



WATI

WhatsApp Business API

Tudo o que Você Precisa Saber



Sumário

O que é o WhatsApp Business API?	03
O que é o Aplicativo WhatsApp Business?	04
Qual a diferença do WhatsApp Business API e do aplicativo do WhatsApp Business?	06
BSPs: os Provedores de Soluções do WhatsApp	07
Devo optar pelo WhatsApp Business API?	08
Principais Recursos da WATI	09
Mensagens na API do WhatsApp	12
A. Modelos de mensagens do WhatsApp	
B. Mensagens em Sessões no WhatsApp	
C. Mensagens Interativas do WhatsApp	
Como obter o WhatsApp Business API?	15
1. Obtenha um número de telefone	
2. Crie uma conta na WATI	
3. Verifique sua conta no Facebook Business Manager	
Precificação da WhatsApp Business API	18



O WhatsApp

O WhatsApp é um aplicativo de mensagem instantânea mais utilizado do mundo, com mais de 1,5 bilhão de usuários todos os dias.

Se você está buscando entender como a API do WhatsApp Business funciona, como ela é diferente do aplicativo WhatsApp Business e como ela podem ajudar a escalar o seu negócio, você está no lugar certo!

Nosso objetivo é oferecer um panorama de tudo o que você precisa saber antes de começar a usar as APIs do WhatsApp. Boa leitura!

O que é o WhatsApp Business API?

Para ajudar as empresas a estabelecerem comunicações pelo WhatsApp, a Meta (previamente Facebook) lançou o WhatsApp Business API em 2018.

Ela foi lançada para ajudar médias e grandes empresas que desejam usar o WhatsApp para se comunicar com vários clientes ao mesmo tempo.

A WhatsApp Business API habilita as empresas a automatizarem suas comunicações com respostas automáticas, chatbots feitos para WhatsApp e mensagens interativas.

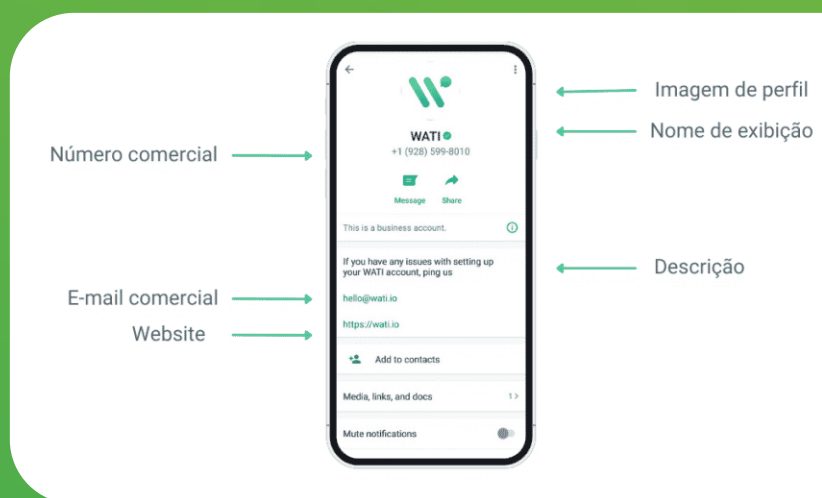
A grosso modo, a API do WhatsApp Business ajuda as empresas a criar fluxos de comunicação personalizados que atendam às necessidades de seus clientes.



O que é o Aplicativo WhatsApp Business?

O WhatsApp Business é um aplicativo gratuito que visa ajudar os proprietários de pequenas empresas a se conectarem com seus clientes, oferecendo seus produtos e serviços e dando suporte ao longo da jornada.

Na imagem à direita, você pode ver como se parece o perfil comercial na plataforma do WhatsApp Business.



Confira a sua lista de recursos abaixo.

- Respostas rápidas/prontas
- Disponível na versão mobile e desktop
- Etiquetas de conversas
- Mensagem automática de ausência
- Mensagem automática de saudação
- Informação de e-mail, site e localização do negócio
- Sem integração com outros sistemas como chatbots, CRMs etc.
- Um único usuário por número

Qual a diferença do WhatsApp Business API e do aplicativo do WhatsApp Business?

