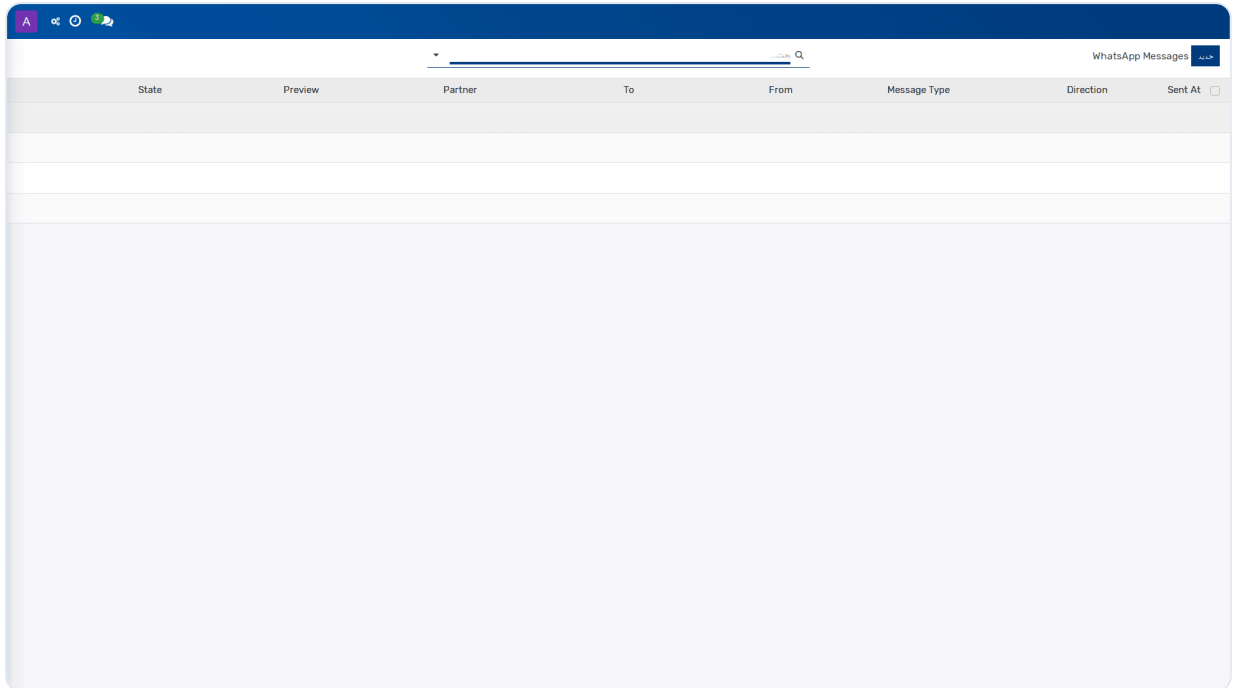


الرسائل

August 25, 2026

الرسائل

الميزات > الإعدادات



Messages — WhatsApp > الإعدادات > Messages

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

نظرة عامة

في شركتك، بحيث يمكنك متابعة حالة كل رسالة من WhatsApp تعرض لك هذه الصفحة قائمة الرسائل المرتبطة بـ لحظة إرسالها حتى تسليمها أو قراءتها أو فشلها. من هنا ترى سجلًا واضحًا يساعدك على تتبع التواصل مع العملاء والجهات المرتبطة بالسجل التجاري أو التشغيلي.

تفيدك هذه القائمة في عملك اليومي عندما تحتاج إلى التحقق من أن رسالة خرجت فعليًا، أو معرفة ما إذا كانت قد وصلت، أو مراجعة سبب الفشل عند الحاجة. كما تساعدك على الربط بين الرسالة والعميل، والغالب المستخدم، ومعرّف الرسالة لدى المزود.

من قائمة التنقل **WhatsApp > Messages** > قبل أن تبدأ، تأكد من أنك تستطيع الوصول إلى الإعدادات الجانبية.

الخطوات

1. افتح صفحة الرسائل.

(Partner) والعميل (Direction) والاتجاه (State) سترى قائمة الرسائل مع الأعمدة الأساسية مثل الحالة

2. راجع الحالة لمعرفة موقع الرسالة في دورة حياتها

أو تم (Sent) أو تم الإرسال (Queued) يبين ما إذا كانت الرسالة معلقة في الطابور (State) الحقل الحالة (Received) أو مستلمة (Failed) أو فاشلة (Read) أو مقروءة (Delivered) التسليم.

3. استخدم الاتجاه لفهم مصدر الرسالة أو وجهتها.

وهذا (Outbound) أو صادرة (Inbound) يوضح ما إذا كانت الرسالة واردة (Direction) الحقل الاتجاه. يفيدك في التمييز بين ما استقبلته من الطرف الآخر وما أرسلته أنت.

4. طابق الرسالة مع الجهة المعنية.

لمعرفة الحساب المرتبط (Partner) ثم استخدم العميل E.164 بصيغة (To) وإلى (From) راجع حقل من بالرسالة.

5. افتح تفاصيل التتبع عند الحاجة.

ومعرّف (Provider Message ID) إذا كنت تراجع مسار الرسالة التقنية، فاستعن بمعرّف رسالة المزود وحقول الوقت مثل (Template Name) واسم القالب (Sherkety Event ID) حدث (Read At) ووقت القراءة (Delivered At) ووقت التسليم (Sent At) وقت الإرسال.

6. تحقق من النص أو سبب الفشل.

لمعرفة سبب الفشل (Error Message) لمراجعة نص الرسالة، ورسالة الخطأ (Body) استخدم المحتوى (Failed). عندما تكون الحالة فاشلة.

7. أنشئ رسالة جديدة عند الحاجة.

اضغط جديد لبدء إنشاء سجل رسالة جديد، ثم تابع إدخال البيانات المطلوبة حسب الشاشة التالية.

نصائح

أو (Sherkety Event ID) نصيحة: إذا كنت تبحث عن رسالة محددة، ابدأ بمعرّف حدث ؛ فهما الأسرع في التتبع الفني بين السجلات المتشابهة (Provider Message ID) معرف رسالة المزود

قبل الحكم على الحالة؛ فقد (Direction) ملاحظة: عند مراجعة الرسائل الواردة والصادرة، انتبه إلى الاتجاه من جهة أخرى في مسار (Queued) لكنها ما زالت معلقة في الطابور (Received) تكون الرسالة مستلمة المعالجة.

الخطوات التالية والأسئلة الشائعة

بعد مراجعة القائمة، يمكنك الانتقال إلى السجلات المرتبطة بالعميل أو القالب المستخدم إذا احتجت إلى فهم أوسع لسياق الرسالة داخل العمل اليومي.

س: ما الفرق بين الحالة والاتجاه؟

يوضح ما إذا كانت الرسالة واردة أم صادرة (**Direction**) تصف مرحلة الرسالة، بينما الاتجاه (**State**) ج: الحالة

س: متى أستخدم رسالة الخطأ؟

على فهم سبب المشكلة (**Error Message**) تساعدك رسالة الخطأ، (**Failed**) ج: عندما تكون الحالة فاشلة بسرعة.

س: لماذا أراجع التوقيات الثلاثة؟

تمنحك صورة (**Read At**) ووقت القراءة (**Delivered At**) ووقت التسليم (**Sent At**) ج: لأن وقت الإرسال دقيقة عن تقدم الرسالة عبر المراحل المختلفة.

روابط ذات صلة

- إدارة اللافتات
- Templates
- الإعدادات — مسار التعلم
- العملاء
- ابدأ مع الإعدادات
- ألوان الحالة