

Plataforma de Marketing de WhatsApp

Guía del Administrador

2026

Contenido

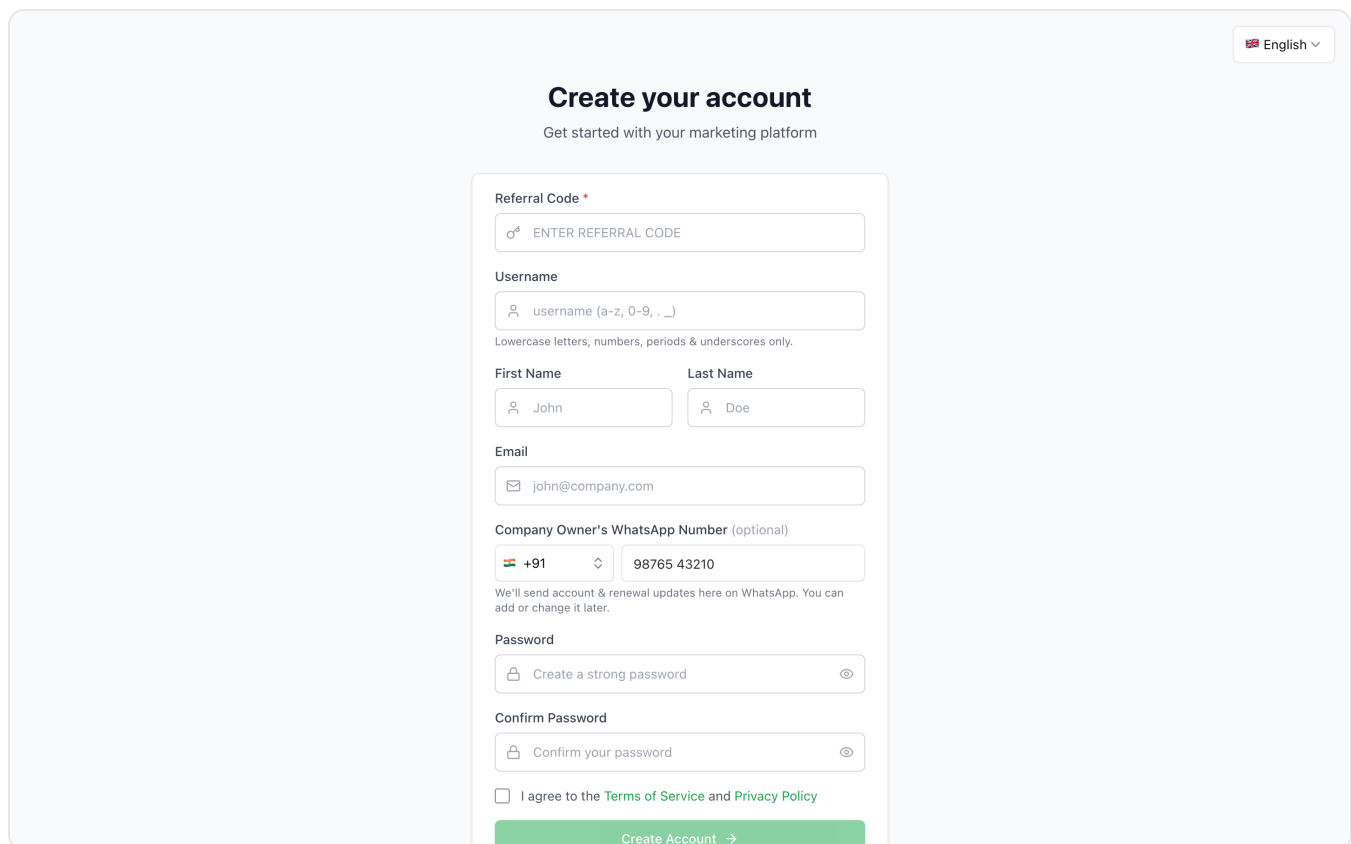
1. [Cómo crear tu cuenta](#)
2. [Cómo conectar tu canal de WhatsApp](#)
3. [Cómo elegir y pagar un plan](#)
4. [El Team Inbox y sus herramientas](#)
5. [Pipeline de CRM](#)
6. [Contactos y Grupos](#)
7. [Plantillas de mensajes](#)
8. [Campañas](#)
9. [Seguimientos \(Follow-ups\)](#)
10. [Constructor de flujos de automatización](#)
11. [Widget de chat y chatbot de IA](#)
12. [Recordatorios y calendario](#)
13. [Gestión de equipo y control de acceso](#)
14. [Documentación de API y Plugins](#)
15. [Analítica](#)
16. [Formularios de WhatsApp \(Flows\)](#)

Cómo crear tu cuenta

Este módulo te guía para registrarte en la plataforma, verificar tu correo, iniciar sesión y configurar tu perfil personal. El registro ocurre en la página pública **Sign up**; tu perfil vive bajo el menú **Account**, al final de la barra lateral izquierda una vez que has iniciado sesión.

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre la página Sign up e ingresa tu código de referido.** En el formulario de registro, el primer campo es **Referral Code** (marcado con un asterisco rojo). Escribe el código que te dio tu proveedor y espera la marca de verificación verde que confirma que es válido — el botón **Create Account** permanece deshabilitado hasta que se acepte el código.



The screenshot shows a registration form titled "Create your account" with the subtitle "Get started with your marketing platform". In the top right corner, there is a language selector set to "English". The form contains the following fields and sections:

- Referral Code ***: A text input field with a placeholder "ENTER REFERRAL CODE".
- Username**: A text input field with a placeholder "username (a-z, 0-9, . _)". Below it, a note states: "Lowercase letters, numbers, periods & underscores only."
- First Name** and **Last Name**: Two separate text input fields. The first name field contains "John" and the last name field contains "Doe".
- Email**: A text input field with a placeholder "john@company.com".
- Company Owner's WhatsApp Number (optional)**: A section containing a country code dropdown set to "+91" and a phone number input field containing "98765 43210". Below this, a note says: "We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later."
- Password**: A text input field with a placeholder "Create a strong password".
- Confirm Password**: A text input field with a placeholder "Confirm your password".
- Agreement**: A checkbox followed by the text "I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)".
- Create Account**: A green button with a right-pointing arrow, located at the bottom of the form.

La página Sign up — validando el campo Referral Code

1. **Elige un nombre de usuario.** En el campo **Username**, ingresa un identificador en minúsculas usando solo letras, números, puntos o guiones bajos (por ejemplo `john.doe`). El texto de ayuda debajo del campo muestra los caracteres permitidos.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

 ENTER REFERRAL CODE

Username

 username (a-z, 0-9, ., _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

 John

Last Name

 Doe

Email

 john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

 +91



 98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

 Create a strong password 

Confirm Password

 Confirm your password 

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

El campo Username acepta a-z, 0-9, . y _

1. **Ingresa tu nombre.** Completa los campos **First Name** y **Last Name** (por ejemplo "John" y "Doe"). Ambos son obligatorios — este nombre se muestra junto a ti en el Team Inbox y en los chats asignados.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

 ENTER REFERRAL CODE

Username

 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

 John

Last Name

 Doe

Email

 john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

 +91



 98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

 Create a strong password 

Confirm Password

 Confirm your password 

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Campos First Name y Last Name

1. **Agrega tu correo y número de teléfono.** Escribe tu correo de trabajo en el campo **Email** (por ejemplo `john@company.com`). El campo **Owner Number** debajo es opcional — agrega tu número de WhatsApp para que tu proveedor pueda contactarte sobre facturación y renovaciones.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

 ENTER REFERRAL CODE

Username

 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name **Last Name**

 John  Doe

Email

 john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

 +91  98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

 Create a strong password 

Confirm Password

 Confirm your password 

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Campos Email y el opcional Owner Number

1. **Establece una contraseña.** Ingresa una contraseña segura en el campo **Password** y luego vuelve a escribirla en **Confirm Password**. Usa el ícono de ojo a la derecha de cada campo para revelar lo que escribiste; ambas entradas deben coincidir exactamente.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

🔗 ENTER REFERRAL CODE

Username

👤 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

👤 John

Last Name

👤 Doe

Email

✉ john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

🇮🇳 +91

↕

98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

🔒 Create a strong password 👁

Confirm Password

🔒 Confirm your password 👁

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Password y Confirm Password con íconos para revelar

1. **Acepta los términos y envía.** Marca la casilla **agree to terms** al final del formulario y luego haz clic en el botón verde **Create Account**. Un indicador de carga aparece mientras se crea tu cuenta.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

 ENTER REFERRAL CODE

Username

 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

 John

Last Name

 Doe

Email

 john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

 +91



 98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

 Create a strong password 

Confirm Password

 Confirm your password 

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Casilla de aceptación de términos y el botón Create Account

1. **Verifica tu correo.** Se te lleva a una pantalla **Verify Email**. Abre el correo que la plataforma te envió, copia el código (o haz clic en el enlace), ingrésalo en esta pantalla y confirma. Luego usa **Sign in** para iniciar sesión con tu nuevo nombre de usuario y contraseña.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

🔗 ENTER REFERRAL CODE

Username

👤 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

👤 John

Last Name

👤 Doe

Email

✉ john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

🇮🇩 +91

↕

98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

🔒 Create a strong password

👁

Confirm Password

🔒 Confirm your password

👁

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Pantalla de verificación de correo después del registro

1. **Abre tu página Account para editar tu perfil.** Después de iniciar sesión, haz clic en tu **avatar de perfil en la parte inferior izquierda de la barra lateral** y luego elige **Account**. Actualiza tu **First Name** y **Last Name** si es necesario y haz clic en **Save Changes** — tu nombre visible se actualiza en todos los lugares donde aparece.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

 ENTER REFERRAL CODE

Username

 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name **Last Name**

 John  Doe

Email

 john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

 +91  98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

 Create a strong password 

Confirm Password

 Confirm your password 

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Menú del avatar de perfil — Account, Settings y Logout

1. **Cambia tu contraseña (opcional).** En la página Account, abre **Change Password**, ingresa tu **Current Password**, luego tu **New Password** y **Confirm** para confirmarla. Haz clic en guardar — aparece un aviso de confirmación cuando se completa con éxito.

Get started with your marketing platform

Referral Code *

🔗 ENTER REFERRAL CODE

Username

👤 username (a-z, 0-9, . _)

Lowercase letters, numbers, periods & underscores only.

First Name

👤 John

Last Name

👤 Doe

Email

✉ john@company.com

Company Owner's WhatsApp Number (optional)

+91

98765 43210

We'll send account & renewal updates here on WhatsApp. You can add or change it later.

Password

🔒 Create a strong password

Confirm Password

🔒 Confirm your password

☐ I agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)

Create Account →

Already have an account? [Sign in](#)

Campos Current, New y Confirm password

Consejos

- Usa un nombre claro y real — tus compañeros y clientes lo ven en los chats asignados y en las respuestas, así que "John Doe" es más amigable que un nombre de usuario.
- El botón **Create Account** permanece atenuado hasta que el código de referido muestre una marca verde; si nunca se valida, pide a tu proveedor el código correcto.
- Account es tu perfil personal y contraseña; **Settings** (también en el menú de la barra lateral) contiene la configuración de canal, facturación e IA — son pantallas separadas.

Preguntas frecuentes

Q: Falló el cambio de mi contraseña — ¿por qué?

A: Asegúrate de que tu **Current Password** sea correcta y de que los campos **New Password** y **Confirm** coincidan exactamente.

Q: ¿Puedo cambiar mi correo o mi rol en la página Account?

A: No. Tu rol lo establece tu administrador, y los cambios de correo/inicio de sesión los gestiona un administrador, no desde esta página.

Q: Nunca recibí el correo de verificación.

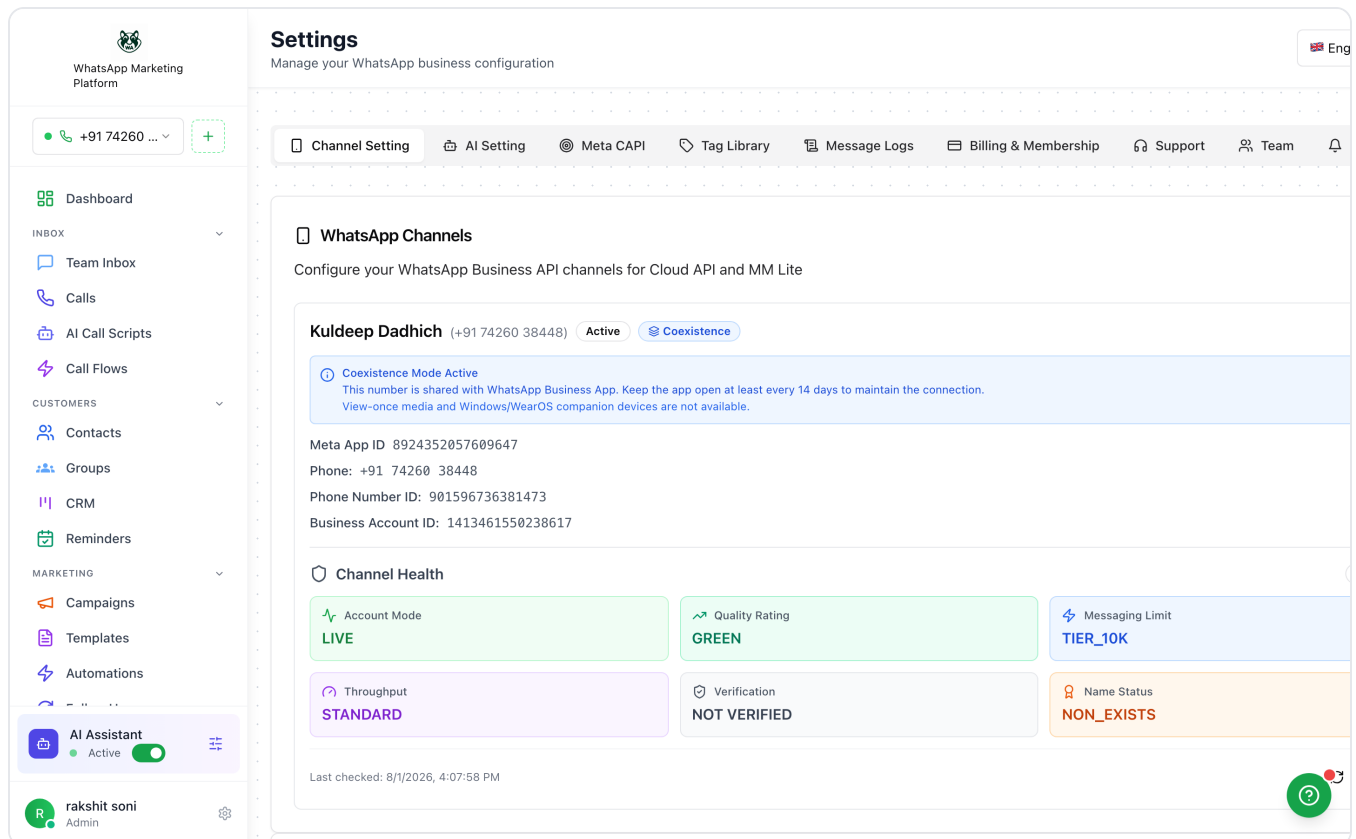
A: Primero revisa tu carpeta de spam. Si aún no llega, usa la opción de reenvío en la pantalla Verify Email y confirma que escribiste tu correo correctamente al registrarte.

Cómo conectar tu canal de WhatsApp

Un "canal" es un número de teléfono de WhatsApp Business vinculado a la plataforma a través de la WhatsApp Cloud API. Debes conectar al menos un canal antes de poder enviar mensajes, ejecutar campañas, usar el inbox o configurar automatizaciones. Los canales viven en **Settings → Channel Setting**.

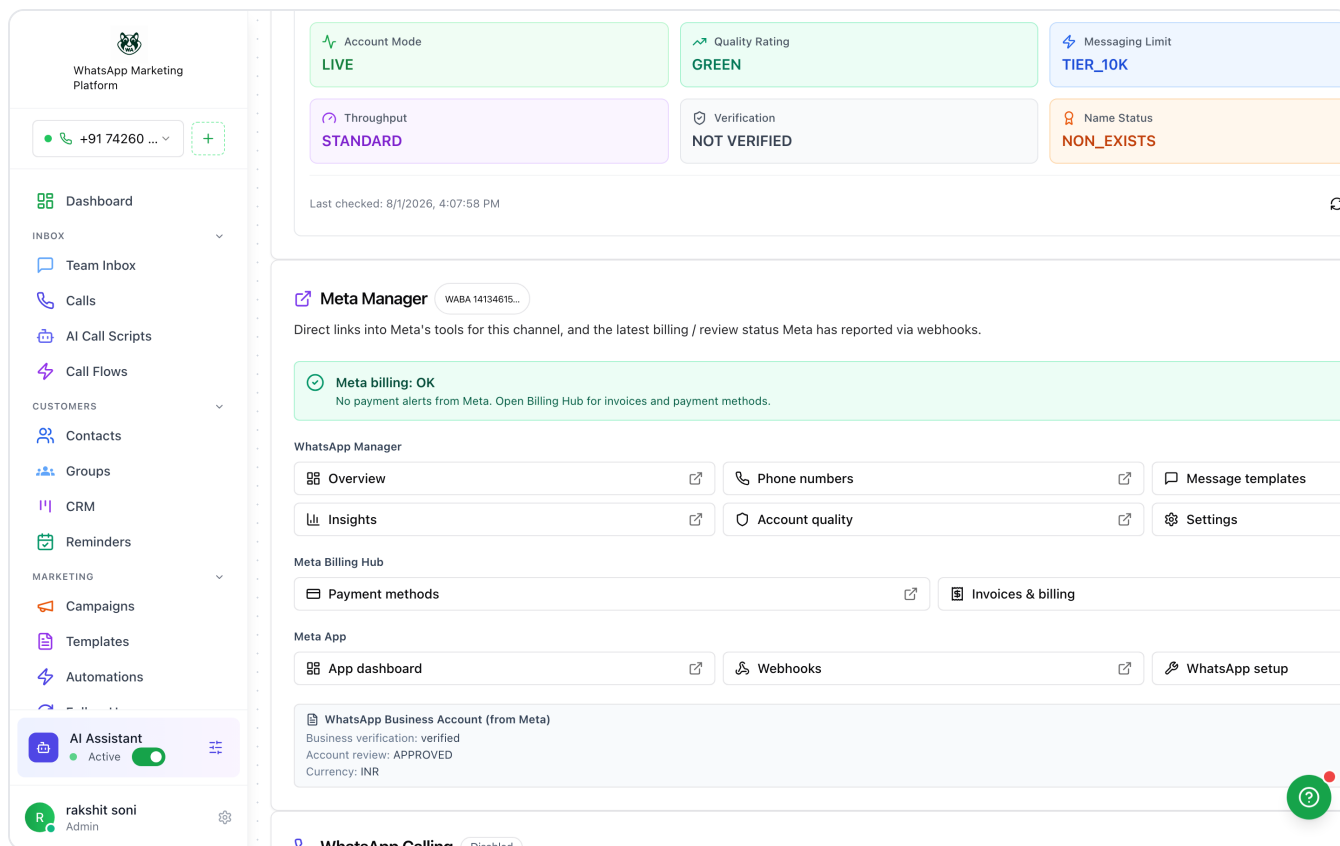
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre la pestaña Channel Setting.** Ve a **Settings** desde la barra lateral izquierda y luego haz clic en la pestaña **Channel Setting** (la del ícono de teléfono) en la fila de pestañas en la parte superior. Aquí se gestionan todos tus números.



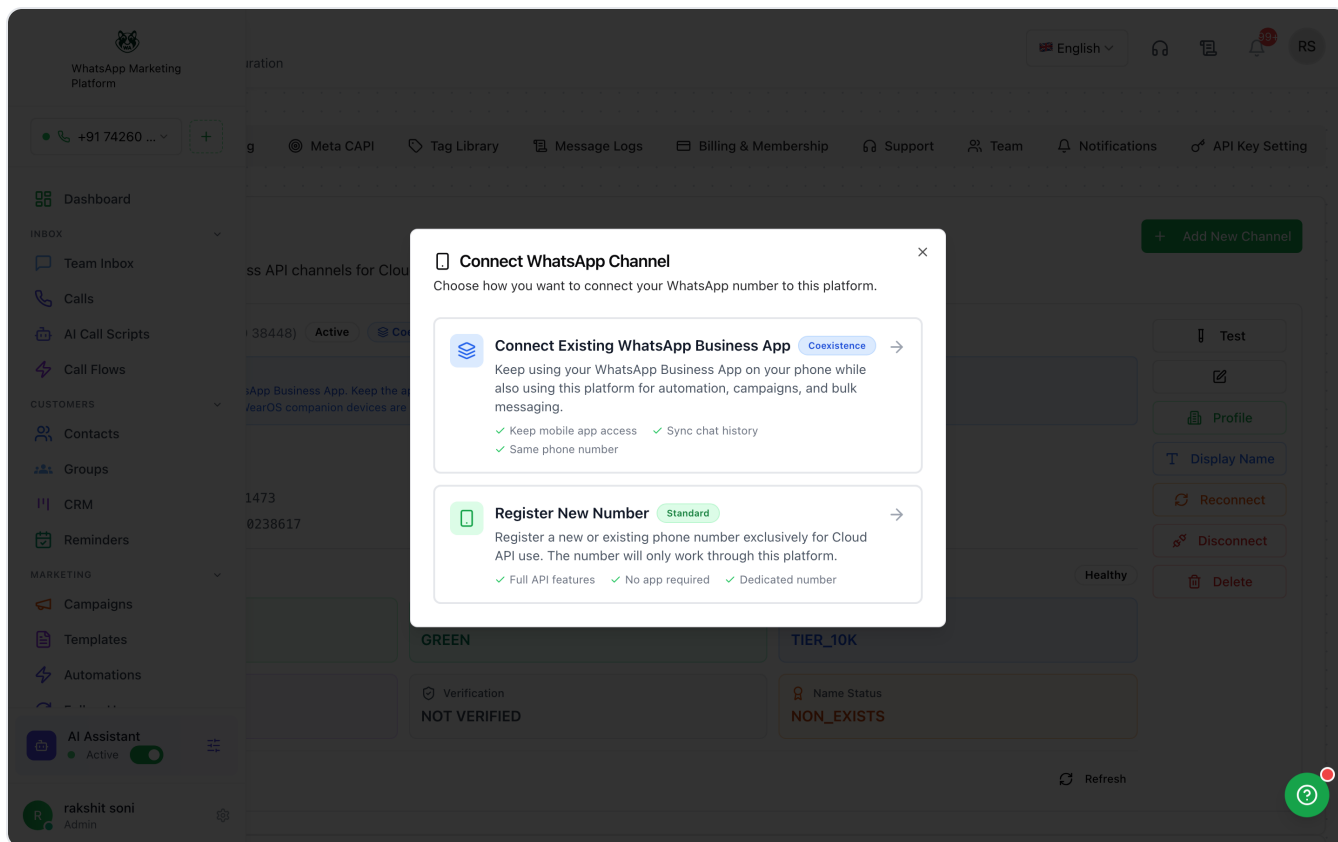
Fila de pestañas de Settings — pestaña Channel Setting abierta

1. **Haz clic en Connect WhatsApp.** En la parte superior derecha de la pestaña Channel Setting, haz clic en el botón verde **Connect WhatsApp**. Si ya tienes un canal conectado, el mismo botón dice **Add New Channel**.



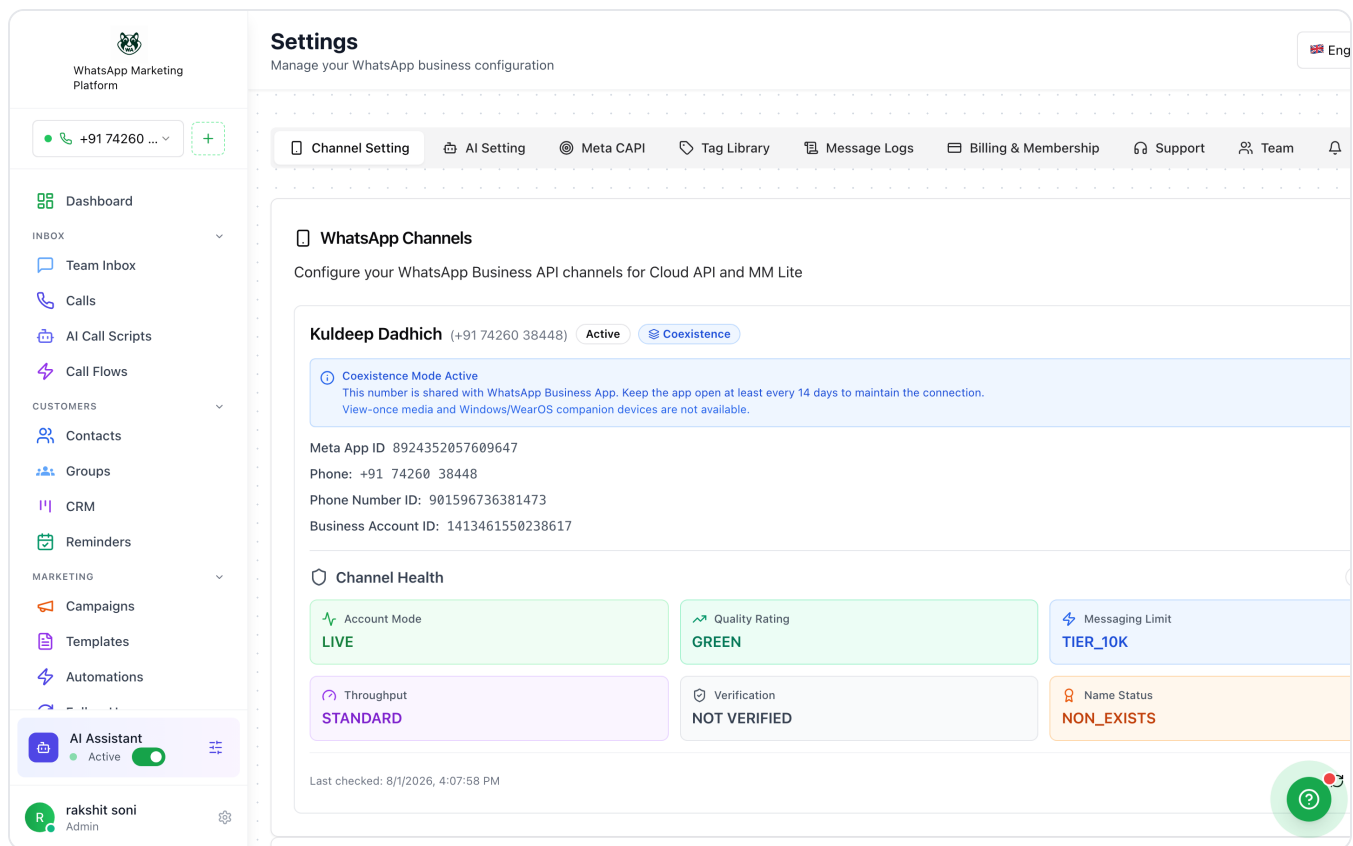
El botón verde Connect WhatsApp / Add New Channel

1. **Elige una de las dos opciones de conexión.** Se abre un diálogo **Connect WhatsApp Channel** con exactamente dos opciones: **Connect Existing WhatsApp Business App (Coexistence)** y **Register New Number (Standard)**. Elige Coexistence para seguir usando WhatsApp en tu teléfono también; elige Register New Number para un número nuevo, exclusivo de la API.



Las dos opciones de conexión — Coexistence y Register New Number

1. **Coexistence: verifica la elegibilidad y luego escanea el código QR.** Si elegiste **Coexistence**, aparece una lista de verificación de elegibilidad (app Business v2.24.17+, usada 7+ días, país compatible, una Meta Business Account). Confírmala y luego se abre una ventana de Facebook con un **QR code** — abre tu app de WhatsApp Business y escanéalo para vincular el número.



Lista de elegibilidad seguida del código QR a escanear

1. **Register New Number: sigue la ventana de Facebook.** Si elegiste **Register New Number**, se abre una ventana de inicio de sesión de Facebook que te guía para seleccionar o crear un número de teléfono que funcionará exclusivamente a través de la Cloud API / panel.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Settings

Manage your WhatsApp business configuration

Channel Setting

AI Setting

Meta CAPI

Tag Library

Message Logs

Billing & Membership

Support

Team

WhatsApp Channels

Configure your WhatsApp Business API channels for Cloud API and MM Lite

Kuldeep Dadhich (+91 74260 38448)

Active

Coexistence

Coexistence Mode Active

This number is shared with WhatsApp Business App. Keep the app open at least every 14 days to maintain the connection.

View-once media and Windows/WearOS companion devices are not available.

Meta App ID 8924352057609647

Phone: +91 74260 38448

Phone Number ID: 901596736381473

Business Account ID: 1413461550238617

Channel Health

Account Mode

LIVE

Quality Rating

GREEN

Messaging Limit

TIER_10K

Throughput

STANDARD

Verification

NOT VERIFIED

Name Status

NON_EXISTS

Last checked: 8/1/2026, 4:07:58 PM

Ventana de Facebook guiando el registro de un número nuevo

1. **Verifica el número si se solicita.** Si el número necesita verificación, un diálogo **Phone Verification** te pide recibir un código de 6 dígitos por **SMS** o **Voice Call**. Elige un método, espera el código, luego escríbelo y confirma.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Settings

Manage your WhatsApp business configuration

Channel Setting

AI Setting

Meta CAPI

Tag Library

Message Logs

Billing & Membership

Support

Team

WhatsApp Channels

Configure your WhatsApp Business API channels for Cloud API and MM Lite

Kuldeep Dadhich (+91 74260 38448)

Active

Coexistence

Coexistence Mode Active

This number is shared with WhatsApp Business App. Keep the app open at least every 14 days to maintain the connection.

View-once media and Windows/WearOS companion devices are not available.

Meta App ID: 8924352057609647

Phone: +91 74260 38448

Phone Number ID: 901596736381473

Business Account ID: 1413461550238617

Channel Health

Account Mode

LIVE

Quality Rating

GREEN

Messaging Limit

TIER_10K

Throughput

STANDARD

Verification

NOT VERIFIED

Name Status

NON_EXISTS

Last checked: 8/1/2026, 4:07:58 PM

Verificación de código de 6 dígitos por SMS o Voice Call

- Configuración manual (solo si el registro integrado está desactivado).** Si tu proveedor desactivó el registro integrado, aparece en su lugar el formulario **Add New WhatsApp Channel**. Completa **Channel Name**, **Phone Number**, **Meta App ID**, **Phone Number ID**, **WhatsApp Business Account ID** y tu **Access Token** permanente, luego haz clic en **Create Channel**.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Settings

Manage your WhatsApp business configuration

Channel SettingAI SettingMeta CAPITag LibraryMessage LogsBilling & MembershipSupportTeam

WhatsApp Channels

Configure your WhatsApp Business API channels for Cloud API and MM Lite

Kuldeep Dadhich (+91 74260 38448)

Active

Coexistence

Coexistence Mode Active

This number is shared with WhatsApp Business App. Keep the app open at least every 14 days to maintain the connection.

View-once media and Windows/WearOS companion devices are not available.

Meta App ID 8924352057609647

Phone: +91 74260 38448

Phone Number ID: 901596736381473

Business Account ID: 1413461550238617

Channel Health

Account Mode

LIVE

Quality Rating

GREEN

Messaging Limit

TIER_10K

Throughput

STANDARD

Verification

NOT VERIFIED

Name Status

NON_EXISTS

Last checked: 8/1/2026, 4:07:58 PM

Formulario de canal manual — IDs y Access Token

- 1. Revisa la tarjeta del canal y su estado.** Después de conectar, una tarjeta de canal muestra **Channel Health** — estado, calificación de calidad, límite de mensajería, rendimiento y verificación. Haz clic en **Refresh** en la tarjeta para volver a verificar, y usa **Test** para confirmar que puede enviar.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Settings

Manage your WhatsApp business configuration

Channel Setting

AI Setting

Meta CAPI

Tag Library

Message Logs

Billing & Membership

Support

Team

WhatsApp Channels

Configure your WhatsApp Business API channels for Cloud API and MM Lite

Kuldeep Dadhich (+91 74260 38448)

Active

Coexistence

Coexistence Mode Active

This number is shared with WhatsApp Business App. Keep the app open at least every 14 days to maintain the connection.

View-once media and Windows/WearOS companion devices are not available.

Meta App ID: 8924352057609647

Phone: +91 74260 38448

Phone Number ID: 901596736381473

Business Account ID: 1413461550238617

Channel Health

Account Mode

LIVE

Quality Rating

GREEN

Messaging Limit

TIER_10K

Throughput

STANDARD

Verification

NOT VERIFIED

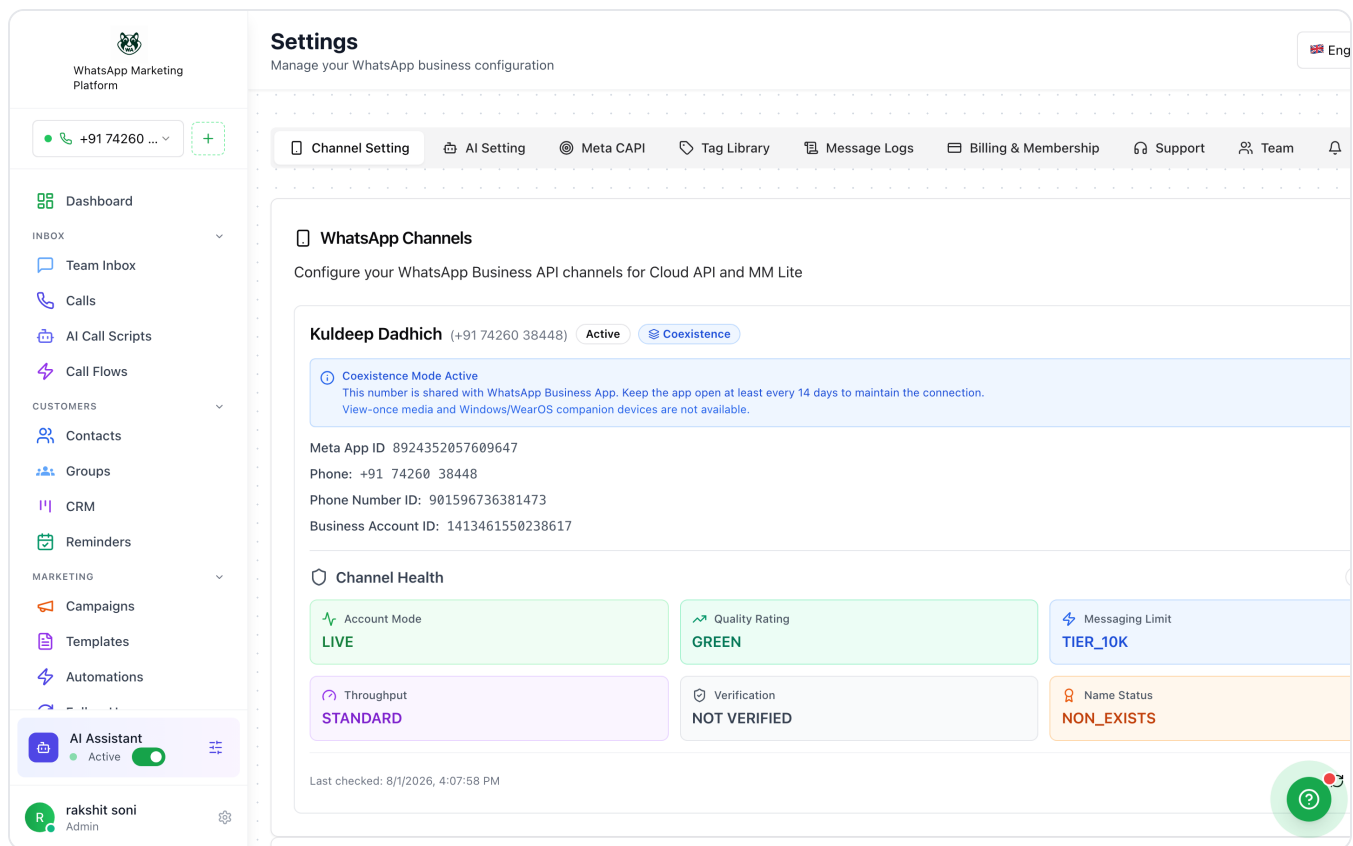
Name Status

NON_EXISTS

Last checked: 8/1/2026, 4:07:58 PM

Métricas de Channel Health con acciones Refresh y Test

1. **Cambia entre números desde el encabezado.** Si conectas más de un número, usa el **selector de canal** en el encabezado de la app para elegir con cuál estás trabajando — el inbox, la configuración y el equipo están limitados a él.



Selector de canal del encabezado para elegir el número activo

Consejos

- Empieza aquí primero — nada más en la plataforma (inbox, campañas, automatizaciones) funciona hasta que un canal esté conectado y saludable.
- Para **Coexistence**, abre tu app de WhatsApp Business al menos una vez cada 14 días y no la desinstales, o la conexión se rompe.
- Los canales manuales muestran un aviso ámbar para reconectar mediante el registro integrado — hazlo para que tu token de acceso se renueve automáticamente en lugar de expirar.

Preguntas frecuentes

Q: Hay dos opciones cuando agrego un canal — ¿cuál elijo?

A: **Coexistence** mantiene tu número funcionando en la app de teléfono de WhatsApp Business Y en la plataforma al mismo tiempo — elige esta para la mayoría de los casos.

Register New Number configura un número que funciona solo a través de la Cloud API / panel — elige esta para un número de API nuevo y dedicado.

Q: ¿Cuál es la diferencia entre Disconnect y Delete?

A: Disconnect cancela el registro del número en la Cloud API y lo marca como inactivo (puedes reconectarlo más tarde). **Delete** elimina el canal de forma permanente y no se puede deshacer.

Q: Veo una advertencia "Phone Registration Incomplete".

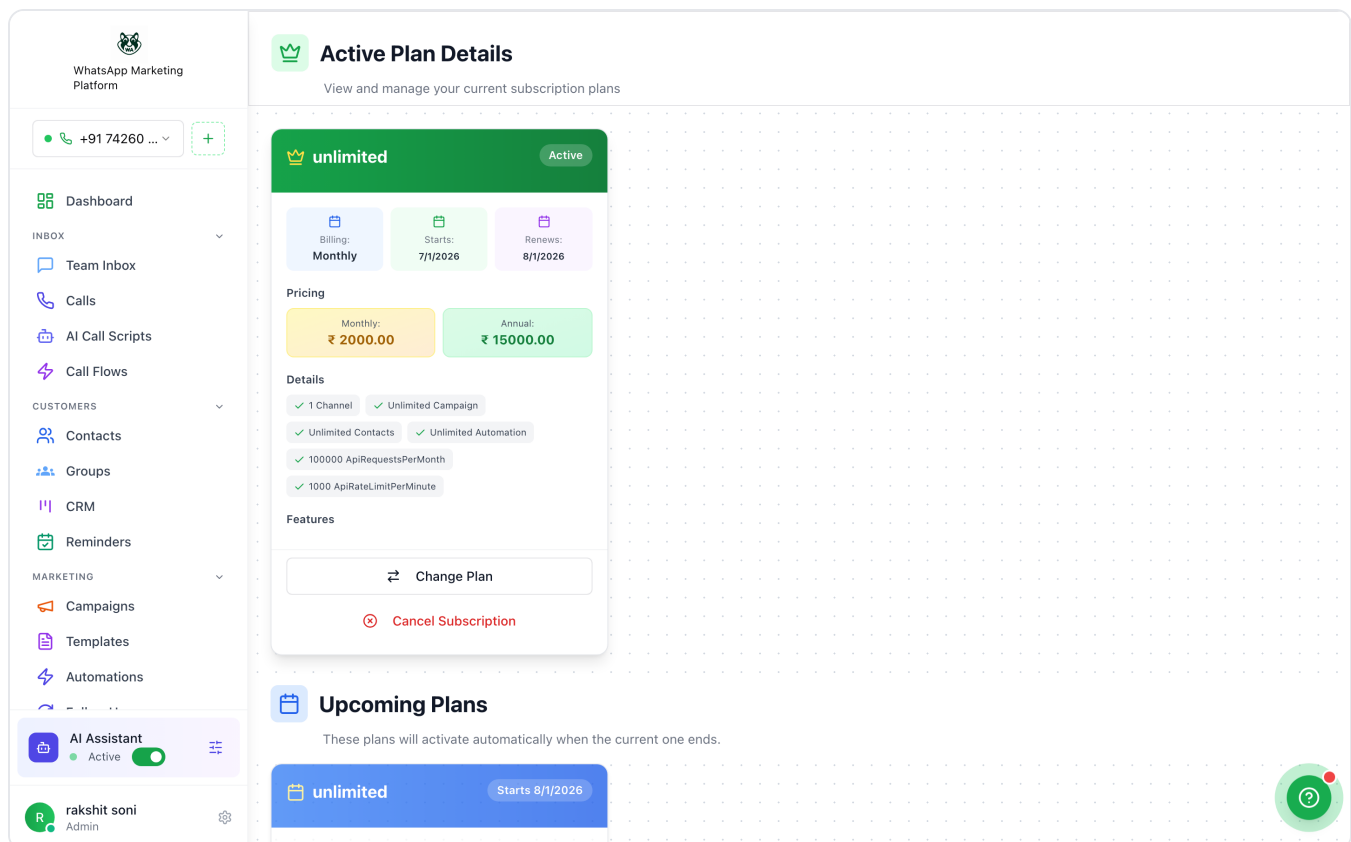
A: El canal existe pero aún no está registrado con la Cloud API. Haz clic en **Register Phone** para reintentar — es posible que se te pida verificar por OTP.

Cómo elegir y pagar un plan

Tu cuenta de la plataforma funciona con un **plan** de suscripción que define lo que puedes hacer — cuántos canales, contactos, automatizaciones y campañas obtienes, además de los límites de API. Exploras y compras planes desde **Plans** en la barra lateral, y ves tu plan activo en **Settings → Billing & Membership**.

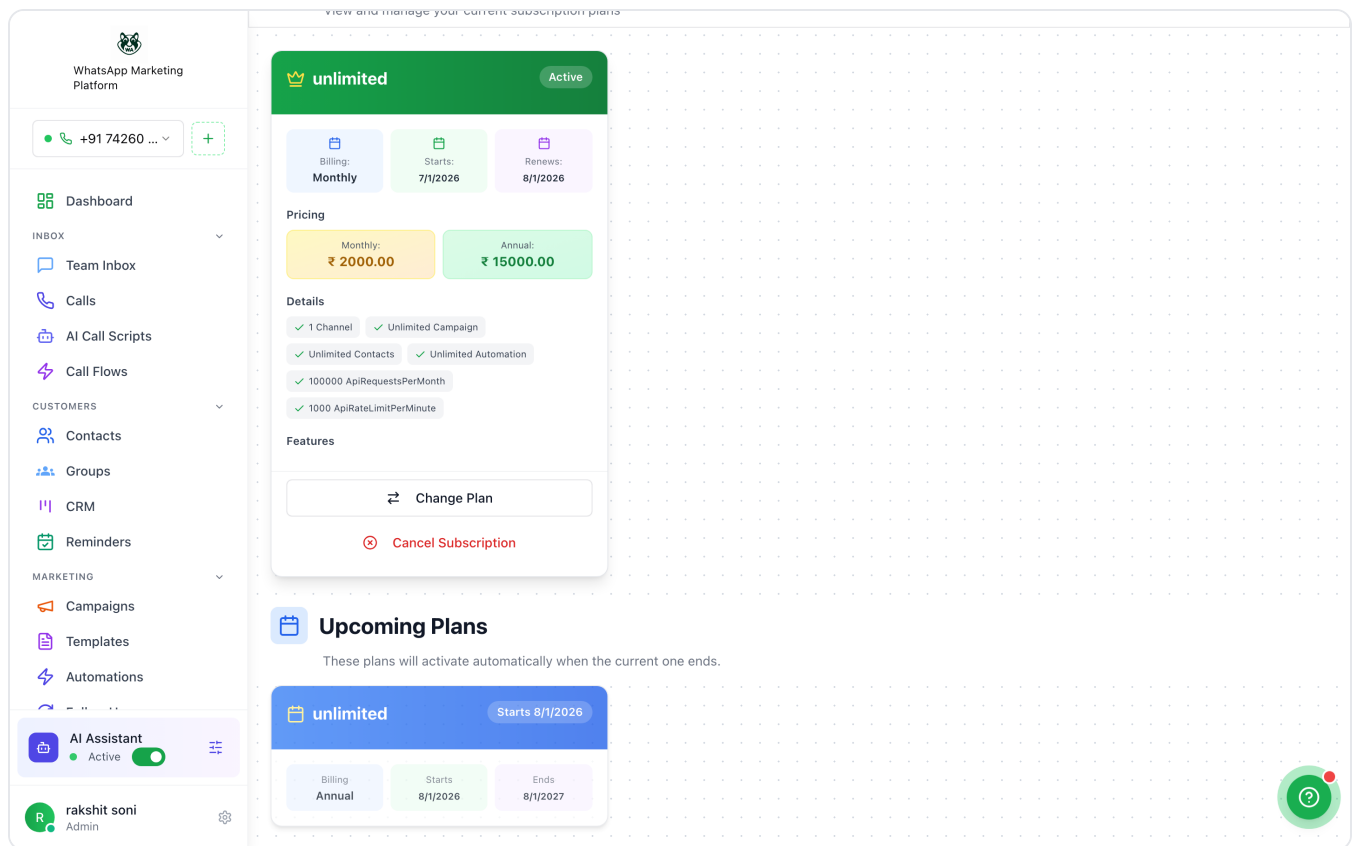
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Revisa tu plan actual.** Abre **Settings → Billing & Membership**. Cada tarjeta de plan activo muestra el nombre del plan, la fecha de inicio, la fecha de renovación/vencimiento y el estado. Si aún no tienes suscripción, verás aquí un botón **Upgrade Plan**.



Tarjeta de suscripción actual con el nombre del plan y la fecha de renovación

1. **Abre la página Plans.** Haz clic en **Plans** en la barra lateral izquierda para ver todos los planes disponibles para ti, dispuestos en una fila de tarjetas.



La página Plans listando todos los planes disponibles

1. **Elige mensual o anual, y tu moneda.** En la parte superior de la página Plans, usa el interruptor **Monthly / Annual** (el anual suele tener descuento) para cambiar cómo se muestran los precios. Si se ofrece un selector de moneda, elige la tuya para que los precios se muestren en tu moneda.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Billing and Membership

Create and manage your Billing and Membership

English

99+

RS

Active Plan Details

View and manage your current subscription plans

unlimited

Active

Billing: Monthly

Starts: 7/1/2026

Renews: 8/1/2026

Monthly: ₹ 2000.00

Annual: ₹ 15000.00

Details

1 Channel

Unlimited Campaign

Unlimited Contacts

Unlimited Automation

100000 ApiRequestsPerMonth

1000 ApiRateLimitPerMinute

Features

Change Plan

Cancel Subscription

Upcoming Plans

These plans will activate automatically when the current one ends.

Interruptor de periodo de facturación y selector de moneda en la parte superior de Plans

1. **Compara las tarjetas de planes.** Cada tarjeta lista su precio y límites clave — canales, contactos, automatización, campañas y límites de API — además de las funciones incluidas. Una insignia **Most Popular** destaca el plan recomendado.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Billing and Membership

Create and manage your Billing and Membership

English

99+

RS

Active Plan Details

View and manage your current subscription plans

unlimited

Active

Billing: Monthly

Starts: 7/1/2026

Renews: 8/1/2026

Pricing

Monthly: ₹ 2000.00

Annual: ₹ 15000.00

Details

1 Channel

Unlimited Campaign

Unlimited Contacts

Unlimited Automation

100000 ApiRequestsPerMonth

1000 ApiRateLimitPerMinute

Features

Change Plan

Cancel Subscription

Upcoming Plans

These plans will activate automatically when the current one ends.

Una tarjeta de plan con precio, límites y funciones incluidas

1. **Haz clic en el botón de acción del plan que quieras.** El botón cambia según tu situación: **Buy** si no tienes plan, **Upgrade** para un plan de mayor precio o **Downgrade** para uno más económico. Un downgrade primero te pide confirmar porque tus funciones se reducirán.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Billing and Membership

Create and manage your Billing and Membership

English

99+

RS

Active Plan Details

View and manage your current subscription plans

unlimited

Active

Billing: Monthly

Starts: 7/1/2026

Renews: 8/1/2026

Pricing

Monthly: ₹ 2000.00

Annual: ₹ 15000.00

Details

✓ 1 Channel

✓ Unlimited Campaign

✓ Unlimited Contacts

✓ Unlimited Automation

✓ 100000 ApiRequestsPerMonth

✓ 1000 ApiRateLimitPerMinute

Features

Change Plan

Cancel Subscription

Upcoming Plans

These plans will activate automatically when the current one ends.

El botón de acción — Buy, Upgrade o Downgrade

1. **Completa el pago en el diálogo de checkout.** Se abre un diálogo de checkout para procesar el pago a través de la pasarela configurada (Stripe, Razorpay, PayPal y otras). Ingresa tus datos de pago y confirma la compra.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Billing and Membership

Create and manage your Billing and Membership

English

99+

RS

Active Plan Details

View and manage your current subscription plans

unlimited

Active

Billing: Monthly

Starts: 7/1/2026

Renews: 8/1/2026

Pricing

Monthly: ₹ 2000.00

Annual: ₹ 15000.00

Details

✓ 1 Channel

✓ Unlimited Campaign

✓ Unlimited Contacts

✓ Unlimited Automation

✓ 100000 ApiRequestsPerMonth

✓ 1000 ApiRateLimitPerMinute

Features

Change Plan

Cancel Subscription

Upcoming Plans

These plans will activate automatically when the current one ends.

Diálogo de checkout recopilando el pago

1. **Confirma que el plan está activo.** De vuelta en la página Plans, tu plan ahora muestra una insignia verde **Current Plan**. Un plan gratuito muestra en su lugar **Free Plan (Active)** o **Auto-Assigned**.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Billing and Membership

Create and manage your Billing and Membership

English

99+

RS

Active Plan Details

View and manage your current subscription plans

unlimited

Active

Billing: Monthly

Starts: 7/1/2026

Renews: 8/1/2026

Monthly: ₹ 2000.00

Annual: ₹ 15000.00

✓ 1 Channel

✓ Unlimited Campaign

✓ Unlimited Contacts

✓ Unlimited Automation

✓ 100000 ApiRequestsPerMonth

✓ 1000 ApiRateLimitPerMinute

Change Plan

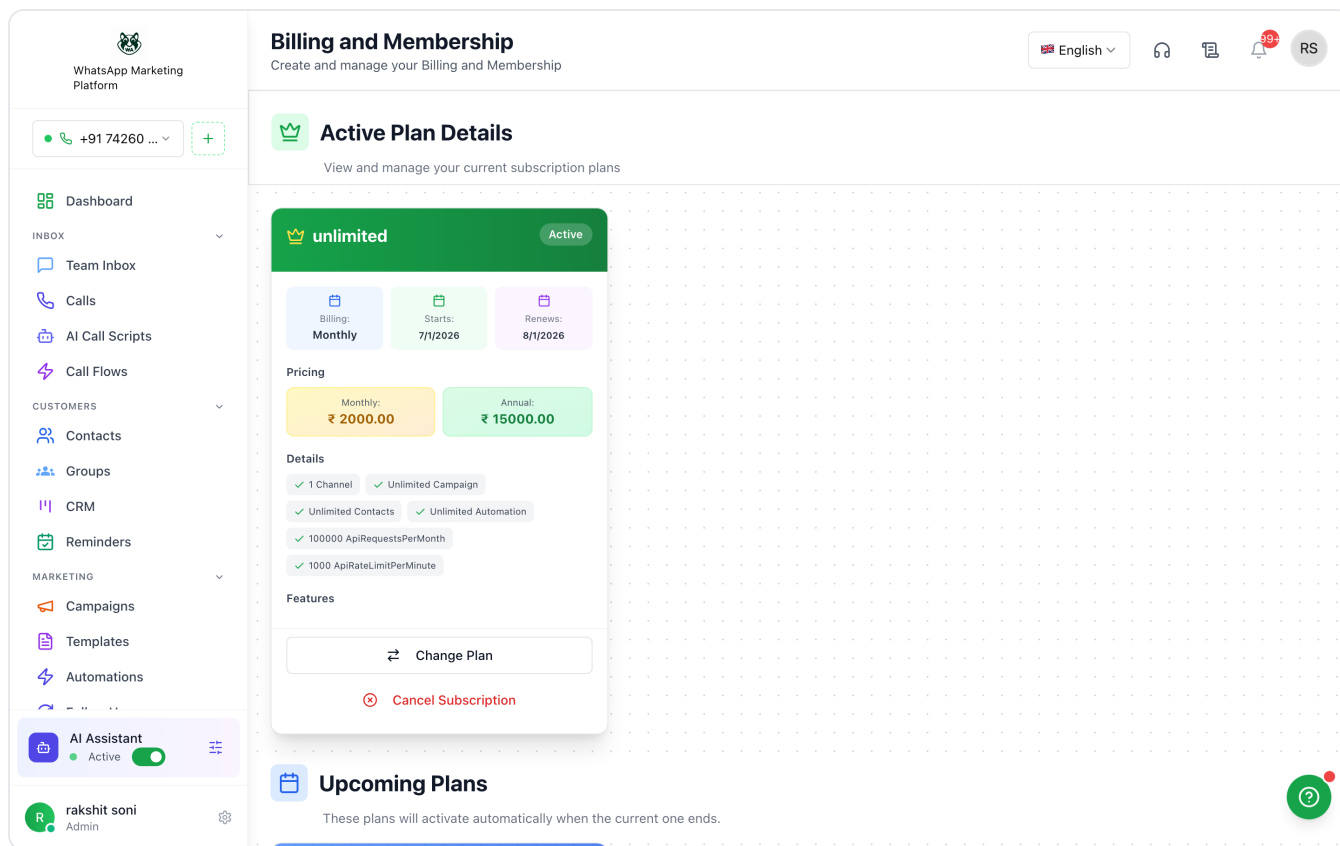
Cancel Subscription

Upcoming Plans

These plans will activate automatically when the current one ends.