Confira a tabela comparativa abaixo para entender a diferença entre o aplicativo de WhatsApp, o WhatsApp Business e o WhatsApp Business API.

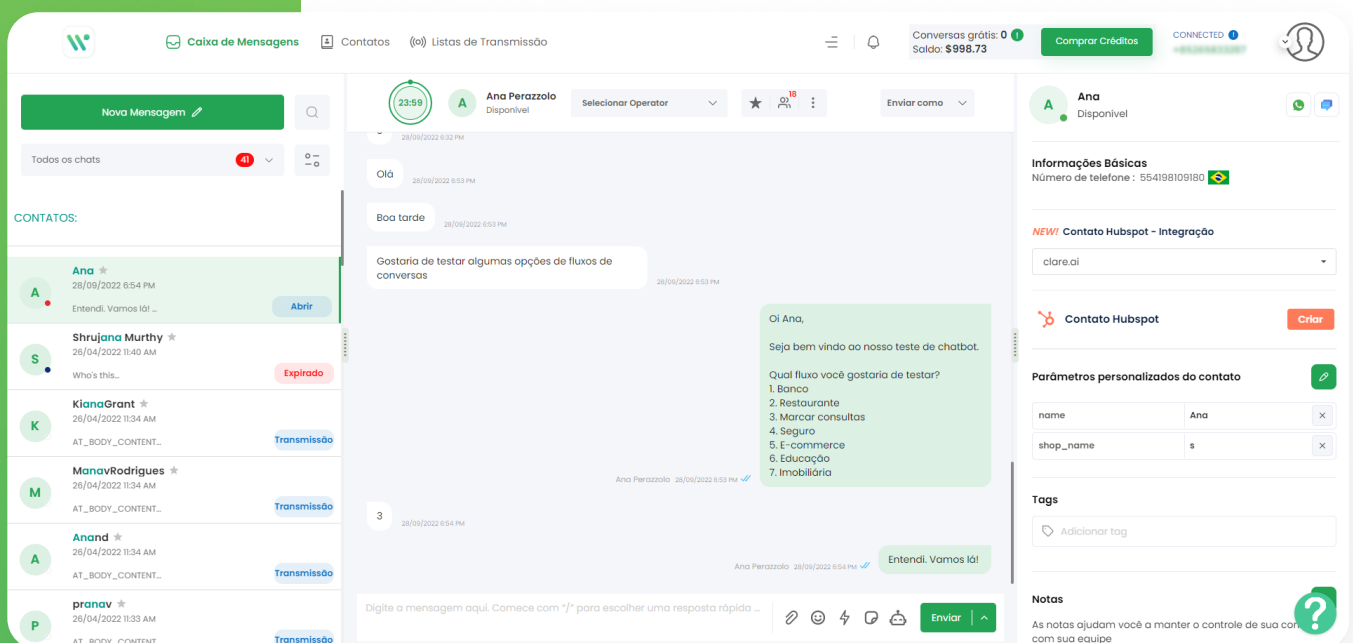
Ecosistema do WhatsApp

	WhatsApp App	WhatsApp Business App	WhatsApp Business API
Público-alvo	Uso pessoal	Pequenas empresas	Médias e grandes empresas
Como conseguir?	App Store	App Store	Através de parceiros oficiais
Múltiplos logins	✗	✗	✓
Distribuição de mensagens em massa	✓ Limitado a 256 contatos	✓ Limitado a 256 contatos	✓ A partir de 1000 contatos cada 24h
Verificação (selo verde)	✗	✓	✓
Integrações	✗	✗	✓
Tempo de configuração	Instantâneo	Instantâneo	Até 30 minutos
Outras Funções	Facilidade de encaminhamento de mensagem	Respostas prontas/ rápidas	Automação e escalabilidade

A WhatsApp Business API é feita para empresas que querem escalar. Ela transforma o seu WhatsApp em uma potente ferramenta de marketing e vendas.

