

Novos custos de conversas e mensagens no WhatsApp Business API:

O que você precisa saber



O WhatsApp Business API, uma das plataformas de comunicação mais populares para empresas, notificou que **a partir de 01 de junho de 2023** terão mudanças em relação aos custos associados ao envio de mensagens.

As conversas iniciadas pelas empresas serão divididas em três novas categorias: conversa utility, autenticação e marketing. As conversas iniciadas pelo usuário serão chamadas de conversas de serviço.

Quatro novas categorias de conversas

A Meta está introduzindo novas categorias de conversação e nomenclaturas para as mensagens do WhatsApp Business API. Haverá três novas categorias de conversas iniciadas por negócios e renomeando as iniciadas pelo usuário para alinhar com as principais formas pelas quais as empresas e as pessoas estão trocando mensagens no WhatsApp.



As novas categoriais são:

Conversas utility

Conversas iniciadas por empresas relacionadas a uma transação, incluindo notificações pós-compra e extratos de cobrança recorrentes para clientes que optaram por participar.

Autenticação

Conversas iniciadas por empresas que permitem que elas autentiquem usuários com senhas únicas em várias etapas durante o processo de login, como registro de conta e recuperação de conta.

Conversas de marketing

Conversas iniciadas por empresas para comercializar um produto ou serviço para clientes, como promoções, novidades ou enviar cupons. Qualquer conversa iniciada por negócios que não se qualifique como autenticação ou conversa utility também se enquadraria nessa categoria.

Conversas de serviço

Qualquer conversa iniciada pelo usuário, como para resolver uma consulta do cliente.



Essa mudança feita pela Meta busca refletir o valor diferente que cada uma dessas experiências gera para empresas e pessoas. As conversas de marketing impulsionam as vendas incrementais, enquanto as conversas sobre serviços facilitam as vendas existentes. As conversas de serviço ajudam a resolver as dúvidas dos clientes.

A partir de 1º de junho de 2023, teremos novos preços para conversas de marketing e serviços.



Pagamento em real

Conversa utility	0,035 USD*
Conversa de autenticação	0,0315 USD*
Conversa de marketing	0,0625 USD*
Conversa de serviço	0,03 USD*
Conversa receptiva	0,03 USD*
Mensagem	0,001 USD
Mídia	-

