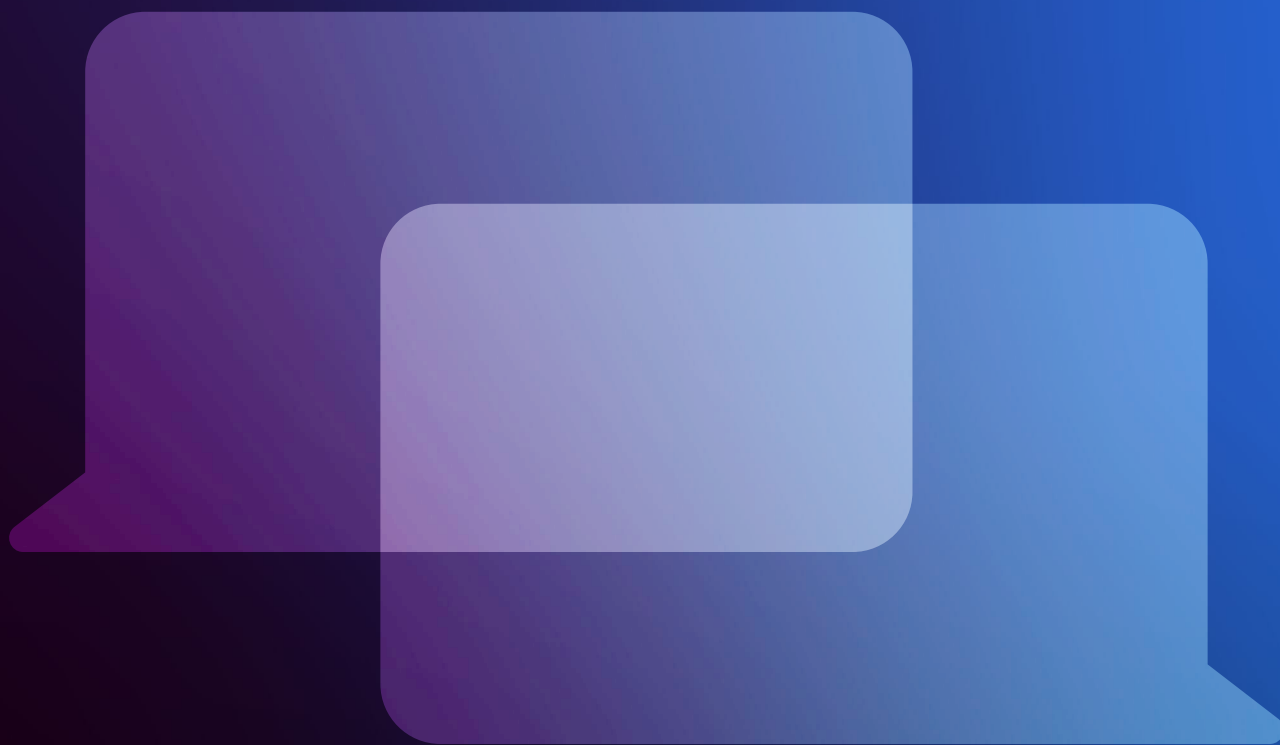




Mudança de categorias nos templates do WhatsApp

Versão 1.3



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** e a gestão dos existentes, 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.

Detalle das novas categorías:

Iniciado pela empresa / Iniciado pelo cliente

A categoría 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 autenticuem 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.

Hi Kazuo! Get ready for a hiking trip with our new shoes! Find adventure wherever you go with #myNTO! View items	Hi Ana, your flight is in 6 hours. Here's your boarding pass. View boarding pass	288955 is your verification code. For your security, do not share this code. Autofill
 Marketing Cualquier mensaje que no sea de servicio o authentication será de marketing. Ejemplo: mensajes de bienvenida, newsletters, ofertas, cupones, catálogos, nuevo horario de tienda.	 Utility Notificaciones sobre un pedido o una cuenta que un cliente ya haya creado. Ejemplo: confirmaciones de pedidos, notificaciones de la cuenta, recibos, recordatorios de citas, facturación.	 Authentication Códigos que ayudan a los clientes a verificar las compras o los inicios de sesión de su cuenta. Ejemplo: contraseña de un solo uso, código de recuperación de cuenta.

i Importante

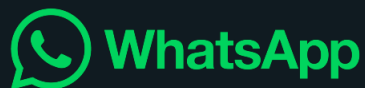
Cada modelo deve ter uma das categorias mencionadas associadas a ele.
A categoria anteriormente denominada “Iniciado pelo Utilizador/Iniciado pelo Utilizador”, será doravante designada por “Serviço”.