A API do WhatsApp pode apenas ser acessada através de Provedores de Soluções para WhatsApp Business, conhecidas como BSPs (sigla para Business Solution Providers), como a WATI. Entenda melhor a seguir!

BSPs: os Provedores de Soluções do WhatsApp



Os BSPs consistem em uma comunidade global de provedores de soluções terceirizados, com experiência na Plataforma do WhatsApp Business, que podem auxiliar empresas a se comunicarem com seus clientes usando nossa plataforma em casos de uso aprovados de atendimento ao cliente e de notificações urgentes e personalizadas.

A WATI, como provedora oficial da API do WhatsApp, também oferece um CRM para WhatsApp completo com uma Caixa de Entrada compartilhada (Team Inbox) dedicada para gerenciar comunicações. Entenda melhor a seguir.



Devo optar pelo WhatsApp Business API?

Gerenciar conversas de 5 clientes ao mesmo tempo pode parecer bem cansativo. Agora já imaginou atender 20, 50 ou até mesmo 100 clientes ao mesmo tempo?

Conforme uma empresa cresce, é recomendado que ela mova para a WhatsApp Business API.

A seguir, vamos te ajudar a tomar a melhor decisão para a sua empresa. Você deve optar pela API do WhatsApp Business se:

- Você é uma empresa grande e possui mais de 100 clientes ativos com quem deseja interagir no WhatsApp.
- Você está buscando uma solução para enviar notificações automáticas pelo WhatsApp para seus clientes (como notificações de status de entrega, atualizações de compras, etc.)
- Você quer usar o WhatsApp como canal para adquirir novos consumidores, melhorar seu suporte ao cliente ou oferecer uma experiência de compra personalizada.
- Você precisa de mais de 2 atendentes para gerenciar o volume de mensagens.
- O tempo gasto por atendente em cada conversa e o tempo de resposta são cruciais para o seu negócio.
- Você quer acompanhar o desempenho da equipe em um dashboard com os principais indicadores de atendimento.



Principais Recursos da WATI

A WATI vem carregada de recursos como automação de conversas, multi-login e disparo de mensagens em massa, que são essenciais nas comunicações do seu negócio:

1

Automação de conversas (chatbots): a WATI apresenta a melhor opção de Chatbot no-code do mercado. Com uma interface intuitiva no sistema *drag and drop* (arrastar e soltar), até mesmo quem nunca criou um chatbot antes conseguirá criar fluxos de conversas automatizadas.

2

Suporte Multiagente e Inbox compartilhada: a WATI oferece a função multi-login em um único número de WhatsApp. Sem escanear QR codes, você pode adicionar múltiplos agentes à sua caixa de entrada para gerenciar o atendimento ao cliente.

3

Envio de mensagens em massa: enquanto as transmissões no WhatsApp Business são limitadas a 256 recipientes, as transmissões pela API do WhatsApp permitem até 100 mil recipientes com base no seu patamar. Contudo, recomendamos que você envie as mensagens de WhatsApp apenas para os contatos que optaram por receber mensagens da sua empresa.

4

Integrações nativas e customizadas: A API do WhatsApp permite a comunicação com plataformas de e-commerce e CRM como Google Sheets, Zapier, Shopify, WooCommerce e Hubspot. Assim, é possível personalizar campanhas e sincronizar com sua base de dados favorita, evitando retrabalho.

5

Gerenciamento de contatos e CRM baseada em WhatsApp: com as APIs da WATI ou o painel de gerenciamento de contatos, você pode gerenciar facilmente sua CRM de WhatsApp. Você pode selecionar, filtrar e definir atributos customizados aos dados diretamente no seu painel WATI.