El plan comprado mostrando la insignia Current Plan

1. **Gestiona o cancela desde Billing & Membership.** Para cambiar o detener una suscripción, regresa a **Settings → Billing & Membership** y usa los controles en la tarjeta del plan. **Cancel** normalmente entra en vigor al final del periodo pagado, no de inmediato.



Gestionar o cancelar la suscripción activa

Consejos

- **Los límites del plan se aplican** — si alcanzas un tope de canales, contactos, automatizaciones o campañas, mejora tu plan para elevarlo. Los límites de API limitan las solicitudes por mes y por minuto.
- Las suscripciones pueden **apilarse**: comprar un nuevo plan mientras uno está activo lo pone en cola para iniciar cuando el actual termine (estilo recarga de móvil).
- Las cuentas de administrador nuevas pueden tener un **plan Free autoasignado** que expira tras un periodo de prueba — compra un plan de pago antes de que caduque para no perder acceso.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Mejorar mi plan me cobrará de inmediato?

A: Sí — las mejoras y bajadas de plan pasan por el diálogo de checkout y tu proveedor de pago de inmediato.

Q: ¿Qué pasa cuando mi plan expira?

A: El acceso se reduce a los topes de tu plan (o a un nivel gratuito/de prueba). Renueva o mejora tu plan para restaurar los límites completos.

Q: Anual vs mensual — ¿cuál es la diferencia?

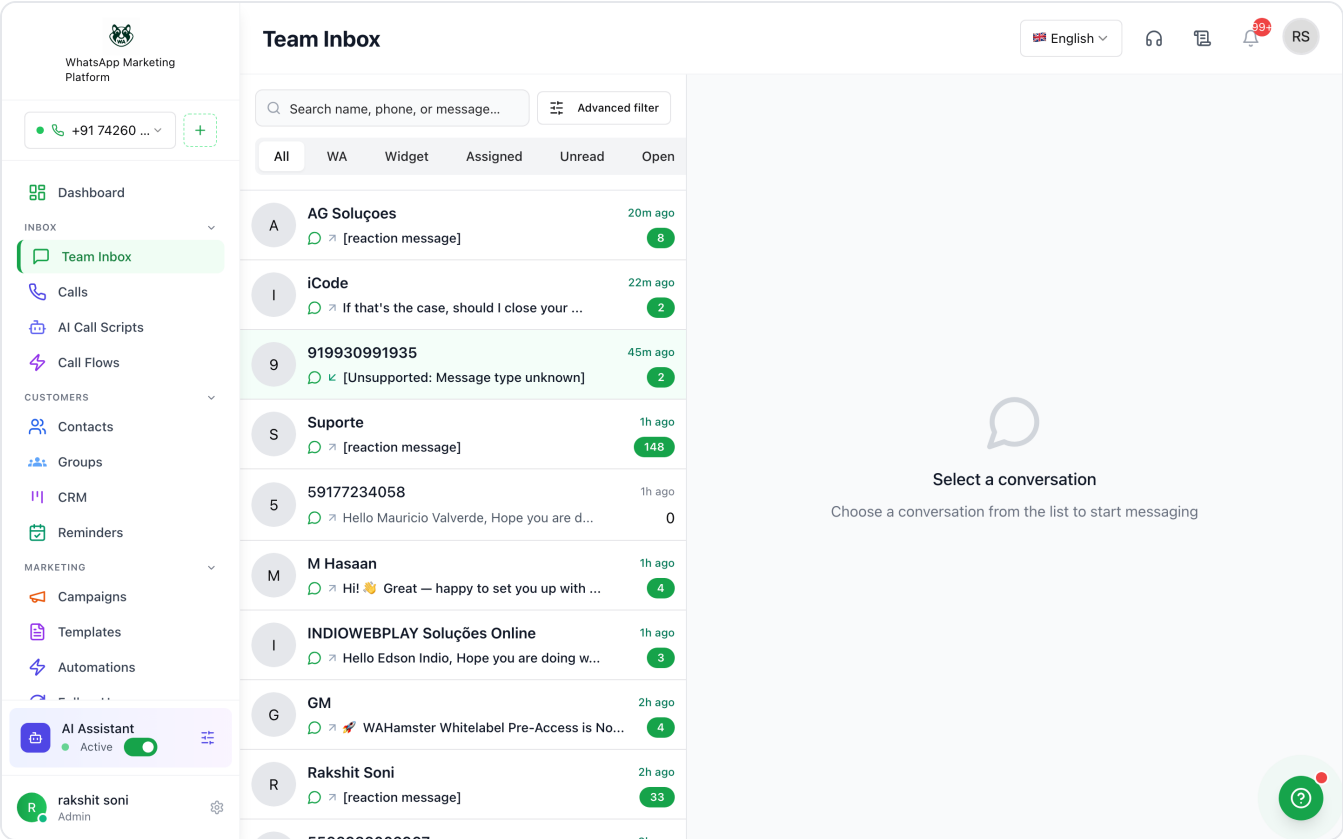
A: El anual se factura una vez al año, normalmente con descuento; el mensual factura cada mes. Alterna entre ellos en la página Plans antes de comprar.

El Team Inbox y sus herramientas

El Team Inbox es tu centro compartido y en tiempo real de conversaciones de WhatsApp en la plataforma: cada chat con un contacto llega aquí para que tú y tu equipo puedan responder, enviar multimedia, enviar plantillas aprobadas, tomar notas y pasar chats al agente correcto desde una sola pantalla. Vive en la barra lateral izquierda bajo **Team Inbox** (ruta `/inbox`) y siempre funciona sobre tu canal activo actual.

Cómo usarlo (paso a paso)

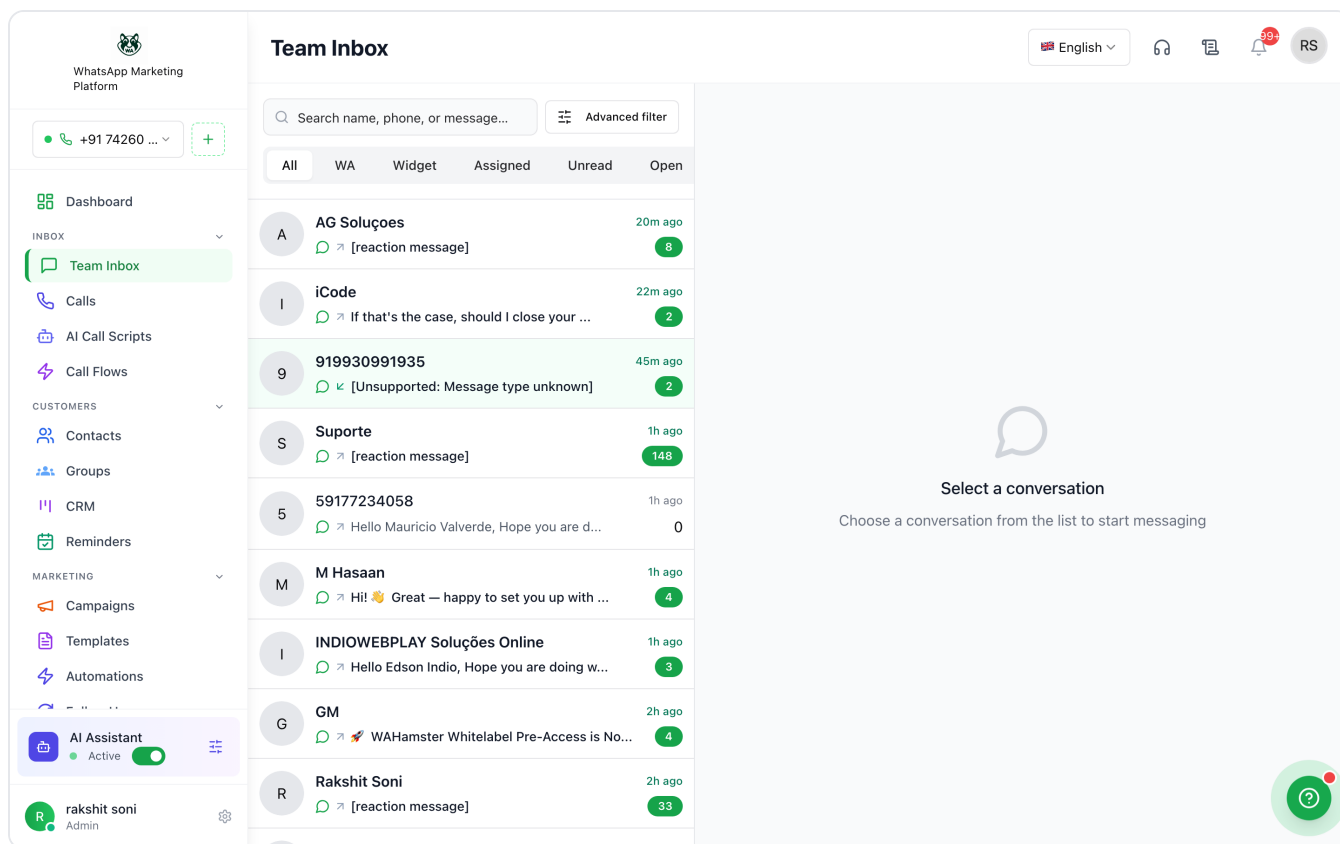
1. **Abre el Team Inbox.** En la barra lateral izquierda, haz clic en **Team Inbox**. La pantalla se divide en dos paneles: la lista de conversaciones a la izquierda y el chat abierto a la derecha. Si ves un mensaje "No Active Channel", primero elige un número de WhatsApp en el selector de canal de arriba.



Elemento Team Inbox de la barra lateral resaltado, diseño de inbox de dos paneles a la derecha

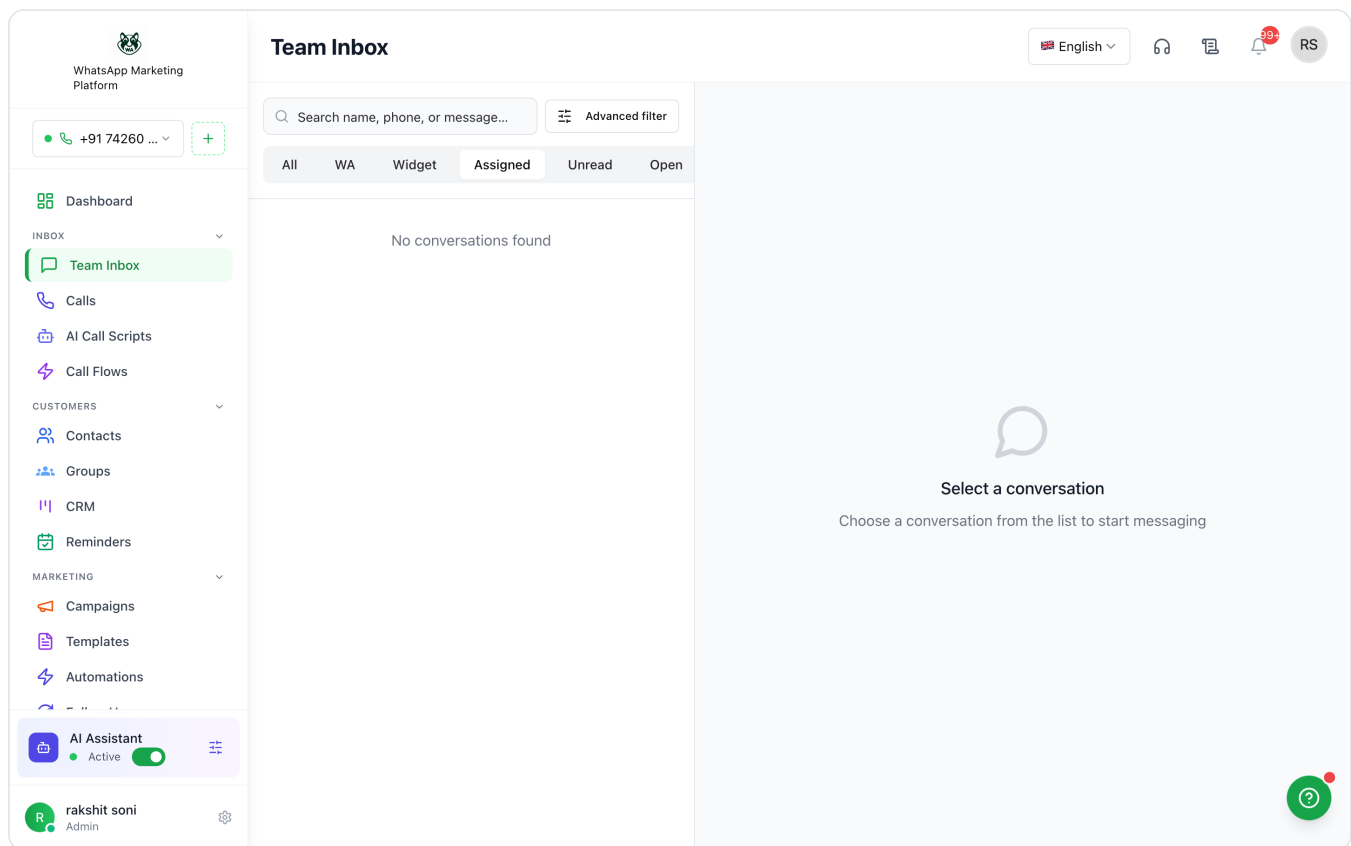
1. **Explora la lista de conversaciones.** El panel izquierdo lista cada chat con la actividad más reciente arriba. Cada fila muestra la inicial del avatar del contacto, el nombre, un

fragmento del último mensaje, la hora y una insignia de color con el conteo de no leídos cuando hay mensajes nuevos. Desplázate hasta el final para cargar chats más antiguos automáticamente.



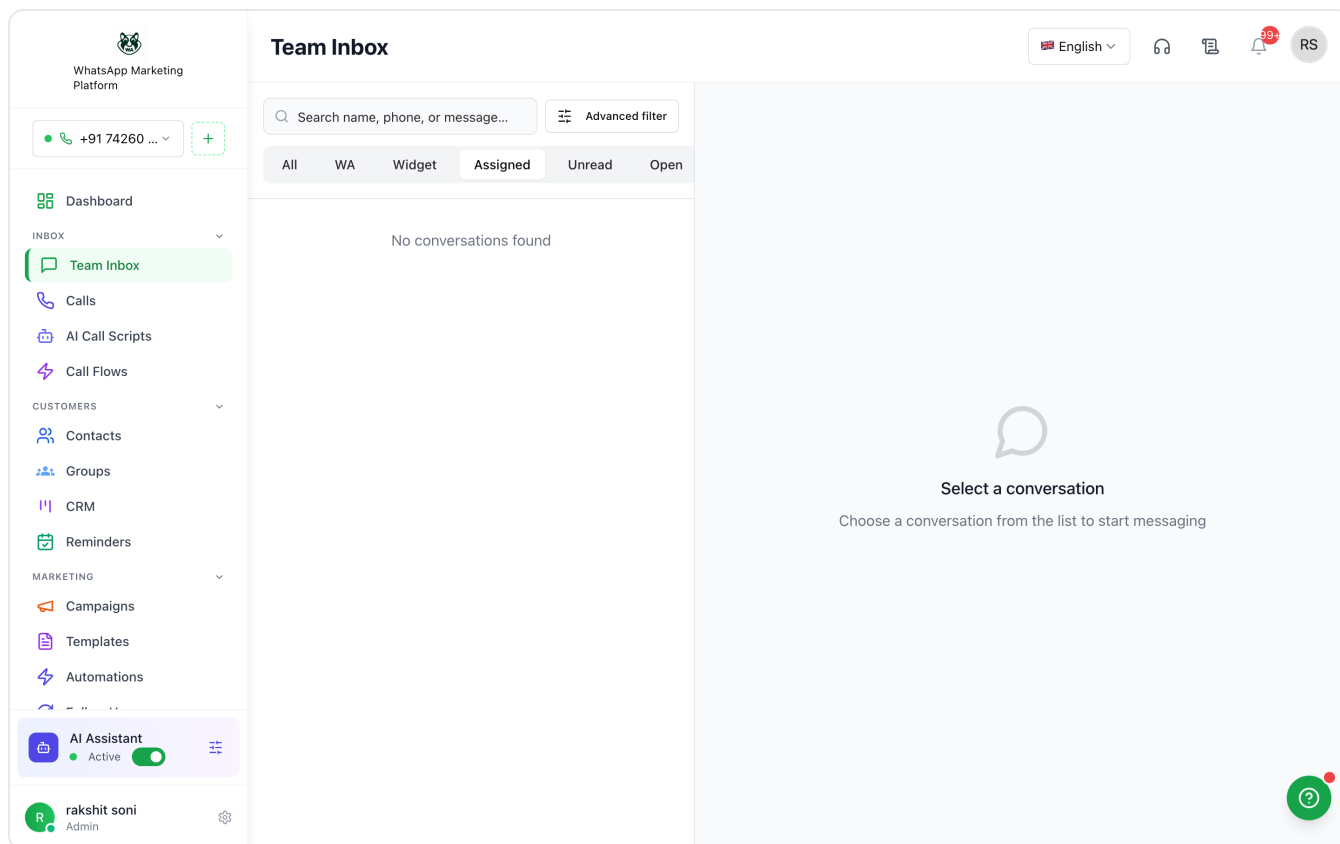
Lista de conversaciones del panel izquierdo, las más recientes arriba, insignias de conteo de no leídos en algunas filas

1. **Busca y filtra la lista.** En la parte superior de la lista está la caja **Search** (ícono de lupa) — busca por nombre, teléfono y texto del mensaje, así que puedes encontrar un chat por algo que se dijo en él. A su derecha está el ícono del **filtro avanzado** que abre un panel para filtrar por Groups, etapa de CRM o Tags. Debajo de la búsqueda están las pestañas de filtro: **All**, **WhatsApp**, **Widget**, **Assigned**, **Unread**, **Open** y **Resolved**.



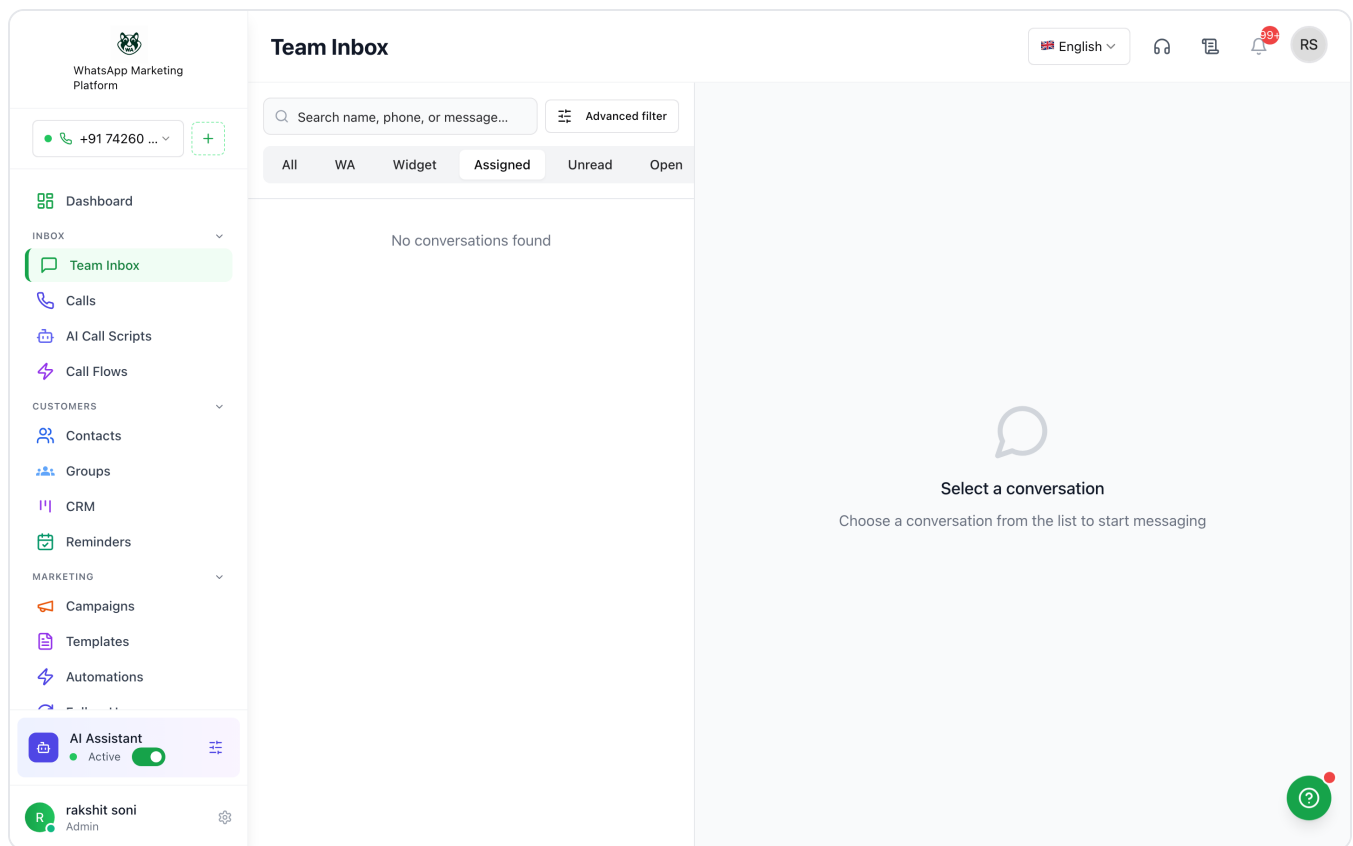
Campo de búsqueda arriba, ícono de filtro avanzado al lado, fila de pestañas: All, WhatsApp, Widget, Assigned, Unread, Open, Resolved

1. **Abre y lee un chat.** Haz clic en cualquier fila para cargar la conversación a la derecha. El encabezado del chat (arriba) muestra el avatar del contacto, su **nombre** con una insignia de estado (**Open** o **Resolved**) y su número de teléfono debajo. Los mensajes entrantes están a la izquierda, tus respuestas a la derecha, con marcas de entrega y lectura; una burbuja de puntos animados aparece cuando el contacto está escribiendo. Abrir un chat lo marca como leído.



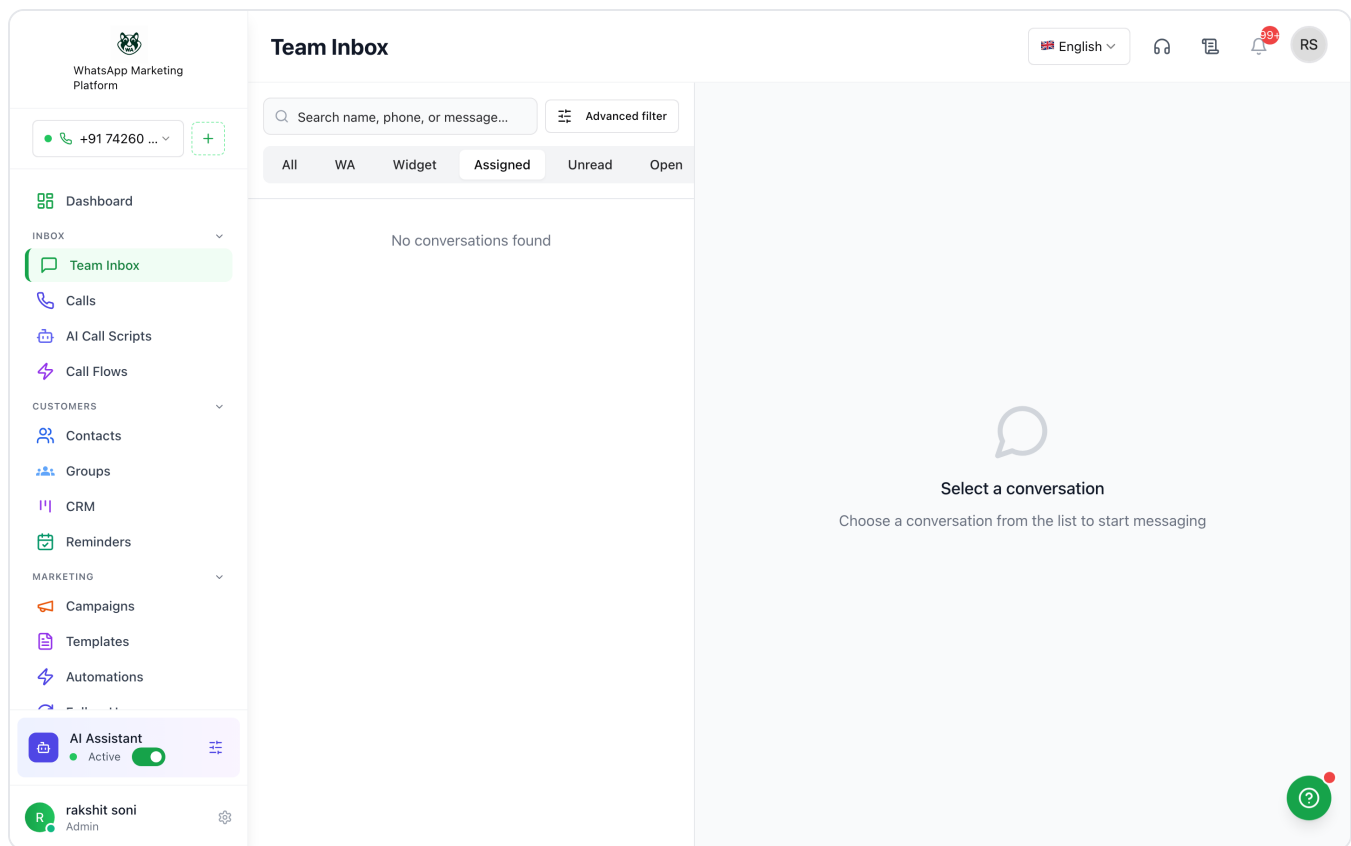
Encabezado del chat con avatar, nombre del contacto, insignia de estado Open y teléfono; burbujas de mensajes debajo

1. **Escribe y envía un mensaje.** En la parte inferior está el compositor. Escribe en la caja de mensaje, luego presiona **Enter** para enviar (Shift+Enter crea una nueva línea) o haz clic en el botón verde **Send** (ícono de avión de papel) a la derecha. La pequeña barra de formato sobre la caja agrega estilos de **negrita**, **cursiva**, tachado, listas, código en línea y cita a tu texto.



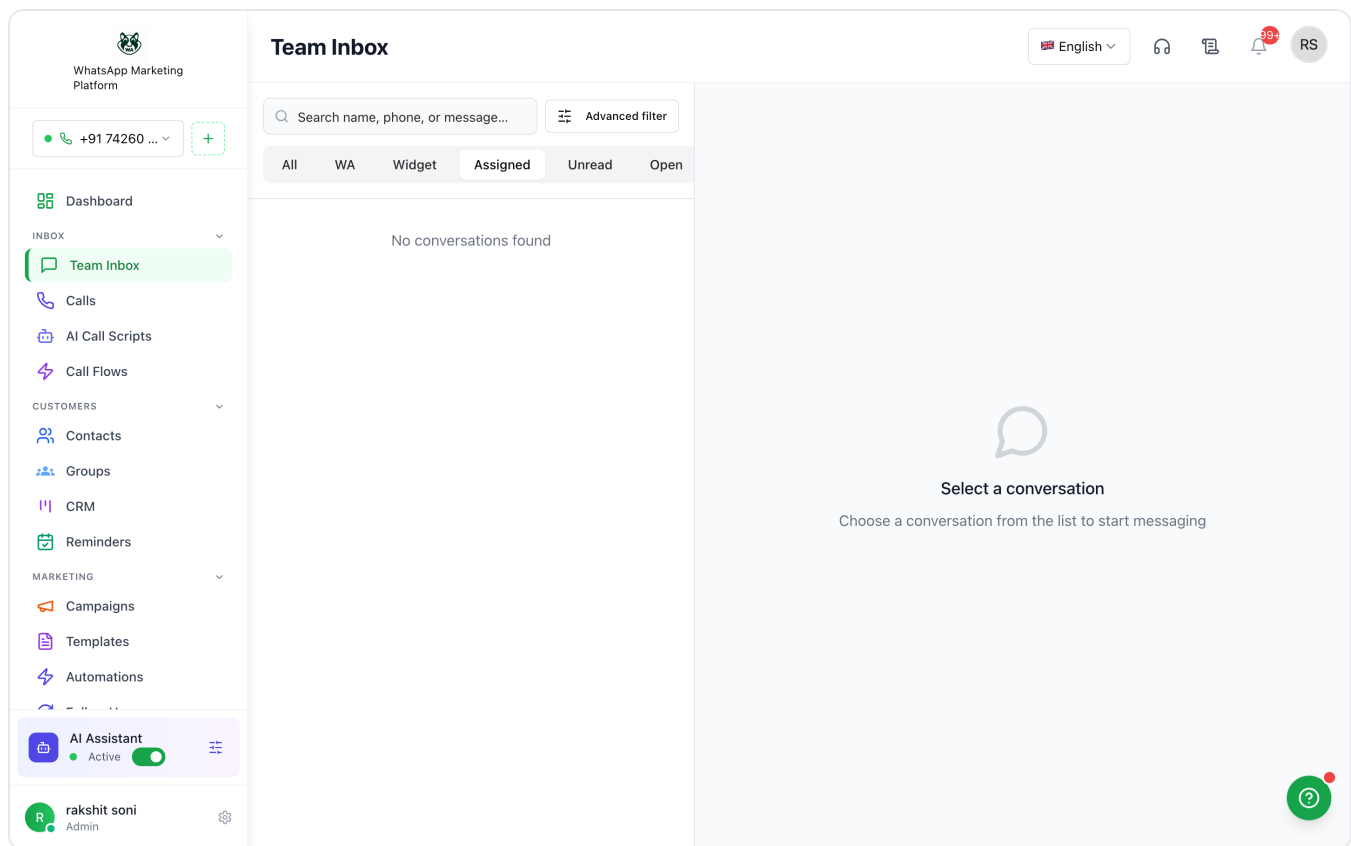
Caja de mensaje con texto escrito, barra de formato encima, botón verde Send de avión de papel a la derecha

1. **Adjunta multimedia o envía una plantilla aprobada.** Haz clic en el ícono de **clip** (a la izquierda de la caja de mensaje) para elegir una imagen, video, audio o documento, agrega una leyenda opcional y envía. Para enviar una **plantilla** preaprobada (requerida una vez que la ventana de respuesta de 24 horas se ha cerrado), abre el selector de plantillas, busca o filtra por categoría, elige una plantilla, completa cualquier variable y haz clic en **Send Template**.



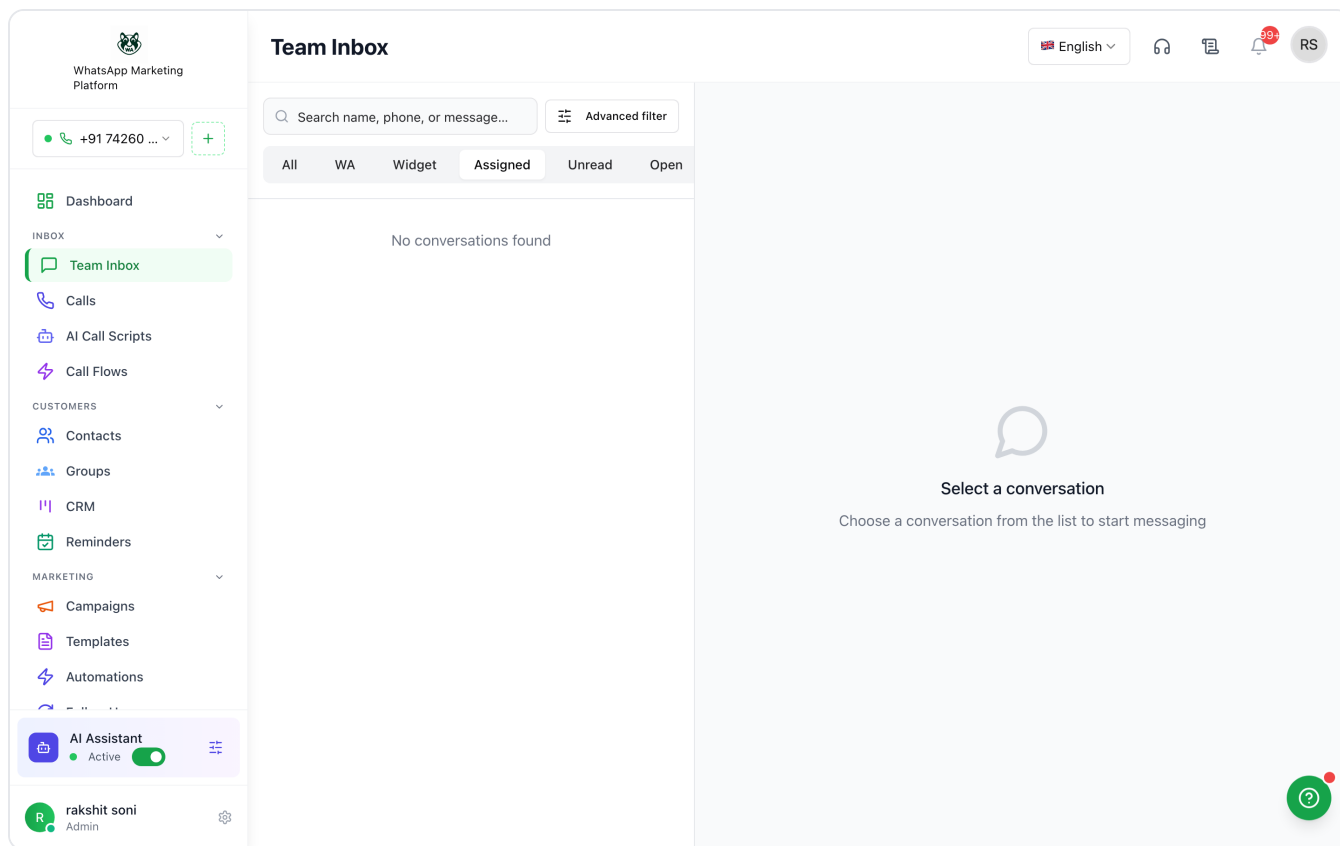
Ícono de clip junto al compositor y el diálogo del selector de plantillas con un formulario de variables y botón Send Template

1. **Usa la barra de respuesta con IA.** Justo encima de la caja de mensaje está la barra de IA. Haz clic en el botón naranja **Suggest** para redactar una respuesta a partir de la conversación, o en **Spelling**, **Translate**, **Summarize**, **Enlarge**, **Friendly** o **Formal** para reescribir lo que has escrito. El menú desplegable de bandera define el idioma usado para Suggest y Translate. Cada herramienta tiene un atajo (Ctrl o Alt + 1–7).



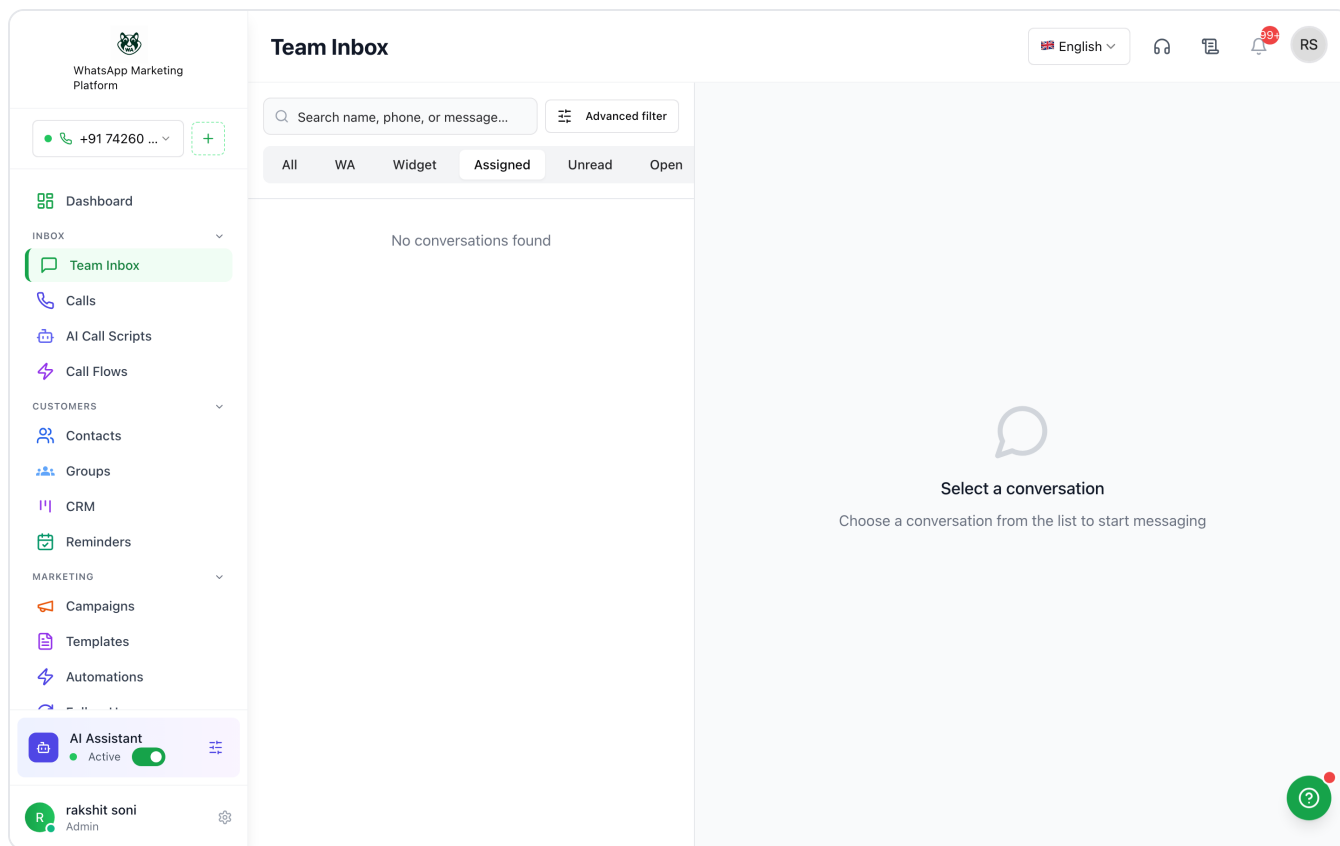
Barra de IA con botón naranja Suggest, luego Spelling, Translate, desplegable de idioma, Summarize, Enlarge, Friendly, Formal

1. **Envía una Quick Reply.** Debajo del compositor, las respuestas predefinidas guardadas aparecen como fichas clicables. Haz clic en una ficha para enviarla al instante. Haz clic en el ícono de **engranaje** en esa barra (o en el ícono **MessageSquare** en el encabezado del chat) para abrir el gestor donde creas y editas respuestas; una respuesta también puede agregar el contacto a un Group o a una etapa de CRM al enviarse.



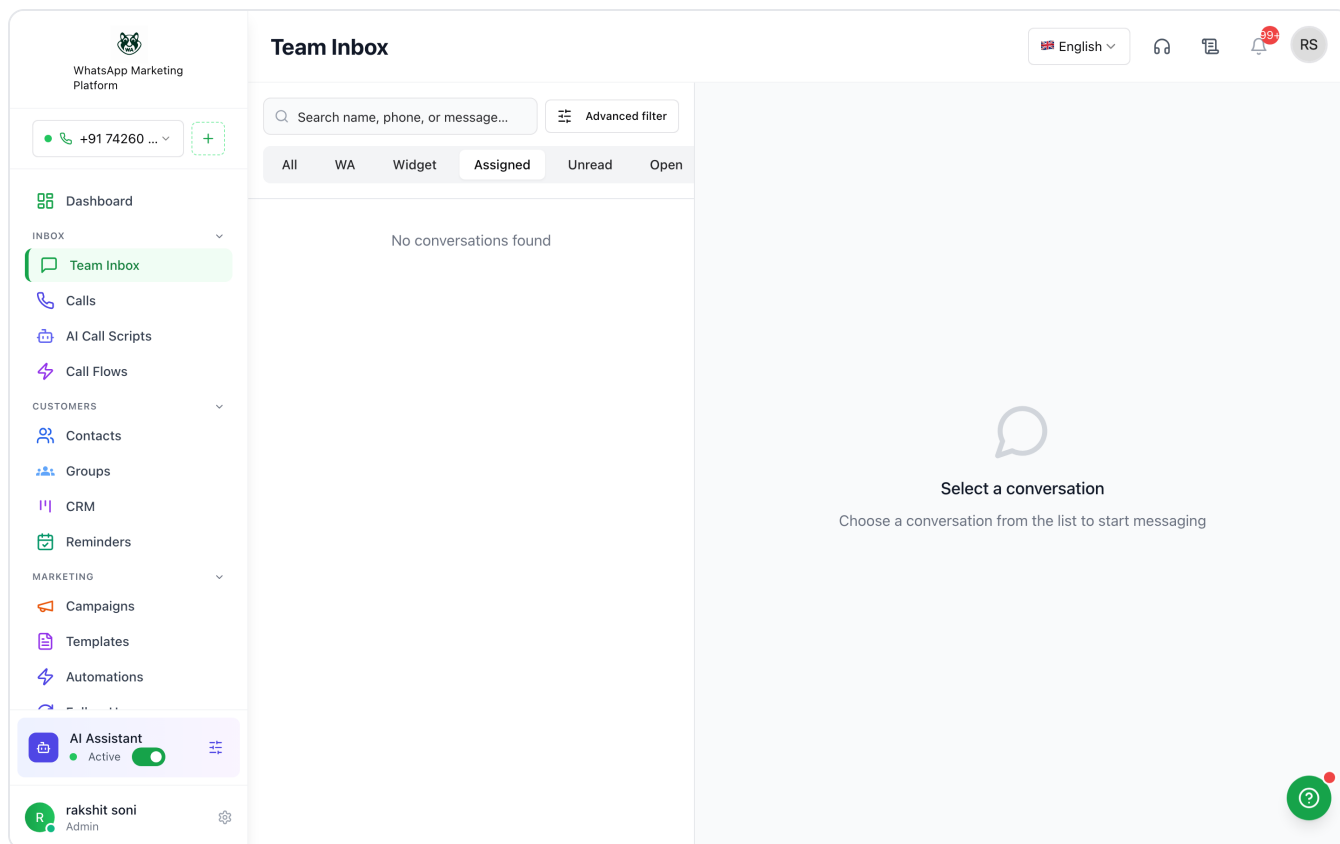
Fila de fichas de respuesta rápida debajo del compositor con un ícono de engranaje para gestionarlas

1. **Asigna el chat a un agente.** En el encabezado del chat (arriba a la derecha) haz clic en el botón **Assign** (ícono de persona con signo más). El desplegable lista a los miembros de tu equipo — elige uno para pasarle la conversación, o elige **Unassign** para liberarla. Cuando alguien está asignado, la etiqueta del botón cambia a **Reassign** con su nombre.



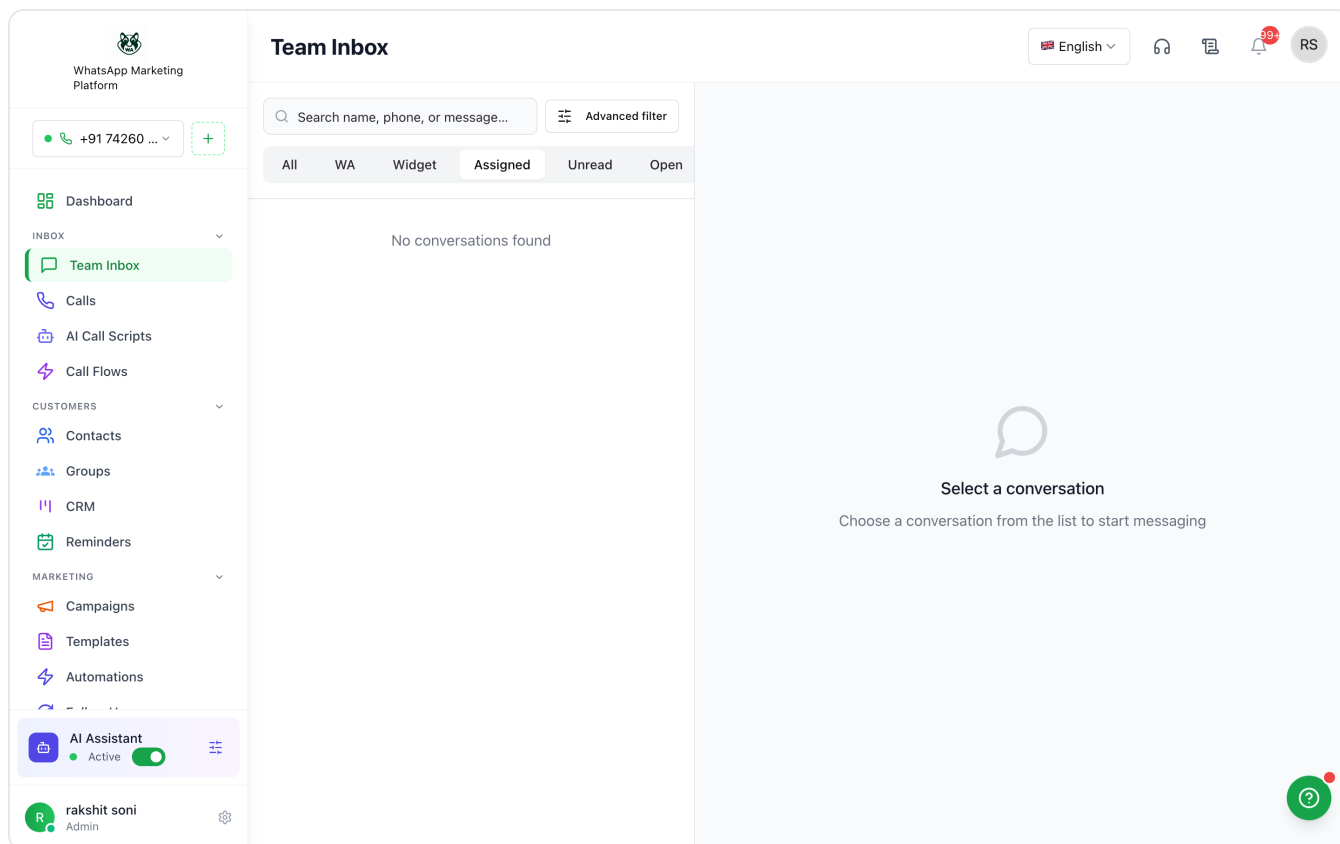
Botón Assign abierto mostrando la lista Assign to team member y la opción Unassign

1. **Agrega Quick Notes.** En el encabezado del chat haz clic en el ícono **StickyNote** para abrir el panel de notas a la derecha. Escribe notas internas y privadas sobre este contacto — son visibles para tu equipo pero nunca se envían al cliente.



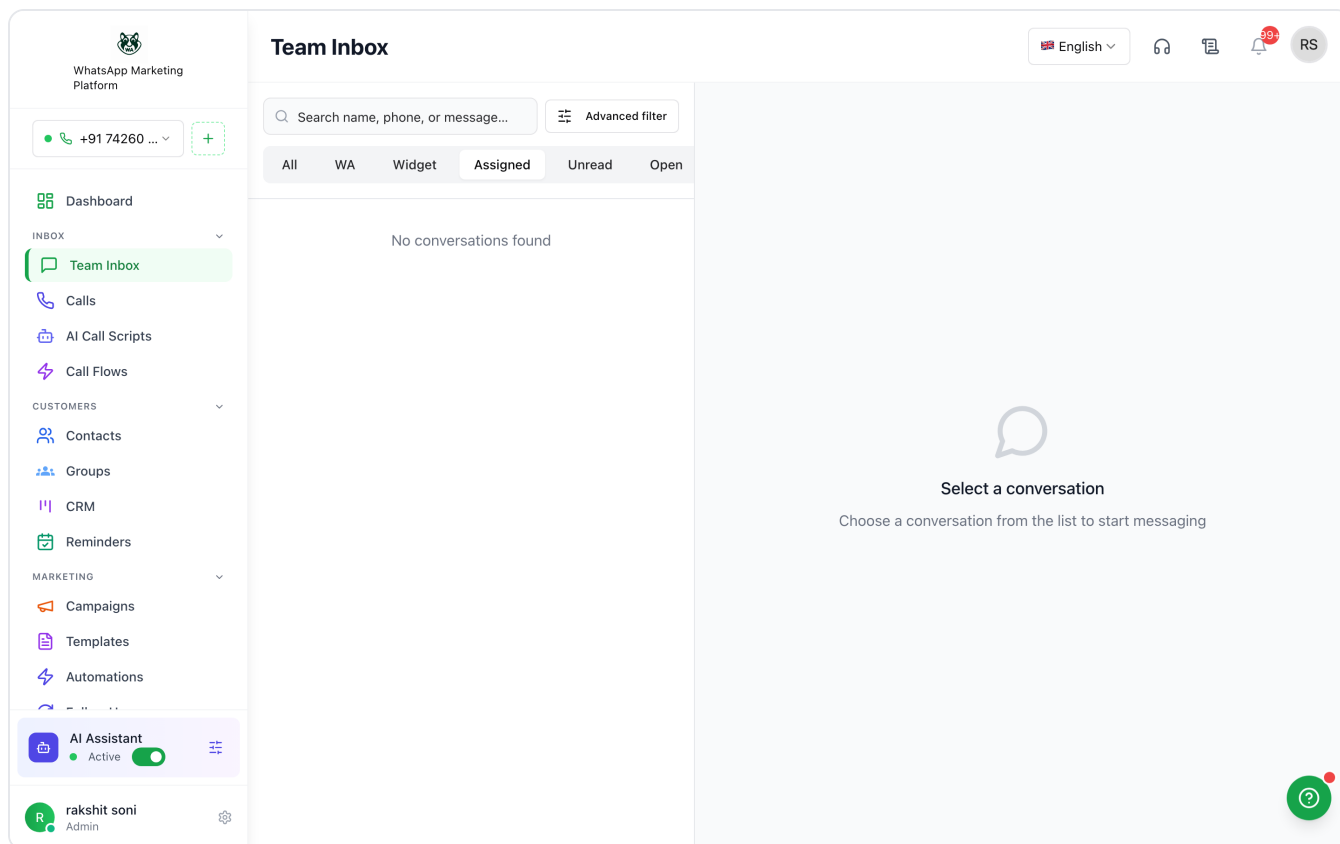
Ícono StickyNote del encabezado y el panel lateral Quick Notes abierto a la derecha con un editor de notas

1. **Envía una Automation a este contacto.** En el encabezado del chat haz clic en el ícono **Zap** para abrir el panel Send Automation. Elige un flujo de automatización activo y confirma — se ejecuta para este único contacto, con una breve ventana de cancelación antes de comenzar.



Ícono Zap del encabezado y el panel Send Automation listando flujos activos para ejecutar con este contacto

1. **Actualiza la etapa de CRM y los Groups.** En el encabezado del chat, haz clic en el ícono **CRM** para marcar las etapas del pipeline a las que pertenece este contacto, o en el ícono **Groups** para agregar o quitar el contacto de grupos. El menú : (más) en el extremo derecho contiene acciones de estado y de chat: **Mark as Open**, **Mark as Resolved**, **View Contact**, **Archive Chat**, **Block Contact** y **Delete Chat**.



Desplegable de lista de etapas CRM y desplegable Groups abiertos desde el encabezado del chat, con el menú de más opciones al lado

Consejos

- **La búsqueda encuentra palabras dichas, no solo nombres.** Como la caja de búsqueda también escanea el texto de los mensajes, puedes ubicar un chat por una palabra clave que mencionó el cliente.
- El **filtro avanzado** (ícono junto a la búsqueda) se combina con las pestañas y la búsqueda — úsalo para reducir un inbox ocupado a un solo Group, etapa de CRM o Tag.
- La barra de IA solo redacta texto para que lo revises; no envía nada por su cuenta a menos que la respuesta automática de IA esté habilitada por separado para el canal.
- Después de que la ventana de 24 horas se cierra ya no puedes enviar texto libre — cambia a una plantilla aprobada desde el selector de plantillas.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Por qué no puedo enviar un mensaje de texto simple?

A: WhatsApp solo permite texto libre dentro de las 24 horas posteriores al último mensaje del contacto. Después de eso, usa el selector de plantillas (área del clip) para enviar una plantilla aprobada en su lugar.

Q: Un mensaje muestra "failed" — ¿qué debo hacer?

A: Lee el aviso de error. Los errores de facturación o elegibilidad apuntan a un problema de pago en Meta Business Manager; "not registered" significa que el número no está en WhatsApp.

Q: ¿Cómo detengo la IA y tomo el control de un chat yo mismo?