Updates to WhatsApp's conversation based pricing

New conversation categories will be introduced to WhatsApp pricing on June 1, 2023

Relevant resources:

[Conversation-based pricing explainer](#)



from  Meta

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.

Olá Martina,
Seu pedido está a caminho!



Neste fim de semana nossas
filiais estarão fora de serviço.
Quer conhecer nossos canais
alternativos?

[Canais alternativos](#)

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).

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



Para validar sua identidade,
responda à seguinte pergunta
exatamente como você fez
ao criar a conta...

[Responder a pergunta](#)

Detalhe das novas categorias:

Marketing

Os modelos de marketing são os mais flexíveis, pois não estão vinculados a uma 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.

Olá Mark,
Seu novo crédito já está disponível.

[Mais informação](#)



Conheça a nossa nova
coleção 2023!

[Ver coleção](#)

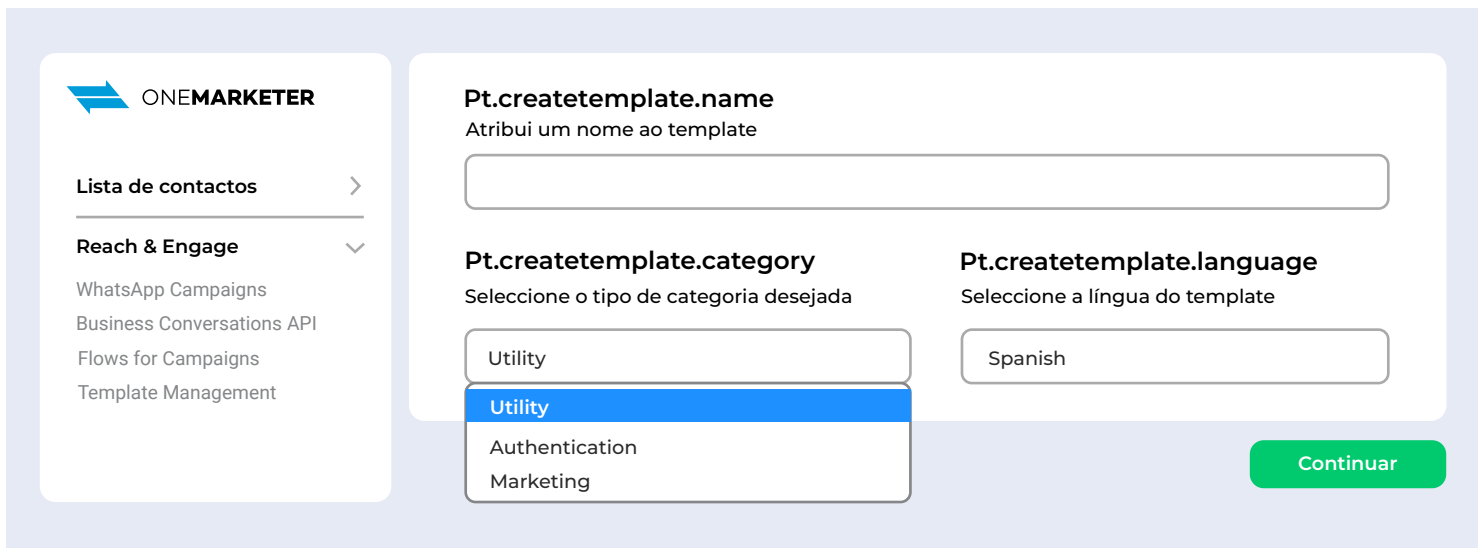


Mudanças na criação de templates

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.



The screenshot shows the ONEMARKETER interface for creating a template. On the left is a sidebar with a menu: 'Lista de contactos' (with a right arrow), 'Reach & Engage' (with a down arrow), 'WhatsApp Campaigns', 'Business Conversations API', 'Flows for Campaigns', and 'Template Management'. The main area contains three fields: 1. 'Pt.createtemplate.name' with the instruction 'Atribui um nome ao template' and an empty text box. 2. 'Pt.createtemplate.category' with the instruction 'Selecione o tipo de categoria desejada' and a dropdown menu showing 'Utility' (highlighted in blue), 'Authentication', and 'Marketing'. 3. 'Pt.createtemplate.language' with the instruction 'Selecione a língua do template' and a text box containing 'Spanish'. A green 'Continuar' button is located at the bottom right of the main area.

