Spur × INDIAN ELEGANCE PREMIUM

KLANTCASE · D2C ETNISCHE KLEDING · DIRECT SEND · INDIA

WhatsApp Direct Send: Indian Elegance bevestigt COD-orders na 24 uur

Indian Elegance verkoopt etnische kleding, vooral met betaling bij levering. De medewerker stuurt orderupdates vanuit de Spur-inbox met WhatsApp Direct Send, ook nadat het 24-uursvenster van de klant is gesloten: een verzendbericht zodra een bestelling is bevestigd en een opvolging als het team een COD-klant niet telefonisch kan bereiken. Van 12 tot 22 oktober 2026 stuurde de medewerker 497 van deze berichten, allemaal na het venster, zonder template.

Installeren op Shopify | **Demo boeken**

497
Orderupdates verstuurd na het 24-uursvenster
12 tot 22 okt 2026

452
Bereikte klanten

334
Verzendberichten bij bevestigde bestellingen

90
COD-klanten opgevolgd na een gemiste oproep

Meetperiode
12 tot 22 oktober 2026 (IST) · cijfers van Spur per 24 oktober 2026

Indian Elegance is een Indiaas merk voor etnische kleding dat sari's, lehenga's en outfits verkoopt in de eigen Shopify-winkel. De meeste bestellingen worden betaald bij levering (COD).

IN DEZE CASE

De uitdaging
De opzet
De resultaten

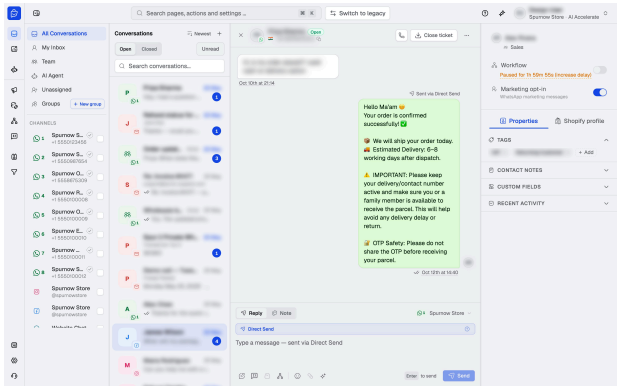
Orderupdates moeten vaak na het 24-uursvenster uitgaan

Tegen de tijd dat een COD-bestelling wordt verzonden, hebben veel klanten het merk al meer dan een dag niet meer geschreven.

De bestellingen van Indian Elegance groeiden van 1.843 in juli 2026 naar 3.895 in september. De COD-bevestigingsworkflow van Spur draaide op 2.951 van de bestellingen van september en verstuurde een WhatsApp-template met de knoppen Confirm Order en Cancel Order.

Zodra een bestelling is bevestigd, wil het team de klant vertellen dat die vandaag wordt verzonden en dat ze hun telefoon aan moeten houden voor de levering. Als een klant op geen van beide knoppen tikt, wat bij 28% van de COD-bestellingen van 11 september tot 11 oktober gebeurde, belt het team hen, en sommigen nemen niet op.

Dan is het laatste WhatsApp-bericht van de klant meestal meer dan een dag oud. Buiten het 24-uursvenster levert WhatsApp alleen een goedgekeurde template af, dus voor elke nieuwe formulering zou eerst een template en goedkeuring van Meta nodig zijn.



De orderbevestiging die de medewerker van Indian Elegance met Direct Send verstuurt, weergegeven in de Spur-inbox. De berichttekst is van hen; de gegevens van de klant zijn vervaagd en de rest van de inbox is voorbeeldgegevens.

Wat Direct Send is en wat Spur toevoegt

Direct Send is een functie van Meta waarmee een bedrijf na het 24-uursvenster een utility-bericht kan sturen zonder een template te maken. In Spur antwoordt een medewerker gewoon in de inbox: als het venster is gesloten, gaat het antwoord uit met Direct Send. Als Meta Direct Send niet voor het nummer heeft ingeschakeld, verstuurt Spur het antwoord in plaats daarvan als Magic Message, dus het gaat in elk geval uit. Spur vult ook het toegangsformulier van Meta voor Direct Send vooraf in met het WABA-ID en de bedrijfsnaam van het merk. Het is alleen voor order- en accountupdates, nooit voor aanbiedingen.

