



## ¡Bienvenido a WhatsApp!

eXpand le da la bienvenida a API WhatsApp Business, que a partir de ahora podrá usar de forma integrada al resto de sus canales de comunicación.

Para hacer uso de esta integración, WhatsApp impone algunas reglas de uso que se deben respetar.

En este documento encontrará:

- A) Buenas prácticas de uso del canal Whatsapp**
- B) Límites de mensajería**
- C) Activación de Whatsapp en una nueva empresa**



### **A) Buenas prácticas de uso del canal WhatsApp**

**WhatsApp** se preocupa por la privacidad de sus usuarios y respeta su derecho de decidir a ser o no contactado por determinada empresa/marca a través del canal. Es por esto que todas las acciones realizadas en este canal deben tener siempre en mente al cliente final y a la finalidad de ser útil al consumidor final.

Además de las **acciones expresamente prohibidas** existen **acciones invasivas** y acciones que no generan beneficio al consumidor o que en forma repetitiva incomodan al usuario. Por esta razón, si bien se establecen algunos criterios de uso generales, **es siempre el cliente quien decide si su empresa lo está ayudando, informando o incomodando**. El cliente siempre puede bloquear su comunicación si la misma no tiene sentido para él o si usted está siendo muy insistente.

La forma que tiene **WhatsApp** de medir si usted está molestando al cliente final es en el bienestar del mismo, sin ser intrusivo y acompañando el **block rate**, es decir, qué porcentaje de las personas a las cuales usted está enviando mensajes deciden bloquear el remitente. En caso de tener un **block rate** alto, WhatsApp puede decidir suspender el uso temporal o definitivamente, por lo que es importante respetar sus reglas para poder tener un canal activo.

A estos efectos, WhatsApp sugiere:

- Usar los mensajes para crear una experiencia de uso deseable para el cliente, es el cliente quien decide si la comunicación tiene valor o no
- No envíe mensajes cuyo único fin sea promocionar un producto
- Solo inicie conversaciones con usuarios que hayan hecho explícito su deseo de ser contactados por ese medio (**opt-in**)
- Cuide los datos intercambiados por WhatsApp, que deben ser privados a cada usuario y tratados de acuerdo a las leyes vigentes de protección de datos



En <https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/> encontrará más información al respecto.

En el caso de que usted quiera comunicar promociones en otros canales que hagan que el cliente solicite más información a través de WhatsApp, esto no es considerado Spam siempre y cuando el cliente es quien ingresa a su WhatsApp y lo solicita (la conversación tiene que ser iniciada por el cliente final).

### Uso de la marca WhatsApp

Puede utilizar logos y otro material que haga referencia explícita a WhatsApp, indicando que este es un nuevo canal de contacto habilitado. Al hacerlo debe seguir los lineamientos que WhatsApp establece, entre otros

- Uso del logo
- Forma de referirse a WhatsApp
- Esquemas de colores y screenshots

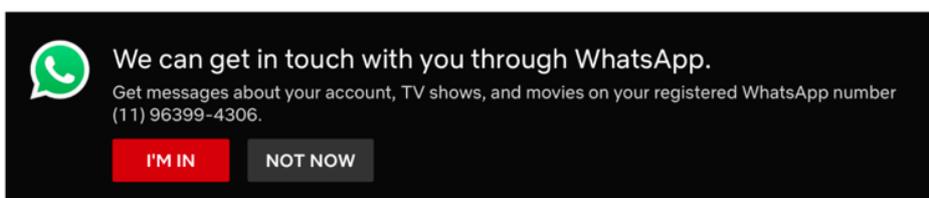
En <https://whatsappbrand.com/> están definidos estos lineamientos.

### Mecanismo de Opt IN

Es un procedimiento por el cual se le solicita al usuario final que haga explícito su deseo de recibir información (mensajes tipo HSM). Sin este procedimiento, solo se debe comunicar con el usuario final cuando este sea quien inicie la conversación (se permite responder).

El usuario final debe solicitar el Opt IN por un medio distinto a WhatsApp, como por ejemplo en la firma de un contrato de servicio, completando un formulario en el sitio web, mediante una llamada telefónica o un mensaje SMS. La empresa debe guardar la **evidencia** de que el usuario realizó el **opt in** puesto que si **WhatsApp** detecta una tasa de denuncia alta puede solicitarlo.

