



# CBP FEV/2022

Conversation-Based Pricing

PARTE 1



# 7 FLUXOS POSSÍVEIS



Em 5, as conversas são **GRATUITAS**

Em apenas 2, são **PAGAS**

# DEFINIÇÕES

**Losangos em amarelo:** representam os “questionamentos” feitos pelo algoritmo do WhatsApp para classificar as mensagens;

**Elementos em verde:** indicam gratuidade;

**Elementos em vermelho claro:** indicam a cobrança de UI;

**Elementos em vermelho escuro:** indicam a cobrança de BI;

**Consumidor para Marca:** Mensagem do consumidor para a marca não é cobrada. Só há cobrança quando a marca responde e inicia a conversa/abre sessão;

**BI:** business-initiated (iniciada pela marca - qualquer momento). Somente modelo de mensagem (template message) e requer opt-in prévio;

**UI:** user-initiated (iniciada pela marca - resposta ao consumidor). Texto livre ou modelo de mensagem (template message). Essa conversa é iniciada quando HÁ uma mensagem anterior do consumidor (até 24h);

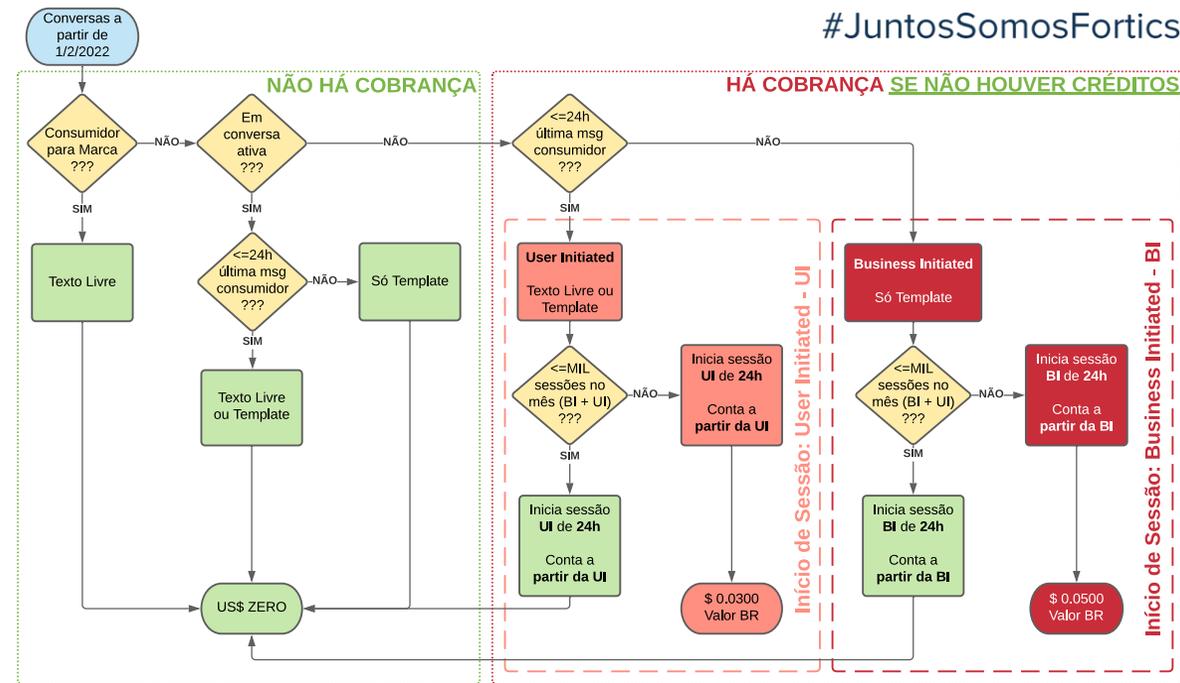
**<=MIL conversas no mês (BI + UI):** a marca tem crédito de 1 MIL conversas por mês para usar com BI ou UI. Somente as mensagens de abertura de sessão (UI ou BI) que ultrapassarem esse montante serão cobradas;

**<=24h da (BI / UI):** cada BI ou UI inicia uma sessão fixa de 24h. Dentro de uma sessão de conversação de 24h não há custos adicionais. Cada sessão de conversação de 24h resulta em uma única cobrança;

**<=24h da última mensagem do consumidor:** Em caso de abertura de sessão, essa regra determina se será BI ou UI;

**Valor:** Sempre com base no país do número do consumidor. Consulte a tabela de valores do WhatsApp.

**Saiba mais em:** <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing#how-it-works>



W W W . F O R T I C S . C O M . B R



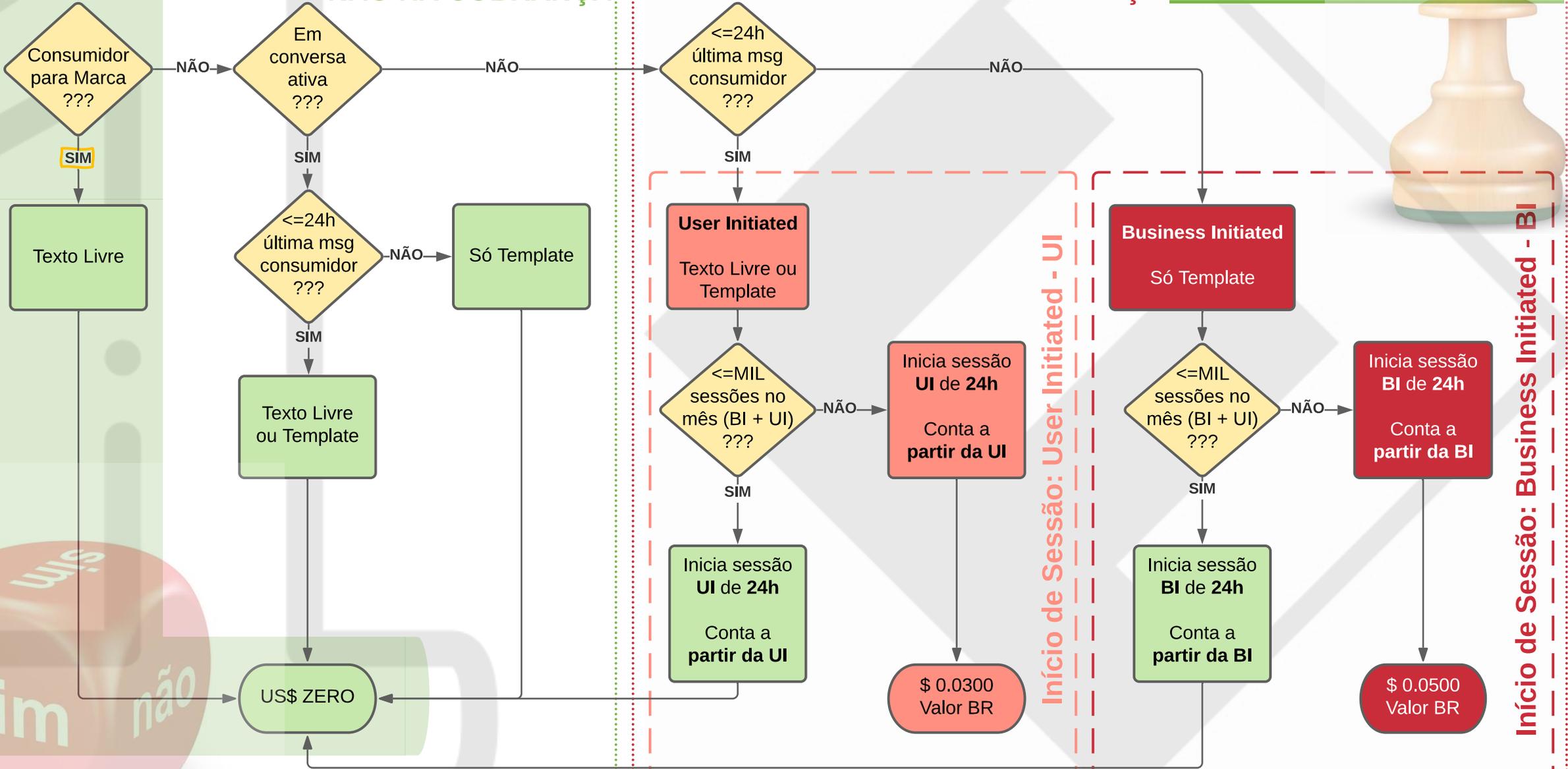
***FLUXO 1: CONSUMIDOR PARA A MARCA***  
**NÃO HÁ COBRANÇA**

Conversas a partir de 1/2/2022

**FLUXO 1:** Consumidor para a marca / Não há cobrança  
**CENÁRIO:** Qualquer  
**TIPO DE MENSAGEM:** Permite mensagem em texto livre

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI

## **FLUXO 2: MARCA PARA O CONSUMIDOR** **NÃO HÁ COBRANÇA**

### ***Cenário:***

- ✓ Há conversa ativa
- ✓ Há mensagem do consumidor em até 24 horas

### ***Tipo de mensagem:***

- ✓ Permite mensagem em texto livre
- ✓ Permite modelo de mensagem

Conversas a partir de 1/2/2022

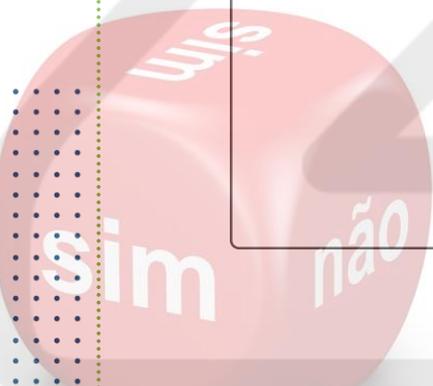
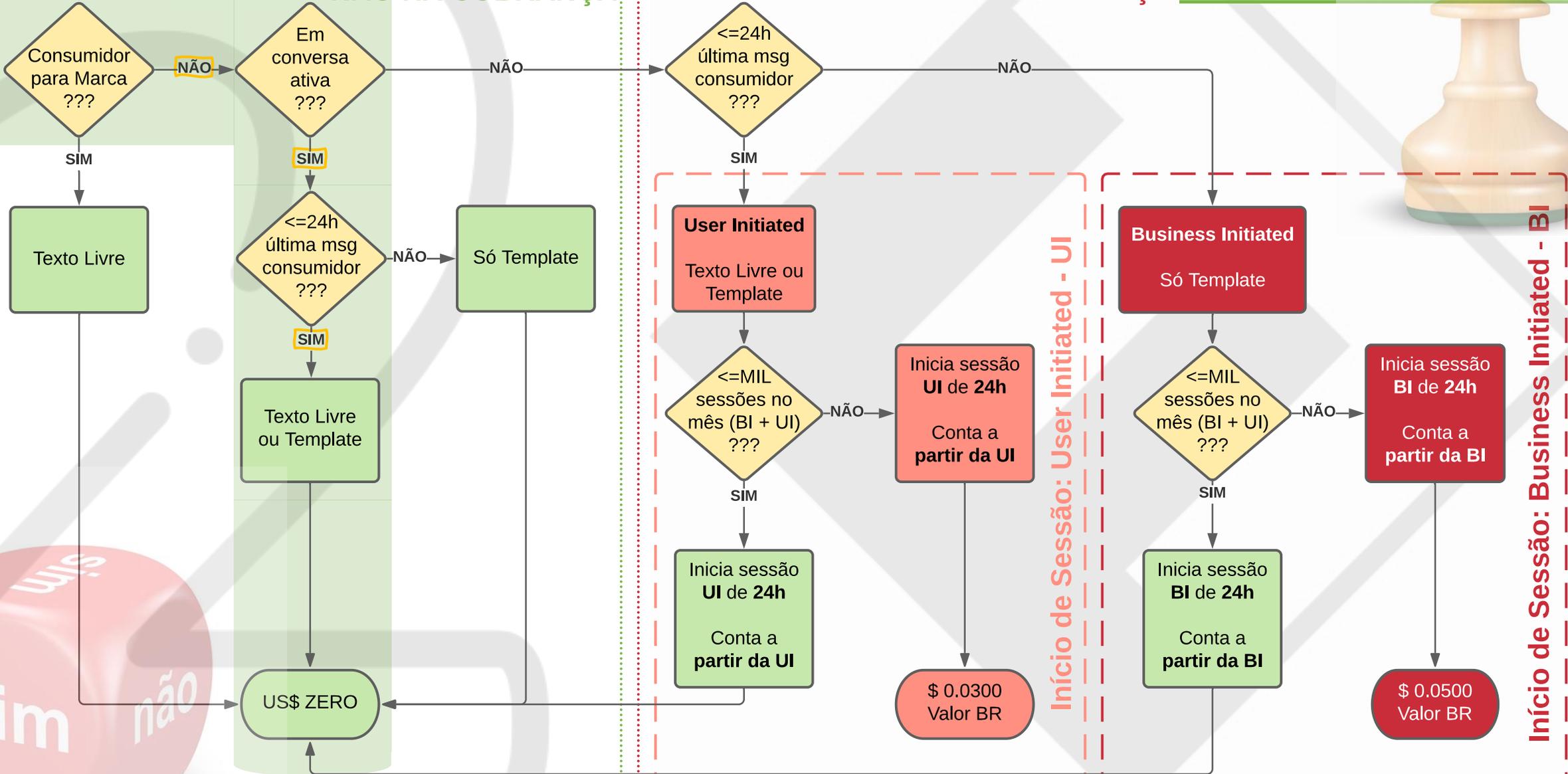
**FLUXO 2:** Marca para o consumidor / Não há cobrança