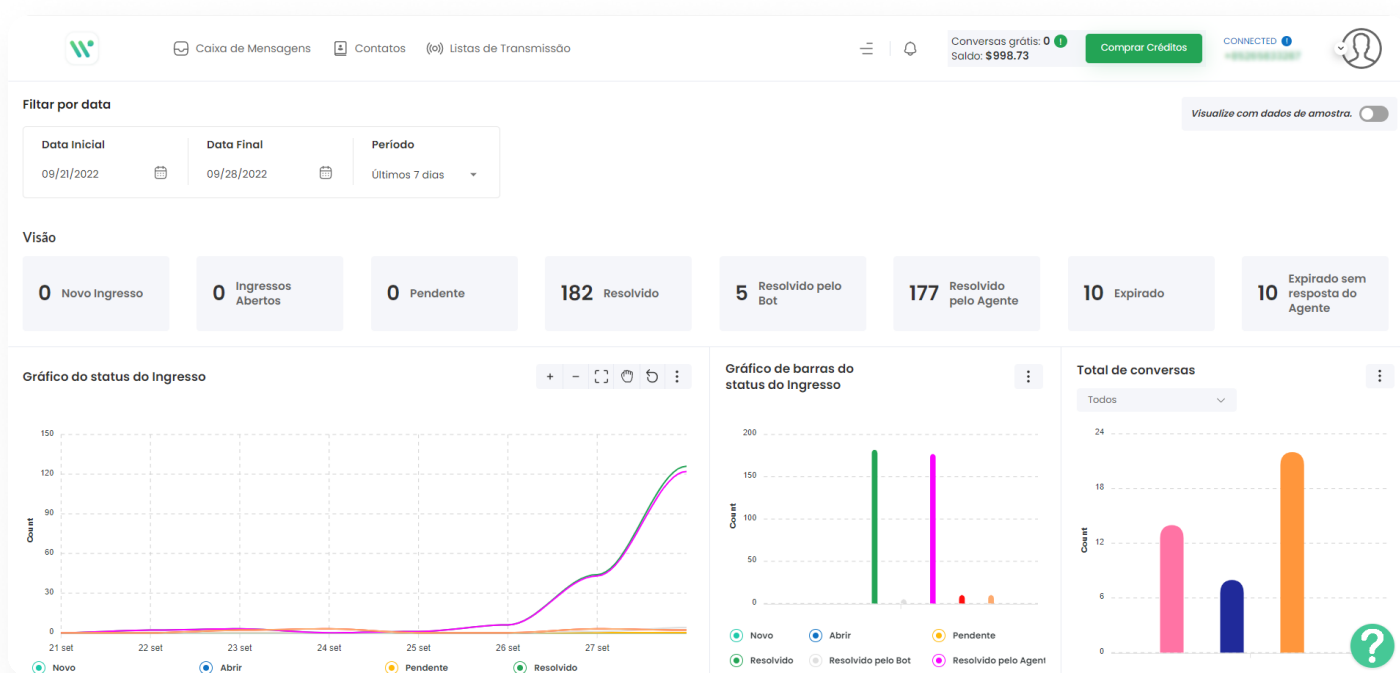
6

Selo de conta verificada (ícone verde). Para legitimar ainda mais a sua comunicação, você pode solicitar que o WhatsApp verifique a sua conta comercial, reduzindo assim o risco de atividades fraudulentas.



7

Painel de controle (dashboard) com um resumo dos principais indicadores de atendimento. Relatórios gerenciais de performance por atendente.



8

Possibilidade de atendimento híbrido (metade pelo bot e metade com o atendente). Garanta que nenhum cliente seu fique sem resposta. Quando o robô não for capaz de atender o pedido do cliente, um atendente dá sequência ao atendimento.

Mensagens na API do WhatsApp

A API do WhatsApp permite que você envie diferentes tipos de mensagens para seus clientes. Entenda a seguir!

a. Modelos de mensagens do WhatsApp

Modelos de mensagens (*template messages em inglês*) são formatos de mensagens para serem reutilizadas em situações comuns. Você também pode adicionar respostas rápidas aos modelos de mensagens do WhatsApp.

Nota: Empresas podem usar apenas os modelos de mensagens para iniciar uma comunicação. Cada modelo de mensagem deve receber aprovação do próprio WhatsApp antes de poder ser usado.