Importante

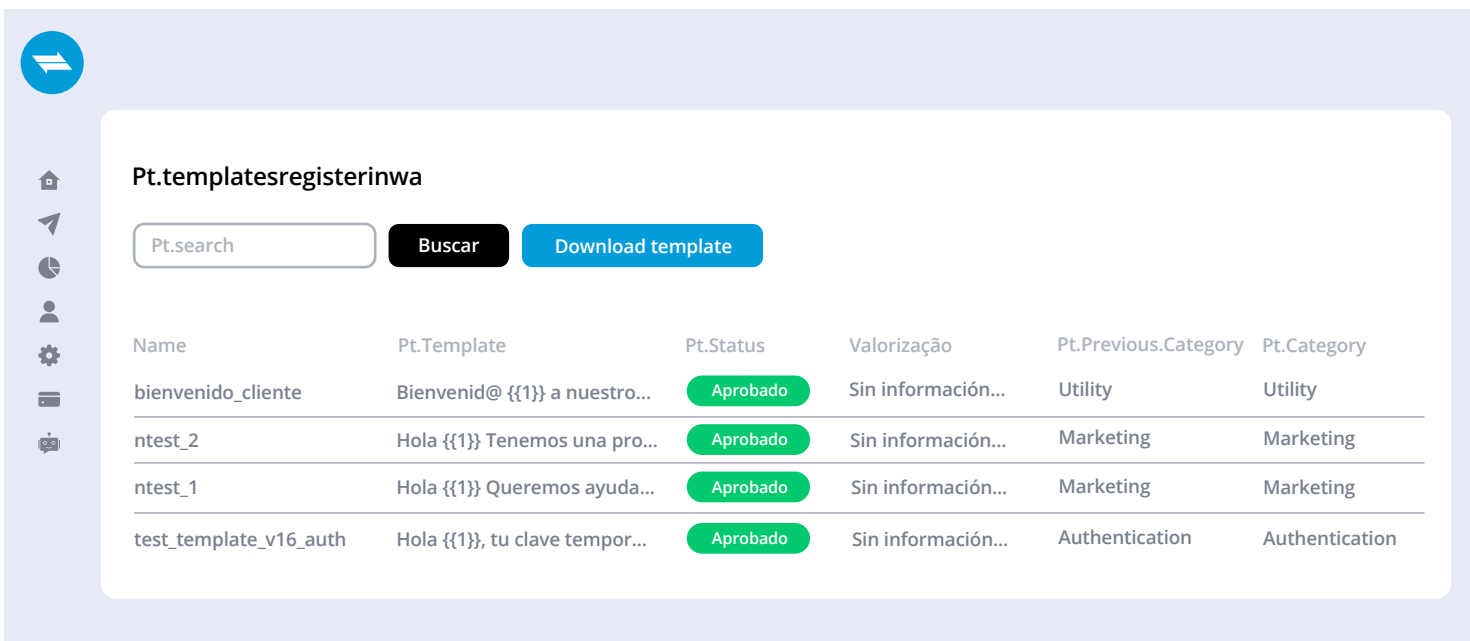
Se a categoria correta não estiver associada ao modelo de acordo com a natureza do chamado, será considerado como motivo de rejeição pelo Meta/WhatsApp como parte do processo de validação de 48 horas.

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.



The screenshot shows a web interface for managing WhatsApp templates. On the left is a sidebar with icons for home, search, analytics, users, settings, and a chat icon. The main content area is titled 'Pt.templatesregisterinwa' and contains a search bar with the placeholder 'Pt.search', a 'Buscar' button, and a 'Download template' button. Below this is a table with the following columns: Name, Pt.Template, Pt.Status, Valorização, Pt.Previous.Category, and Pt.Category. The table lists four templates, all with a status of 'Aprobado'.