**CENÁRIO:** Em conversa ativa / Com mensagem do consumidor em até 24 horas

**TIPO DE MENSAGEM:** Permite mensagem em texto livre / Permite modelo de mensagem

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI

## FLUXO 3: MARCA PARA O CONSUMIDOR NÃO HÁ COBRANÇA

### *Cenário:*

✓ Há conversa ativa

⊘ SEM mensagem do consumidor em até 24 horas

### *Tipo de mensagem:*

⊘ NÃO permite mensagem em texto livre

✓ Permite modelo de mensagem

Conversas a partir de 1/2/2022

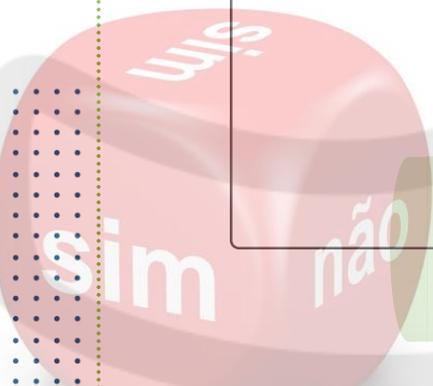
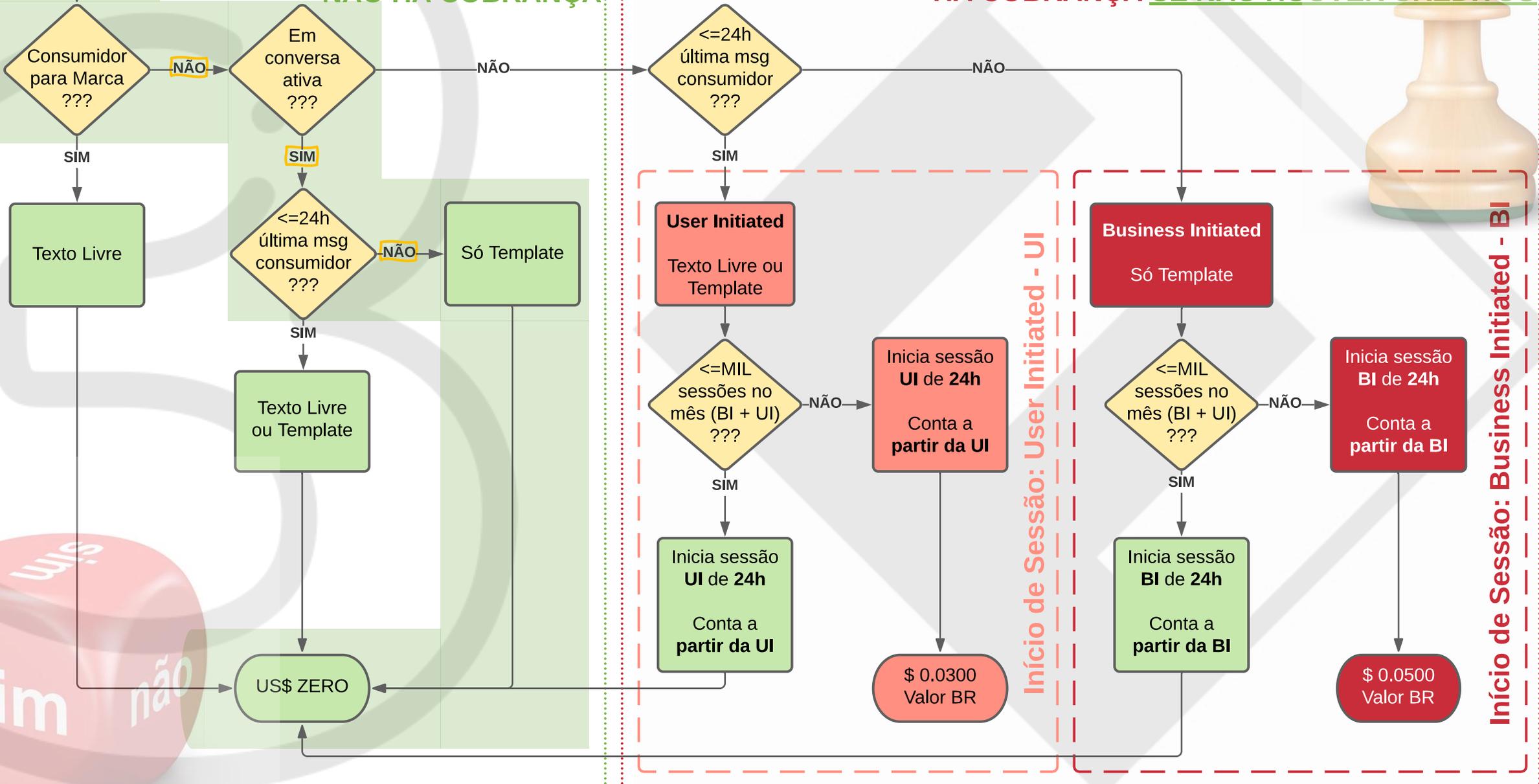
**FLUXO 3: Marca para o Consumidor / Não há cobrança**

**CENÁRIO:** Em conversa ativa / SEM mensagem do consumidor em até 24 horas

**TIPO DE MENSAGEM:** NÃO permite mensagem em texto livre / SOMENTE modelo de mensagem

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI

## **FLUXO 4: MARCA PARA O CONSUMIDOR** **NÃO HÁ COBRANÇA**

### ***Cenário:***

**⊘ SEM conversa ativa**

- ✓ Há mensagem do consumidor em até 24 horas
- ✓ Há créditos – 1 MIL conversa por mês

### ***Tipo de mensagem:***

- ✓ Permite mensagem em texto livre
- ✓ Permite modelo de mensagem

Conversas a partir de 1/2/2022

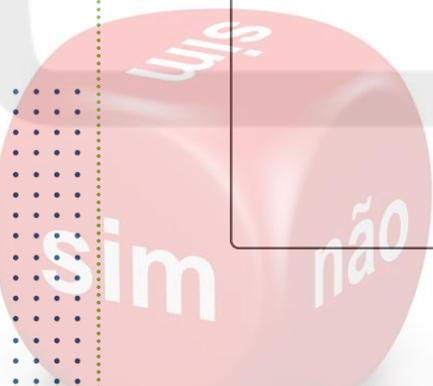
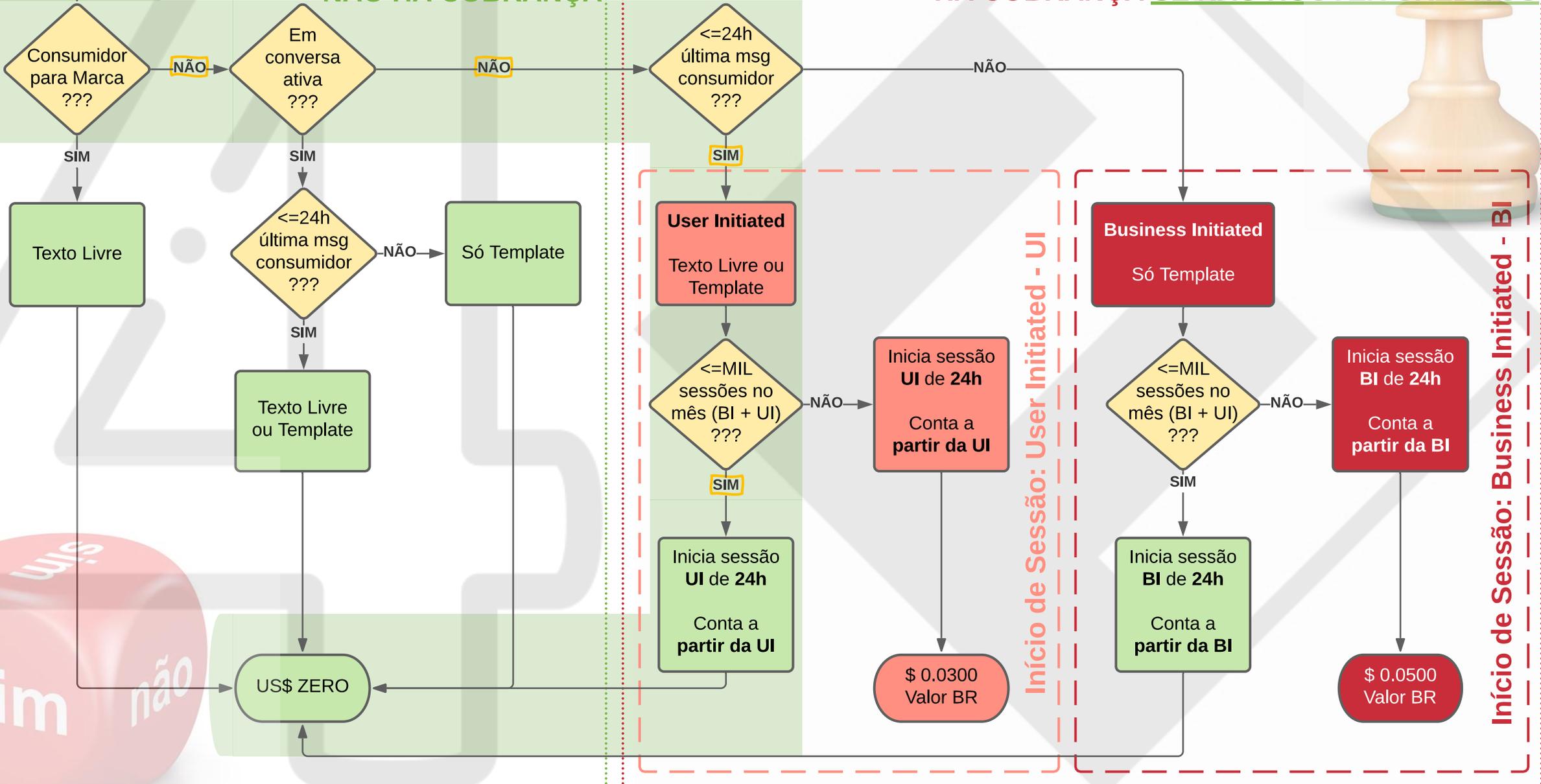
**FLUXO 4 : Marca para o consumidor / Não há cobrança**

**CENÁRIO:** SEM conversa ativa / Com mensagem do consumidor em até 24 horas / Há créditos (1 MIL conversa por mês)

**TIPO DE MENSAGEM:** Permite mensagem em texto livre / Permite modelo de mensagem

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI

# FLUXO 5: MARCA PARA O CONSUMIDOR

## NÃO HÁ COBRANÇA

### *Cenário:*

- ⊘ SEM conversa Ativa
- ⊘ SEM mensagem do consumidor em até 24 horas
  - ✓ Há créditos – 1 MIL conversa por mês

### *Tipo de mensagem:*

- ⊘ NÃO permite mensagem em texto livre
  - ✓ SOMENTE modelo de mensagem

Conversas a partir de 1/2/2022

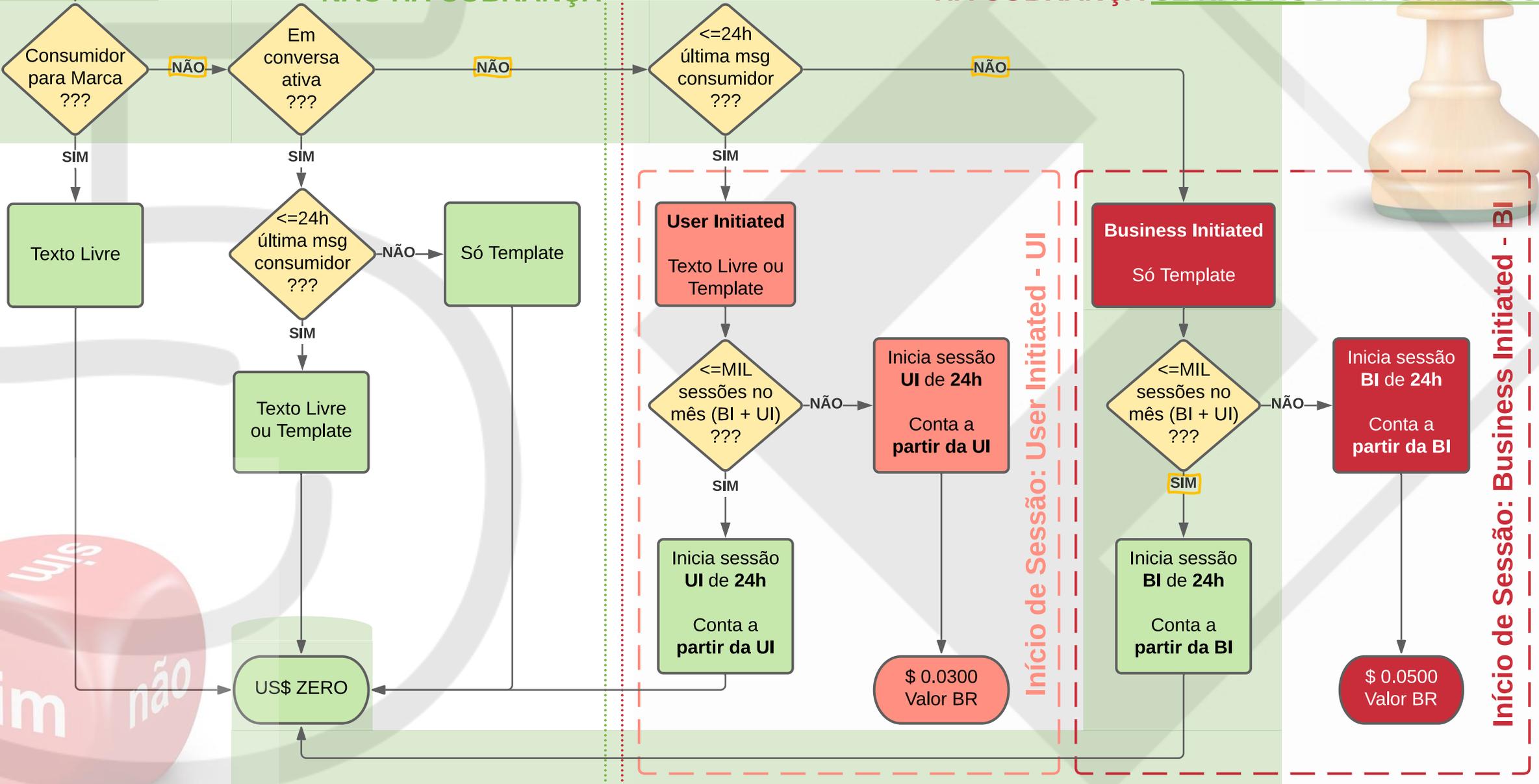
**FLUXO 5: Marca para o consumidor / Não há cobrança**

**CENÁRIO:** SEM conversa Ativa / SEM mensagem do consumidor em até 24 horas / Há créditos (1 MIL conversa por mês)

**TIPO DE MENSAGEM:** NÃO permite mensagem em texto livre / SOMENTE modelo de mensagem

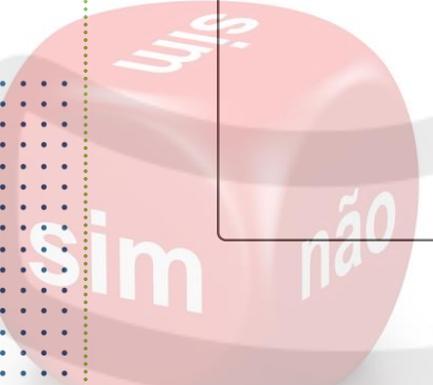
**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI



Inicia sessão UI de 24h  
Conta a partir da UI

Inicia sessão BI de 24h  
Conta a partir da BI

\$ 0.0300  
Valor BR

\$ 0.0500  
Valor BR

US\$ ZERO

# **FLUXO 6: MARCA PARA O CONSUMIDOR**

## **HÁ COBRANÇA: *USER INITIATED* (UI)**

### **Cenário:**

- ⊘ SEM conversa Ativa**
- ✓ COM mensagem do consumidor em até 24 horas**
- ⊘ NÃO há créditos (1 MIL conversa por mês)**