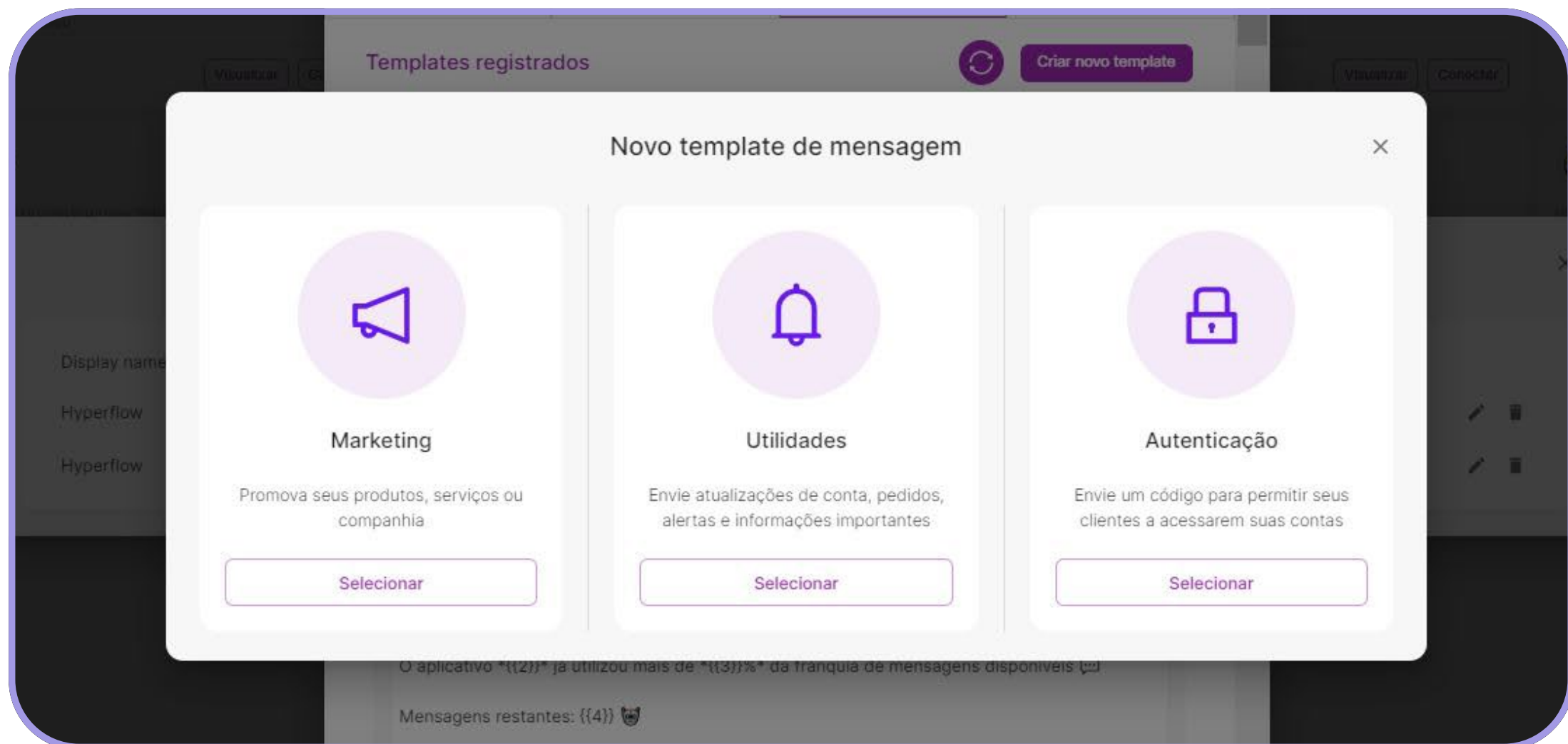
*Novo modelo de preços da Meta para conversas iniciadas e recebidas em números brasileiros. As primeiras 1.000 conversas receptivas por mês são gratuitas.

