



# 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
Требуем 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 коммуницирует 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.

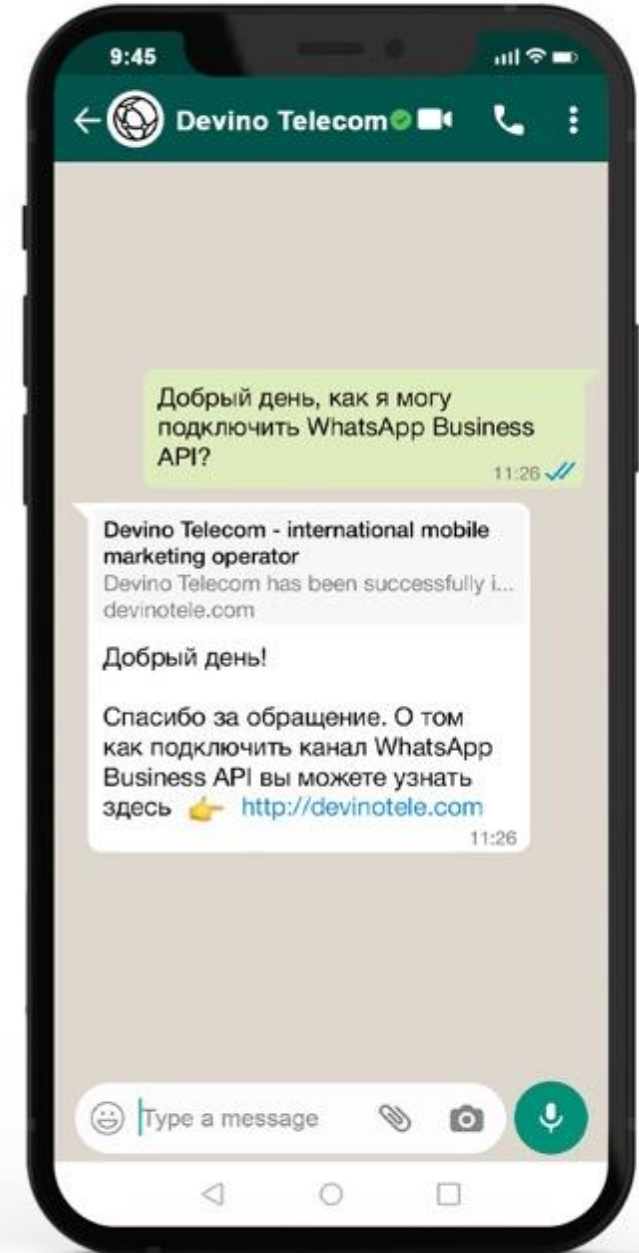


# Отправка простого текстового сообщения

- ✦ 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



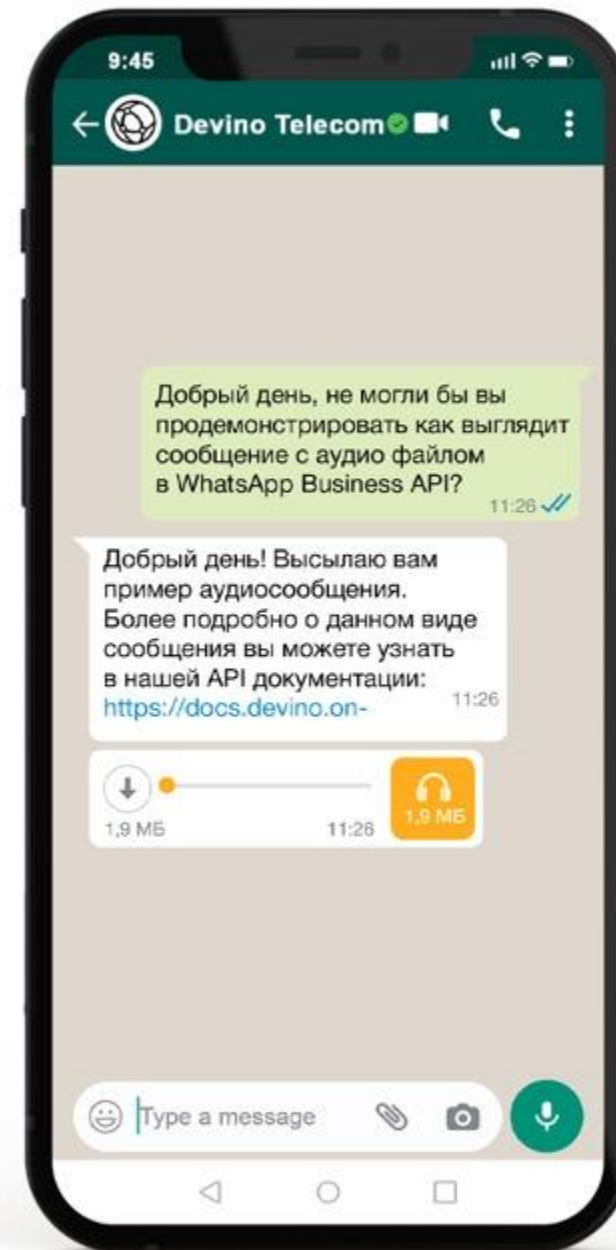


# Отправка сообщения с аудиофайлом

- ✦ WhatsApp Business API поддерживает отправку аудиофайлов следующего формата: acc, mp4, mp4a, amr, mpeg, ogg.
- ✦ Размер файла не должен превышать 16 MB.
- ✦ 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 MB.
- ✦ Текст может содержать до 4096 символов, и включать эмоджи, URL ссылки и спец. символы.



