



# SMARTCHAT

Aprobación y uso de plantillas de WhatsApp

## Contents

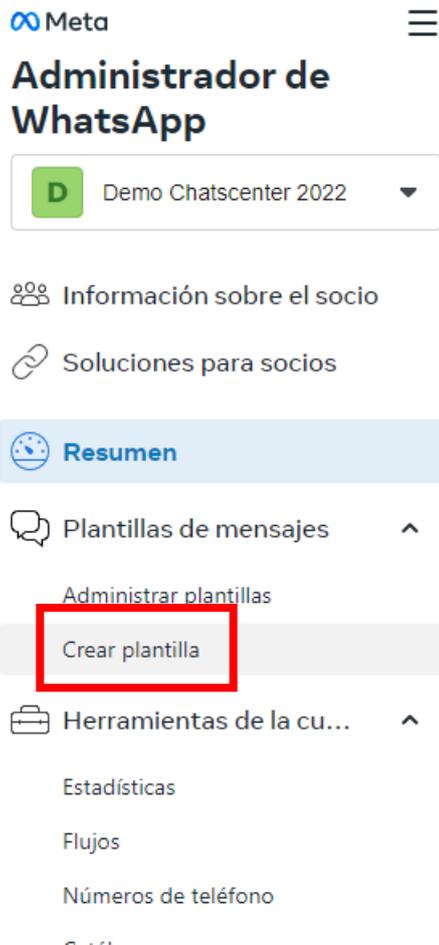
Enviar a aprobación plantillas desde WhatsApp Manager .....	2
Usar plantilla desde Smartchat .....	8
Envíos masivos .....	8
Crear flujo .....	8
Enviar plantilla.....	11
Envíos individuales.....	13

## Enviar a aprobación plantillas desde WhatsApp Manager

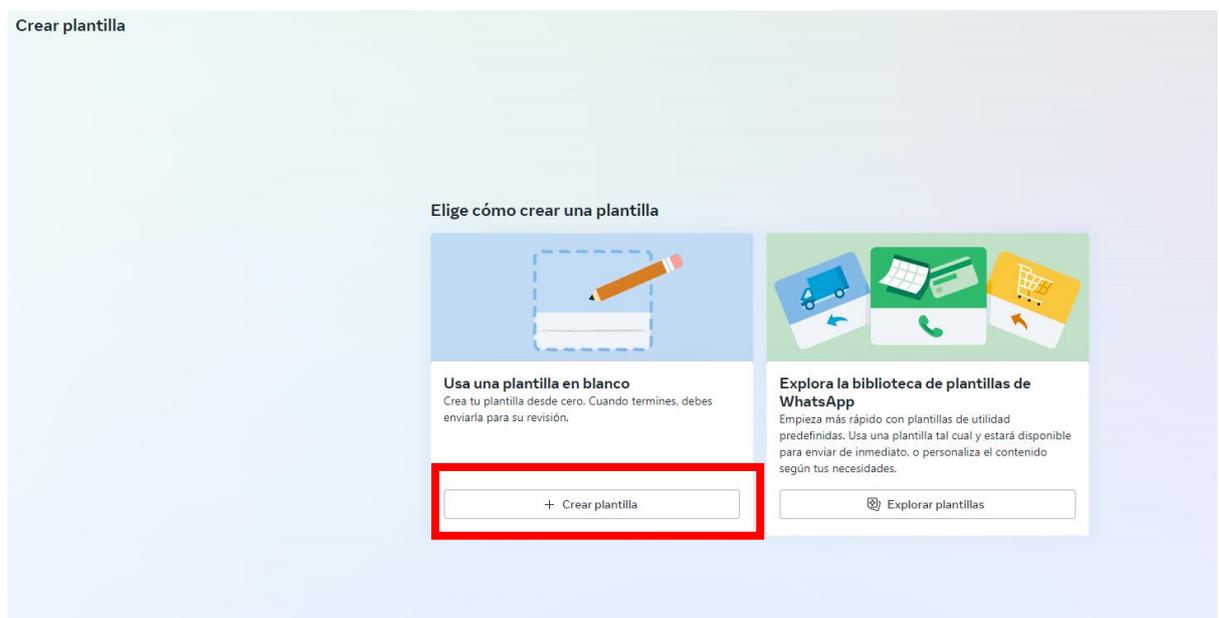
1. En el Business Settings de Meta, ir a **Cuentas -> Cuentas de WhatsApp**.  
Seleccionar la cuenta de WhatsApp, luego la pestaña **Configuración**, y en esa pantalla ir hacia abajo para hacer click en el botón **Administrador de WhatsApp**

The screenshot displays the Meta Business Settings interface. On the left, a navigation menu includes 'Cuentas de WhatsApp' which is currently selected. The main content area shows the configuration for a WhatsApp Business account named 'Chatscenter'. The account is listed as 'No verificado' (Not verified). At the bottom of the configuration page, a button labeled 'Administrador de WhatsApp' is highlighted with a red rectangular box.

2. Se abrirá el Administrador de WhatsApp. En el menú izquierdo, en la sección **Plantillas de mensjaes**, seleccionar **Crear plantilla**



3. Hacer click en el botón + **Crear plantilla** que está en la imagen **Usa una plantilla en blanco**



4. En la ventana **Nueva plantilla de mensaje** ingrese la siguiente información
  - a. Categoría: Puede seleccionar una de las siguientes: Marketing, Utilidad, Autenticación. Para campañas de Marketing seleccionar la categoría de **Marketing** y luego **Personalizado**
  - b. Nombre: solo minúsculas, caracteres alfanuméricos y guion bajo (\_) sin espacios
  - c. Idioma: Español, Inglés, etc.

