



WhatsApp Business API: Onboarding





Функционал WhatsApp Business API



Что можно делать в WhatsApp Business API?





Отправлять не шаблонные сообщения:

- ◆ с текстом;
- ◆ с аудио файлами;
- ◆ с картинкой;
- ◆ с документами;
- ◆ с видео файлами;
- ◆ с карточками контактов;
- ◆ с геолокацией;
- ◆ с кнопками ответов (до 3 кнопок);
- ◆ с выпадающим списком выбора ответа (до 10 вариантов).

Отправлять шаблонные сообщения:

- ◆ с текстом, содержащим переменные;
- ◆ с текстом в заголовке, содержащим переменную;
- ◆ с картинкой в заголовке;
- ◆ с документом в заголовке;
- ◆ с видео в заголовке;
- ◆ с текстом в подписи;
- ◆ с 3 кнопками ответа;
- ◆ с двумя кнопками, содержащими номер телефона или ссылку с переменной частью.

Редактировать карточку компании:

- ◆ добавить картинку;
- ◆ написать статус профиля (краткое описание канала)
- ◆ Заполнить описание профиля;
- ◆ Добавить физический адрес;
- ◆ Добавить email-адрес;
- ◆ Добавить URL ссылку на сайт компании;
- ◆ Указать сферу деятельности компании;
- ◆ Указать часы работы;
- ◆ Подать форму на получения статуса «официальный бизнес аккаунт».

Отличие между шаблонными и не шаблонными сообщениями



	Не шаблонные (обычные) сообщения	Шаблонные сообщения
Можно отправлять без открытой 24 часовой сессии с пользователем (инициировать коммуникацию)	✗	✓
Платное сообщение	✗	да, если сообщение отправлено вне сессии
Требует предварительного согласования с FB контента сообщения перед отправкой	✗	✓
Использование переменных в тексте сообщения	✗	✓



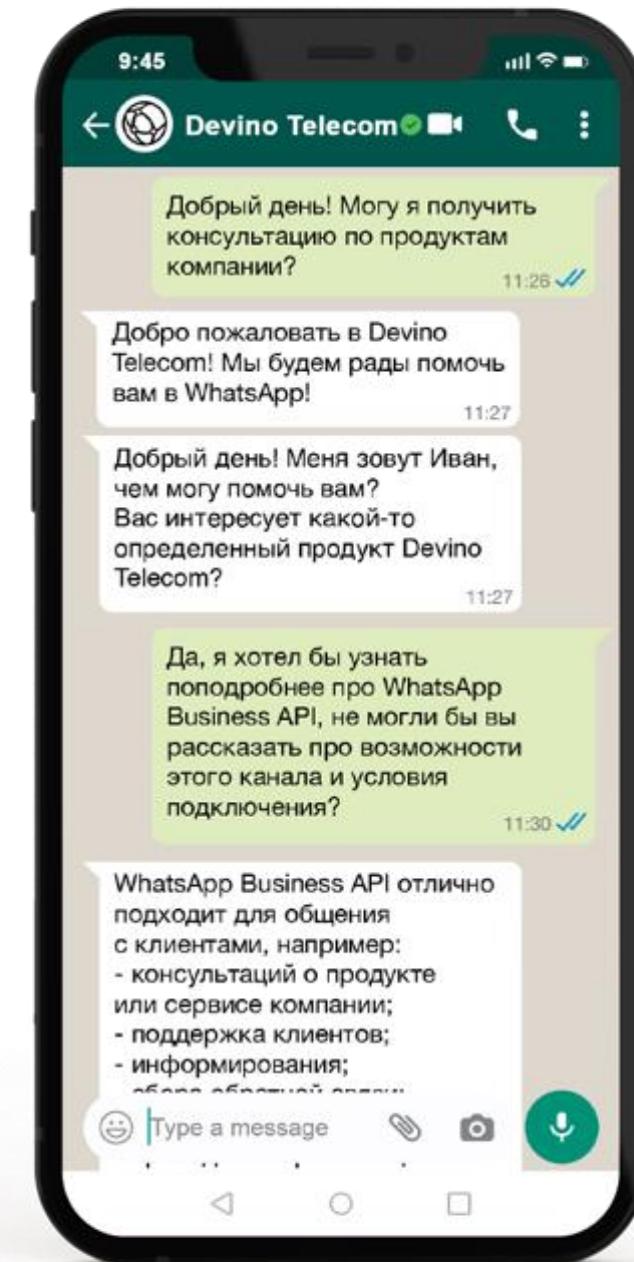
Не шаблонные сообщения



Однако если FB будет получать большое количество жалоб от пользователей, с которыми коммуникует бизнес, FB вправе понизить репутацию канала или вовсе заблокировать его

- ◆ Не шаблонные сообщения можно отправлять только в открытую с пользователем сессию.
- ◆ Они не требуют предварительного согласования FB для отправки, нет никаких ограничений с стороны FB на отправляемый контент.
- ◆ Не шаблонные сообщения поддерживают отправку текста, медиа файлов, локаций, карточек контактов и кнопок.

Разновидности сообщений описаны далее.



Отправка простого текстового сообщения

- ❖ Простое текстовое сообщение может быть отправлено только в открытую сессию.
- ❖ Одно сообщение может содержать до 4096 символов, и включать эмоджи, URL ссылки и спец. символы.
- ❖ При отправке сообщения с URL ссылкой можно включить предпросмотр ссылки.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