### **Tipo de mensagem:**

- ✓ Permite mensagem em texto livre**
- ✓ Permite modelo de mensagem**

Conversas a partir de 1/2/2022

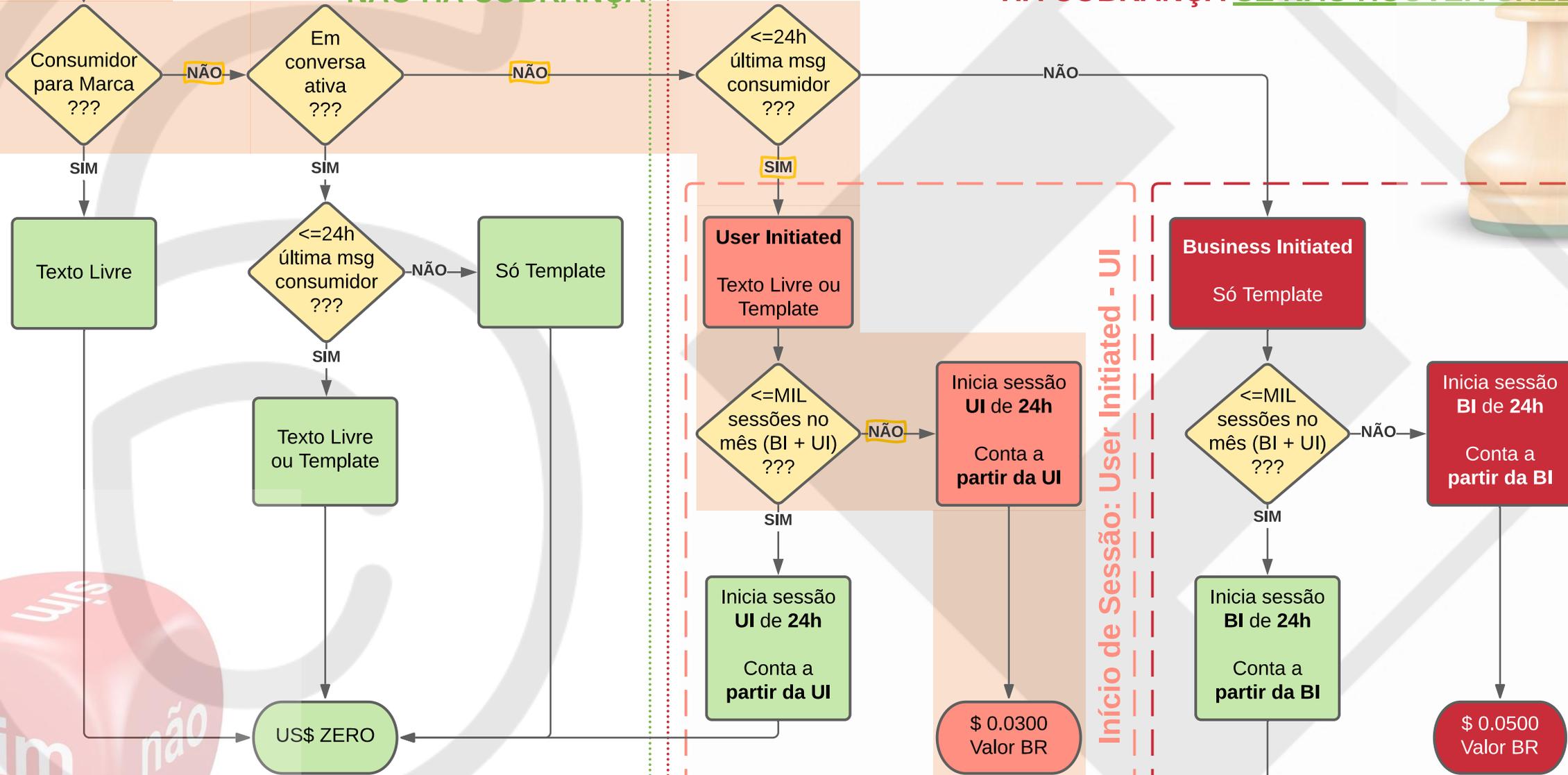
### FLUXO 6: Marca para o consumidor / Há cobrança - User Initiated (UI)

**CENÁRIO:** SEM conversa Ativa / COM mensagem do consumidor em até 24 horas / NÃO há créditos (1 MIL conversa por mês)

**TIPO DE MENSAGEM:** Permite mensagem em texto livre / Permite modelo de mensagem

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**



WWW.FORTICS.COM.BR

Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI

# **FLUXO 7: MARCA PARA O CONSUMIDOR**

## **HÁ COBRANÇA: *BUSINESS INITIATED (BI)***

### ***Cenário:***

- ⊘ **SEM conversa Ativa**
- ⊘ **SEM mensagem do consumidor em até 24 horas**

### ***Tipo de mensagem:***

- ⊘ **NÃO há créditos (1 MIL conversa por mês)**
- ⊘ **NÃO permite mensagem em texto livre**
  - ✓ **SOMENTE modelo de mensagem**

Conversas a partir de 1/2/2022

**FLUXO 7:** Marca para o consumidor / Há cobrança - Business Initiated (BI)  
**CENÁRIO:** SEM conversa Ativa / SEM mensagem do consumidor em até 24 horas / NÃO há créditos (1 MIL conversa por mês)  
**TIPO DE MENSAGEM:** NÃO permite mensagem em texto livre / SOMENTE modelo de mensagem

**NÃO HÁ COBRANÇA**

**HÁ COBRANÇA SE NÃO HOUVER CRÉDITOS**

Consumidor para Marca ???

NÃO

Em conversa ativa ???

NÃO

<=24h última msg consumidor ???

NÃO

Texto Livre

<=24h última msg consumidor ???

Só Template

User Initiated  
Texto Livre ou Template

Business Initiated  
Só Template

Texto Livre ou Template

<=MIL sessões no mês (BI + UI) ???

Inicia sessão UI de 24h  
Conta a partir da UI

<=MIL sessões no mês (BI + UI) ???

Inicia sessão BI de 24h  
Conta a partir da BI

US\$ ZERO

Inicia sessão UI de 24h  
Conta a partir da UI

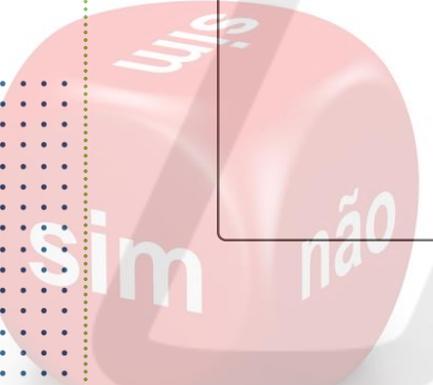
\$ 0.0300  
Valor BR

Inicia sessão BI de 24h  
Conta a partir da BI

\$ 0.0500  
Valor BR

Início de Sessão: User Initiated - UI

Início de Sessão: Business Initiated - BI





# CBP FEV/2022

Conversation-Based Pricing

PARTE 2



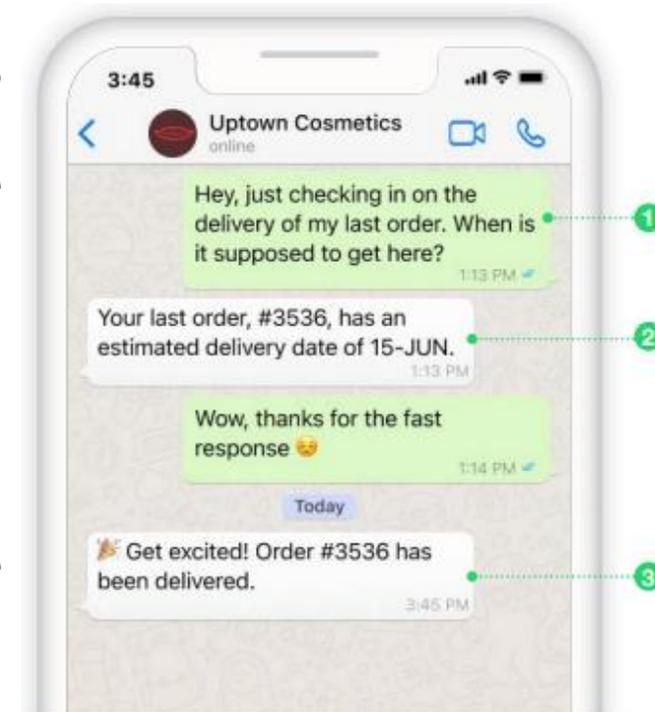


## EXEMPLOS DE FLUXOS DE CONVERSAÇÃO E COBRANÇAS

Para os exemplos a seguir, usaremos um **fluxograma elaborado pela Fortics** e casos de uso hipotéticos **extraídos da documentação do WhatsApp**.

**Anne Bodelac** será a consumidora de 2 marcas: da **Uptown Cosmetics**, um varejista de beleza online e da **Commercial Air**, uma companhia aérea.

**Anne** prefere usar o **WhatsApp** se comunicar por meio de mensagens porque é a maneira mais rápida de obter suporte e informações de que ela precisa.



As marcas **Comercial Air** e a **Uptown Cosmetics** sabem que muitos de seus clientes preferem a **conveniência** do **WhatsApp**, então, ambas estão prontas para responder a perguntas ou enviar notificações importantes por meio de mensagens neste canal aos seus consumidores.

Os exemplos aqui mencionados constam no documento explicativo do WhatsApp e pode ser acessado em:

[https://scontent.fcgh23-1.fna.fbcdn.net/v/t39.8562-6/271153354\\_939097227023666\\_4256295212935748231\\_n.pdf?\\_nc\\_cat=109&ccb=1-5&\\_nc\\_sid=ae5e01&\\_nc\\_ohc=hDb0TWUHxF0AX9EJfX&\\_nc\\_ht=scontent.fcgh23-1.fna&oh=00\\_AT\\_MADdAsSyHC43j306srZ3e-mAJMYFQK35Pp7VNmB74iQ&oe=61F99094](https://scontent.fcgh23-1.fna.fbcdn.net/v/t39.8562-6/271153354_939097227023666_4256295212935748231_n.pdf?_nc_cat=109&ccb=1-5&_nc_sid=ae5e01&_nc_ohc=hDb0TWUHxF0AX9EJfX&_nc_ht=scontent.fcgh23-1.fna&oh=00_AT_MADdAsSyHC43j306srZ3e-mAJMYFQK35Pp7VNmB74iQ&oe=61F99094)



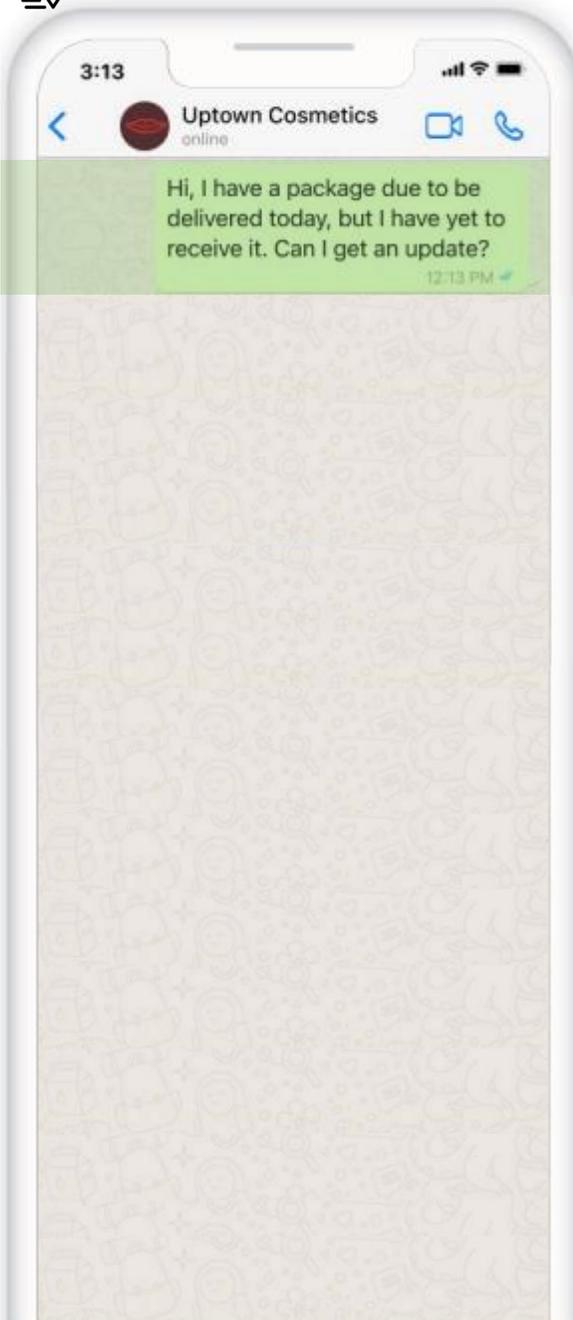
# CENÁRIO HIPOTÉTICO 1

2 conversas, ambas do tipo *user initiated* (UI).

Nesse caso de uso hipotético, **Anne Bodelac**, nossa consumidora fictícia comprou produtos de beleza na **Uptown Cosmetics** e deseja confirmar a entrega.

# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

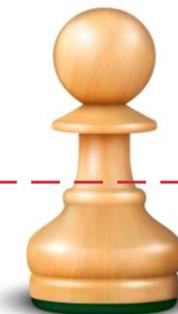
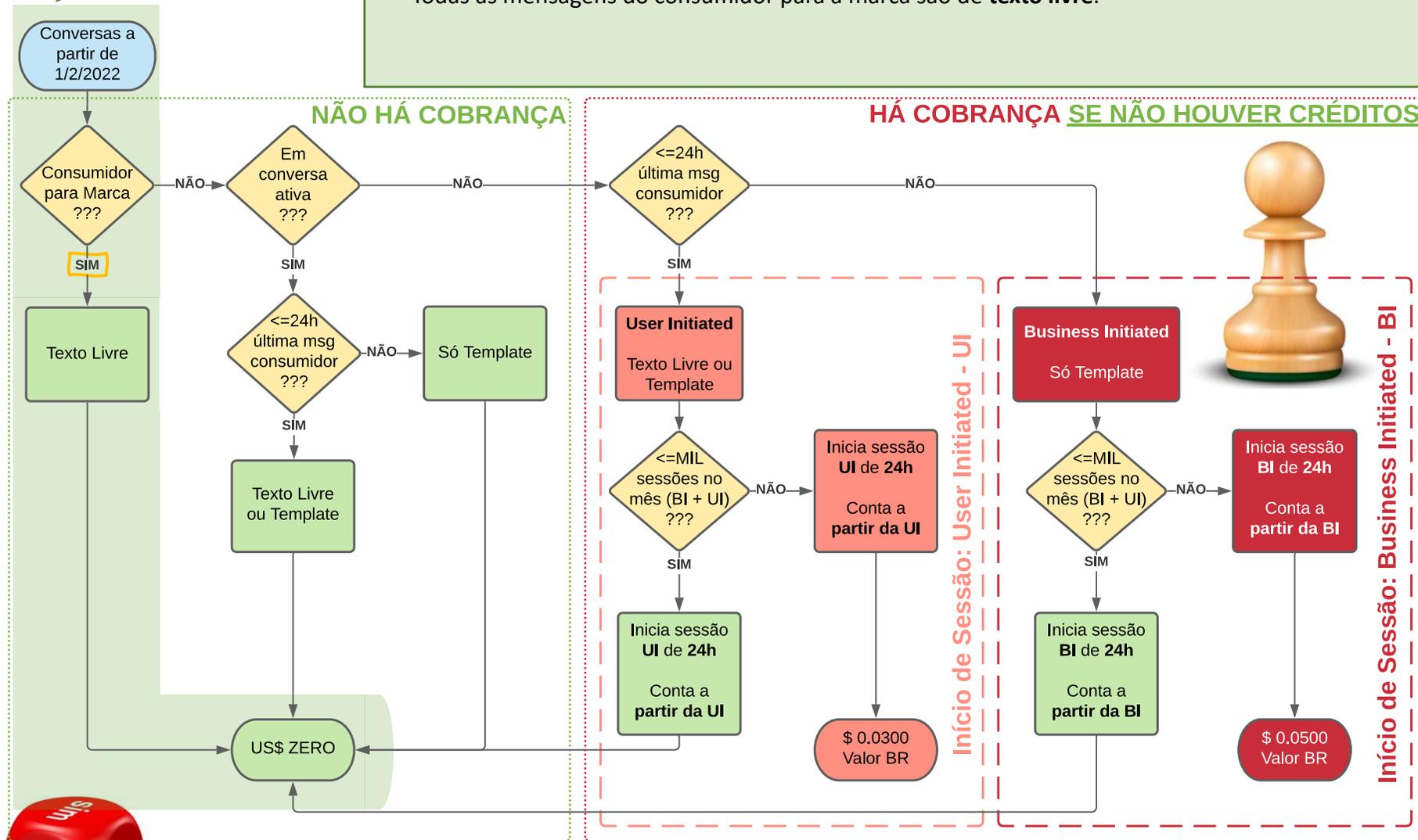


Olá, tenho um pacote para receber hoje, mas ainda não o recebi. Pode confirmar?