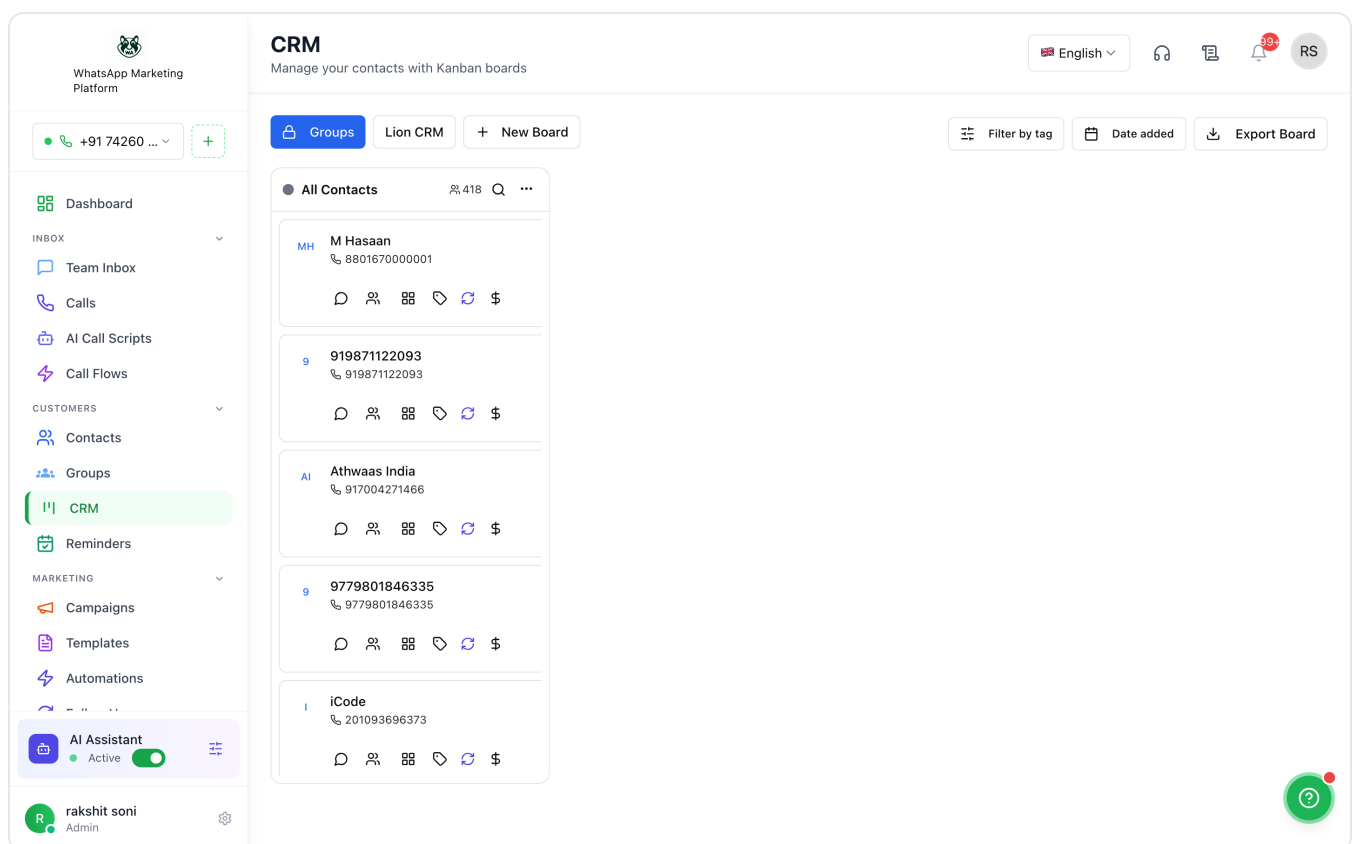
A: Abre el desplegable **Assign** en el encabezado del chat y asígnate la conversación a ti o a un compañero. Los chats también escalan automáticamente a un humano tras fallos repetidos de la IA o cuando el contacto usa una frase disparadora como "talk to human".

Pipeline de CRM

El CRM es un tablero Kanban visual para mover contactos a través de un pipeline de ventas en la plataforma. Un **board** (tablero) contiene varias **stages** (etapas, columnas), y cada contacto se ubica en una etapa como una **card** (tarjeta) que arrastras a medida que avanza el negocio. Vive en la barra lateral izquierda bajo **CRM** (en el grupo Audience), en la página `/crm`.

Cómo usarlo (paso a paso)

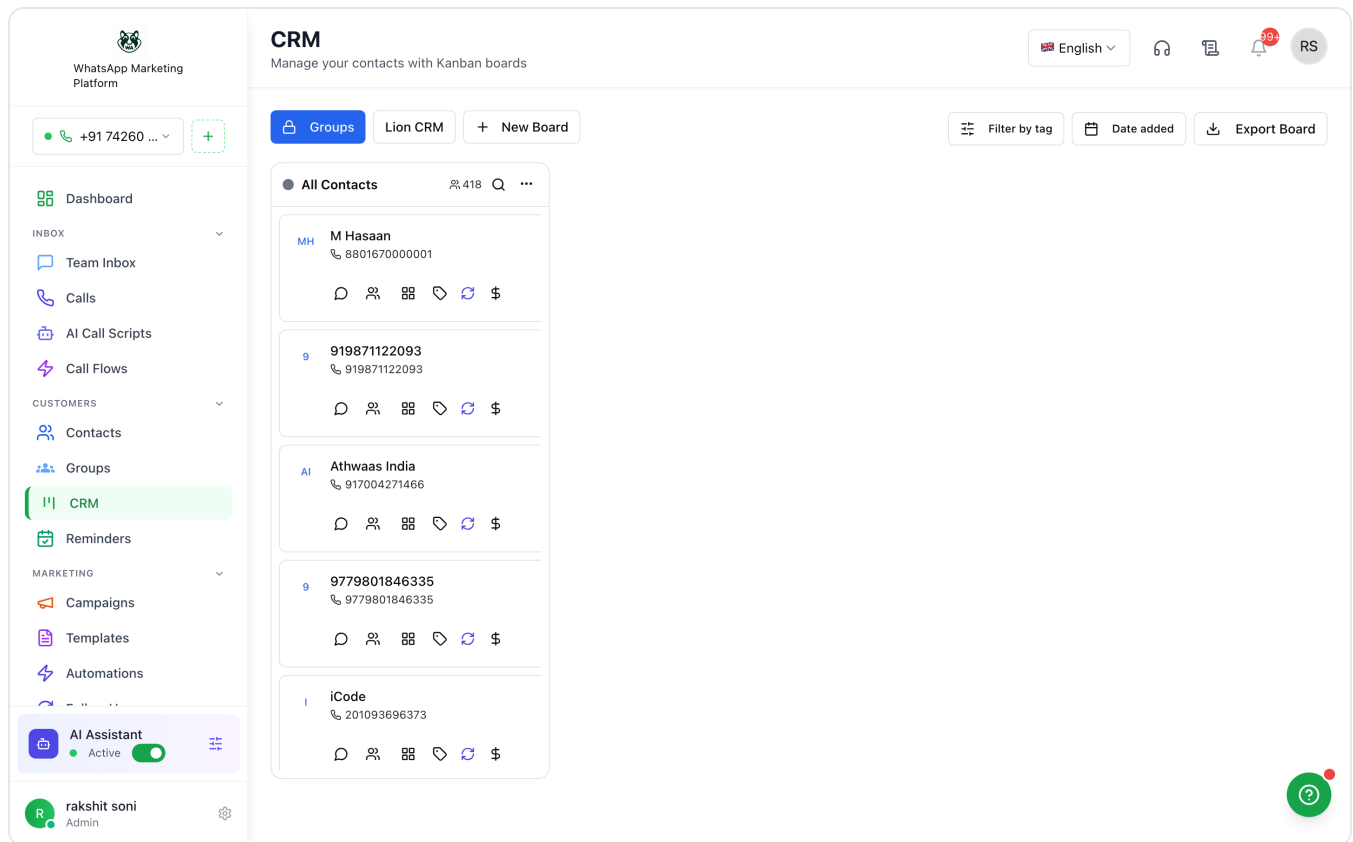
1. **Abre el tablero de CRM.** En la barra lateral izquierda, bajo el grupo **Audience**, haz clic en **CRM**. El tablero llena la pantalla: un desplegable **board selector**, un filtro **Tag**, un filtro **Date-range** y un botón **Export Board** ocupan la parte superior, con las columnas de etapas y sus tarjetas debajo. Primero debes tener un canal activo seleccionado.



La página Kanban del CRM — selector de tablero, filtros Tag y Date, Export Board y columnas de etapas

1. **Elige o crea un tablero.** Haz clic en el desplegable **board selector** en la parte superior izquierda. Cambia a un tablero existente, o elige **+ Create** para crear uno nuevo. El

mismo desplegable te permite editar o eliminar el tablero actual.



Desplegable del selector de tablero mostrando los tableros existentes y la opción + Create

1. **Agrega una etapa (columna).** Haz clic en **Add Stage / Create Stage**, dale un nombre a la columna y elige un color. La nueva columna aparece al final del tablero.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

To

August 2026

August 2026

Su Mo Tu We Th Fr Sa

26 27 28 29 30 31 1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30 31 1 2 3 4 5

30 31 1 2 3 4 5

?

Diálogo Create Stage — nombre de la etapa y selector de color

1. **Gestiona una columna desde su menú.** El encabezado de cada columna tiene un menú **...** (más) con **Rename Stage**, **Change Color**, **Hide / Show Stage**, **Export Stage**, **Delete Stage** y **Truncate stage**. Para reordenar columnas, arrastra la pastilla del encabezado de una columna a la izquierda o derecha — el nuevo orden se guarda automáticamente.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

99

RS

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

To

August 2026

August 2026

Su Mo Tu We Th Fr Sa

Su Mo Tu We Th Fr Sa

26 27 28 29 30 31 1

26 27 28 29 30 31 1

2 3 4 5 6 7 8

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

23 24 25 26 27 28 29

30 31 1 2 3 4 5

30 31 1 2 3 4 5

?

El menú ... de la columna — Rename, Change Color, Hide, Export, Delete, Truncate

- Agrega un contacto como tarjeta.** Haz clic en **Add Contact** en una columna, elige un contacto existente y aparece en esa etapa como tarjeta. (También puedes agregar muchos contactos a la vez desde la página Contacts usando su acción masiva "Add to CRM".)

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

99

RS

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

To

August 2026

August 2026

Su Mo Tu We Th Fr Sa

26 27 28 29 30 31 1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30 31 1 2 3 4 5

30 31 1 2 3 4 5

?

Add Contact en una columna — elige un contacto existente para colocarlo como tarjeta

1. **Mueve una tarjeta entre etapas.** Arrastra cualquier tarjeta y suéltala en otra columna para moverla ahí. Mantén presionada la tecla **Alt** mientras arrastras para **copiar** la tarjeta en su lugar — el original permanece y se crea un duplicado en la etapa destino, así un contacto puede aparecer en dos etapas.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

99

RS

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

To

August 2026

1

August 2026

1

Arrastra una tarjeta a otra etapa para moverla; Alt+arrastrar para copiar

1. **Etiqueta una tarjeta.** Haz clic en la acción de etiqueta en una tarjeta para abrir el panel de etiquetas. Busca etiquetas existentes y marca para aplicarlas o quitarlas, o escribe un valor nuevo y usa **Create** para crearlo. Las etiquetas se comparten en toda tu cuenta, tienen colores y aparecen como pequeñas insignias en la tarjeta.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

99

RS

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

August 2026

To

August 2026

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
26	27	28	29	30	31	1	26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29	23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5	30	31	1	2	3	4	5

Panel de etiquetas de la tarjeta — busca, marca para aplicar, o crea una nueva etiqueta con color

- Filtra todo el tablero.** Usa el filtro **Tag** y el filtro **Date** en la parte superior para reducir todas las columnas a la vez. El filtro Date limita el tablero a los contactos agregados dentro de un rango desde/hasta; la fecha "hasta" incluye todo el día.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

CRM

Manage your contacts with Kanban boards

English

99

RS

Groups

Lion CRM

New Board

Filter by tag

Date added

Export Board

All Contacts

418

M Hasaan

8801670000001

919871122093

919871122093

Athwaas India

917004271466

9779801846335

9779801846335

iCode

201093696373

Date added

From

To

August 2026

August 2026

Su Mo Tu We Th Fr Sa

26 27 28 29 30 31 1

2 3 4 5 6 7 8

9 10 11 12 13 14 15

16 17 18 19 20 21 22

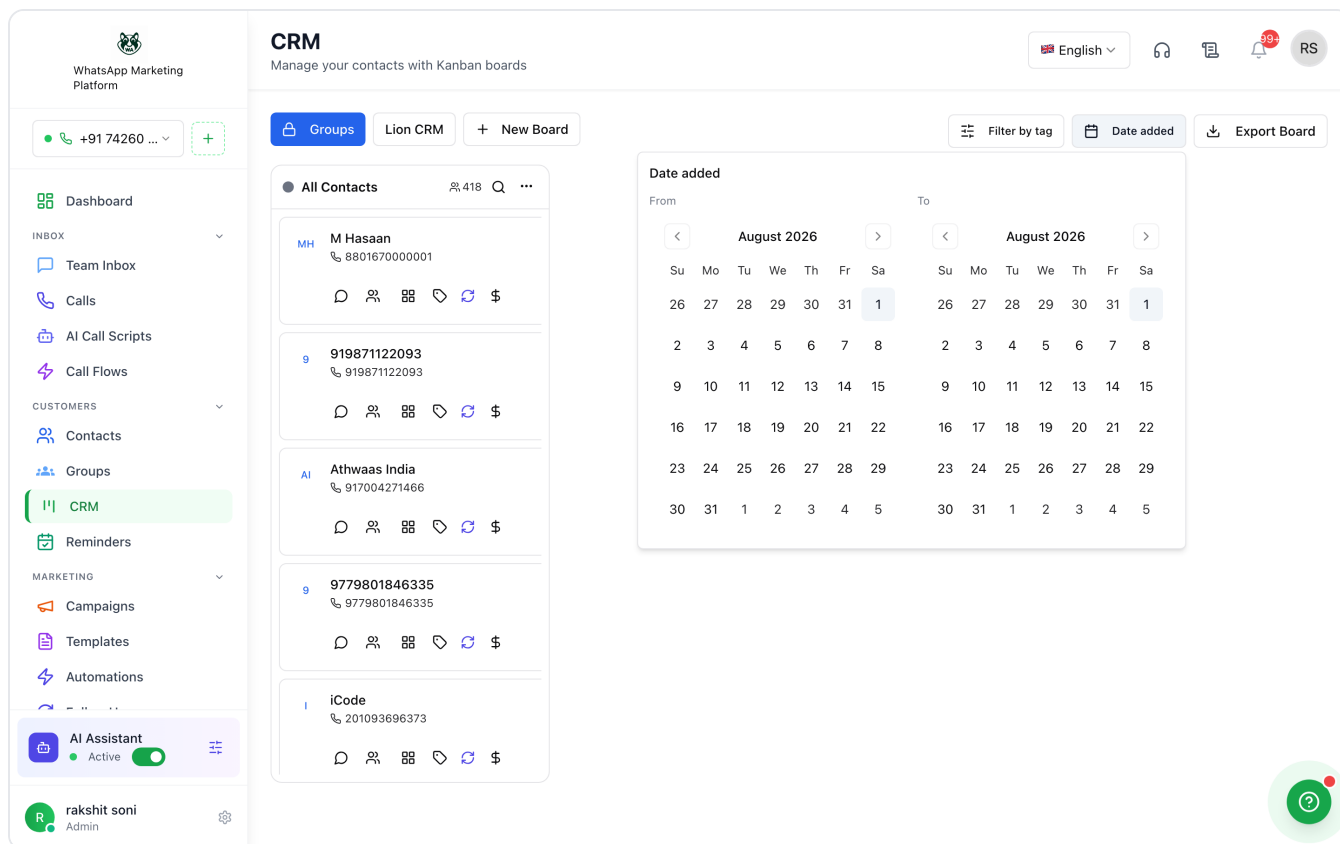
23 24 25 26 27 28 29

30 31 1 2 3 4 5

30 31 1 2 3 4 5

Filtros Tag y Date-range reduciendo todas las columnas a la vez

1. **Vacía una etapa.** Para vaciar una columna pero conservarla, abre su menú ... y elige **Truncate stage**, luego confirma. Cada tarjeta de esa etapa se elimina; la columna permanece y los contactos (más sus ubicaciones en otras etapas) quedan intactos. Esto no se puede deshacer.



Truncate stage — confirma para borrar todas las tarjetas de una columna, conservando la columna

Consejos

- El filtro Tag y el filtro Date se aplican a todo el tablero a la vez, así que puedes reducir rápidamente todas las columnas a los leads que te importan.
- Usa **Export Board** para descargar todas las tarjetas, o **Export Stage** desde el menú ... de una columna para exportar solo una etapa (Stage, Name, Phone, Email, Value, Notes, Added On).
- Usa **Hide Stage** para despejar el tablero sin eliminar una columna — muéstrala de nuevo desde el mismo menú.
- Mantén el contacto de una tarjeta accesible: abre el panel de etiquetas y los detalles de la tarjeta justo donde está el lead, para que las notas y la etapa se mantengan sincronizadas.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Cómo pongo un contacto en dos etapas a la vez?

A: Mantén presionada la tecla **Alt** mientras arrastras la tarjeta. Eso la copia en la etapa destino en lugar de moverla, así la tarjeta original permanece donde estaba.

Q: ¿Truncate elimina mis contactos?

A: No. Truncate solo elimina las tarjetas de esa etapa. Los contactos, y cualquier ubicación que tengan en otras etapas, permanecen.

Q: ¿Por qué mi tablero está vacío o me pide seleccionar un canal?

A: El CRM es por canal. Selecciona primero un canal activo, luego elige o crea un tablero.

Q: ¿Puedo renombrar una columna después de crearla?

A: Sí — abre el menú ⋮ de la columna y elige **Rename Stage**.

Contactos y Grupos

Contacts es tu libreta de direcciones en la plataforma — cada persona a la que envías mensajes, agrupas, gestionas en el CRM o agregas a una campaña vive aquí. Los **Groups** son etiquetas simples que agrupan contactos en audiencias. Ambos están en la barra lateral izquierda bajo el grupo **Audience**, en las páginas `/contacts` y `/groups`.

Cómo usarlo (paso a paso)

- 1. Abre Contacts.** En la barra lateral izquierda, bajo el grupo **Audience**, haz clic en **Contacts**. La página `/contacts` muestra los contactos de tu canal activo en una lista paginada, con una barra de búsqueda y una fila de filtros en la parte superior y un botón **Add Contact** en el encabezado superior derecho.

WhatsApp Marketing Platform

Contacts Management
Manage your WhatsApp contacts and groups

+ Add New Contact English

Search contacts...

All Groups Advanced filter All Statuses Export All Contacts Import Contacts Download Sample Excel

	CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐	9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More
☐	V Vinicius Calayy	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	View Edit Delete Share More

La página Contacts — lista, barra de búsqueda superior, fila de filtros y botón Add Contact arriba a la derecha

- 1. Agrega un solo contacto.** Haz clic en el botón **Add Contact** (arriba a la derecha). En el diálogo, completa **Name** y **Phone**, agrega un **Email** y elige un **Group** si lo deseas.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

	CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐	9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	V Vinicius Calayy	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	M Matias ideas	5491154271426	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	9 919428696951	919428696951	-	No groups	ACTIVE	Never	...

Showing 1 to 10 of 418 contacts

10

Previous

1

2

3

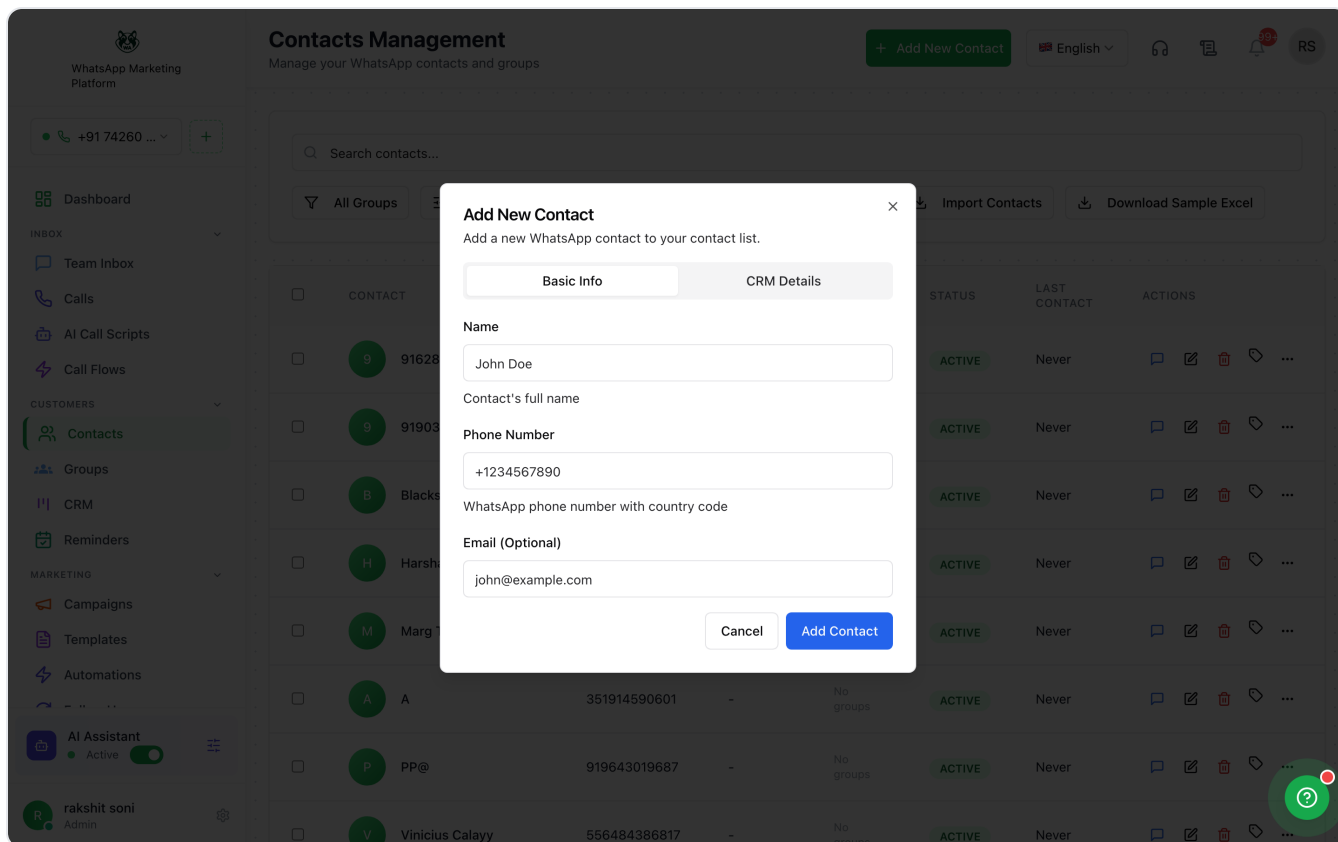
4

5

Next

Diálogo Add Contact — campos Name, Phone, Email y Group

- Establece los detalles de CRM.** Expande los campos adicionales para agregar **Company, Gender, Date of Birth, Language, Address, Details** (notas), **Tags** y cualquier atributo personalizado (pares clave/valor). Haz clic en guardar — el contacto aparece en la lista.



Campos expandidos — Company, Gender, Date of Birth, Language, Address, Details, Tags

1. **Importa desde CSV o Excel.** Haz clic en **Import** en la fila de filtros y elige un archivo `.csv` o `.xlsx`. Usa primero **Download Sample Excel** para obtener los encabezados exactos: `name, phone, email, groups, tags, company, gender, dateOfBirth, address, details, language`. Separa múltiples grupos o etiquetas con comas. Después de subir verás un resumen de **Imported**, **Duplicates** y **Failed**.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Contacts Management

Manage your WhatsApp contacts and groups

+ Add New Contact

English

99+

RS

Search contacts...

All Groups

Advanced filter

All Statuses

Export All Contacts

Import Contacts

Download Sample Excel

CONTACT

PHONE

COMPANY

GROUPS

STATUS

LAST CONTACT

ACTIONS

9

916283285535

916283285535

-

No groups

ACTIVE

Never

9

919033422533

919033422533

-

No groups

ACTIVE

Never

B

Blackstack Automation

918897388041

-

No groups

ACTIVE

Never

H

Harsha Vardhan

919121111188

-

No groups

ACTIVE

Never

M

Marg Techie Solutions

919026197308

-

No groups

ACTIVE

Never

A

A

351914590601

-

No groups

ACTIVE

Never

P

PP@

919643019687

-

No groups

ACTIVE

Never

V

Vinicius Calayy

556484386817

-

No groups

ACTIVE

Never

Diálogo Import — selector de archivo, Download Sample Excel y los conteos del resumen de importación

- Filtra la lista.** Haz clic en el botón **filter** (controles deslizantes) para abrir el panel Advanced Filter. Filtra por **Groups**, **CRM stages**, **Tags** y **Date Added**. Cada uno de Groups/CRM/Tags admite modos: ninguno, tiene alguno de, tiene todos de, y excluir — combina varios a la vez.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

+

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Contacts Management

Manage your WhatsApp contacts and groups

Add New Contact

English

99+

RS

Search contacts...

All Groups

Advanced filter

All Statuses

Export All Contacts

Import Contacts

Download Sample Excel

All Groups

Create Group

	CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐	9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	V Vinicius Calayy	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	...

Advanced Filter — Groups, CRM stages, Tags y Date Added con modos has-any / has-all / exclude

- Actúa en masa sobre los contactos.** Marca las casillas de las filas (o "select all"). Aparece una barra de acciones masivas con **Export Selected**, **Add to Group**, **Add to CRM**, **Remove from Group**, **Remove from CRM** y **Delete Selected**.

WhatsApp Marketing Platform

Contacts Management

Manage your WhatsApp contacts and groups

+ Add New Contact
English

+91 74260 ...
+

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Search contacts...

All Groups
Advanced filter
All Statuses
Export All Contacts
Import Contacts
Download Sample Excel

CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐ 9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ 9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐ V Vinicius Calayy	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	...

Barra de acciones masivas — Export, Add to Group, Add to CRM, Remove from Group/CRM, Delete Selected

- Abre Groups.** En la barra lateral izquierda, haz clic en **Groups** (grupo Audience). Cada grupo se muestra como una tarjeta con su nombre, una descripción opcional, un conteo de contactos en vivo y su fecha de creación.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Contacts Management

Manage your WhatsApp contacts and groups

+ Add New Contact

English

99+

RS

Search contacts...

All Groups

Advanced filter

All Statuses

Export All Contacts

Import Contacts

Download Sample Excel

CONTACT

PHONE

COMPANY

GROUPS

STATUS

LAST CONTACT

ACTIONS

9

916283285535

916283285535

-

No groups

ACTIVE

Never

9

919033422533

919033422533

-

No groups

ACTIVE

Never

B

Blackstack Automation

918897388041

-

No groups

ACTIVE

Never

H

Harsha Vardhan

919121111188

-

No groups

ACTIVE

Never

M

Marg Techie Solutions

919026197308

-

No groups

ACTIVE

Never

A

A

351914590601

-

No groups

ACTIVE

Never

P

PP@

919643019687

-

No groups

ACTIVE

Never

V

Vinicius Calayy

556484386817

-

No groups

ACTIVE

Never

La página Groups — cada tarjeta de grupo con nombre, descripción, conteo de contactos y fecha

1. **Crea un grupo.** Haz clic en **Create Group** en el encabezado superior derecho, ingresa un **Group Name** (obligatorio, por ejemplo "VIP Customers"), opcionalmente agrega una **Description** y haz clic en **Create Group**. Aparece en la lista con un conteo de 0 contactos.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

+

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Contacts Management

Manage your WhatsApp contacts and groups

Add New Contact

English

99+

RS

Search contacts...

All Groups

Advanced filter

All Statuses

Export All Contacts

Import Contacts

Download Sample Excel

All Groups

Create Group

	CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐	9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	...
☐	V Vinicius Calayy	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	...

Diálogo Create Group — Group Name y Description opcional

- Llena el grupo desde Contacts.** No agregas miembros en la página Groups. De vuelta en **Contacts**, selecciona contactos y usa la acción masiva **Add to Group** (o asigna un grupo al crear un contacto, o mediante la columna `groups` del CSV). La insignia de conteo en la tarjeta del grupo se actualiza automáticamente.

WhatsApp Marketing Platform

Contacts Management
Manage your WhatsApp contacts and groups

+ Add New Contact | English | 99+ | RS

Search contacts...

All Groups | Advanced filter | All Statuses | Export All Contacts | Import Contacts | Download Sample Excel

CONTACT	PHONE	COMPANY	GROUPS	STATUS	LAST CONTACT	ACTIONS
☐ 9 916283285535	916283285535	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ 9 919033422533	919033422533	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ B Blackstack Automation	918897388041	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ H Harsha Vardhan	919121111188	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ M Marg Techie Solutions	919026197308	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ A A	351914590601	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ P PP@	919643019687	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...
☐ V Vinicius Calay	556484386817	-	No groups	ACTIVE	Never	[Icon] [Icon] [Icon] [Icon] ...

AI Assistant: Active

Admin: rakshit soni

Agregar contactos seleccionados a un grupo desde la barra de acciones masivas de Contacts

Consejos

- Los desplegables Groups y Status en la fila de filtros son filtros rápidos de un solo valor; el Advanced Filter combina varias condiciones a la vez.
- **Export All Contacts** descarga todos los contactos del canal activo, no solo la página actual.
- Los contactos y grupos están limitados a tu canal activo — cambia de canal para ver un conjunto diferente.
- Crea etiquetas de colores reutilizables en **Settings → Tag Library** para que los mismos nombres y colores se muestren de forma consistente en Contacts, Inbox y el tablero de CRM.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Se agregan duplicados cuando importo?

A: No. Los números de teléfono duplicados se cuentan en el total de **Duplicates** y se omiten, así que el mismo contacto nunca se importa dos veces.

Q: ¿Puede un contacto estar en varios grupos?

A: Sí. La membresía de grupo es una lista, así que un contacto puede pertenecer a tantos grupos como quieras.

Q: Si elimino un grupo, ¿se eliminan también los contactos?

A: No. Eliminar un grupo solo quita la etiqueta — los contactos permanecen en tu libreta de direcciones. Para sacar un contacto de un grupo sin eliminarlo, usa la acción masiva **Remove from Group** en su lugar.

Q: ¿Qué pasa si bloqueo un contacto?

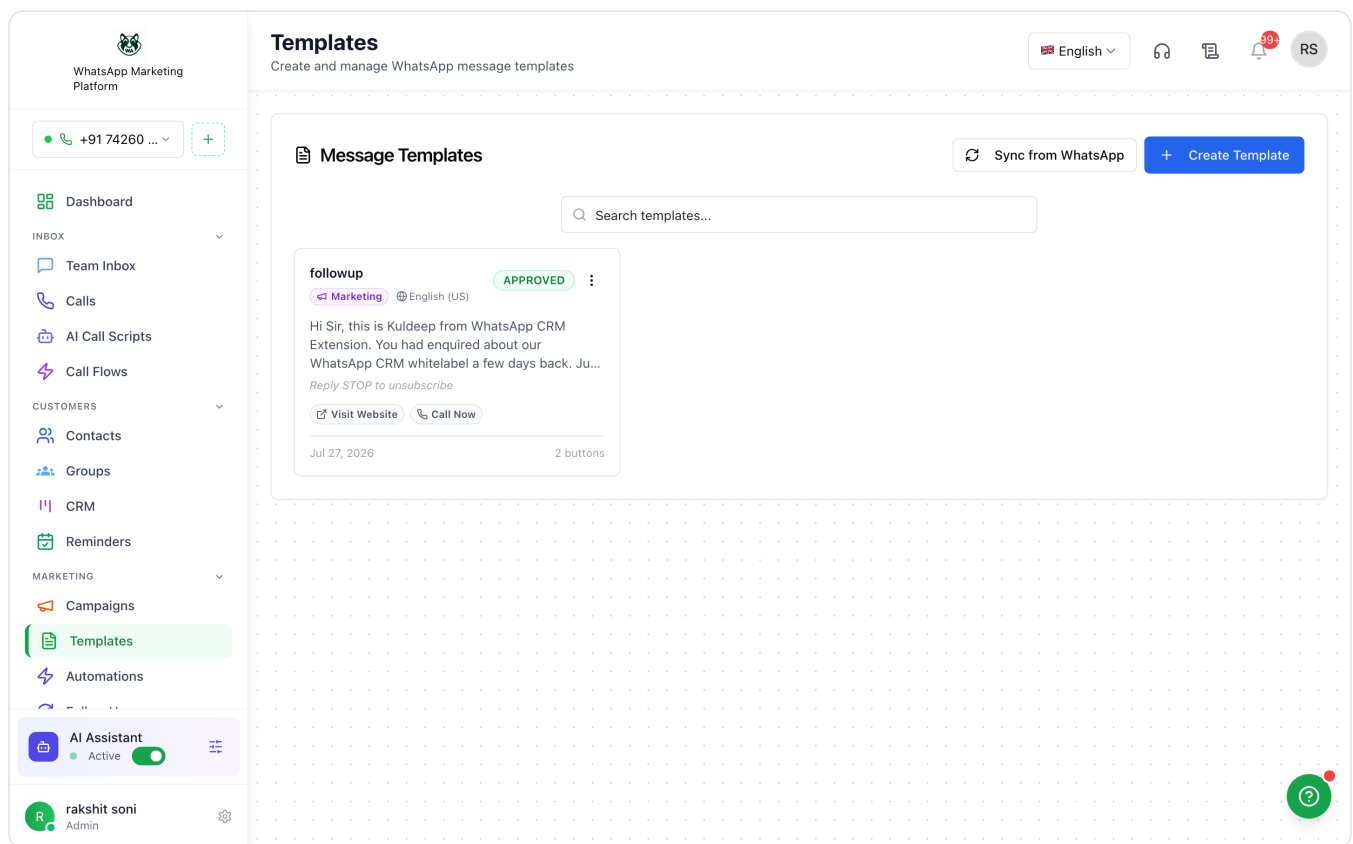
A: Los contactos bloqueados se omiten en toda ruta de envío (campañas y automatizaciones). Usa el filtro Status para ver contactos Active o Blocked.

Plantillas de mensajes

Las plantillas de mensajes de WhatsApp son mensajes preformateados que Meta debe **aprobar** antes de que puedas enviarlos de forma masiva. Cada campaña usa una. En la plataforma viven bajo **Templates** en la barra lateral izquierda (URL `/templates`), donde las construyes, las envías a Meta y sigues su estado de aprobación.

Dónde encontrarlo

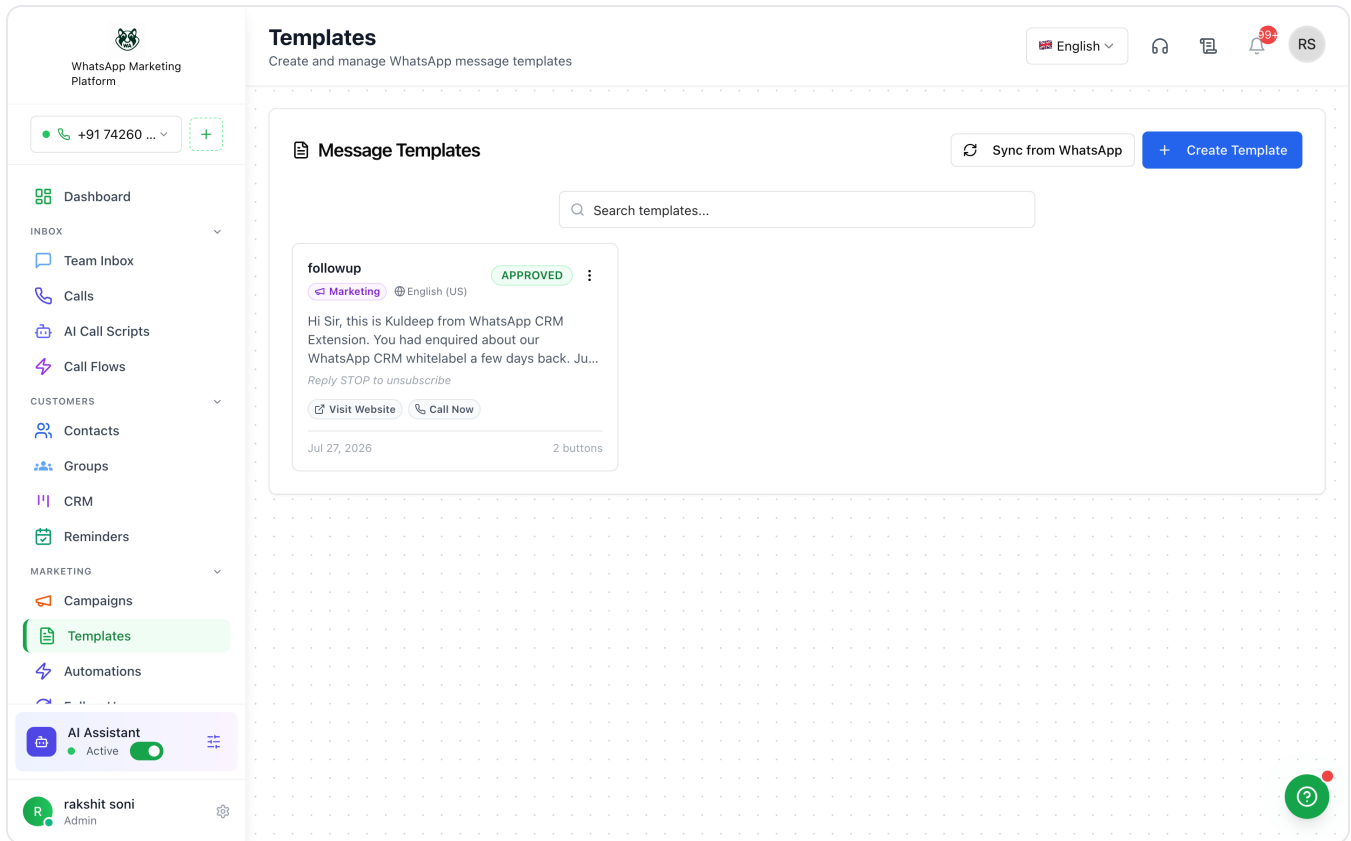
Abre **Templates** en la barra lateral izquierda. Asegúrate de tener un canal de WhatsApp seleccionado primero — la lista es por canal. Verás cada plantilla con su insignia de **estado** (Approved, Pending, Rejected), categoría, idioma y botones. El botón **Create Template** está arriba a la derecha; **Sync** (a su lado) obtiene las plantillas y estados más recientes de tu WhatsApp Business Account.



La página Templates — insignias de estado, botones Sync y Create Template arriba a la derecha

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre el constructor.** Haz clic en el botón **Create Template** arriba a la derecha. Se abre el diálogo **Create New Template**, dividido en dos: el **formulario** a la izquierda y una **WhatsApp Preview** en vivo a la derecha que se actualiza mientras escribes.



El constructor de dos paneles — formulario a la izquierda, vista previa del teléfono en vivo a la derecha

1. **Nombra la plantilla.** En el campo **Template Name**, escribe solo letras minúsculas, números y guiones bajos (por ejemplo `summer_sale_2024`). Las mayúsculas, espacios y símbolos se rechazan mientras escribes. Este nombre es interno — el cliente nunca lo ve — y queda **bloqueado una vez creado**.

Create New Template

Create WhatsApp message templates for marketing, utility, or authentication purposes.

Basic Information

Template Name
welcome_message
Use lowercase letters, numbers, and underscores only

Category
Marketing

Language
English (US)

Marketing Template Type
Custom

Standard marketing template with text, media, and buttons

Template Content

Header Type
Text Header

Header (Optional)
Optional header text, use {{1}} for variables 0/60
Max 60 characters. Use {{1}} for a variable.

Body

WhatsApp Preview Custom

Template body will appear here...

Template Guidelines

- Template names must be unique and lowercase
- Variables are replaced with actual values when sending
- Templates must be approved by WhatsApp before use

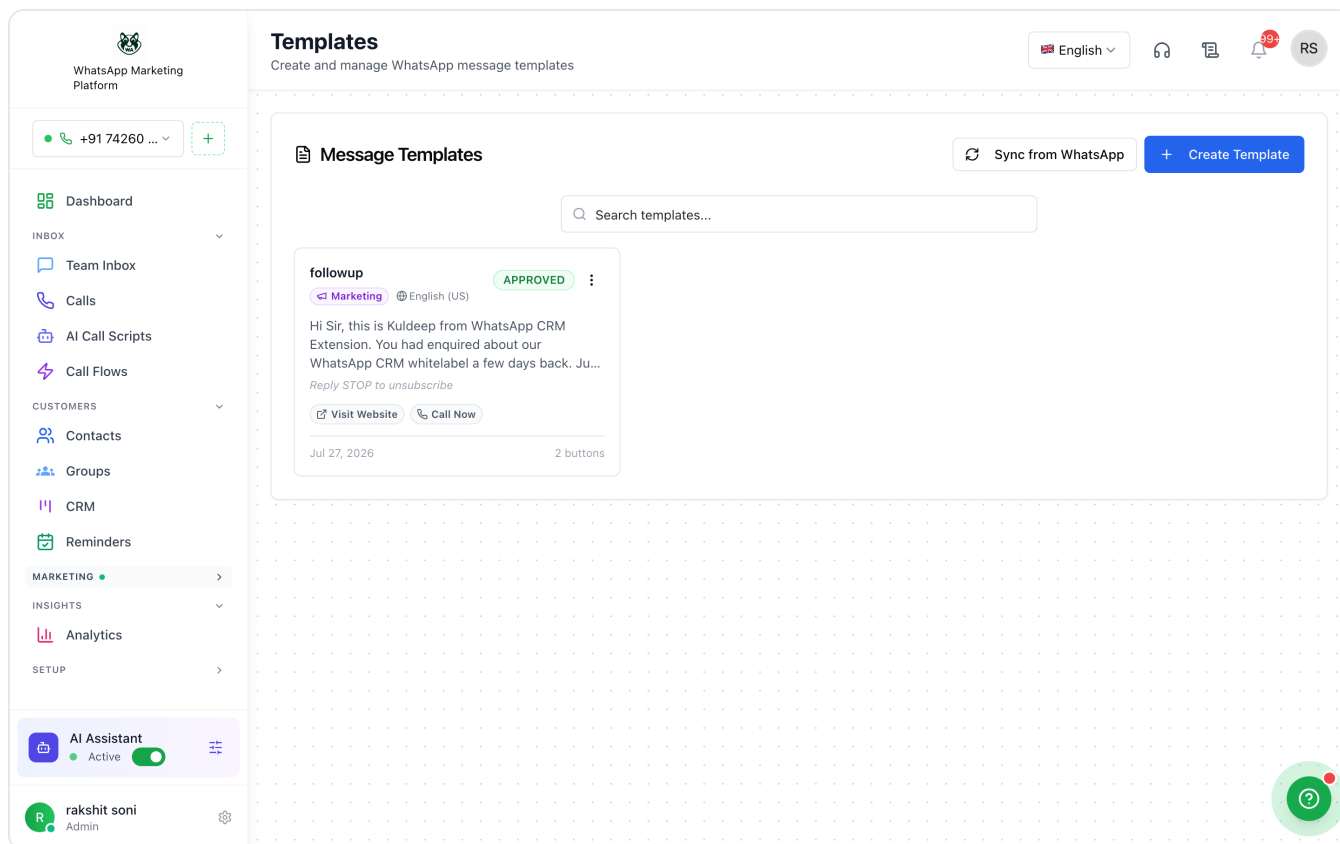
Marketing Template Notice

Marketing templates can only be sent to users who have opted in to receive promotional messages. Ensure you have proper consent before sending.

Cancel Create Template

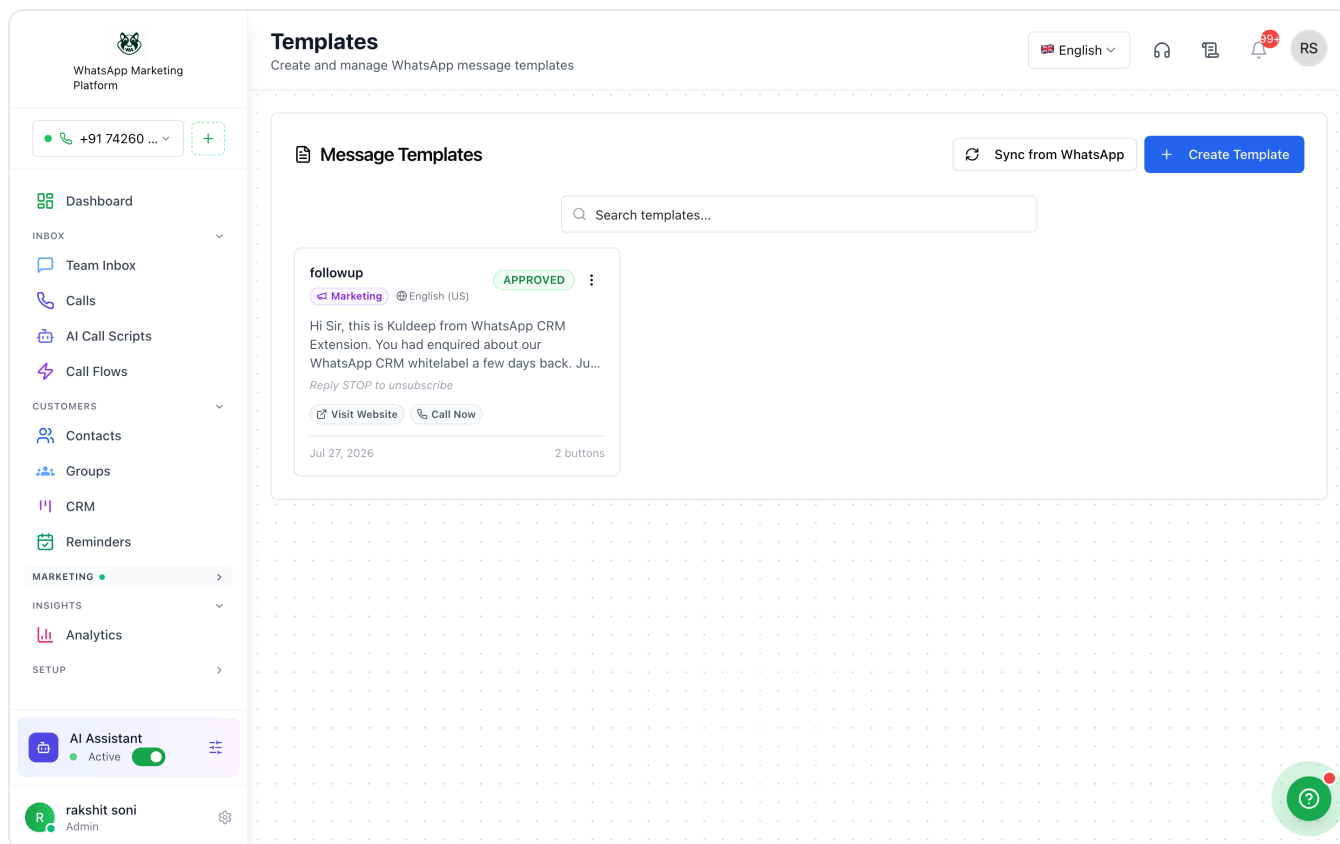
El campo Template Name con un nombre válido en minúsculas_con_guiones_bajos

1. **Elige una Category.** Elige exactamente una: **Marketing** (promociones, ofertas), **Utility** (actualizaciones de pedido, recordatorios ligados a una transacción) o **Authentication** (contraseñas de un solo uso). Esta es la elección más importante — Meta aprueba o rechaza según ella, y queda **bloqueada tras la creación**.



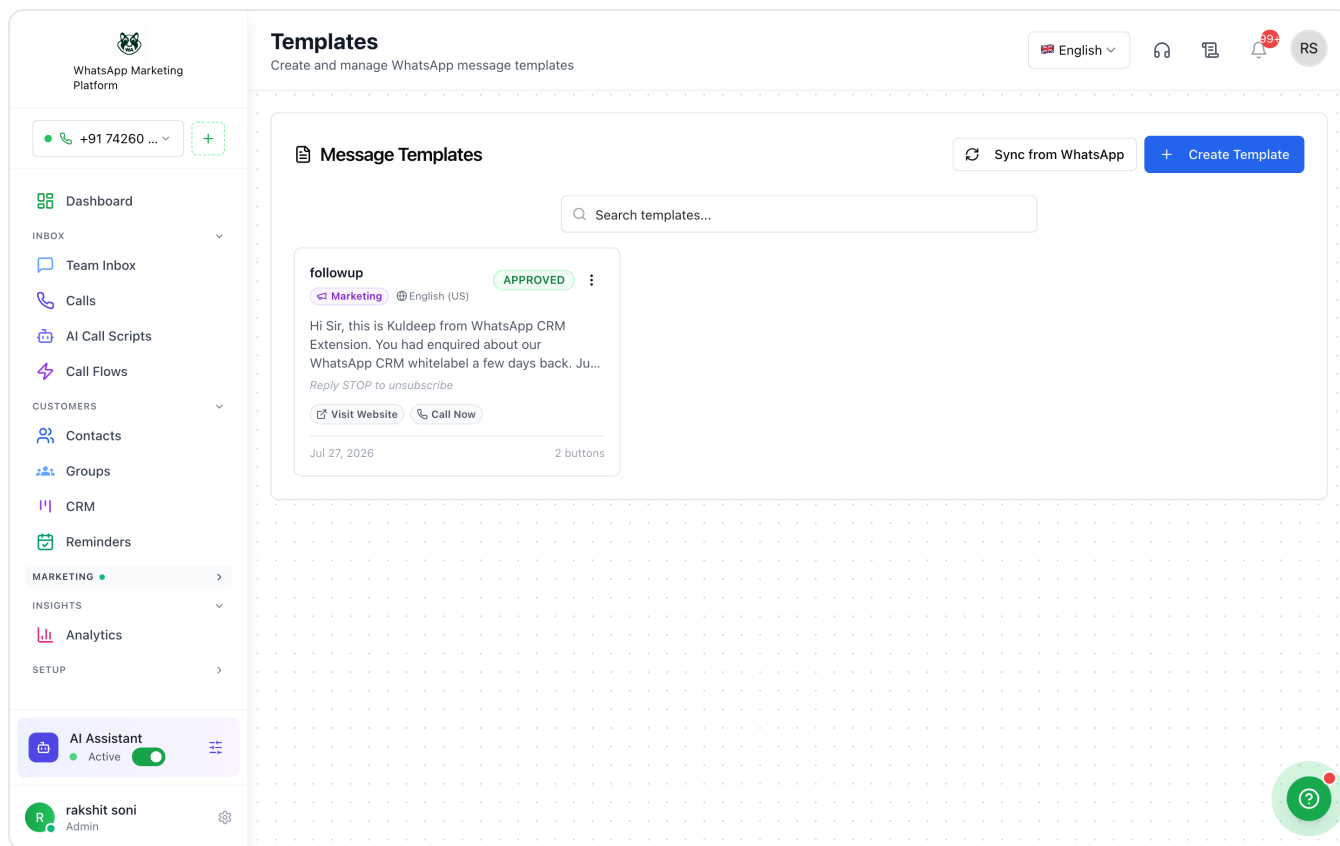
El selector Category mostrando Marketing, Utility y Authentication

1. **Elige el Language.** Haz clic en el campo **Language** y busca por nombre o código de idioma, luego elige de la lista (por ejemplo `en_US` , `hi` , `pt_BR`). El cuerpo debe estar realmente escrito en este idioma. Name + Language juntos identifican la plantilla en Meta, así que usa el mismo nombre con un idioma diferente para las traducciones.



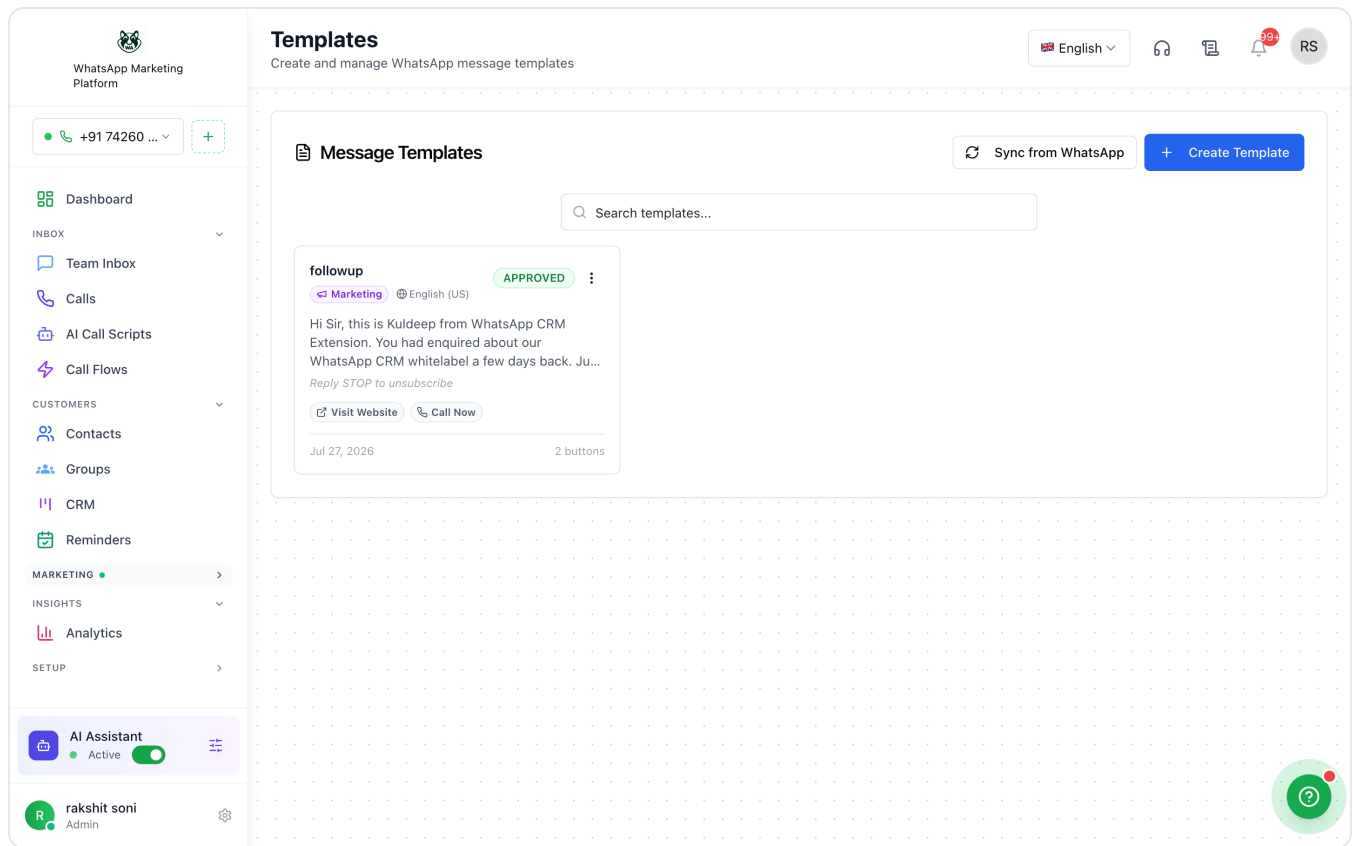
Buscando en el selector Language y seleccionando una configuración regional

1. **Establece el Header (opcional).** Usa el desplegable **Header Type** sobre el cuerpo. Elige **Text Header** para un titular corto (máx. 60 caracteres), o **Image, Video** o **Document** para revelar un selector **Upload Media**. Sube un archivo de muestra — esto es lo que Meta revisa. Una plantilla solo puede tener un header.