Verstuur orderupdates na 24 uur

De inbox van Spur verstuurt antwoorden met WhatsApp Direct Send zodra het 24-uursvenster is gesloten, zonder template.

Installeren op Shopify

Wat ze hebben ingesteld

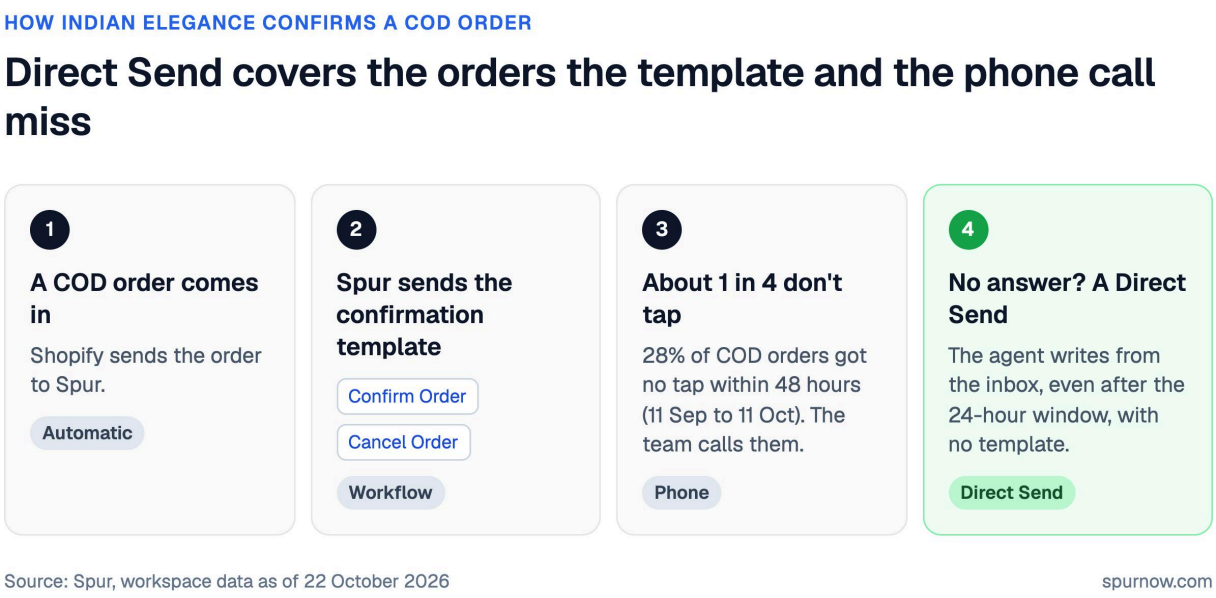
Een COD-template vanuit een Spur-workflow, daarna orderupdates die in de Spur-inbox worden getypt en met Direct Send worden verstuurd nadat het venster is gesloten.

01. COD-bestellingen bevestigen met een Spur-workflow

Een Spur-workflow verstuurt de bevestigingstemplate wanneer Shopify een COD-bestelling aanmaakt. Hij stopt zodra de bestelling de tag COD Confirmed of COD Cancelled krijgt.

Configuration

Setting	Value
Uitvoeringen in september 2026	2,951
Geen tik binnen 48 uur	28% (11 sep tot 11 okt)



Hoe Indian Elegance een COD-bestelling bevestigt, met cijfers uit de Spur-workspace per 22 oktober 2026.

02. Een verzendbericht sturen zodra de bestelling is bevestigd

Zodra een bestelling is bevestigd, stuurt de medewerker vanuit de inbox een Direct Send: de bestelling wordt vandaag verzonden, de levering duurt 6 tot 8 werkdagen, houd je telefoon aan en deel de OTP niet voordat het pakket is aangekomen. 334 van de 497 berichten, ongeveer twee derde, waren dit bericht.