## Notas Importantes:

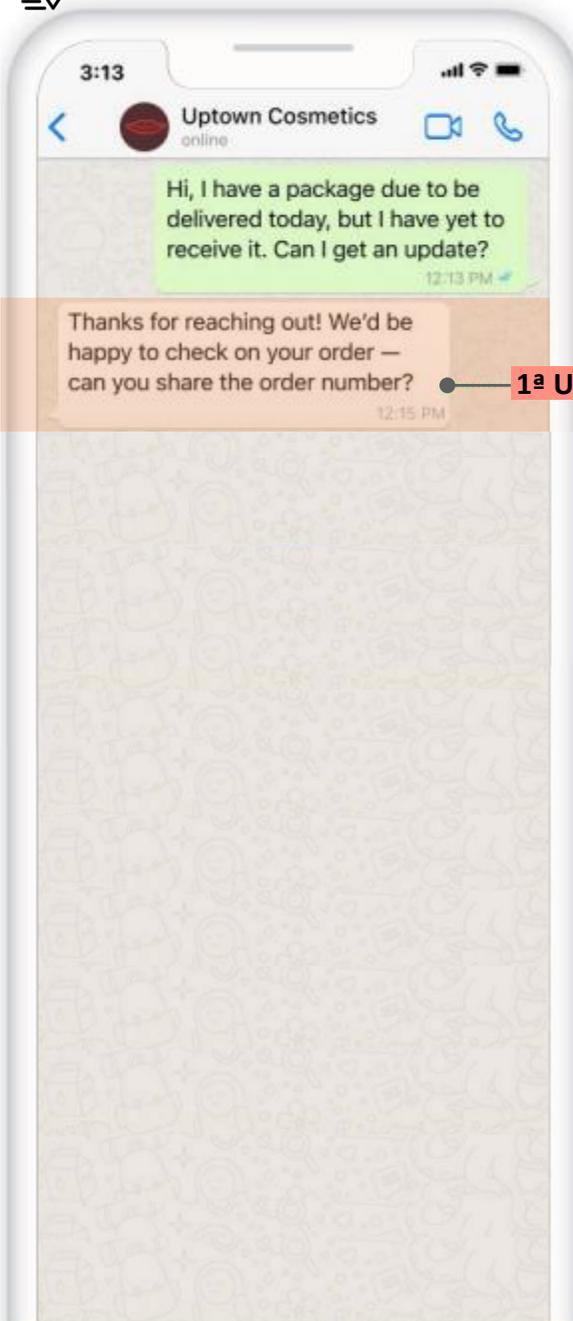
- Consumidora (Anne) chama a marca;
- Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
- Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
- Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.

#JuntosSomosFortics



# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

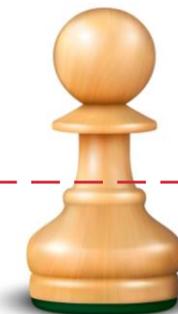
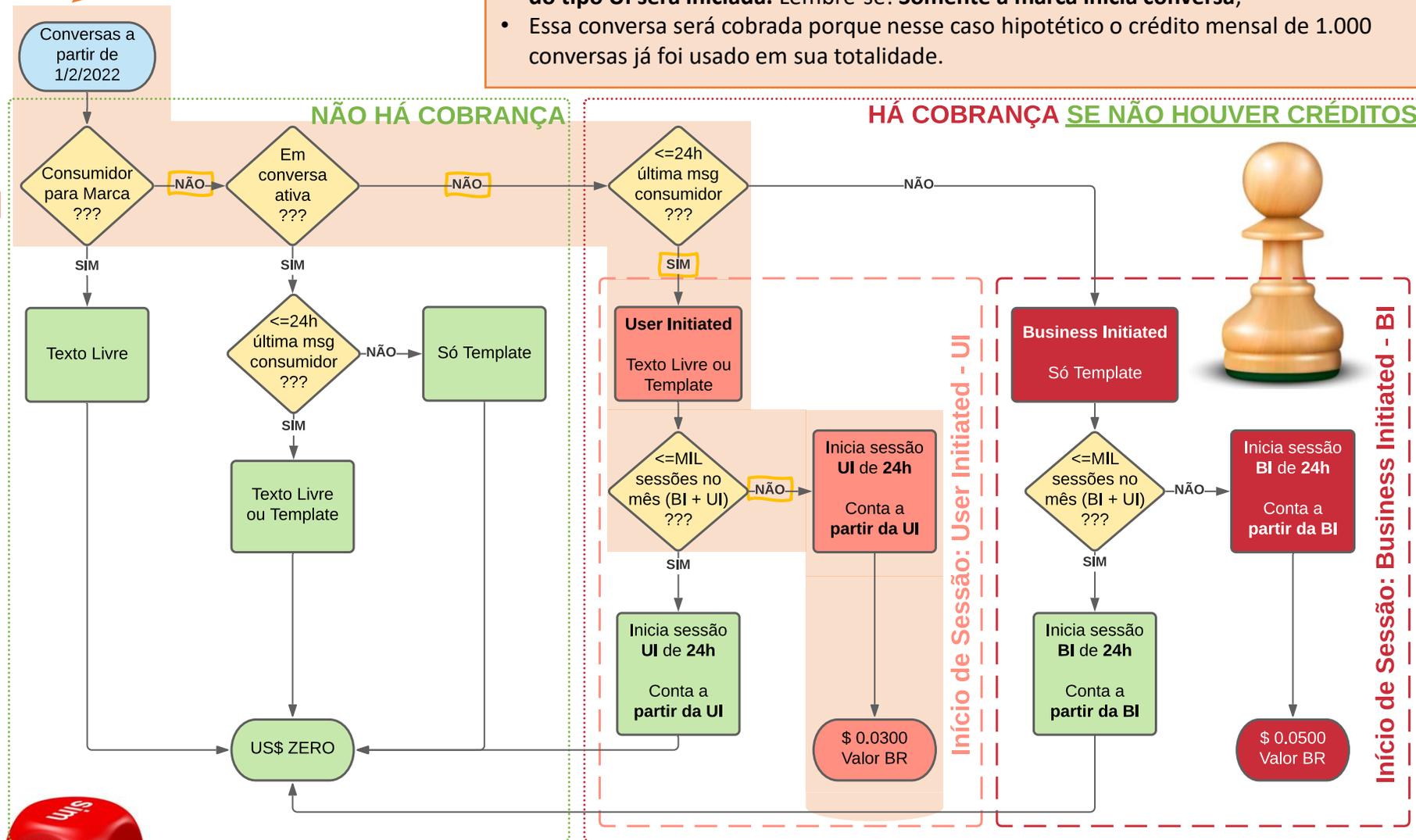


Agradecemos seu contato! Ficaremos felizes em verificar seu pedido - você pode compartilhar o número do pedido?

## Notas Importantes:

- Marca responde a consumidora;
- Não existe conversa ativa. Por existir uma mensagem da consumidora nas últimas 24h, a marca pode enviar **mensagem de texto livre** ou **template message** e uma **conversa do tipo UI** será iniciada. Lembre-se! **Somente a marca inicia conversa**;
- Essa conversa será cobrada porque nesse caso hipotético o crédito mensal de 1.000 conversas já foi usado em sua totalidade.

#JuntosSomosFortics



# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

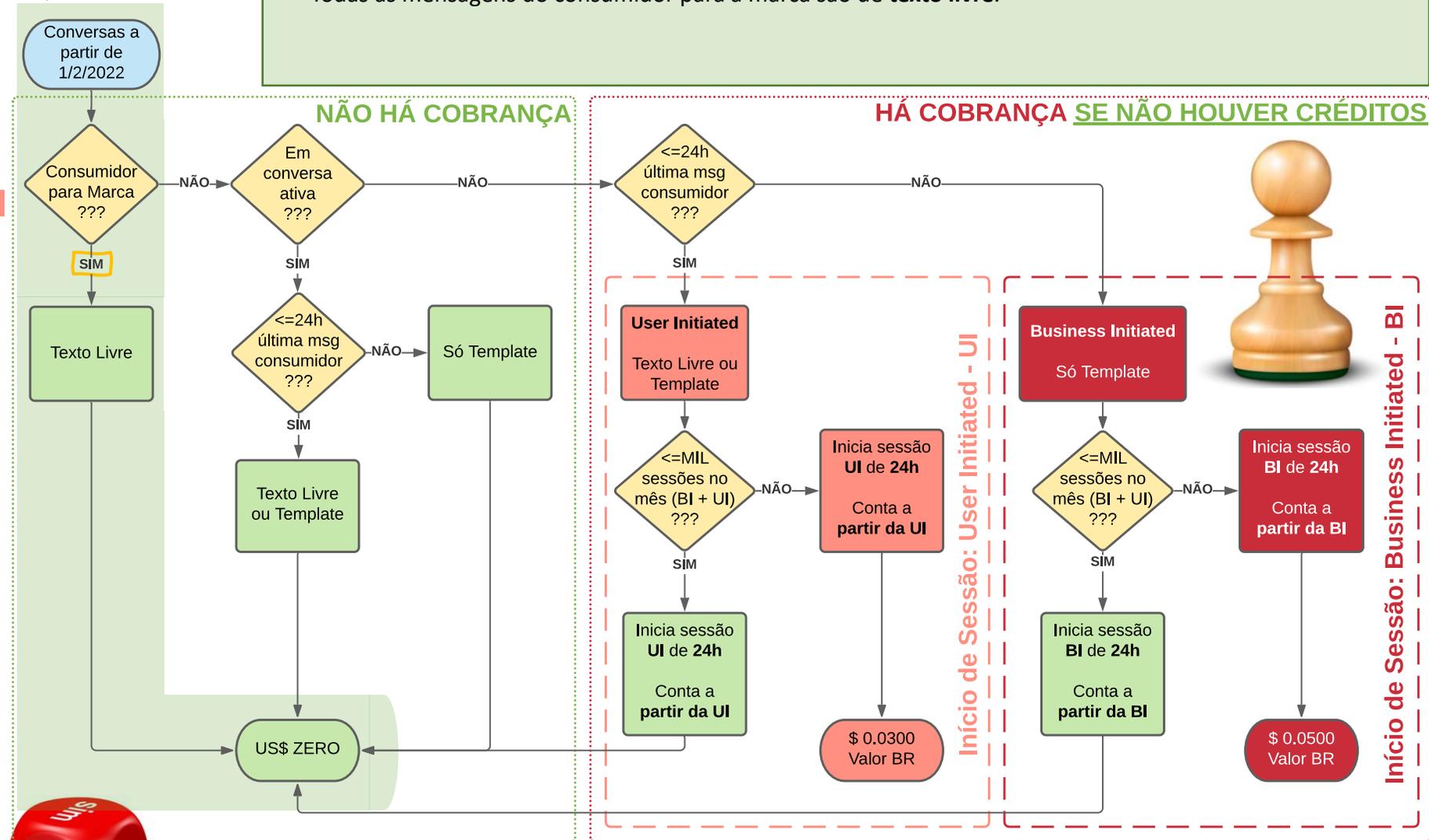


O número do meu pedido é nº 7845

**Notas Importantes:**

- Consumidora (Anne) envia nova mensagem;
- Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
- Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
- Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.