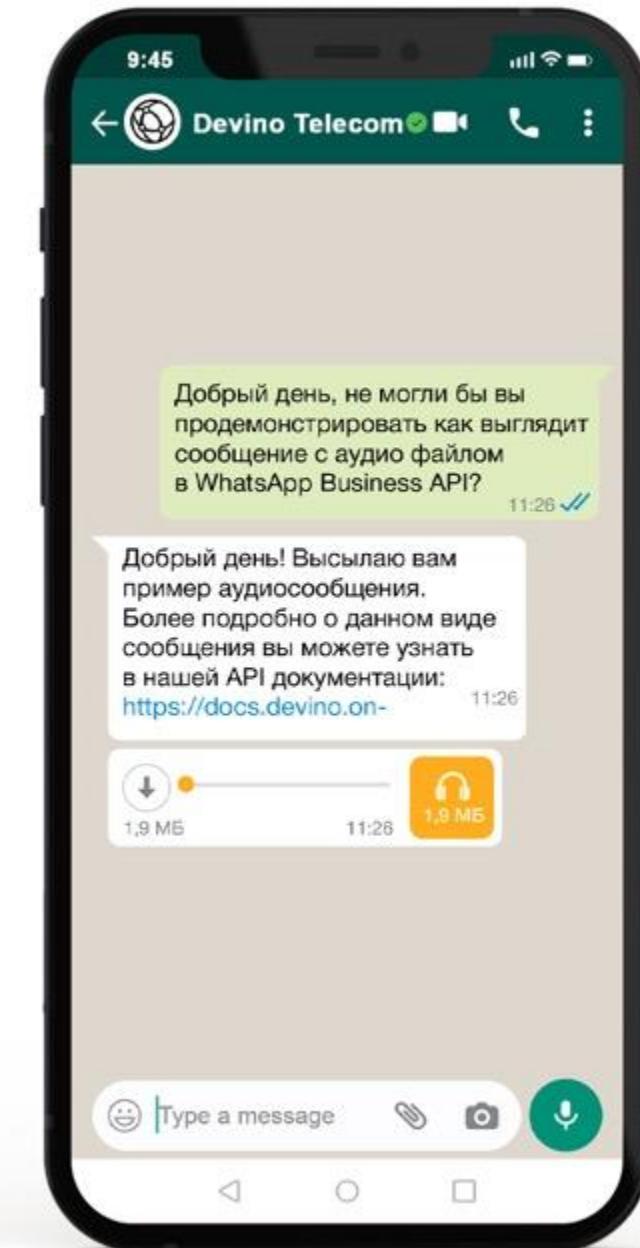


Отправка сообщения с аудиофайлом

- ❖ WhatsApp Business API поддерживает отправку аудиофайлов следующего формата: acc, mp4,mp4a, amr, mpeg, ogg.
- ❖ Размер файла не должен превышать 16 МВ.
- ❖ Сообщение с аудиофайлом не может содержать текст.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



Отправка сообщений с картинкой

Во время открытой сессии с пользователем можно отправлять картинки с текстом или без

- ❖ Картинка должна быть в формате JPEG или PNG. Максимальный допустимый размер картинки - 5 МВ.
- ❖ Текст может содержать до 4096 символов, и включать эмоджи, URL ссылки и спец. символы.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



Отправка сообщений с видеофайлом

Во всем остальном, данный тип сообщения похож
на сообщения с картинкой

- ◆ Сообщения с видео имеет ограничение по размеру – 16 MB.
- ◆ Поддерживаются следующие форматы видеофайлов: mp4, 3gp, 3g2.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

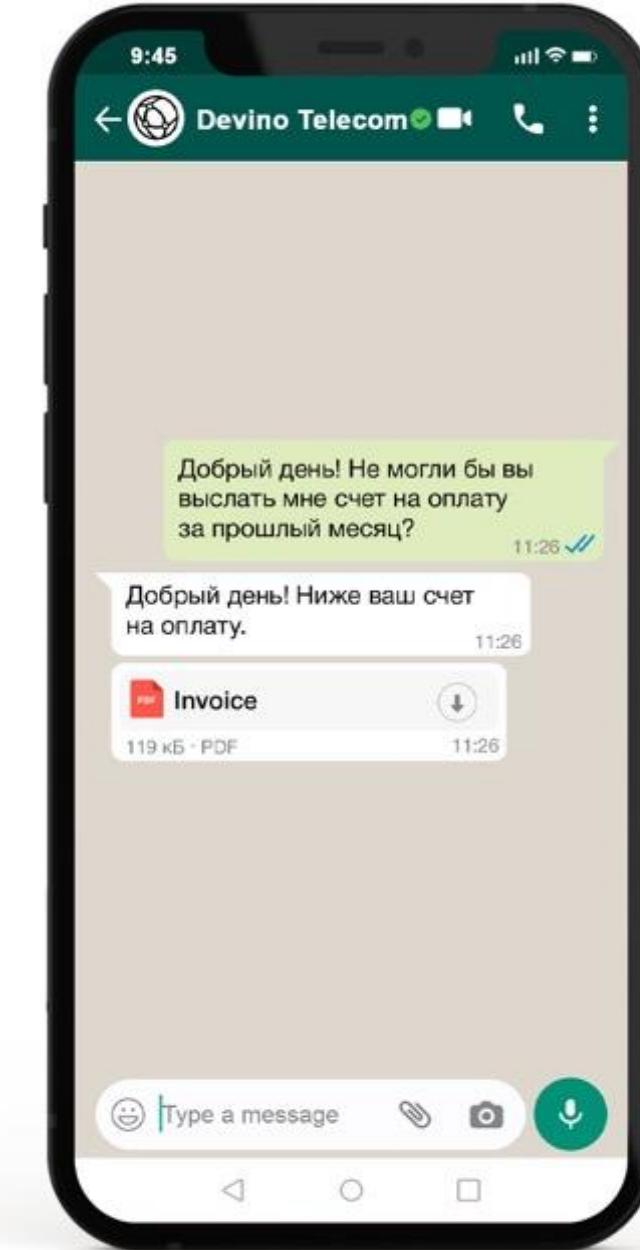


Отправка сообщений с документом

- WA поддерживает отправку документа любого формата, размер которого не превышает 100 МВ.
- Сообщение с документом не может содержать текст, он может быть только в названии файла.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