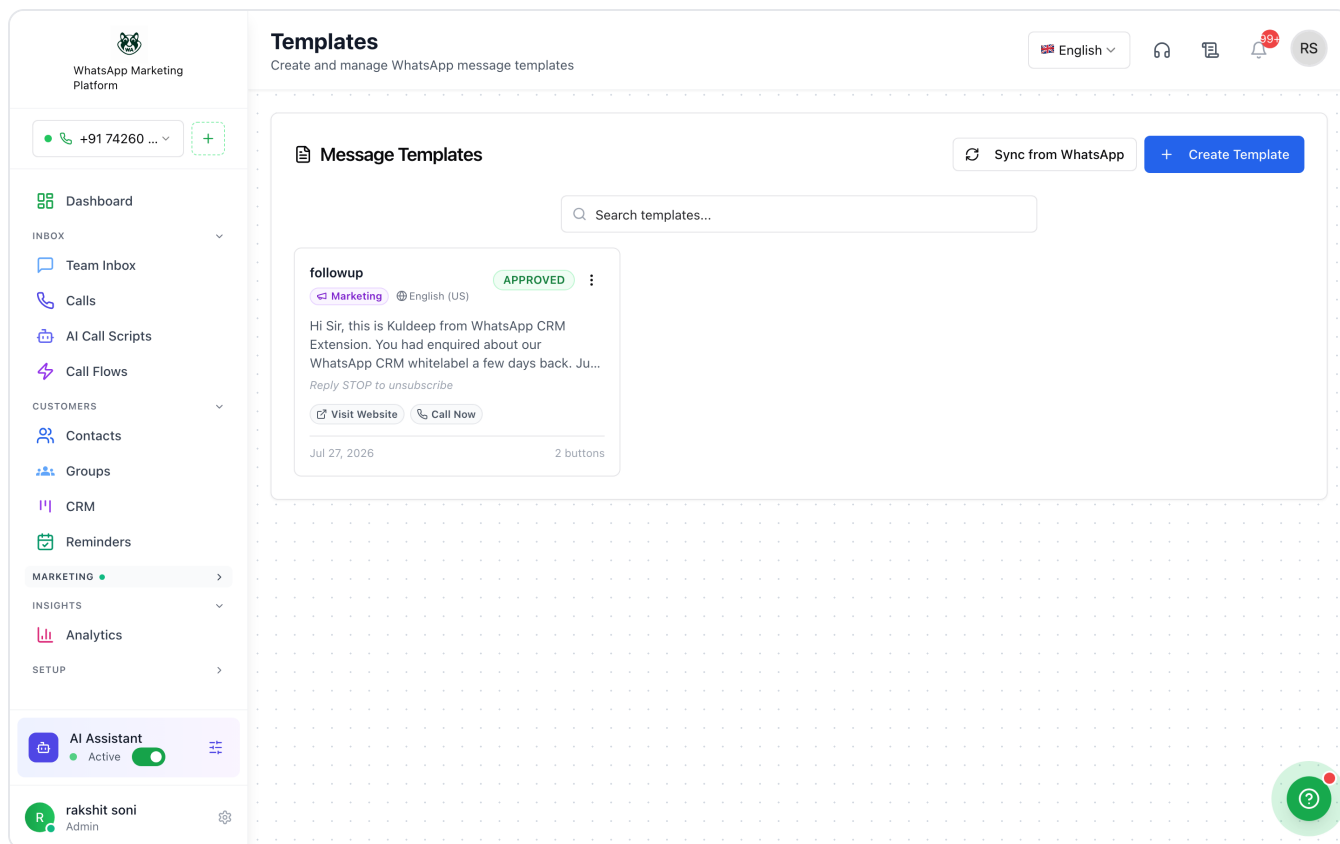
Header Type establecido en Image, mostrando el selector Upload Media

1. **Escribe el Body.** En el campo **Body** escribe tu mensaje, hasta **1024 caracteres**. Inserta variables en orden como `{{1}}`, `{{2}}`, `{{3}}`. Un contador de caracteres se pone rojo en el límite. Recuerda: el cuerpo **no puede empezar ni terminar con una variable** — siempre envuélvelas en texto.



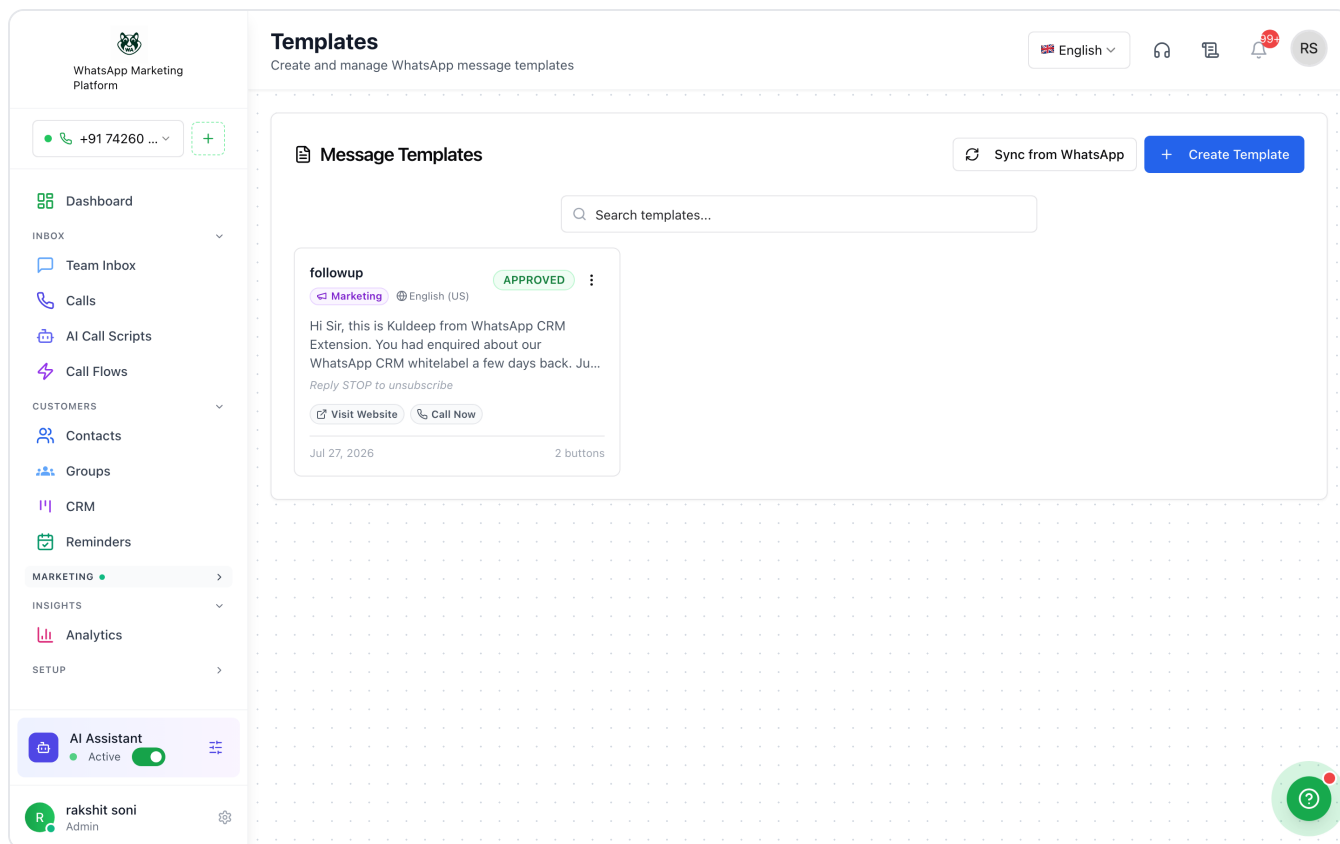
El campo Body con marcadores {{1}} y {{2}} y el contador de caracteres

1. **Dale una muestra a cada variable.** A medida que agregas marcadores, aparecen insignias **Detected Variables** y una caja **Sample Values for Variables** pide un ejemplo por variable. **Debes** completarlas — Meta las necesita para revisar, y la vista previa las usa para renderizar un mensaje realista.



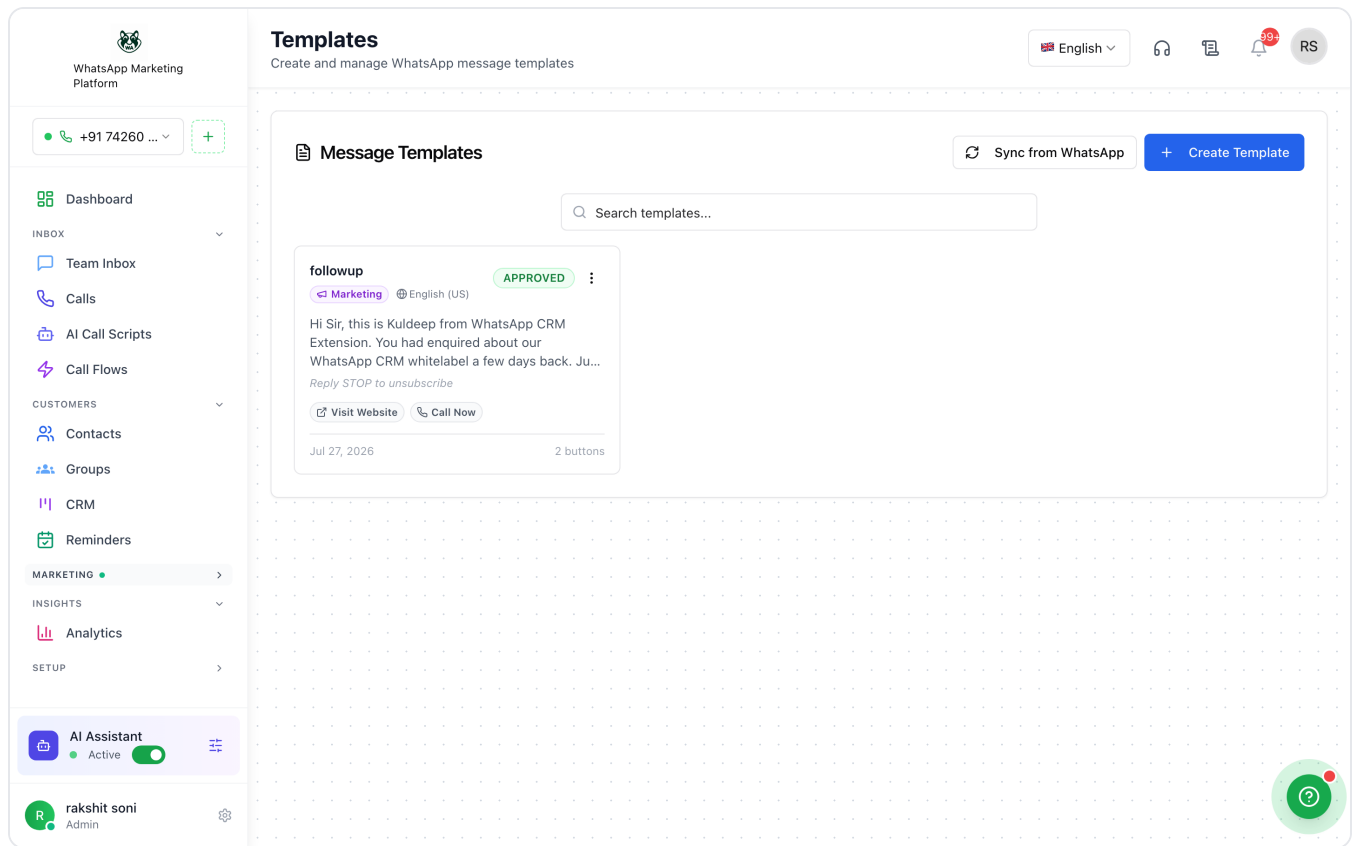
Insignias Detected Variables sobre los campos Sample Values for Variables

1. **Agrega un Footer (opcional).** Escribe hasta **60 caracteres** de texto gris simple bajo el cuerpo, por ejemplo "Reply STOP to unsubscribe". No se permiten variables. (Los footers no están disponibles para plantillas Limited-Time Offer, Authentication o Carousel.)



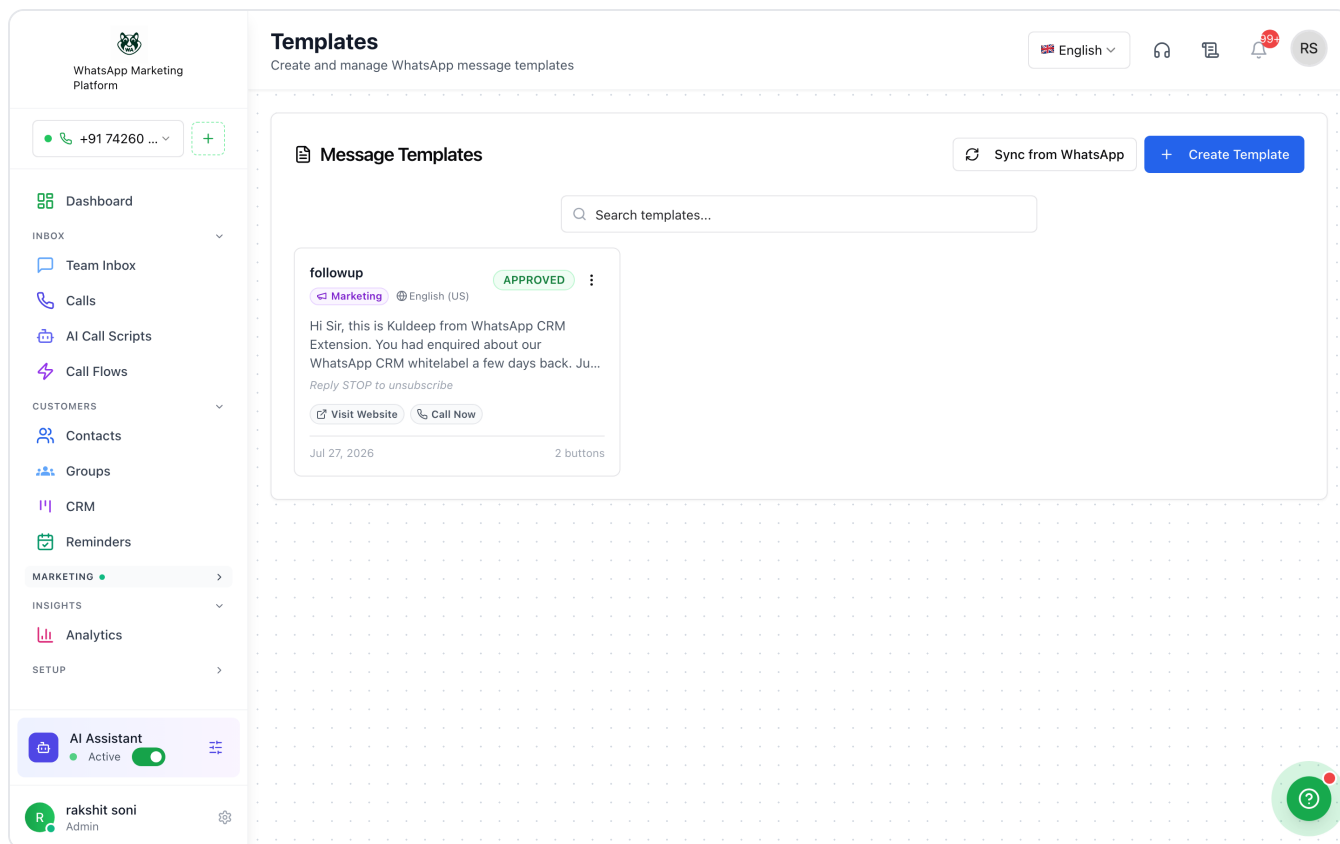
El campo opcional Footer con texto gris corto

1. **Agrega Buttons (opcional, hasta 3).** Haz clic en **Add Button** y elige un tipo: **Quick Reply**, **URL** (debe empezar con `https://`), **Phone Number** (con código de país) o **Copy Code** (código promocional). El texto del botón es de máx. 25 caracteres. Los botones Quick Reply no se pueden mezclar con URL/Phone/Copy Code — el desplegable solo ofrece lo que aún está permitido y un contador en vivo muestra el tope.



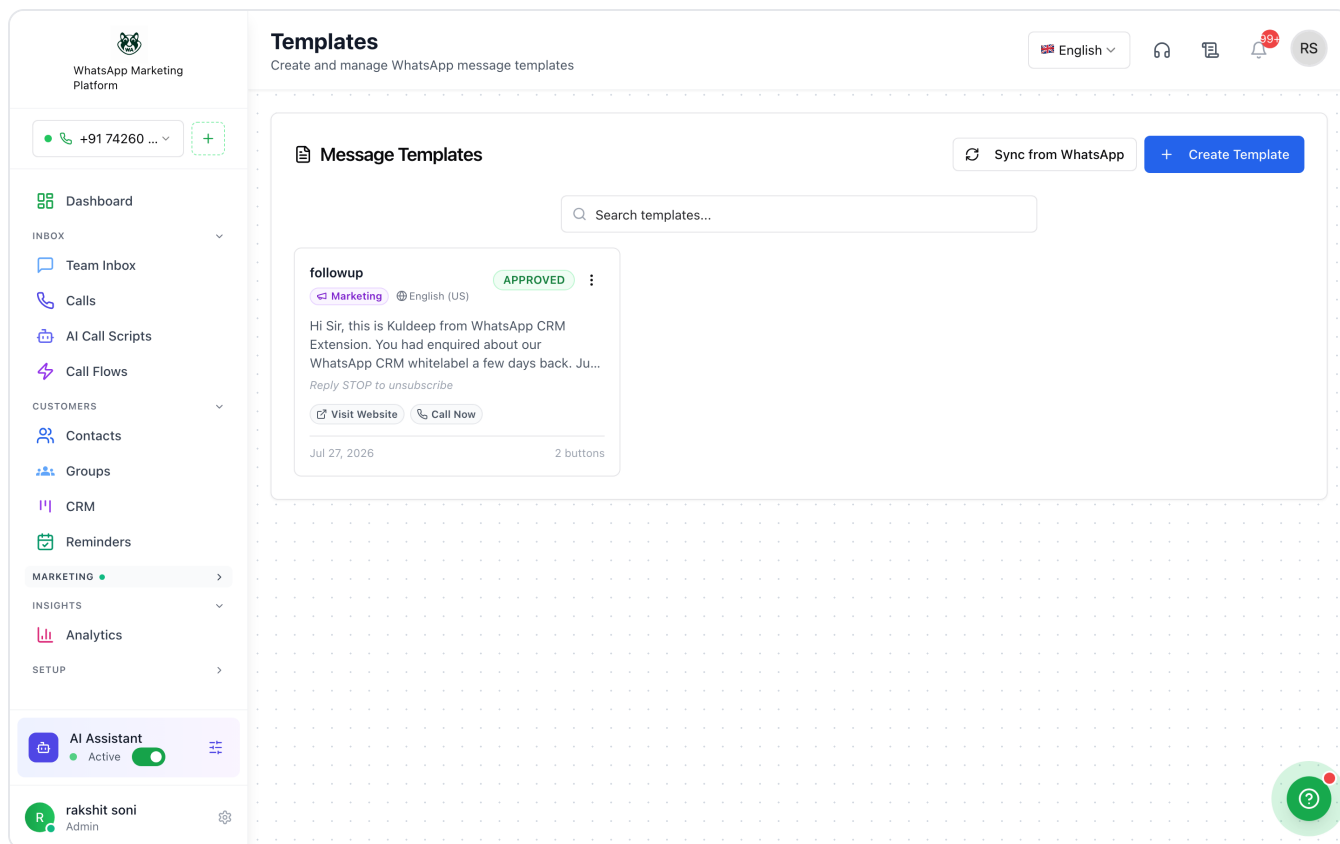
La fila Add Button con el desplegable de tipo de botón abierto

1. **Revisa la vista previa en vivo.** A la derecha, confirma que el header, el cuerpo (con los valores de muestra completados), el footer y los botones se ven bien en el estilo real de WhatsApp. Una insignia muestra el subtipo activo, y los avisos de directrices bajo el teléfono señalan riesgos comunes de rechazo antes de enviar.



El panel derecho renderizando la plantilla terminada como la mostrará WhatsApp

1. **Envía para aprobación.** Haz clic en **Create Template** al final. la plataforma valida el formulario, guarda la plantilla y la **envía a Meta automáticamente**. Su estado comienza como **Pending** y pasa a **Approved** o **Rejected** por sí solo — normalmente en minutos.



El botón Create Template y la nueva insignia de estado Pending en la lista

Consejos

- **El estado se actualiza solo** mediante webhooks — no necesitas refrescar. Haz clic en **Sync** en cualquier momento para obtener el estado más reciente de Meta.
- **Haz coincidir tu categoría con tu contenido.** Un texto promocional ("Buy now!", "20% off!") en una plantilla Utility es la causa número uno de rechazo.
- Para una plantilla **Rejected**, éditala (Name/Category/Language quedan bloqueados) y reenvíala, o usa **Duplicate** para empezar desde una copia limpia.
- Los subtipos de Marketing (Coupon Code, Limited-Time Offer, Carousel) y las opciones de Authentication (expiración de código, aviso de seguridad) solo aparecen después de elegir esas categorías.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Cuánto tarda la aprobación?

A: Normalmente unos minutos, ocasionalmente hasta 24 horas. El estado cambia de Pending a Approved o Rejected automáticamente — no necesitas hacer nada.

Q: ¿Por qué se rechazó mi plantilla?

A: Causas comunes: un desajuste de categoría, valores de muestra de variables faltantes, un cuerpo que empieza o termina con una variable, enlaces de botón que no son `https`, o texto tipo spam/en mayúsculas. Corrige el problema y reenvía.

Q: ¿Puedo editar una plantilla aprobada?

A: Editar generalmente requiere reenvío y nueva aprobación de Meta. Name, Category y Language identifican la plantilla y quedan bloqueados, así que mantenlos consistentes.

Q: Una variable muestra un error al enviar. ¿Por qué?

A: Cada `{{N}}` debe estar mapeada a un valor en el momento de la campaña. Los valores vacíos hacen que Meta rechace el mensaje, así que la plataforma bloquea el envío hasta que las completes.

Campañas

Una campaña es un envío masivo de WhatsApp: eliges una plantilla **aprobada**, seleccionas quién la recibe, mapeas cualquier variable a valores reales y envías ahora o programas para más tarde. En la plataforma las campañas viven bajo **Campaigns** en la barra lateral izquierda (URL `/campaigns`), donde también sigues la entrega de cada destinatario.

Dónde encontrarlo

Abre **Campaigns** en la barra lateral izquierda. Verás estadísticas de campañas en la parte superior, una lista de todas las campañas con su estado y un botón **Create Campaign** arriba a la derecha. Antes de empezar, asegúrate de tener un **canal de WhatsApp activo** seleccionado y al menos una plantilla **aprobada**.

The screenshot shows the WhatsApp Marketing Platform interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard, INBOX (Team Inbox, Calls, AI Call Scripts, Call Flows), CUSTOMERS (Contacts, Groups, CRM, Reminders), and MARKETING (Campaigns, Templates, Automations). The main area is titled 'Campaigns' and includes a '+ Create Campaign' button. Below this are five summary cards: Total Campaigns (2, 0 Active), Total Recipients (152, 152 Sent), Delivery Rate (42%, 64 Delivered), Read Rate (61%, 39 Read), and Failed Messages (88, 58% Failed Rate). A table titled 'All Campaigns' follows, with columns for Campaigns, Created By, Status, Template, Recipients, Sent, Delivered, Read, Delivery Rate, Created, and Actions. It lists two campaigns: 'followup - Resend to Failed' and 'followup', both marked as 'Completed'. At the bottom, there's a pagination bar showing 'Showing 1 to 2 of 2 campaigns' and a 'Date added' filter.

Campaigns	Created By	Status	Template	Recipients	Sent	Delivered	Read	Delivery Rate	Created	Actions
followup — Resend to Failed		Completed	followup	76	76 (12 failed)	64 (84%)	39 (61%)	84%	Jul 27, 4:36 PM	...
followup		Completed	followup	76	76 (76 failed)	0	0	0%	Jul 27, 4:31 PM	...

La página Campaigns — estadísticas, lista de campañas y botón Create Campaign arriba a la derecha

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre el constructor.** Haz clic en el botón **Create Campaign** arriba a la derecha. Se abre un diálogo con tres pestañas de audiencia en la parte superior — **Contacts Import**, **CSV Import** y **CRM Pipeline** — seguidas de una serie de tarjetas.

The screenshot displays the WhatsApp Marketing Platform interface. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, INBOX (Team Inbox, Calls, AI Call Scripts, Call Flows), CUSTOMERS (Contacts, Groups, CRM, Reminders), and MARKETING (Campaigns, Templates, Automations). The main area is titled 'Campaigns' with a subtitle 'Create and manage your WhatsApp marketing campaigns'. It features a '+ Create Campaign' button and a language dropdown set to 'English'. Below this are five summary cards: Total Campaigns (2, 0 Active), Total Recipients (152, 152 Sent), Delivery Rate (42%, 64 Delivered), Read Rate (61%, 39 Read), and Failed Messages (88, 58% Failed Rate). The central part shows a table of 'All Campaigns' with columns for Campaigns, Created By, Status, Template, Recipients, Sent, Delivered, Read, Delivery Rate, Created, and Actions. Two campaigns are listed: 'followup — Resend to Failed' and 'followup', both with a 'Completed' status. At the bottom, there's a pagination bar showing 'Showing 1 to 2 of 2 campaigns' and a 'Previous 1 Next' navigation.

Campaigns	Created By	Status	Template	Recipients	Sent	Delivered	Read	Delivery Rate	Created	Actions
followup — Resend to Failed		Completed	followup	76	76 (12 failed)	64 (84%)	39 (61%)	84%	Jul 27, 4:36 PM	...
followup		Completed	followup	76	76 (76 failed)	0	0	0%	Jul 27, 4:31 PM	...

El diálogo Create Campaign con tres pestañas de audiencia y la tarjeta Campaign Info

1. **Nombra la campaña.** En la tarjeta **Campaign Info**, completa **Campaign Name** (obligatorio) — una etiqueta interna que solo tú y tu equipo ven, por ejemplo "Summer Sale Announcement". Agrega una **Description** opcional para tus propias notas. Ninguna se envía a los destinatarios.

Create New Campaign

Choose your campaign type and configure the details

Contacts Import CSV Import CRM Pipeline

Campaign Info

Campaign Name

e.g. Summer Sale Announcement

Description

Campaign objectives and notes...

Template

Select Template

Select an approved template

Your channel's WhatsApp messaging limit is 10,000 messages per 24 hours (TIER_10K).

Scheduling

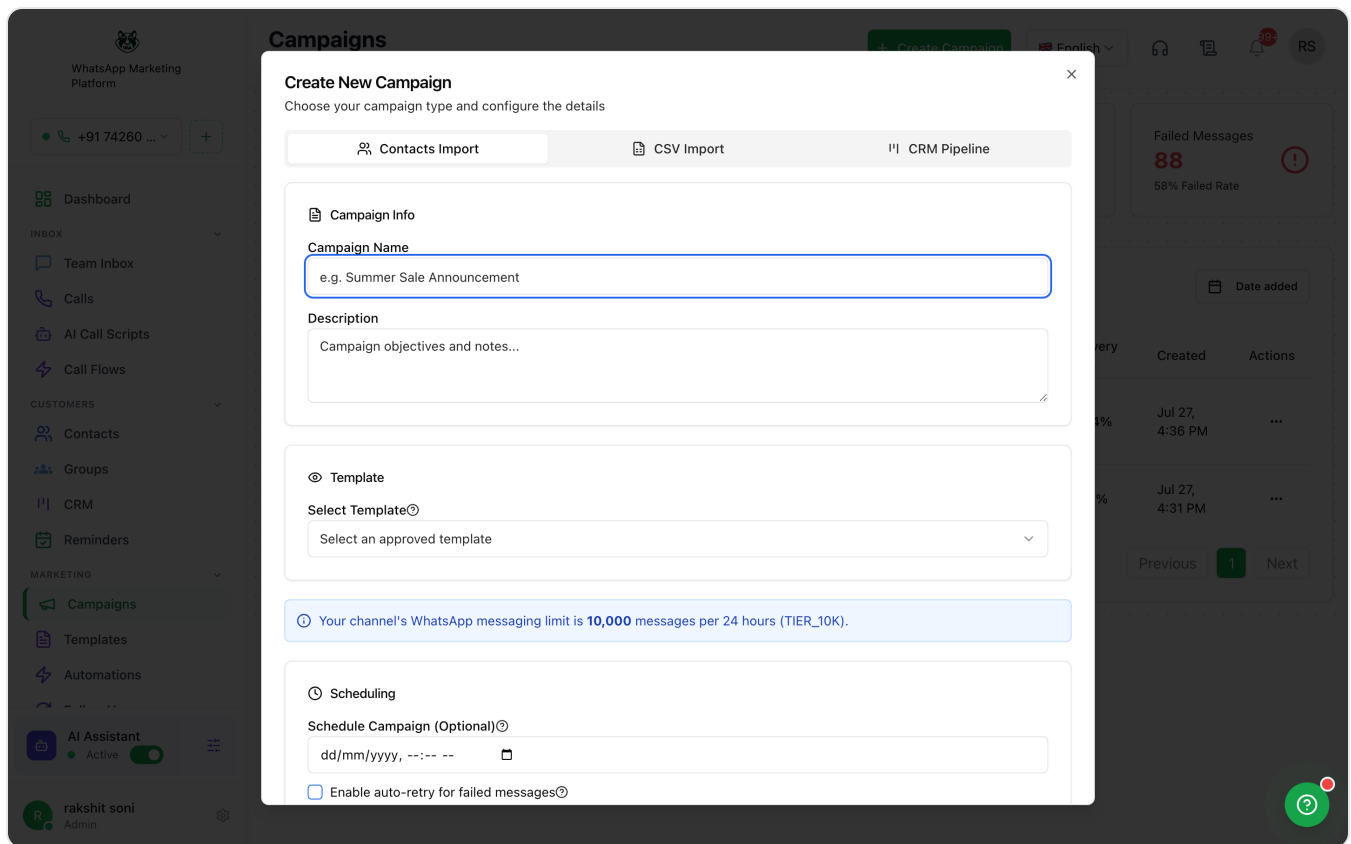
Schedule Campaign (Optional)

dd/mm/yyyy, --:-- --

☐ Enable auto-retry for failed messages

Los campos Campaign Name y Description en la tarjeta Campaign Info

1. **Elige una plantilla aprobada.** En la tarjeta **Template**, abre **Select Template**. Solo aparecen las plantillas **APPROVED** — cada entrada muestra el nombre y el idioma, por ejemplo "order_update (en_US)". Una **Preview** del header, cuerpo y footer aparece debajo para que confirmes que es la correcta.



El desplegable Select Template y la vista previa mostrando cuerpo y footer

1. **Configura las variables.** Si la plantilla necesita entrada, aparece una tarjeta **Variable Configuration**. Para cada marcador `{{1}}`, `{{2}}`, elige una fuente del desplegable: **Full Name**, **Phone Number**, **Custom Value** (un texto fijo para todos) o una **CSV Column** (solo pestaña CSV). Cualquier muestra que el autor de la plantilla haya establecido se muestra como recordatorio.

Create New Campaign

Choose your campaign type and configure the details

Contacts Import CSV Import CRM Pipeline

Campaign Info

Campaign Name

e.g. Summer Sale Announcement

Description

Campaign objectives and notes...

Template

Select Template

Select an approved template

Your channel's WhatsApp messaging limit is **10,000** messages per 24 hours (TIER_10K).

Scheduling

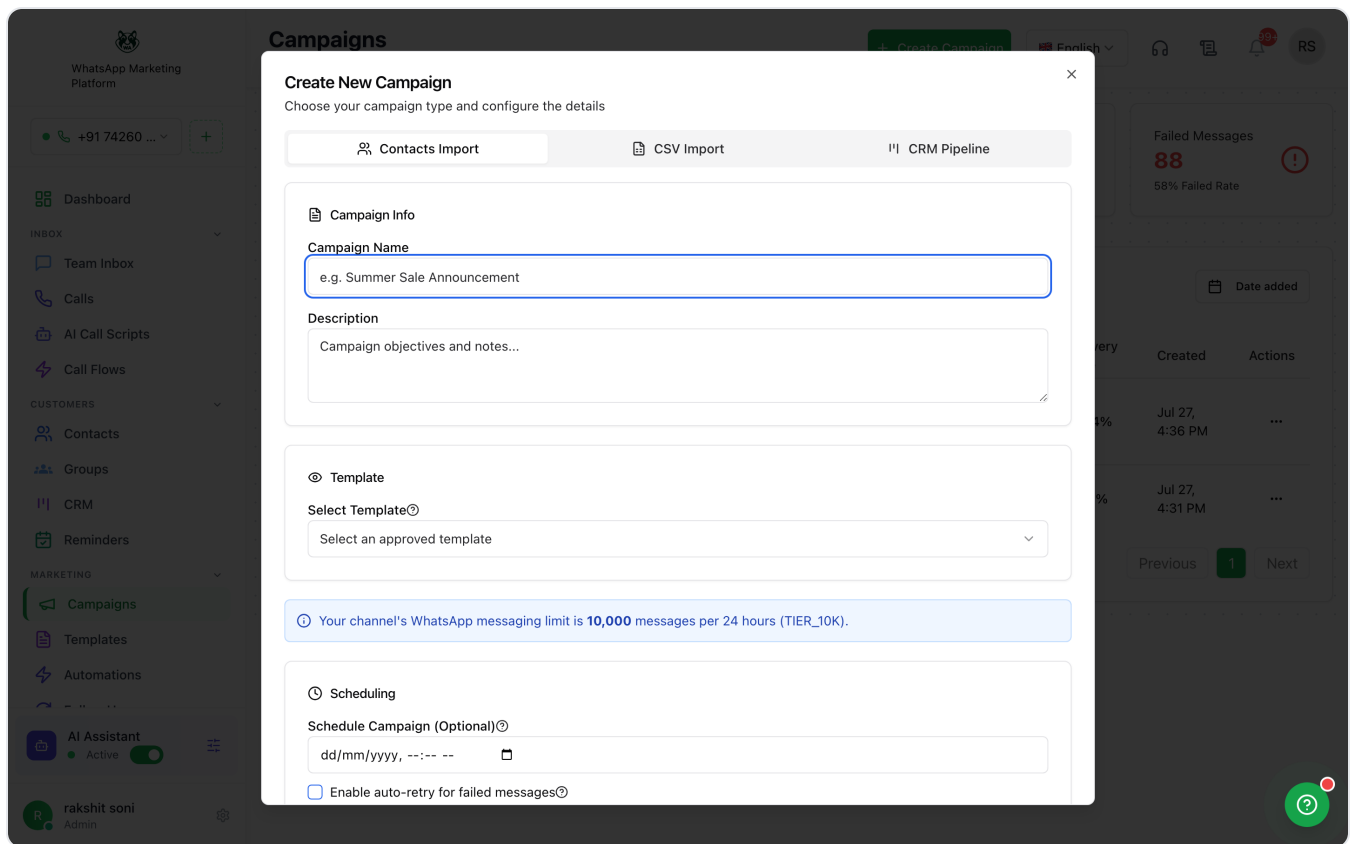
Schedule Campaign (Optional)

dd/mm/yyyy, --:-- --

☐ Enable auto-retry for failed messages

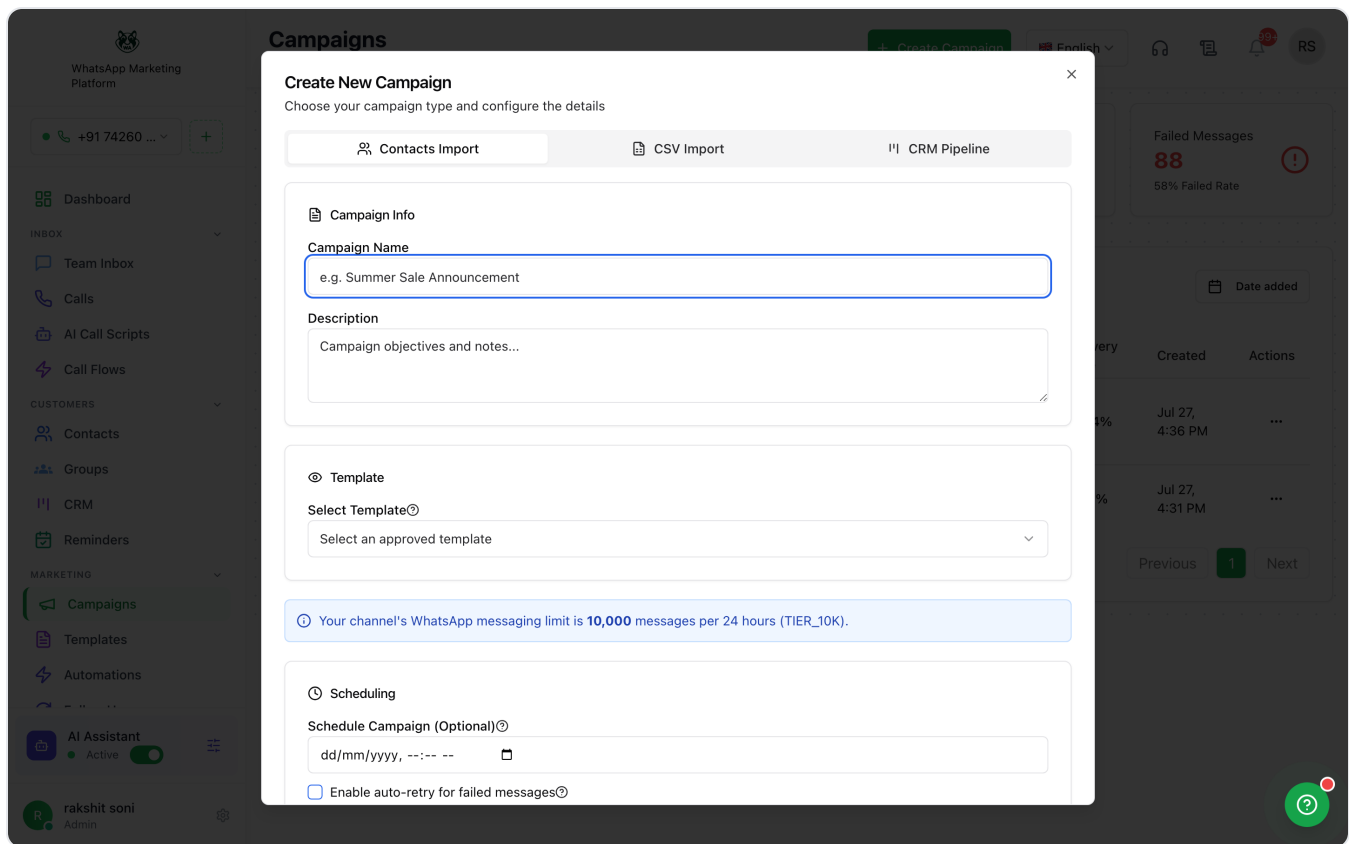
Desplegables por variable mapeando {{1}} y {{2}} a Full Name y un Custom Value

1. **Sube el multimedia del header (si lo hay).** Si tu plantilla tiene un header de imagen/video/documento, aparece un campo con etiqueta roja **Upload Image / Upload Video / Upload Document** en la misma tarjeta. Elige el archivo — el mismo multimedia va a cada destinatario. Una nota verde "uploaded successfully" lo confirma.



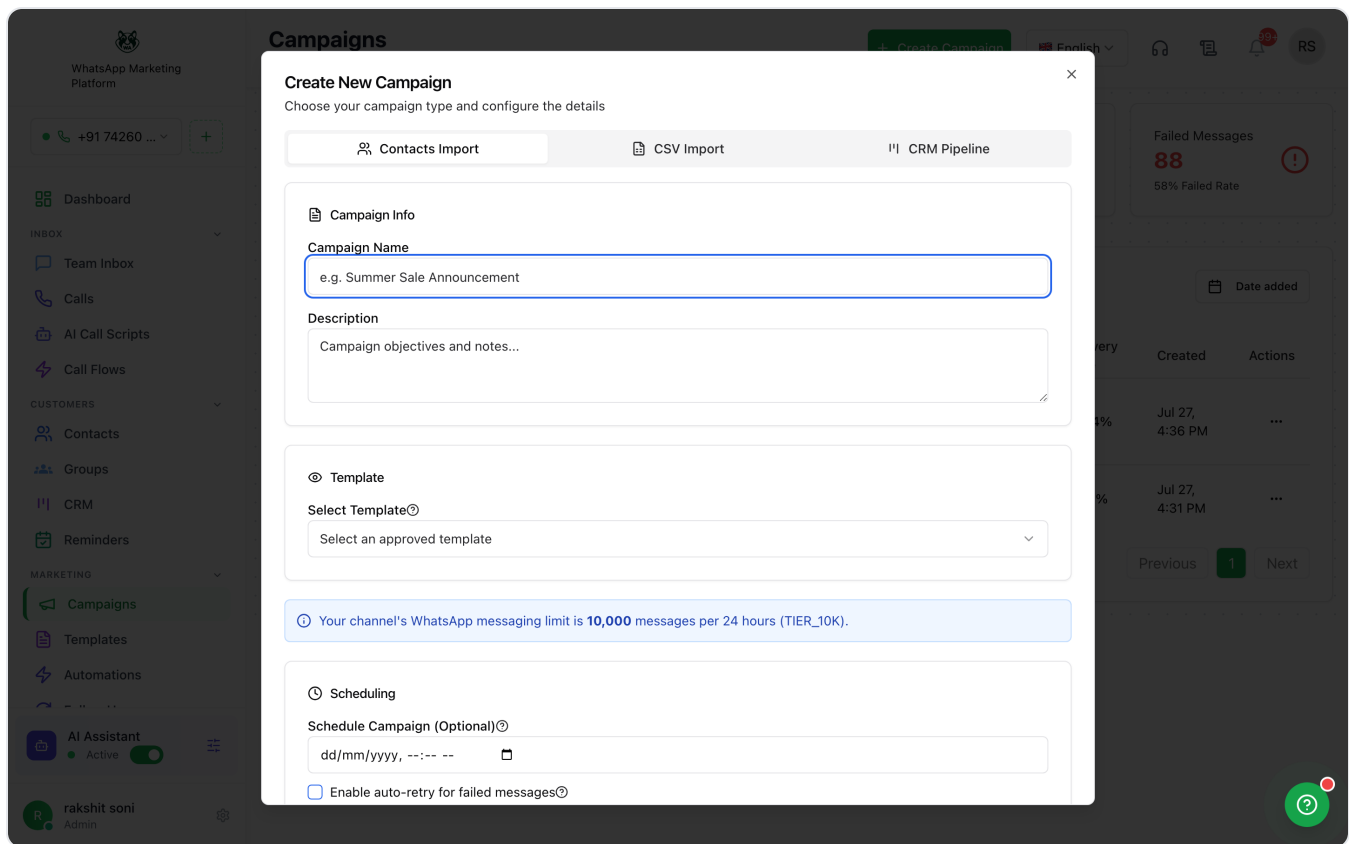
El campo Upload Image con una confirmación verde de subida exitosa

1. **Elige tu audiencia — Contacts.** En la pestaña **Contacts Import**, usa el **desplegable de filtro de grupo** ("All Contacts" o un grupo específico), o abre el **Advanced Filter** para etapas de CRM, etiquetas y fecha de agregado. Marca los contactos que quieras, o usa **Select All (N)** para tomar toda la lista filtrada.



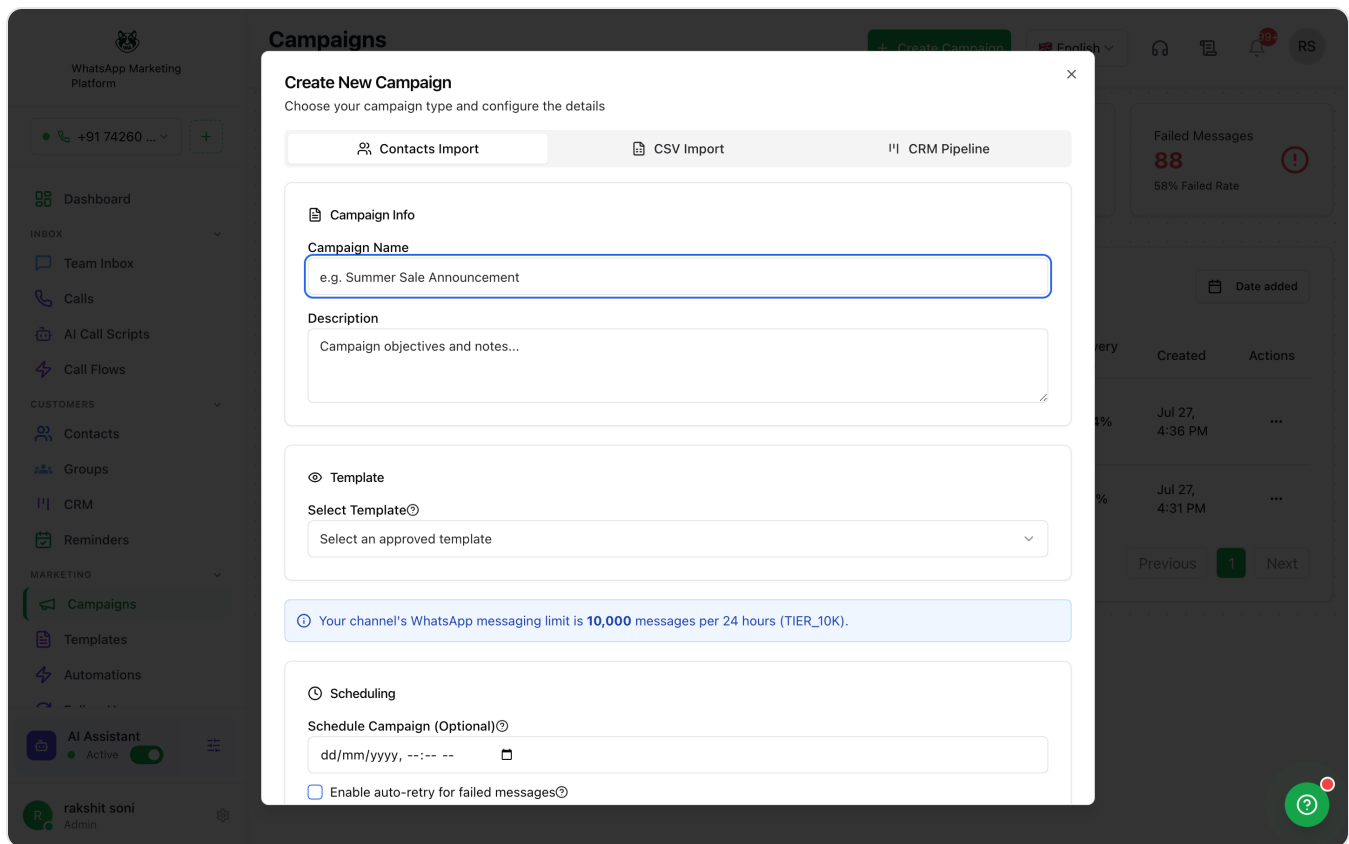
La pestaña Contacts — desplegable de grupo, botón Advanced Filter y lista de contactos con casillas

1. **O sube un CSV.** En la pestaña **CSV Import**, haz clic en **Upload CSV File** y elige un **.csv** . Usa **Download Sample CSV** para el formato correcto — cada fila necesita una columna **phone** en formato internacional (por ejemplo **+14155551234**). Las primeras 5 filas y el conteo total se muestran en vista previa para que confirmes que las columnas se analizaron, y cada columna se convierte en una opción de mapeo arriba.



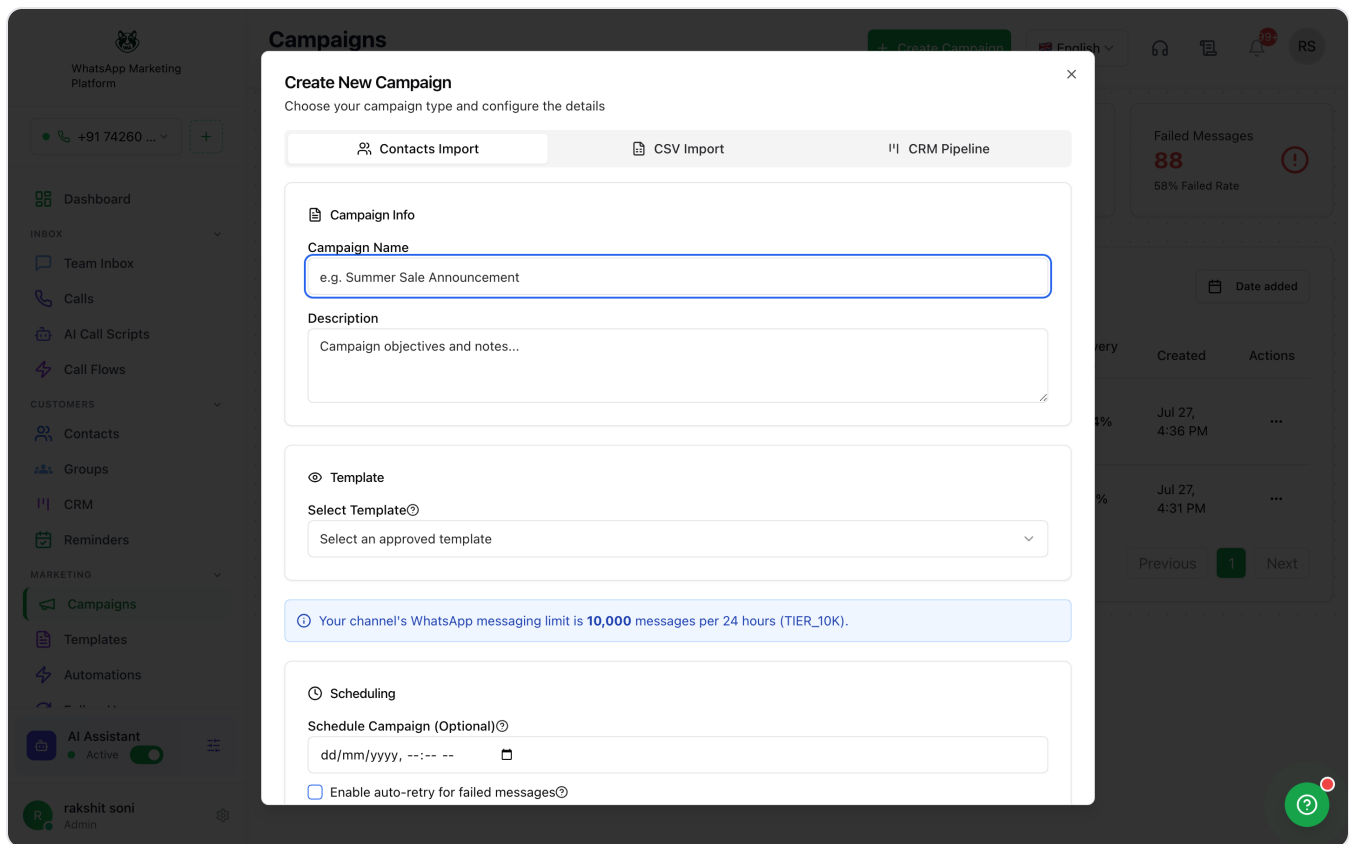
La pestaña CSV — Upload CSV File, enlace Download Sample CSV y una vista previa de las primeras filas

1. **O elige una etapa de CRM.** En la pestaña **CRM Pipeline**, elige **Select Board**, luego **Select Stage** (cada etapa muestra su conteo de contactos). Mantén **Avoid duplicates** activado para que las personas que ya seleccionaste no se vuelvan a agregar, luego marca individuos o **Select All (N)**.



