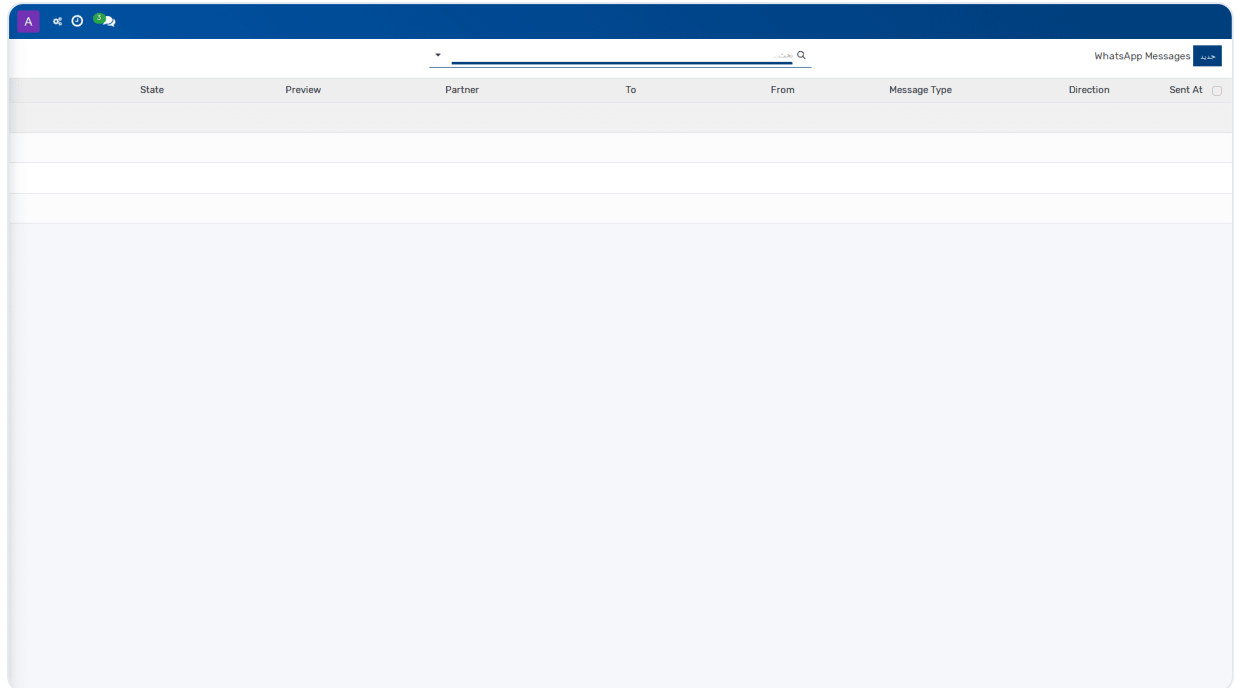


الرسائل

August 25, 2026

الرسائل

WhatsApp > التطبيقات > الإعدادات



Messages — WhatsApp > التطبيقات > Messages

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

نظرة عامة

المرتبطة بعمليات الشركة، سواء كانت رسائل صادرة أو WhatsApp تُستخدم شاشة الرسائل لمراجعة سجل رسائل الواردة. يستفيد من هذه القائمة كل من المحاسب، ومدير المالية، ومسؤول الحسابات، ومندوب المبيعات عند تتبع حالة الرسالة، ومعرفة ما إذا كانت **مُرسلَة** أو **مُستلمة** أو **مقروءة** أو **فاشلة**. كما تساعد في ربط الرسالة بالعميل أو بالمزود أو بالحدث المرتبط بها من خلال الحقول المرجعية المتاحة في القائمة.

هذه الشاشة هي شاشة متابعة وتشخيص أكثر من كونها شاشة إدخال بيانات؛ فهي تعرض **الحالة** و**الاتجاه** وتواريخ الإرسال والتسليم والقراءة، إضافة إلى **محتوى الرسالة** ورسالة الخطأ عند الفشل. ويمكن إنشاء سجل جديد من زر جديد عند الحاجة إلى تسجيل رسالة ضمن النظام.

الإعدادات

ملاحظة: لا تعرض هذه الشاشة حقول تهيئة تشغيلية منفصلة، لذلك ينحصر الاستخدام العملي فيها في متابعة سجلات الرسائل المنشأة وعرض تفاصيلها. لا توجد في هذه القائمة خيارات ضبط إضافية ظاهرة بخلاف إنشاء سجل جديد عبر جديد.

سير العمل

1) راجع قائمة الرسائل وحدد ما الذي تريد متابعته

الرسائل لمراجعة السجلات الموجودة. استخدم أعمدة القائمة لفهم وضع كل **WhatsApp** > ابدأ بفتح الإعدادات رسالة بسرعة.