Al solicitar el Opt In al usuario sugerimos que coloque también el campo teléfono de WhatsApp para que el cliente complete, ya que de esta forma usted también garantiza la precisión del dato, evitando enviar mensajes a un número de teléfono que no pertenece a un cliente. Debe incluirse el logo de WhatsApp (si el medio lo permite).



Ejemplo de Opt In - Netflix



NOTA: está expresamente prohibido el envío de mensajes de marketing o spam aunque se haya manifestado el consentimiento mediante mecanismo de Opt-In

## Mensajes HSM

Cuando su empresa desea iniciar una conversación con un cliente, WhatsApp requiere que usted utilice un mensaje pre aprobado llamado HSM.

**HSM** (*Highly Structures Message*) es un mensaje tipo **template** utilizado para enviar mensajes activos para sus clientes. Todo HSM **debe ser aprobado** por WhatsApp antes de ser usado – de esta forma ellos garantizan que usted está siguiendo las directrices de contenido permitidas.

El HSM puede contener variables o partes que pueden ser reemplazadas para personalizar el mensaje a un usuario específico, pero la forma general del mensaje debe ser enviada y aprobada por WhatsApp. Este proceso demora entre 7 y 10 días, por lo que debe solicitarse con antelación al uso.

```
Hola {{nombre}}. Netgate le informa que el día {{fecha}} en el horario de {{horario}} podríamos concurrir a su domicilio para {{accion}}. En caso de no poder estar para atendernos, por favor indiquenos en que día y hora le resultaría conveniente que pasemos. Gracias! 📅 🇨🇺
```

Cuando el cliente es quien inicia la conversación, está implícitamente dando un permiso para comunicarse temporalmente con él, y es por esto que es posible responder y entablar un diálogo sin restricciones del tipo de mensajes que se pueden enviar.

Técnicamente este mensaje del cliente (llamado MO) abre una sesión que dura 24hs, durante la cual es posible enviarle mensajes al cliente que no sean HSM y mantener una conversación.

En resumen:

- Mensaje saliente inicial: requiere de un HSM pre-aprobado, que puede contener variables a reemplazar en el momento del envío
- Mensaje entrante del cliente: abre ventana de 24hs durante la cual se permite la comunicación libremente



## B) Límites de mensajería

Los límites de mensajería determinan a cuántos usuarios únicos puede enviar mensajes diariamente. Esto incluye conversaciones nuevas, así como conversaciones existentes con usuarios. El límite de mensajes NO limita la cantidad de mensajes que su empresa puede enviar, solo la cantidad de usuarios que está tratando de contactar. Tampoco se aplica a los mensajes enviados en respuesta a un mensaje iniciado por el usuario dentro de un período de 24 horas.

- **Nivel 1:** permite que su empresa envíe mensajes a 1000 clientes únicos en un período continuo de 24 horas
- **Nivel 2:** permite que su empresa envíe mensajes a 10000 clientes únicos en un período continuo de 24 horas
- **Nivel 3:** permite que su empresa envíe mensajes a 100000 clientes únicos en un período continuo de 24 horas

Nota: Una empresa comienza en el Nivel 1 cuando registra su número de teléfono.

El número de teléfono de una empresa se actualizará al siguiente nivel si su calificación de calidad no es baja y si la cantidad acumulada de usuarios a los que envía notificaciones agrega hasta el doble de su límite actual de mensajes dentro de un período de 7 días.

Una vez que alcanza este umbral pasará al siguiente nivel. La cantidad mínima de tiempo que puede ocurrir esta actualización es después de 48 horas, cuando la empresa envía mensajes hasta su límite actual todos los días.

**Caso 1:** una empresa se actualiza del Nivel 1 al Nivel 2 cuando envía mensajes a un total de 2.000 usuarios en un período de 7 días.