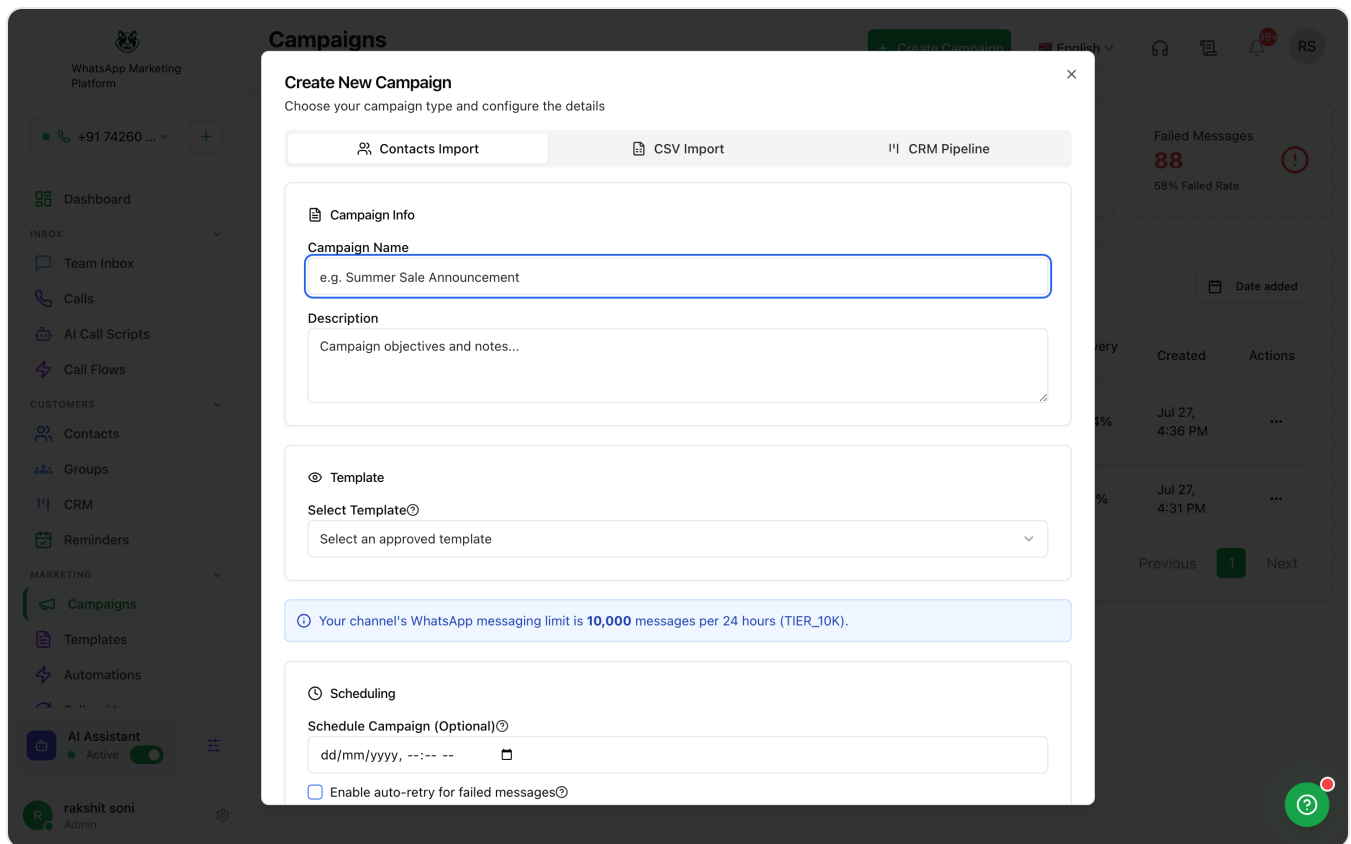
La pestaña CRM — desplegables Select Board y Select Stage con la casilla Avoid duplicates

1. **Establece la programación (opcional).** En la tarjeta **Scheduling**, deja **Schedule Campaign (Optional)** vacío para enviar ahora, o elige una fecha/hora futura (en la zona horaria de tu navegador) para programar. Marca **Enable auto-retry for failed messages** para que los fallos transitorios se reintenten automáticamente.



El selector de fecha/hora y la casilla Enable auto-retry for failed messages

1. **Agrega acciones de seguimiento (opcional).** Activa **Group Actions** para **Add into Groups / Remove from Groups** después del envío, o **Kanban / CRM Actions** para mover destinatarios a una etapa del tablero. Un banner azul cercano muestra el **límite de mensajería de 24 horas** de tu canal — seleccionar más destinatarios de los que tu nivel permite bloquea el envío.



El interruptor Group Actions con opciones Add into / Remove from Groups y el banner de límite de mensajería

1. **Lánzala.** Haz clic en el botón principal al final — dice **Start Campaign** (inmediato) o **Schedule Campaign** (si estableciste una hora). la plataforma ejecuta la verificación de variables, la verificación de teléfono del CSV y la verificación del límite de mensajería, luego pone los mensajes en cola.

Create New Campaign

Choose your campaign type and configure the details

Contacts Import CSV Import CRM Pipeline

Campaign Info

Campaign Name

e.g. Summer Sale Announcement

Description

Campaign objectives and notes...

Template

Select Template

Select an approved template

Your channel's WhatsApp messaging limit is 10,000 messages per 24 hours (TIER_10K).

Scheduling

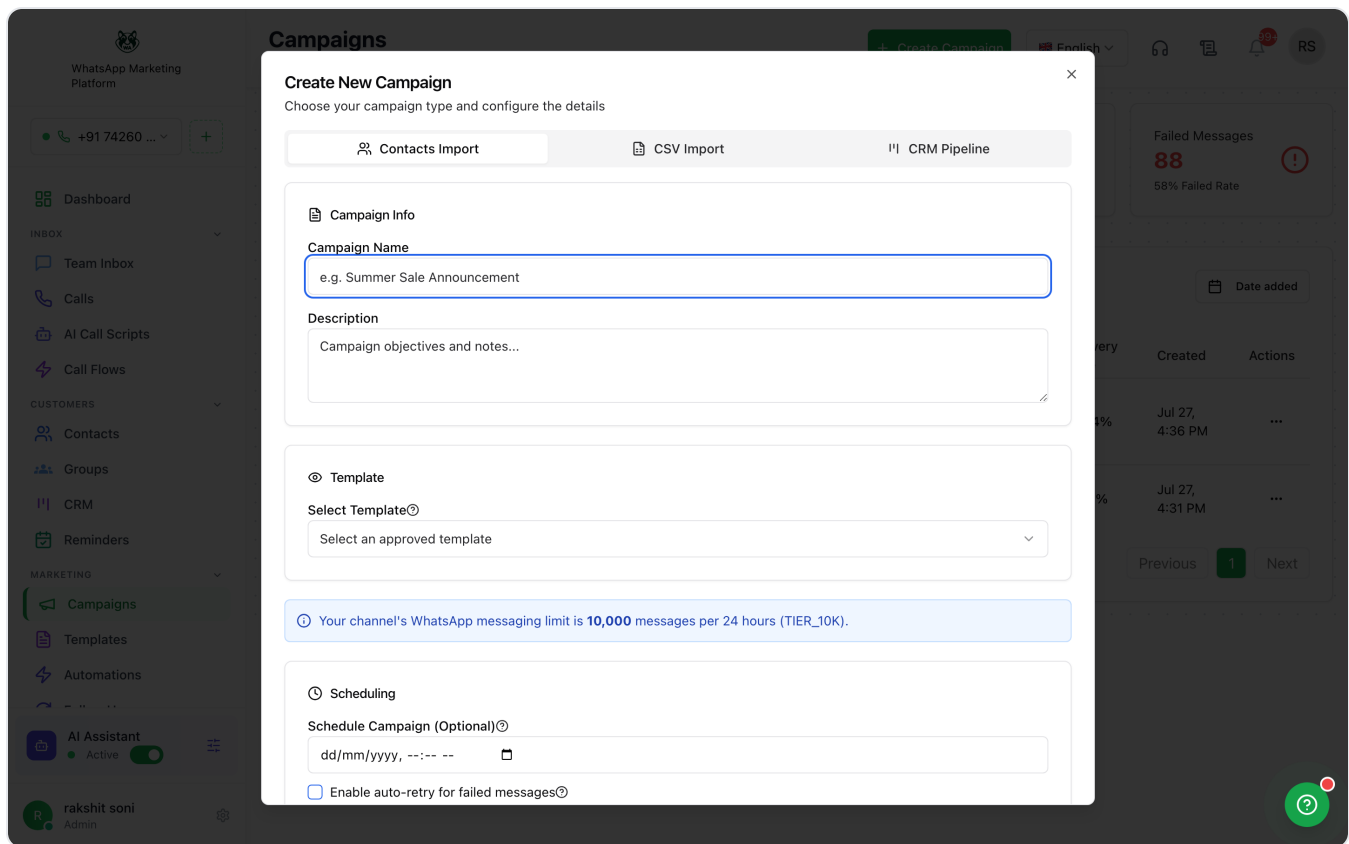
Schedule Campaign (Optional)

dd/mm/yyyy, --:-- --

☐ Enable auto-retry for failed messages

El botón Start Campaign / Schedule Campaign al final del diálogo

1. **Sigue su rendimiento en Analytics.** De vuelta en la lista Campaigns, abre tu campaña para ver a cada destinatario avanzar por **pending** → **sent** → **delivered** → **read**. Usa **View Details** para ver la tabla por destinatario, y **Resend to subset** para volver a apuntar solo a los destinatarios Failed (o Sent/Delivered/Read) con la misma plantilla.



La página de analítica de campaña — conteos de entrega y la tabla de estado por destinatario

Consejos

- **Una pestaña por campaña.** No puedes mezclar Contacts + CSV en un solo envío — crea campañas separadas o mueve a las personas a un grupo/etapa común primero.
- **Los contactos bloqueados o dados de baja se excluyen automáticamente.** Si se omitió alguno, un aviso te dice cuántos.
- **Nunca dejes una variable en blanco.** la plataforma bloquea la campaña si algo queda sin mapear, porque los valores vacíos hacen que Meta rechace *todos* los mensajes — esta protección salva miles de envíos condenados.
- Tu límite de mensajería crece automáticamente a medida que tu número de WhatsApp construye una buena reputación de envío.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Por qué no puedo seleccionar mi plantilla?

A: Solo aparecen en la lista las plantillas **aprobadas** de tu canal activo. Cualquiera en estado Pending, Rejected o en un canal diferente queda oculta — revisa la página Templates.

Q: ¿Qué pasa después de que inicio una campaña?

A: Los mensajes se ponen en cola y se envían en segundo plano a través de la WhatsApp Cloud API. Cada destinatario avanza por pending → sent → delivered → read, lo cual ves en la página de analítica de la campaña.

Q: Algunos mensajes fallaron — ¿puedo reenviar?

A: Sí. Abre la campaña en **Analytics → View Details**, luego usa **Resend to subset** para crear una nueva campaña dirigida solo a los destinatarios Failed, reutilizando la misma plantilla y configuración.

Q: ¿Puedo programar para la zona horaria de un cliente específico?

A: La hora programada usa la zona horaria local de tu navegador. Establece la fecha/hora en consecuencia, y la plataforma inicia el envío automáticamente en ese momento.

Seguimientos (Follow-ups)

Un seguimiento es una regla de mensaje automatizada ligada a un **funnel** (embudo) — un **Group** de contactos o una **etapa de CRM**. Cuando los contactos entran o salen de ese embudo, la plataforma programa el envío de una plantilla de WhatsApp aprobada, ya sea de inmediato, tras un retraso o en un horario recurrente. Ábrelo desde **Follow Up** en la barra lateral izquierda.

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre la página Follow Up.** Haz clic en **Follow Up** en la barra lateral izquierda. La parte superior de la página muestra tarjetas de conteo para **Active**, **Total** e **Inactive**, y debajo una tabla con cada regla, su tipo de embudo, disparador y un interruptor de encendido/apagado en cada fila.

The screenshot shows the 'Follow Up' section of the WhatsApp Marketing Platform. The sidebar on the left contains navigation links for Dashboard, INBOX, CUSTOMERS, and MARKETING. The main area is titled 'Follow Up' and includes a subtitle 'Automate follow-up messages based on funnel activity'. At the top right of the main area is a '+ Create Follow Up' button. Below this are three summary cards: 'Active' with a count of 0, 'Total' with a count of 0, and 'Inactive' with a count of 0. Underneath these cards is a table titled 'All Follow Ups' with columns for Name, Funnel, Trigger, Status, and Actions. The table currently displays 'No follow-ups created yet'. A user profile for 'rakshit soni Admin' is visible in the bottom left corner of the sidebar.

La página Follow Up: tarjetas de conteo arriba, tabla de reglas debajo

1. **Haz clic en Create para abrir el constructor de reglas.** Usa el botón **Create** en la esquina superior derecha. Se abre un diálogo grande con la regla dispuesta en tarjetas

apiladas — Basic Info, Funnel Setting, Trigger Settings, Template, Actions y Trigger Rules.

WhatsApp Marketing Platform

Follow Up
Automate follow-up messages based on funnel activity

+ Create Follow Up English

0 Active 0 Total 0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

AI Assistant: Active

rakshit soni Admin

Haz clic en Create para abrir el diálogo del constructor de reglas de seguimiento

1. **Nombra la regla.** En la tarjeta **Basic Info** de arriba, escribe un **Name** claro (por ejemplo "Renewal reminder") en el campo de texto para poder reconocerla más tarde en la tabla.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

Dale a la regla un nombre descriptivo

- Elige el embudo.** En la tarjeta **Funnel Setting** elige uno de los dos botones de opción: **Contact Group** o **CRM Stage**. Para un grupo, elígelo del desplegable **Select Group**. Para CRM, primero elige el **Board** y luego aparece el desplegable **Stage**.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

?

Elige un Group de contactos o un board + stage de CRM como embudo

- Elige el disparador.** En la tarjeta **Trigger Settings** abre el desplegable **Trigger Type** y elige uno: **On Enter** / **On Leave** se disparan de inmediato, **Delay after enter** / **Delay after leave** se disparan tras una espera (establece el número y la unidad — segundos/minutos/horas/días), y **Scheduled after enter** / **Scheduled after leave** envían en un horario recurrente diario/semanal/mensual a una hora y zona horaria que elijas.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

+

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

?

Elige cuándo se dispara el seguimiento: al entrar/salir, con retraso o programado

1. **Selecciona la plantilla y mapea las variables.** En la tarjeta **Template** abre **Select Template** (solo aparecen las plantillas APPROVED). Si la plantilla tiene variables como `{{1}}`, aparece una fila de mapeo para cada una — establécela en **Name**, **Phone**, **Email** o **Custom** (escribe un valor personalizado). Si la plantilla tiene un header de imagen, video o documento, también aparece un campo de subida.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

Elige la plantilla aprobada y mapea cada {{variable}}

- Agrega acciones opcionales.** Debajo de la plantilla, las tarjetas **Group Actions** y **Kanban Actions** te permiten activar interruptores para agregar o quitar el contacto de grupos o moverlo entre etapas de CRM cuando la regla se dispara.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

Opcionalmente agrega/quita grupos o cambia la etapa de CRM cuando el seguimiento se ejecuta

1. **Establece cancel-on-reply y guarda.** En la tarjeta **Trigger Rules** activa el interruptor **Cancel on reply** si quieres que el seguimiento se cancele en el momento en que el contacto responda. Luego haz clic en el botón **Create** al final del diálogo. De vuelta en la tabla, enciende el **interruptor** de la fila de la regla para activarla.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

Campaigns

Templates

Automations

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Follow Up

Automate follow-up messages based on funnel activity

Create Follow Up

English

99+

RS

0 Active

0 Total

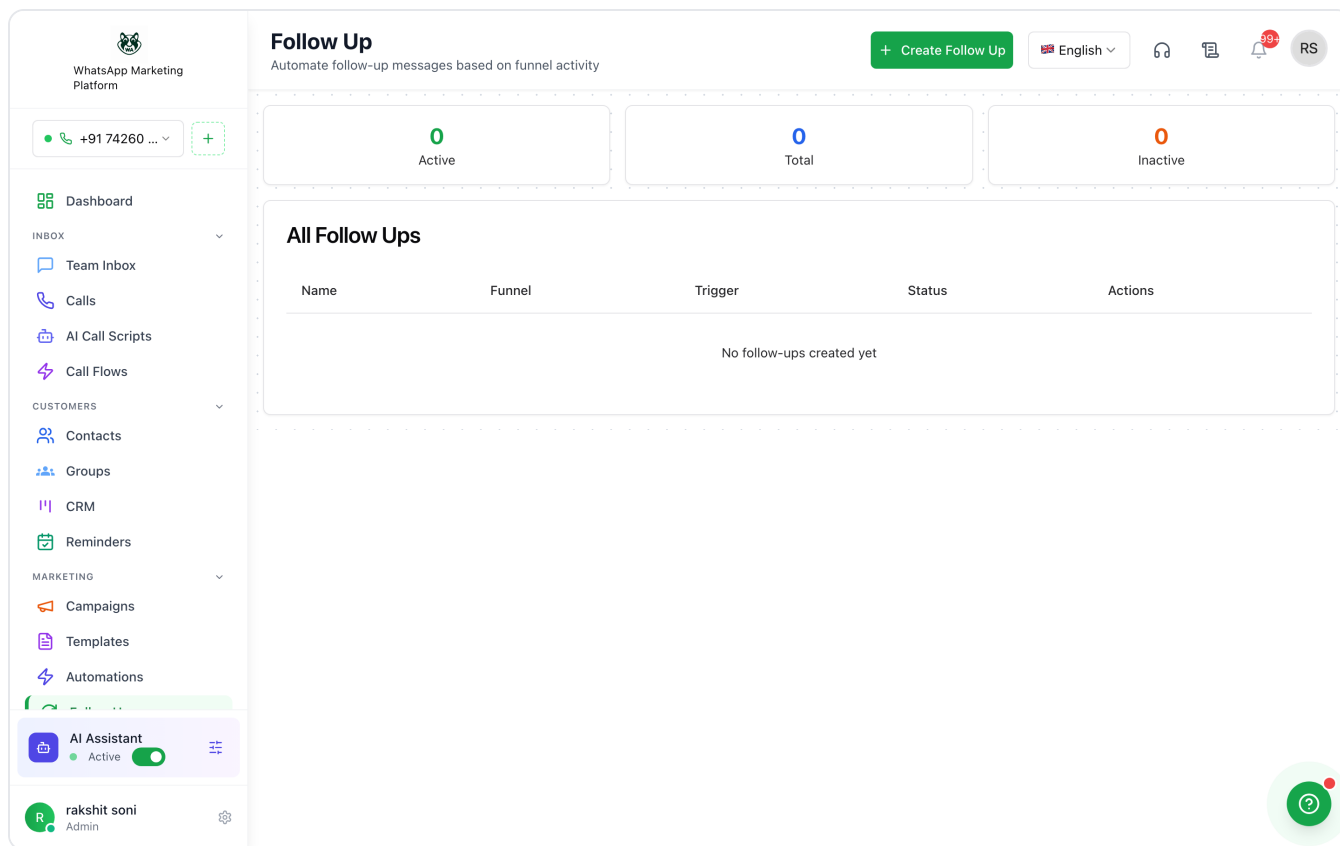
0 Inactive

All Follow Ups

Name	Funnel	Trigger	Status	Actions
No follow-ups created yet				

Activa Cancel on reply, guarda, luego enciende la regla

- 1. Observa la Follow-Up Queue.** Abre **Follow-Up Queue** en la barra lateral para ver cada mensaje programado. Una franja de contadores muestra **Pending**, **Processing**, **Sent today**, **Failed** y **Cancelled today**. En cada fila puedes usar **Send now** o **Cancel** en un mensaje pendiente, **Retry** en uno fallido, u **Open contact** en el Inbox. Selecciona varias filas para acciones masivas, o exporta la lista visible con **CSV**.



Monitorea y controla los envíos programados en la Follow-Up Queue

Consejos

- Para inscribir a personas específicas a mano, haz clic en el ícono **Enrol** (persona con signo más) en la fila de una regla, busca contactos por nombre o teléfono y opcionalmente activa una **custom send time** (por ejemplo la fecha de renovación de un cliente). Los contactos que ya están en la cola se omiten automáticamente.
- Usa el ícono **Duplicate** (copiar) para clonar una regla en una "(Copy)". La copia siempre se crea **inactiva** para que puedas ajustarla antes de habilitarla.
- Cancel y Send now solo funcionan en filas **pending**; Retry solo funciona en filas **failed**. Una acción masiva sobre filas no elegibles se omite de forma segura con un aviso.
- Solo las plantillas de WhatsApp en estado **APPROVED** aparecen en el selector de plantillas — obtén primero la aprobación de tu plantilla.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Por qué la cola se ve vacía justo después de que inscribí a alguien?

A: El mensaje ya puede haber sido enviado. Activa el filtro de estado **Sent** y establece el preajuste de fecha en **All dates** para verlo.

Q: ¿Puedo enviar un seguimiento en una fecha específica para un solo contacto?

A: Sí. Cuando inscribes al contacto, activa **custom send time** y elige la fecha y hora exactas.

Q: ¿El mismo contacto puede inscribirse dos veces en una regla?

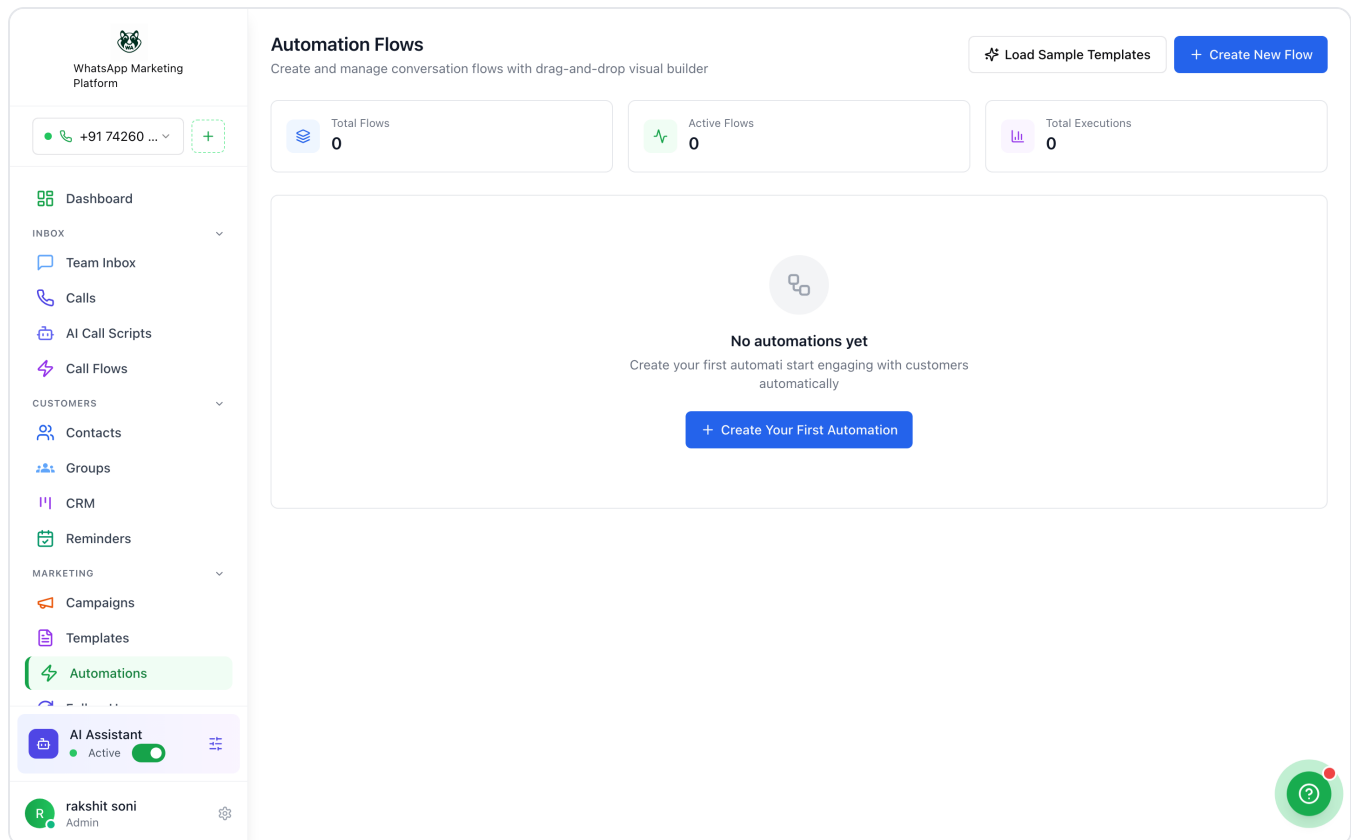
A: No. Los contactos que ya están en la cola de esa regla se omiten cuando se inscriben nuevos.

Constructor de flujos de automatización

Las automatizaciones son flujos de conversación de WhatsApp que se ejecutan por sí solos. En un constructor visual conectas un **trigger** (algo que hace un cliente) con una secuencia de **action nodes** (nodos de acción) — enviar un mensaje, hacer una pregunta, ramificar según una condición, agregar a un grupo, disparar un webhook y más. Ábrelo desde **Automations** en la barra lateral izquierda (la página se titula *Automation Flows*). Cada flujo pertenece a tu canal de WhatsApp activo actual.

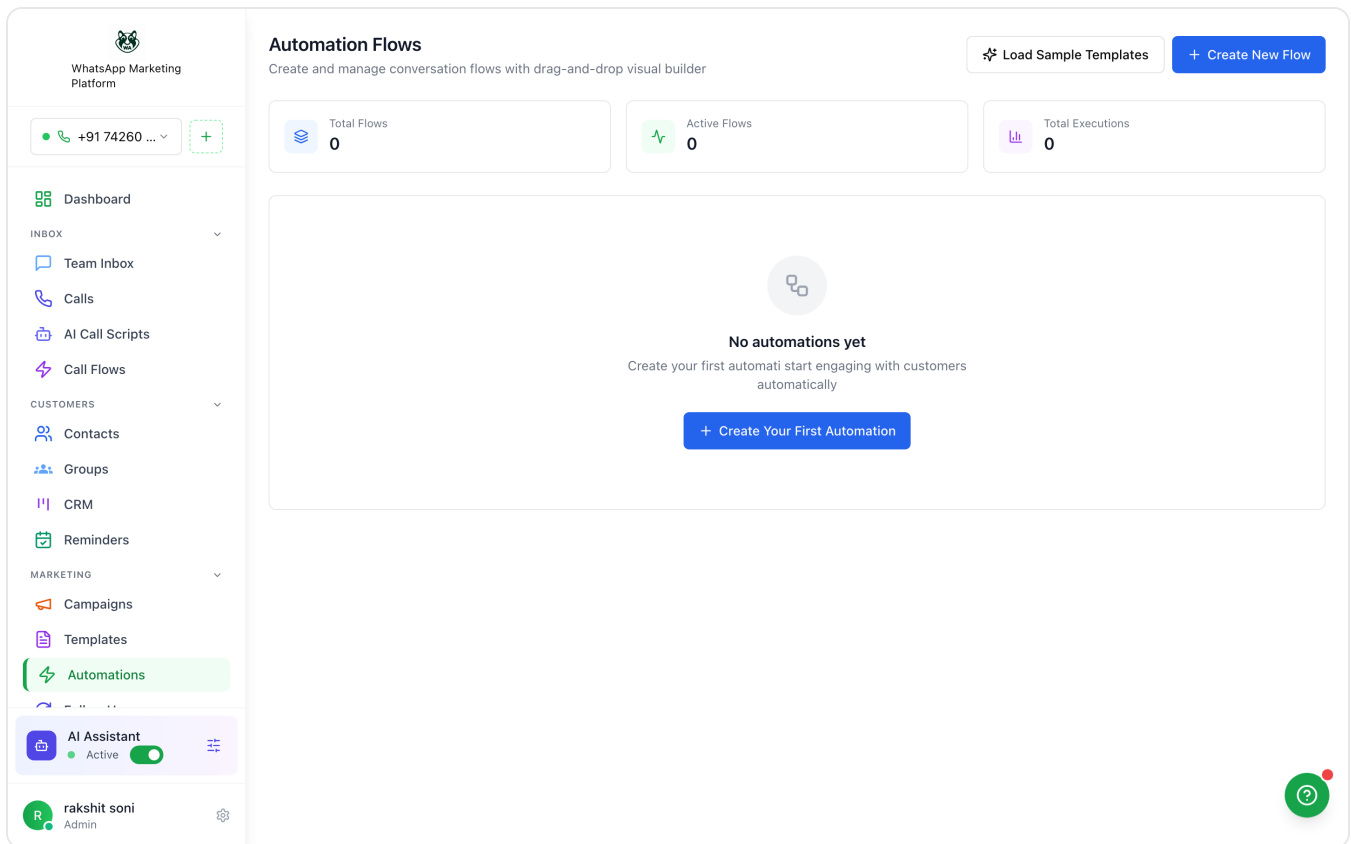
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre la página Automations.** Haz clic en **Automations** en la barra lateral izquierda. Arriba verás mosaicos de conteo para **Total Flows**, **Active Flows** y **Total Executions**, y debajo una tarjeta por cada flujo mostrando su punto de estado, disparador, conteos de nodos/conexiones y conteo de ejecuciones.



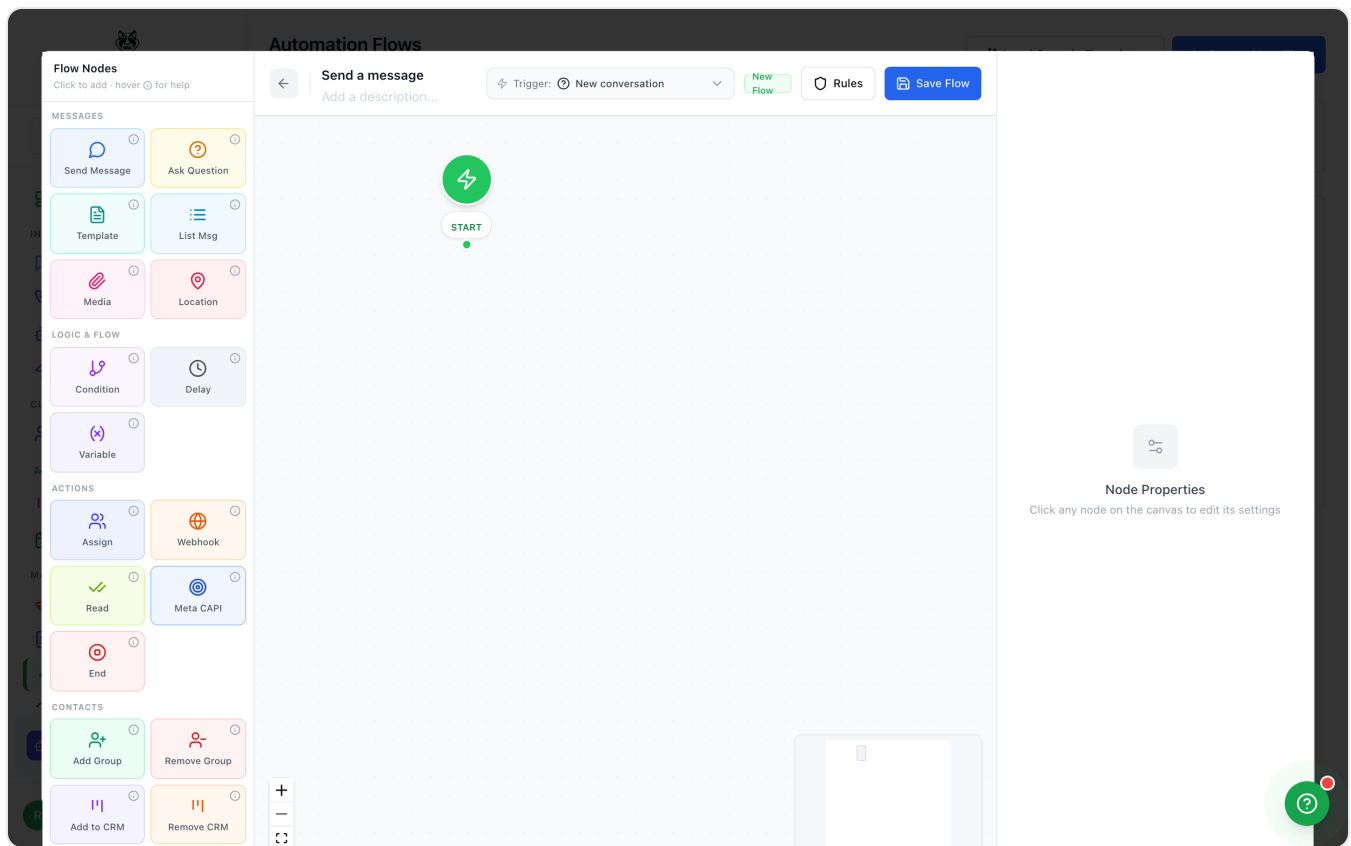
La lista Automations: mosaicos de conteo arriba, una tarjeta por flujo

1. **Comienza un nuevo flujo.** Haz clic en el botón **Create New Flow** en la esquina superior derecha — se abre el constructor a pantalla completa. Si aún no tienes flujos, puedes en su lugar hacer clic en **Load Sample Templates** para sembrar ejemplos listos (llegan inactivos).



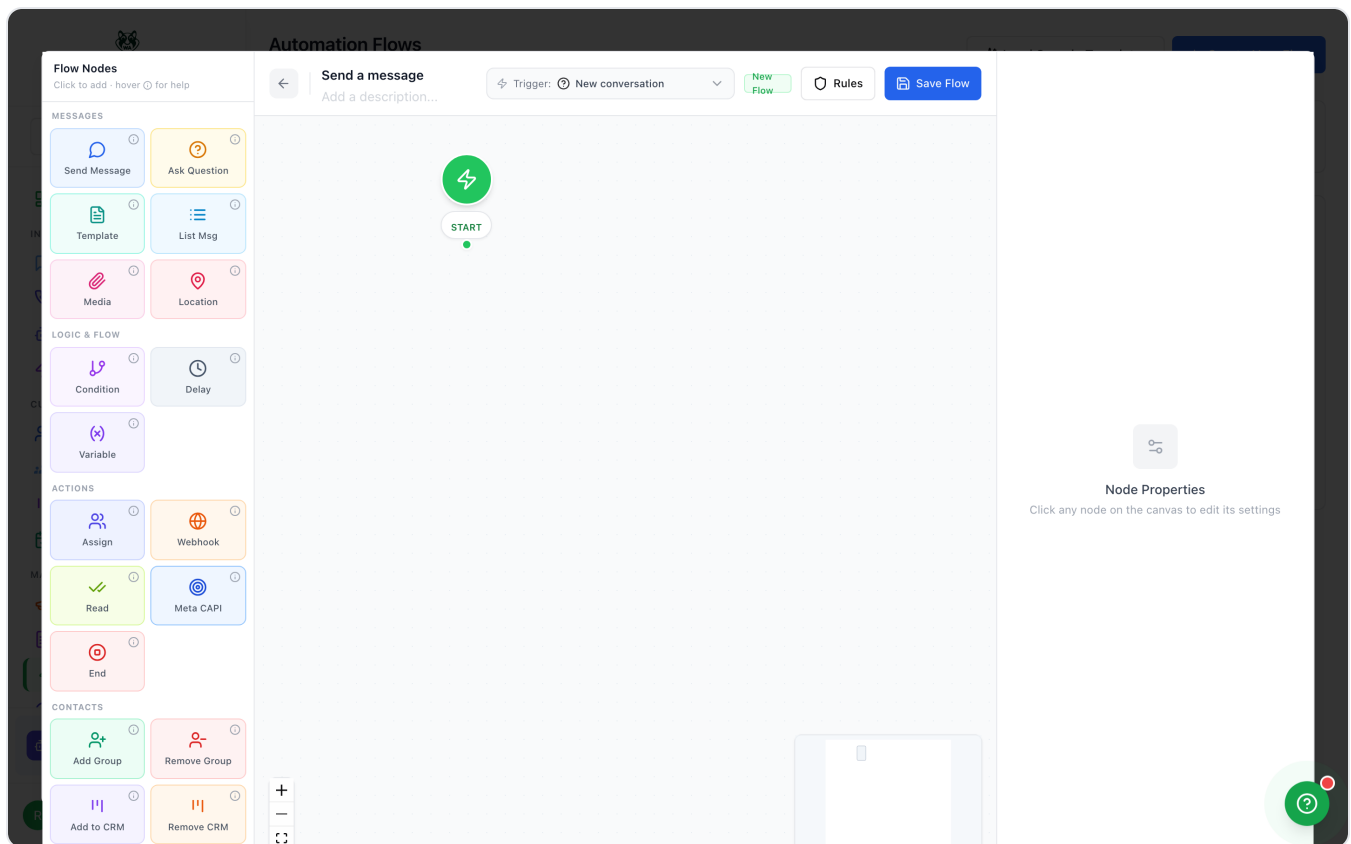
Haz clic en Create New Flow para abrir el constructor a pantalla completa

1. **Nombra el flujo.** En el encabezado del constructor (arriba a la izquierda), escribe un **nombre de flujo** en el campo de título y una **descripción** opcional debajo.



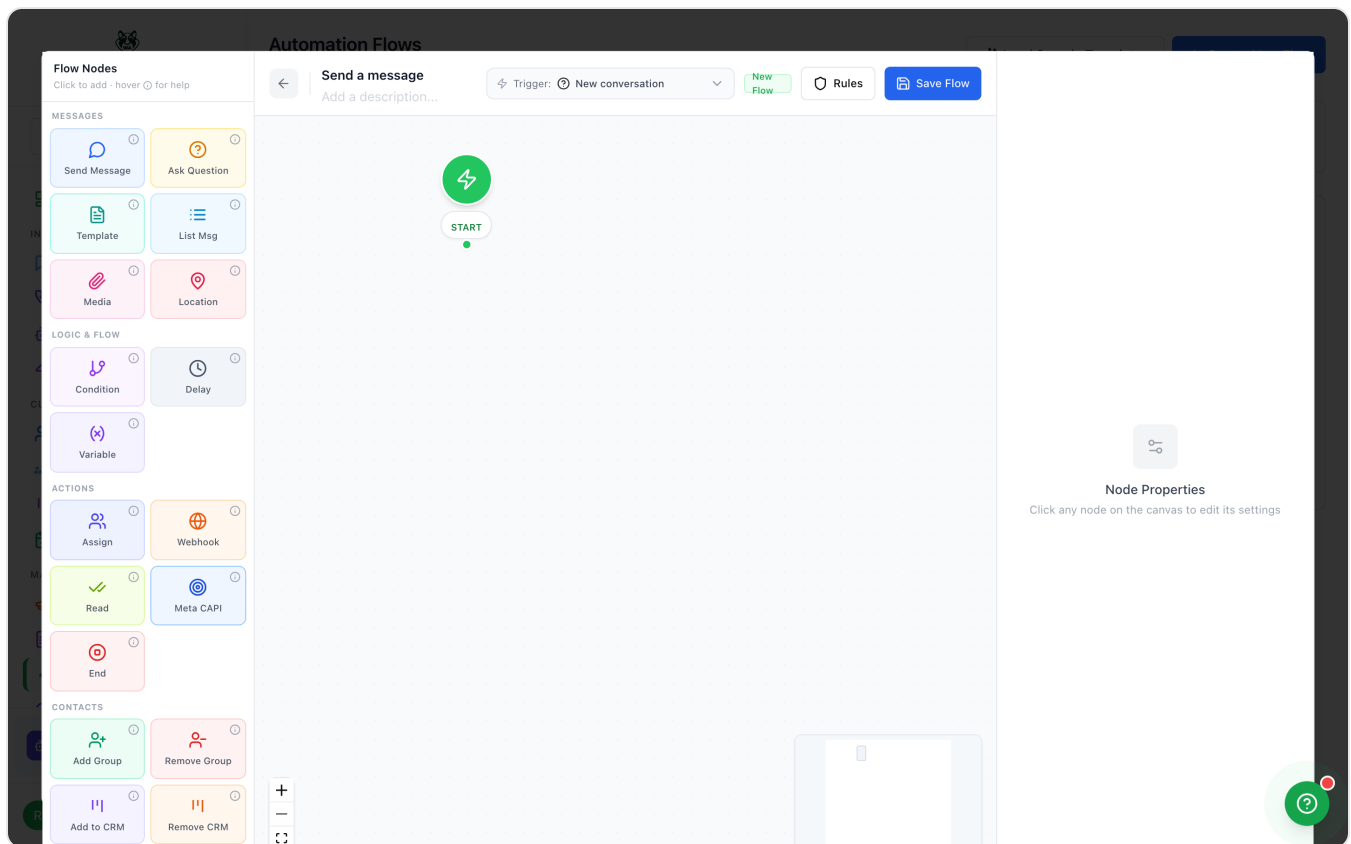
Nombra el flujo en el campo de título del encabezado

1. **Elige un disparador.** En la pastilla gris **Trigger** del encabezado (con el ícono de rayo), abre el desplegable y elige uno: *New conversation*, *Message received*, *CRM stage added/removed* o *Group added/removed*. Para disparadores de CRM o Group, aparece un selector al lado para que marques qué etapas o grupos aplican.



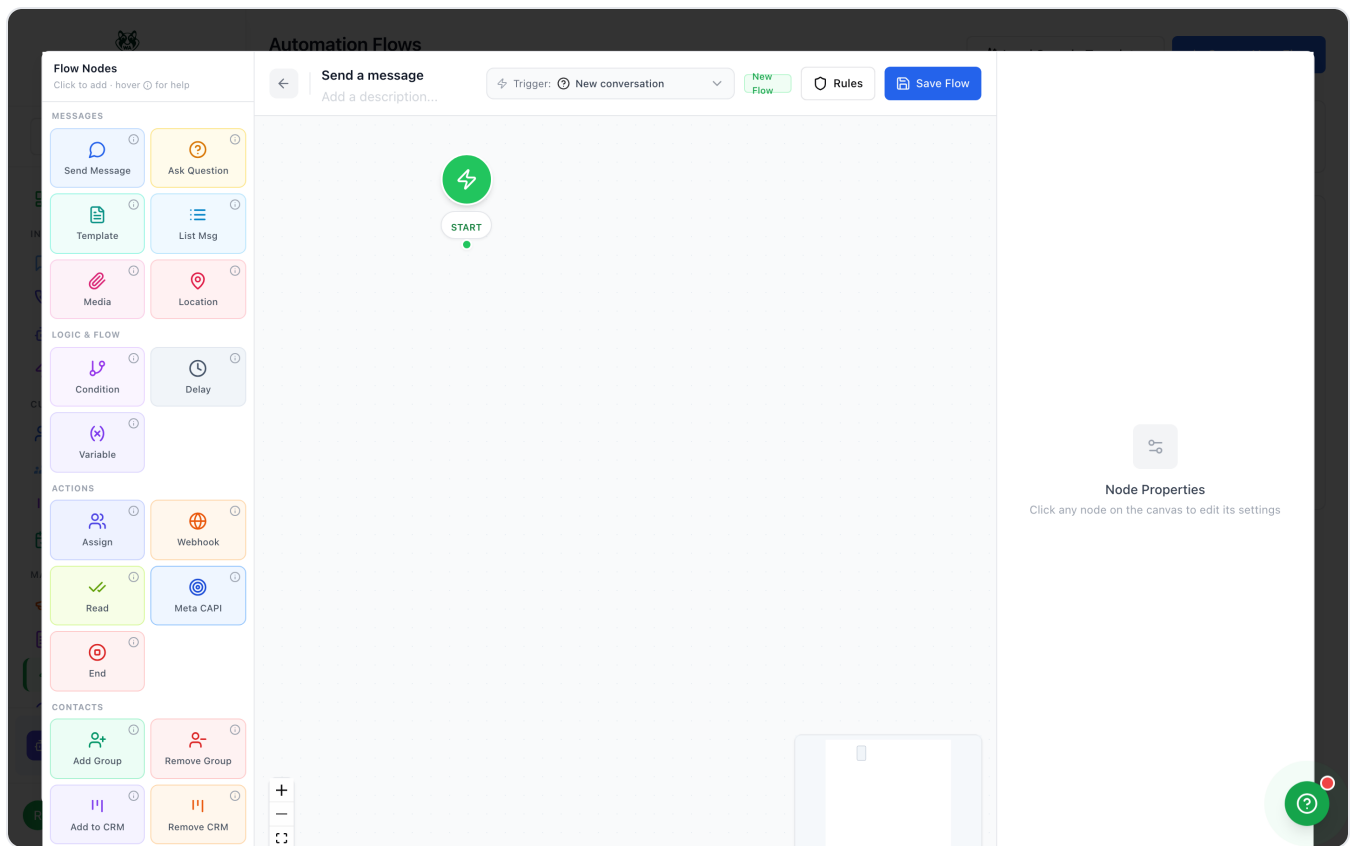
Elige el disparador que inicia el flujo

1. **Agrega nodos desde la paleta.** A la izquierda está el panel **Flow Nodes**, agrupado en **Messages** (Send Message, Ask Question, Template, List Msg, Media, Location), **Logic & Flow** (Condition, Delay, Variable), **Actions** (Assign, Webhook, Read, Meta CAPI, End) y **Contacts** (Add/Remove Group, Add/Remove CRM, Update). Haz clic en un nodo para soltarlo en el lienzo. Pasa el cursor sobre el pequeño ícono **i** de cualquier nodo para ver una explicación.



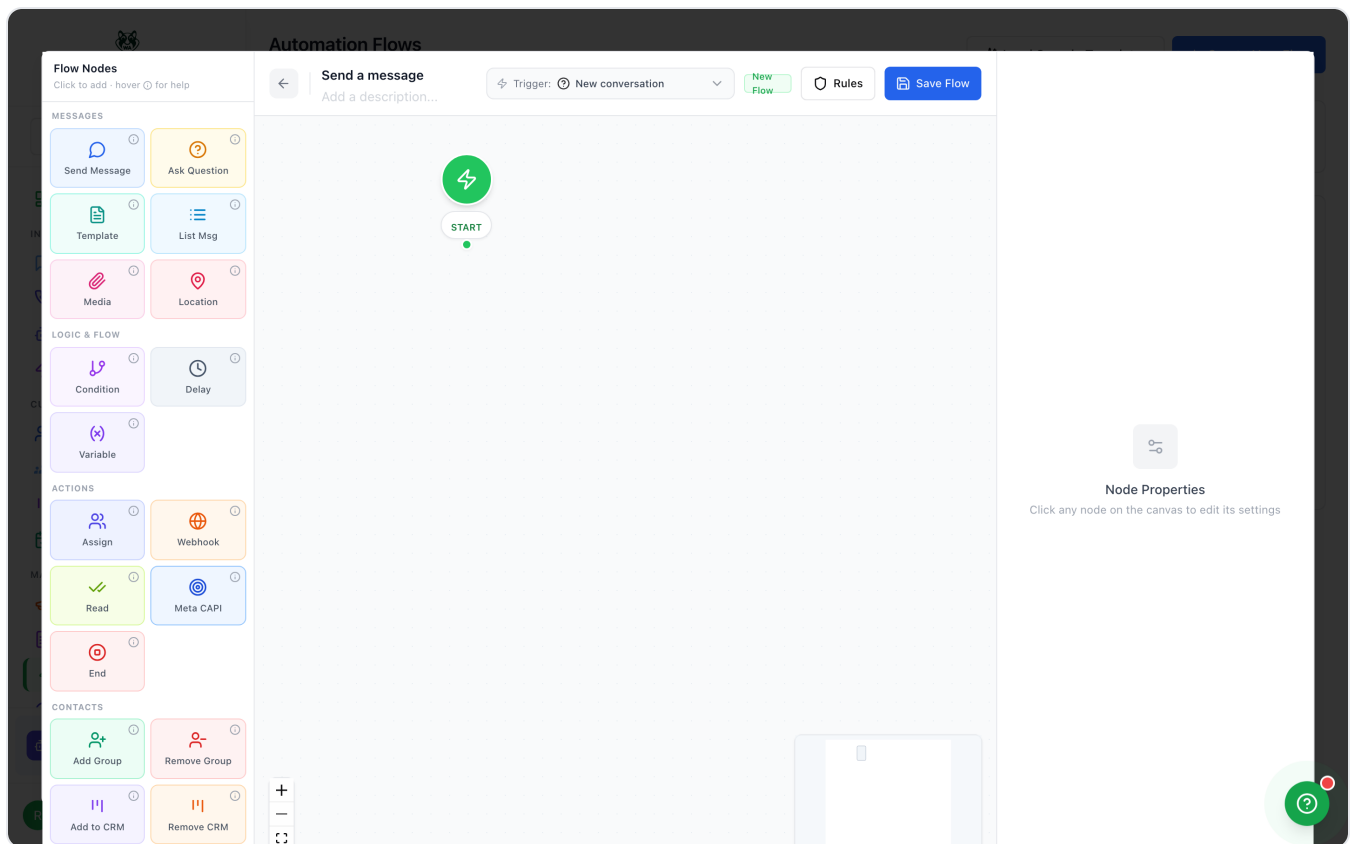
Haz clic en un nodo de la paleta para agregarlo al lienzo

1. **Conecta los nodos.** En el lienzo, arrastra desde el **conector** de un nodo hasta el siguiente nodo para establecer el orden. Un disparador puede ramificarse en varias ramas paralelas que se ejecutan todas.



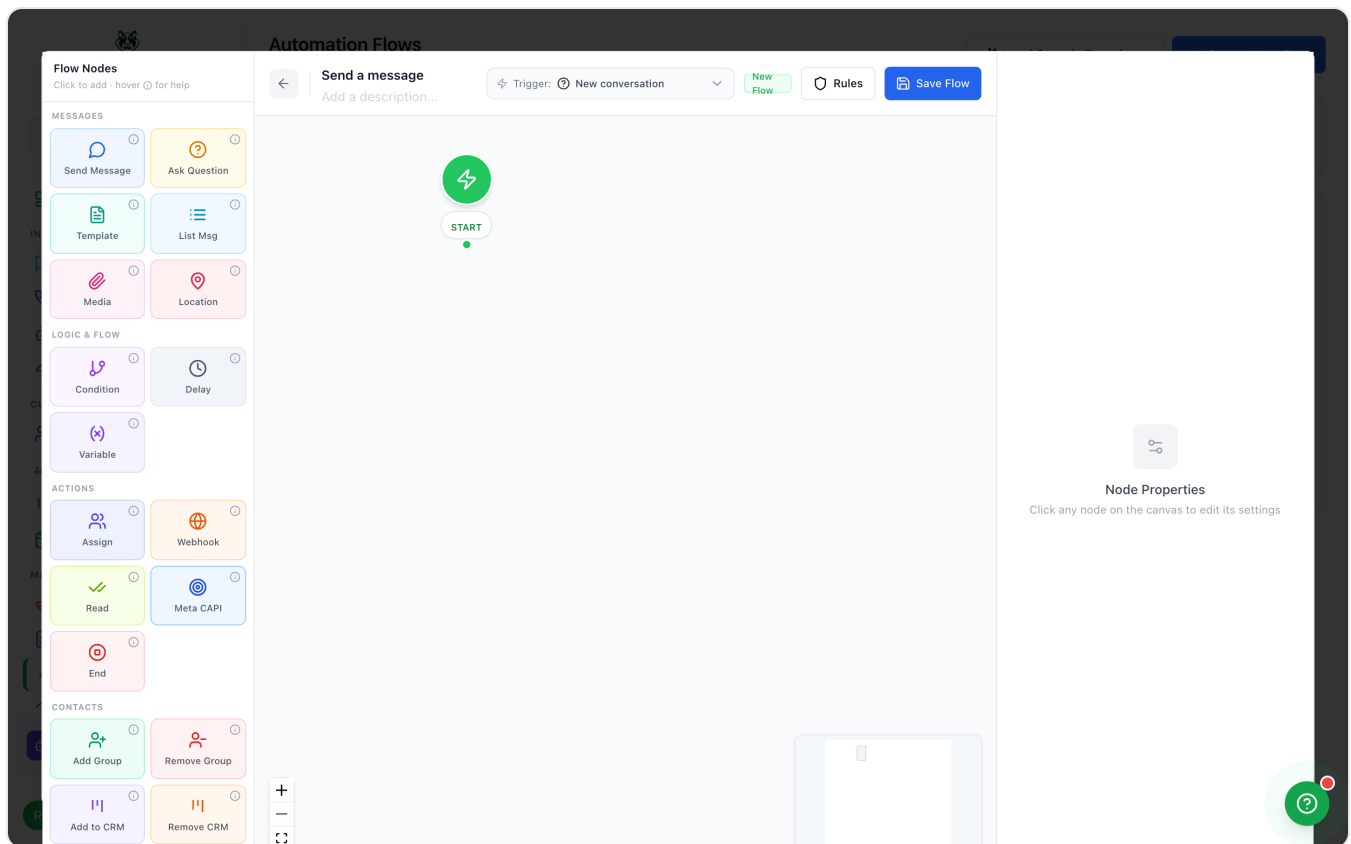
Arrastra desde el conector de un nodo al siguiente para definir el orden

1. **Configura cada nodo.** Haz clic en un nodo para abrir su **panel de configuración** y completa sus detalles — texto del mensaje, plantilla, palabras clave de condición, duración del retraso, etc.