Luego haga click en el botón **Continuar**:

**Nueva plantilla de mensaje** Servicio de ayuda Cancelar Continuar

**Categoría**  
Elige la categoría que mejor describa tu plantilla de mensaje. [Más información sobre las categorías](#)

**Marketing**  
Promociones o información sobre tu negocio, productos o servicios, o cualquier mensaje que no sea de utilidad o autenticación.

Personalizado  
Envía ofertas promocionales, anuncios y más para aumentar el reconocimiento y la interacción.

Mensajes de productos  
Envía mensajes de todo el catálogo o de varios de sus productos.

**Utilidad**  
Mensajes sobre una transacción, cuenta, pedido o solicitud de cliente en particular.

**Autenticación**  
Contraseñas de un solo uso que utilizan tus clientes para autenticar una transacción o un inicio de sesión.

**Nombre**  
Asigna un nombre a la plantilla de mensaje.

15/512

**Idiomas**  
Elige idiomas para la plantilla de mensaje. Puedes eliminar o agregar idiomas más adelante.

5. En esta pantalla se configuran los componentes de la plantilla:
  - a. Encabezado (opcional)
  - b. Cuerpo
  - c. Pie de página (opcional)
  - d. Botones (opcional)

Luego dar click en el botón **Enviar**

**promociones\_mes • Spanish** Categoría: Marketing Servicio de ayuda Atrás

**Idiomas**  
 Spanish

**Editar plantilla** Enviar

**Encabezado** Opcional  
Agrega un título o elige el tipo de contenido multimedia que usará para este encabezado.

**Cuerpo**  
Ingresa el texto del mensaje en el idioma que seleccionaste.

0/1024

Caracteres: 0de 1024 🌐 B I 5 </> + Agregar variable

**Pie de página** Opcional  
Agrega una breve línea de texto en la parte inferior de la plantilla de mensaje. Si agregas el botón para no recibir mensajes de marketing, el pie del mensaje asociado se mostrará aquí de forma predeterminada.

0/60

**Botones** Opcional  
Crea botones que permitan a los clientes responder a tu mensaje o realizar una acción.

🔔 Te recomendamos agregar el botón "Desactivar marketing"  
Permite que los clientes soliciten desactivar todos los mensajes de marketing. Esto puede ayudar a reducir los bloqueos de los clientes y aumentar tu calificación de calidad. [Más información.](#)

🔔 Si agregas más de tres botones, aparecerán en una lista.

**Vista previa del mensaje**  
4:53 pm

Por ejemplo, si se quiere mandar una imagen, en la sección de **Encabezado** seleccione de la lista desplegable **Medios** y luego seleccione **Imagen**

Deberá incluir una imagen de muestra haciendo click en el botón **Elegir archivo JPG o PNG** para proseguir

Editar plantilla Enviar

---

**Encabezado** Opcional

Agrega un título o elige el tipo de contenido multimedia que usarás para este encabezado.

Medios ▾

  
**Imagen**

  
**Video**

  
**Documento**

  
**Ubicación**

**Ejemplos de contenido del encabezado**

Para ayudarnos a revisar tu contenido, proporciona ejemplos de las variables o del contenido multimedia en el encabezado. No incluyas información del cliente. La API de la nube alojada por Meta revisa las plantillas y los parámetros de las variables para proteger la seguridad e integridad de nuestros servicios.

Imagen

⚠ Agrega contenido multimedia de muestra

En la sección de **Cuerpo**, escriba el mensaje a enviar. Si queremos incluir el nombre del destinatario, colocar el apuntador **{{1}}** donde se desea que aparezca el nombre:

Hola **{{1}}**, ¡últimos días! Aprovecha las mejores ofertas con un 10% de descuento adicional en todas las categorías de Tiendas Elektra y 0% prima.

Así al enviar el mensaje, aparecerá de la siguiente forma:

Hola José, ¡últimos días! Aprovecha las mejores ofertas con un 10% de descuento adicional en todas las categorías de Tiendas Elektra y 0% prima.

Se deberá proporcionar un ejemplo del valor que llevará el apuntador **{{1}}** para proseguir

## Cuerpo

Ingresa el texto del mensaje en el idioma que seleccionaste.

Hola {{1}}, ¡últimos días! Aprovecha las mejores ofertas con un 10% de descuento adicional en todas las categorías de Tiendas Elektra y 0% prima. 145/1028

Caracteres: 141de 1024

😊 B I S </> + Agregar variable ⓘ

### Ejemplos de contenido del cuerpo

Agrega un ejemplo en cada variable del texto del cuerpo para que podamos revisar tu plantilla de mensaje. No uses información verdadera de clientes. La API de la nube, alojada por Meta, revisa las plantillas y los parámetros de las variables para garantizar la seguridad e integridad de nuestros servicios.

#### Cuerpo

{{1}}

⚠ Agregar texto de muestra

En la sección **Botones**, hacer click en la lista **+ Agregar un botón** para ver los tipos de botones disponibles

## Botones Opcional

Crea botones que permitan a los clientes responder a tu mensaje o realizar una acción.

### 💡 Te recomendamos agregar el botón "Desactivar marketing"

Permite que los clientes soliciten desactivar todos los mensajes de marketing. Esto puede ayudar a reducir los bloqueos de los clientes y aumentar tu calificación de calidad. [Más información.](#)

+ Agregar un botón ▼

💡 Si agregas más de tres botones, aparecerán en una lista.

