

Переписка в WABA — это 24-часовая беседа с клиентом.

Переписка начинается, когда вы отправили первым сообщение клиенту, а заканчивается ровно через сутки. Например, если написали клиенту в 9 утра в понедельник, то переписка «закончится» в 9 утра во вторник.

Начать первым переписку = написать первым в диалог с клиентом, в котором нет активной 24-часовой переписки. Если вы переписывались с клиентом с 9 до 11 утра в понедельник, а потом снова отправили ему сообщение в 17 вечера — оно уйдет в рамках все еще активной переписки.

А если клиент написал вам первым, переписка для вас будет бесплатной. Вы сможете отвечать без оплаты в течение 24 часов с момента его сообщения.

Для удобства понимания выше описаны правила на примере переписок, но всё тоже самое происходит, когда вы отправляете сообщение процессом, модулем воронок или рассылкой в Getcourse.

# Как писать первыми

Вы могли слышать про шаблоны WhatsApp, с помощью которых надо начинать диалог с новым клиентом и 24-часовую переписку. Такие надо согласовывать с WhatsApp, прежде чем использовать.

В Getloo Messengers не обязательно самому добавлять шаблоны для старта переписок. Как только вы подключаете канал WABA, мы автоматически создаем несколько универсальных шаблонов и отправляем их на модерацию в WhatsApp.

Когда универсальные шаблоны согласуют, вы сможете их использовать. Откройте чат с клиентом во входящих Getcourse, которому хотите написать, напечатайте текст в строке ввода и отправьте — текст уйдет в универсальном шаблоне.

WhatsApp заботится о том, чтобы вы не надоедали сообщениями клиенту. В рамках активной сессии есть ограничение на отправку двух сообщений за 24 часа без ответа клиента. Дальнейшие отправки пройдут с ошибкой.

Начатая переписка будет для вас в ценовой категории Маркетинг, но о типах сессий мы поговорим в следующем слайде.

# Категории шаблонов WABA

При подачи шаблона на модерацию в Getloo требуется указать категорию. От нее зависит, во сколько обойдется новая переписка с клиентом. Каждая категория шаблонов имеет свои требования. Если WhatsApp решит, что ваше сообщение подходит под другую категорию, оно будет автоматически перенесено туда. Решение обычно выносится искусственным интеллектом или же на основе статистики жалоб на ваши сообщения по отправленному шаблону.

## Маркетинг

Самый демократичный и соответственно дорогой шаблон – категории Маркетинг. Именно в этой категории доступны призывы к действию. Данная категория подходит для маркетинговых воронок, акций, распродаж, новостей и обновлений.

## Оповещения

Шаблоны этой категории используются для отправки клиентам уведомлений, связанных с текущими заказами или взаимодействиями. Например, вы можете отправить подтверждение заказа со ссылкой на оплату, ссылку на участие в вебинаре, а также сообщить, что заканчивается время предварительной брони. В этой категории не должно быть никаких мыслей о призывах к действиям.

# Категории шаблонов WABA

## Одноразовые пароли

Данная категория включает исключительно шаблоны с кодами, которые применяются для подтверждения входа в аккаунт, совершения операций и иных процессов. Не совсем подходящая категория для воронок онлайн-школ, но отлично подходящая для верификации номера в форме или высылки кода подтверждения на вход.

## Блокировка шаблонов

WhatsApp разрешает делать рассылки, но если клиенты жалуются на ваши сообщения — блокирует шаблоны временно или навсегда. При блокировках шаблонов падает рейтинг бизнес-аккаунта, а вместе с ним уменьшается количество доступных переписок в сутки. Если очень постараться, можно добиться даже блокировки аккаунта, но такие случаи — редкость и обычно они происходят за грубые нарушения или происходят в начале жизни аккаунта при наборе репутации.

Чтобы клиенты не отправляли ваши маркетинговые сообщения в спам, добавьте к шаблону кнопку «Отписаться» или кодовую фразу, при желании добавьте информацию текстом, что сделать, чтобы отписаться.

# Ограничения на отправки

WhatsApp присваивает аккаунтам уровни — они показывают, сколько 24-часовых переписок вы можете инициировать за сутки:

- **Уровень 0: 250 переписок, начатых компанией за 24 часа**
- **Уровень 1: 1000 переписок, начатых компанией за 24 часа**
- **Уровень 2: 10 000 переписок, начатых компанией за 24 часа**
- **Уровень 3: 100 000 переписок, начатых компанией за 24 часа**
- **Уровень 4: без ограничений**

Если вы подключили WABA, но еще не подтвердили компанию и имя профиля — у вас уровень 0. Когда пройдете верификацию и одобрит имя — получите уровень 1.

Отвечать на входящие сообщения от клиентов можно сколько угодно независимо от уровня.

После подтверждения компании и имени профиля лимиты зависят от количества и качества переписок. Если клиенты не будут жаловаться на ваши сообщения — количество переписок увеличат.