Документация API  
для создания данного  
вида сообщения



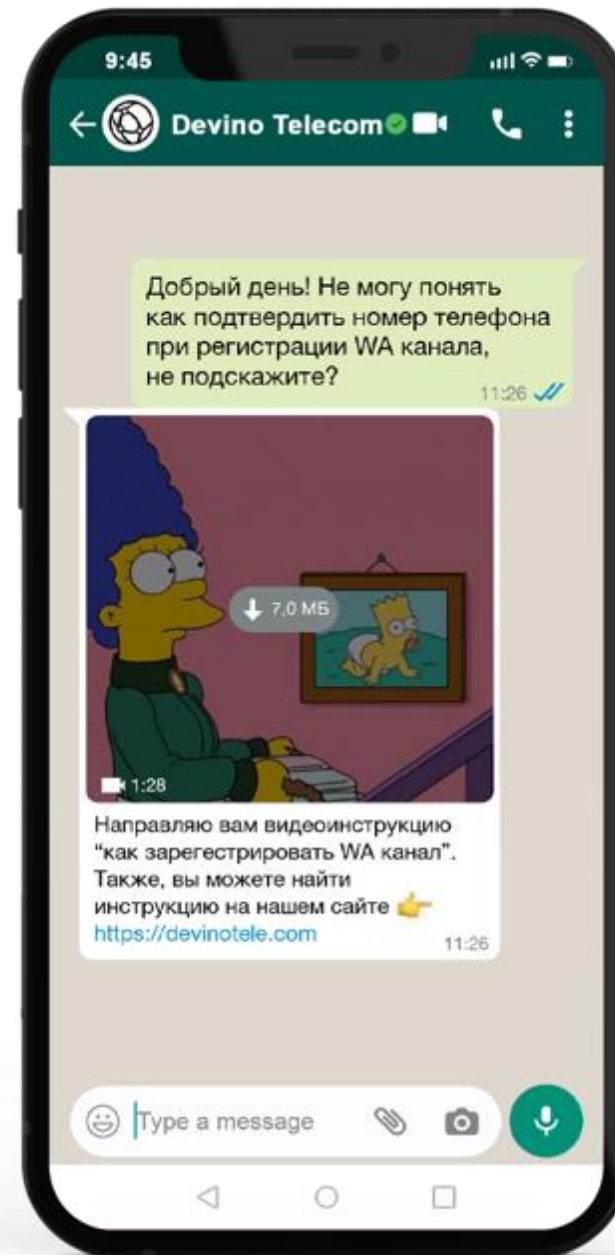
# Отправка сообщений с видеофайлом

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

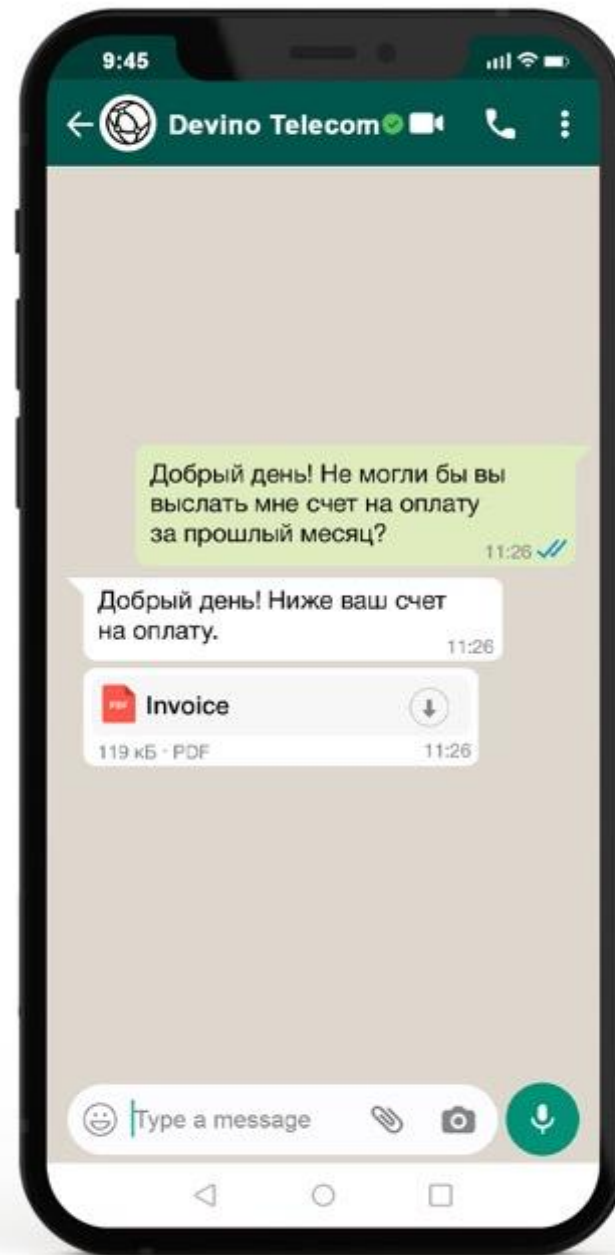


# Отправка сообщений с документом

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