Si quiere agregar un botón para ir a un sitio web, seleccionar **Botones de llamada a la acción** -> **Ir al sitio web**

### Botones de respuesta rápida

Desactivar marketing  
Recomendado

Personalizado

---

### Botones de llamada a la acción

Ir al sitio web  
2 botones como máximo

Llamar al número de teléfono  
1 botón como máximo

Copiar código de oferta  
1 botón como máximo

+ Agregar un botón ▼

Aparecerá una sección para agregar el nombre del botón y el link

## Botones Opcional

Crea botones que permitan a los clientes responder a tu mensaje o realizar una acción.

### 💡 Te recomendamos agregar el botón "Desactivar marketing"

Permite que los clientes soliciten desactivar todos los mensajes de marketing. Esto puede ayudar a reducir los bloqueos de los clientes y aumentar tu calificación de calidad. [Más información.](#)

+ Agregar un botón ▾

💡 Si agregas más de tres botones, aparecerán en una lista.

**Llamada a la acción**

Tipo de acción	Texto del botón	Tipo de URL	URL del sitio web
Ir al sitio web ▾	Ver catálogo  12/25	Estática ▾	https://bit.ly/3wDNC1Z 22/2000

Finalmente haga click en el botón **Enviar**

promociones\_mes • Spanish ↗ Categoría: Marketing ▾ Servicio de ayuda Atrás

Idiomas

- Spanish
- Agregar idioma ▾

**Editar plantilla** Enviar

**Encabezado** Opcional  
Agrega un título o elige el tipo de contenido multimedia que usarás para este encabezado.

Medios ▾

- Imagen
- Video
- Documento
- Ubicación

**Ejemplos de contenido del encabezado**  
Para ayudarnos a revisar tu contenido, proporciona ejemplos de las variables o del contenido multimedia en el encabezado. No incluyas información del cliente. La API de la nube alojada por Meta revisa las plantillas y los parámetros de las variables para proteger la seguridad e integridad de nuestros servicios.

Imagen X

**Cuerpo**  
Ingresa el texto del mensaje en el idioma que seleccionaste.

Hola {{1}}. ¡últimos días! Aprovecha las mejores ofertas con un 10% de descuento adicional en todas las categorías de Tiendas Elektra y 0% prima. 145/1028

**Vista previa del mensaje**

**LA MADRE** REGALO  
100 BARRAS RCA ACCION BARRAS  
\$62 \$3,999 \$3,999  
HOLA JUAN, ¡ÚLTIMOS DÍAS! Aprovecha las mejores ofertas con un 10% de descuento adicional en todas las categorías de Tiendas Elektra y 0% prima. 5:19 pm  
[Ver catálogo](#)

Confirmar que idiomas de la plantilla serán enviados a aprobación haciendo click en el botón **Confirmar**

**Confirma los idiomas que deseas enviar** X

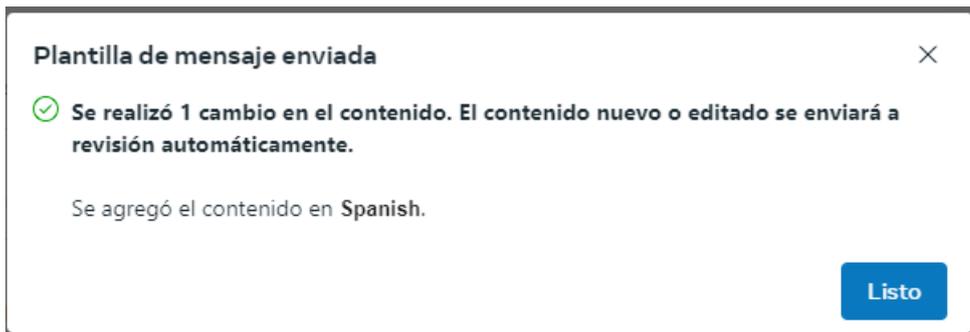
Si decides no enviar un idioma completado ahora, no se guardará y perderás el contenido.

**Spanish**

✓ Campos obligatorios completos

Cancelar Confirmar

Luego se presentará un mensaje de confirmación del envío de la plantilla a aprobación



La plantilla aparecerá listada con estado **En revisión**

Nombre de la plantilla	Categoría	Idioma	Estado	Mensajes entregados	Índice de lectura de mensajes	Motivo principal del bloqueo	Última actualización
promociones_mes	Marketing	Spanish <small>Hola [1], ¡últimos días! Aprovecha las mejor...</small>	En revisión	0	0	—	29 may 2024

Cuando sea aprobada cambiara a **Activa – Calidad pendiente**

Nombre de la plantilla	Categoría	Idioma	Estado	Mensajes entregados	Índice de lectura de mensajes	Motivo principal del bloqueo	Última actualización
promociones_mes	Marketing	Spanish <small>Hola [1], ¡últimos días! Aprovecha las mejor...</small>	Activa: calidad pendiente	0	0	—	29 may 2024