**Caso 2:** similar al Caso 1 pero lo hace con envíos más repartidos en el tiempo (recomendado)

Caso 1							
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Total
1000						1000	2000
Caso 2							
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Total
300	500	200	80	200	320	400	2000



## **Links de interés que sugerimos consultar**

WhatsApp Business Policy

<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/>

Uso de la marca WhatsApp en sus Comunicaciones

<https://whatsappbrand.com/>

WhatsApp Business Solution Policy

<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-policy/>

WhatsApp Business Solution Terms

<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms/>

WhatsApp Business Terms of Service

<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/>

WhatsApp Business Data Processing Terms

<https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms/>

WhatsApp Intellectual Property Policy

<https://www.whatsapp.com/legal/#ip-policy>



## C) Activación de WhatsApp en una nueva empresa

Para dar de alta una empresa y un número en WhatsApp, debe cumplir algunas formalidades, que pueden resumirse en las siguientes etapas:

1. Obtener una cuenta verificada en Facebook Business Manager
2. Definir datos de cómo quiere figurar en WhatsApp
3. Otorgar permisos a Carrier WhatsApp para un número
4. Validación del número a usar para la cuenta WhatsApp
5. Configuración de la plataforma para enviar y recibir por el número elegido

### 1. Obtener una cuenta verificada en Facebook Business Manager

**Facebook Business Manager** es una herramienta de Facebook para administrar páginas, cuentas de anuncios, aplicaciones y personas.

Para poder hacer uso de WhatsApp de forma oficial debe

- a. Contar con una Fan Page de la empresa en Facebook
- b. Asociar a esa empresa un Business Manager
- c. Completar el procedimiento de verificación del Negocio en Facebook

El Business Manager es una sección de Facebook que centraliza la administración comercial de sus páginas en Facebook y permite establecer vínculos con partners externos. Incluye todos los servicios y aplicaciones de Facebook (Cuentas de anuncios, Páginas, Apps, Funcionarios, etc.).

El Business Manager es referenciado por un ID que es usado en el procedimiento de agregar un número a la cuenta WhatsApp Business Account (WABA).

Los pasos para obtener su cuenta de Facebook Business son:

1. Ingrese en **business.facebook.com** con su Nombre de Usuario y Contraseña de Facebook
2. Lea la información que aparece en pantalla y seleccione **"Siguiente"**
3. En la pregunta "¿Como su empresa usa Facebook?" marque **"Anunciante"**. Seleccione la categoría de empresa y otra información solicitada relacionada con el acceso y los empleados.
4. En el siguiente paso, Ingrese en nombre de su Empresa. Agregue la página principal de su negocio.
5. Complete sus Datos: Nombre, Apellido y Correo electrónico comercial.

Para acceder, simplemente ingrese al enlace **business.facebook.com** o en su perfil personal, haciendo clic en Administrar negocios en el icono ▼, en la esquina superior.

About Business Manager

<https://www.facebook.com/business/help/113163272211510>

Una vez creado el Business Manager asociado a la página de su empresa, debe solicitarse que sea verificada la empresa, según se describe el documento a continuación:

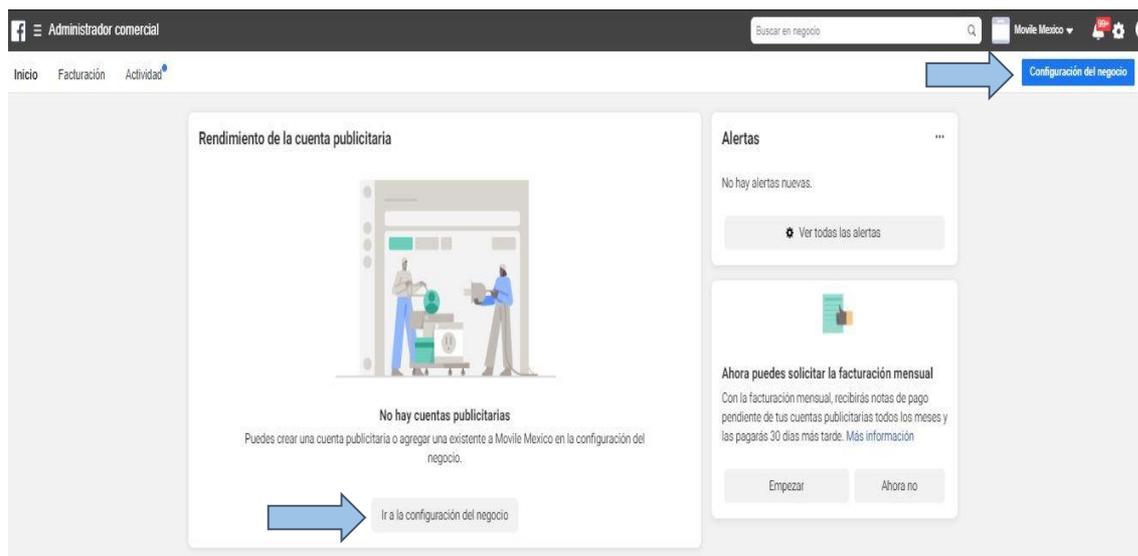
Verify your Business

<https://www.facebook.com/business/help/2058515294227817>

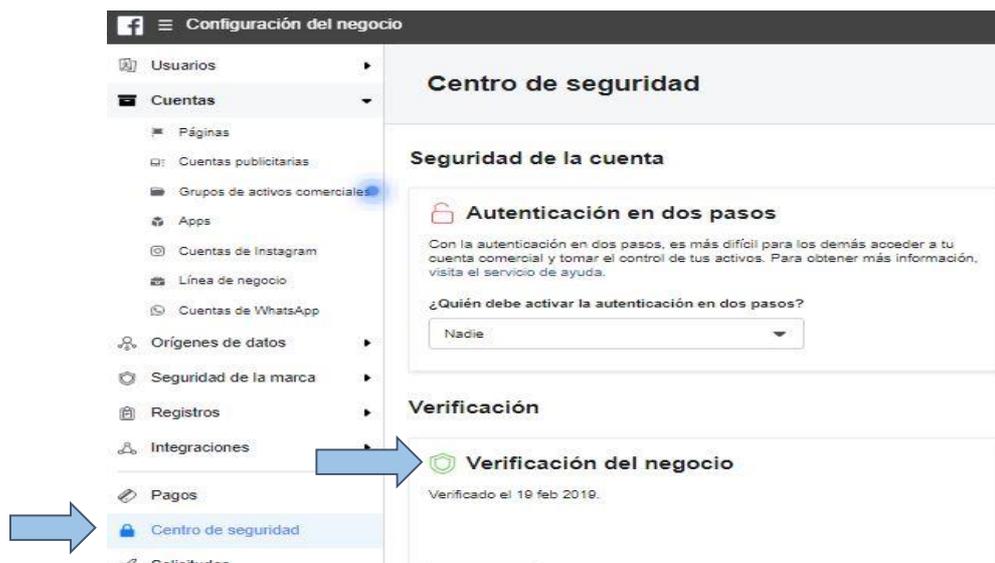
Este paso le permite a Facebook confirmar que la empresa es válida y propietaria del Nombre, lo que permitirá luego que su número de WhatsApp tenga el  que verifica que es legítimo dentro de WhatsApp. La habilitación como cuenta oficial depende de la decisión de WhatsApp de acuerdo a ciertos criterios (número de seguidores en redes, cantidad de visualizaciones de videos, ser una empresa de gran porte a nivel nacional o regional), y eXpand no tiene incidencia en ese proceso.

Los pasos para verificar su empresa en Facebook son:

1. Acceda a la **Configuración del Negocio** en la página comercial de su empresa en Facebook.



2. Haga clic en **Centro de seguridad > Verificación del Negocio > Iniciar verificación**





3. Ingrese los Datos de su Empresa y haga clic en "Siguiente"
4. Seleccione el **Tipo de Negocio** correspondiente de la lista de sugerencias, o seleccione '**Ninguno de estos**' si no hay opciones adecuadas para el caso de su empresa.
5. Siga las instrucciones para **Confirmar los detalles de su negocio**.
6. Elija cómo desea recibir el **Código de Verificación**:
  - a. Ya sea por llamada o correo electrónico
  - b. Dependiendo de su ubicación, la opción de verificar por teléfono puede estar inactiva y por lo tanto, Facebook enviará el código por correo electrónico.
7. Agregar el **Código de Verificación**.

**Nota:** Si ninguna opción se ajusta a su tipo de negocio y ha seleccionado '**Ninguno de estos**', deberá cargar documentos adicionales:

- Comprobante de registro comercial: Puede ser un contrato social, licencia comercial, Acta Constitutiva, RFC, etc.
- Comprobante de domicilio comercial y número de teléfono:
- Puede ser una factura de servicios públicos, recibo telefónico, estado de cuenta bancario, contrato social, etc.
- Su vínculo con la empresa: Algo que demuestre que usted es un representante oficial de la empresa.