Документация API  
для создания данного  
вида сообщения



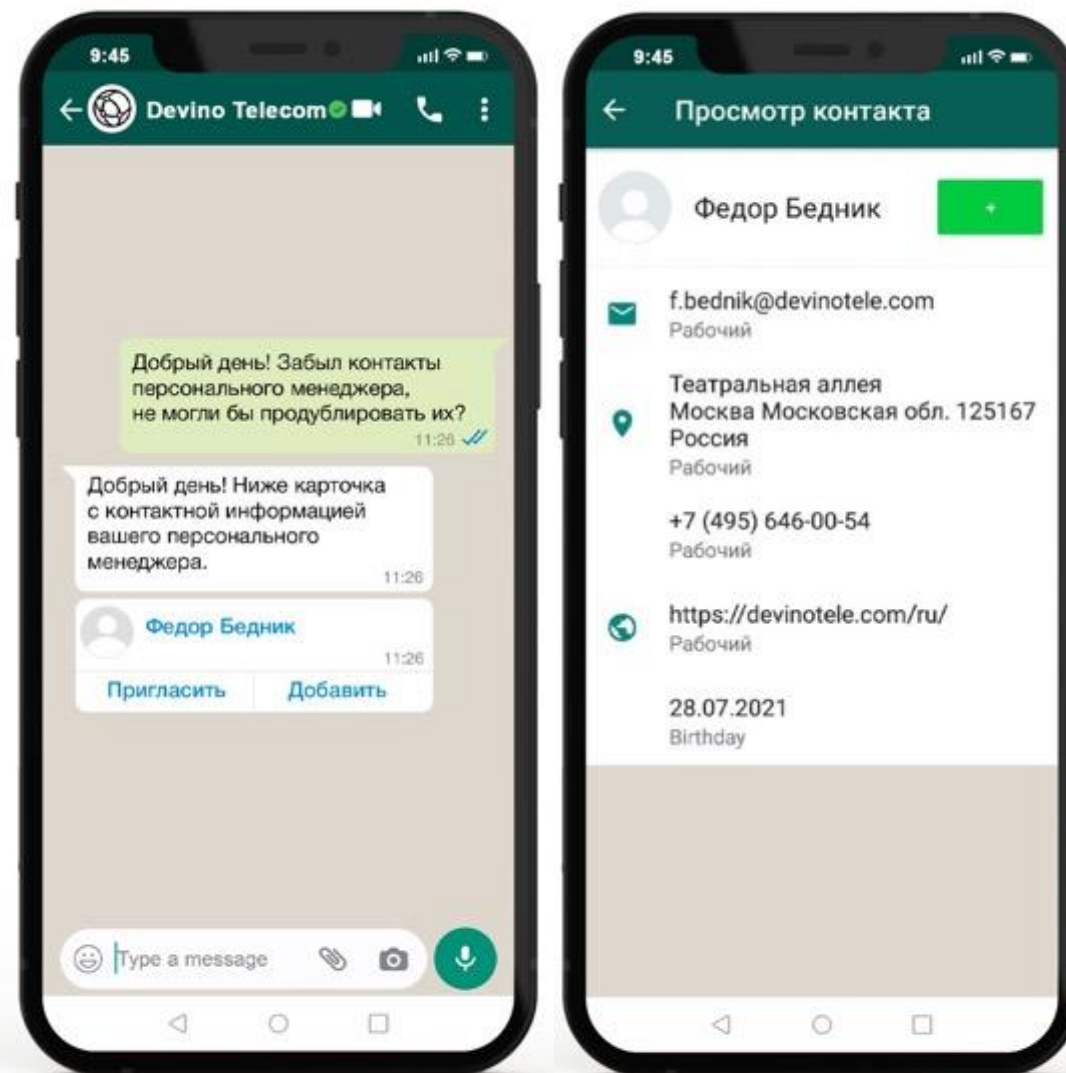


# Отправка сообщений с карточкой контакта

- ✦ 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

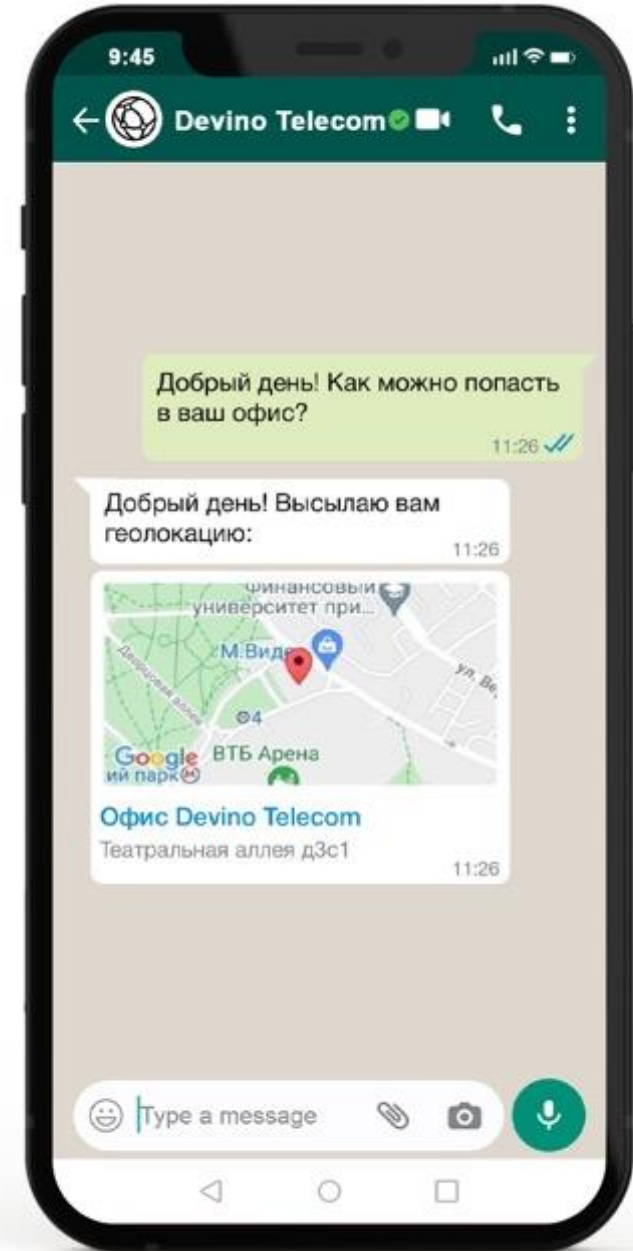