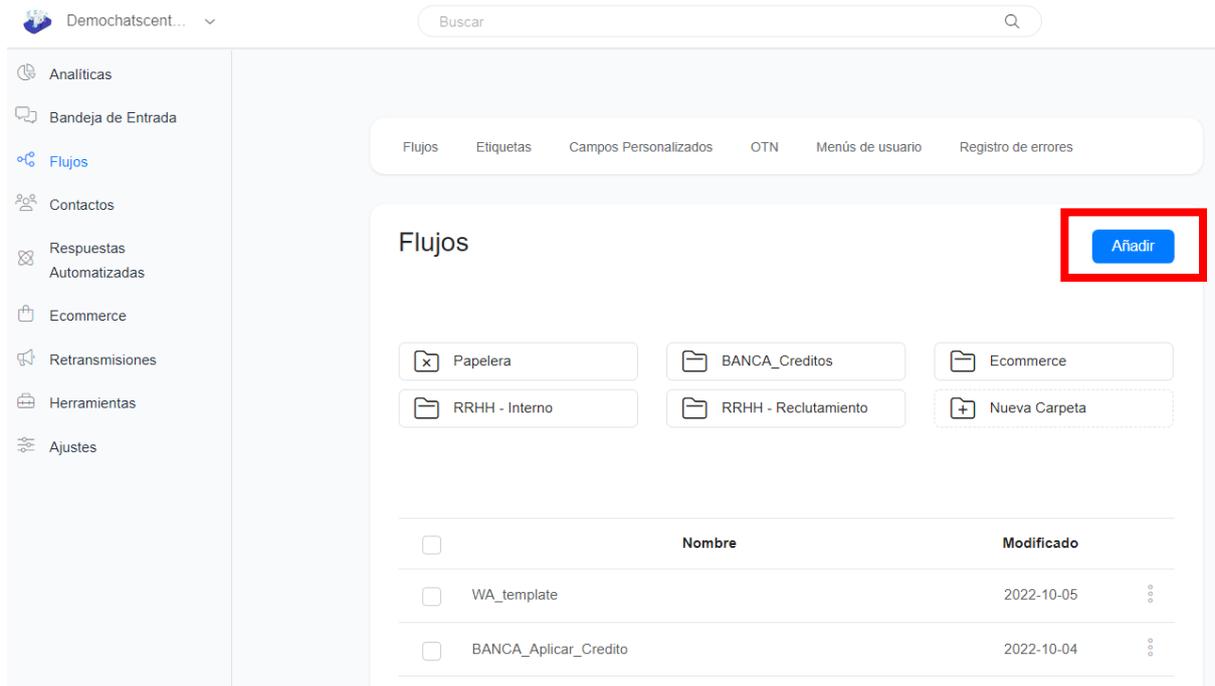
## Usar plantilla desde Smartchat

### Envíos masivos

Para realizar envíos masivos, es necesario crear primero un flujo que envíe la plantilla.

### Crear flujo

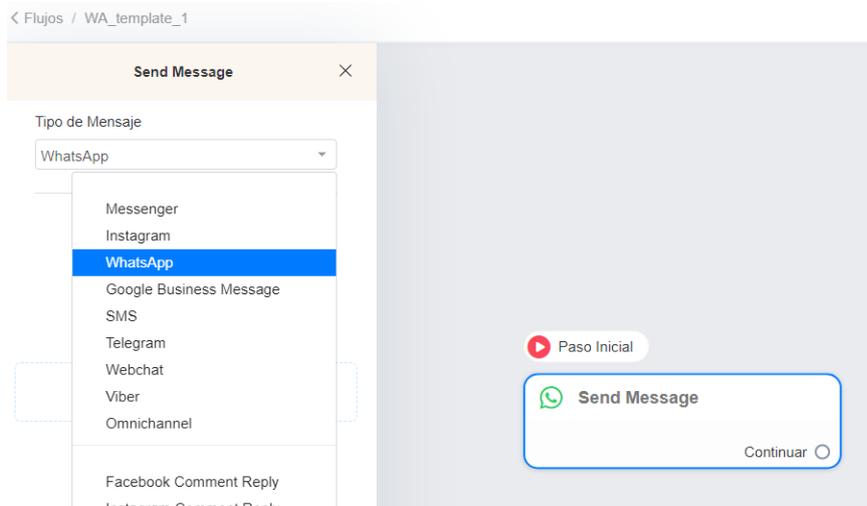
1. En el menú **Flujos**, hacer click en el botón **Añadir**