#JuntosSomosFortics



# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

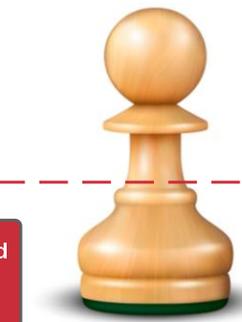
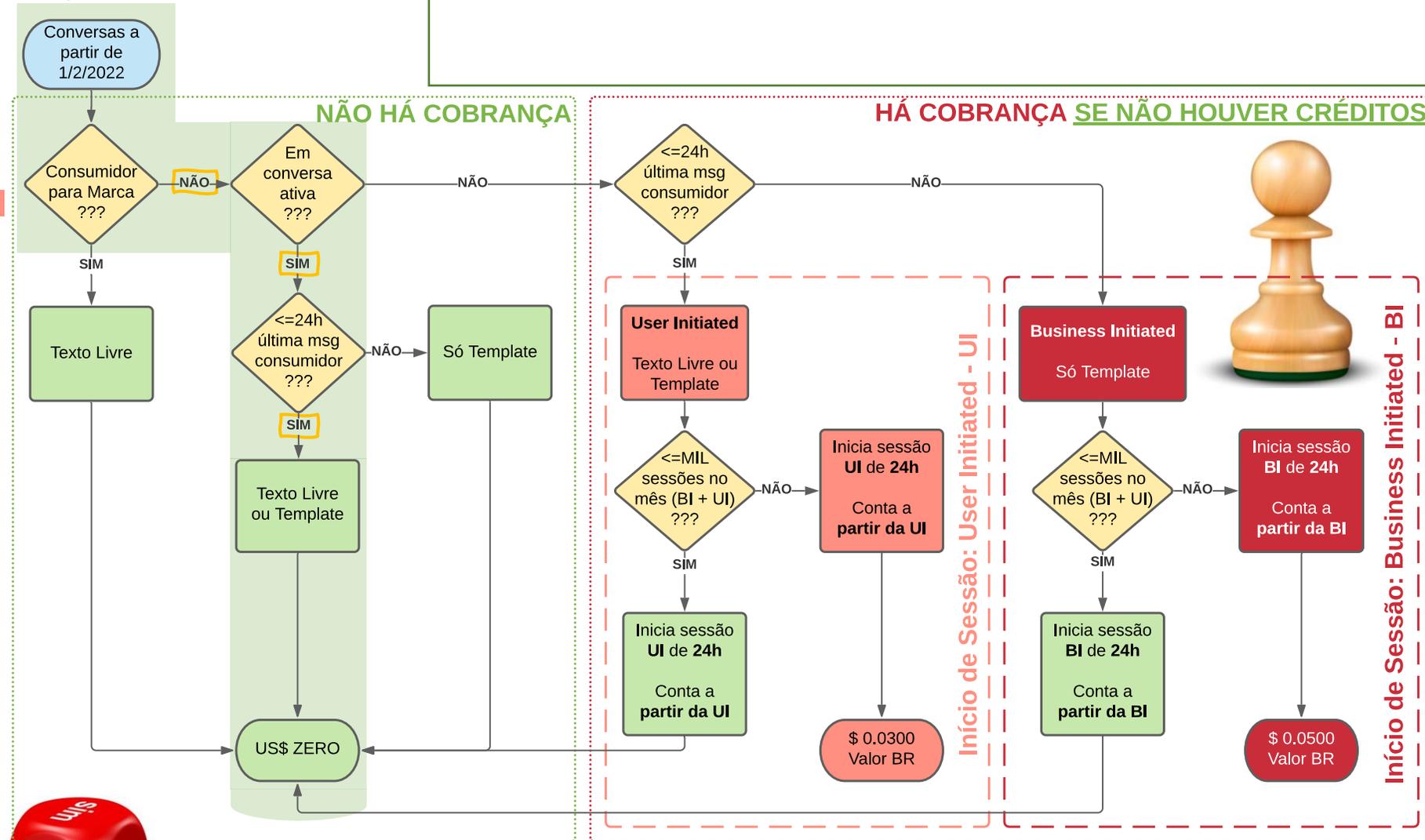


O status atual do seu pedido é "Saiu para entrega". Se você não receber o seu, por favor nos avise.

## Notas Importantes:

- Mensagem da marca para a consumidora;
- **Existe uma conversa ativa**, iniciada pela marca 12:15PM (sessão de 24h). Como essa mensagem (12:17PM) da marca, está dentro da sessão, nenhuma cobrança será feita.

#JuntosSomosFortics



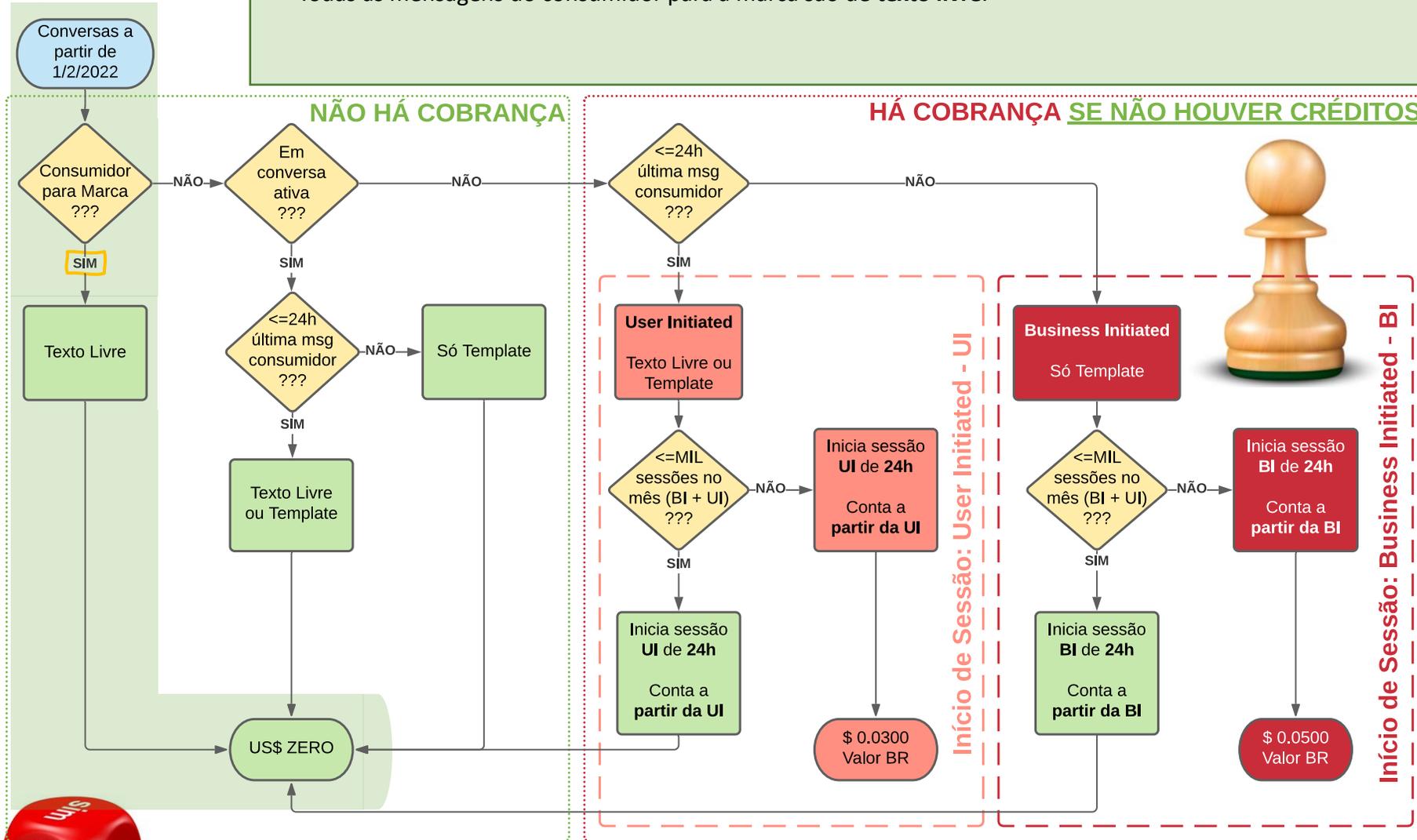
# SIGA A MENSAGEM

Obrigado, entrarei em contato se eu não receber

## Notas Importantes:

- Consumidora (Anne) envia nova mensagem;
- Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
- Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
- Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.

WWW.FORTICS.COM.BR



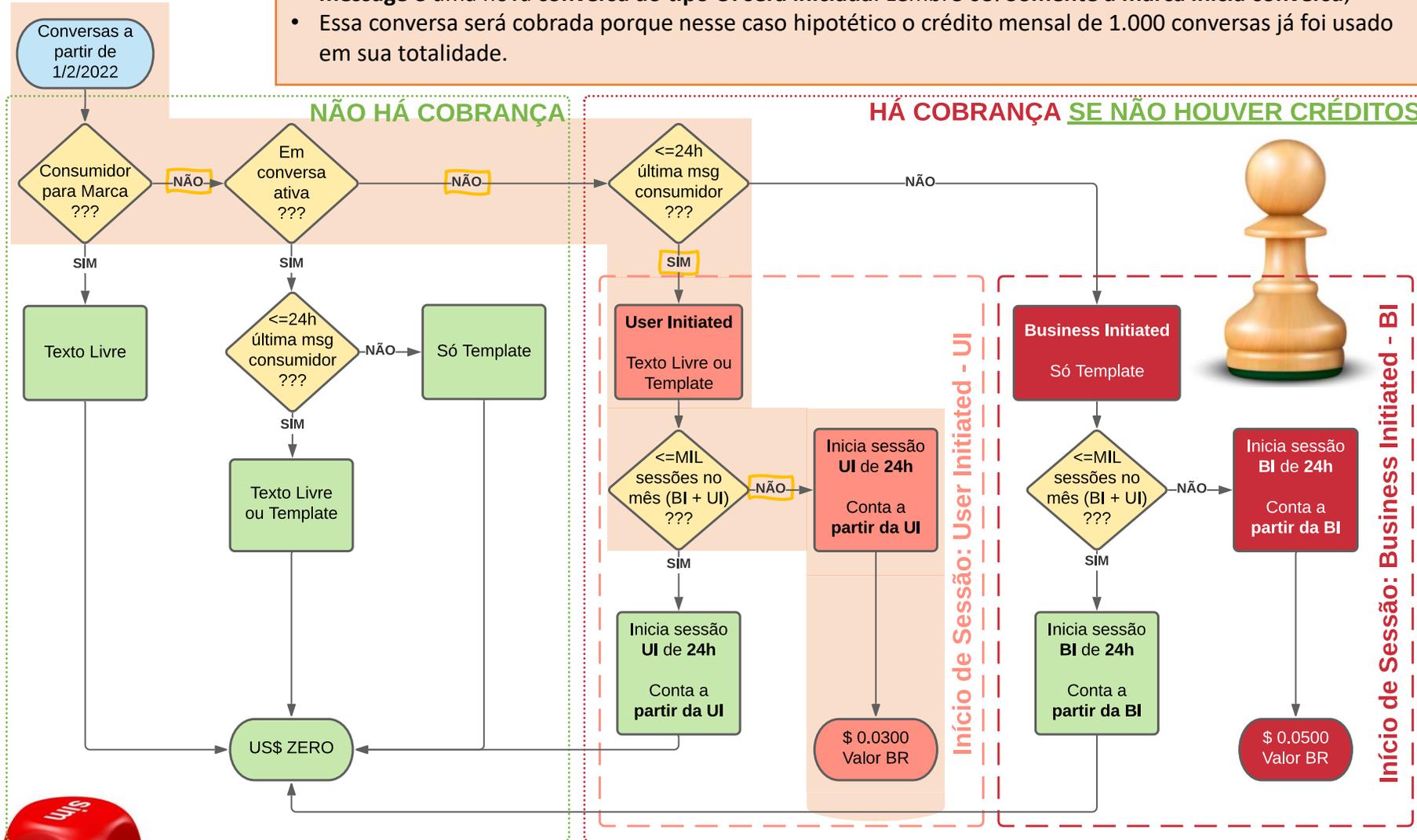
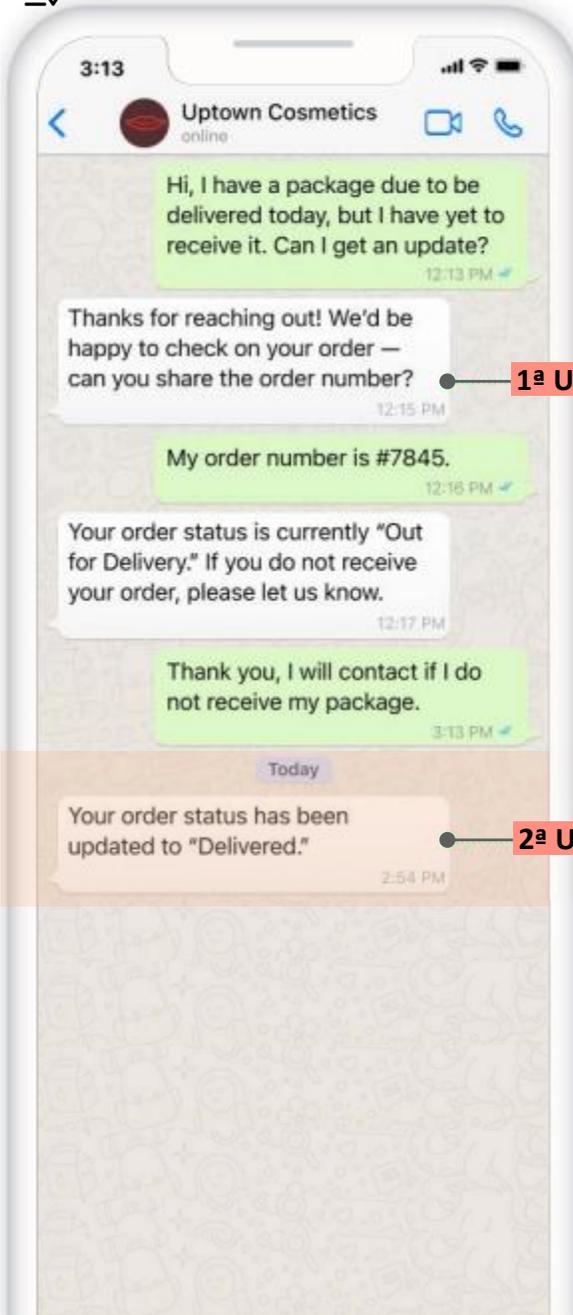
# SIGA A MENSAGEM

O status do seu pedido foi atualizado para "Entregue".

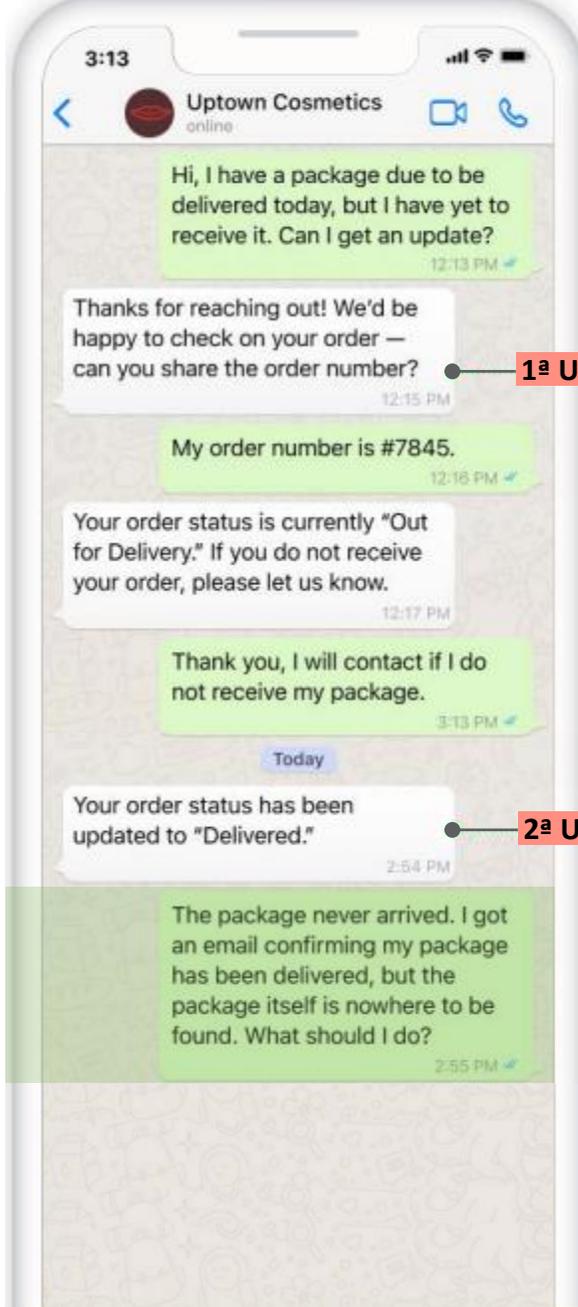
## Notas Importantes:

- Marca responde a consumidora;
- A conversa iniciada 12:15PM pela marca **não está ativa** (expirou a sessão de 24h). Por existir uma mensagem da consumidora nas últimas 24h, a marca pode enviar mensagem de **texto livre** ou **template message** e uma nova **conversa do tipo UI** será iniciada. Lembre-se! **Somente a marca inicia conversa**;
- Essa conversa será cobrada porque nesse caso hipotético o crédito mensal de 1.000 conversas já foi usado em sua totalidade.

