de template, envie um ticket para o suporte OneMarketer: soporte@onemarketer.cl ou para o website https://ticket.onemarketer.cl

A Meta terá 72 horas para responder e a resposta pode ser positiva ou negativa da mesma forma que quando um template é criado para ser aprovado, incluindo a atualização paralela a ser aplicada.

Importante

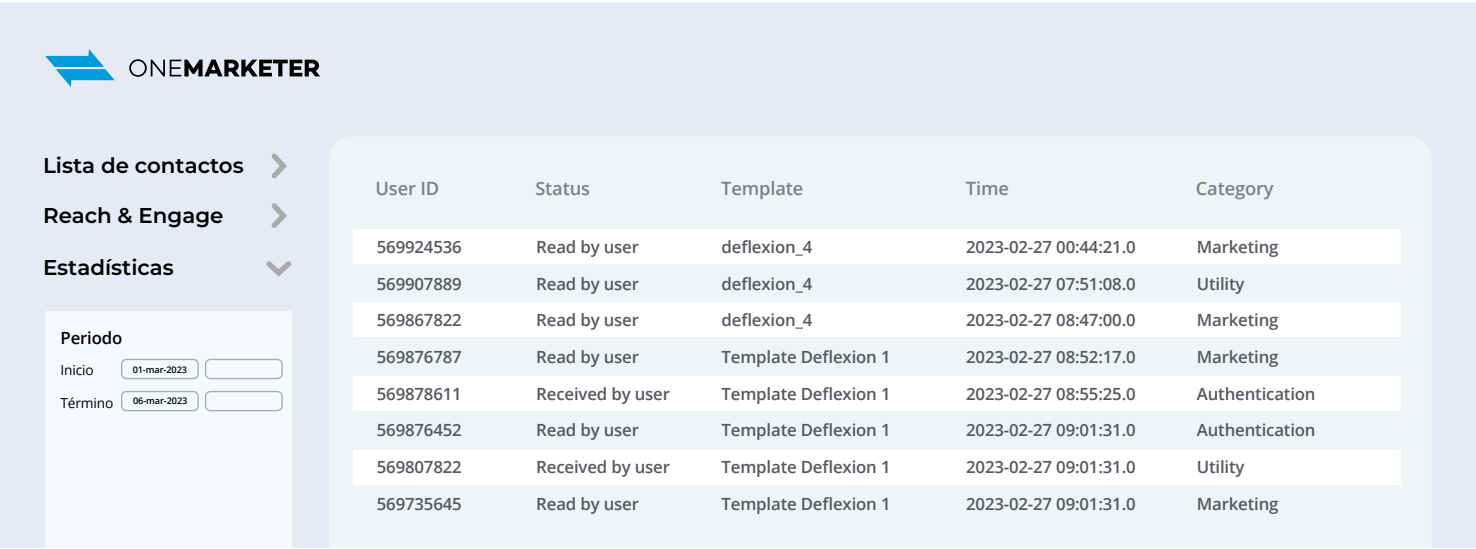
O período de reclamação é de 1º de abril a 15 de maio. Após esta data o status por modelo não será revisto e será definitivo.

Relatórios de conversas com base em novos modelos

A partir de 1 de abril será possível ver o detalhe do tráfego no relatório da solução por tipo de conversa e/ou modelo. Isso adiciona informações sobre o tipo de interação que se abre desde o Usuário/Empresa Iniciado atual até as 4 categorias novas.

Onde esta ação é realizada?

1. O usuário deve inserir Estatísticas/Selecionar Período/WhatsApp Modelos.
2. Existem as principais métricas das conversas no intervalo de hora selecionada e suas estatísticas ou gráficos de suporte.



User ID	Status	Template	Time	Category
569924536	Read by user	deflexion_4	2023-02-27 00:44:21.0	Marketing
569907889	Read by user	deflexion_4	2023-02-27 07:51:08.0	Utility
569867822	Read by user	deflexion_4	2023-02-27 08:47:00.0	Marketing
569876787	Read by user	Template Deflexion 1	2023-02-27 08:52:17.0	Marketing
569878611	Received by user	Template Deflexion 1	2023-02-27 08:55:25.0	Authentication
569876452	Read by user	Template Deflexion 1	2023-02-27 09:01:31.0	Authentication
569807822	Received by user	Template Deflexion 1	2023-02-27 09:01:31.0	Utility
569735645	Read by user	Template Deflexion 1	2023-02-27 09:01:31.0	Marketing

Importante

Esta modificação não requer alterações por parte do agente e estará disponível a partir de 1º de abril. O tráfego dos períodos anteriores será reatribuído de acordo com as novas categorias que foram atribuídas pela Meta aos templates da mesma data.

Obrigado

ONEMARKETER