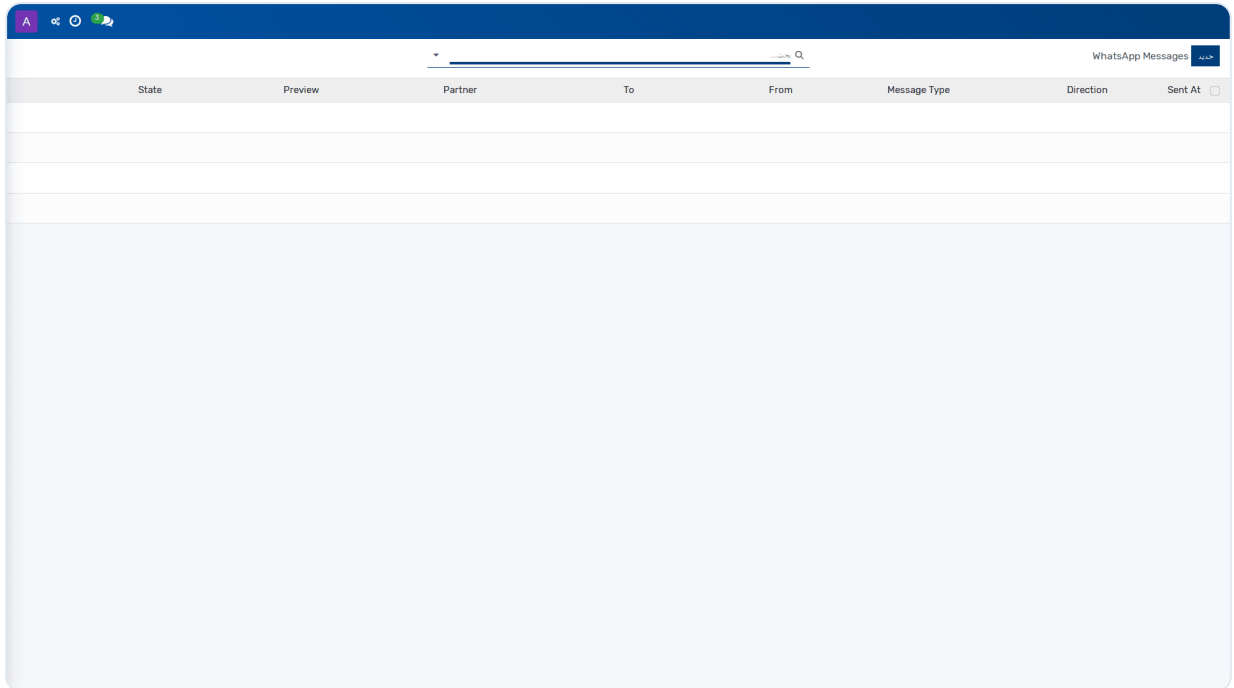


الرسائل

August 26, 2026

الرسائل

WhatsApp > التطبيقات > الإعدادات



Messages — WhatsApp > الإعدادات > Messages

مقروءة ← فاشلة ← مستلمة ← Delivered ← تم الإرسال ← Queued :دورة الحالة

نظرة عامة

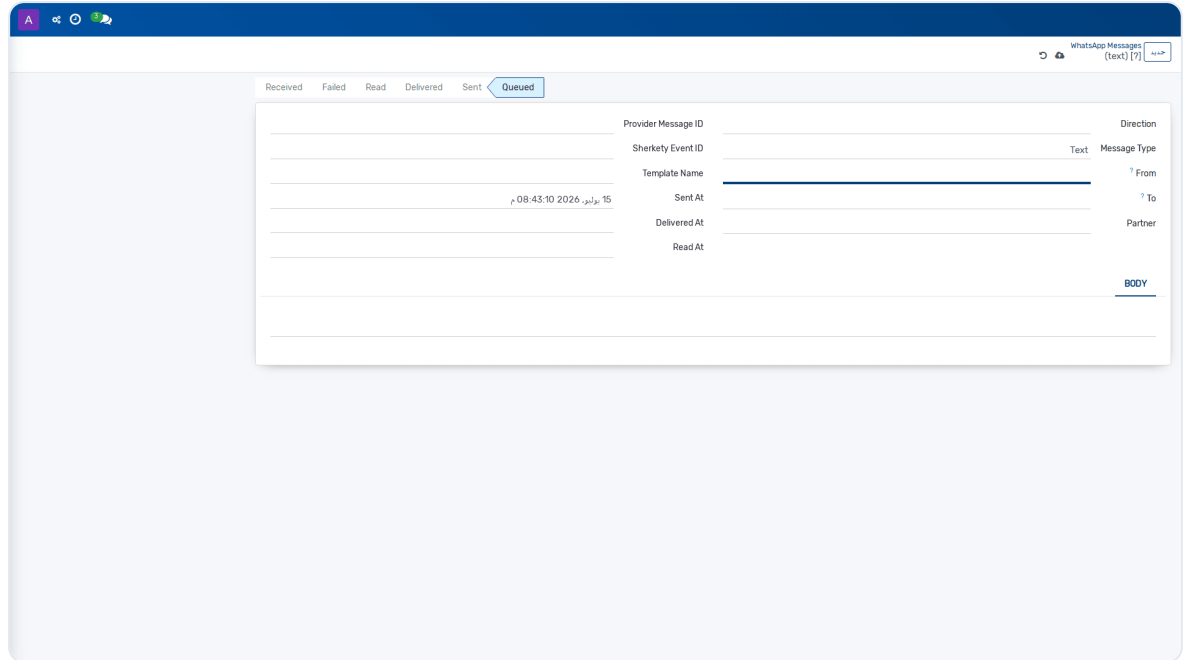
بما في ذلك حالة WhatsApp سجلاً موحداً للرسائل الواردة والصادرة عبر **(Messages)** تعرض صفحة الرسائل كل رسالة واتجاهها وأرقام الإرسال والاستلام ومعرفات التتبع ومحتوى الرسالة وأي خطأ مسجل. يستخدمها موظفو خدمة العملاء والمبيعات لمتابعة ما إذا كانت الرسالة قد أرسلت أو سُلمت أو قُرئت، وللتحقق من الرسائل الواردة.