**Pagamento em real e saldo convertido em dólar.

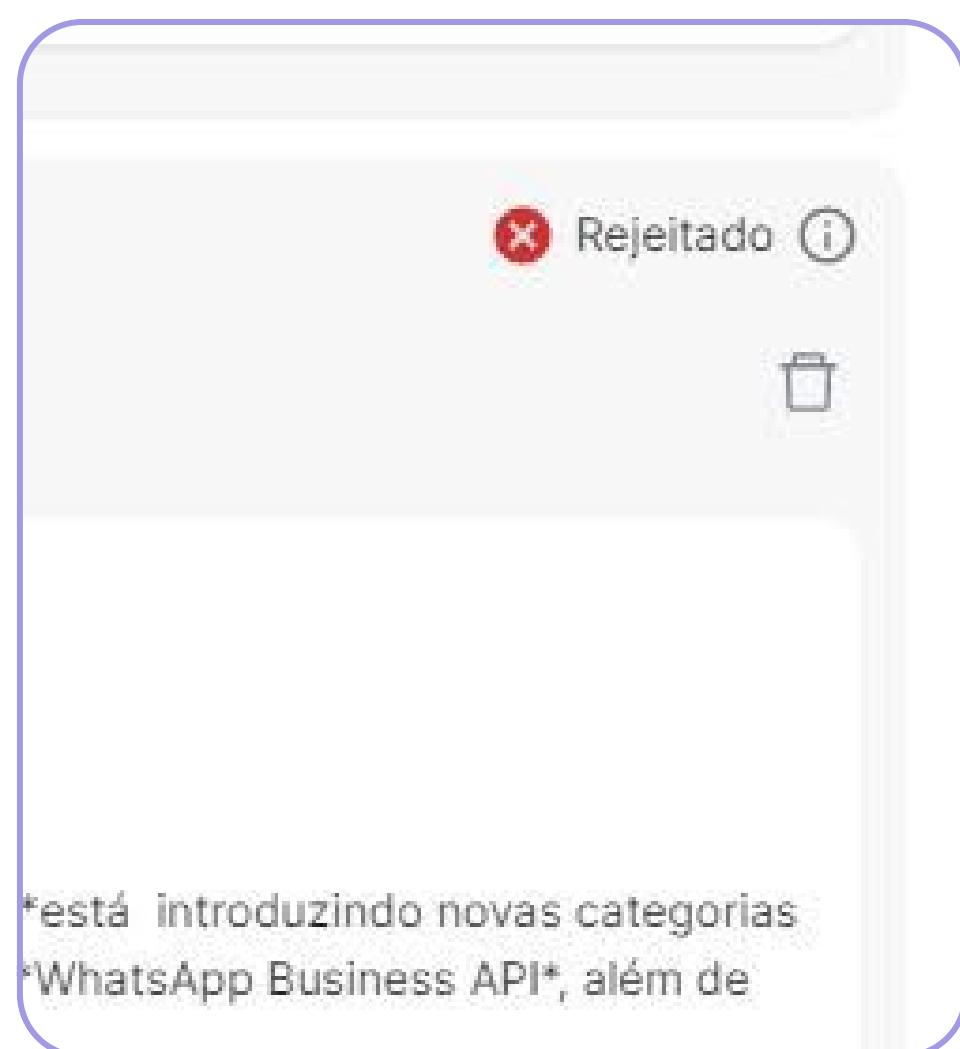


Como funciona

Você será solicitado a **selecionar uma categoria de modelo** ao criar um novo modelo de template:



*Se a categoria selecionada não corresponder à nova categorização, após pedir aprovação aparecerá um “X” informando que será preciso fazer a alteração dessa categoria.



Sempre que uma mensagem de modelo for entregue, ela resultará em uma cobrança de conversa, a menos que seja enviada em uma conversa da mesma categoria.

Por exemplo, se um modelo de conversa utility for entregue durante uma conversa de serviço, ele abrirá uma conversa utility separada por 24 horas a partir do momento em que o modelo de conversa utility for entregue.

Se um modelo de conversa utility for entregue durante uma conversa utility aberta, ele não abrirá uma nova conversa utility ou criará uma nova cobrança.

Vamos a alguns exemplos para demonstrar o funcionamento das cobranças de conversas:



EXEMPLO 01

Abrindo uma conversa de marketing dentro de uma conversa de serviço

Uma conversa de serviço é aberta às 9h30, quando uma resposta comercial a uma mensagem do cliente é entregue.

Um modelo de marketing é entregue enquanto esta conversa de serviço ainda está aberta às 16h30. Isso abre uma conversa de marketing separada.

O resultado é uma cobrança por uma conversa de serviço e uma cobrança por uma conversa de marketing.