# Отправка сообщений с геолокацией

- ✦ 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

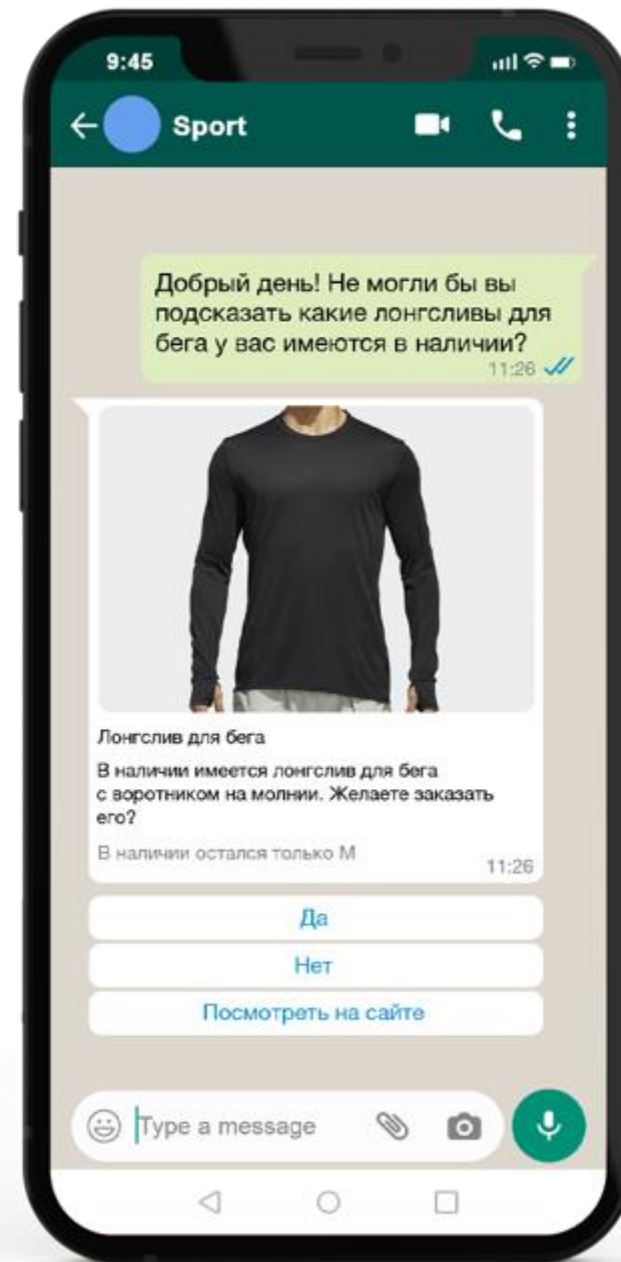


# Отправка сообщений с кнопками ответов

Структура данного вида сообщений схожа с структурой шаблонных сообщений с кнопками

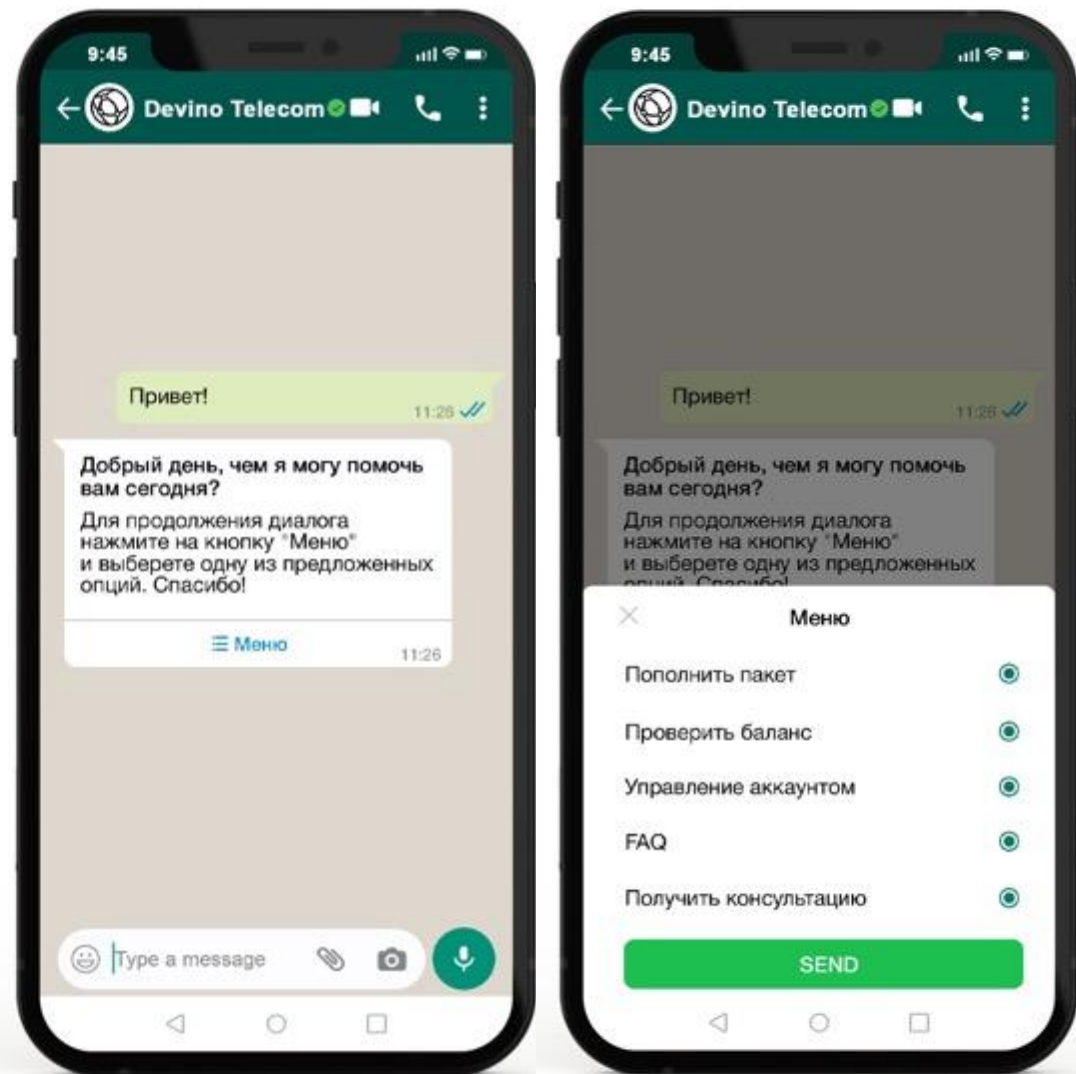
Сообщение с кнопками ответа может содержать:

- ◆ 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

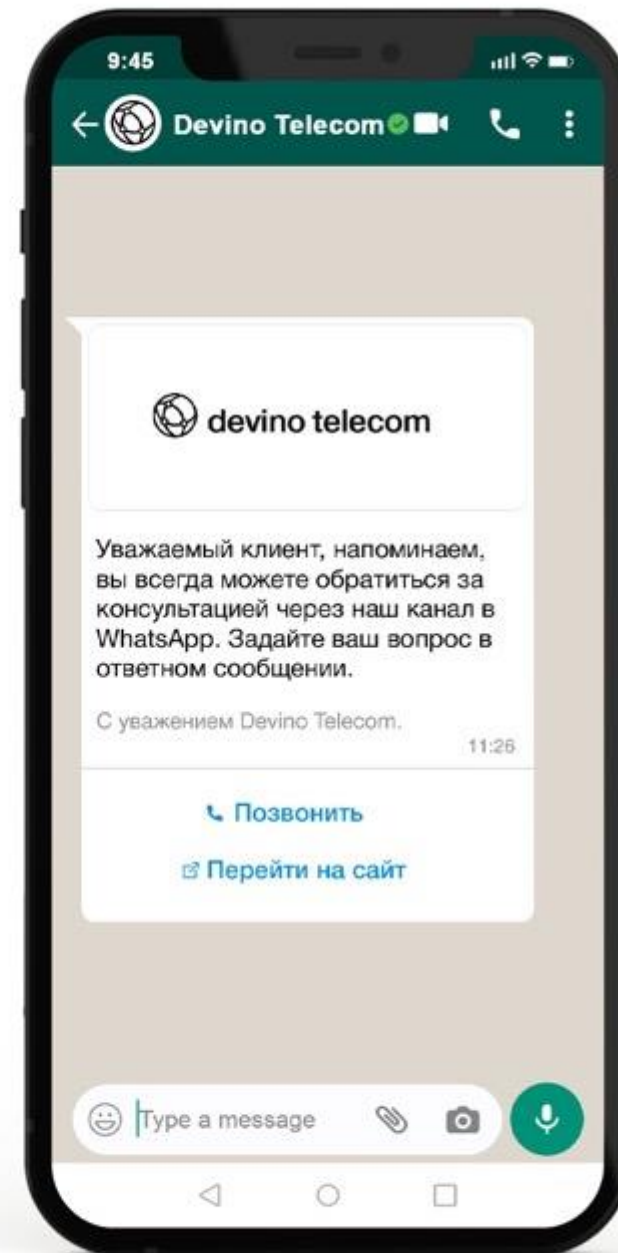


Шаблонные сообщения в WhatsApp Business API требуют предварительного согласования в FB. Без согласования отправка шаблонов запрещена

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",

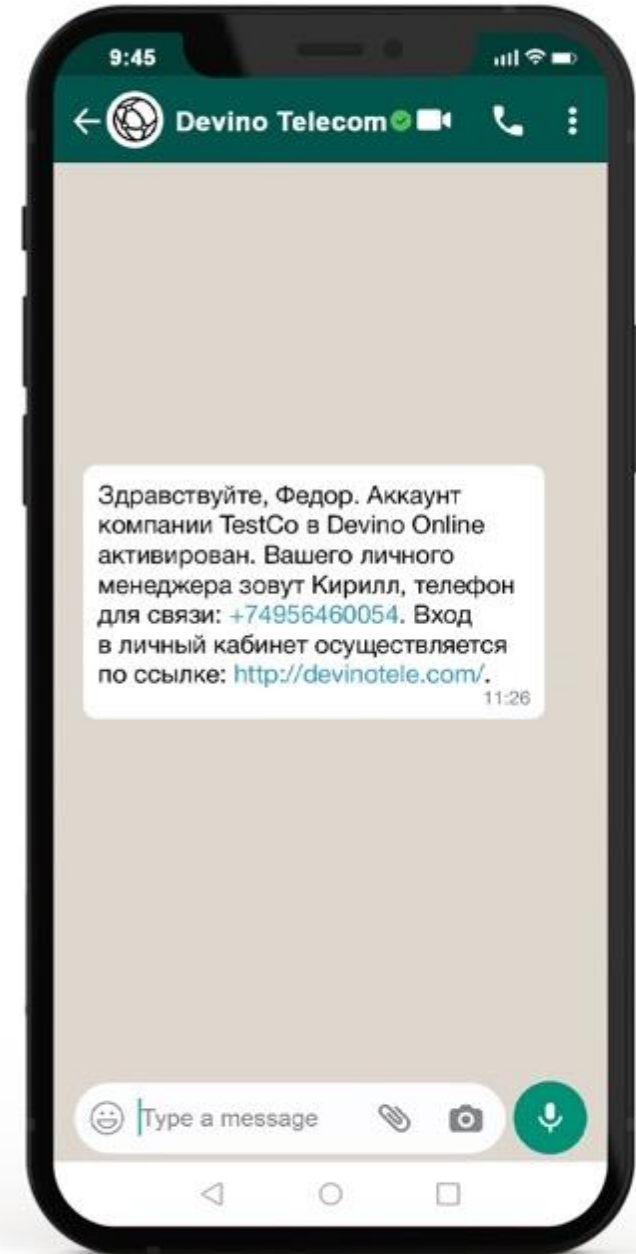
◆ {{3}}: "Кирилл",

◆ {{4}}:  
"+74956460054",

◆ {{5}}:  
"<https://devinotele.com/>"