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

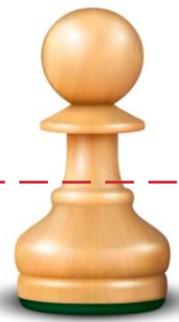
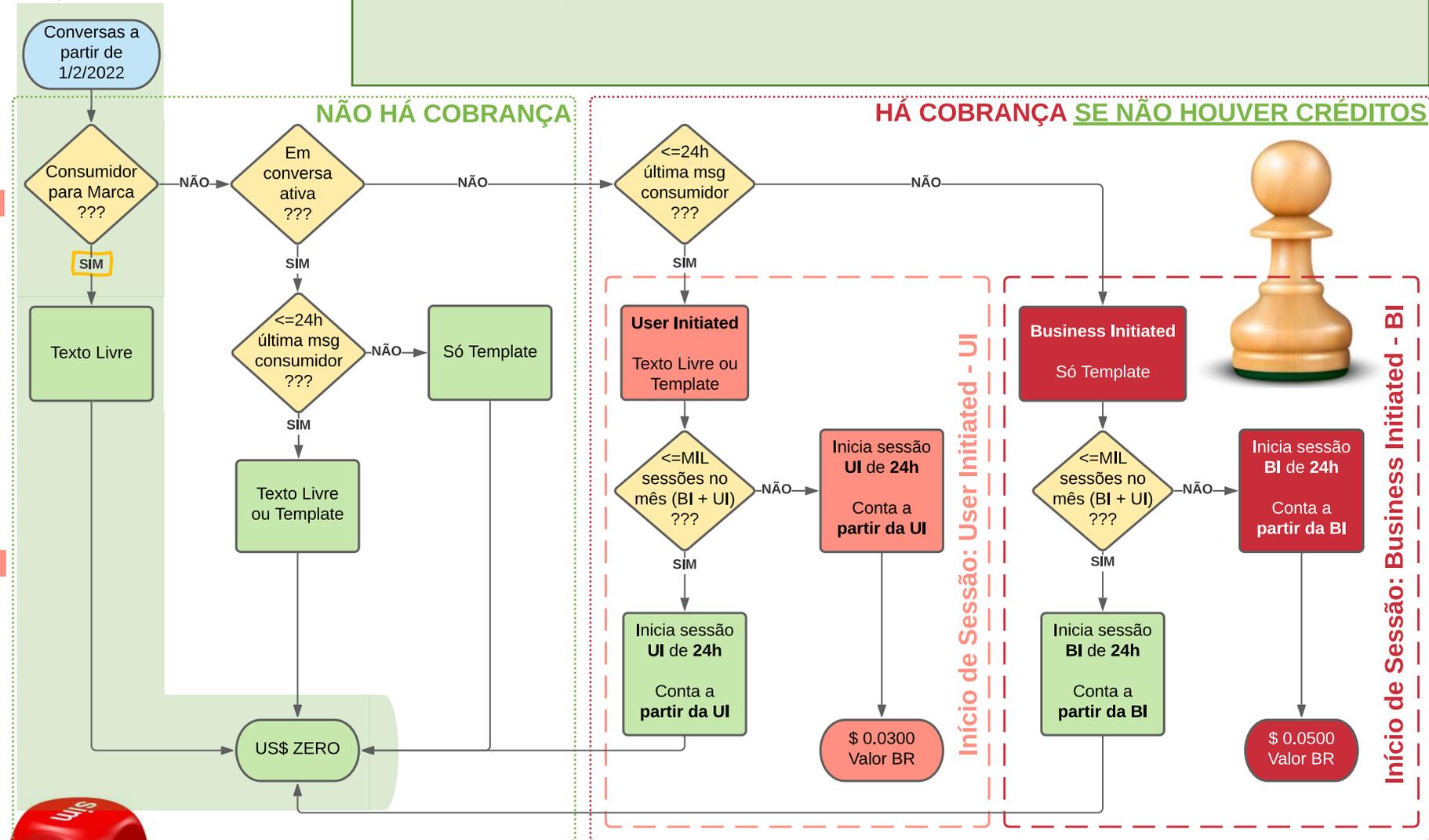


# SIGA A MENSAGEM



O pacote não chegou. Recebi um e-mail confirmando a entrega. O que devo fazer?

- Notas Importantes:**
- Consumidora (Anne) envia nova mensagem;
  - Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
  - Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
  - Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.



# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

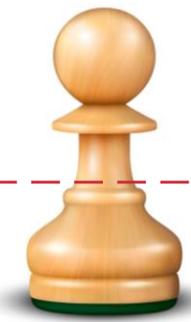
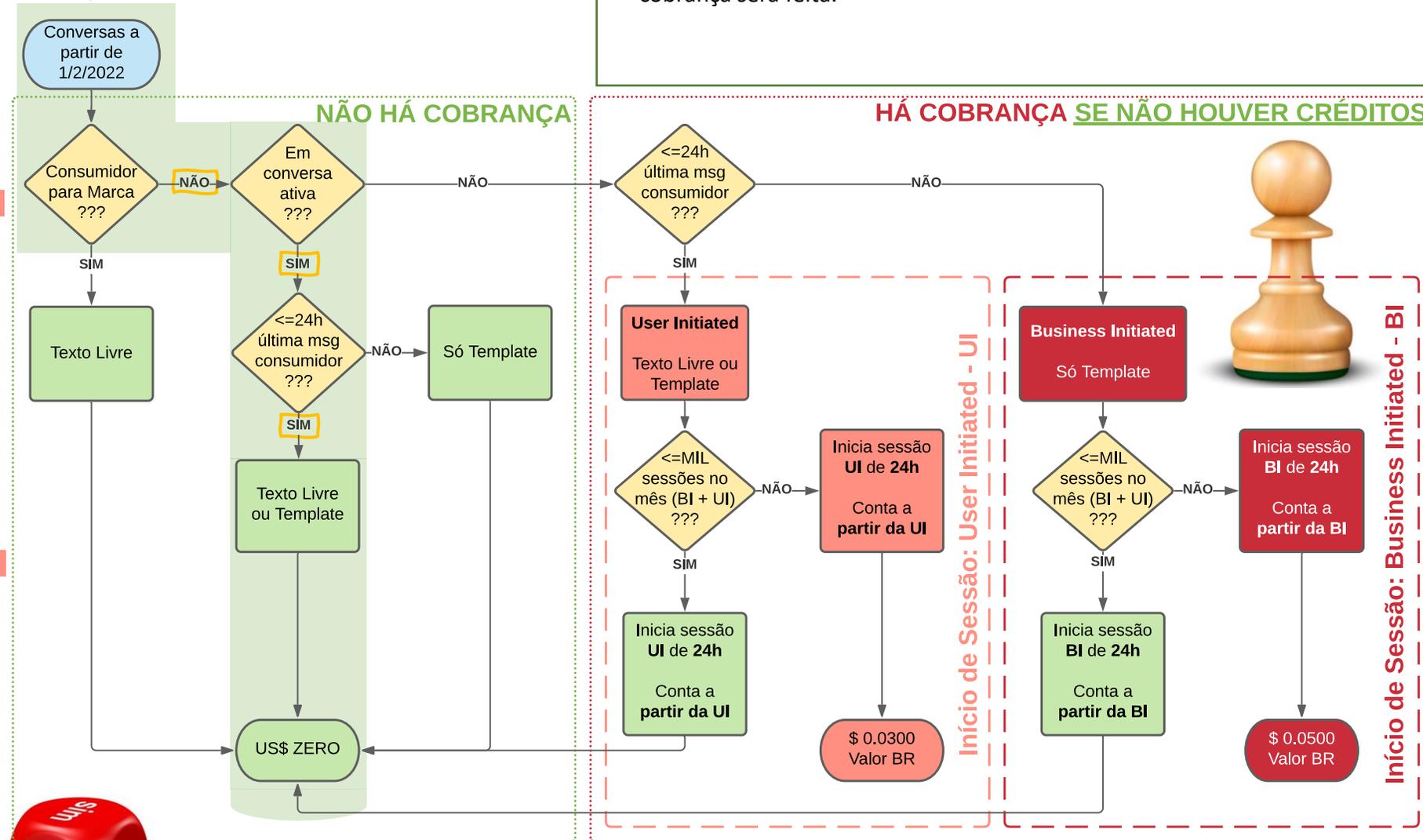


Parece que seu pacote foi entregue hoje às 2:43pm pela FedEx. Agora, se você ainda não recebeu, por favor, ligue para o nosso suporte ao cliente.

## Notas Importantes:

#JuntosSomosFortics

- Mensagem da marca para a consumidora;
- **Existe uma conversa ativa**, iniciada pela marca 2:54PM (sessão de 24h). Como essa mensagem (2:56PM) da marca, está dentro da sessão, nenhuma cobrança será feita.



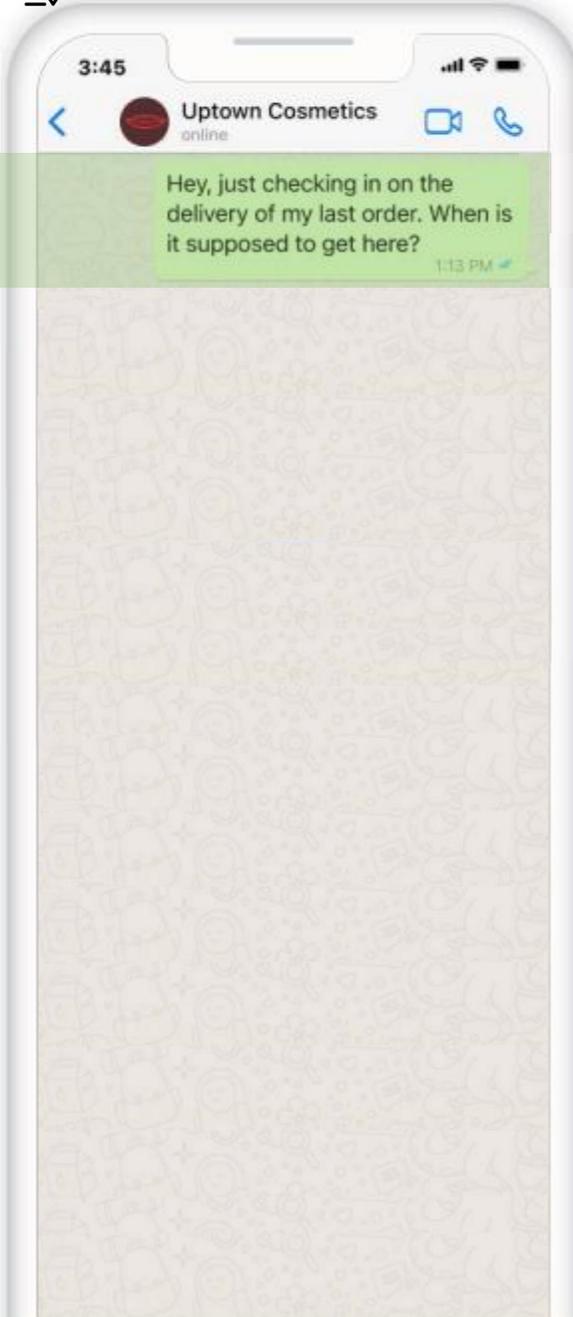
## CENÁRIO HIPOTÉTICO 2

1 conversa do tipo *user initiated* (UI) e 1 conversa do tipo *business initiated* (BI).

Nesse caso de uso hipotético, **Anne Bodelac**, nossa consumidora fictícia vai verificar a entrega de uma outra compra que fez na **Uptown Cosmetics**.

# SIGA A MENSAGEM

WWW.FORTICS.COM.BR

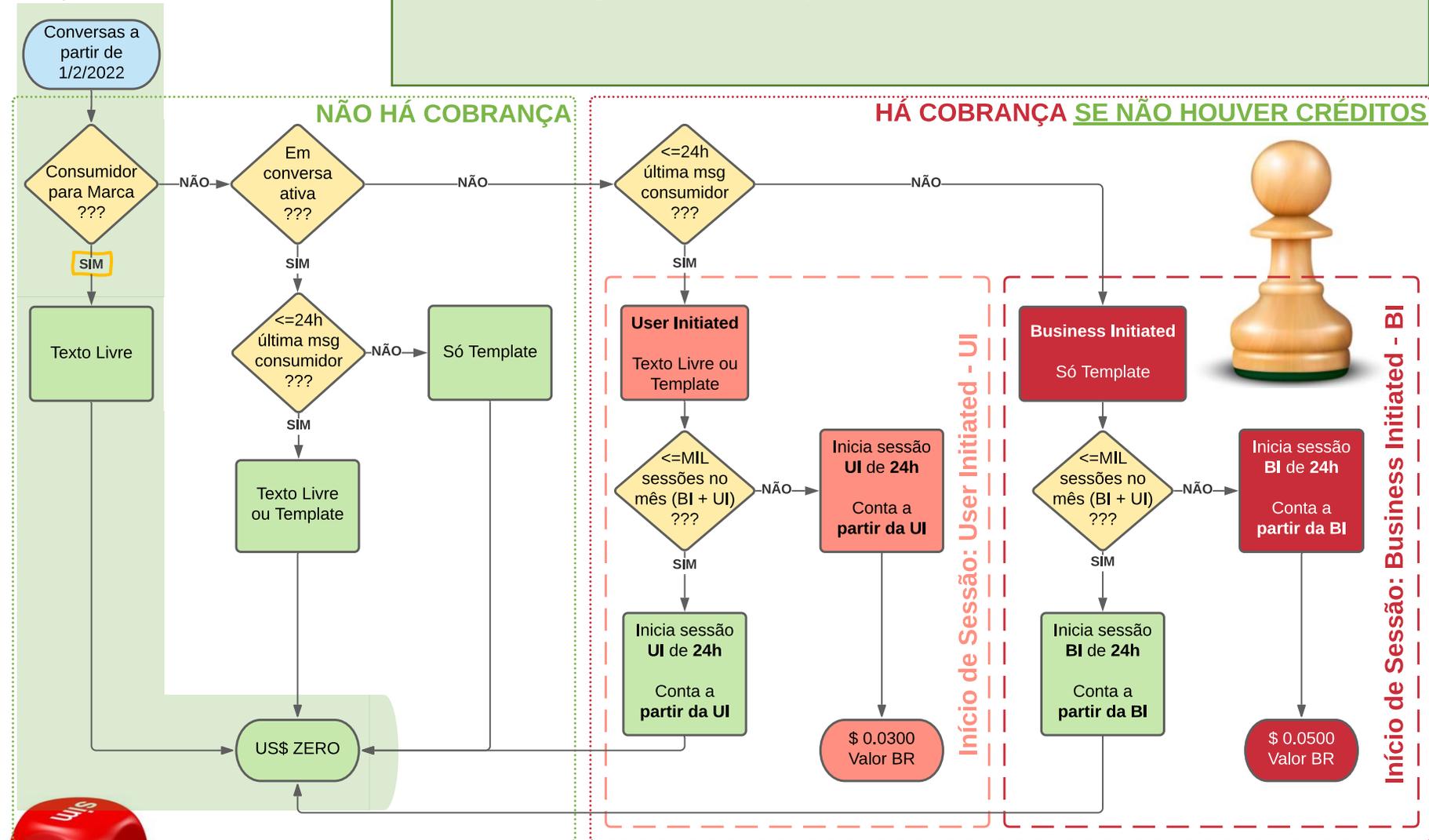


Olá, apenas verificando a entrega do meu último pedido. Quando deve chegar aqui?