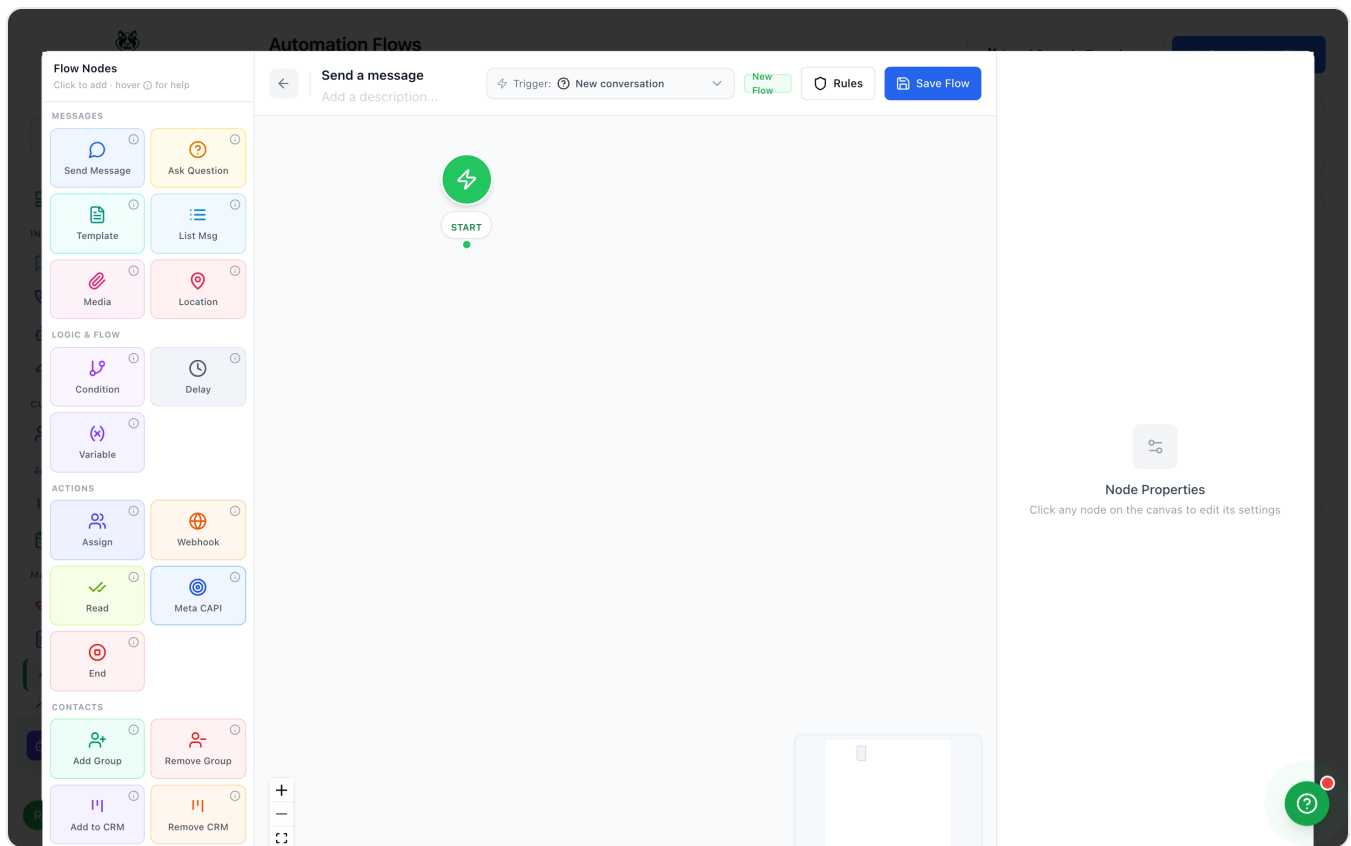
Haz clic en un nodo para abrir su panel de configuración y completar los detalles

1. **Establece Rules opcionales.** Haz clic en el botón **Rules** (ícono de escudo) en el encabezado para abrir las verificaciones previas: **Time window** (ejecutar solo en días/horas elegidos en una zona horaria), **Don't run if conversation is open** (omitir cuando un agente humano está asignado) y una **CRM rule** (omitir o ejecutar según la etapa de CRM del contacto). Reglas vacías significan ejecutar siempre; un punto azul en el botón muestra cuándo hay reglas activas.



Capa de reglas: controla cuándo se permite ejecutar el flujo

1. **Guarda y activa.** Haz clic en el botón **Save Flow** (arriba a la derecha del encabezado). De vuelta en la lista Automations, enciende el **interruptor** en la tarjeta del flujo para activarlo — el punto de estado se pone verde y el flujo se ejecuta cada vez que su disparador se activa.



Guarda el flujo, luego enciéndelo para ponerlo en marcha

Consejos

- El botón **Duplicate** en una tarjeta clona todos los nodos y conexiones en una copia. Las copias siempre se crean **Inactive** para que puedas editar con seguridad antes de ponerlas en marcha.
- Usa el botón **Test** en una tarjeta para ejecutar el flujo contra una conversación o contacto elegido sin esperar a un disparador real.
- Los borradores que aún no has guardado se conservan localmente y se listan bajo **Unsaved Drafts** para que puedas retomarlos.
- El nodo Meta CAPI necesita tu Pixel ID y token configurados en **Settings → Meta CAPI** antes de que dispare eventos.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Por qué no se ejecuta mi automatización?

A: Primero revisa que el interruptor de la tarjeta esté encendido (verde). Luego revisa la capa **Rules** — una time window o una CRM rule pueden estar bloqueando ese disparador.

Q: ¿Pueden dos ramas ejecutarse al mismo tiempo?

A: Sí. Un disparador puede ramificarse en varias ramas paralelas, y todas se disparan.

Q: ¿Duplicar un flujo enciende la copia?

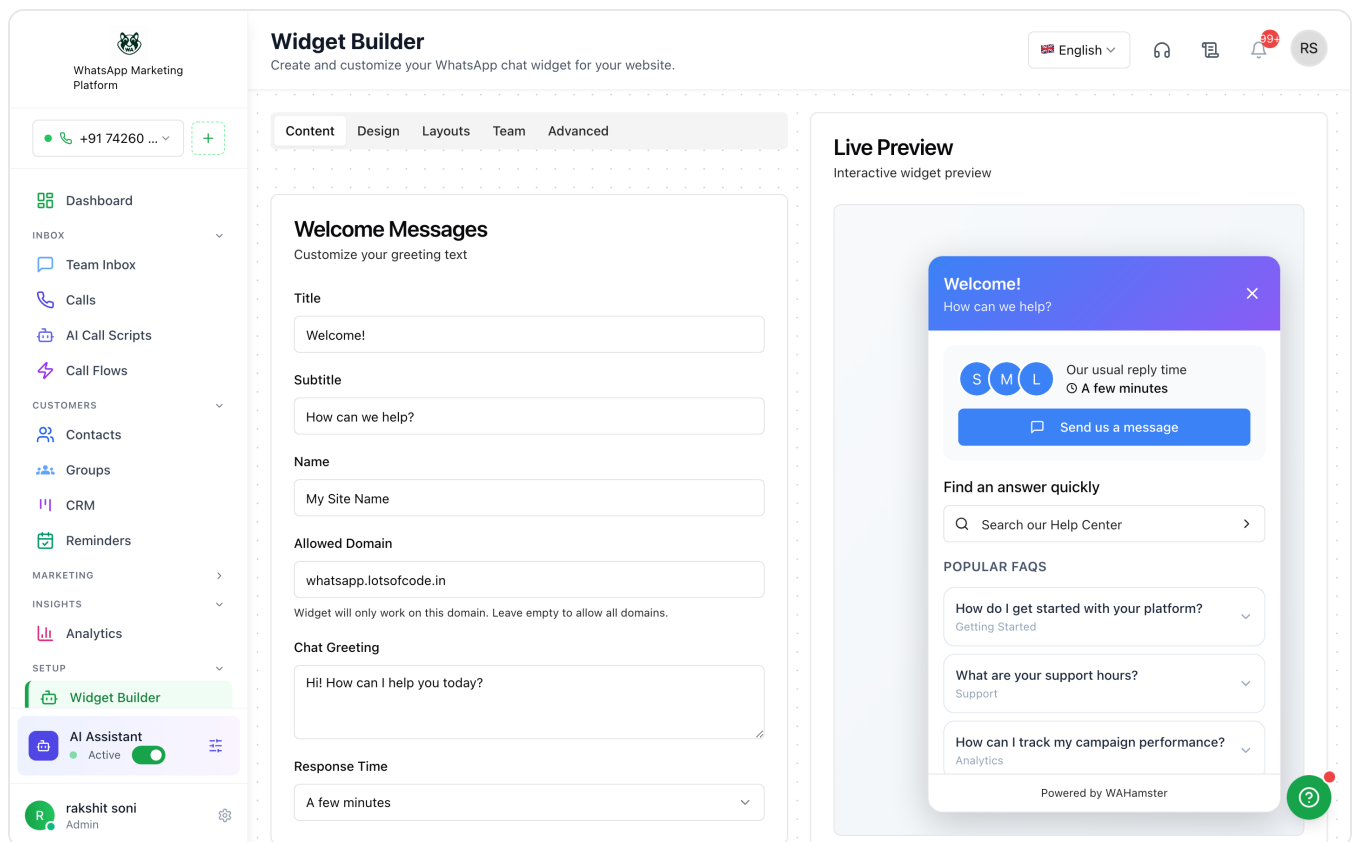
A: No. Las copias siempre se crean inactivas — tú las activas cuando estés listo.

Widget de chat y chatbot de IA

El widget de chat es la burbuja que incrustas en tu sitio web para que los visitantes inicien una conversación que llega a la plataforma. Activa la IA y ese mismo widget responde automáticamente a partir de tu propio contenido. Esta es una **cadena de tres etapas que debe hacerse en orden**: construir el widget → agregar datos de entrenamiento de IA → configurar el comportamiento de la IA y ponerla en marcha. Todo esto vive bajo **Widget Builder** (`/widget-builder`) y **Settings → AI Setting** (`/settings?tab=ai_setting`) en la barra lateral izquierda.

Dónde encontrarlo

Haz clic en **Widget Builder** en la barra lateral izquierda. El panel de personalización con sus cinco pestañas está a la izquierda, y una **vista previa en vivo** del widget se actualiza a la derecha a medida que editas.



Widget Builder — cinco pestañas a la izquierda, vista previa en vivo a la derecha

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Completa la pestaña Content.** En la pestaña **Content** (primera pestaña, arriba a la izquierda), establece el **Title**, **Subtitle**, **Name**, **Chat Greeting** y **Response Time** del widget. Deja **Allowed Domain** vacío para funcionar en todas partes, o ingresa el dominio de tu sitio para restringir el widget a él. Observa cómo el saludo aparece en la vista previa en vivo a la derecha.

The screenshot displays the 'Content' configuration tab for a WhatsApp widget. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, INBOX (Team Inbox, Calls, AI Call Scripts, Call Flows), CUSTOMERS (Contacts, Groups, CRM, Reminders), MARKETING, INSIGHTS (Analytics), and SETUP (Widget Builder, AI Assistant). The main area contains several configuration fields: 'How can we help?' (placeholder), 'Name' (My Site Name), 'Allowed Domain' (whatsapp.lotsofcode.in), 'Chat Greeting' (Hi! How can I help you today?), and 'Response Time' (A few minutes). Below these is an 'Installation Code' section with a code block and a 'Save Configuration' button. On the right, a 'Live Preview' shows a purple chat widget with a welcome message, a 'Send us a message' button, a search bar, and a list of popular FAQs. A user profile 'rakshit soni Admin' is visible in the bottom left corner.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

- Team Inbox
- Calls
- AI Call Scripts
- Call Flows

CUSTOMERS

- Contacts
- Groups
- CRM
- Reminders

MARKETING

INSIGHTS

- Analytics

SETUP

- Widget Builder
- AI Assistant (Active)

rakshit soni Admin

How can we help?

Name

My Site Name

Allowed Domain

whatsapp.lotsofcode.in

Widget will only work on this domain. Leave empty to allow all domains.

Chat Greeting

Hi! How can I help you today?

Response Time

A few minutes

Installation Code

Copy and paste this code into your website

```
<!-- AI Chat Widget -->
<script>
  window.aiChatConfig = {
    siteId: "d8904e8f-9bd6-4b09-bbb5-f539e1f6176d",
    channelId: "16b60c8b-ea13-4823-9d38-3c9cfe89357a",
    url: "https://whatsapp.lotsofcode.in",
  };
</script>
<script src="https://whatsapp.lotsofcode.in/widget/widget.js" async>
```

Save Configuration

Live Preview

Interactive widget preview

Welcome!

How can we help?

S M L Our usual reply time
⌚ A few minutes

Send us a message

Find an answer quickly

Search our Help Center

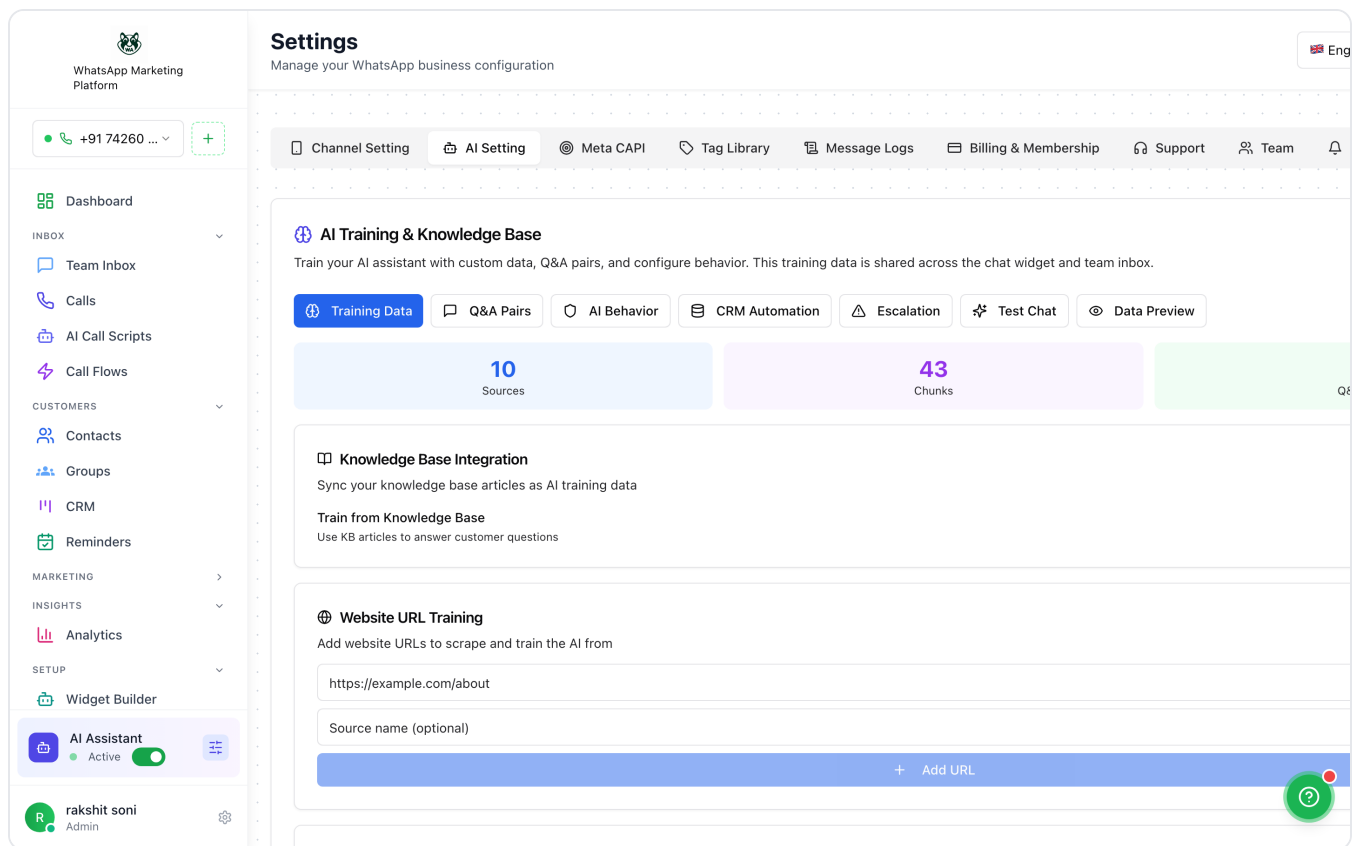
POPULAR FAQs

- How do I get started with your platform? (Getting Started)
- What are your support hours? (Support)
- How can I track my campaign performance? (Analytics)

Powered by WAHAMSTER

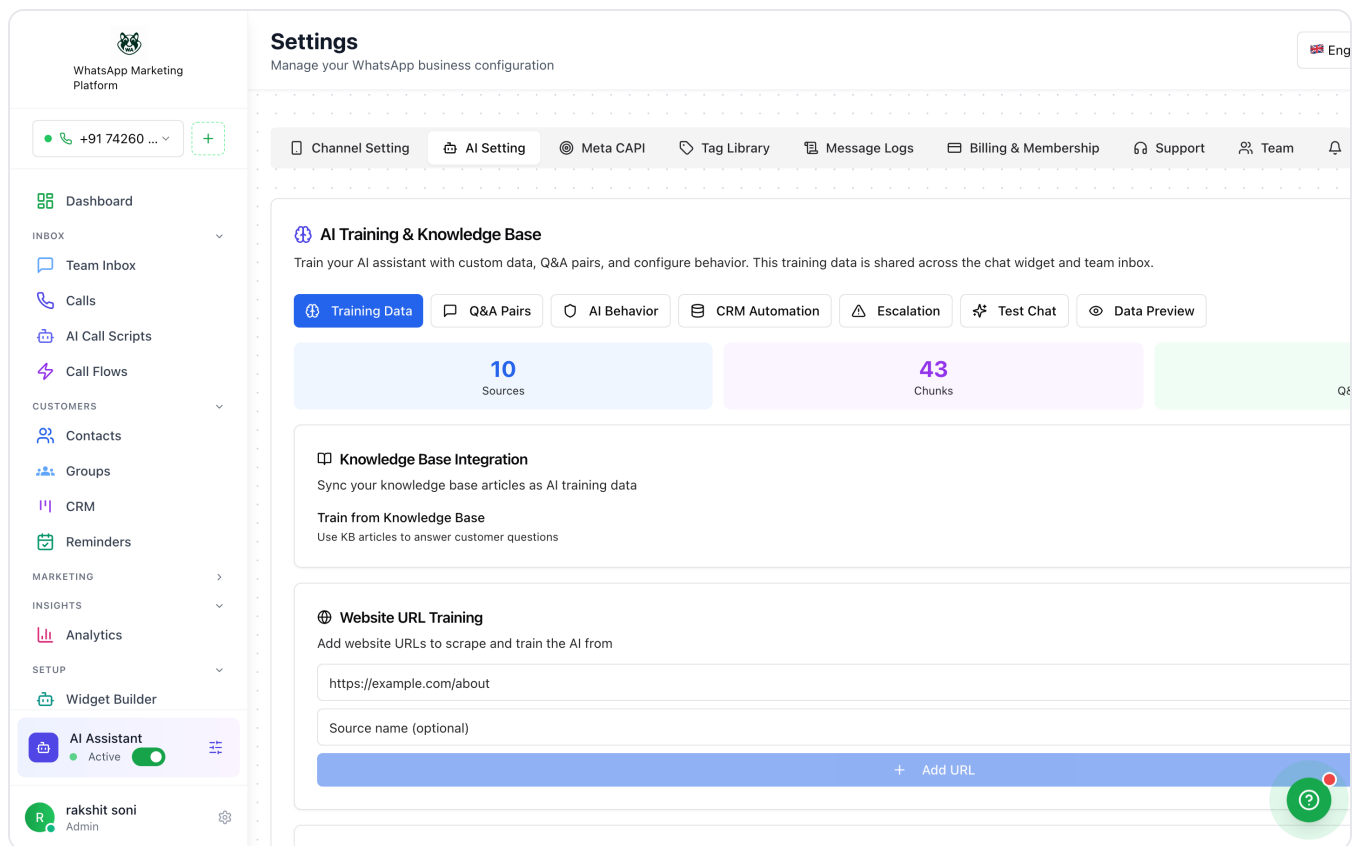
Pestaña Content — title, subtitle, greeting, response time y allowed domain

1. **Dale estilo en la pestaña Design.** Haz clic en la pestaña **Design**. Elige un **Style Preset** (Modern / Classic / Minimal), establece el **Primary Color** y el **Accent Color**, agrega tu **Company Logo** (sube o URL) y elige la **Widget Position** (bottom-right, bottom-left, top-right, top-left). La vista previa cambia de color al instante.



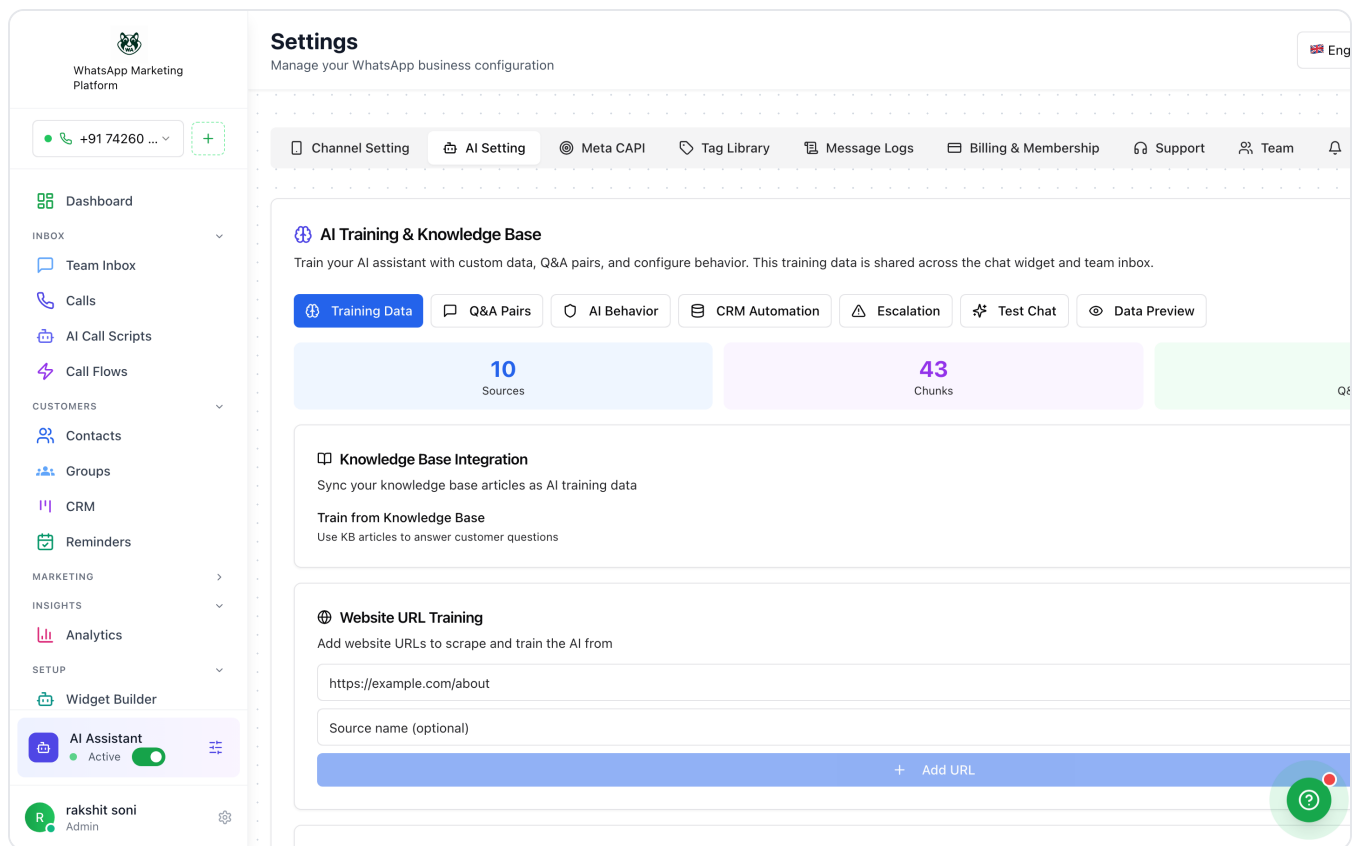
Pestaña Design — preset, colores, logo y posición del widget

1. **Organiza el messenger en la pestaña Layouts.** Abre la pestaña **Layouts** para establecer el texto del botón, el marcador de búsqueda y el número de **FAQs to Display**, además de los interruptores **Show Team Avatars** y **Show Recent FAQs**.



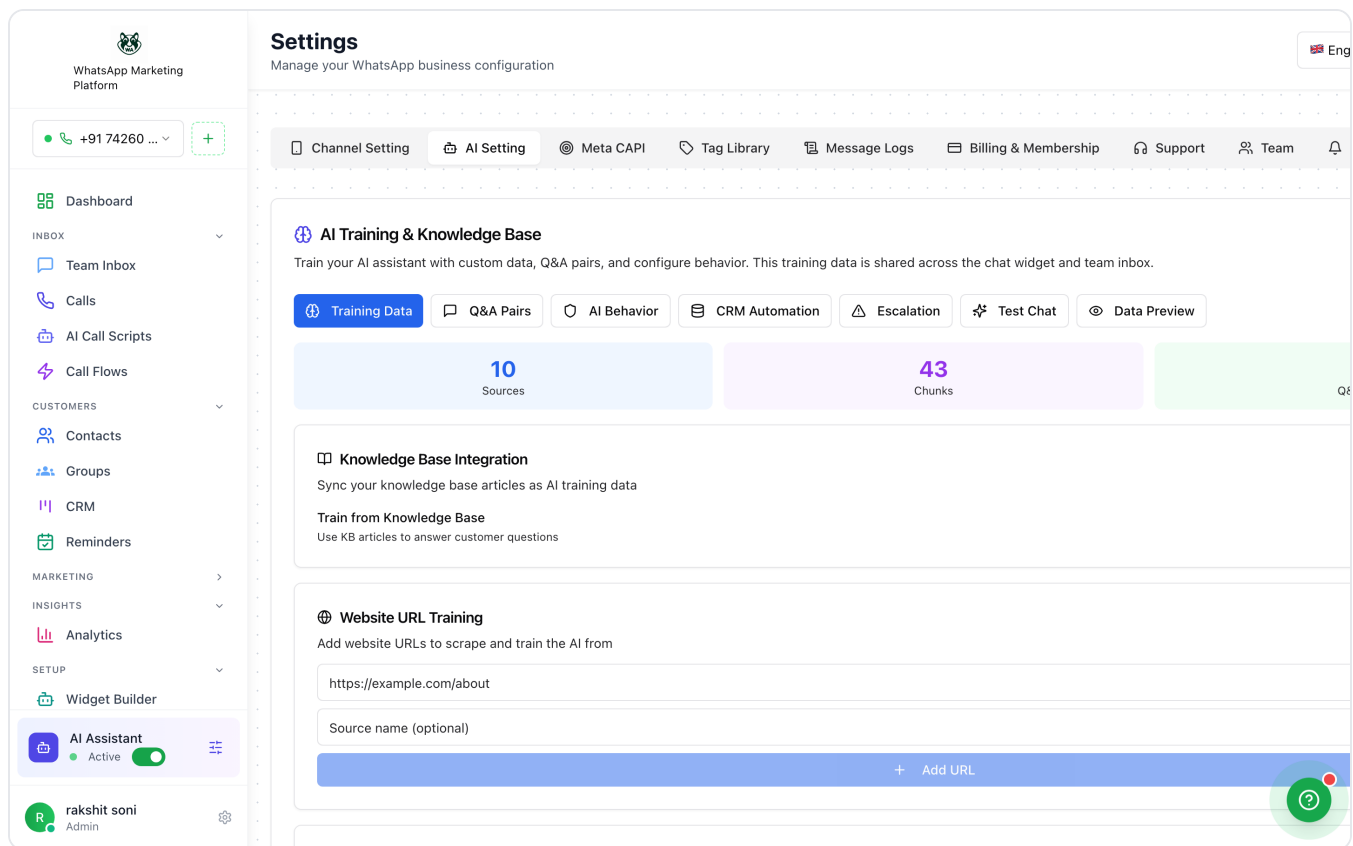
Pestaña Layouts — texto de botón, FAQs to display, interruptores de avatar y FAQ

1. **Agrega a tu gente en la pestaña Team.** Haz clic en la pestaña **Team** y agrega miembros del equipo (elige un usuario, establece su nombre y rol) para que sus fotos y nombres se muestren dentro del encabezado del widget.



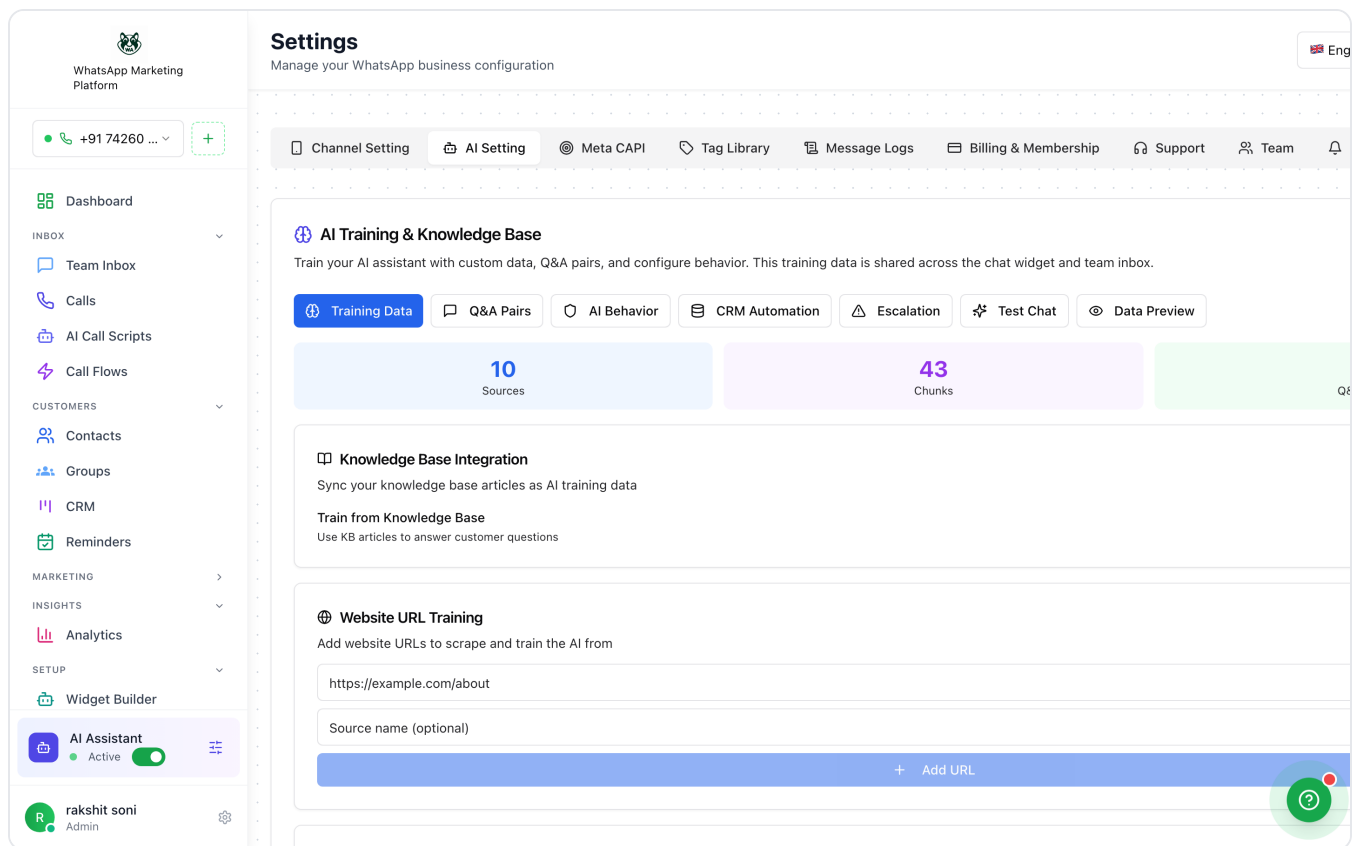
Pestaña Team — agrega usuarios cuyas fotos aparecen en el widget

1. **Enciende el motor en la pestaña Advanced (Etapa 1).** Abre la pestaña **Advanced**. Activa **Live Chat** para mensajería en tiempo real con el equipo, y/o **AI Auto-Reply** para responder automáticamente a partir de tus datos de entrenamiento. Debes habilitar **al menos uno** — con ambos apagados aparece una advertencia amarilla y el chat no funcionará. Esta pestaña es también donde estableces **Font Family**, **Button Style**, **Shadow Intensity** y **Animation Speed**.



Pestaña Advanced — interruptores Live Chat y AI Auto-Reply (al menos uno debe estar encendido)

1. **Guarda y copia el código de incrustación.** Haz clic en **Save** para almacenar la configuración, luego haz clic en **Copy Code** debajo del panel y pega el fragmento antes de la etiqueta de cierre `</body>` de tu sitio web. Editar y guardar de nuevo actualiza el widget en vivo automáticamente — nunca necesitas volver a pegar el código.

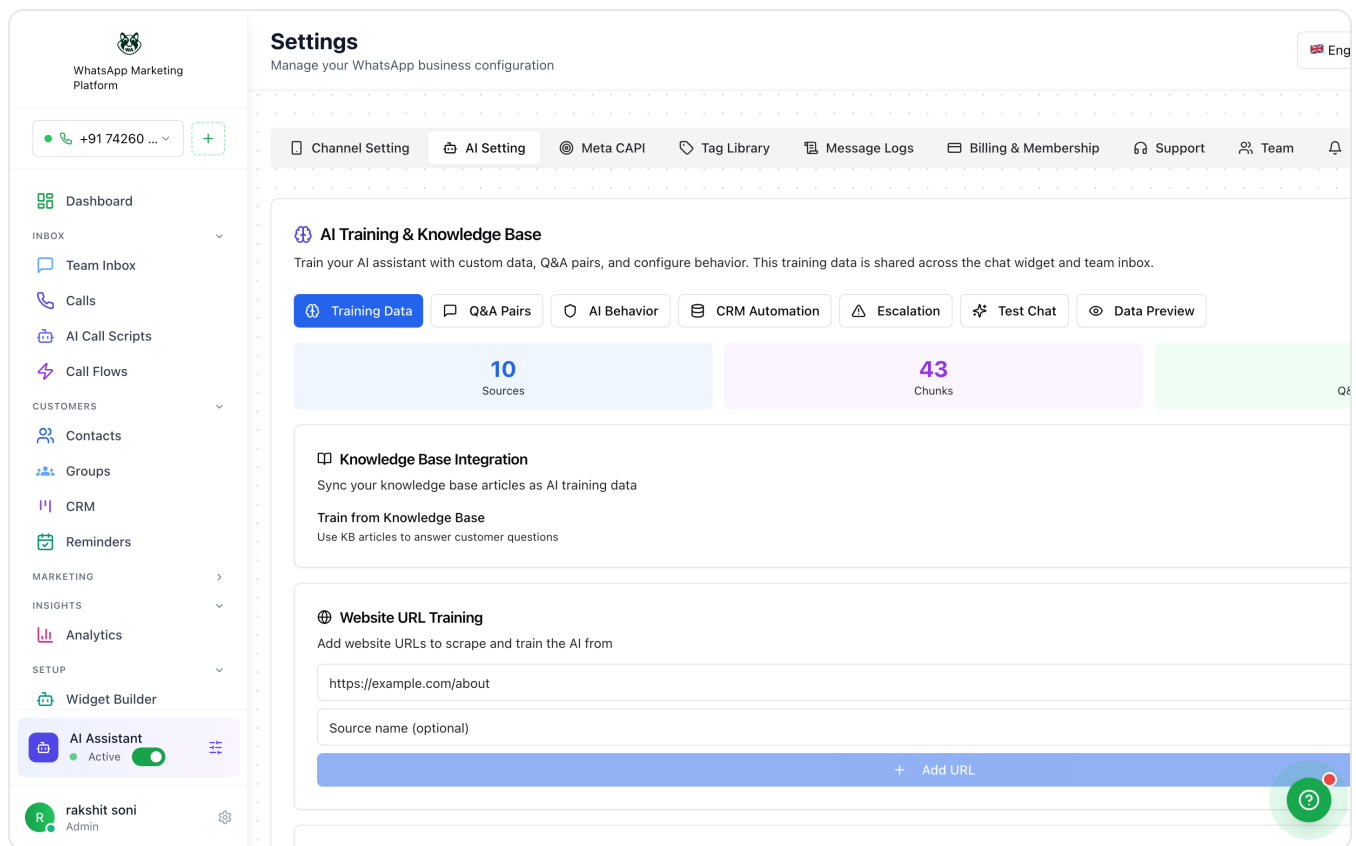


Save, luego Copy Code — pega el fragmento antes de </body>

1. **Agrega datos de entrenamiento (Etapa 2 — Agrega una URL).** Ve a **Settings** → **AI Setting** para abrir el panel **AI Training & Knowledge Base**, y permanece en la pestaña **Training Data**. En **Website URL Training**, pega la dirección de una página, opcionalmente nombra la fuente y haz clic en **Add URL**. Espera a que su estado se ponga en una marca verde ("completed"). La barra de resumen de arriba cuenta tus **Sources**, **Chunks** y **Q&A Pairs**.

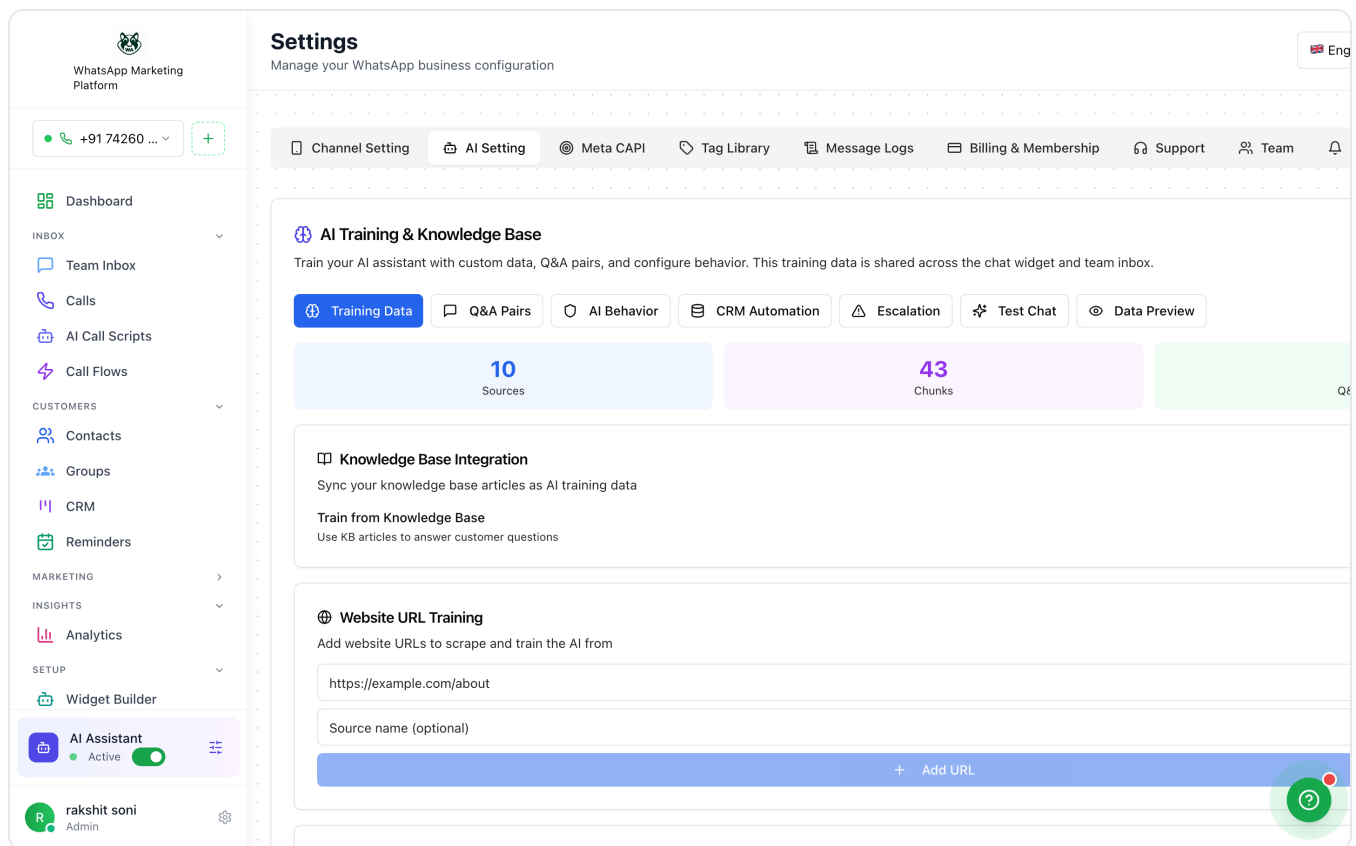
Pestaña Training Data — pega una URL y haz clic en Add URL, espera la marca verde

1. **Sube un documento o sincroniza tu Knowledge Base.** Aún en **Training Data**, usa **Upload Document** para agregar un archivo PDF, TXT, CSV, DOCX o MD (máx. 10MB), o en la tarjeta **Knowledge Base Integration** activa **Train from Knowledge Base** y haz clic en **Sync Knowledge Base Articles**. Ambos se convierten en fuentes buscables.



Upload Document y Sync Knowledge Base Articles como fuentes adicionales

1. **Agrega Q&A Pairs para respuestas exactas.** Haz clic en la pestaña **Q&A Pairs**, escribe una **Question** y una **Answer**, elige una **Category** (General, Pricing, Product, Support, Shipping, Returns, Account) y haz clic en **Add Q&A Pair**. Los pares de Q&A se emparejan directamente y son la forma más confiable de forzar una respuesta específica.



Pestaña Q&A Pairs — fuerza respuestas exactas con pregunta/respuesta/categoría

1. **Configura el comportamiento de la IA y ponla en marcha (Etapa 3).** Abre la pestaña **AI Behavior**. Elige un **Provider** (OpenAI / Anthropic / Google / DeepSeek), pega su **API Key**, elige un **Model** y opcionalmente establece **Temperature**, **Max Tokens**, **System Prompt**, **Response Tone**, **Max Response Length**, **Trigger Words** y un **Fallback Message**. Haz clic en **Save AI Settings**, luego enciende el interruptor **Active** (arriba a la derecha de la tarjeta AI Provider Configuration) — solo funciona después de guardar, de lo contrario verás "Save configuration first".

The screenshot shows the 'Settings' page for the WhatsApp Marketing Platform. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, INBOX (Team Inbox, Calls, AI Call Scripts, Call Flows), CUSTOMERS (Contacts, Groups, CRM, Reminders), MARKETING, INSIGHTS (Analytics), and SETUP (Widget Builder, AI Assistant). The AI Assistant is currently active. The main content area is titled 'Settings' with the subtitle 'Manage your WhatsApp business configuration'. Below this is a horizontal menu with tabs: Channel Setting, AI Setting (selected), Meta CAPI, Tag Library, Message Logs, Billing & Membership, Support, and Team. The 'AI Training & Knowledge Base' section is active, showing options for Training Data, Q&A Pairs, AI Behavior, CRM Automation, Escalation, Test Chat, and Data Preview. It displays 10 Sources and 43 Chunks. Below this are sections for Knowledge Base Integration and Website URL Training, which includes a text input for a URL and a button to add it.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

- Team Inbox
- Calls
- AI Call Scripts
- Call Flows

CUSTOMERS

- Contacts
- Groups
- CRM
- Reminders

MARKETING

INSIGHTS

- Analytics

SETUP

- Widget Builder
- AI Assistant (Active)

rakshit soni Admin

Settings

Manage your WhatsApp business configuration

Eng

Channel Setting AI Setting Meta CAPI Tag Library Message Logs Billing & Membership Support Team

AI Training & Knowledge Base

Train your AI assistant with custom data, Q&A pairs, and configure behavior. This training data is shared across the chat widget and team inbox.

Training Data Q&A Pairs AI Behavior CRM Automation Escalation Test Chat Data Preview

10 Sources 43 Chunks

Knowledge Base Integration

Sync your knowledge base articles as AI training data

Train from Knowledge Base
Use KB articles to answer customer questions

Website URL Training

Add website URLs to scrape and train the AI from

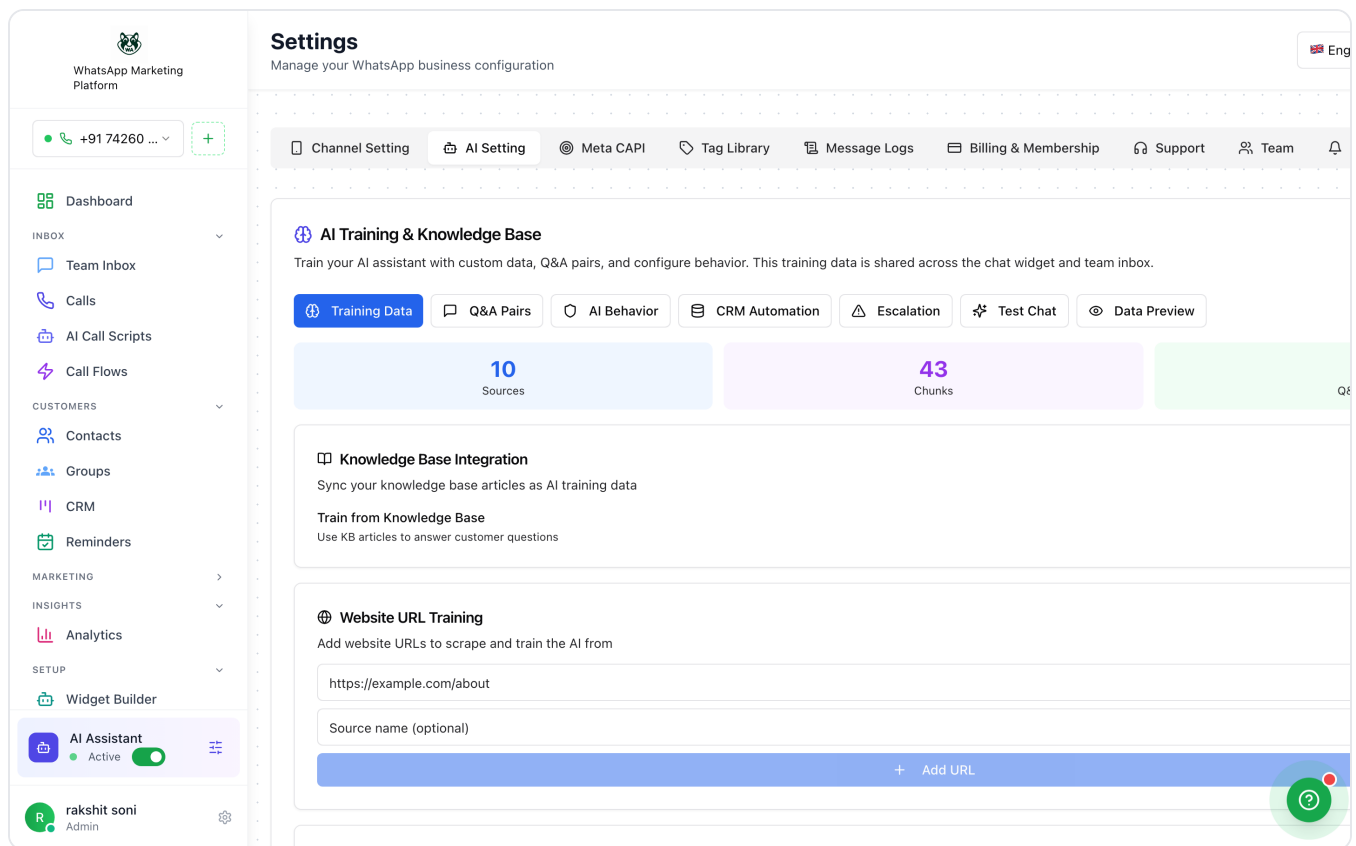
https://example.com/about

Source name (optional)

+ Add URL

Pestaña AI Behavior — provider, key, model, Save AI Settings, luego el interruptor Active

1. **Verifica en Test Chat.** Abre la pestaña **Test Chat**, escribe un mensaje y comprueba la respuesta antes de que los clientes reales la vean. Cada respuesta muestra cuántos chunks y pares de Q&A usó; haz clic en **Clear Chat** para reiniciar.



Test Chat — confirma que la IA responde correctamente antes de ponerla en marcha

Consejos

- El orden importa: habilita el interruptor del widget primero, agrega datos de entrenamiento segundo, activa la IA al final. Saltar u ordenar de otra forma deja la IA en silencio — esta es la pregunta de soporte número uno.
- OpenAI o Google dan las mejores respuestas porque admiten embeddings; Anthropic y DeepSeek recurren a coincidencia por palabras clave (un aviso amarillo te advierte).
- Usa **Allowed Domain** para restringir el widget a tu sitio de producción, y vuelve a escanear las páginas con **Refresh all URLs** después de actualizar tu sitio web.
- Para un bot puramente de IA habilita solo **AI Auto-Reply**; para IA más traspaso a un humano habilita ambos, **AI Auto-Reply** y **Live Chat**.

Preguntas frecuentes

Q: Pegué el código pero no aparece ningún widget.

A: Verifica que **Allowed Domain** coincida con el sitio, que hayas hecho clic en **Save** después de editar, y que al menos un interruptor de Advanced (Live Chat o AI Auto-Reply) esté encendido.

Q: Ingresé la API key pero la IA no dice nada.

A: Asegúrate de que las tres etapas estén hechas en orden — el interruptor del widget (Etapa 1) encendido, los datos de entrenamiento agregados (Etapa 2) y el interruptor **Active** (Etapa 3) encendido después de guardar.

Q: El interruptor Active no se enciende.

A: Primero debes hacer clic en **Save AI Settings**. El interruptor se niega hasta que exista una configuración guardada.

Q: ¿A dónde van mis cargos de IA?

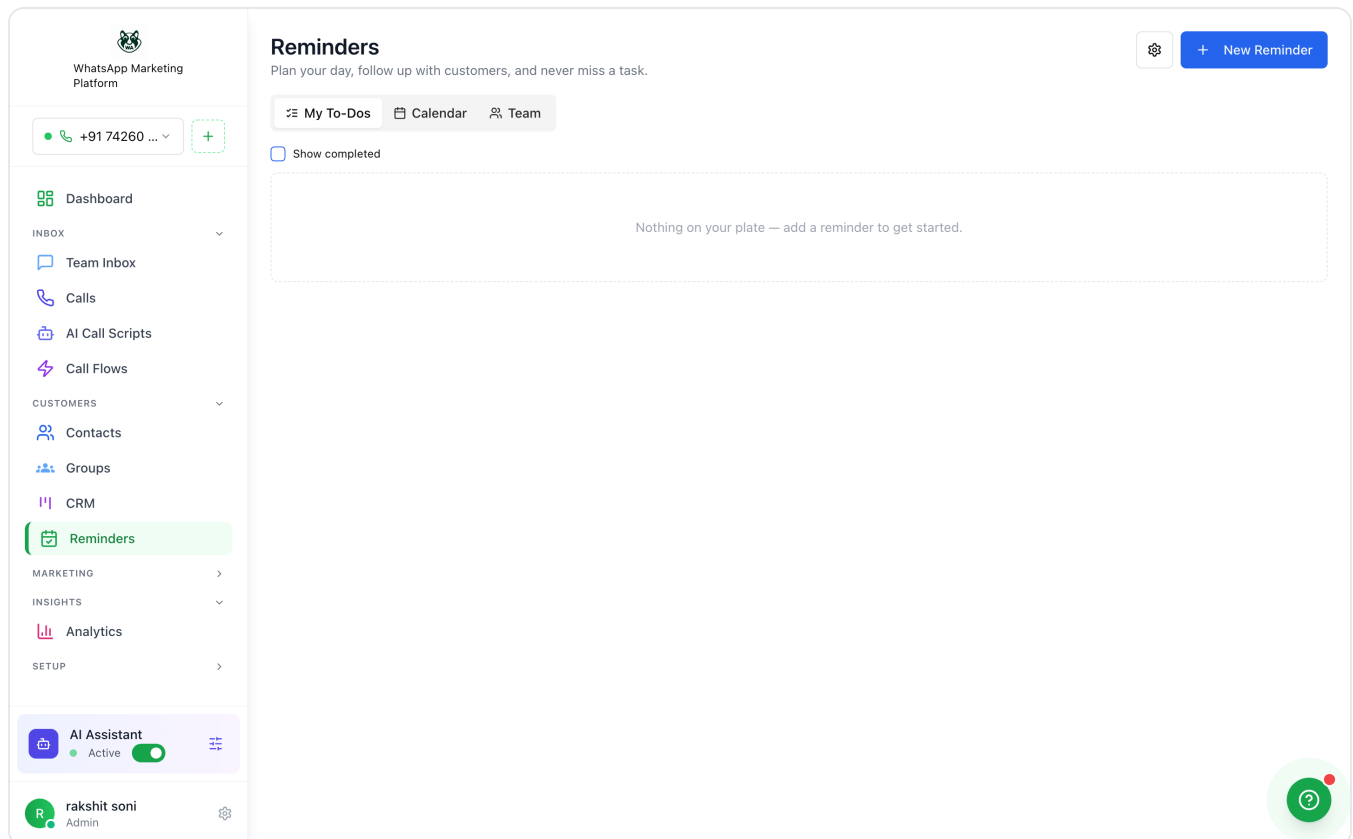
A: Directamente a tu proveedor elegido, facturados a la API key de esa cuenta — no a la plataforma.

Recordatorios y calendario

Los recordatorios son tareas y alertas personales o de equipo, opcionalmente vinculadas a un contacto, para que nunca pierdas una devolución de llamada o un seguimiento. Cuando uno vence, una **alarma** aparece en la parte superior derecha de la plataforma con un sonido. Encuéntralo haciendo clic en **Reminders** en la barra lateral izquierda (`/reminders`).