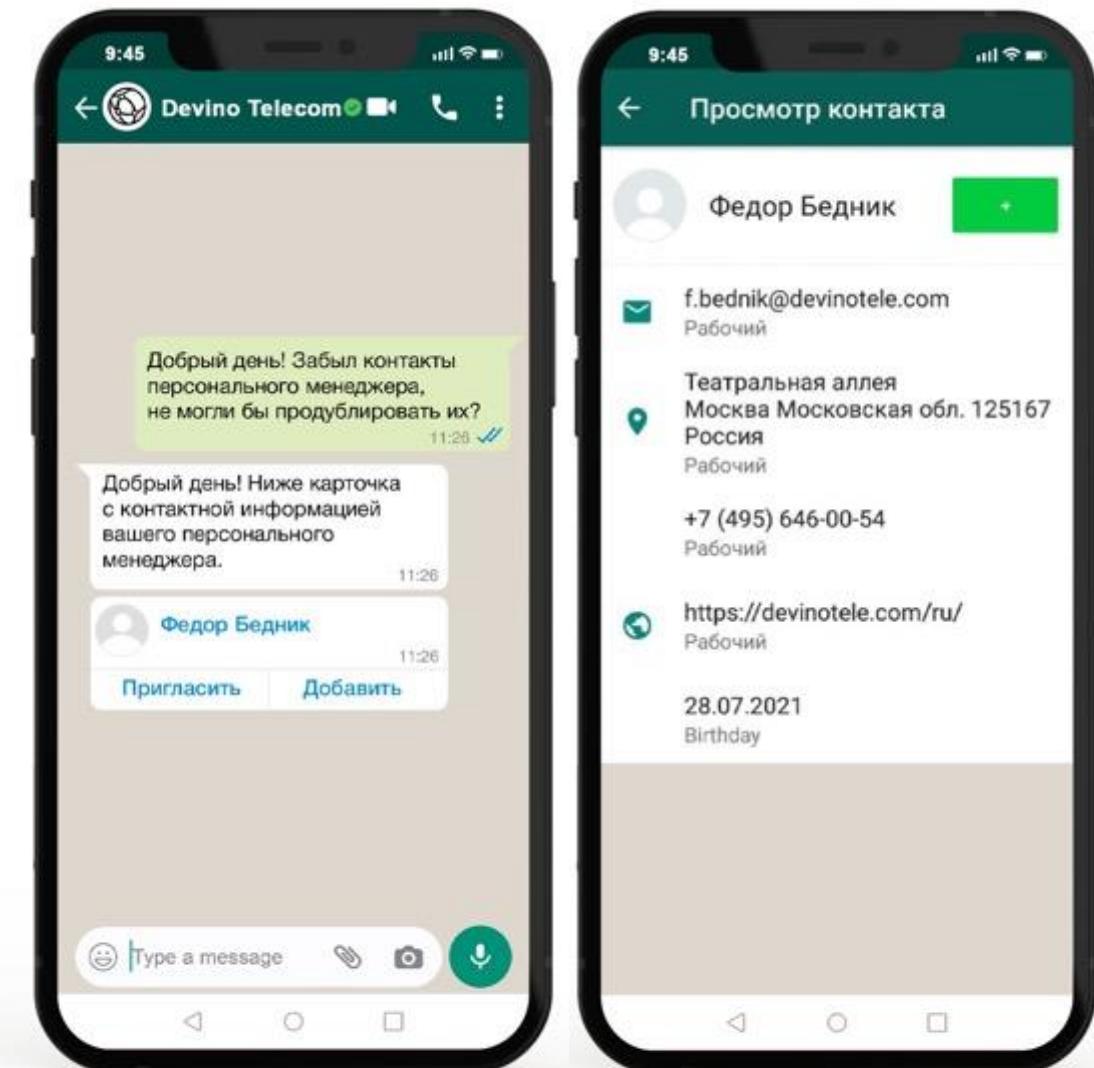


Отправка сообщений с карточкой контакта

- ❖ WhatsApp Business API, как и в WA P2P, позволяет отправлять карточку контакта или контактов в виде сообщения.
- ❖ Карточка контакта содержит: ФИО, адрес, дату рождения, email, номер телефона, и ссылку web-сайт.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

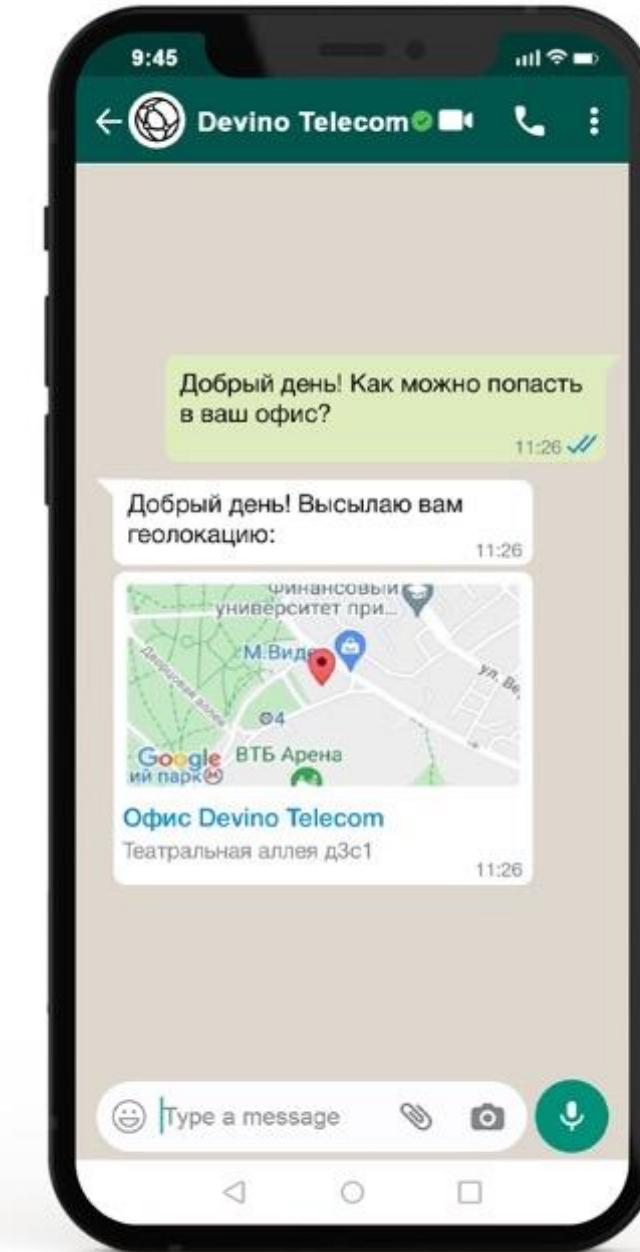


Отправка сообщений с геолокацией

- ❖ Сообщение с геолокацией позволяет отправить метку на карте, для этого обязательно нужно указать широту и долготу, при отправке сообщения.
- ❖ В качестве дополнительных параметров можно указать адрес (город и улицу) и название места (например: офис компании).



Документация API
для создания данного
вида сообщения

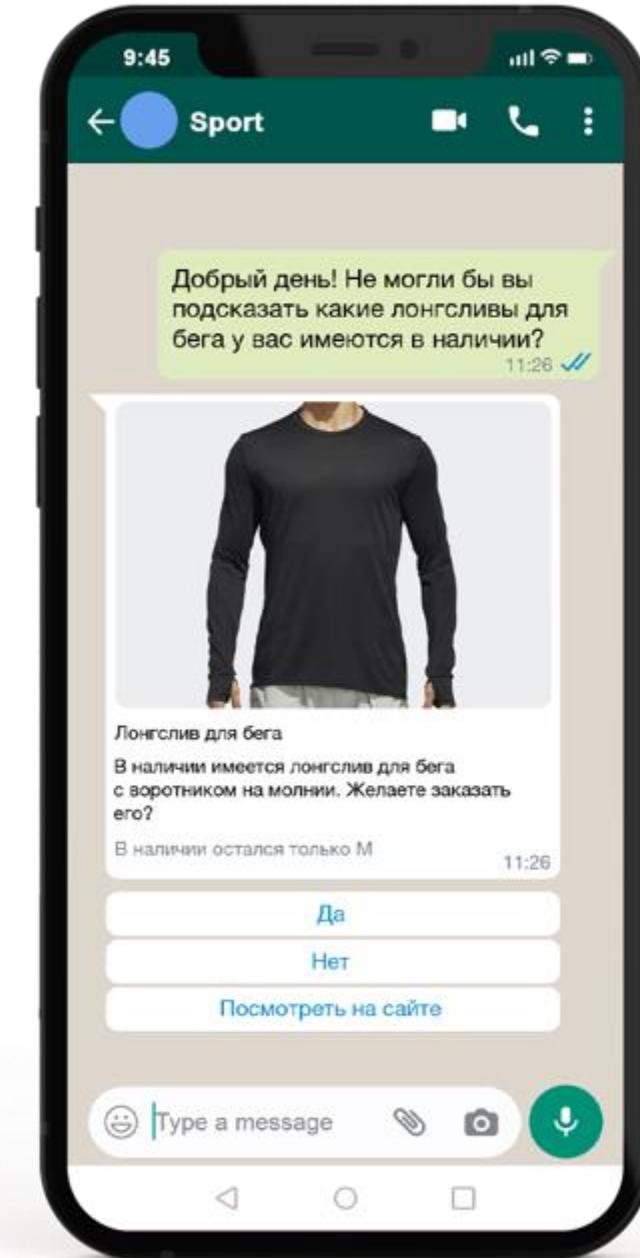


Отправка сообщений с кнопками ответов

Структура данного вида сообщений схожа с структурой шаблонных сообщений с кнопками