**Notas Importantes:**

- Consumidora (Anne) chama a marca;
- Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
- Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
- Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.

#JuntosSomosFortics



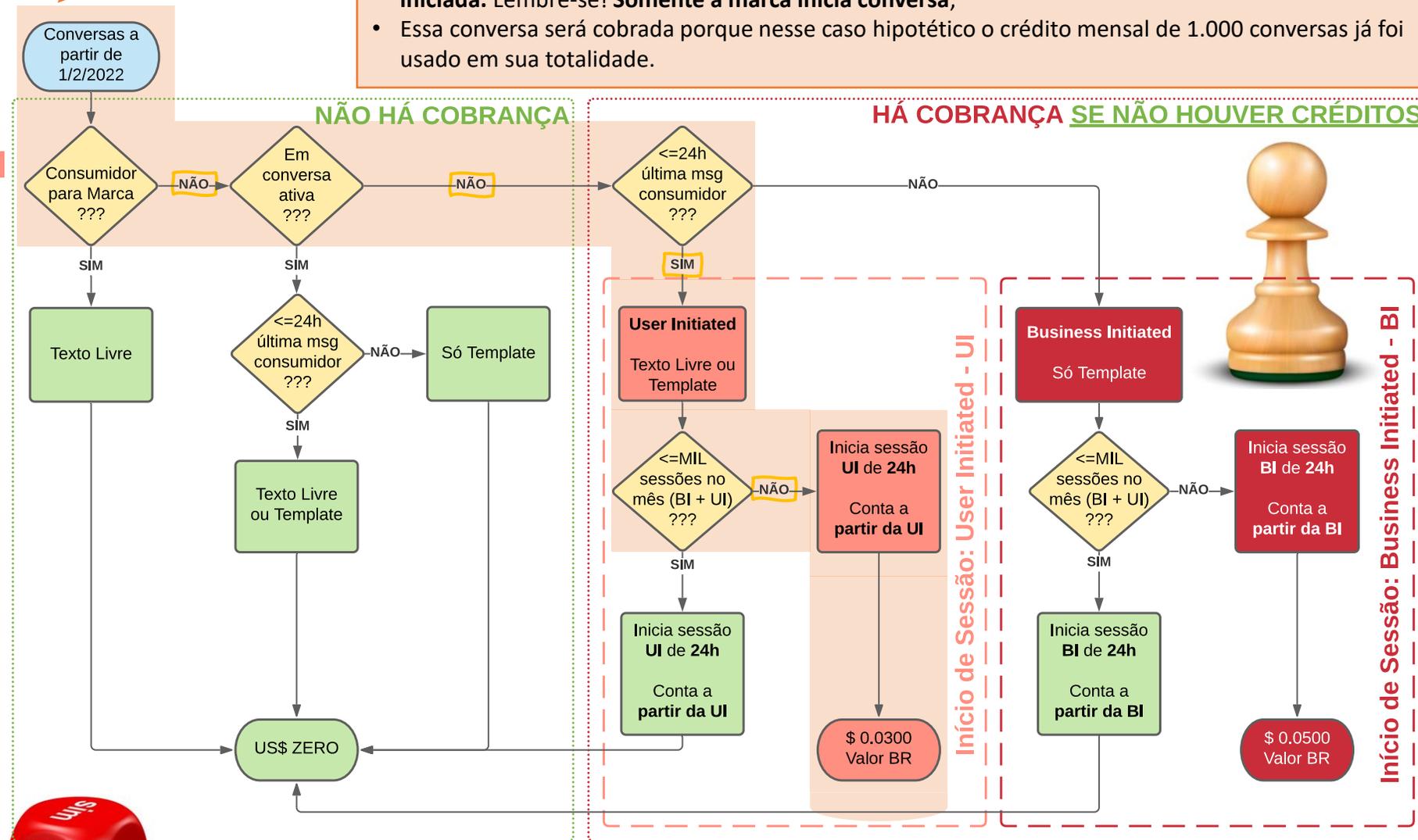
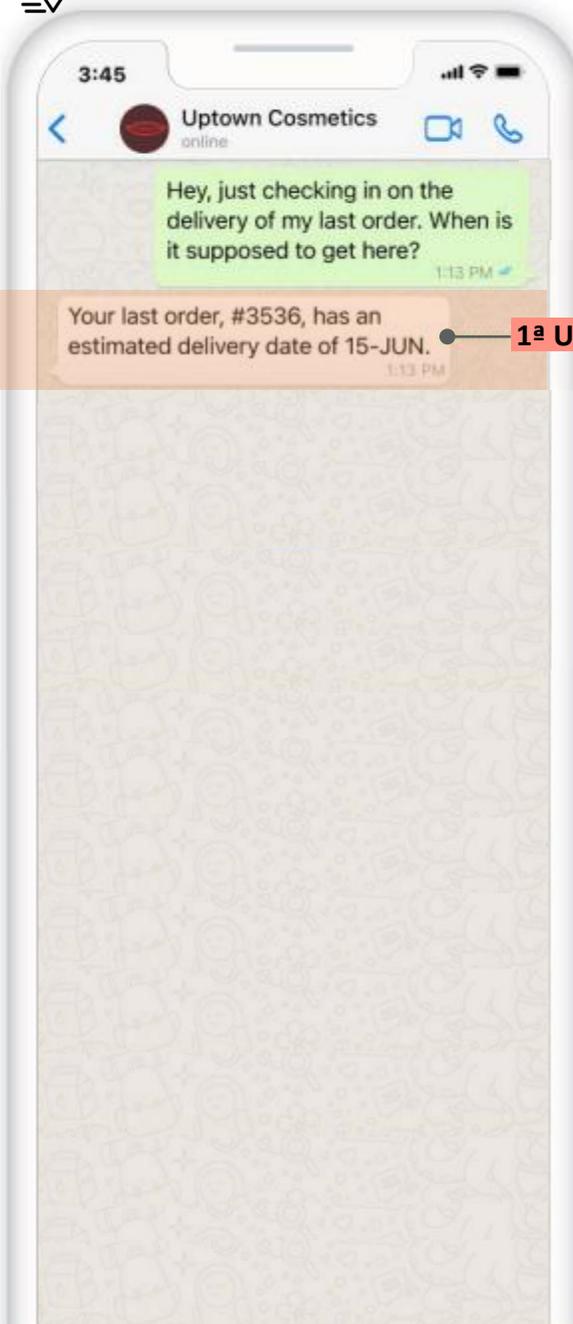
# SIGA A MENSAGEM

Seu último pedido nº 3536, tem uma data de entrega prevista para 15 de junho

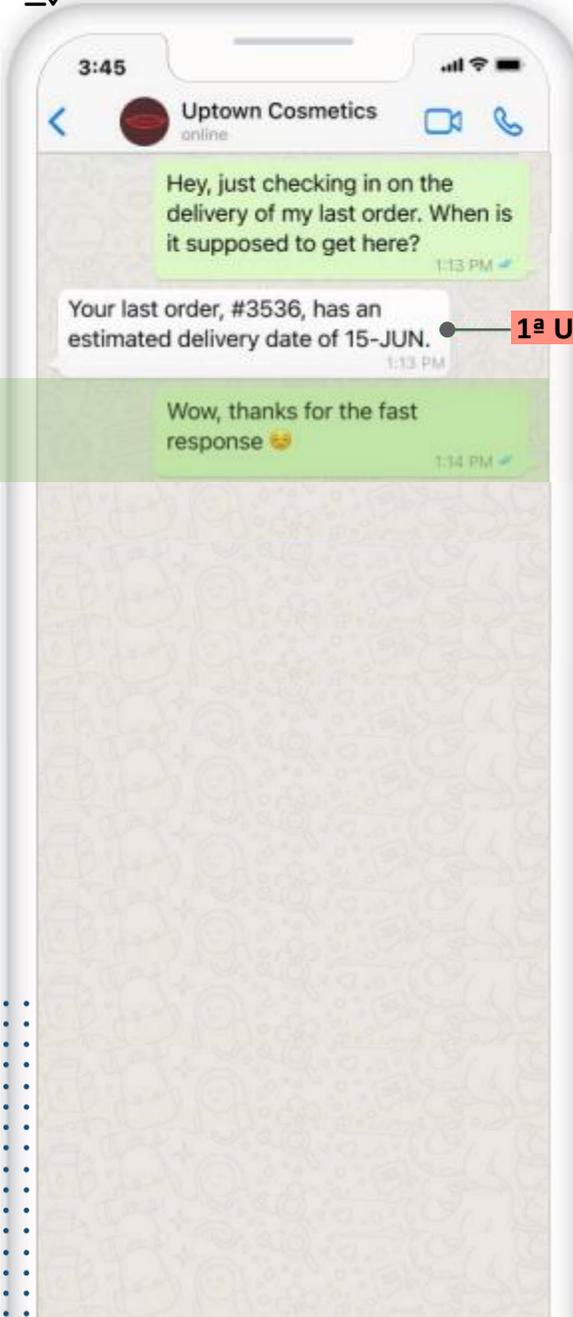
## Notas Importantes:

- Marca responde a consumidora;
- Não existe conversa ativa. Por existir uma mensagem da consumidora nas últimas 24h, a marca pode enviar **mensagem de texto livre** ou **template message** e uma **conversa do tipo UI** será iniciada. Lembre-se! **Somente a marca inicia conversa**;
- Essa conversa será cobrada porque nesse caso hipotético o crédito mensal de 1.000 conversas já foi usado em sua totalidade.

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

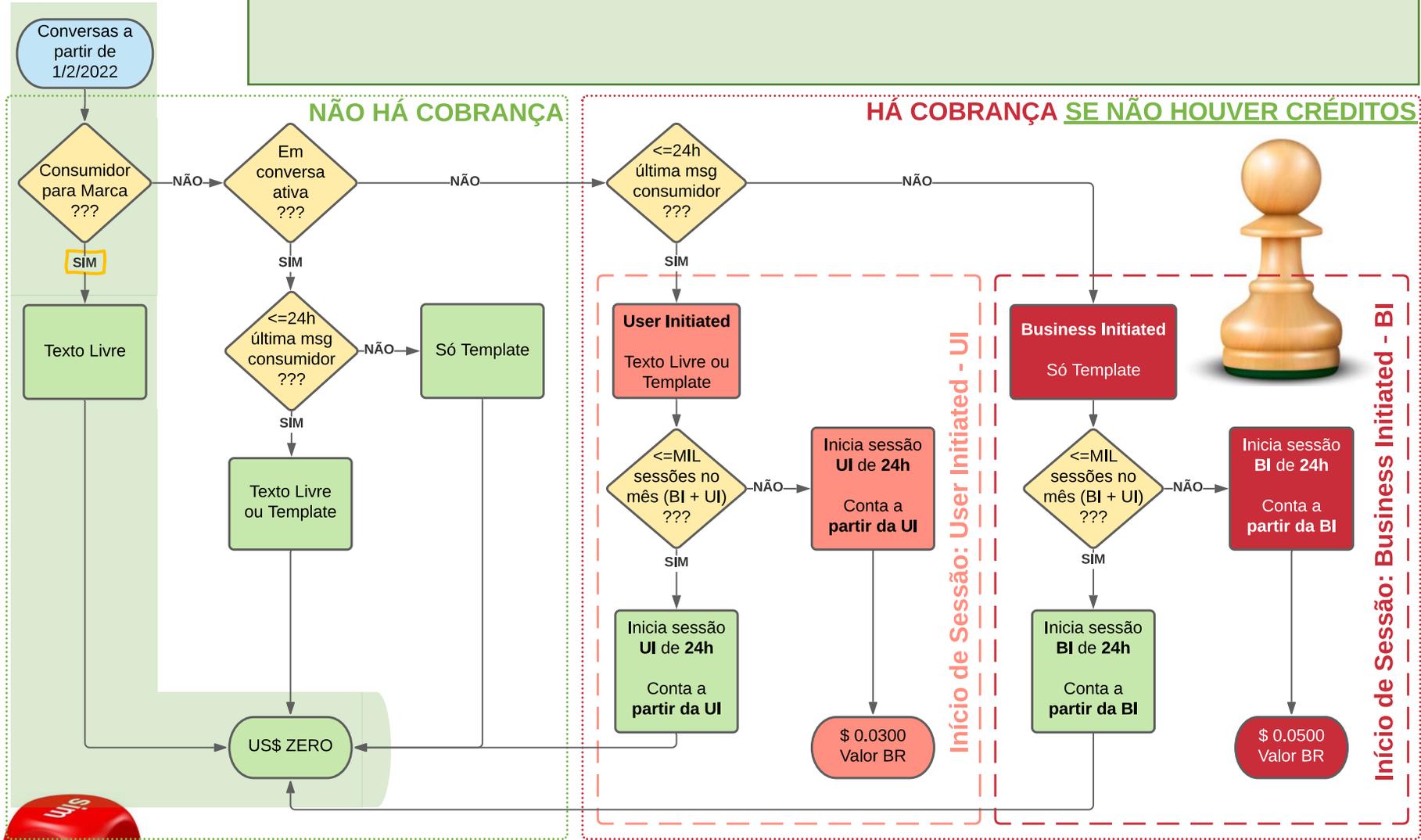


# SIGA A MENSAGEM



Uau, obrigada pela rápida resposta

- Notas Importantes:**
- Consumidora (Anne) envia nova mensagem;
  - Mensagens do consumidor para marca **não são cobradas**;
  - Mensagens do consumidor para marca **não iniciam conversas**;
  - Todas as mensagens do consumidor para a marca são de **texto livre**.