Dónde encontrarlo

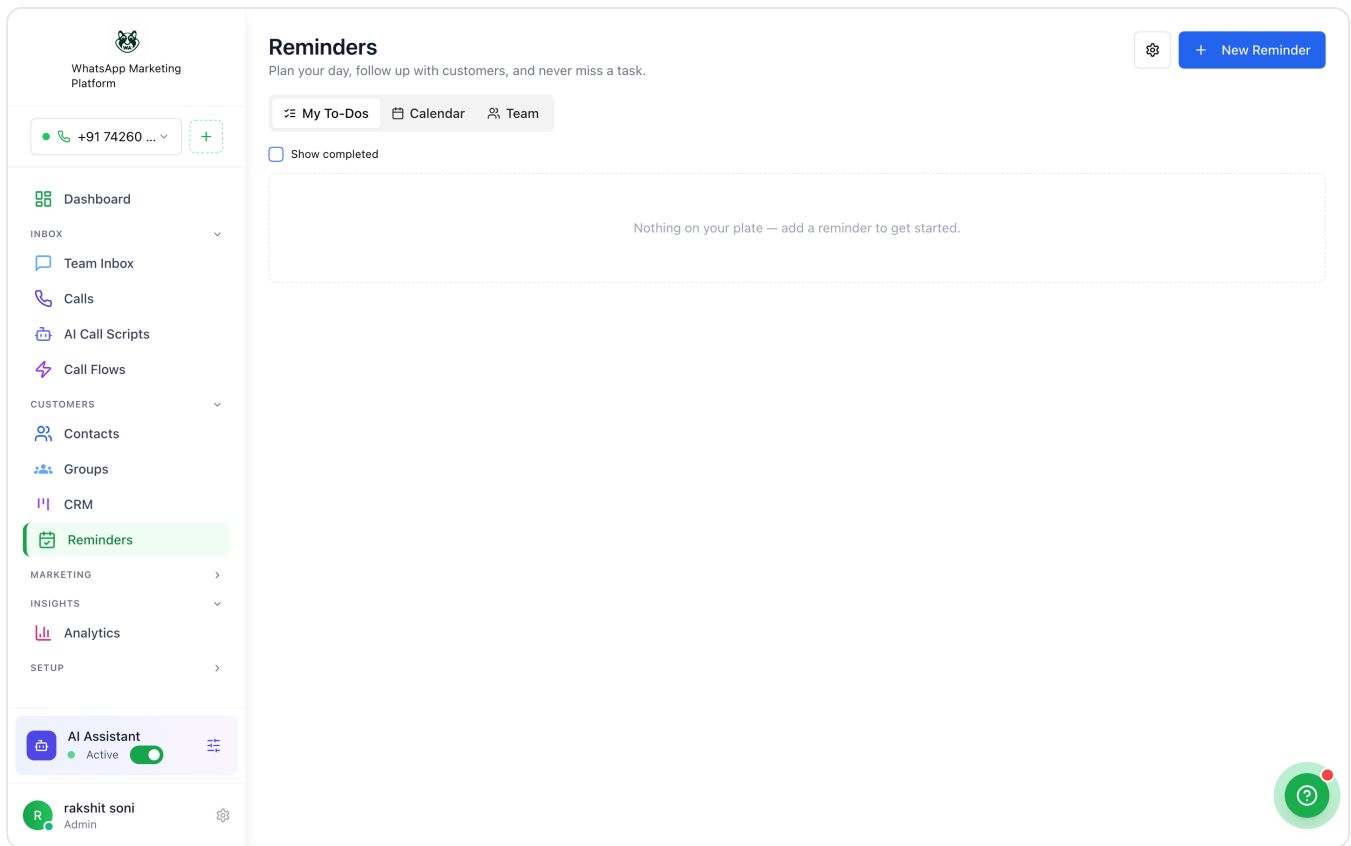
La página **Reminders** abre en tres pestañas: **My To-Dos** (tus recordatorios agrupados en Overdue / Today / This Week / Later / No Date), **Calendar** (vista de mes/semana/día/agenda) y **Team** (solo administradores — los recordatorios de todos).



Página Reminders — pestañas My To-Dos, Calendar y Team

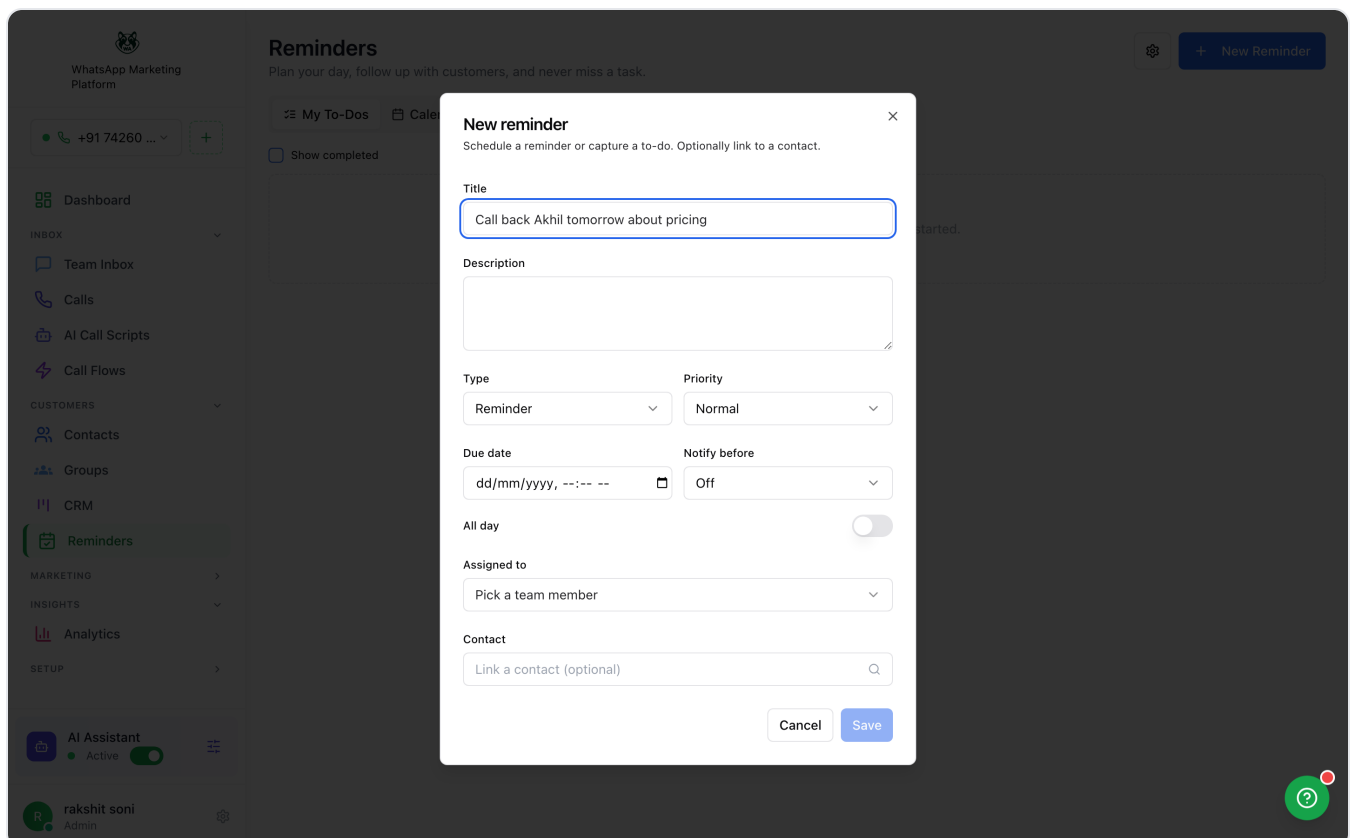
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre el diálogo de nuevo recordatorio.** Haz clic en el botón **+ New Reminder** arriba a la derecha. Se abre un diálogo donde construyes el recordatorio.



Haz clic en + New Reminder arriba a la derecha para abrir el diálogo

1. **Ingresa lo básico.** Escribe un **título** (obligatorio) y una descripción opcional, luego elige un **type** (Reminder o To-do) y una **priority** (Low / Normal / High / Urgent).



Title, type y priority en el diálogo de recordatorio

1. **Establece la hora de vencimiento y el tiempo de anticipación.** Elige la fecha y hora de **Due**. Opcionalmente elige un **lead time** (None, 5/15/30 min, 1 hour, 1 day) para que la alarma se dispare esa cantidad *antes* de la hora de vencimiento, o activa **All day** si no tiene una hora específica.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni Admin

Reminders

Plan your day, follow up with customers, and never miss a task.

My To-Dos Calendar Team

August 2026

Month Week Day Agenda

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06

Fecha y hora de Due, lead time y el interruptor All day

1. **Asigna y vincula, luego guarda.** Opcionalmente **asigna** el recordatorio a un miembro del equipo y/o vincula un **contacto** para que aparezca junto a ese cliente, luego haz clic en **Save**. Cae en el grupo correcto en My To-Dos y en el calendario.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Reminders

Plan your day, follow up with customers, and never miss a task.

My To-DosCalendarTeam

Today

August 2026

MonthWeekDayAgenda

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06

Asigna a un compañero, vincula un contacto, luego Save

- Síguelos el rastro en My To-Dos.** De vuelta en la pestaña **My To-Dos**, los recordatorios se ubican en los grupos Overdue / Today / This Week / Later. Los pendientes vencidos llevan una insignia roja **Overdue**. Marca la casilla de un recordatorio para marcarlo como hecho, y activa **Show completed** para revelar los elementos hechos y cancelados.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Reminders

Plan your day, follow up with customers, and never miss a task.

My To-DosCalendarTeam

Today

August 2026

MonthWeekDayAgenda

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06

My To-Dos — grupos, insignias Overdue, casillas y Show completed

1. **Usa la pestaña Calendar.** Haz clic en la pestaña **Calendar** para ver los recordatorios como eventos. Haz clic en cualquier día o franja horaria vacía para crear un recordatorio con esa fecha ya rellena, o haz clic en un evento existente para editarlo. Los eventos vinculados a un contacto muestran el nombre del contacto en el título.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Reminders

Plan your day, follow up with customers, and never miss a task.

My To-DosCalendarTeam

Today

August 2026

MonthWeekDayAgenda

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06

Pestaña Calendar — haz clic en una franja para crear, haz clic en un evento para editar

- Responde a la alarma.** Cuando un recordatorio vence (considerando el lead time), una **tarjeta de alarma** roja se apila en la esquina superior derecha con un sonido repetido. Hasta tres se muestran a la vez con un botón "+N more" para el resto. Usa **Dismiss** o **snooze** en una tarjeta para despejarla — los recordatorios pospuestos se vuelven a disparar más tarde y saltan al frente de la pila.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Reminders

Plan your day, follow up with customers, and never miss a task.

My To-DosCalendarTeam

Today

August 2026

MonthWeekDayAgenda

MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	01	02	03	04	05	06

Tarjeta de alarma arriba a la derecha — dismiss o snooze cuando un recordatorio vence

Consejos

- Establece un **lead time** en cualquier cosa sensible al tiempo para recibir un aviso anticipado en lugar de una alerta en el momento exacto en que vence.
- Vincular un recordatorio a un **contacto** hace que aparezca en la línea de tiempo de ese cliente y muestra su nombre y teléfono en la fila y en los títulos del calendario.
- Los administradores pueden vigilar la carga de trabajo de todo el equipo desde la pestaña **Team**.
- Los recordatorios pospuestos siempre reaparecen en la parte superior de la pila de alarmas, así que son difíciles de perder por segunda vez.

Preguntas frecuentes

Q: No escuché el sonido de la alarma.

A: Los navegadores bloquean el audio hasta que interactúas con la página. Haz clic en cualquier lugar de la app una vez y el sonido de la alarma se activa.

Q: ¿Qué hace el lead time?

A: Hace que la alarma se dispare **antes** de la hora de vencimiento (por ejemplo 1 día antes) para que recibas un aviso anticipado.

Q: ¿Puedo ver los recordatorios de mis compañeros?

A: Los administradores sí, a través de la pestaña **Team**. Los miembros regulares del equipo solo ven los suyos.

Q: ¿Qué pasa cuando pospongo una alarma?

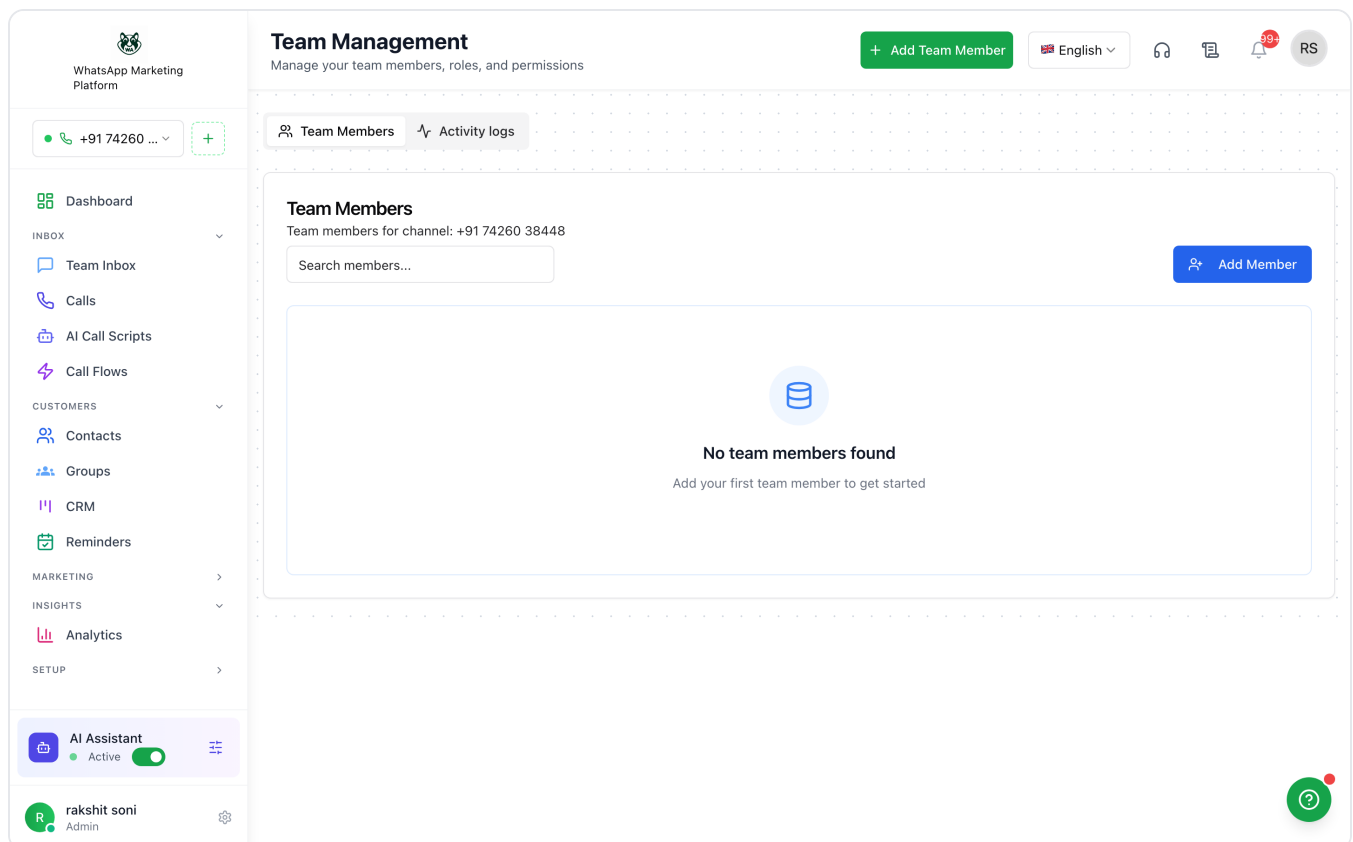
A: El recordatorio se vuelve a disparar un poco más tarde y reaparece en la parte superior de la pila de alarmas para que no lo pierdas.

Gestión de equipo y control de acceso

La función Team te permite invitar a colegas a tu cuenta de la plataforma y controlar exactamente lo que cada uno de ellos puede hacer mediante permisos detallados. Los miembros del equipo trabajan bajo tu cuenta y están limitados al canal que les asignas. Encuéntrala en **Settings → Team**, o en la entrada **Team** de la barra lateral izquierda.

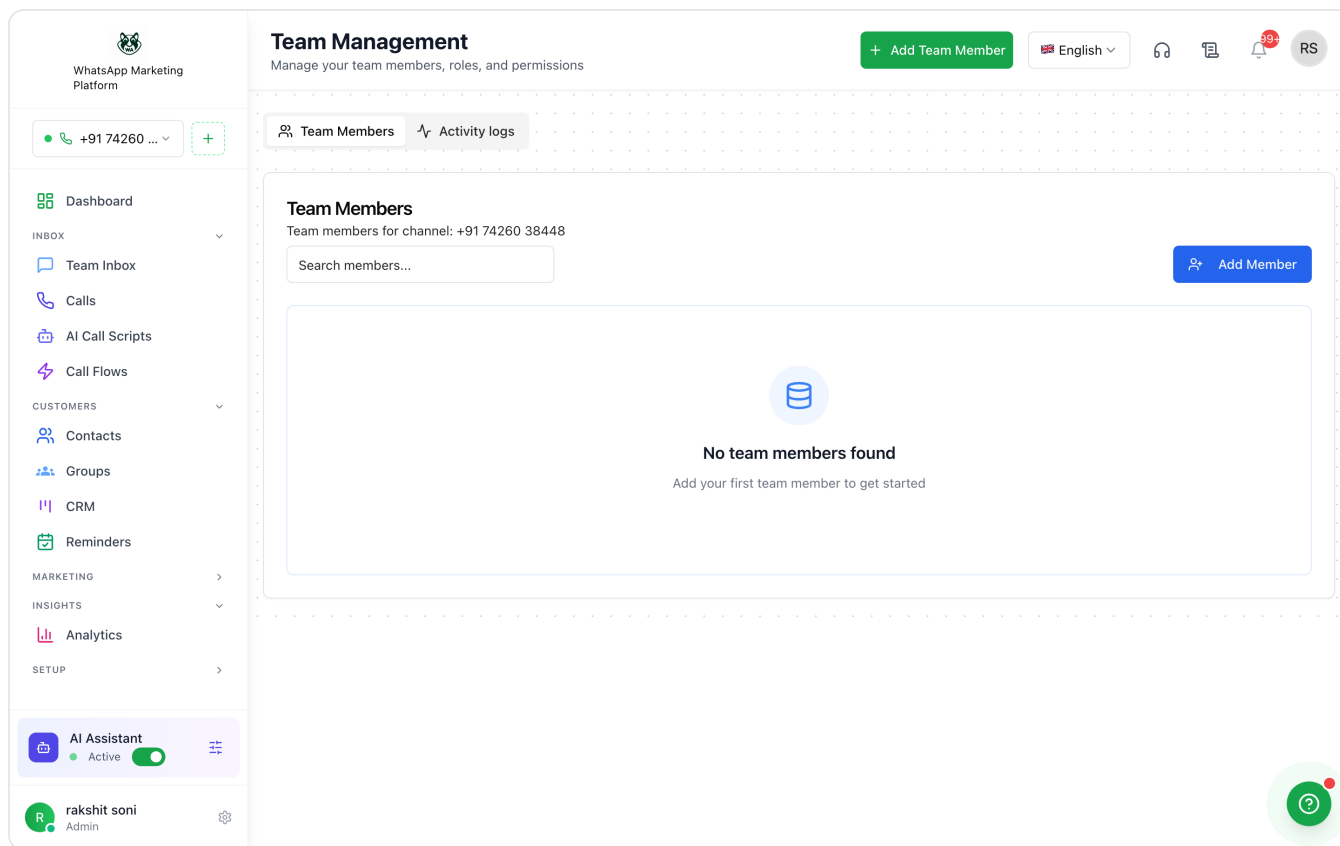
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre la página Team.** En la barra lateral izquierda haz clic en **Team** (o ve a **Settings → Team**). La página abre en la pestaña **Team Members**, con una pestaña **Activity Logs** al lado. Verás una lista de todos los que ya has agregado, cada uno con una insignia de rol, insignias de permisos, estado y fecha de última actividad.



La página Team — pestaña Team Members con el botón Add Member arriba a la derecha y la pestaña Activity Logs

1. **Haz clic en Add Member.** Usa el botón **Add Member** en la esquina superior derecha para abrir el formulario de nuevo miembro.



El botón Add Member arriba a la derecha de la pestaña Team Members

1. **Completa los detalles del miembro.** Ingresa **First Name, Last Name, Username, Email** y una **Password**. El campo de contraseña solo aparece cuando estás creando un nuevo miembro.

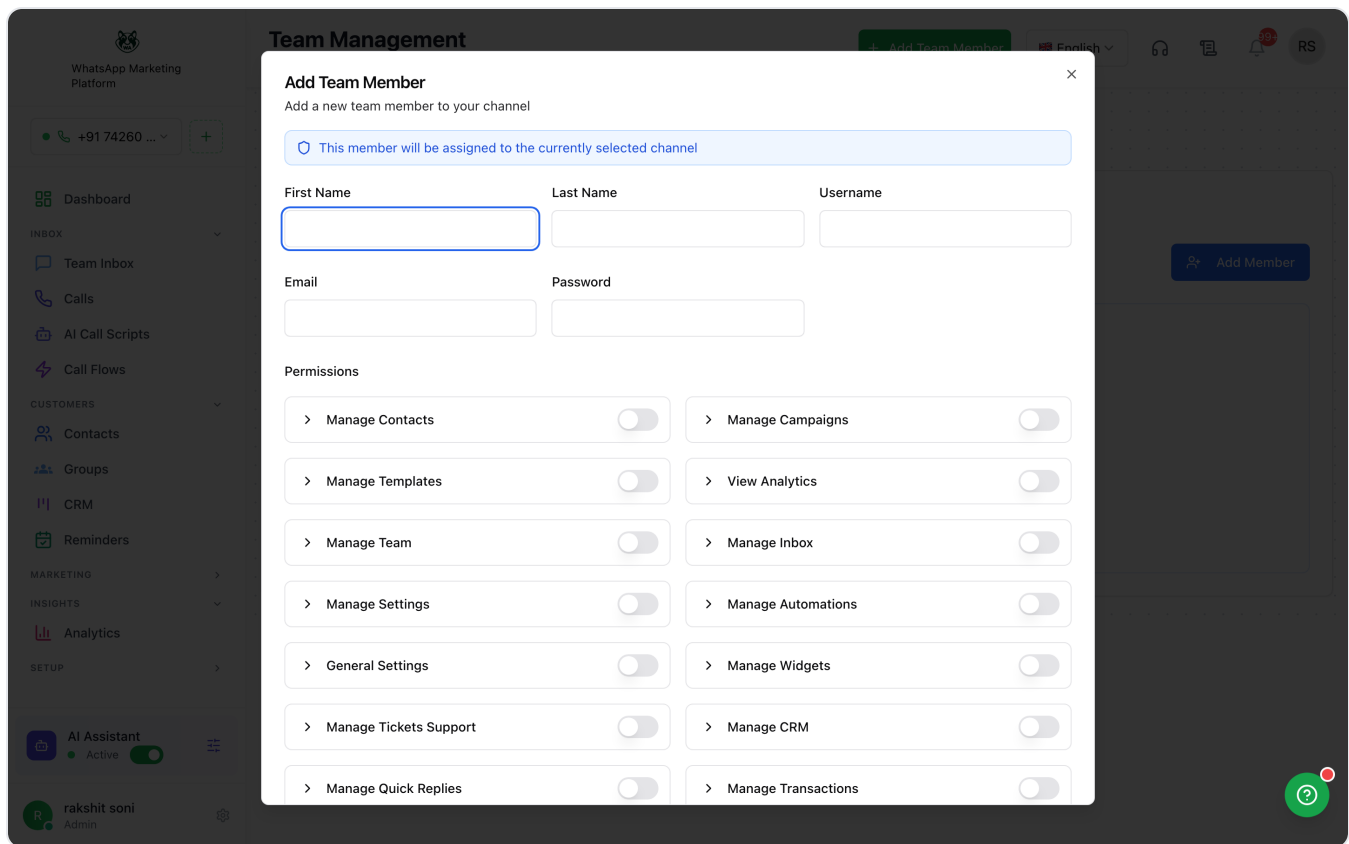
The screenshot shows the 'Add Team Member' form within the WhatsApp Marketing Platform's 'Team Management' section. The form is a modal window with a close button (X) in the top right corner. It contains the following elements:

- Title:** Add Team Member
- Subtitle:** Add a new team member to your channel
- Channel Assignment:** A blue banner with a channel icon and the text 'This member will be assigned to the currently selected channel'.
- Form Fields:**
 - First Name:** A text input field.
 - Last Name:** A text input field.
 - Username:** A text input field.
 - Email:** A text input field.
 - Password:** A text input field.
- Permissions:** A section with a title and a grid of 12 toggle switches, each with a chevron icon to its left:
 - Manage Contacts
 - Manage Campaigns
 - Manage Templates
 - View Analytics
 - Manage Team
 - Manage Inbox
 - Manage Settings
 - Manage Automations
 - General Settings
 - Manage Widgets
 - Manage Tickets Support
 - Manage CRM
 - Manage Quick Replies
 - Manage Transactions

The background interface includes a sidebar with navigation options like Dashboard, INBOX, Team Inbox, Calls, AI Call Scripts, Call Flows, CUSTOMERS, CONTACTS, Groups, CRM, Reminders, MARKETING, INSIGHTS, Analytics, and SETUP. At the bottom, there's an AI Assistant status indicator and a user profile for 'rakshit soni'.

El formulario Add Member con campos First Name, Last Name, Username, Email y Password

1. **Confirma la asignación de canal.** Si hay un canal seleccionado en el encabezado, un banner azul en el formulario confirma que el nuevo miembro será asignado a ese canal. El miembro queda ligado a este número.



El banner azul confirmando a qué canal será asignado el miembro

1. **Establece permisos por grupo.** Desplázate hasta **Permissions**. Las acciones están organizadas en grupos — Contacts, Campaigns, Templates, Analytics, Team, Inbox, Settings, Automations, CRM y más. Usa el interruptor de un grupo para otorgar todo el grupo a la vez, o haz clic en su **chevron** para expandirlo y elegir acciones individuales como **View**, **Create**, **Edit**, **Delete**, **Send**, **Import** o **Export**.

WhatsApp Marketing Platform

Team Management

Add Team Member

Add a new team member to your channel

☐ This member will be assigned to the currently selected channel

First Name

Last Name

Username

Email

Password

Permissions

> Manage Contacts	☐	> Manage Campaigns	☐
> Manage Templates	☐	> View Analytics	☐
> Manage Team	☐	> Manage Inbox	☐
> Manage Settings	☐	> Manage Automations	☐
> General Settings	☐	> Manage Widgets	☐
> Manage Tickets Support	☐	> Manage CRM	☐
> Manage Quick Replies	☐	> Manage Transactions	☐

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Add Member

La sección Permissions — interruptores de grupo y un grupo expandido mostrando casillas View, Create, Edit y Delete

1. **Guarda el miembro.** Haz clic en **Add Team Member** al final del formulario. La nueva persona aparece en la lista Team Members con sus insignias de permisos y un estado activo.

The screenshot displays the 'Team Management' section of the WhatsApp Marketing Platform. A modal window titled 'Add Team Member' is open, allowing users to add a new team member to their channel. The form includes fields for First Name, Last Name, Username, Email, and Password. Below these fields is a 'Permissions' section with a grid of toggle switches for various management tasks. The background shows a sidebar with navigation options like Dashboard, INBOX, Calls, AI Call Scripts, Call Flows, CUSTOMERS, and MARKETING.

WhatsApp Marketing Platform

Team Management

Add Team Member

Add a new team member to your channel

☐ This member will be assigned to the currently selected channel

First Name Last Name Username

Email Password

Permissions

> Manage Contacts	☐	> Manage Campaigns	☐
> Manage Templates	☐	> View Analytics	☐
> Manage Team	☐	> Manage Inbox	☐
> Manage Settings	☐	> Manage Automations	☐
> General Settings	☐	> Manage Widgets	☐
> Manage Tickets Support	☐	> Manage CRM	☐
> Manage Quick Replies	☐	> Manage Transactions	☐

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

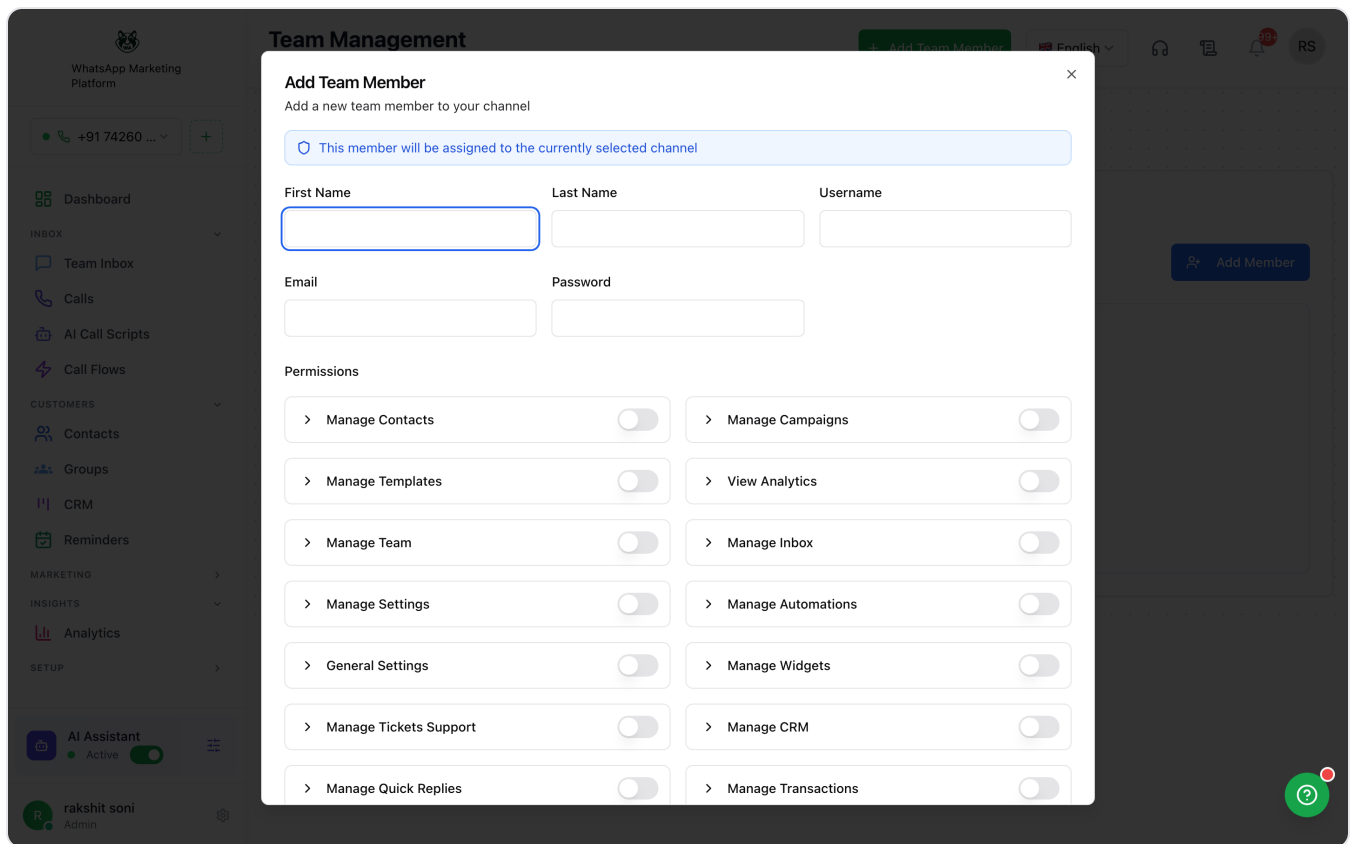
rakshit soni

Admin

Add Member

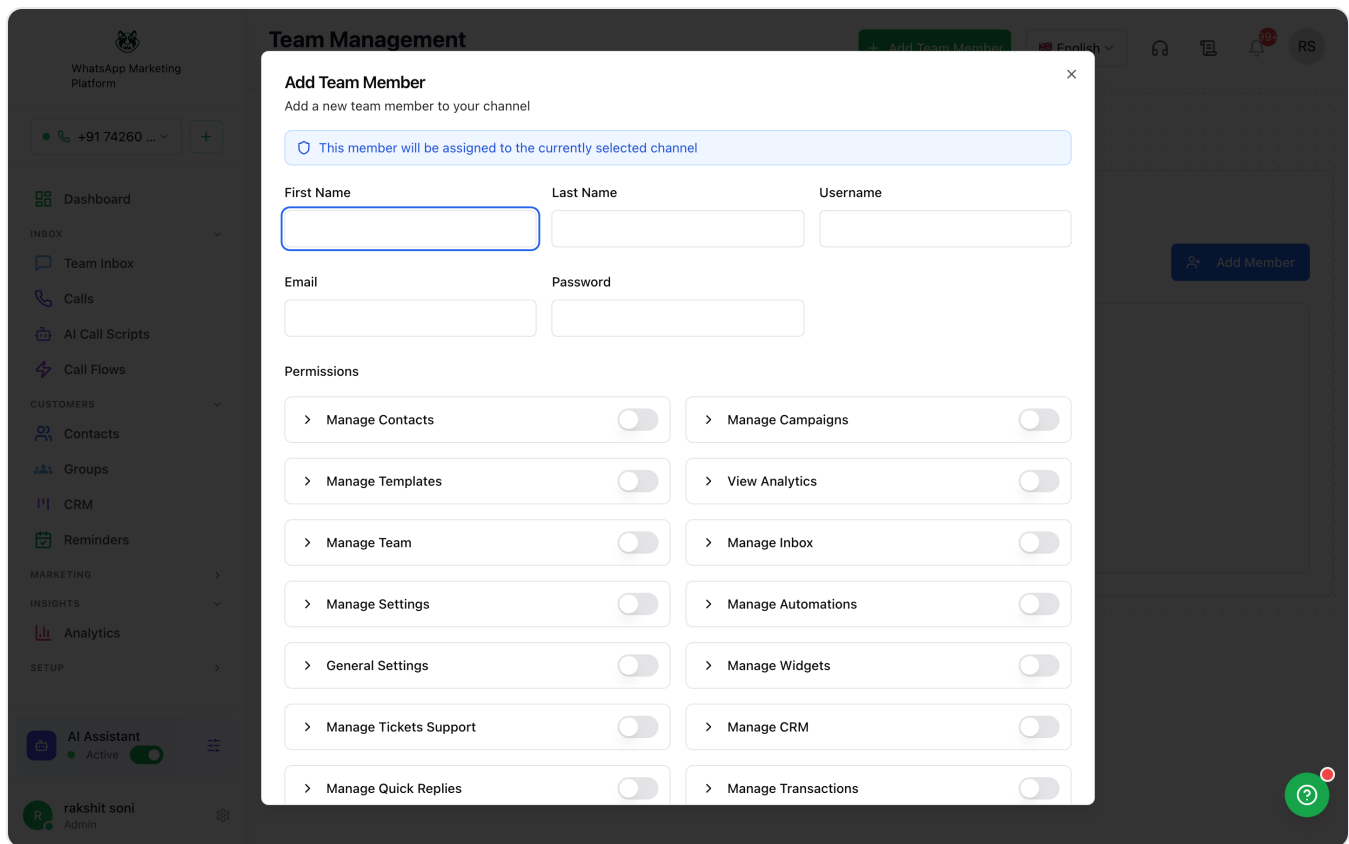
El botón Add Team Member al final del formulario

1. **Edita o gestiona a alguien más tarde.** En la fila de cualquier miembro, abre el **menú** : a la derecha. Desde aquí puedes **Edit** el miembro (cambiar detalles, permisos o canal), **Activate/Deactivate** o **Remove**.



El menú : de la fila abierto con opciones Edit, Activate/Deactivate y Remove

1. **Audita los cambios en Activity Logs.** Cambia a la pestaña **Activity Logs** para ver quién hizo qué y cuándo — cada entrada muestra el miembro, la acción, los detalles y una marca de tiempo.



La pestaña Activity Logs listando las columnas de miembro, acción, detalles y marca de tiempo

Consejos

- Los permisos se asignan directamente a las funciones: si a un miembro le falta `inbox:view`, no verá el Inbox en absoluto. Otorga solo lo que cada persona necesite.
- Usa la **caja de búsqueda** en la pestaña Team Members para encontrar personas rápidamente a medida que tu equipo crece.
- Para permitir que alguien gestione a otros compañeros, otórgale los permisos del grupo **Team** (View / Create / Edit / Delete / Permissions).
- Un miembro está limitado al canal seleccionado cuando fue agregado — planifica el canal activo en el encabezado antes de hacer clic en Add Member.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Cuáles son los roles?

A: Los propietarios de cuenta son **admin**. Los miembros actúan como **manager** o **agent** en la práctica según los permisos que otorgues — los managers obtienen permisos amplios, los agents obtienen un subconjunto enfocado (por ejemplo, solo el inbox). Controlas el acceso enteramente mediante las casillas de permisos en lugar de un único desplegable de rol.

Q: ¿Puede un miembro del equipo gestionar a otros miembros?

A: Solo si le otorgas los permisos del grupo Team (View, Create, Edit, Delete, Permissions). Sin esos, la página Team permanece fuera de su alcance.

Q: Un miembro está asignado al número equivocado — ¿cómo lo corrijo?

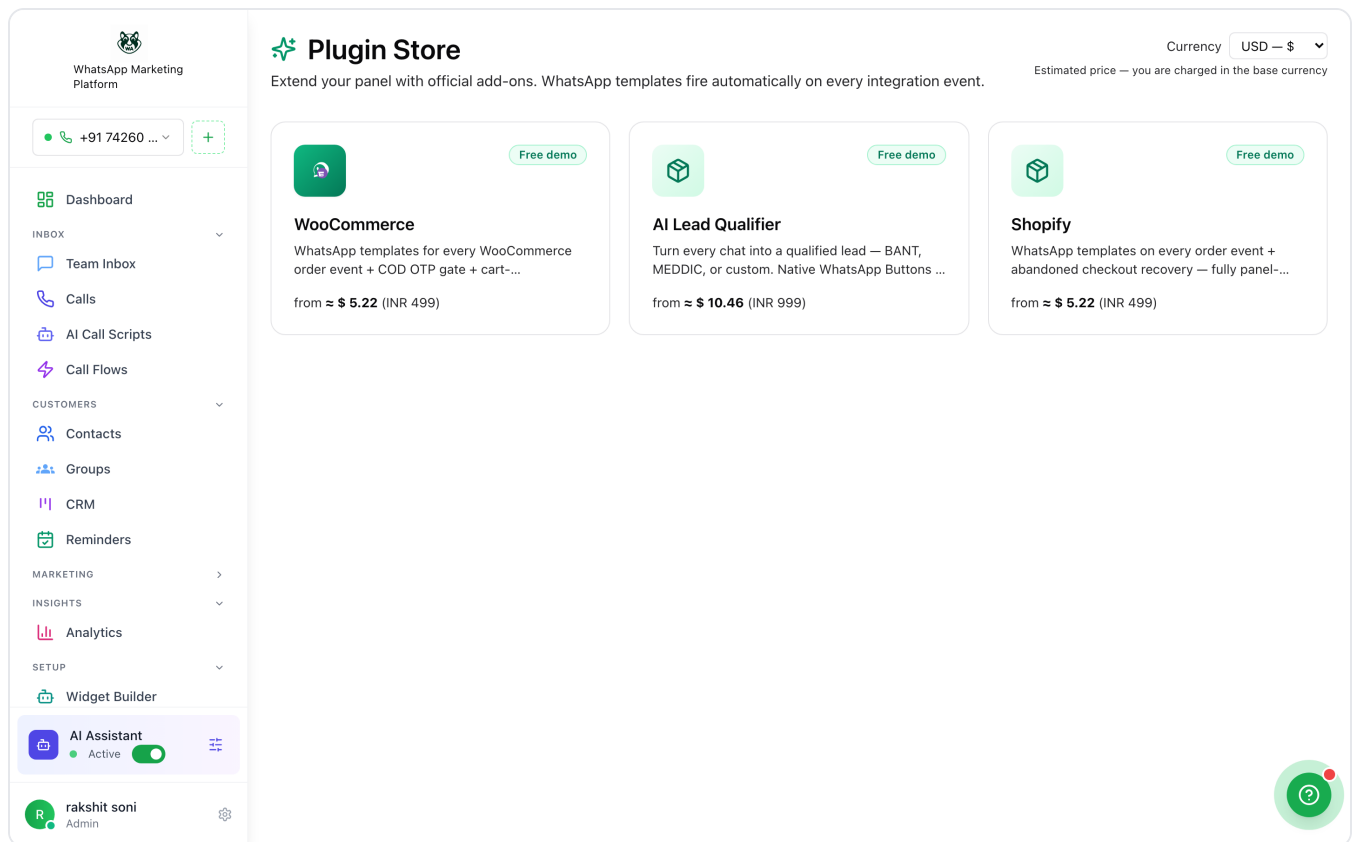
A: Cada miembro está ligado al canal seleccionado cuando fue agregado. Abre el **menú** : → **Edit** del miembro para cambiar su alcance, o vuelve a agregarlo bajo el canal correcto.

Documentación de API y Plugins

la plataforma expone una API REST pública para que tus propias apps puedan enviar mensajes de WhatsApp, gestionar contactos y leer plantillas y campañas — y una Plugin Store donde exploras y activas complementos oficiales. Las claves de API viven bajo **Settings → API Key Setting**; los complementos viven bajo **Plugins** en la barra lateral izquierda.

Cómo usarlo (paso a paso)

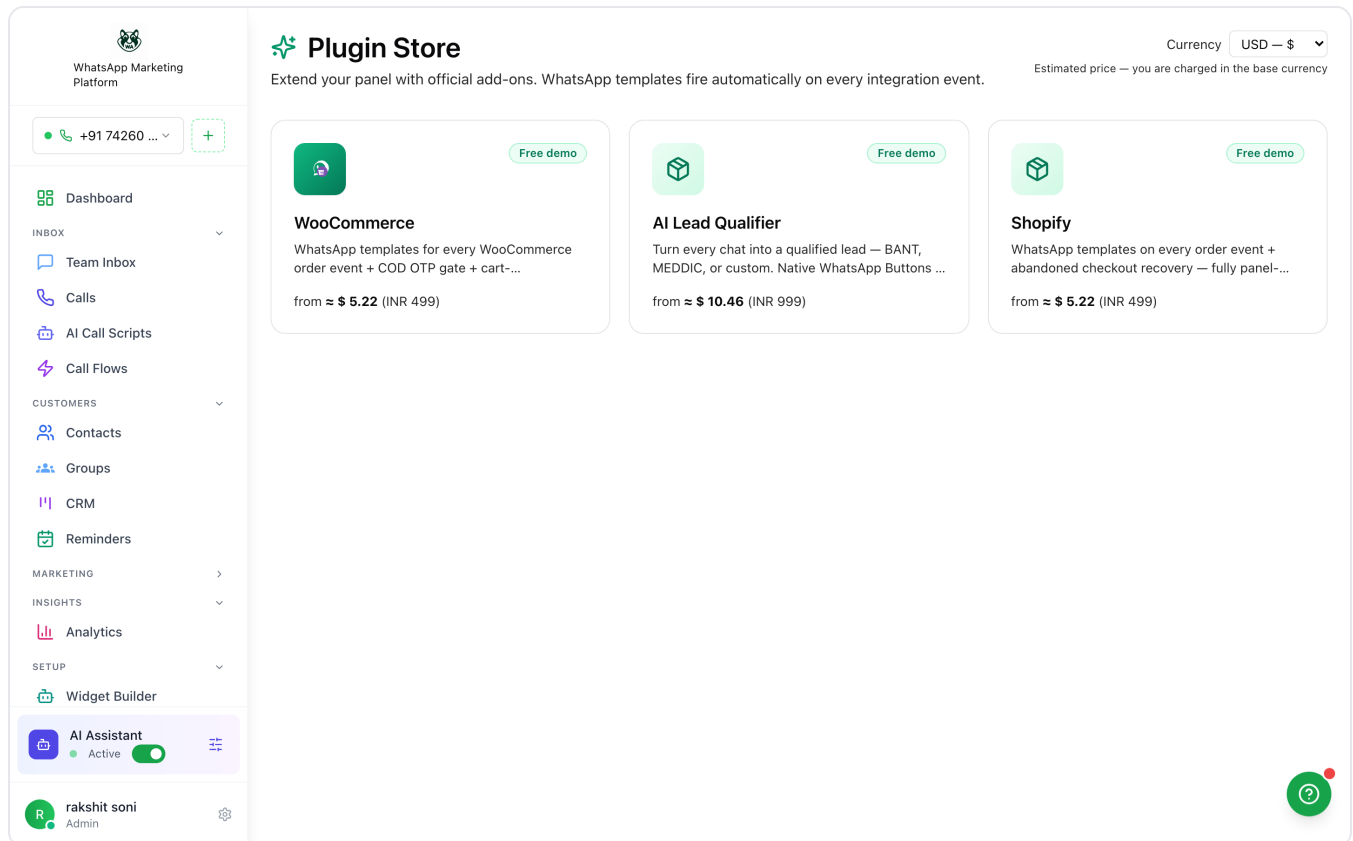
1. **Abre API Key Setting.** Ve a **Settings → API Key Setting** (el ícono de llave). La página muestra estadísticas de uso — solicitudes totales, solicitudes mensuales, claves activas y claves revocadas — junto con tus claves existentes y documentación de inicio rápido en línea.



La página API Key Setting — tarjetas de estadísticas de uso, claves existentes y el botón Create API Key

1. **Crea una clave.** Haz clic en **Create API Key** (o **Create Your First API Key** si no tienes ninguna). En el diálogo, ingresa un **Key Name** para identificarla, como "Zapier

integration", y elige un **Channel** — déjalo como **All Channels** o restringe la clave a un número.



El diálogo Create API Key con campos Key Name y Channel

1. **Elige los permisos, luego crea.** Selecciona los **Permissions** que la clave debe tener — `messages.send`, `messages.read`, `contacts.read`, `contacts.write`, `templates.read`, `campaigns.read`, `account.read`, `webhooks.manage`. Todos están premarcados; desmarca lo que no necesites, luego haz clic en **Create Key**.

WhatsApp Marketing Platform

API Documentation
Complete REST API reference for developers

English

NAVIGATION

- Authentication
- Rate Limiting
- Messaging
- Contacts
- Templates
- Campaigns
- Account
- Webhooks
- Error Codes

REST API Reference

Use the REST API to integrate messaging, contacts, campaigns, and more into your applications. All endpoints require authentication via API key and secret headers.

`https://whatsapp.lotsofcode.in/api/v1`

All responses follow this format: `{ success: boolean, data?: any, error?: string }`

Authentication

All API requests must include your API key and secret in the request headers. You can generate API keys from the Settings page.

Header `X-API-Key: YOUR_API_KEY`

Header `X-API-Secret: YOUR_API_SECRET`

Keep your API secret safe. Never expose it in client-side code or public repositories. If compromised, revoke it immediately and generate a new one.

Example authenticated request

Rate Limiting

API usage is rate-limited based on your subscription plan. Exceeding limits will result in a 429 status code response.

Monthly Request Limit
Total API requests allowed per calendar month, based on your subscription plan.

Per-Minute Rate Limit
Maximum number of requests allowed per minute to prevent abuse.

AI Assistant: Active

rakshit soni
Admin

Las casillas Permissions, todas premarcadas, con el botón Create Key

1. **Copia la clave y el secreto ahora.** Un diálogo muestra la **API Key** y el **API Secret** una sola vez. Copia ambos de inmediato — el secreto nunca se vuelve a mostrar. Autentica cada solicitud con los encabezados `x-api-key` y `x-api-secret` contra la URL base `https://<your-domain>/api/v1`.

The screenshot displays the 'API Documentation' page for the WhatsApp Marketing Platform. The left sidebar lists various features like 'AI Call Scripts', 'Call Flows', 'CUSTOMERS', 'CONTACTS', 'Groups', 'CRM', 'Reminders', 'MARKETING', 'INSIGHTS', 'Analytics', 'SETUP', 'Widget Builder', 'API Documentation', 'Plugins', 'Shopify', 'Plans', 'AI Assistant', and user information for 'rakshit soni'. The main content area is titled 'API Documentation' and includes a 'NAVIGATION' menu with links to 'Authentication', 'Rate Limiting', 'Messaging', 'Contacts', 'Templates', 'Campaigns', 'Account', 'Webhooks', and 'Error Codes'. The 'Authentication' section explains that all API requests require an API key and secret, and provides fields to enter 'X-API-Key: YOUR_API_KEY' and 'X-API-Secret: YOUR_API_SECRET'. A warning box states: 'Keep your API secret safe. Never expose it in client-side code or public repositories. If compromised, revoke it immediately and generate a new one.' Below this, there's a section for 'Example authenticated request'. The 'Rate Limiting' section explains that API usage is rate-limited based on the subscription plan, with a 'Monthly Request Limit' and a 'Per-Minute Rate Limit'.

El diálogo mostrando la API Key y el API Secret con botones de copiar y una advertencia de un solo uso

1. **Lee la referencia completa de la API.** Abre `/api-docs` en la app para la lista completa de endpoints — enviar mensajes de plantilla y de respuesta, obtener el historial de mensajes y el estado de entrega, gestionar contactos, listar plantillas y campañas, y gestionar webhooks. Para deshabilitar una clave más tarde, haz clic en **Revoke** en su fila (inmediato y permanente).

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

Widget Builder

API Documentation

Plugins

Shopify

Plans

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

API Documentation

Complete REST API reference for developers

English

99+

RS

NAVIGATION

Authentication

Rate Limiting

Messaging

Contacts

Templates

Campaigns

Account

Webhooks

Error Codes

REST API Reference

Use the REST API to integrate messaging, contacts, campaigns, and more into your applications. All endpoints require authentication via API key and secret headers.

https://whatsapp.lotsofcode.in/api/v1

All responses follow this format: { success: boolean, data?: any, error?: string }

Authentication

All API requests must include your API key and secret in the request headers. You can generate API keys from the Settings page.

Header X-API-Key: YOUR_API_KEY

Header X-API-Secret: YOUR_API_SECRET

Keep your API secret safe. Never expose it in client-side code or public repositories. If compromised, revoke it immediately and generate a new one.

Example authenticated request

Rate Limiting

API usage is rate-limited based on your subscription plan. Exceeding limits will result in a 429 status code response.

Monthly Request Limit

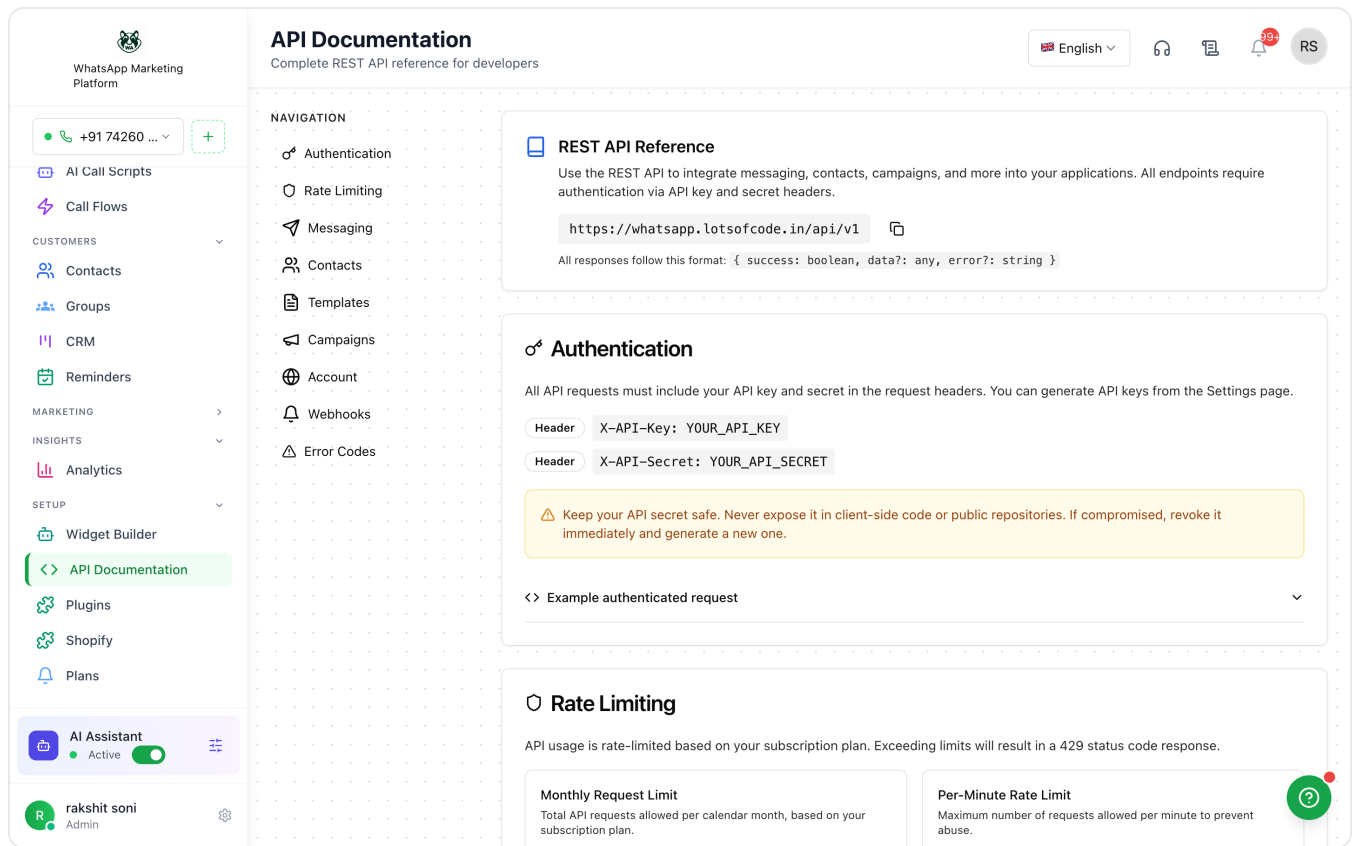
Total API requests allowed per calendar month, based on your subscription plan.