**IMPORTANTE:** Luego de completar la verificación comercial, NO será posible cambiar el nombre corporativo, la dirección, el número de teléfono, el sitio web o el número de impuestos de la compañía.

Una vez completada la información debe esperar el **análisis y la respuesta de Facebook**.

## 2. Definir datos de presencia en WhatsApp

Debe completar la siguiente tabla y enviarla a eXpand para que pueda iniciar el trámite de alta

<b>Datos para dar de alta la empresa en WhatsApp</b>	
Business Manager ID	
Número de teléfono (Incluyendo código de país)	
Nombre de la empresa (Razón Social)	

Asimismo debe completar el siguiente formulario con la información de cómo quiere que figure su empresa en WhatsApp:



<https://forms.gle/anB2F6JbGvw5rRBV7>

Estos datos serán enviados por eXpand a Facebook para solicitar su alta y configurar el perfil en WhatsApp.

### 3. Otorgar permisos a carrier WhatsApp para un número

Para vincular su empresa con WhatsApp, debe otorgar permisos al carrier WhatsApp a gestionar su número. A los pocos días de solicitado recibirá en su Business Manager (en particular en <https://business.facebook.com/settings/requests>) una invitación del **Proveedor del servicio**. Por favor acepte esa invitación para permitirnos continuar con el proceso y notifíquenos cuando quede realizado el paso.

### 4. Validación del Número

De la misma forma que, como usuarios finales, cuando instalamos por primera vez WhatsApp en nuestro celular tuvimos que ingresar el número y recibir por SMS un código de validación, en este paso WhatsApp va a verificar que el número con el que quiere identificar su empresa en WhatsApp es efectivamente suyo.

Para ello va a enviar al número a usar un **pinCode** de 6 dígitos, que debe ser ingresado en una página de Facebook en un lapso de pocos minutos.

Se dispone de 2 mecanismos:

- Líneas fijas (números urbanos, 1-800, etc.): se recibe una llamada en la que un servicio de voz a texto reproduce el **pinCode**
- Líneas celulares: se recibe un mensaje de texto (SMS) conteniendo el **pinCode**

Para que este proceso sea exitoso debe coordinar un día y hora con una anticipación de 5 días hábiles previos, en el que usted como cliente pueda recibir el **pinCode** y transmitirlo a eXpand, quien luego se lo reportará al carrier.

En caso de excederse el tiempo o no recibir la llamada, se puede repetir el llamado con un máximo de 3 veces, luego queda bloqueado temporalmente por Facebook, por lo que es importante que todos los involucrados trabajen de forma coordinada.

### Requerimientos para Activación con Líneas Fijas

- La línea telefónica a configurar debe poder recibir una llamada telefónica que sea atendida por una persona directamente. Para esto se debe apagar el IVR momentáneamente (en caso de tenerlo)
- Es necesario habilitar la recepción de llamadas internacionales en el conmutador, ya que las llamadas realizadas por Facebook provienen de números extranjeros.

### Requerimientos para la Activación con Líneas Celulares

- El teléfono celular debe tener la línea activa y la línea deberá contar con saldo (para telefonía de prepago), y con un plan de telefonía activo (para telefonía de postpago)



- El número telefónico no debe estar activo en otra cuenta de WhatsApp (ya sea versión standard o WhatsApp Business). En caso de estarlo, debe desactivarse con anterioridad (Ajustes – Cuenta – Eliminar mi cuenta).

## 5. Configuración de la plataforma para enviar y recibir por el número elegido

Una vez dado de alta el número, eXpand trabajará en su instalación eXpand y con el Carrier para dejar toda la plataforma configurada y en condiciones de enviar y recibir mensajes por este medio.

En caso de recibir mensajes, dentro de eXpand se debe crear una cola de mensajes y asociar los usuarios agentes que trabajarán con la misma. Si desea crear mensajes salientes debe dar de alta el/los mensajes tipo HSM que se utilizarán usando ya la plataforma eXpand para gestionarlos.