- الحالة لتحديد موضع الرسالة في دورة حياتها: في الانتظار، مُرسلة، مُسلمة، مقروءة، فاشلة، أو مُستلمة.
- الاتجاه لمعرفة ما إذا كانت الرسالة واردة أم صادرة.
- لتتبع رقمي الإرسال والاستقبال **E.164** من وإلى بصيغة.
- الشريك لربط الرسالة بجهة تجارية، عند توفرها.
- لتتبع الرسالة عبر الأنظمة **Sherkety** معرف رسالة المزود ومعرف حدث.
- اسم القالب إذا كانت الرسالة مبنية على قالب.
- وقت الإرسال ووقت التسليم ووقت القراءة لمراجعة التسلسل الزمني.
- نص الرسالة لمعاينة المحتوى.
- رسالة الخطأ لتشخيص سبب الإخفاق عند وجوده.

تنبيه: إن كانت الرسالة فاشلة، فالحقل رسالة الخطأ هو أول موضع يجب مراجعته قبل أي إجراء آخر.

2) اختر هدف المتابعة: رسالة صادرة أم واردة

حدد من القائمة الرسالة التي تريد متابعتها بحسب الاتجاه:

- إذا كانت صادرة، فتابع انتقالها عادةً من في الانتظار إلى مُرسلة ثم مُسلمة ثم مقروءة.
- إذا كانت واردة، فستظهر بوضع مُستلمة، ويكون التركيز على معرفة الجهة المستقبلة ومحتوى الرسالة وربطها بالعميل أو الشريك.

عند وجود سجل في الانتظار أو مُرسلة، راقب وقت الإرسال ثم وقت التسليم ثم وقت القراءة لتحديد المرحلة الحالية. أما إذا بقيت الرسالة فاشلة، فانقل مباشرةً إلى رسالة الخطأ لتحديد سبب التعثر.

3) أنشئ سجل رسالة جديدة عند الحاجة

إذا كنت بحاجة إلى إضافة رسالة جديدة إلى القائمة، اضغط جديد. استخدم هذه الخطوة عندما تريد إنشاء سجل رسالة جديد لمتابعته ضمن القائمة، ثم راقب لاحقًا الحالة والاتجاه وبقية الحقول المرجعية بعد ظهوره في السجل.

ومعرّف رسالة المزود عند المراجعة أو المطابقة، لأنهما يساعدان **Sherkety** نصيحة: استخدم معرّف حدث على التعرّف على الرسالة نفسها داخل السجل أو أثناء التحقيق في حالة الفشل.

أمثلة

مثال عملي: رسالة صادرة ناجحة ثم مقروءة

إلى العميل على الرقم +971501234567. في القائمة WhatsApp لنفترض أن فريق المبيعات أرسل رسالة: تظهر الرسالة كما يلي:

- الاتجاه: صادرة
- من: +971440000000
- إلى: +971501234567
- الشريك: شركة النور للتجارة
- اسم القالب: تأكيد الطلب
- الحالة: تبدأ في الانتظار
- وقت الإرسال: 10:15 07-07-2026
- وقت التسليم: 10:16 07-07-2026
- وقت القراءة: 10:20 07-07-2026
- SO-1024 نص الرسالة: تأكيد استلام طلبكم رقم
- رسالة الخطأ: فارغة

النتيجة: بعد المراجعة، تعرف أن الرسالة انتقلت من في الانتظار إلى مُرسلة ثم مُسلّمة ثم مقروءة، وهذا يعني أن التسليم تم بنجاح وأن العميل قرأ الرسالة.

نصائح

نصيحة: راقب الحالة أولاً قبل تحليل التفاصيل الأخرى؛ فهي أسرع مؤشر على نجاح الرسالة أو تعثرها.

ملاحظة: الحقول الزمنية الثلاثة (وقت الإرسال، وقت التسليم، وقت القراءة) لا تكون ذات فائدة متساوية في كل رسالة؛ فقد لا يظهر وقت القراءة إذا لم تُقرأ الرسالة بعد.

تحذير: عند ظهور فاشلة، لا تفترض نجاح الإرسال حتى لو كان وقت الإرسال موجودًا؛ فوجود وقت الإرسال لا يعني بالضرورة وصول الرسالة.

نصيحة: استخدم الاتجاه مع من وإلى للتأكد من مسار الرسالة قبل البحث في بقية التفاصيل.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الأعراض: تظهر الرسالة فاشلة

السبب المرجح: تعذر تسليم الرسالة أو معالجة الطلب المرتبط بها.
الإجراء: افتح السجل نفسه وراجع رسالة الخطأ لمعرفة السبب المباشر.

الأعراض: لا يظهر وقت التسليم أو وقت القراءة

السبب المرجح: الرسالة لم تنتقل بعد إلى مرحلة مُسلّمة أو مقروءة.
الإجراء: راجع الحالة؛ إذا كانت في الانتظار أو مُرسلة، فانتظر اكتمال المعالجة أو أعد التحقق لاحقًا.

الأعراض: لا يمكن ربط الرسالة بالعميل أو المستند المتوقع

السبب المرجح: قد لا يكون الشريك أو أحد المعارف المرجعية متاحًا في السجل.
ونص الرسالة للمطابقة والبحث اليدوي داخل Sherkety الإجراء: استخدم معرّف رسالة المزود ومعرّف حدث السجل.

روابط ذات صلة

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

- الإجراءات المحمية
- إدارة اللافتات
- ألوان الحالة