Per-Minute Rate Limit

Maximum number of requests allowed per minute to prevent abuse.

La página /api-docs listando endpoints, encabezados y solicitudes de ejemplo

1. **Explora la Plugin Store.** Haz clic en **Plugins** en la barra lateral (o ve a `/plugins`). Verás una cuadrícula de tarjetas de plugins — cada una muestra el nombre del plugin, un eslogan, una insignia **Active** / **Free demo** / **Paid add-on** y el precio inicial.



La Plugin Store — una cuadrícula de tarjetas de plugins con insignias y precios iniciales

1. **Abre un plugin y elige un nivel.** Haz clic en una tarjeta para abrir su página de detalle con tres pestañas — **Description**, **Installation** y **FAQ**. En la barra lateral derecha, elige un **nivel de precio**; cada uno muestra una duración en días y un precio. Un nivel de demo gratuita, donde esté disponible, viene preseleccionado.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

+

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

Widget Builder

API Documentation

Plugins

Shopify

Plans

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

API Documentation

Complete REST API reference for developers

English

🔊

📄

🔔

RS

NAVIGATION

Authentication

Rate Limiting

Messaging

Contacts

Templates

Campaigns

Account

Webhooks

Error Codes

REST API Reference

Use the REST API to integrate messaging, contacts, campaigns, and more into your applications. All endpoints require authentication via API key and secret headers.

https://whatsapp.lotsofcode.in/api/v1

All responses follow this format: { success: boolean, data?: any, error?: string }

Authentication

All API requests must include your API key and secret in the request headers. You can generate API keys from the Settings page.

Header

X-API-Key: YOUR_API_KEY

Header

X-API-Secret: YOUR_API_SECRET

Keep your API secret safe. Never expose it in client-side code or public repositories. If compromised, revoke it immediately and generate a new one.

Example authenticated request

Rate Limiting

API usage is rate-limited based on your subscription plan. Exceeding limits will result in a 429 status code response.

Monthly Request Limit

Total API requests allowed per calendar month, based on your subscription plan.

Per-Minute Rate Limit

Maximum number of requests allowed per minute to prevent abuse.

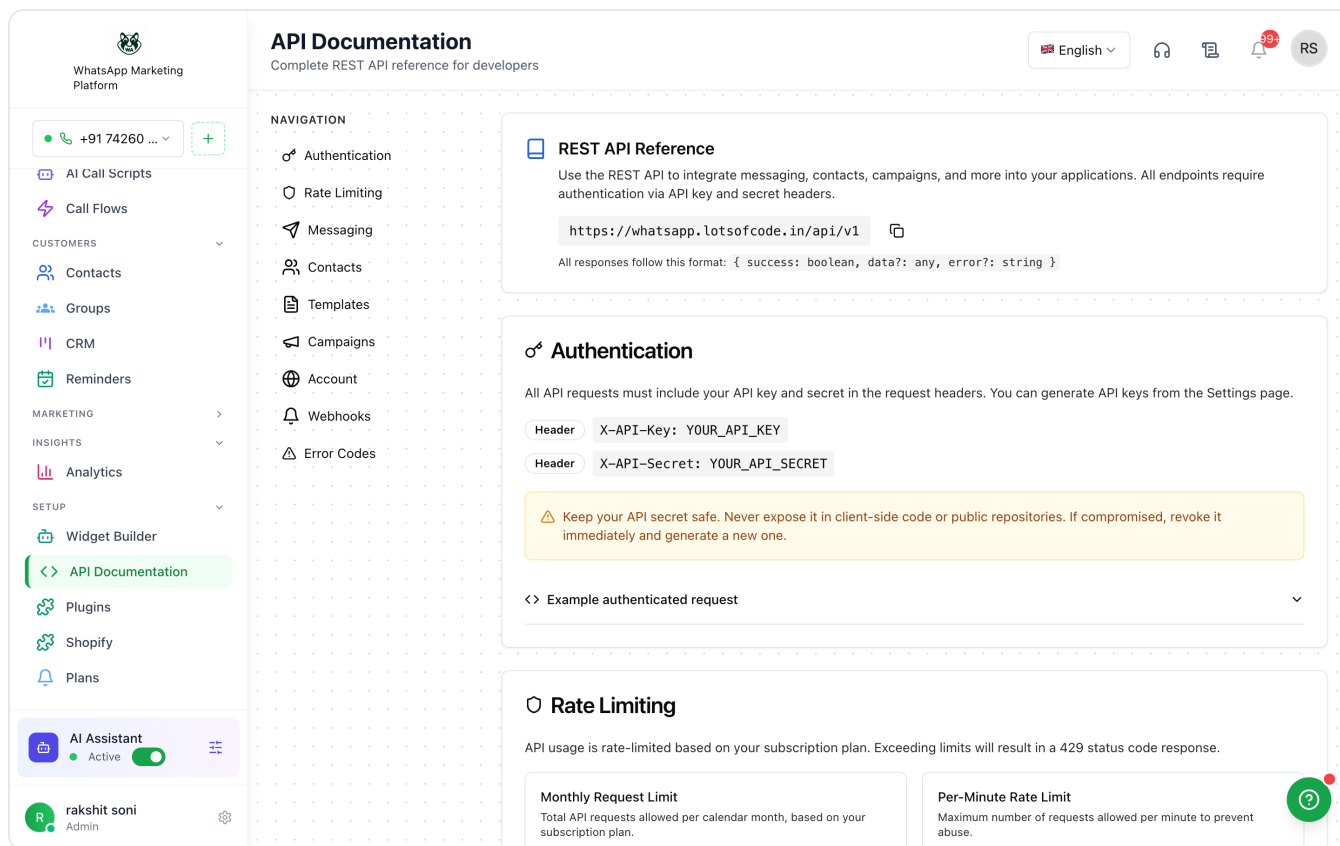
Una página de detalle de plugin — pestañas Description/Installation/FAQ y los niveles de precio en la barra lateral derecha

1. **Solicita la licencia.** Haz clic en **Request on WhatsApp**. Esto abre WhatsApp con un mensaje ya relleno que contiene el nombre del plugin, el nivel que elegiste y el correo de tu cuenta. Completa el pago con el equipo de ventas.

The screenshot displays the WhatsApp Marketing Platform API Documentation. The left sidebar contains various navigation options, including 'API Documentation' which is currently selected. The main content area provides detailed information about the REST API, including authentication requirements and rate limiting details. A user profile for 'rakshit soni' is visible in the bottom left corner.

El botón Request on WhatsApp en la barra lateral de precios del plugin

1. **Úsalo una vez activado.** Después de la activación, la licencia se muestra como **Active** con una fecha de vencimiento. Los complementos solo de panel (Shopify, AI Lead Qualifier) no necesitan descarga — configúralos dentro del panel. Los plugins descargables (WooCommerce) muestran un botón **Download .zip** para instalar en WordPress.



Un plugin mostrando la insignia Active, la fecha de vencimiento y un botón Download .zip

Complementos disponibles

- **AI Lead Qualifier** (en el panel) — convierte los chats de WhatsApp en un embudo de ventas con puntaje: preguntas de calificación BANT/MEDDIC o personalizadas, puntaje de leads de 0 a 100, movimientos automáticos de etapa de CRM, 16 presets por industria y cadenas de acciones por resultado. **Ahora también incluye la reserva de citas (Appointment Booking)** — un sistema de agendamiento tipo Calendly para WhatsApp: una página pública `/book/...` en tu propio dominio donde los clientes reservan por sí mismos según tu disponibilidad en vivo, hosting round-robin de varios agentes, mensajes automáticos de confirmación y recordatorio por WhatsApp, fechas de feriados/bloqueo, un formulario de reserva personalizado y protección anti-falsos (enlaces de invitación verificados por contacto + **OTP** de WhatsApp para reservas abiertas). Configura ambos bajo **Lead Qualifier** y **Appointments** en la barra lateral.
- **Lead Routing & Departments** (en el panel) — convierte tu inbox en un centro de contacto: autoasignación round-robin de cada nuevo chat, lead y llamada; **departamentos** de agentes (Sales, Support, Delivery...); restringe a los agentes solo a sus propias conversaciones; transfiere chats o llamadas en vivo; además de nodos de automatización (asignación round-robin, enviar una plantilla a cualquier número, agregar/quitar etiquetas). Configúralo bajo **Lead Routing** en la barra lateral.

- **Native Forms Pro** (en el panel) — mejora los **WhatsApp Forms** integrados con formularios *dinámicos y en vivo* que hablan con tus datos en tiempo real. Su función estrella es la **reserva de citas en vivo**: un formulario nativo dentro del chat que muestra tus fechas y horarios libres reales (desde la disponibilidad de tus Appointments) y reserva el horario al instante — sin página web, sin idas y vueltas. Actívalo una vez por canal desde la página **Forms** (una configuración de clave segura de una sola vez), luego crea un **Live appointment form** vinculado a un tipo de cita. Los formularios normales (estáticos) siguen siendo gratuitos para todos; el nivel dinámico es el complemento de pago.
- **Shopify / WooCommerce** — flujos de recuperación de pedidos y carritos abandonados para tu tienda (Shopify es en el panel; WooCommerce es un `.zip` descargable para WordPress).

Cada complemento está licenciado a tu cuenta; activa un nivel desde la Plugin Store como en los pasos anteriores.

Consejos

- La URL base es `https://<your-domain>/api/v1`; envía `x-api-key: YOUR_API_KEY` y `x-api-secret: YOUR_API_SECRET` en cada solicitud.
- Cada clave registra su conteo de solicitudes y su fecha de último uso, y tu plan puede limitar las solicitudes por mes y la tasa por minuto — el uso intenso puede alcanzar esos límites.
- Lee la pestaña **Installation** y las **FAQ** de cada plugin — contienen los alcances, claves de API y pasos de resolución de problemas específicos del plugin.
- Una licencia está ligada a tu cuenta; el `.zip` de WooCommerce se puede instalar en varios sitios.

Preguntas frecuentes

Q: Perdí mi API secret — ¿puedo verlo de nuevo?

A: No. Los secretos se muestran solo en la creación. Revoca la clave y crea una nueva.

Q: ¿Cómo limito una clave a un solo número?

A: Elige ese canal en el desplegable **Channel** al crear la clave en lugar de dejarlo en All Channels.

Q: ¿Cómo pago por un plugin — falta el botón "Request on WhatsApp"?

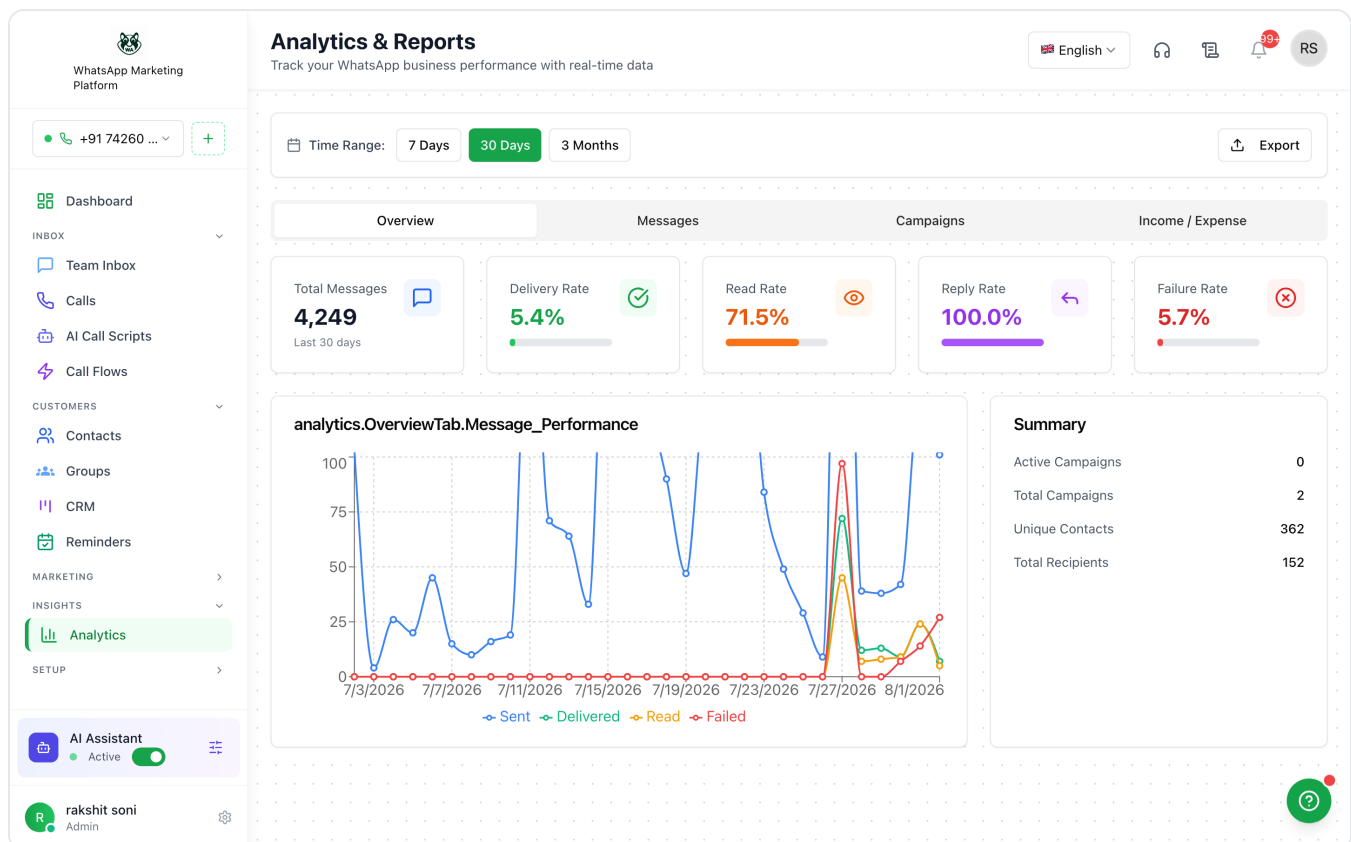
A: No hay checkout dentro del panel; el equipo gestiona el pago y la activación después de que haces clic en **Request on WhatsApp**. Si el botón falta, los números de WhatsApp de ventas aún no están configurados — pide a tu administrador que los establezca en Settings.

Analítica

La analítica muestra cómo se están desempeñando tus mensajes y campañas — cuántos se entregaron, se leyeron, se respondieron o fallaron. Hay un panel **Analytics** de toda la cuenta en la barra lateral izquierda (`/analytics`), una página por campaña con un reporte destinatario por destinatario, y una pestaña **Message Logs** bajo Settings para depuración por mensaje.

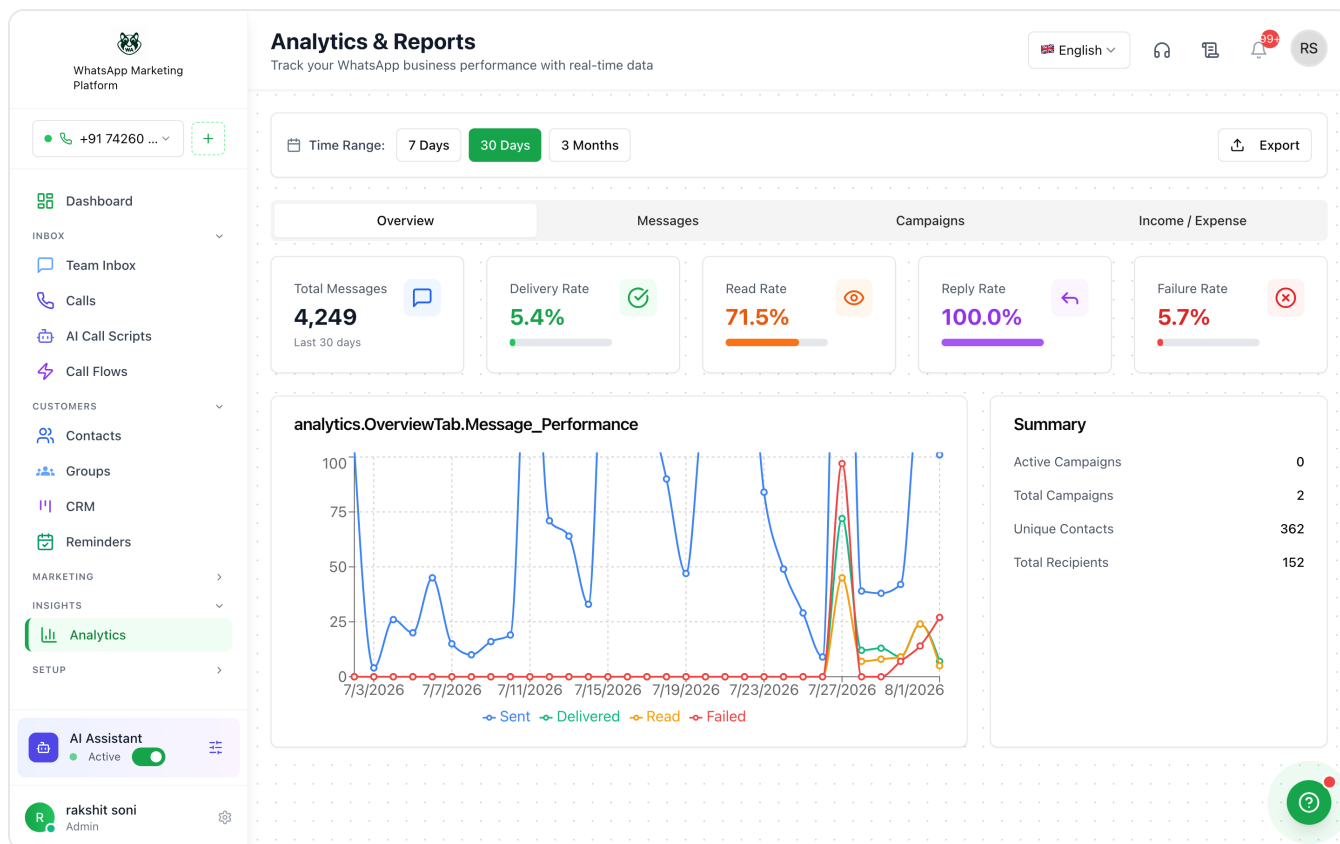
Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre el panel Analytics.** Haz clic en **Analytics** en la barra lateral izquierda (`/analytics`). Arriba, elige un **rango de tiempo** — **7 Days**, **30 Days** o **3 Months** — que delimita todas las pestañas debajo.



El panel Analytics — el selector de rango de tiempo 7 Days / 30 Days / 3 Months en la parte superior

1. **Lee la pestaña Overview.** La pestaña **Overview** muestra las tarjetas de tasas clave — **Delivery**, **Read**, **Reply** y **Failure** — además de un gráfico de rendimiento de mensajes y un resumen de campañas.



La pestaña Overview — tarjetas de tasas Delivery, Read, Reply y Failure sobre el gráfico de rendimiento

1. **Revisa Messages y Transactions.** La pestaña **Messages** muestra los conteos de salientes vs entrantes, el tiempo de respuesta promedio y la actividad por hora. La pestaña **Transactions** ofrece reportes de ingresos/gastos si registras transacciones de contactos. Donde esté habilitado, usa **Export** para descargar los datos como PDF o Excel.

WhatsApp Marketing Platform

+91 74260 ...

+

Dashboard

INBOX

Team Inbox

Calls

AI Call Scripts

Call Flows

CUSTOMERS

Contacts

Groups

CRM

Reminders

MARKETING

INSIGHTS

Analytics

SETUP

AI Assistant

Active

rakshit soni

Admin

Analytics & Reports

Track your WhatsApp business performance with real-time data

English

39

RS

Time Range: 7 Days 30 Days 3 Months

Export

Overview

Messages

Campaigns

Income / Expense

Total Sent152

Total Delivered64

Total Read39

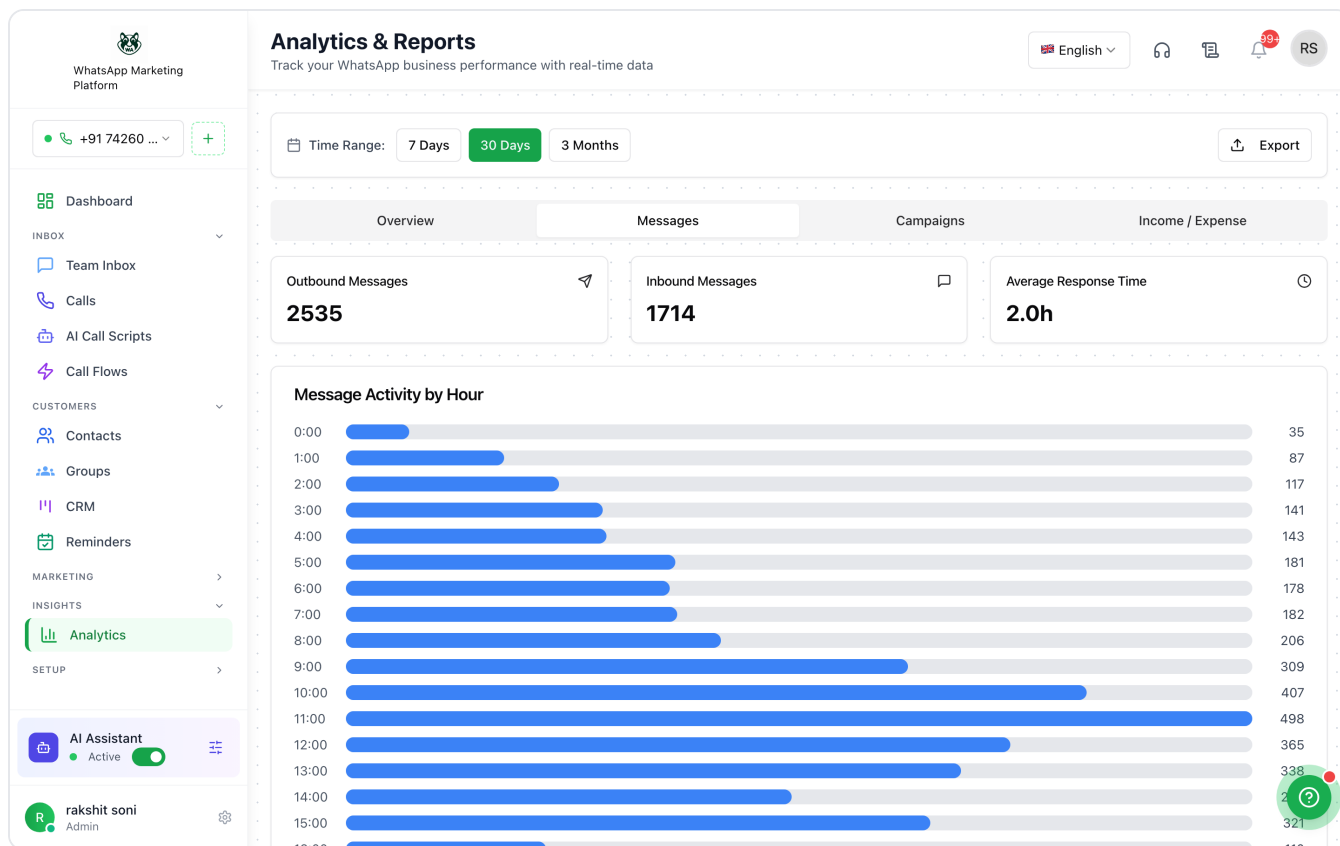
Total Failed88

Campaign Performance

CAMPAIGN	STATUS	RECIPIENTS	SENT	DELIVERED	READ	RATE	ACTIONS
followup — Resend t...marketing	completed	76	76	64	39	84%	View Details
followup marketing	completed	76	76	0	0	0%	View Details

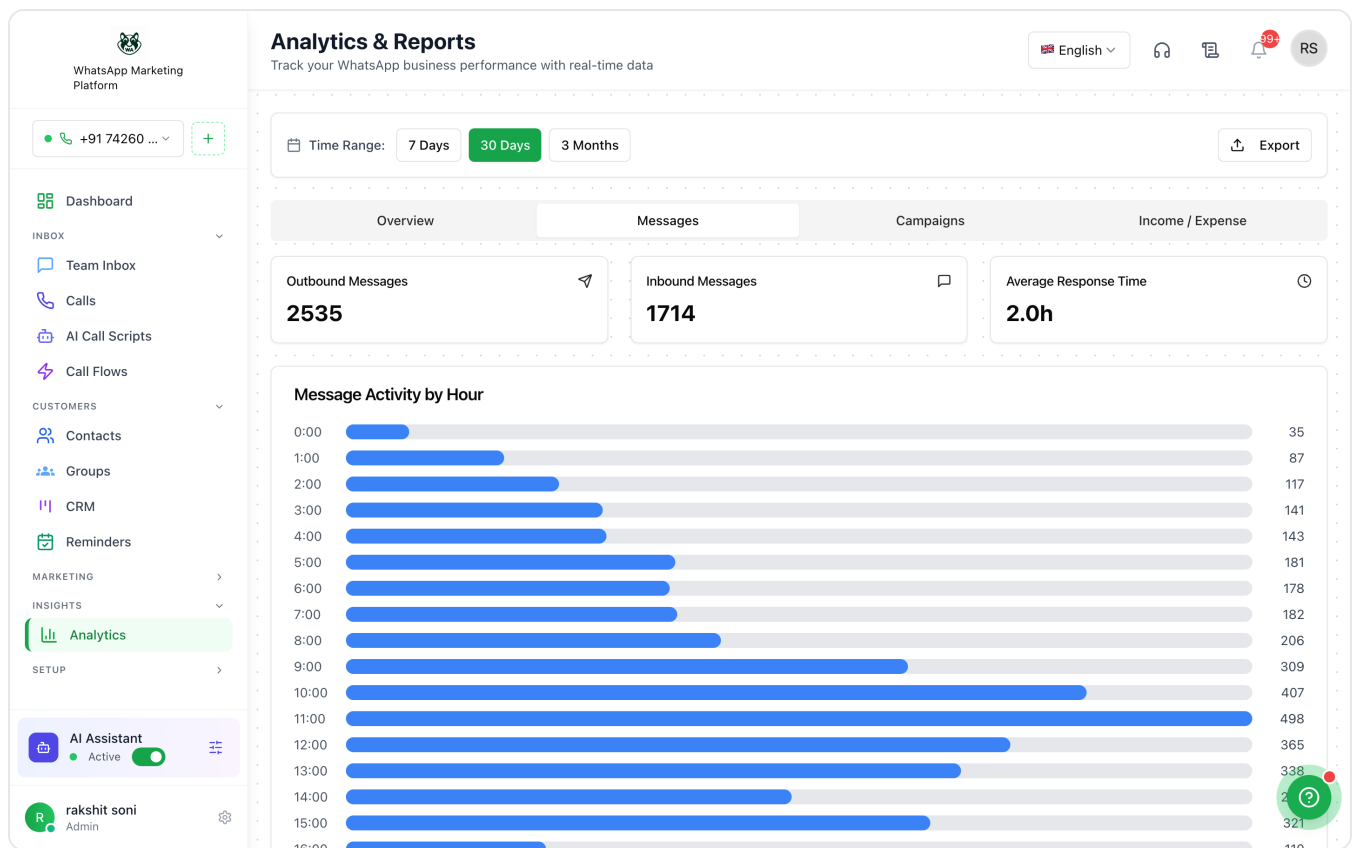
La pestaña Messages — conteos de salientes vs entrantes, tiempo de respuesta promedio y gráfico de actividad por hora

- Abre la pestaña Campaigns.** La pestaña **Campaigns** lista cada campaña con conteos de destinatarios, enviados, entregados y leídos, y una tasa de entrega. Haz clic en **View Details** en cualquier fila para profundizar en esa campaña.



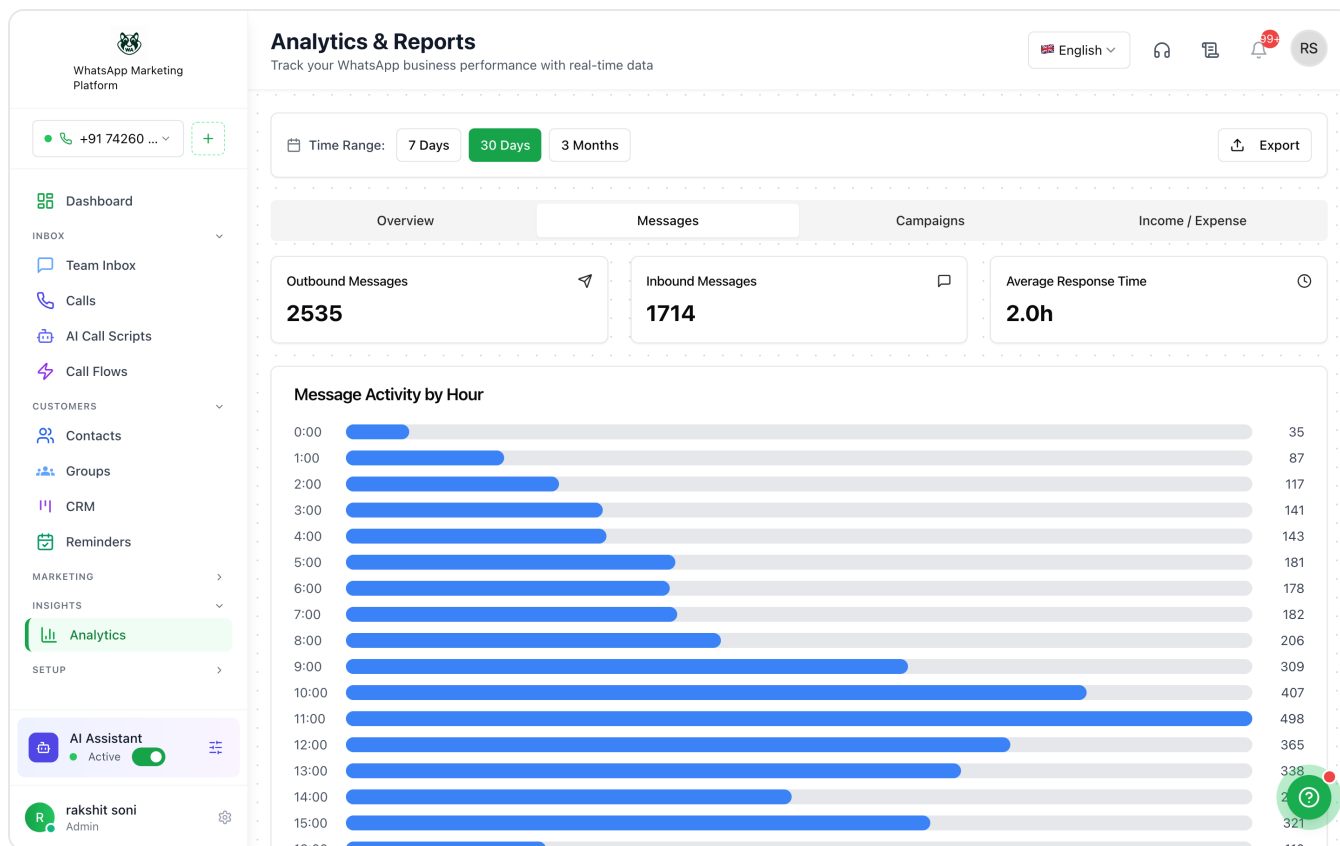
La pestaña Campaigns — una tabla de campañas con conteos y un enlace View Details por fila

1. **Lee las tarjetas de métricas por campaña.** La página por campaña (`/analytics/campaign/<id>`) abre con tarjetas superiores — **Recipients**, **Reached Meta**, **Delivery Rate**, **Read Rate** y **Failure Rate**. Esta página se actualiza automáticamente mientras la campaña se ejecuta.



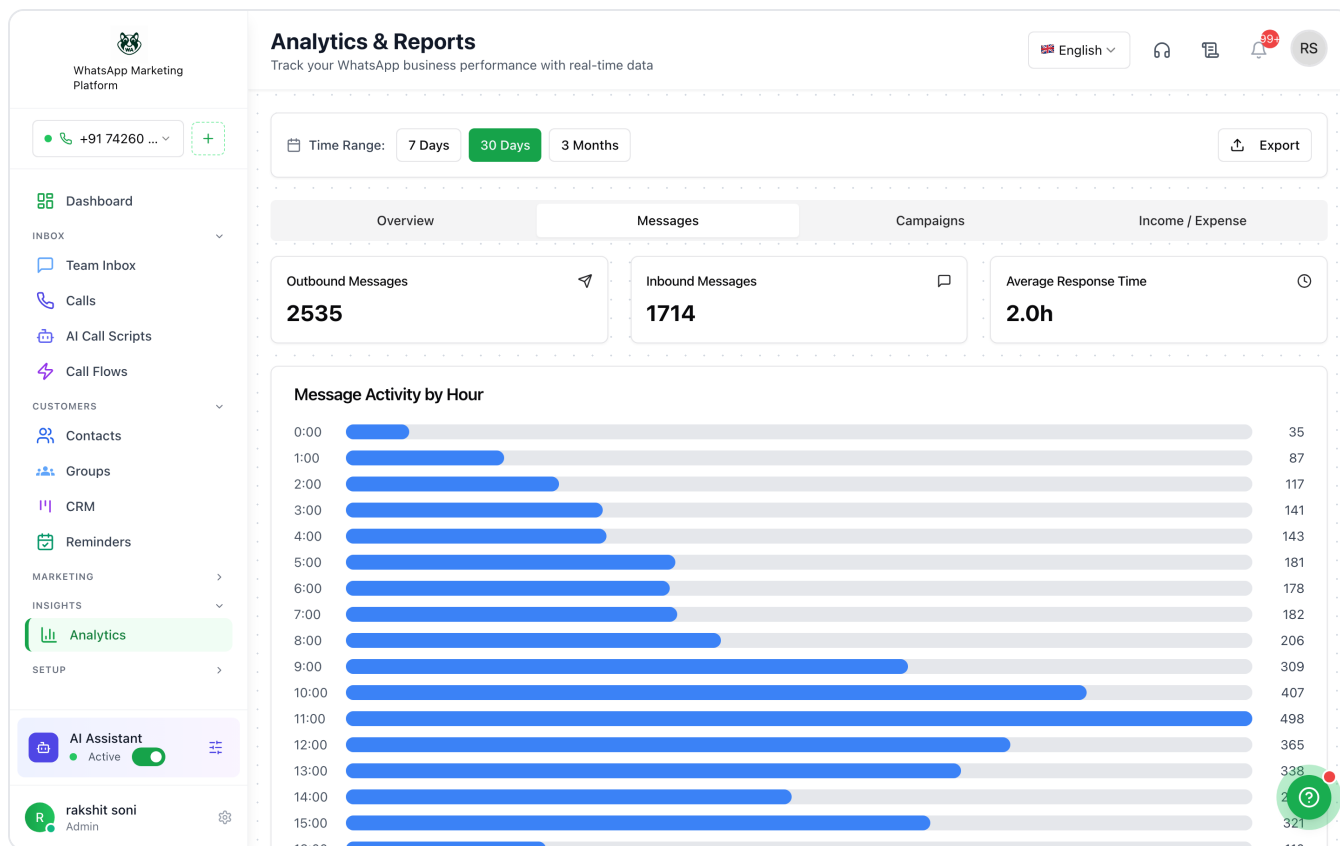
Las tarjetas superiores de la página por campaña — Recipients, Reached Meta, Delivery Rate, Read Rate y Failure Rate

1. **Usa los gráficos y Error Analysis.** Debajo de las tarjetas, el gráfico **Daily Performance** y **Message Status Distribution** muestran tendencias y el desglose de enviados/entregados/leídos/fallidos. **Error Analysis** agrupa los fallos por código de error de Meta con conteos de ocurrencias, así que un código repetido apunta a una única causa raíz.



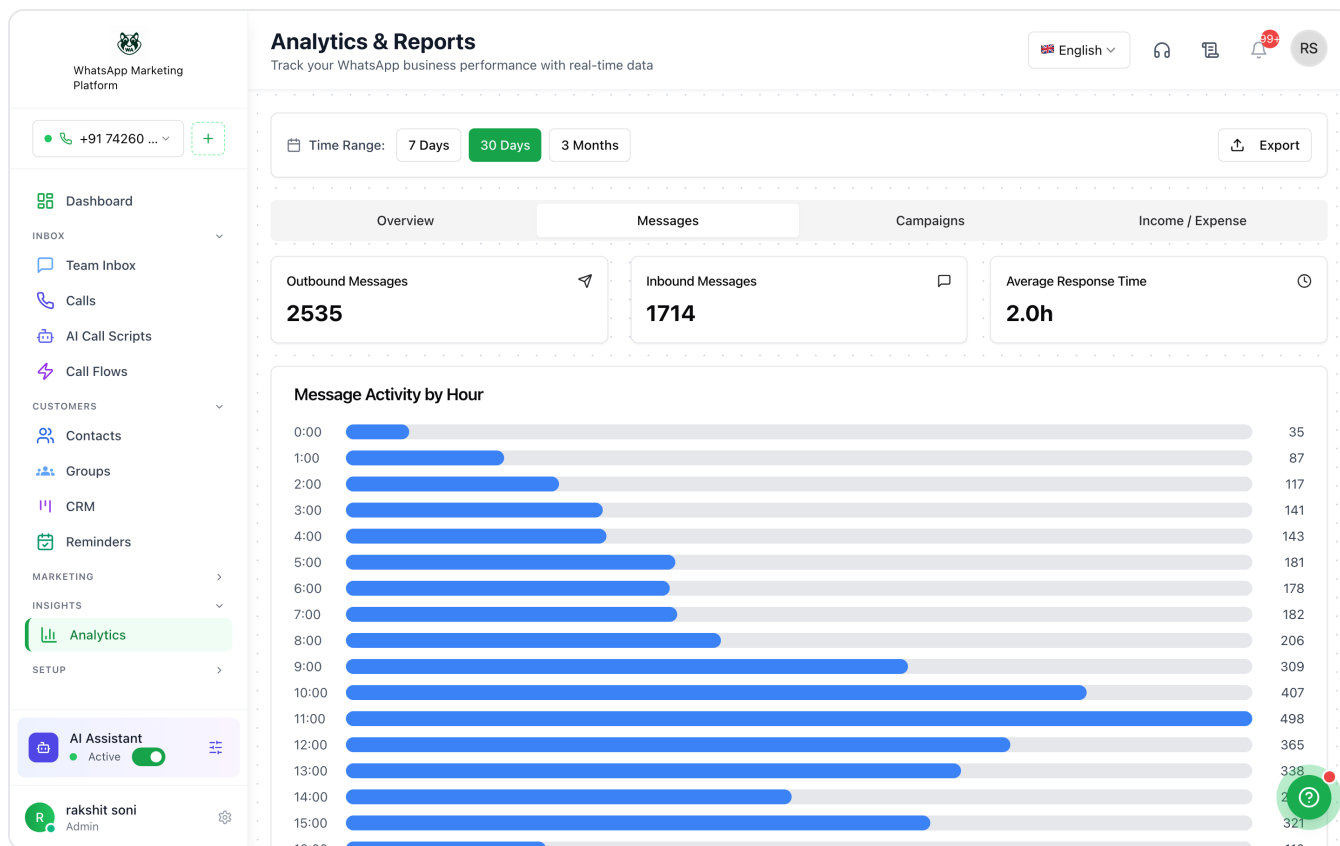
El gráfico Daily Performance, Message Status Distribution y Error Analysis agrupado por código de error

1. **Profundiza en la tabla Recipient Delivery.** Cada destinatario aparece listado con su estado y las marcas de tiempo de enviado/entregado/leído. Filtra por **All / Delivered / Read / Sent / Failed**, haz clic en una fila para saltar a la conversación de ese contacto en el inbox, o haz clic en un código de error para filtrar por ese error. Usa **Resend to subset** arriba para reenviar a los destinatarios fallidos (o de cualquier estado) como una nueva campaña.



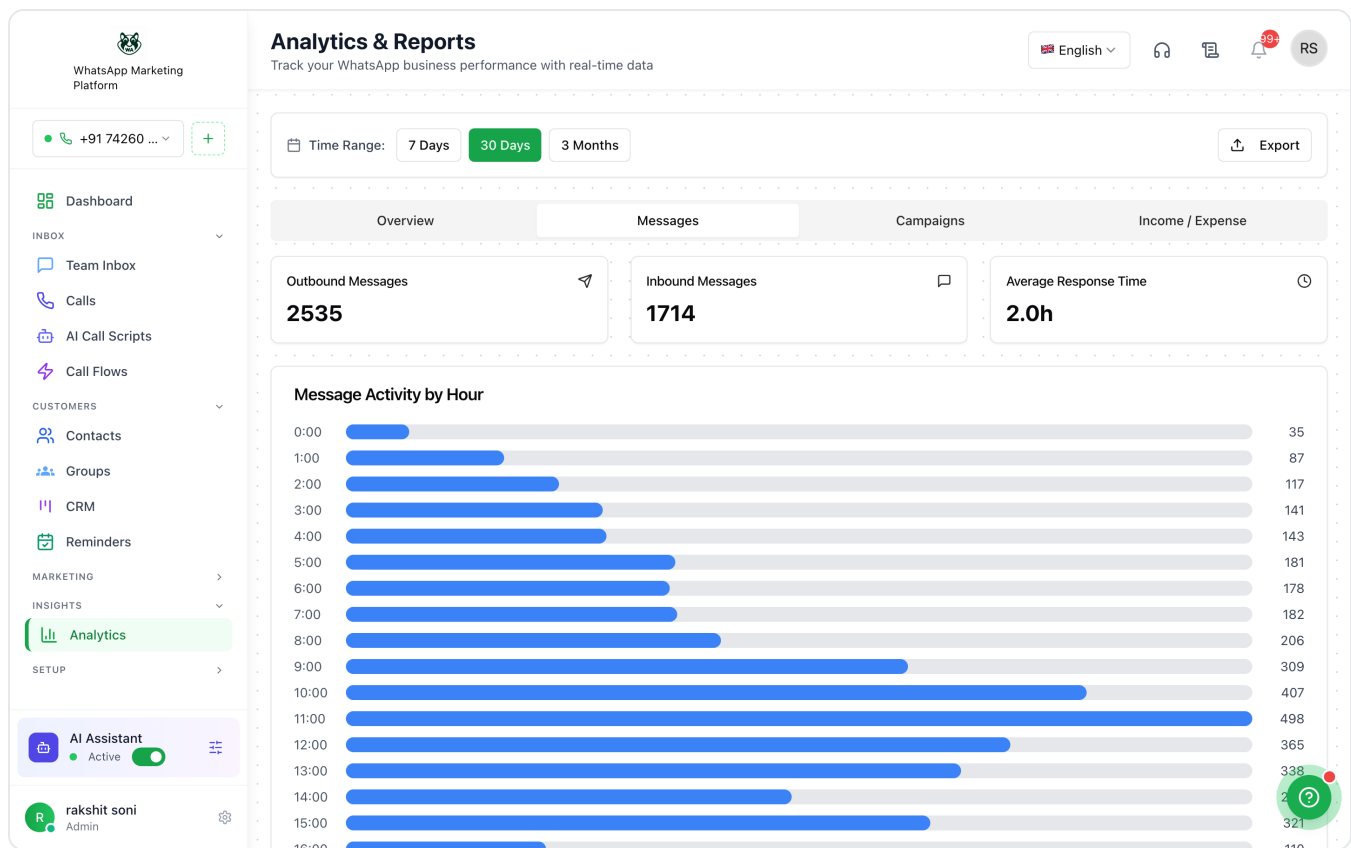
La tabla Recipient Delivery — filtros de estado, marcas de tiempo por destinatario y el botón Resend to subset

1. **Depura mensajes específicos en Message Logs.** Ve a **Settings → Message Logs** para un registro por mensaje de tu canal activo. Usa la caja **Search** para un número de teléfono o contenido, y filtra por **Status** (Sent, Delivered, Read, Failed, Pending) y **Date range** (Last 24 hours, 7 days, 30 days, All time).



La tabla Message Logs — filtros Status y Date-range, caja de búsqueda y columnas de estado y error por fila

1. **Lee el error de un mensaje fallido.** Para cualquier fila **Failed**, la columna **Error** muestra el código de error de Meta y una breve razón que te dice qué corregir. La lista se actualiza automáticamente cada 30 segundos aproximadamente; usa el botón **Refresh** para actualizar de inmediato.



Una fila Failed de Message Logs con el código de error de Meta y la razón en la columna Error

Consejos

- Entiende la escalera de estados: **Pending** → **Sent** → **Delivered** → **Read**, con **Failed** como un callejón sin salida. Solo avanza hacia adelante, así que "Read" siempre es un subconjunto de "Delivered".
- **Reached Meta** = sent + delivered + read + failed — todo lo que salió de la plataforma. Las tasas de Delivery, Read y Failure se calculan a partir de estos conteos en vivo, así que las tarjetas siempre concilian con la distribución de estados.
- Una **Failure Rate** alta con un código de error repetido normalmente significa una sola causa (números inválidos, una variable de plantilla sin mapear) — revisa **Error Analysis** y los errores por destinatario.
- Si una campaña muestra baja entrega en Analytics, abre **Message Logs** filtrado por **Failed** para ver la razón exacta por destinatario.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Por qué Read es menor que Delivered?

A: Read solo cuenta cuando el destinatario realmente abre el mensaje, así que normalmente es un subconjunto de Delivered. Algunos destinatarios también tienen desactivados los acuses de lectura.

Q: Delivered dice 0 pero los mensajes salieron — ¿qué está mal?

A: Puede que aún estén en **Sent** ("en tránsito") — Meta aún no ha confirmado la entrega. Los conteos suben automáticamente a medida que Meta envía webhooks de entrega y lectura, así que dale un momento.

Q: Un mensaje está atascado en "Sent" — ¿está entregado?

A: "Sent" significa que salió de la plataforma y fue aceptado por WhatsApp. Pasa a "Delivered" una vez que llega al teléfono y a "Read" una vez abierto. Si nunca avanza, el número puede estar inaccesible o te ha bloqueado.

Formularios de WhatsApp (Flows)

Los formularios de WhatsApp te permiten recopilar información dentro del chat con un formulario nativo que se abre con un toque — sin necesidad de un sitio web. Construyes un formulario una vez y luego lo envías desde una automatización, una campaña o el inbox; las respuestas regresan al Team Inbox y pueden autocompletar tus contactos y tu CRM. Los formularios viven bajo **Forms** en la barra lateral izquierda (sección Customers).

Cómo usarlo (paso a paso)

1. **Abre Forms y comienza un formulario nuevo.** Haz clic en **Forms** en la barra lateral izquierda, luego en el botón azul **Create form** de la esquina superior derecha. Para empezar desde un diseño ya hecho, usa **Live appointment form** (se explica más abajo) o elige una plantilla dentro del constructor.



admin-native-forms-01.png

La página Forms — tarjetas de formularios con estado, más los botones Create form y Live appointment form

La página Forms — tarjetas de formularios con estado, más los botones Create form y Live appointment form

1. **Elige una plantilla de inicio.** En el constructor que se abre, el panel izquierdo muestra **Start from template** — diseños de un clic como **Lead capture, Appointment booking, Contact us, Survey, Sign up** o **Blank form**. Haz clic en uno para pre-llenar las pantallas, o empieza en blanco y agrega las tuyas.



admin-native-forms-02.png

La lista Start from template del constructor en el panel izquierdo

La lista Start from template del constructor en el panel izquierdo

1. **Define el nombre, el canal y la categoría.** En la barra superior, escribe un **Form name**, elige el **Channel** en el que publicar y selecciona una **Category** (por ejemplo **Lead generation** o **Appointment booking**). La categoría le dice a WhatsApp para qué sirve el formulario.



admin-native-forms-03.png

La barra superior del constructor — desplegables de nombre del formulario, canal y categoría

La barra superior del constructor — desplegables de nombre del formulario, canal y categoría

1. **Agrega campos y contenido a una pantalla.** Desde la paleta **Add to screen** de la izquierda, haz clic en cualquier componente para colocarlo: encabezados y párrafos, una imagen, entradas de texto (incluyendo **Phone**, **Email**, **Number**, **Password**), texto largo, **Date** y **Calendar**, **Dropdown**, opción única y múltiple, chips, una casilla de **Opt-in consent** o un enlace. Cada componente que agregas aparece en el lienzo central.



admin-native-forms-04.png

La paleta Add to screen con los componentes agrupados

La paleta Add to screen con los componentes agrupados

1. **Edita un componente a la derecha.** Haz clic en un componente en el lienzo para seleccionarlo; el panel derecho muestra su configuración — etiqueta, tipo de entrada, opciones (una por línea), texto de ayuda y un interruptor **Required**. La **Preview** verde de abajo muestra exactamente cómo se ve la pantalla en WhatsApp mientras escribes.



admin-native-forms-05.png

La configuración de un componente a la derecha con la vista previa en vivo del teléfono de WhatsApp

La configuración de un componente a la derecha con la vista previa en vivo del teléfono de WhatsApp

1. **Mapea las respuestas a tus contactos y CRM (opcional).** Para cualquier entrada, usa **Save answer to** en su configuración para enviar la respuesta directamente a un **campo de contacto** (Name, Email, Company...), un **campo personalizado** o una **etapa de CRM**. Al enviar, la respuesta autocompleta el contacto o lo mueve a esa etapa.



admin-native-forms-06.png

El desplegable de mapeo Save answer to con opciones de contacto y CRM

El desplegable de mapeo Save answer to con opciones de contacto y CRM

1. **Agrega más pantallas para un asistente (opcional).** Haz clic en el **+** junto a **Screens** para agregar una segunda pantalla, y activa **Final** en la última. Las respuestas de pantallas anteriores se conservan, así que un formulario de varias pantallas devuelve todas las respuestas juntas al enviar. Cuando esté listo, haz clic en **Create & publish** en la esquina superior derecha.



admin-native-forms-07.png

La columna Screens con varias pantallas y el interruptor Final

La columna Screens con varias pantallas y el interruptor Final

1. **Envía el formulario desde una automatización.** Abre **Automations**, edita un flujo y arrastra el nodo **Send Form** (grupo Messages). Elige tu formulario publicado, escribe el mensaje que se muestra sobre el botón y define la etiqueta del botón. La automatización se pausa hasta que el contacto envía, luego continúa — las etiquetas de respuesta (como `{{full_name}}`) aparecen ahí mismo para copiarlas en pasos posteriores.



admin-native-forms-08.png

El nodo Send Form — selector de formulario, mensaje, etiqueta del botón y las etiquetas de respuesta copiables

El nodo Send Form — selector de formulario, mensaje, etiqueta del botón y las etiquetas de respuesta copiables

1. **Envíalo en una campaña o desde el inbox.** En una tarjeta de formulario publicado, haz clic en **Use in campaign** para crear una plantilla de WhatsApp con un botón de formulario (utilizable en **Campaigns** después de que WhatsApp la apruebe). Para enviarlo durante un chat en vivo, abre la conversación y haz clic en el **ícono de formulario** en el encabezado del inbox, luego elige el formulario. Los envíos aparecen como una tarjeta verde **Form submitted** en el chat.



admin-native-forms-09.png

La acción Use in campaign de una tarjeta de formulario y el ícono Send form en el encabezado del inbox

La acción Use in campaign de una tarjeta de formulario y el ícono Send form en el encabezado del inbox

1. **Revisa las respuestas.** De vuelta en la página Forms, haz clic en **Responses** en cualquier formulario para ver cada envío en una tabla — cuándo llegó, desde dónde y cada respuesta en su propia columna. También puedes iniciar una automatización automáticamente en cualquier envío usando el disparador **Form submitted** en el constructor de automatizaciones.



admin-native-forms-10.png

El diálogo Responses — una tabla de envíos con columnas de respuestas

El diálogo Responses — una tabla de envíos con columnas de respuestas

Consejos

- **Solo se pueden enviar los formularios publicados.** Después de hacer clic en Create & publish, espera la insignia verde **Published**; un estado rojo significa que WhatsApp rechazó el formulario — pasa el cursor por encima para leer por qué, corrige y guarda de nuevo.
- **Editar es seguro.** Usa el lápiz en una tarjeta de formulario para cambiar los campos en cualquier momento; guardar vuelve a publicar sobre el mismo formulario, así que las automatizaciones que ya lo usan siguen funcionando.
- **Usa las etiquetas de respuesta copiables.** En el nodo Send Form, toca una etiqueta verde para copiarla (como `{{email}}`), luego pégala en un paso **Send Message** posterior — sin necesidad de recordar los nombres de las variables.
- **Los Live appointment forms** (avanzado) permiten a los clientes reservar un horario real dentro de WhatsApp — consulta la nota en el módulo de API y Plugins.

Preguntas frecuentes

Q: ¿Puedo usar un formulario para enviar mensajes a personas fuera de una ventana de 24 horas?

A: Sí — haz clic en **Use in campaign** en el formulario para crear una plantilla de marketing aprobada con un botón de formulario; una vez que WhatsApp la apruebe, envíala desde Campaigns como cualquier plantilla.

Q: ¿A dónde van las respuestas?

A: Cada envío se muestra en el chat, se guarda en el reporte **Responses** del formulario y — si defines **Save answer to** en un campo — se escribe automáticamente en el contacto o en la etapa de CRM.