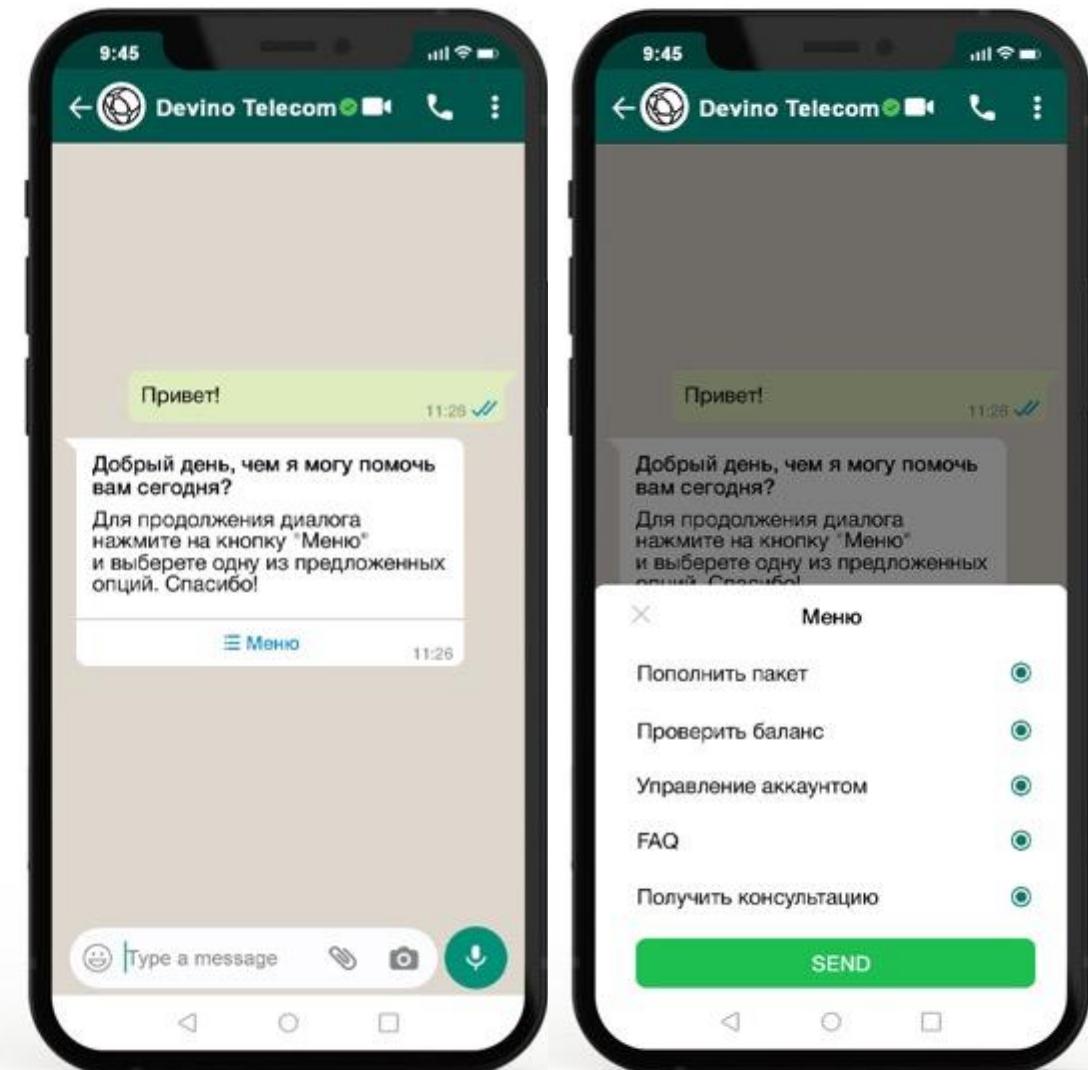
Сообщение с кнопками ответа может содержать:

- ◆ 1-3 кнопки с вариантами ответа;
- ◆ Медиа контент (картинку/видео/GIF/документ/локацию) в заголовке сообщения;
- ◆ Текст в заголовке сообщения (до 20 символов);
- ◆ Текст в подписи (до 60 символов);
- ◆ Текст в теле сообщения (до 1024 символов).



Отправка сообщений с выпадающим списком выбора ответа

- ◆ Сообщение с выпадающим списком позволяет отправлять не шаблонный текст с кнопкой, при нажатии на которую появляется меню (список) с вариантами ответа.
- ◆ Данный вид сообщения может содержать до 10 вариантов ответа, а также заголовок и подпись с текстом (до 60 символов).



Шаблонные сообщения



Шаблонные сообщения в WhatsApp Business API требуют предварительного согласования в FB. Без согласования отправка шаблонов запрещена

FB проверяет контент каждого шаблона на соответствие их внутренней политике допустимых видов сообщений.

FB не согласует шаблоны содержащие:

- ◆ прямую рекламу;
- ◆ оскорбительный контент;
- ◆ не персонализированный контент, использующийся для массовой отправки.



Шаблонные сообщения состоят из 4 основных частей



- 1 Заголовок (header): текст, картинка, документ, или видео
- 2 Тело (body): текст
- 3 Подпись (footer): текст
- 4 Кнопки (buttons): 1-3 кнопки с вариантами ответа или 1-2 кнопки с контактами



Отправка текстового шаблонного сообщения с переменными

Один из видов шаблонных сообщений в WA - это сообщение с текстом и переменными в теле сообщения

Одно такое сообщение может содержать до 4096 символов, и включать эмоджи, URL ссылки, спец. символы, переменные.