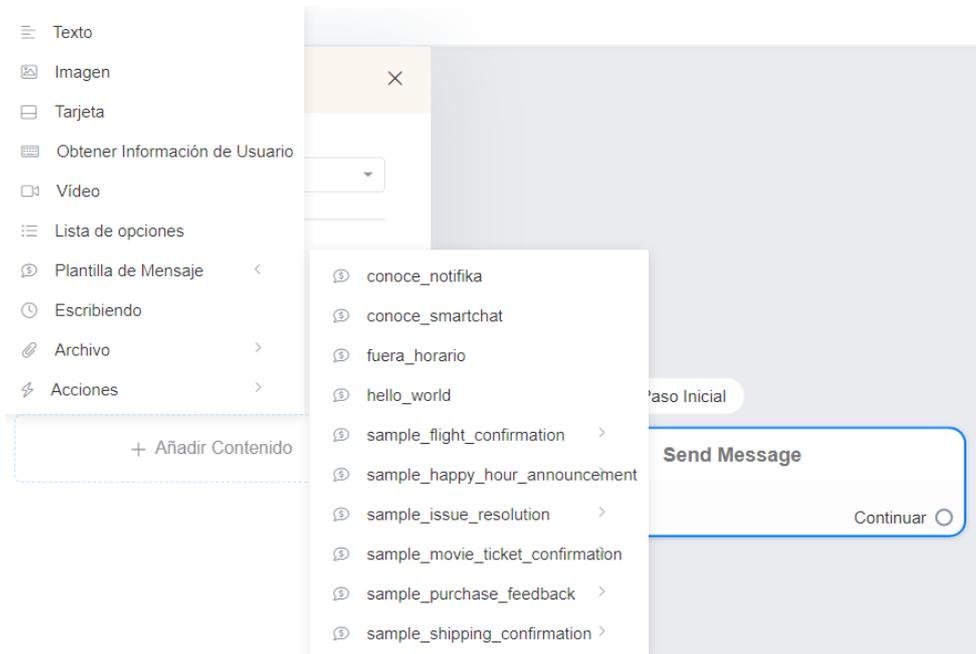
## 2. Ingresar el nombre del flujo



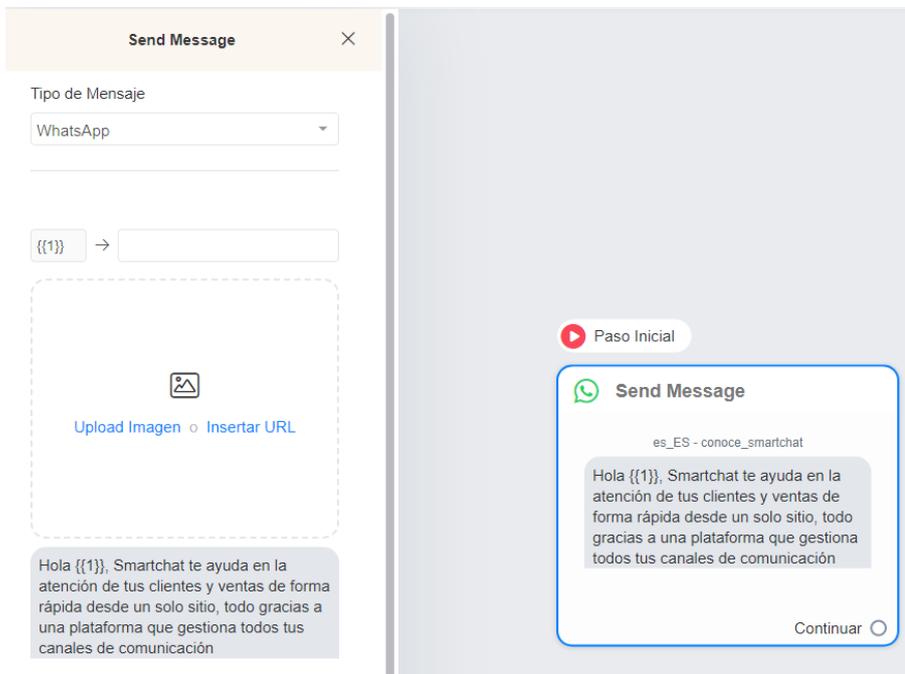
## 3. Seleccionar la caja del paso inicial. Aparecerá el panel de propiedades a la izquierda, seleccionar en Tipo de Mensaje **WhatsApp**



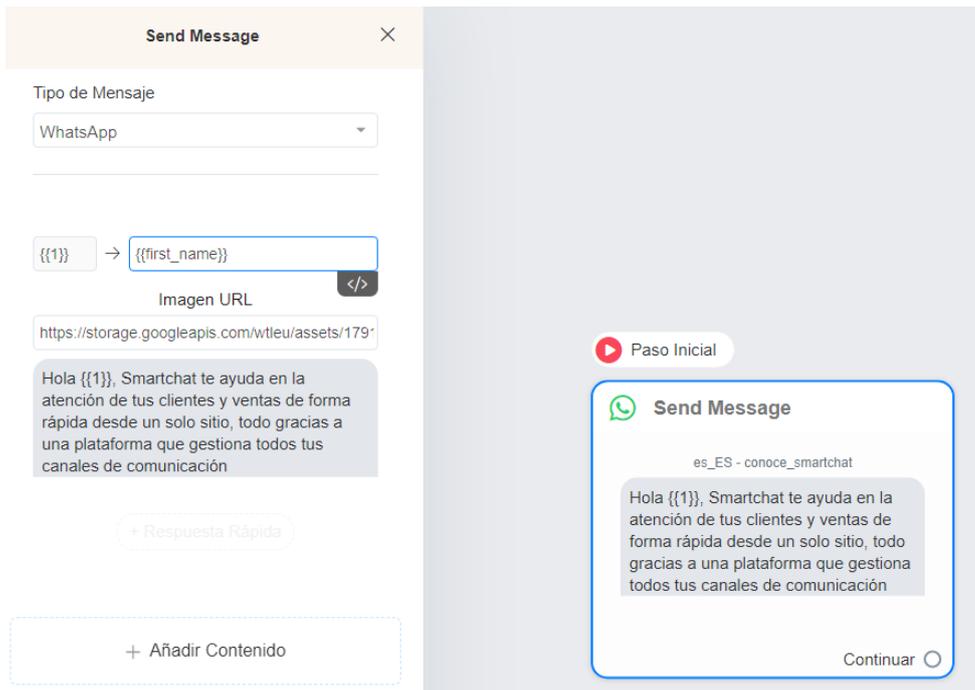
4. Siempre en el panel de propiedades de la caja del paso inicial, hacer click en **Añadir Contenido**. De la lista, haga click en **Plantilla de Mensaje**, se le listarán todas las plantillas disponibles, seleccione la que quiere incluir en el flujo.