استخدم هذه القائمة عند الحاجة إلى مراجعة سجل المراسلات أو التحقق من سبب عدم اكتمال إرسال رسالة أو توثيق بيانات رسالة جديدة.

ملاحظة: لا تتضمن الشاشة المعروضة أزراراً لتغيير حالة الرسالة. تُستخدم حالة الرسالة المعروضة لمتابعة دورة الرسالة، بينما لا يظهر في هذه القائمة إجراء يدوي لنقلها بين الحالات.

سير العمل

1. (Messages) ثم افتح الرسائل، (WhatsApp) انتقل من الإعدادات إلى واتساب.



Messages — WhatsApp > الإعدادات > Messages

2. لتحديد موضع الرسالة في دورة حياتها (State) راجع الحالة:

- الرسالة مدرجة ضمن الرسائل التي لم يظهر لها بعد وضع إرسال أو تسليم أو (Queued) في قائمة الانتظار قراءة.
- تشير إلى أن الرسالة مسجلة كمرسلة (Sent) مرسلة.
- تشير إلى أن الرسالة وصلت إلى المستلم (Delivered) مُسلمة.
- تشير إلى أن الرسالة قُُرئت (Read) مقروءة.
- (Error Message) تشير إلى وجود إخفاق في الرسالة؛ راجع رسالة الخطأ (Failed) فاشلة.
- تشير إلى رسالة واردة (Received) مستلمة.

لا يتوفر في القائمة إجراء ظاهر لنقل الرسالة من حالة إلى أخرى؛ لذلك استخدم الحالة لتحديد الرسائل التي تتطلب مراجعة، ولا تفترض أن إنشاء سجل جديد أو تعديله يغيّر حالته تلقائياً.

3. (Direction) حدّد اتجاه الرسالة من خلال الاتجاه:

- رسالة مستلمة من طرف خارجي (Inbound) واردة.

- رسالة مرسله إلى طرف خارجي: **(Outbound) ماردة**.

للتحقق من أرقام الأطراف المشاركة في الرسالة. تُعرض الأرقام بتنسيق **(To)** وإلى **(From)** استخدم من **E.164**.

4. ثم راجع **(Partner)** عند مراجعة رسالة ماردة أو واردة، طابق السجل مع الطرف المعني باستخدام **الشريك**.
بيانات التتبع عند الحاجة:

- معرف الرسالة لدى المزود **(Provider Message ID)**: معرف رسالة المزود.
- Sherkety معرف الحدث في **(Sherkety Event ID)**: معرف حدث.
- اسم قالب الرسالة، إذا كان مسجلاً: **(Template Name)** اسم القالب.
- محتوى الرسالة: **(Body)** النص.

5. اتخذ الإجراء وفقاً للحالة المعروضة:

- لتوثيق وقت التسليم **(Delivered At)** راجع وقت التسليم **(Delivered)**، إذا كانت الرسالة مُسلمة.
- لتوثيق وقت القراءة **(Read At)** راجع وقت القراءة **(Read)**، إذا كانت مقروءة.
- ومعرف الرسالة لدى المزود **(Sent At)** راجع وقت الإرسال **(Sent)**، إذا كانت مرسله.
- ومعرفات التتبع قبل متابعة الحالة **(Error Message)** راجع رسالة الخطأ **(Failed)**، إذا كانت فاشلة مع الجهة المسؤولة.
- راجع المرسل والمستلم والمحتوى لتحديد الرسالة الواردة ذات الصلة **(Received)**، إذا كانت مستلمة.