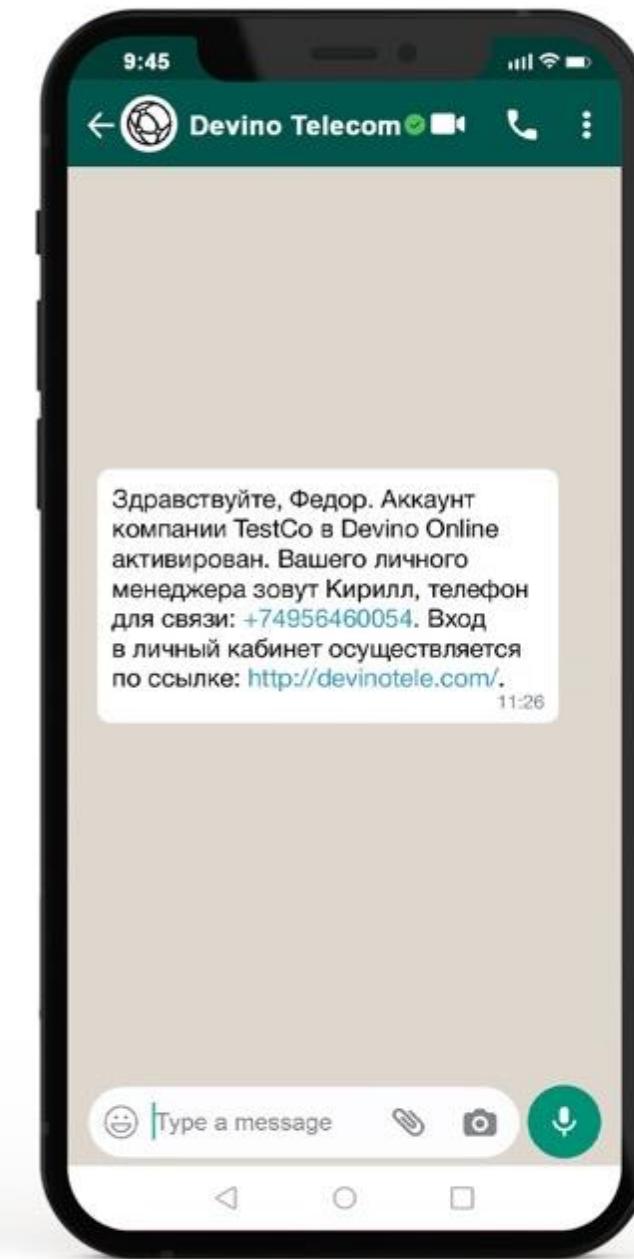
Пример шаблонного сообщения с переменными:

- ◆ {{1}}: “Федор”,
- ◆ {{2}}: “TestCo”,

Документация API
для создания данного
вида сообщения



- ◆ {{3}}: “Кирилл”,
- ◆ {{4}}: “+74956460054”,
- ◆ {{5}}: “[https://devinotele.com/](http://devinotele.com/)”



Отправка текстового шаблонного сообщения с текстом и переменной в заголовке

- ❖ Шаблонное сообщение может содержать текст в заголовке и одну переменную;
- ❖ Текст в заголовке может содержать до 60 символов.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



Отправка текстового шаблонного сообщения с картинкой в заголовке

Шаблонное сообщение поддерживает картинку в заголовке

- ❖ Картинка должна быть в формате JPEG или PNG. Максимальный допустимый размер картинки - 5 МВ.
- ❖ В отличии от обычного сообщения с картинкой, шаблонное сообщение обязательно должно содержать текст.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

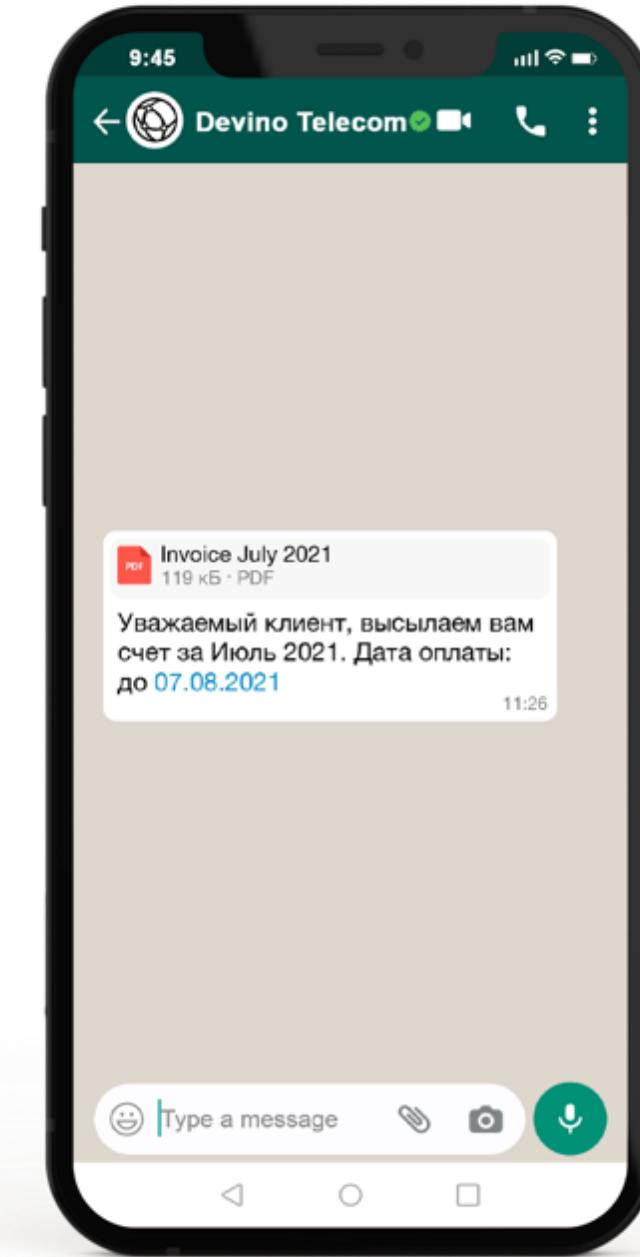


Отправка текстового шаблонного сообщения с документом в заголовке

- ❖ Заголовок шаблонного сообщения также поддерживает документы любого формата, размер которых не превышает 100 МВ.
- ❖ Шаблонное сообщение с документом не может быть согласовано и отправлено без сопутствующего текста в основной части сообщения.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