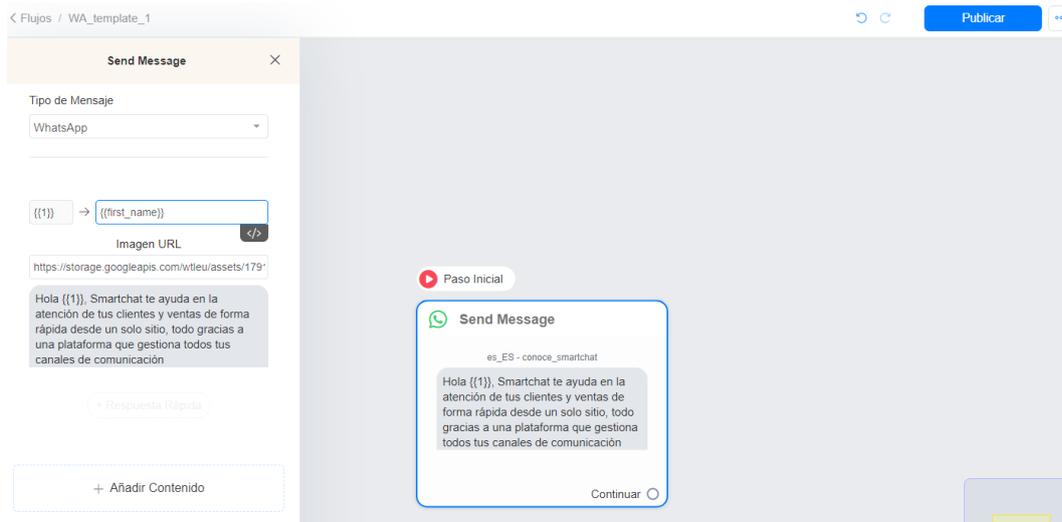
5. Se presentará el contenido de la plantilla.



6. Complete la información de los parámetros y componentes de la plantilla

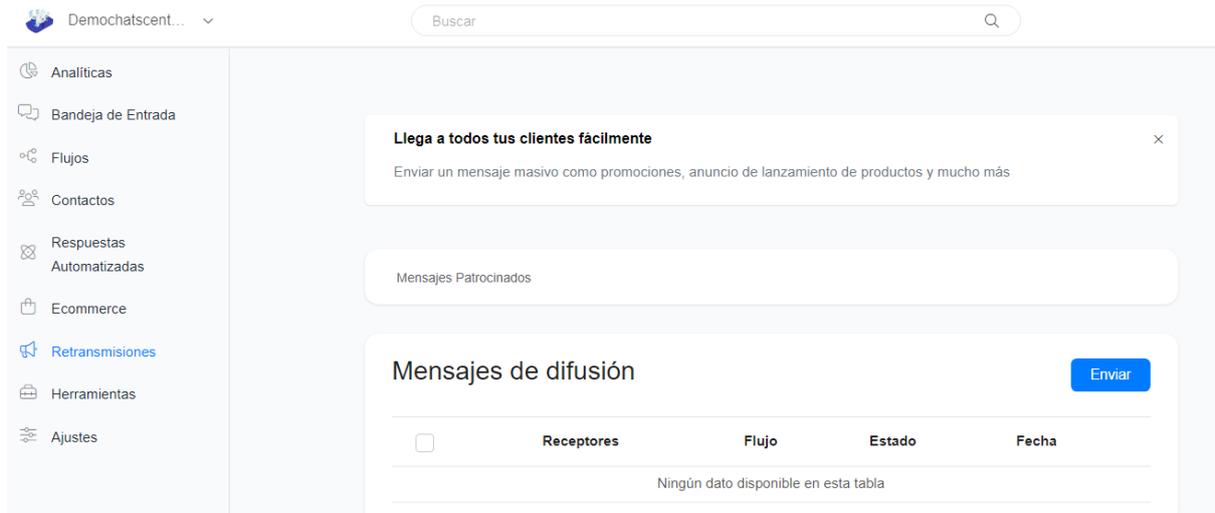


## 7. Finalmente publica el flujo, haciendo click en el botón **Publicar**

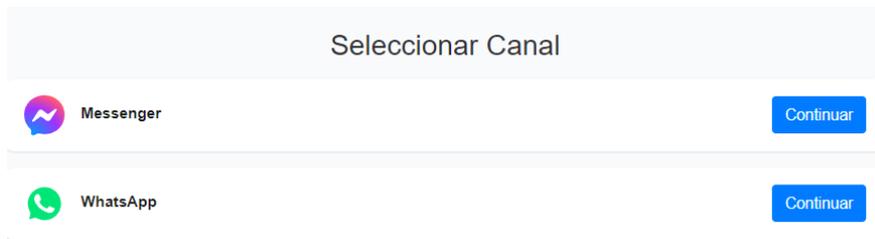


## Enviar plantilla

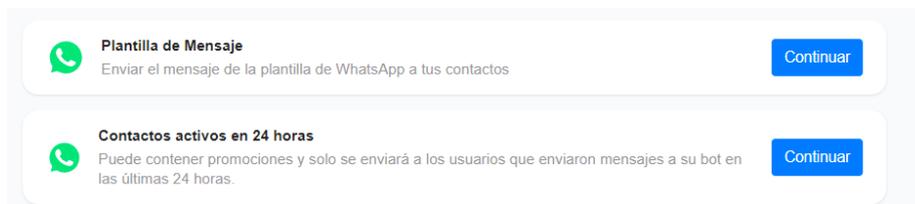
1. Para envíos masivos, seleccionar el menú Retransmisiones, luego click en el botón **Enviar**