Configuration

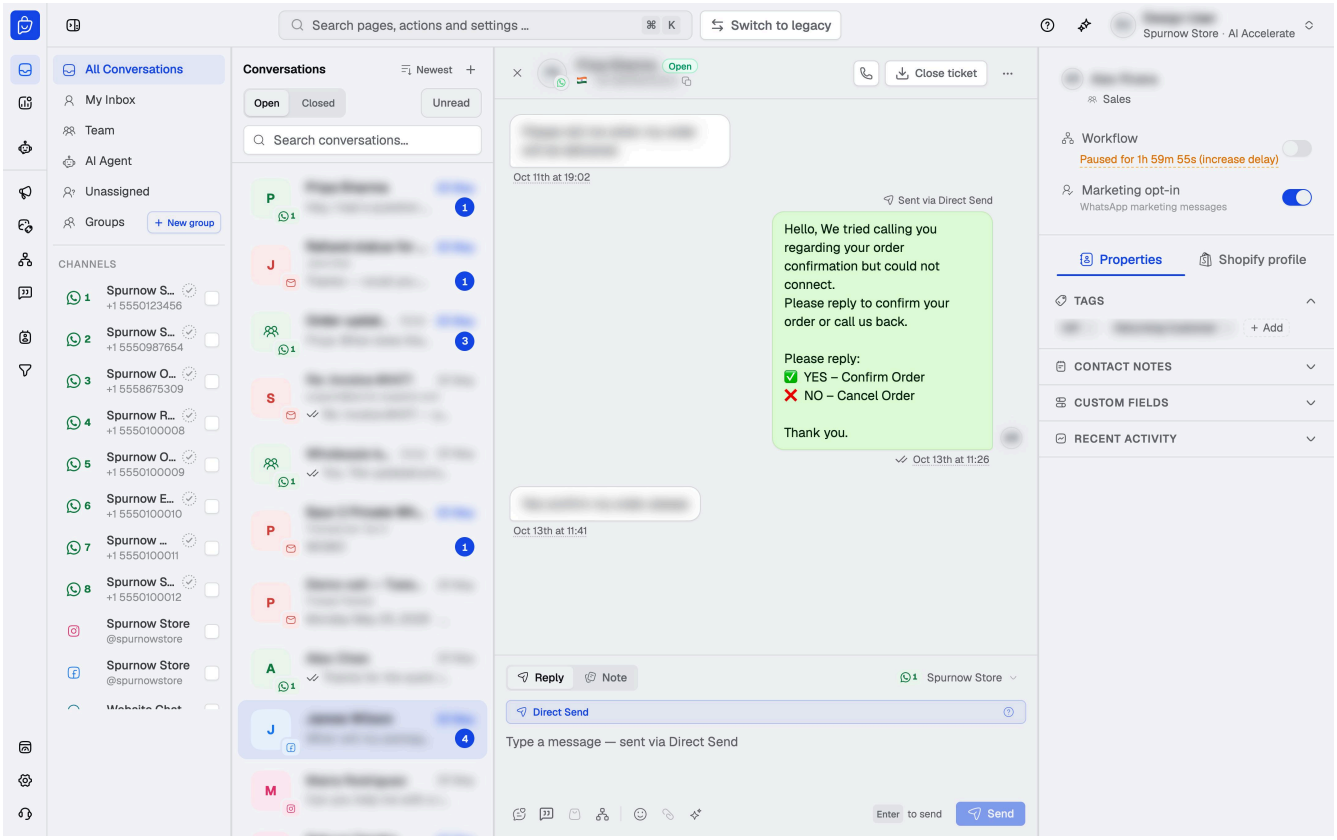
Setting	Value
Verzonden berichten	334
Template nodig	Geen

03. Opvolgen als de telefoon niet wordt opgenomen

Als een COD-klant niet opneemt, schrijft de medewerker: we hebben geprobeerd je te bellen over je bestelling, antwoord JA om te bevestigen of NEE om te annuleren. 90 klanten kregen dit bericht en 18 van hen schreven binnen een dag terug.

Configuration

Setting	Value
Aangeschreven klanten	90
Binnen een dag teruggeschreven	18



Een opvolging “we hebben geprobeerd je te bellen”, verstuurd met Direct Send, en het antwoord van een klant. De berichttekst is van Indian Elegance; klantgegevens zijn vervaagd en de rest van de inbox is voorbeeldgegevens.

Wat het opleverde

Uit de berichtgegevens van Spur, 12 tot 22 oktober 2026 (IST).

Eén medewerker stuurde in 11 dagen 497 Direct Send-berichten naar 452 klanten, allemaal na het 24-uursvenster.