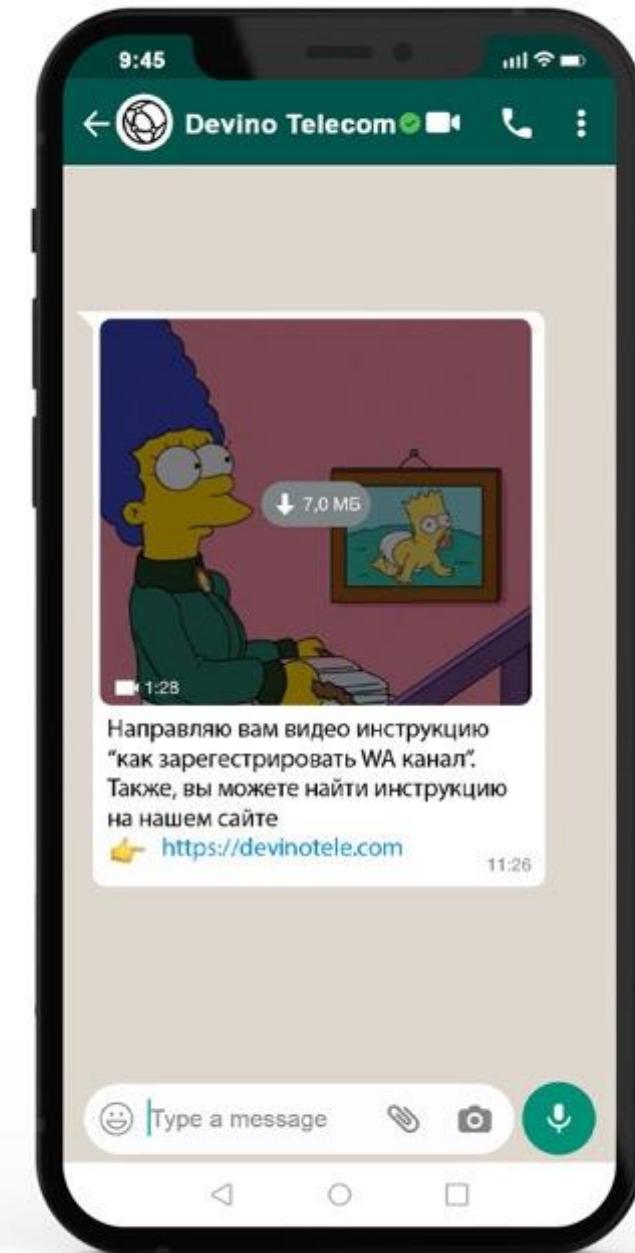
Отправка текстового шаблонного сообщения с видео в заголовке

Последний вид медиа файлов, который может содержать заголовок шаблонного сообщения - это видео

- ◆ Сообщения с видео имеет ограничение по размеру – 16 МВ.
- ◆ Поддерживаются следующие форматы видеофайлов: mp4, 3gp, 3g2.
- ◆ Так же как и любое другое шаблонное сообщение с заголовком, этот вид сообщения должен содержать текст.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



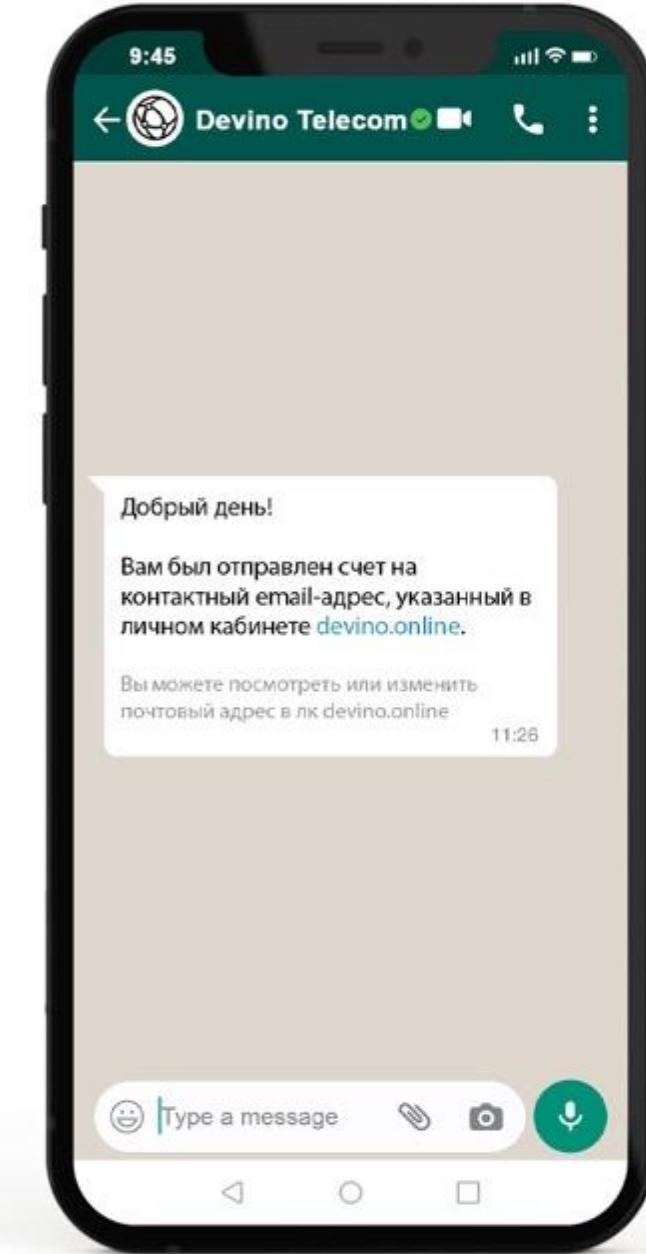
Отправка текстового шаблонного сообщения с текстом подписи

Помимо заголовка, шаблонные сообщения поддерживают еще и текст в подписи

- ❖ Подпись сообщения может содержать текст (до 60 символов).



Документация API
для создания данного
вида сообщения



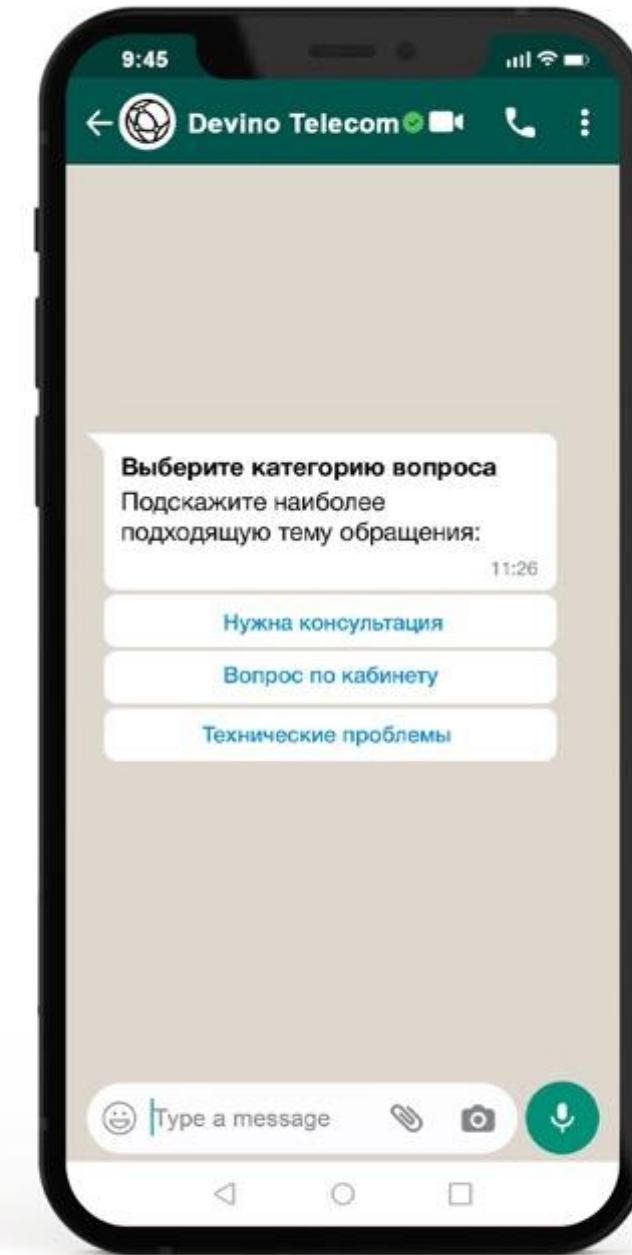
Отправка текстового шаблонного сообщения с 3 кнопками ответа

Шаблонные сообщения поддерживают кнопки с вариантами ответа

- ❖ Одно такое сообщение может включать 1-3 кнопки.
- ❖ Название кнопки указывается при создании шаблона и может содержать до 20 символов.