Документация API  
для создания данного  
вида сообщения

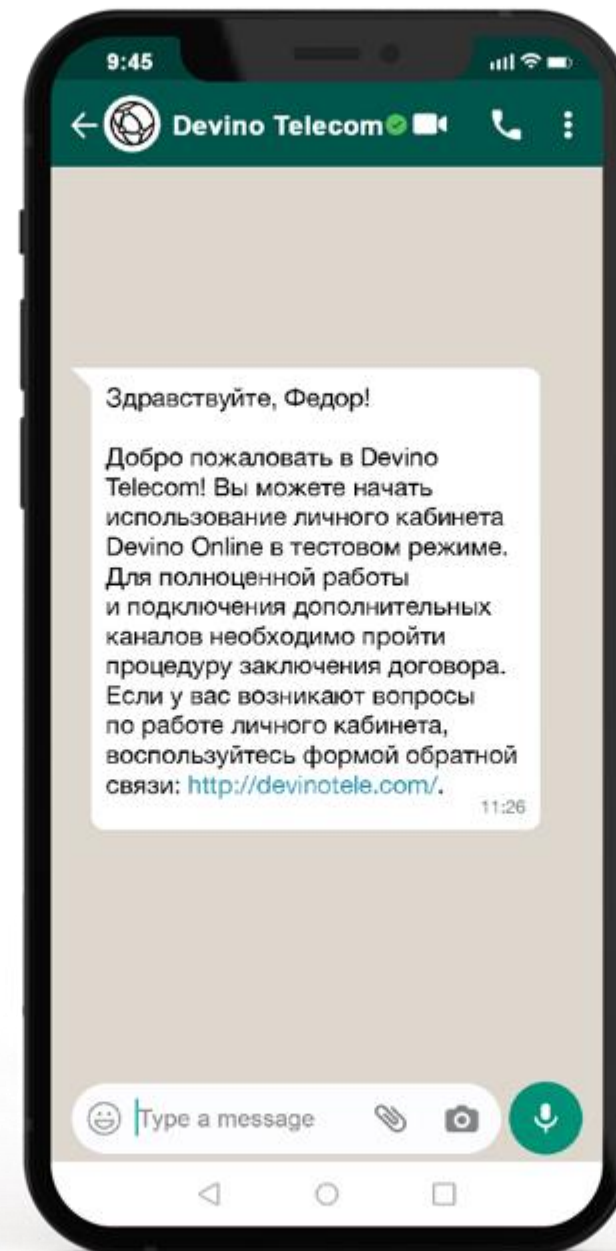


# Отправка текстового шаблонного сообщения с текстом и переменной в заголовке

- ✦ 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 MB.
- ✦ В отличии от обычного сообщения с картинкой, шаблонное сообщение обязательно должно содержать текст.



Документация API  
для создания данного  
вида сообщения

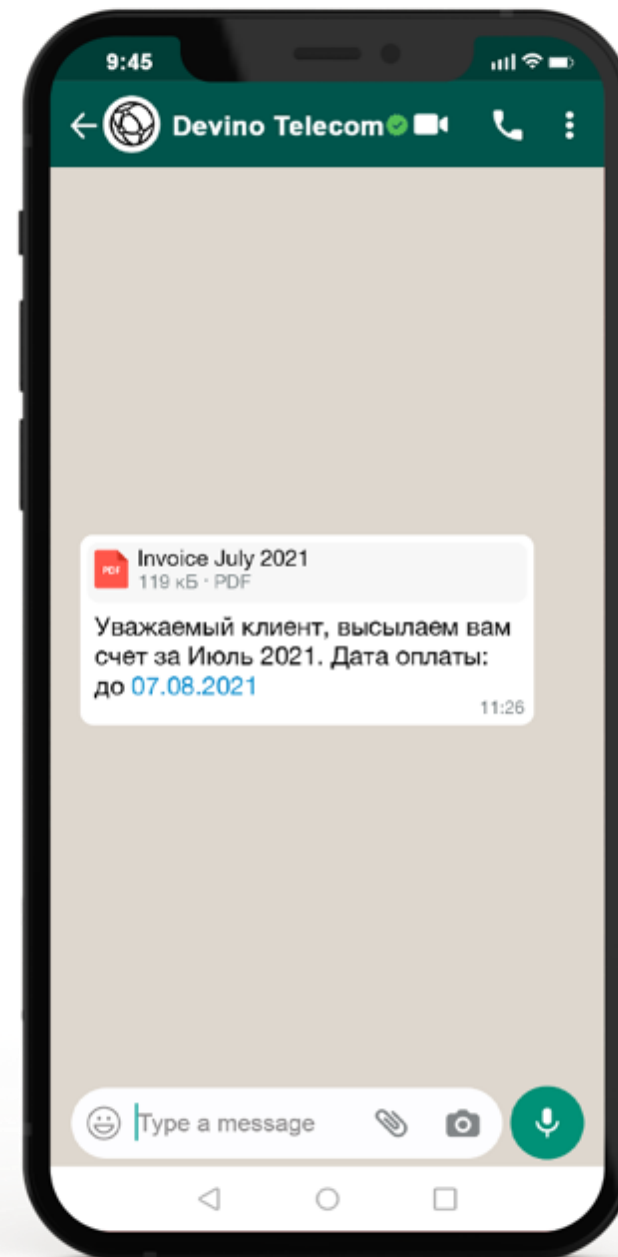


# Отправка текстового шаблонного сообщения с документом в заголовке

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



Документация API  
для создания данного  
вида сообщения



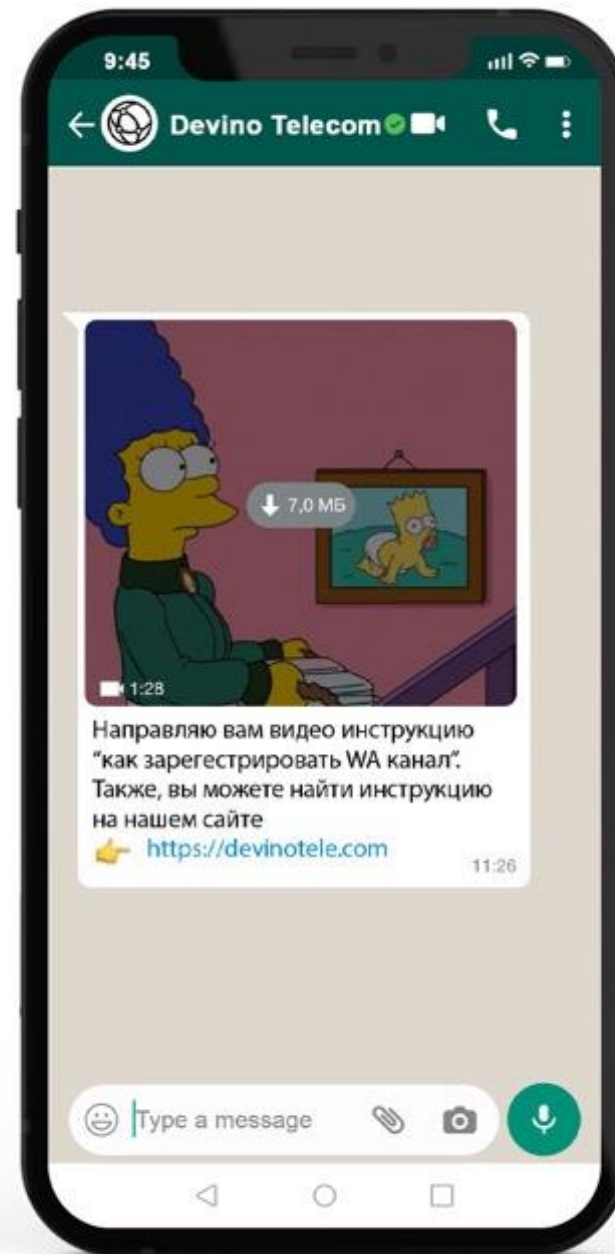
# Отправка текстового шаблонного сообщения с видео в заголовке