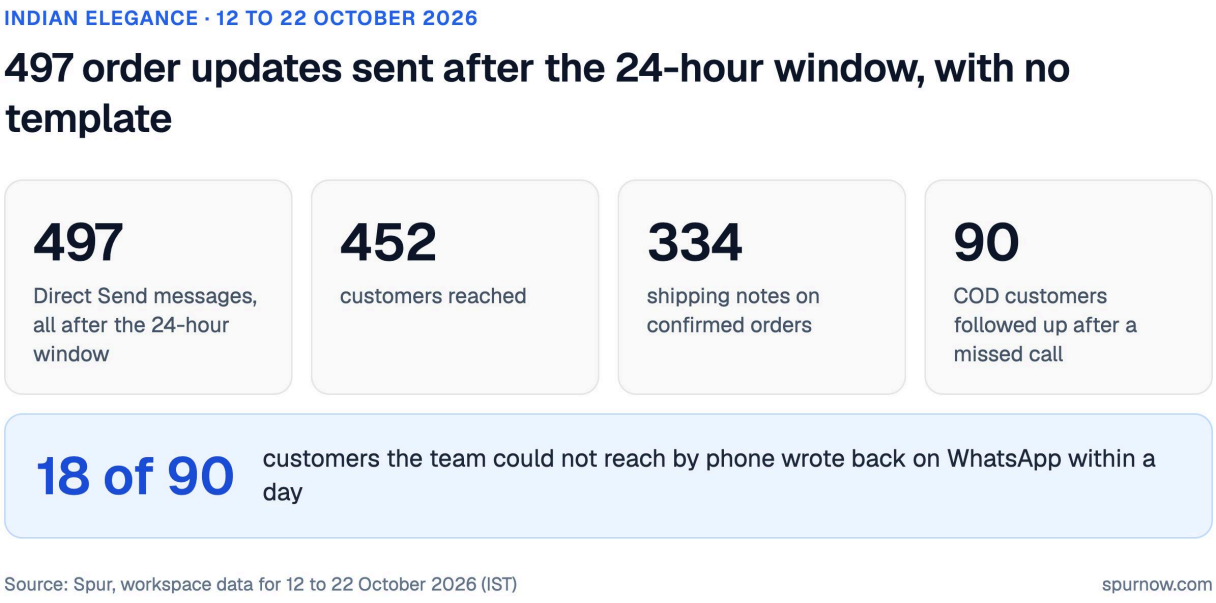
334 waren verzendberichten bij bevestigde bestellingen en 99 waren opvolgingen “we hebben geprobeerd je te bellen” aan 90 COD-klanten. De overige 64 waren losse antwoorden, zoals trackinglinks, berichten dat het pakket onderweg is, voorraadupdates en het retourbeleid.

18 van de 90 klanten die het team niet telefonisch kon bereiken, schreven binnen een dag terug op WhatsApp. 490 berichten werden afgeleverd en 345 werden gelezen, per 24 oktober.

Direct Send-berichten van Indian Elegance, 12 tot 22 oktober 2026

Indian Elegance	
Berichten verstuurd na het 24-uursvenster	497 van 497
Bereikte klanten	452
Verzendberichten bij bevestigde bestellingen	334
Opvolgingen “we hebben geprobeerd je te bellen”	99, aan 90 klanten
Van die 90 binnen een dag teruggeschreven	18
Overige losse antwoorden	64
Afgeleverd	490
Gelezen	345

Uit de berichtgegevens van Spur, dagen in IST. Teruggeschreven = een tekst of foto van de klant binnen 24 uur; linkklikken worden niet meegeteld.



Direct Send bij Indian Elegance van 12 tot 22 oktober 2026, uit de Spur-workspace.

Antwoord na het 24-uursvenster, zonder template

Medewerkers antwoorden gewoon vanuit de Spur-inbox. Zodra het venster is gesloten, verstuurt Spur het antwoord met Direct Send, of als Magic Message als Meta het nog niet heeft ingeschakeld.

Installeren op Shopify

Waarom het werkt via Spur

Drie dingen maken Direct Send praktisch voor een drukke inbox.

Elk bericht ging na het venster uit

Geen enkele ging binnen het venster: bij 319 was het laatste bericht van de klant meer dan een dag oud, en de andere 178 klanten hadden nooit geschreven, dus er was geen venster open. Spur gebruikt Direct Send alleen zodra het venster is gesloten; binnen het venster gaat een antwoord als gewoon bericht uit. Geen van deze had een template nodig.