Name	Pt.Template	Pt.Status	Valorização	Pt.Previous.Category	Pt.Category
bienvenido_cliente	Bienvenid@ {{1}} a nuestro...	Aprobado	Sin información...	Utility	Utility
ntest_2	Hola {{1}} Tenemos una pro...	Aprobado	Sin información...	Marketing	Marketing
ntest_1	Hola {{1}} Queremos ayuda...	Aprobado	Sin información...	Marketing	Marketing
test_template_v16_auth	Hola {{1}}, tu clave tempor...	Aprobado	Sin información...	Authentication	Authentication

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:

<https://onemarketer.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>

Para fazer isso, você precisará fazer o login com seu nome de usuário e senha. Em seguida, selecione a categoria do bilhete (Ajuda, Pedidos, Incidentes), selecione a subcategoria e preencha o formulário com as informações correspondentes para enviar sua solicitação.

Caso ainda não tenha uma conta criada, por favor entre no seguinte formulário disponível aqui: <https://share.hsforms.com/1B9S9h66nTAq8THnnVltoYw3lw7c>

A Meta terá 5 dias 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

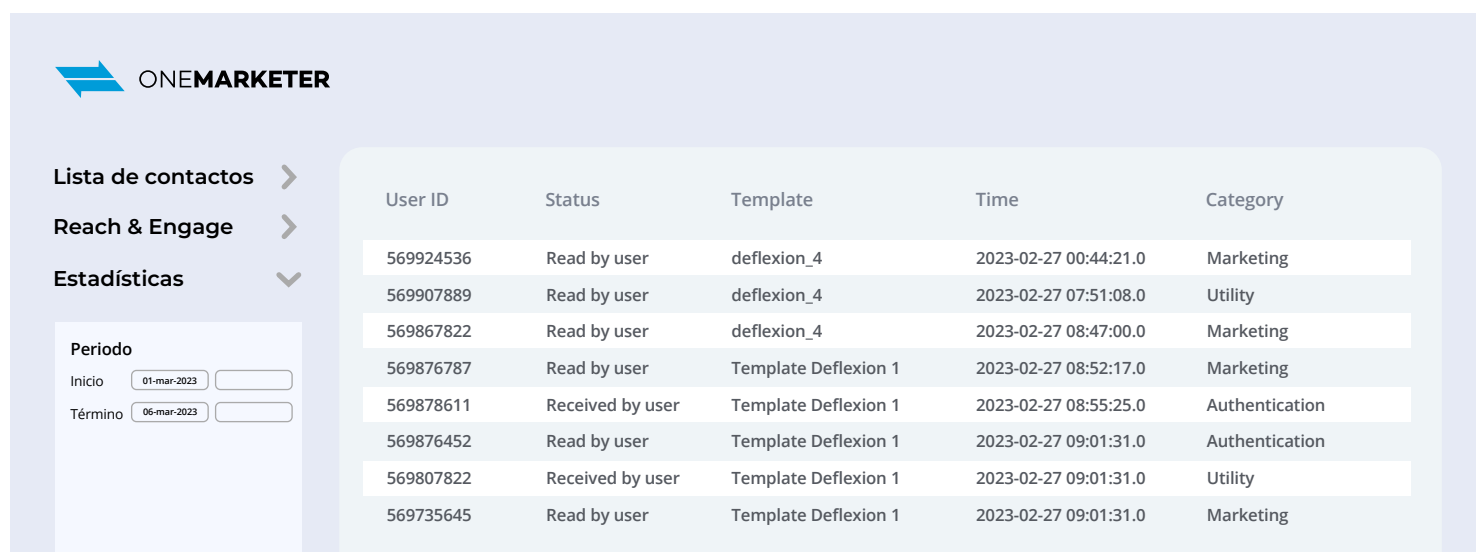
O período de reclamação é de 1º de abril a 15 de maio. Após esta data o status por modelo não será revisto e será definitivo.

Relatórios de conversas com base em novos modelos

A partir de 1 de junho 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.



The screenshot shows the ONEMARKETER interface. On the left, there is a sidebar with the following menu items: 'Lista de contactos' (with a right arrow), 'Reach & Engage' (with a right arrow), and 'Estatísticas' (with a down arrow). Below the sidebar, there is a 'Período' section with 'Inicio' set to '01-mar-2023' and 'Término' set to '06-mar-2023'. The main area displays a table with the following columns: 'User ID', 'Status', 'Template', 'Time', and 'Category'. The table contains 9 rows of data.

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 junho. 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



@OneMarketerLATAM



OneMarketer



OneMarketer



OneMarketer



onemarketer.net