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

- ✦ Сообщения с видео имеет ограничение по размеру – 16 MB.
- ✦ 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



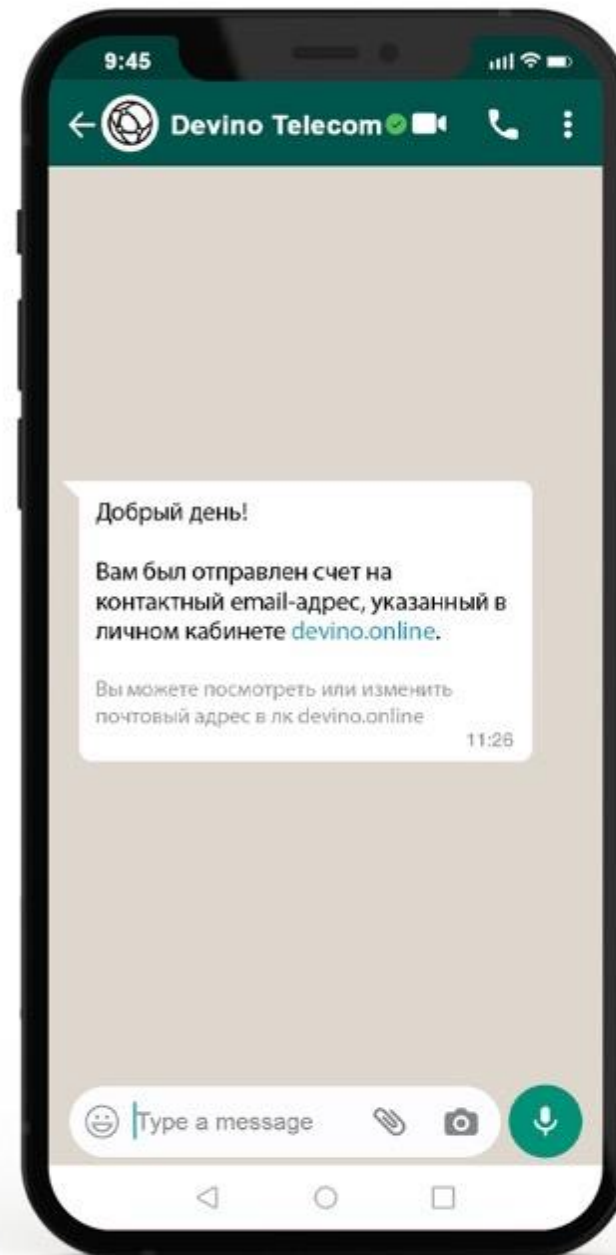
# Отправка текстового шаблонного сообщения с текстом подписи

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





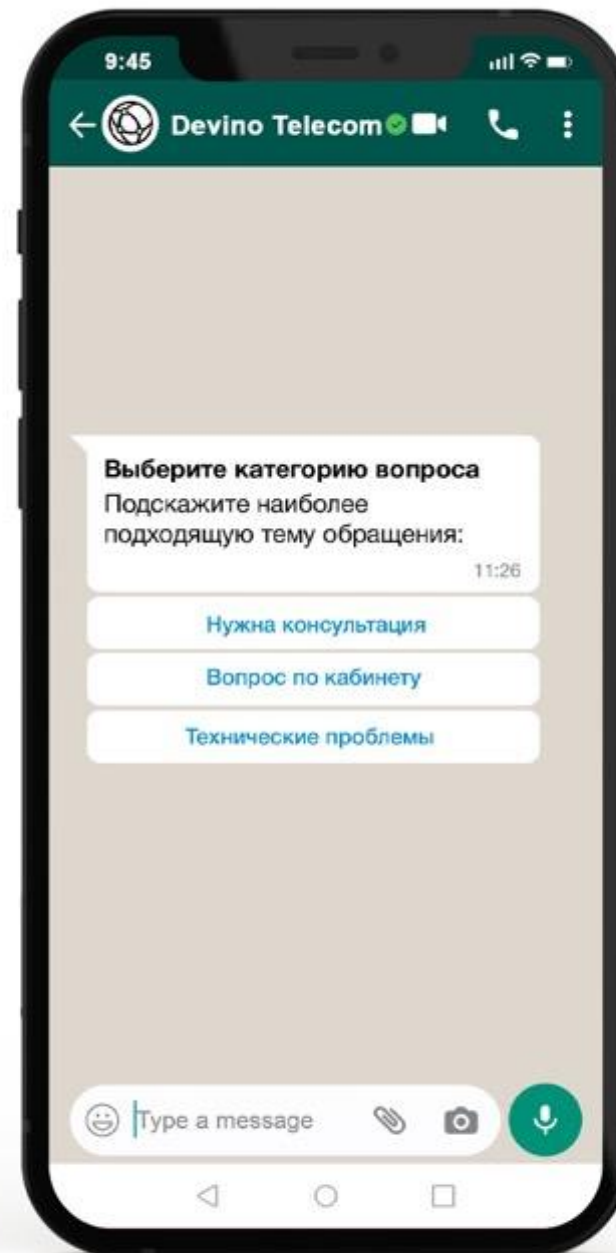
# Отправка текстового шаблонного сообщения с 3 кнопками ответа