2. Selecciona el canal de WhatsApp haciendo click en el botón **Continuar**



3. Selecciona Plantilla de Mensaje haciendo click en el botón **Continuar**



4. Seleccionar el flujo donde se estableció la plantilla de WhatsApp, definir cuando se quiere enviar el mensaje y condiciones de filtrado para delimitar los contactos a los que se enviará el mensaje de plantilla. Luego haz click en el botón **Enviar**

Cancelar **Enviar**

**Plantilla de Mensaje** ×  
Enviar el mensaje de la plantilla de WhatsApp a tus contactos

Mensaje a enviar  
Seleccionar Flujo

¿Cuándo enviar este mensaje?  
Ahora

Orientación (opcional)  
**Sólo los contactos que coincidan con**  
[Todas las condiciones siguientes](#)

+ Condición

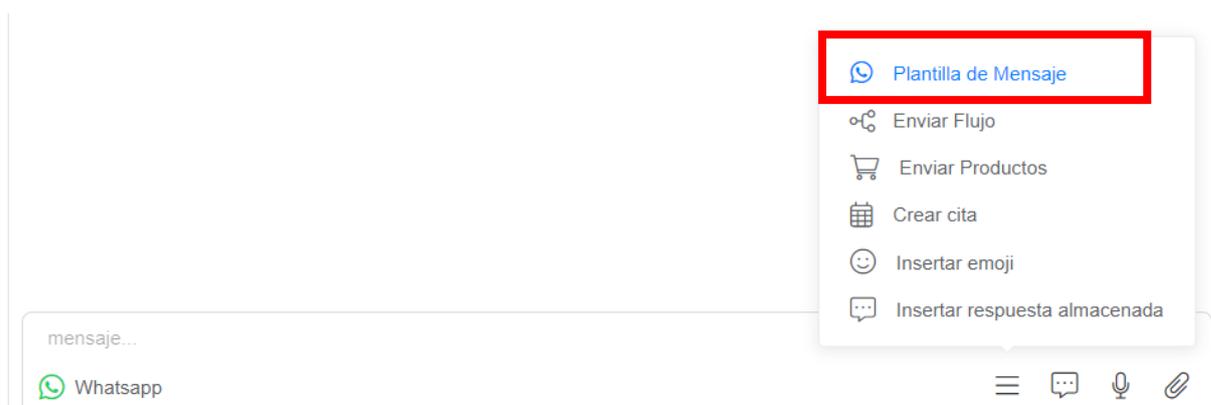
Aparecerá una ventana para confirmar el envío. Haz click en el botón **Continuar**

Receptores: 1

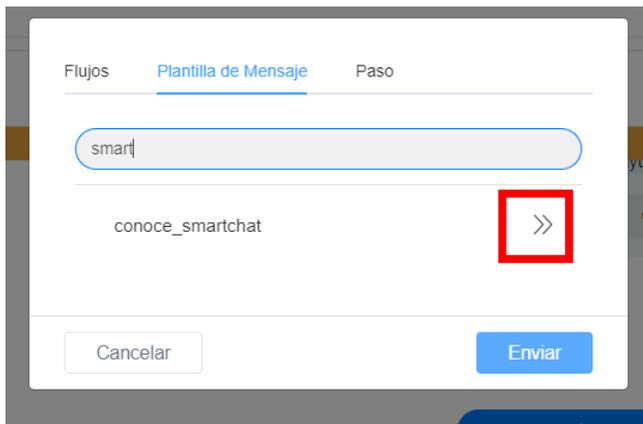
Cancelar **Continuar**

## Envíos individuales

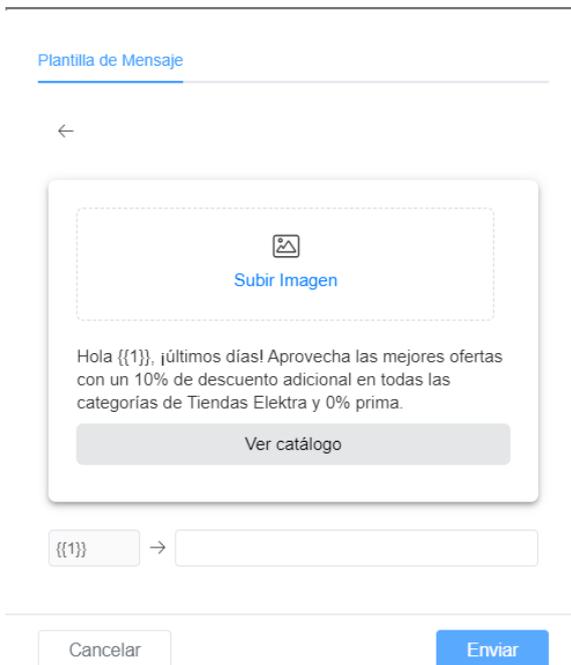
1. Para envíos individuales, seleccionar el menú **Bandeja de Entrada**, luego click en el icono **Plantilla de Mensaje** que aparece en la parte inferior.