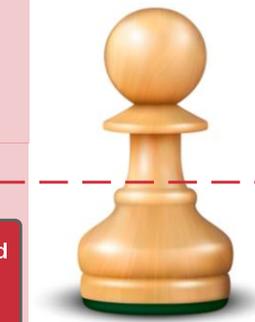
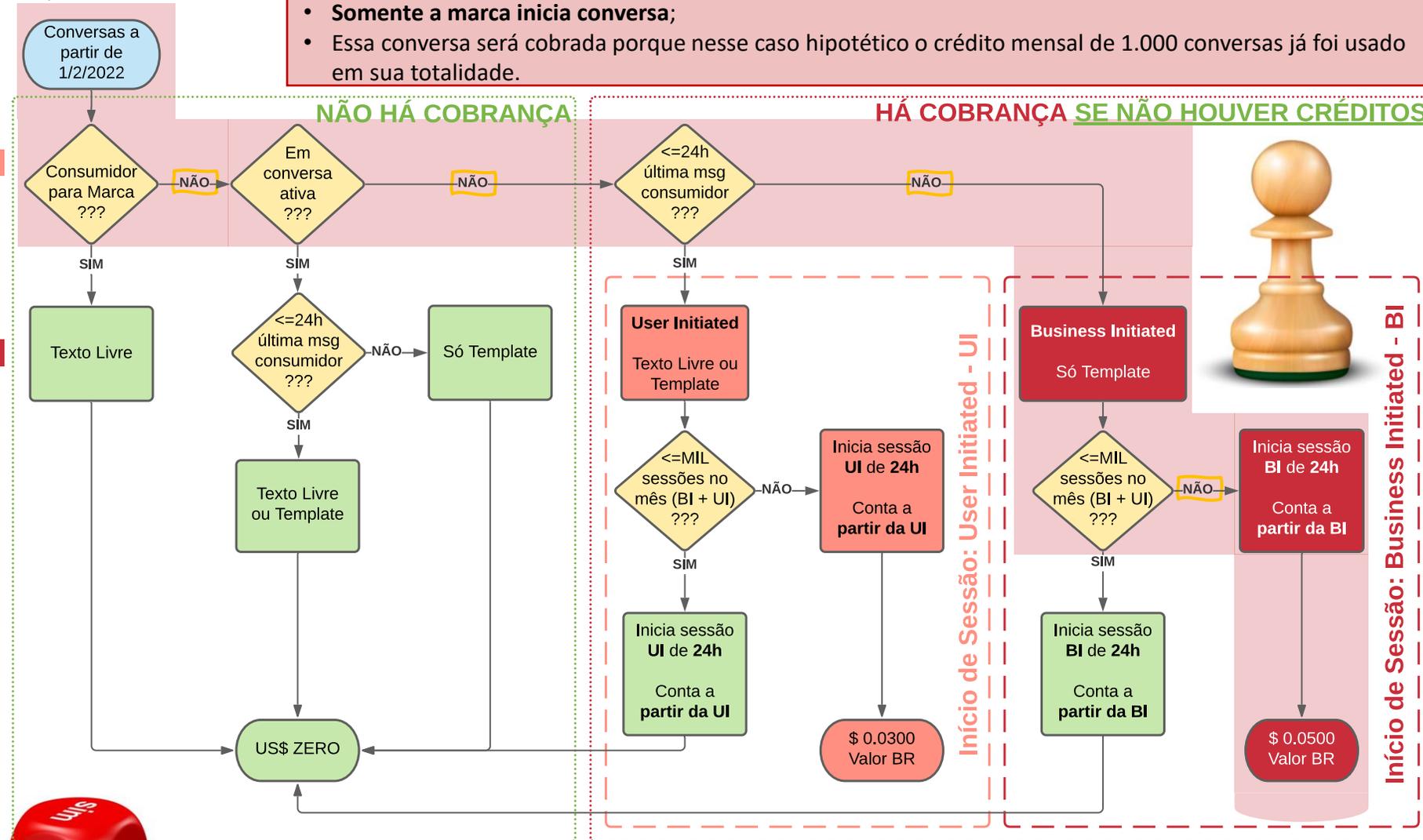
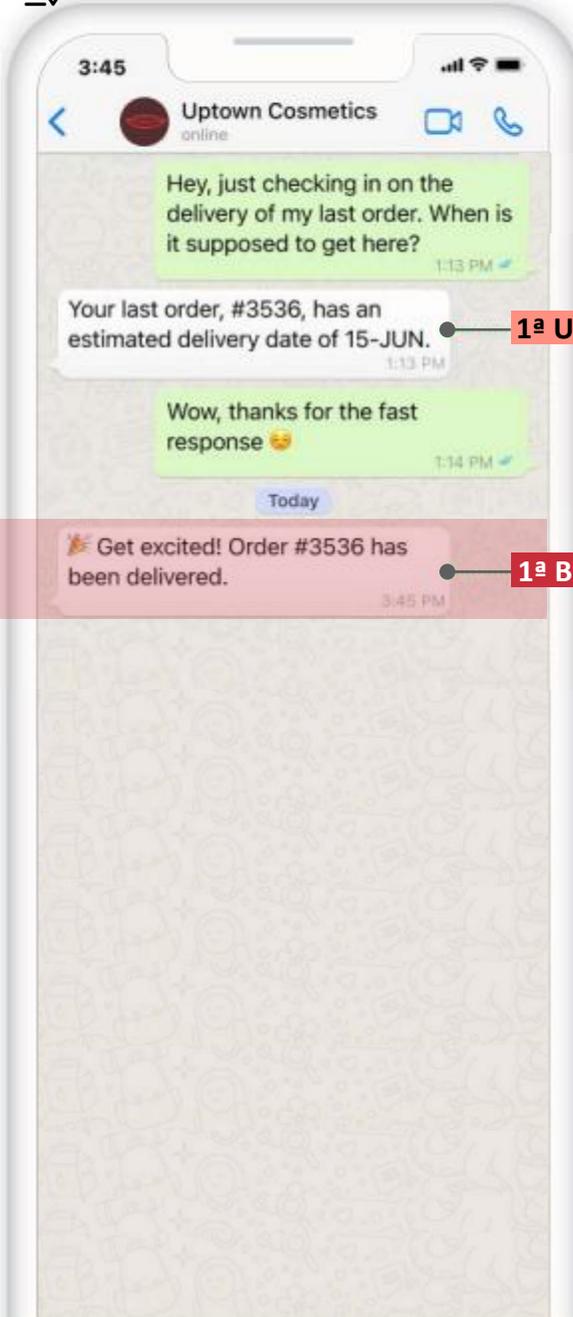
# SIGA A MENSAGEM

Novidade! O pedido nº 3536 foi entregue.

## Notas Importantes:

- Marca responde a consumidora;
- A conversa iniciada 1:13PM pela marca **não está ativa** (expirou a sessão de 24h). Por **não existir** uma mensagem da consumidora nas últimas 24h, a marca só pode enviar **template message** e uma nova **conversa do tipo BI será iniciada**. Lembre-se! **Somente a marca inicia conversa**;
- **Somente a marca inicia conversa**;
- Essa conversa será cobrada porque nesse caso hipotético o crédito mensal de 1.000 conversas já foi usado em sua totalidade.

W W W . F O R T I C S . C O M . B R



## CENÁRIO HIPOTÉTICO 3

2 conversas, ambas do tipo *business initiated* (BI).

Nesse caso de uso hipotético, **Anne Bodelac**, nossa consumidora fictícia é notificada pela empresa área **Commercial Air** que seu voo irá atrasar.

# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R

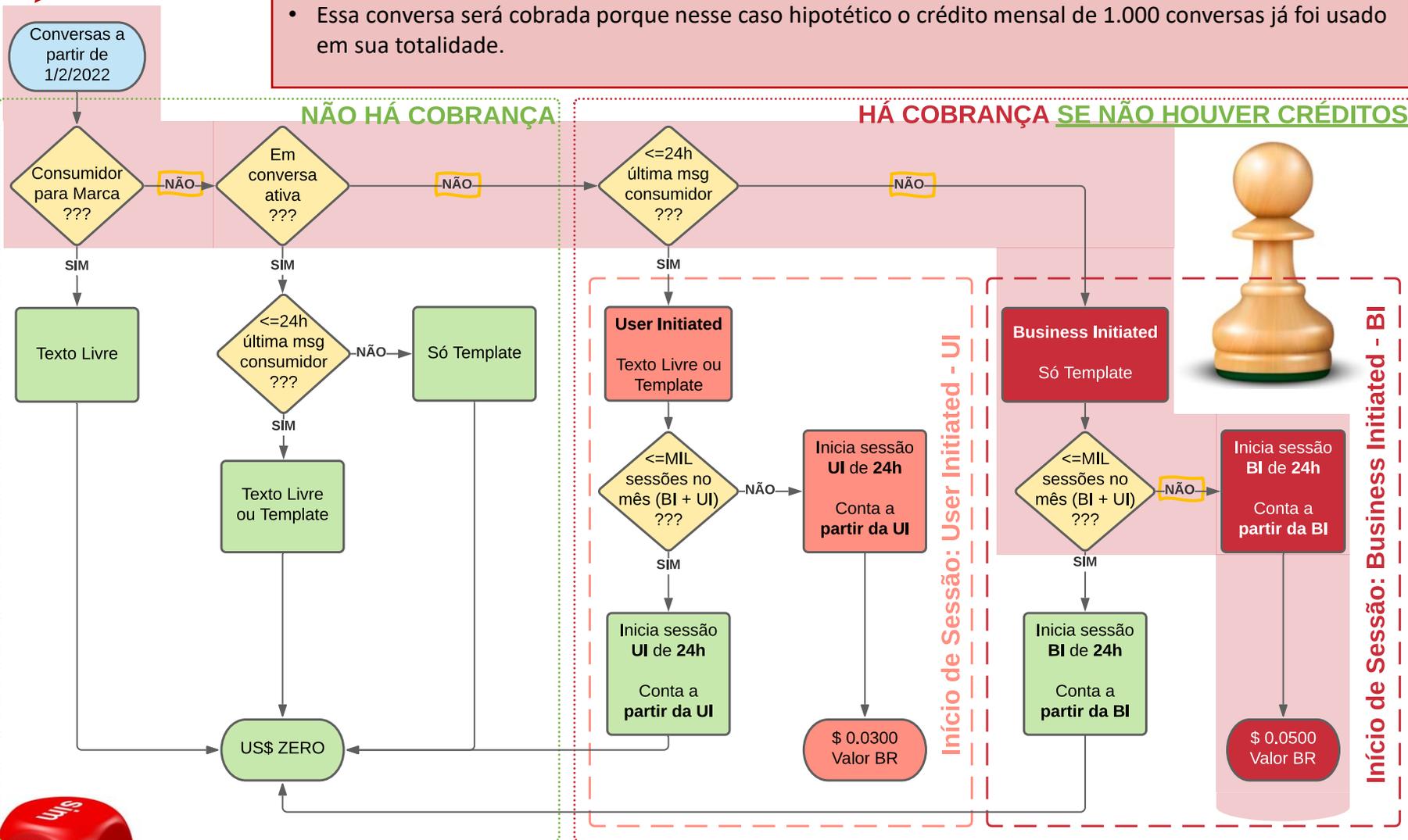


Anne, seu voo para San Juan, PR, atrasou. O novo horário de partida é 8:30 PDT.

## Notas Importantes:

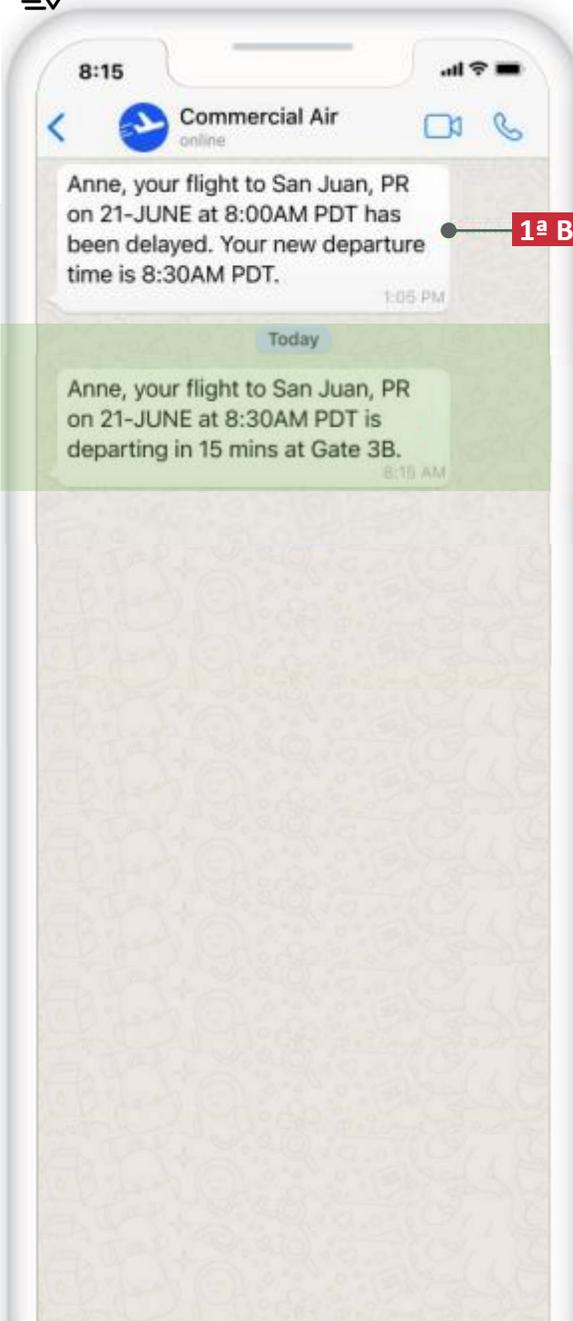
- Marca **notifica** a consumidora;
- Não existe conversa ativa. Por **não existir** uma mensagem da consumidora nas últimas 24h, a marca só pode enviar **template message** e uma nova **conversa do tipo BI será iniciada**. Lembre-se! **Somente a marca inicia conversa**;
- Essa conversa será cobrada porque nesse caso hipotético o crédito mensal de 1.000 conversas já foi usado em sua totalidade.

#JuntosSomosFortics



# SIGA A MENSAGEM

W W W . F O R T I C S . C O M . B R



Anne, seu voo para San Juan, PR, em 21 de junho, às 8:30 PDT, sairá em 15 minutos no portão 3B.

## Notas Importantes:

- Nova notificação da marca para a consumidora;
  - Existe uma **conversa ativa**, iniciada pela marca 1:05PM (sessão de 24h). Como essa mensagem (6:15AM do dia seguinte) da marca, está dentro da sessão, nenhuma cobrança será feita;
- Um ponto de atenção aqui! Observe que **não há mensagem da consumidora nas últimas 24h**, portanto, tem de ser uma **template message**.

#JuntosSomosFortics