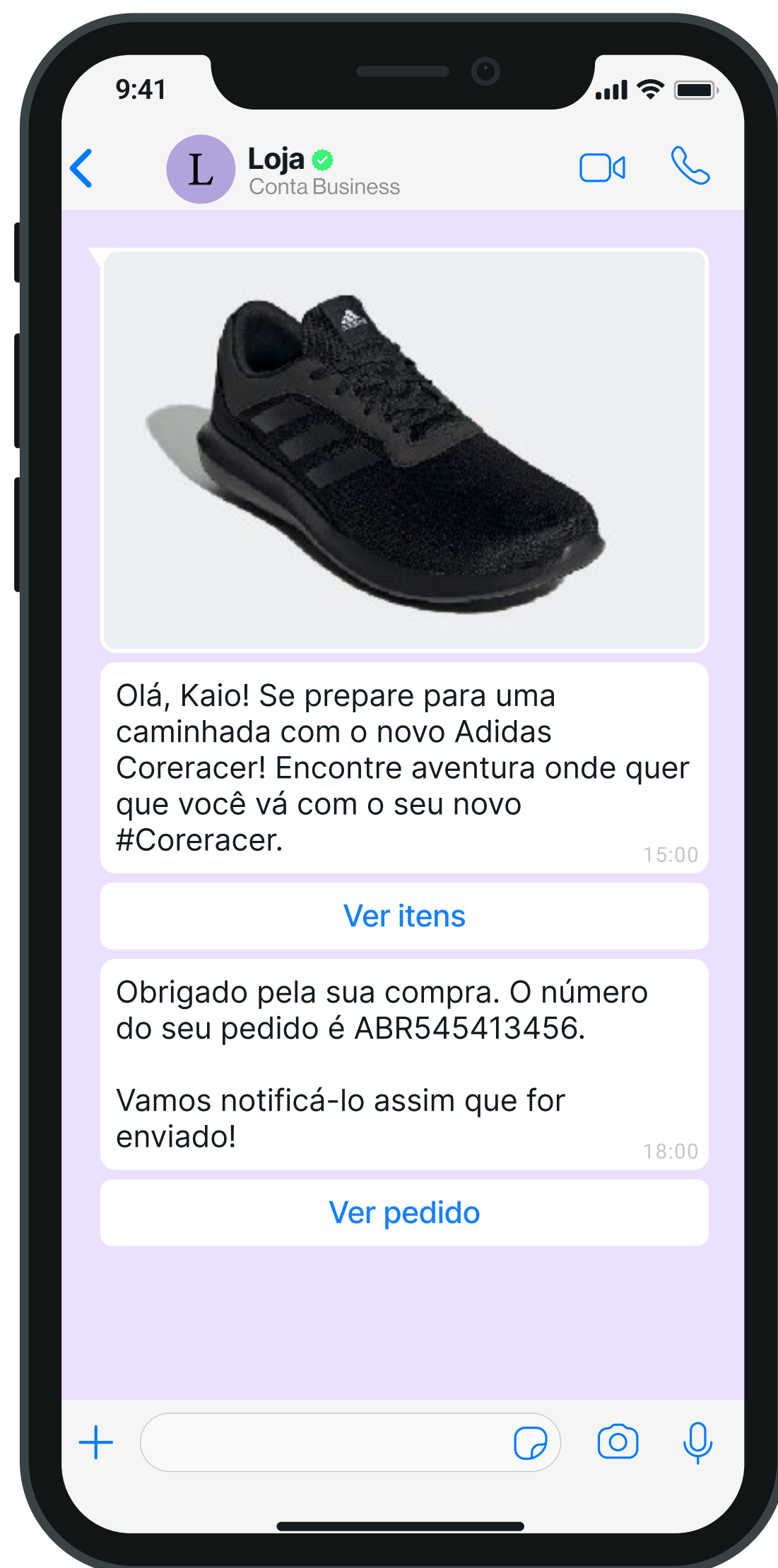
EXEMPLO 02

Abrindo uma conversa utility dentro de uma conversa de marketing

Uma conversa de marketing é aberta às 15h00 quando uma mensagem de modelo de marketing é entregue.

Mais tarde, com a conversa de marketing ainda aberta, um modelo de conversa utility é entregue às 18h. Isso abre uma conversa utility separada.

O resultado é uma cobrança para uma conversa de marketing e uma cobrança para uma conversa sobre serviços.



EXEMPLO 03

Dois modelos da mesma categoria resultam em apenas uma cobrança de conversa

Uma conversa utility é aberta às 9h00 quando uma mensagem de modelo de conversa utility é entregue. Mais tarde, com a conversa utility ainda aberta, outra mensagem de modelo de conversa utility é entregue às 11h00.

Não há cobrança de nova conversa porque a categoria de modelo usada na janela de conversa aberta não foi alterada. O resultado é uma cobrança de conversa utility.



EXEMPLO 04

Um modelo com conteúdo de conversa utility e de marketing

Um modelo que inclui conteúdo conversa utility e de marketing é entregue às 11h59. Sempre que o conteúdo de marketing for identificado em um modelo, o modelo será categorizado como marketing.

O resultado é uma cobrança de conversa de marketing.



Fique atento às mudanças!

Para verificar os preços em outros países acesse:

<https://hyperflow.global/tabela-de-precos/>

*Se tiver dúvidas, clique aqui e fale com
nosso time de especialistas*