(Partner) تحذير: لا تعتمد على رقم الهاتف وحده لتحديد العميل أو جهة الاتصال. راجع **الشريك** ومعرفات الرسالة، ومحتوى الرسالة قبل توثيق أي متابعة.

6. أدخل بيانات السجل المتاحة، مع التأكد من تحديد **(New)** إذا احتجت إلى إضافة سجل رسالة، اضغط **جديد**.
فهما حقلاً إلزاميان **(Direction)** والاتجاه **(State)** الحالة.

بصورة متسقة لتسهيل مطابقة الرسائل مع **E.164** بتنسيق **(To)** وإلى **(From)** نصيحة: سجل أرقام من السجلات الأخرى.

مثال

أُرسلت إلى عميل بشأن عرض سعر WhatsApp تريد مندوبة مبيعات التحقق من رسالة.

1. **(WhatsApp)** من الإعدادات < واتساب **(Messages)** تفتح الرسائل.

2. تبحث في القائمة عن السجل الذي يظهر فيه:

- **(Outbound)** ماردة **(Direction)** الاتجاه.
- **(From):** +966112345678 من

- إلى (To): +966501234567
 - شركة الندى التجارية: (Partner) الشريك
 - اسم القالب (Template Name): quotation_followup
- ومعرّف معرّف رسالة (Sent At) ثم تتحقق من وقت الإرسال (Sent) فتجد أنها مرسله (State) تراجع الحالة 3. لتوثيق الرسالة (Provider Message ID) المزود.
4. (Delivered) وتراجع وقت التسليم (Delivered) عند مراجعة السجل لاحقاً، تجد أن الحالة أصبحت مُسلّمة (At).
5. لتأكيد قراءة العميل للرسالة (Read At) تستخدم وقت القراءة (Read) إذا أصبحت الحالة مقروءة.
6. مع معرّف رسالة المزود (Error Message) فتراجع رسالة الخطأ (Failed) أما إذا كانت الحالة فاشلة (Provider Message ID) عند توثيق المشكلة (Sherkety (Sherkety Event ID) ومعرّف حدث (Provider Message ID).

نصائح

للتحقق من أن الرسالة المعروضة (Template Name) مع اسم القالب (Body) نصيحة: استخدم النص هي الرسالة المقصودة، خصوصاً عند وجود عدة رسائل للطرف نفسه.

أو مقروءة (Delivered) ملاحظة: قد لا تتوفر أوقات التسليم أو القراءة إلا للرسائل التي تظهر حالتها مُسلّمة (Read).

عند Sherkety احتفظ بمعرّف الرسالة لدى المزود ومعرّف حدث (Failed) تحذير: عند ظهور حالة فاشلة الإبلاغ عن المشكلة، لأنهما يميزان سجل الرسالة بدقة.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

المعالجة	السبب المحتمل	العرض
ثم وثّق معرّف رسالة (Error Message) راجع رسالة الخطأ ومعرّف حدث (Provider Message ID) المزود عند المتابعة (Sherkety (Sherkety Event ID)	تم تسجيل إخفاق للرسالة	الرسالة في حالة فاشلة (Failed)
أولاً، ثم تتحقق من وقت التسليم (State) تراجع الحالة عند توفرهما (Read At) ووقت القراءة (Delivered At)	لا تعرض الرسالة حالة مُسلّمة (Read) أو مقروءة (Delivered) توجد قيمة مسجلة في الحقل	لا يظهر وقت التسليم أو القراءة
والنص (To) وإلى (From) مع من (Partner) مطابق الشريك ومعرّفات التتبع (Body)	قد تتشابه الأرقام أو تتكرر الرسائل لنفس الرقم	يصعب تحديد العميل المرتبط بالرسالة
(Provider Message ID) استخدم معرّف رسالة المزود ووقت (Sherkety (Sherkety Event ID) ومعرّف حدث	توجد رسائل متعددة لنفس الطرف أو القالب	لا يمكن تحديد الرسالة التي حدث

المعالجة	السبب المحتمل	العرض
لتمييز السجل (Sent At) الإرسال		لها إخفاق

روابط ذات صلة

- [Messages — مرجع الحقول](#)
- [Templates](#)
- [الإعدادات — نظرة عامة](#)
- [الإعدادات — مسار التعلم](#)
- [العملاء](#)
- [إدارة اللافتات](#)
- [ألوان الحالة](#)
- [Books](#)
- [مصفوفة الصلاحيات](#)
- [الأدوار](#)
- [الإجراءات المحمية](#)
- [الشركات](#)
- [المستخدمون](#)
- [مجموعات الشركات](#)
- [مجموعات العملاء](#)