Документация API
для создания данного
вида сообщения



Отправка текстового шаблонного сообщения с контактными кнопками

- ◆ Шаблонные сообщения поддерживают 1-2 кнопки с контактной информацией, один номер телефона и одну URL ссылку.
- ◆ Название кнопок указывается при создании шаблона и может содержать до 20 символов.
- ◆ Кнопка с URL ссылкой может включать переменную часть ссылки. Основная часть указывается при подаче шаблона, а переменная в момент отправки сообщения.
- ◆ Шаблонное сообщение не может содержать кнопки с вариантами ответа и кнопки с контактной информацией одновременно.



Документация API
для создания данного
вида сообщения

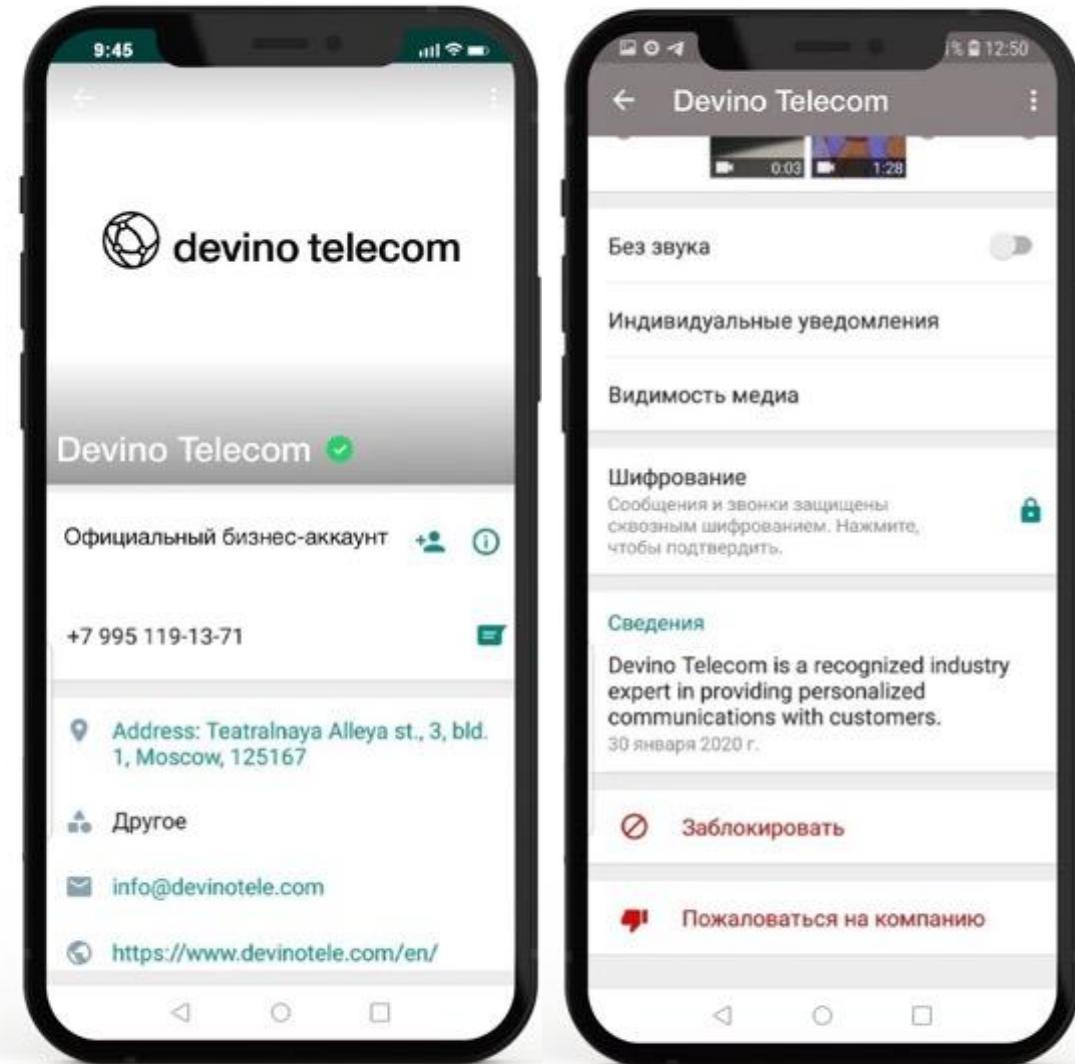


Карточка компании

В WhatsApp Business API можно настроить следующие элементы профиля:

- ❖ Картинку, она должна быть в PNG или JPEG формате с минимальным рекомендуемым разрешением 600x600px;

- ❖ Статус/краткое описание, не более 140 символов;
- ❖ Описание, не более 256 символов;
- ❖ Физический адрес, не более 256 символов;
- ❖ E-mail адрес;
- ❖ URL адрес сайта;
- ❖ Вид деятельности;
- ❖ Рабочие часы.



