



net2phone

Integración con Whatsapp

Guía de usuario

net2phone

BANDEJAS DE ENTRADA (Inbox) COMPARTIDAS PARA WHATSAPP

Esta guía describe la integración de net2phone Unite con Whatsapp, que permite que varios usuarios visualicen y respondan a mensajes de Whatsapp desde un único número de teléfono.

La integración ofrece las siguientes características:

- Permitir que varios miembros del equipo visualicen, respondan y envíen mensajes de Whatsapp
-
- Transferir mensajes dentro del departamento
-
- Devolver mensajes a una Bandeja de Entrada Compartida para permitir que otros miembros gestionen la conversación
-
- Gestionar su lista de trabajo
-
- Visualizar y gestionar todos los mensajes de Whatsapp con la función de administrador
-
- Permitir que todos los usuarios visualicen mensajes en curso (Abiertos) y completados (Terminados)
-
- Usar plantillas aprobadas de Whatsapp para comunicarse con los clientes

Las bandejas de entrada compartidas de WhatsApp están disponibles en las aplicaciones Web y Móvil para clientes con licencia de Unite.

GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP EN LA APLICACIÓN WEB

Visualizando sus mensajes compartidos de Whatsapp

- Use el icono de Bandeja de entrada para visualizar mensajes compartidos
- La vista de trabajo predeterminada son los mensajes abiertos no asignados que requieren acción y los mensajes asignados a mí en los que está trabajando activamente
- Use el menú de 3 puntos para visualizar mensajes en los que están trabajando otros
- Use el filtro para cambiar de mensajes ABIERTOS a mensajes COMPLETADOS



GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP EN LA APLICACIÓN WEB

2

Gestionando su mensaje compartido

- El globo de insignia azul indica nueva actividad para mensajes no asignados
- Un icono de bandera verde indica que el mensaje me ha sido asignado.
- El globo verde indica nueva actividad para mensajes asignados a mí
- Cuando llega un mensaje no asignado, puede elegir ASIGNAR A MÍ como Usuario o Administrador
- Alternativamente, cuando llega un mensaje no asignado, solo aquellos con función de administrador pueden elegir Asignar a otros.
- Un icono de bandera gris indica que el mensaje ha sido asignado a otro usuario
- En el panel central, se mostrará la ruta del mensaje para que pueda ver cómo llegó el mensaje de la bandeja de entrada compartida al usar Grupos de Llamada y Preatendedores

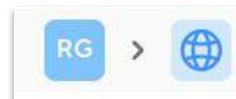


Vista del usuario



Vista del administrador

Atribuir a



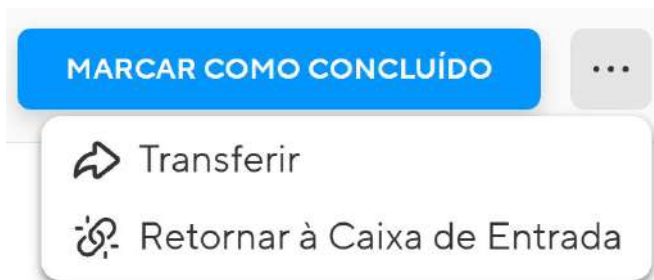
GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP EN LA APLICACIÓN WEB

2

Gestionando su mensaje compartido

- Si ya no puede trabajar en un mensaje asignado a mí, puede hacer que el mensaje regrese a la bandeja de entrada
- Si desea enviar el mensaje a un usuario diferente, puede transferir el mensaje internamente
- Solo un administrador puede transferir un mensaje que ya ha sido asignado a un usuario
- Cuando la conversación esté completa, seleccione MARCAR COMO COMPLETADA.
- Un administrador puede marcar cualquier mensaje asignado como COMPLETADO
- Todos los usuarios pueden visualizar los mensajes COMPLETADOS a los que tienen acceso. Si no es miembro de un departamento, no podrá visualizar ningún mensaje de ese departamento.
- Los mensajes marcados como COMPLETADOS pueden reabrirse