Het antwoord gaat in elk geval uit

Als Meta Direct Send niet voor een nummer heeft ingeschakeld, of een antwoord langer is dan 1.024 tekens, verstuurt Spur het in plaats daarvan als Magic Message. Toegang krijgen is één formulier, dat Spur vooraf invult met het WABA-ID en de bedrijfsnaam van het merk.

Beperkt tot de eigen antwoorden van mensen, om het nummer te beschermen

Spur gebruikt Direct Send voor de eigen antwoorden van een medewerker, nooit voor AI-agents, workflows of broadcasts, omdat Meta accounts beperkt die op deze manier niet-utilityinhoud versturen. Ontwikkelaars kunnen losse berichten versturen via de Direct Send API van Spur, maar alleen naar klanten die het nummer eerder hebben aangeschreven en zich niet hebben afgemeld.

Zo stel je dit in voor je winkel

Voor een Shopify-winkel die orderupdates op WhatsApp verstuurt.

1. Koppel je nummer via Cloud API

Direct Send werkt op WhatsApp-nummers die via Cloud API aan Spur zijn gekoppeld, niet via AiSensy, 360dialog of Infobip.

2. Vraag Direct Send aan bij Meta

Spur vult het toegangsformulier van Meta vooraf in met je WABA-ID en bedrijfsnaam. Totdat Meta het inschakelt, gaan antwoorden na het venster uit als Magic Message.

3. Antwoord gewoon vanuit de inbox

Als het 24-uursvenster van de klant is gesloten, verstuurt Spur het antwoord met Direct Send. Geen template nodig.

4. Houd het bij orderupdates

Direct Send is alleen voor utility-berichten. Aanbiedingen of kortingscodes kunnen ertoe leiden dat Meta je WhatsApp-account beperkt.

5. Houd antwoorden kort en als tekst

In Spur zijn Direct Send-antwoorden platte tekst tot 1.024 tekens. Een langer antwoord gaat in plaats daarvan uit als Magic Message.

Vragen over WhatsApp Direct Send

Wat is WhatsApp Direct Send?

Een functie van Meta waarmee een bedrijf na het 24-uursvenster een utility-bericht kan sturen zonder eerst een template te maken. In Spur is dit hoe het antwoord van een medewerker uitgaat zodra het venster is gesloten.

Hoe stuur ik een WhatsApp-bericht na het 24-uursvenster?

Buiten het venster levert WhatsApp alleen een goedgekeurde template af of, voor utility-berichten, een Direct Send. Antwoord in Spur gewoon vanuit de inbox: het gaat uit met Direct Send als Meta die functie voor je nummer heeft ingeschakeld, en anders als Magic Message.

Kan ik na 24 uur een COD-bestelling op WhatsApp bevestigen zonder template?

Ja, met Direct Send, als Meta het voor je WhatsApp-account heeft ingeschakeld en het bericht over de bestelling gaat. In Spur stuur je het vanuit de inbox.

Wat is een utility-bericht op WhatsApp en wat kost het?

Een utility-bericht is een update over iets wat de klant al heeft gekocht of gevraagd, zoals een orderbevestiging, een verzendupdate of een betalingsherinnering. Meta rekent voor elk bericht het utility-tarief van het land van de klant. In India is dat ongeveer een vijfde van de prijs van een marketingbericht, volgens de tarieven in de WhatsApp-prijscalculator van Spur. Direct Send-berichten worden als utility-berichten gefactureerd.

Waarom kunnen AI-agents, workflows of broadcasts geen Direct Send gebruiken?

Meta beperkt WhatsApp-accounts die marketing of andere niet-utilityinhoud via Direct Send versturen. Spur houdt het bij berichten die een persoon schrijft, zoals het antwoord van een medewerker vanuit de inbox, zodat geautomatiseerde verzendingen je nummer niet in gevaar kunnen brengen. De Direct Send API van Spur verstuurt één bericht tegelijk, alleen naar klanten die je nummer eerder hebben aangeschreven en zich niet hebben afgemeld.

Spur

Je kunt orderupdates op WhatsApp sturen na het 24-uursvenster

De medewerker van Indian Elegance stuurde in 11 dagen 497 Direct Send-berichten, allemaal na het venster, zonder template.

Installeren op Shopify **Demo boeken**

https://apps.shopify.com/spur-automated-support-marketing

Story updated: 2026-11-03. Rebuilt product screens use illustrative example values; they are not customer conversations.