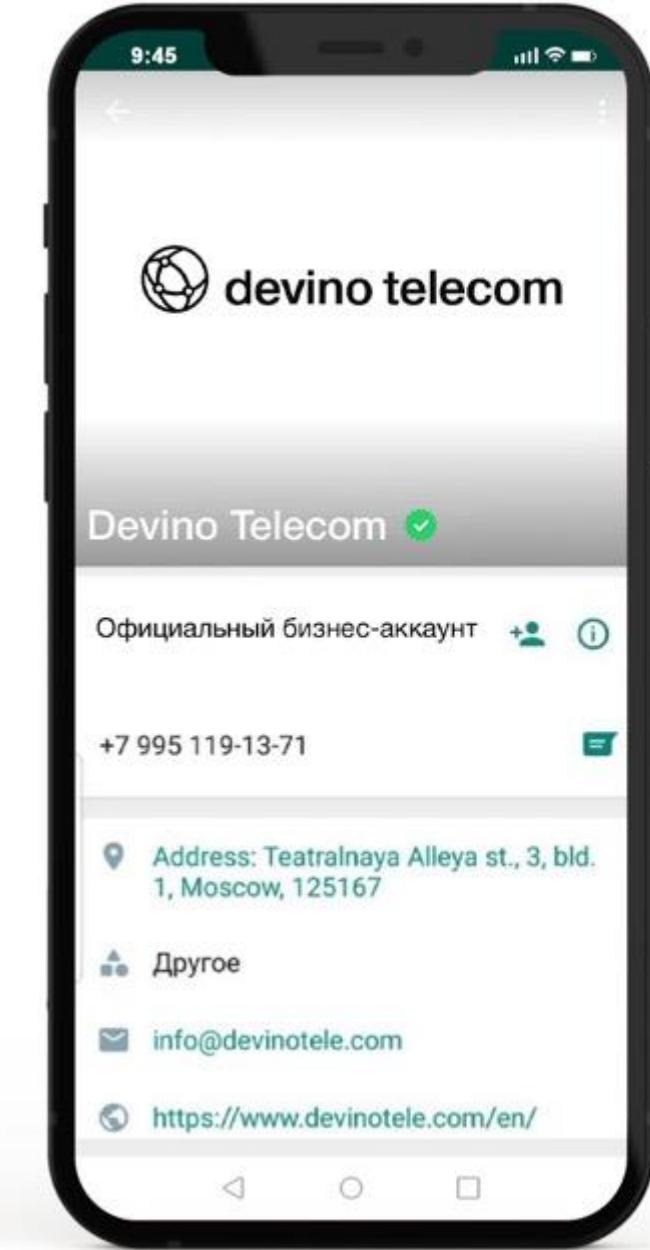
Официальный бизнес-аккаунт



По завершении регистрации WA канала можно
получить статус «официальный бизнес-аккаунт»

Отличие канала с «зеленой галочкой» от обычного
бизнес-аккаунта:

- ◆ Название канала отображается вместо номера
телефона, даже если пользователь не добавил номер
в адресную книгу;
- ◆ Подпись «официальный бизнес-аккаунт» в карточке
компании;
- ◆ Бейдж с зеленой галочкой рядом с названием канала.

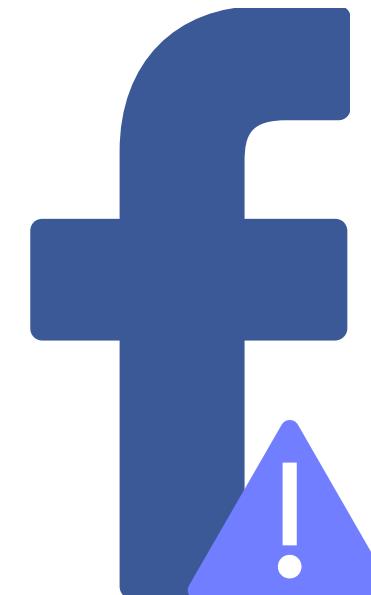


Официальный бизнес-аккаунт



Требования Facebook к компаниям подающим на галочку:

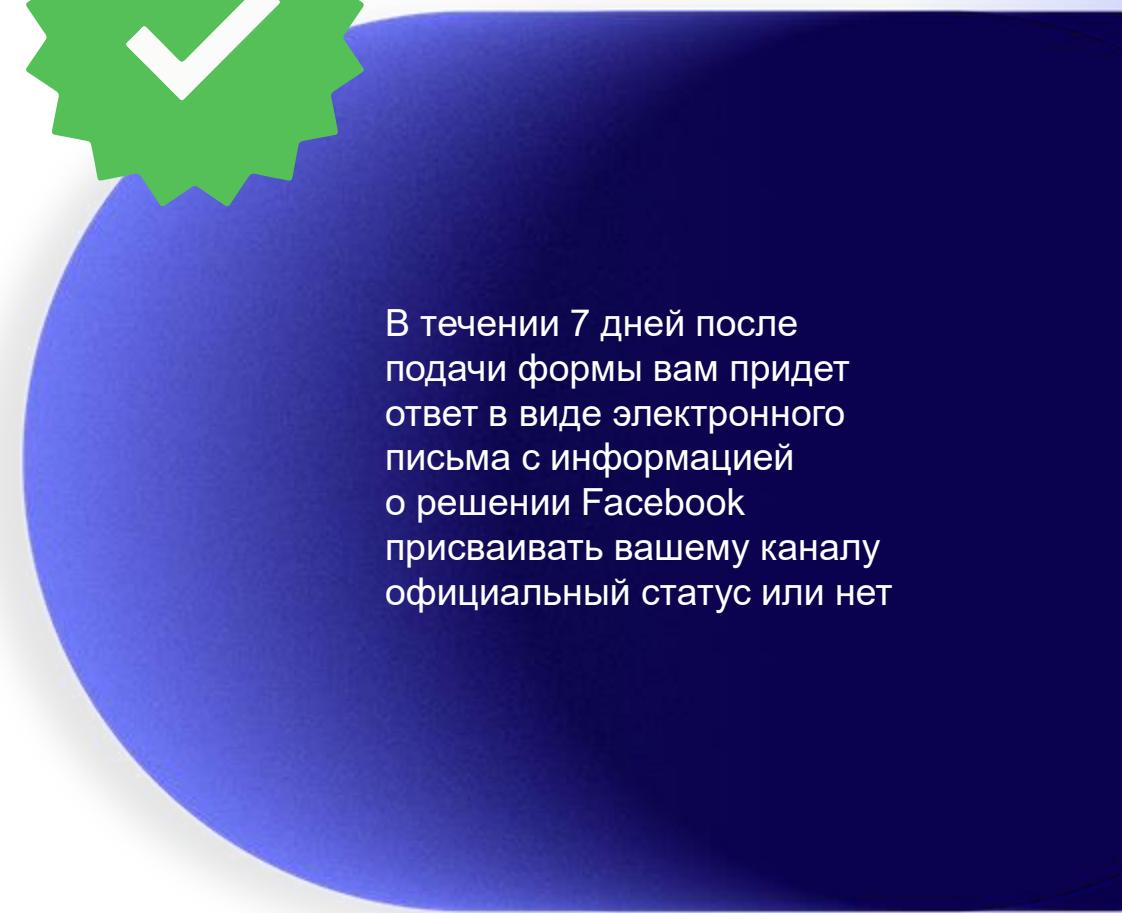
- ❖ ваш аккаунт должен представлять широко известную компанию;
- ❖ аккаунт должен пройти подтверждение компании;
- ❖ в аккаунте должна быть настроена двухфакторная аутентификация (Devino Telecom делает при регистрации);
- ❖ канал должен иметь «хорошую» репутацию.



Как получить зеленую галочку?

Для получения статуса «официальный бизнес-аккаунт» в WhatsApp Business API, вам нужно:

1. Завершить процедуру регистрации канала (мы рекомендуем подавать на галочку не ранее 30 дней после регистрации канала);
2. Заполнить карточку компании;
3. Перейти по специальной ссылке для заполнения онлайн формы;
4. Ввести в форме следующую информацию на английском языке: email-адрес, описание компании, FBM ID, номер телефона (канала), название канала, альтернативное название, название канала на другом языке, ссылка на сайт и на компанию в FB;
5. Отправить форму.



В течении 7 дней после подачи формы вам придет ответ в виде электронного письма с информацией о решении Facebook присваивать вашему каналу официальный статус или нет



devino telecom – Born to be connected