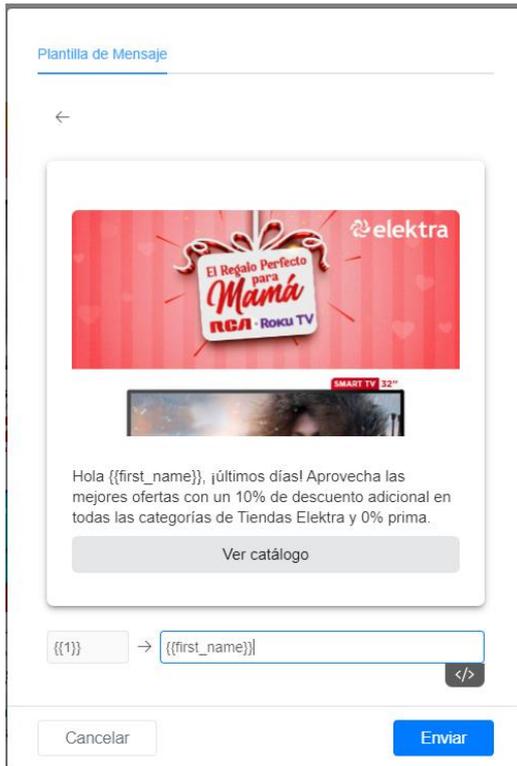
2. Se abrirá una ventana, seleccionar la plantilla a enviar haciendo click en el botón **>>**.



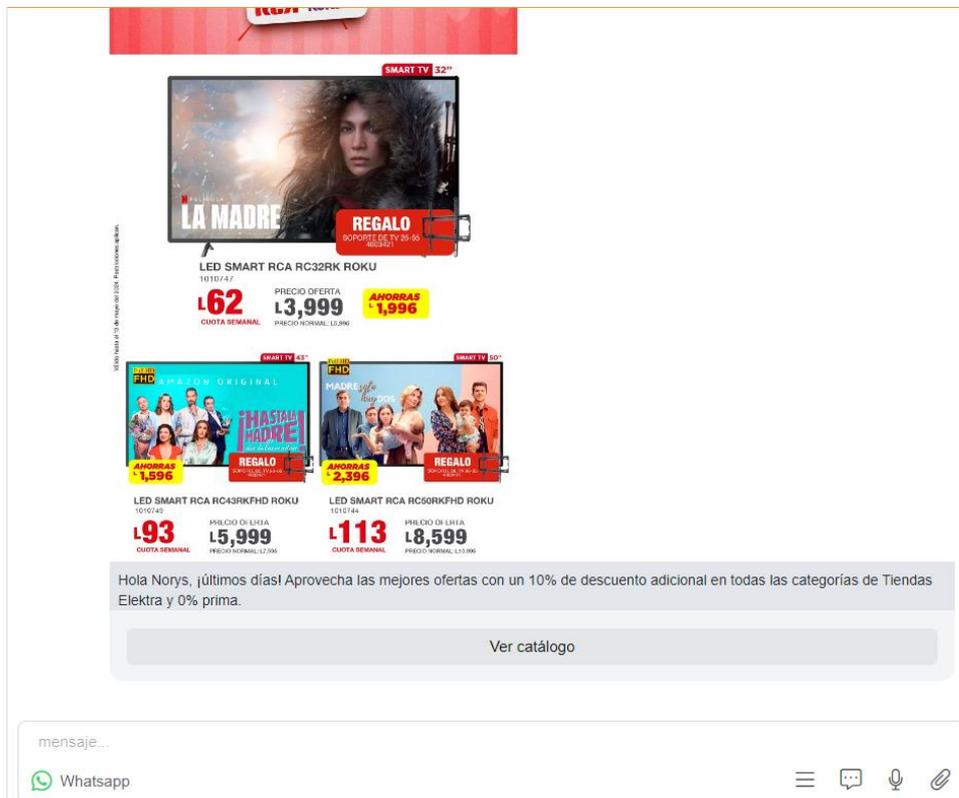
Si tiene encabezado o parámetros, le solicitará que los ingrese



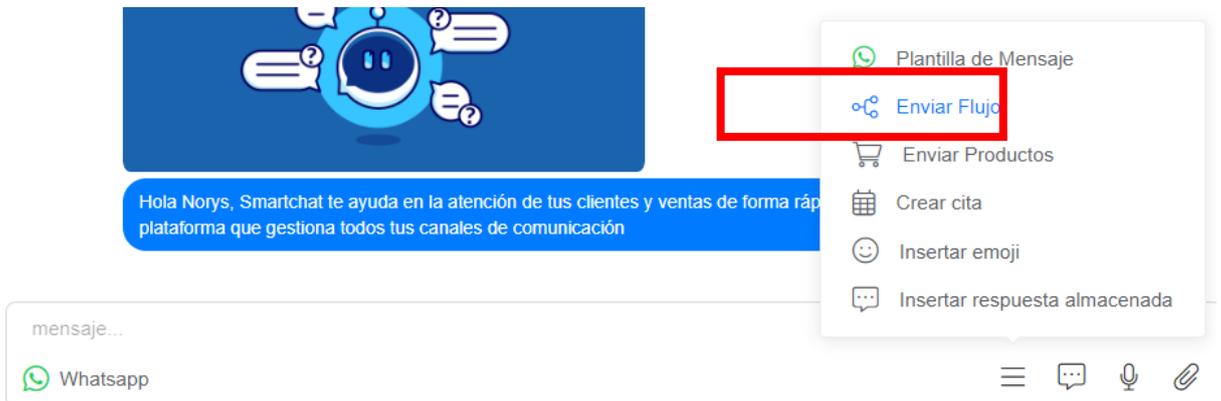
Al completar la información, de click en el botón **Enviar**



Aparecerá el mensaje enviado.



También puede enviar un flujo si tiene configurada la plantilla en un flujo.



Se abrirá una ventana para que seleccione el flujo. Hacer click en el botón de la flechita para enviar