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



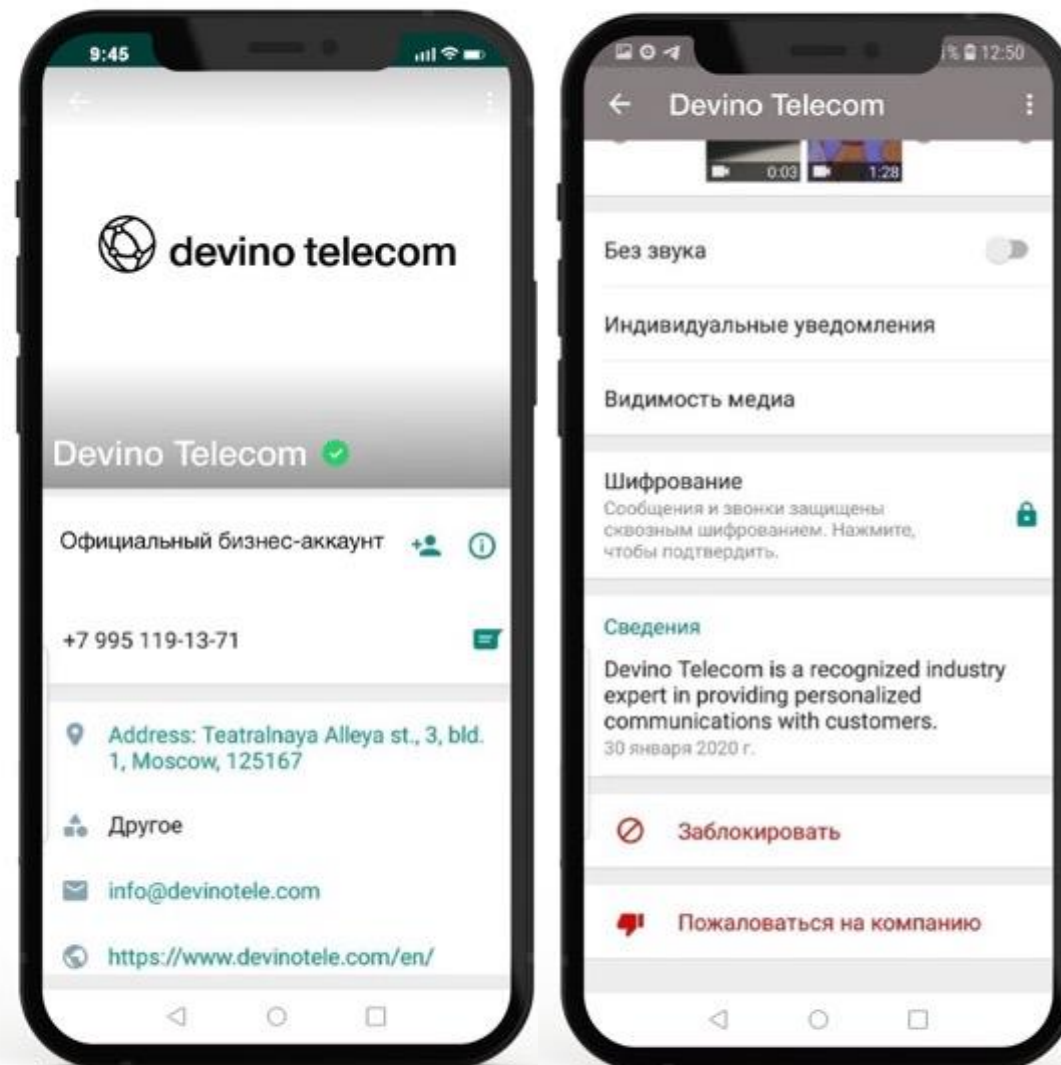
# Карточка компании

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.



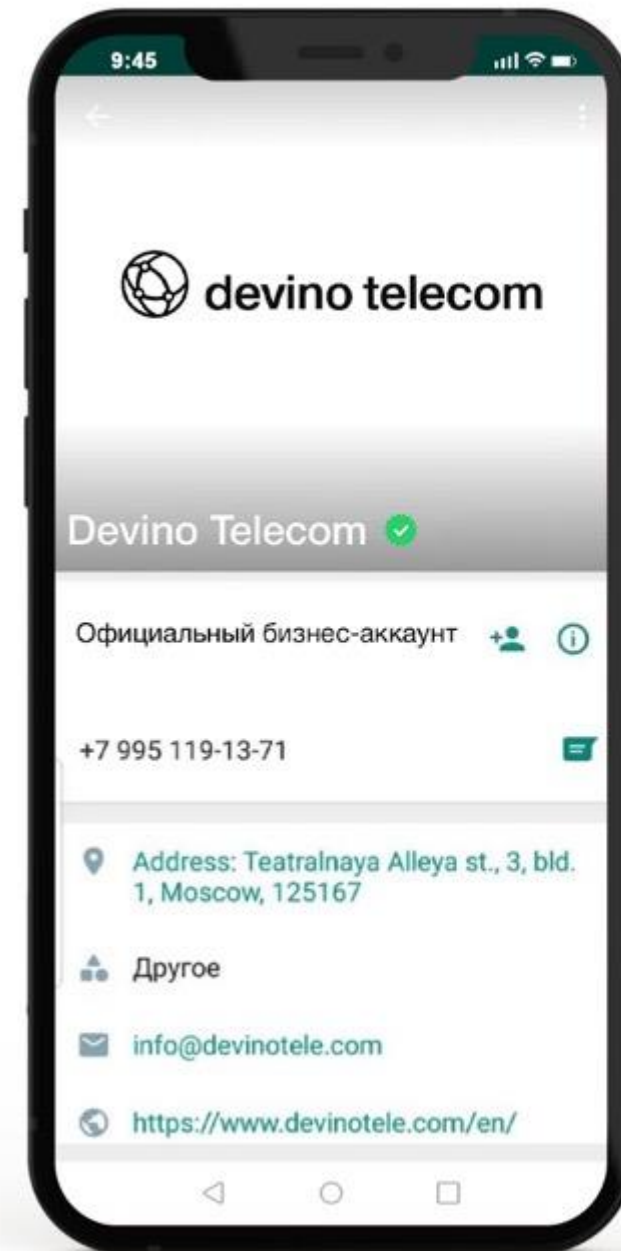
# Официальный бизнес-аккаунт



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.

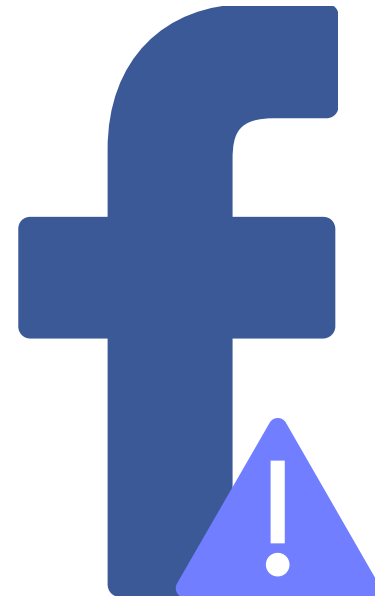


# Официальный бизнес-аккаунт



## 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