Acciones de mensajes

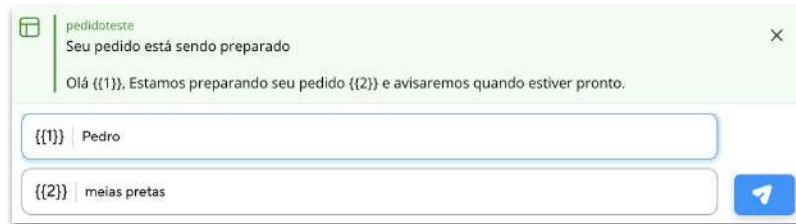


GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP EN LA APLICACIÓN WEB

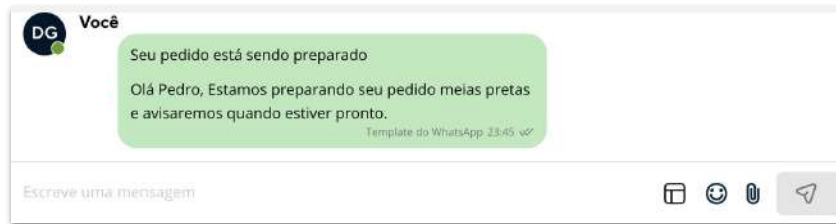
2

Plantillas

- WhatsApp requiere el uso de plantillas aprobadas por WhatsApp para enviar conversaciones no iniciadas por el cliente
- Un icono de plantilla práctica está disponible en el área de composición de mensajes. Mostrará todas las plantillas disponibles.
- Una vez que seleccione la plantilla que desea usar, complete las variables
- Haga clic en enviar! Su mensaje con plantilla y variables ahora se muestra en la pantalla.



The screenshot shows a template editor window. At the top, it says "pedidoteste" and "Seu pedido está sendo preparado". Below this is the template text: "Olá {{1}}, Estamos preparando seu pedido {{2}} e avisaremos quando estiver pronto." There are two input fields: the first is labeled "{{1}}" and contains the name "Pedro"; the second is labeled "{{2}}" and contains "meias pretas". A blue send button with a paper plane icon is at the bottom right.



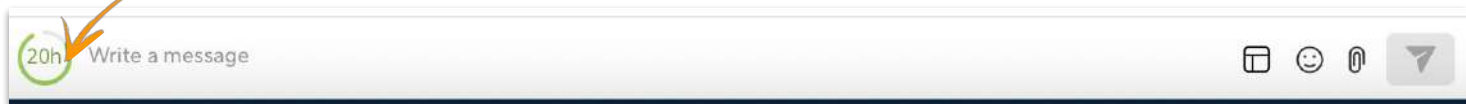
LÍMITES DE TIEMPO PARA CONVERSACIONES EN WHATSAPP

2

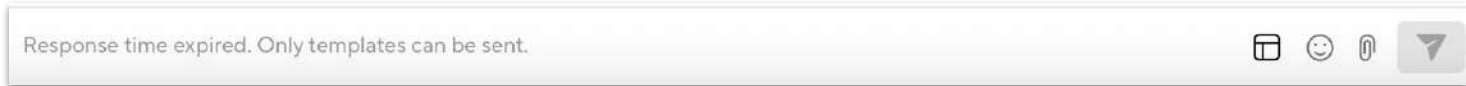
Una conversación en WhatsApp Business tiene un límite de tiempo estándar de 24 horas. Una empresa y un cliente pueden intercambiar mensajes ilimitados, pero las reglas para iniciar y responder a la conversación varían dependiendo de si el cliente o la empresa iniciaron el chat.

La regla de las 24 horas

- **Conversación iniciada por el usuario:** cuando un cliente envía el primer mensaje, se abre una ventana de 24 horas para que la empresa responda libremente.
- **Mensajes Libres:** Dentro de ese período de 24 horas, puede enviar cualquier tipo de mensaje, incluyendo emojis, imágenes, videos y otras respuestas casuales. Nuestro sistema muestra el tiempo restante para mensajes libres.



- **Mensajes de plantilla:** Después de que finalice el período de 24 horas, la empresa solo podrá enviar "mensajes de plantilla" pre-aprobados. Aparecerá un mensaje en nuestra aplicación para recordarle que use una plantilla al iniciar un mensaje.



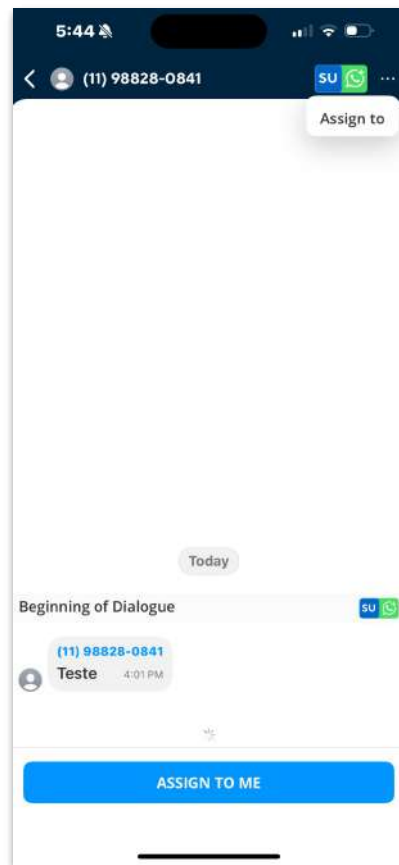
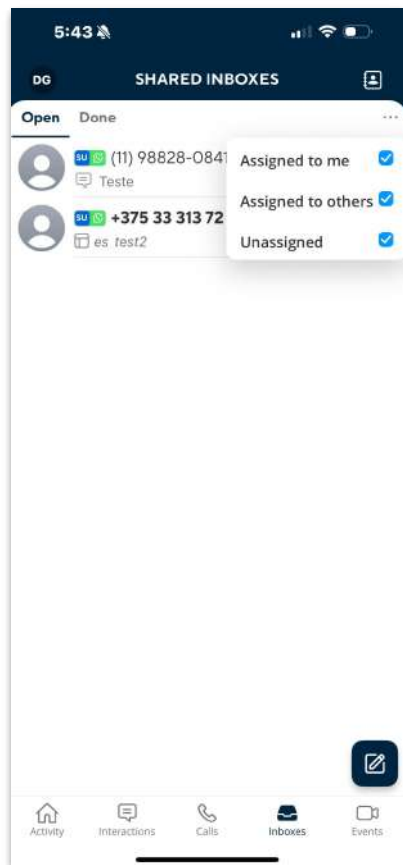
- **Restablecer con mensajes del usuario:** cada vez que un cliente envía un nuevo mensaje, se inicia una nueva ventana de 24 horas.

GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP EN LA APLICACIÓN MÓVIL

2

¡Las mismas características en el Móvil!

En la aplicación móvil de net2phone, todas las funciones de la Bandeja de entrada compartida de Whatsapp están disponibles.



GESTIÓN DE LA BANDEJA DE ENTRADA COMPARTIDA DE WHATSAPP

2

Sin estado de ruta

A veces, los mensajes se envían a números habilitados para mensajes que no están asignados o a una ruta no compatible. Sabemos que estos mensajes son importantes para su negocio.

- Para mensajes que no tienen números de teléfono definidos correctamente, proporcionaremos un indicador



This entity has no message route. Please, consider assigning the phone number to a different entity. [Settings](#)

- Esto lo llevará a la página de configuración. Acceda a la configuración del Proveedor de Mensajes y asigne el Número de Teléfono a una entidad.

Siempre puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Soporte enviando un correo electrónico a soporte@net2phone.com

net2phone