Avaliação de Qualidade – a avaliação de qualidade da conta de API do WhatsApp representa a qualidade das mensagens que seus clientes receberam nas últimas 24 horas. Existem três diferentes estágios de qualidade:

Verde:
alta
qualidade

Amarelo:
média
qualidade

Vermelho:
baixa
qualidade

Se sua qualidade atinge o vermelho, o status da sua conta do WhatsApp Business vai mudar para em alerta ou proibida.

b.

Mensagens de sessões no WhatsApp

Mensagens de sessões no WhatsApp são quaisquer mensagens enviadas e recebidas em uma conversa iniciada pelo cliente.

Uma sessão de mensagens começa quando um usuário enviar à aplicação da sua empresa uma mensagem e dura 24 horas depois da mensagem mais recente.

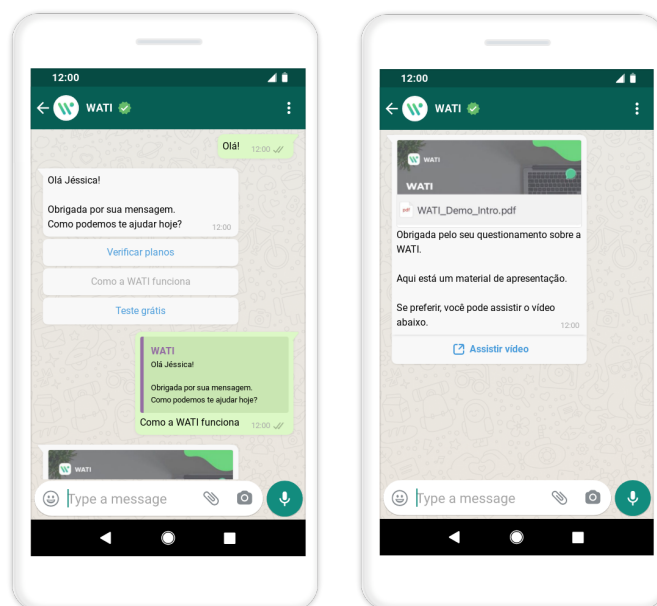
Você pode esperar que usuários enviem mensagens pelo aplicativo ou você pode enviar um modelo de mensagem convidando-os a responderem.

C.

Mensagens Interativas do WhatsApp

As mensagens interativas permitem que consumidores interajam com a empresa pelo WhatsApp através de botões.

Os botões permitem uma interação rápida e possuem uma taxa de resposta maior.





Botões de resposta:

Botões de resposta são mensagens que incluem até 3 botões para escolher. É mais parecida como uma pergunta onde você dá as respostas como opções para escolher.

Lista de mensagens:

A lista de mensagens é um menu com até 10 opções para os usuários escolherem. Isso dá aos seus consumidores várias opções para escolher e facilita a conversa. No fim, isso ajuda a conseguir respostas mais rápido.

Botão CTA (Call to Action):

Trata-se de um botão único que encaminha para o destino desejado (geralmente o site da empresa), mas pode ser personalizado.

Como obter o WhatsApp Business API?

Para obter acesso à API da WhatsApp pela WATI, você precisa seguir os seguintes passos:

01



Adquira um número telefônico

02



Assine com a WATI, o parceiro oficial do WhatsApp

03



Verifique sua conta do Facebook Business



Entenda melhor os 3 passos a seguir:

1. Obtenha um número de telefone

Tenha um número de telefone que esteja habilitado para receber chamadas telefônicas ou SMS de um número internacional, já que a API requer autenticação por SMS ou OTP (one time password).

A WATI encoraja a usar um número de telefone que não tenha sido usado por nenhuma conta de WhatsApp anteriormente.

Se você já se registrou em uma API do WhatsApp antes, você pode solicitar a migração para a WATI.

Migrar um número de telefone do aplicativo para a API é possível, mas retornar da API para o aplicativo não é permitido pelo WhatsApp.

2. Crie uma conta na WATI

Cadastre-se na WATI escolhendo um de nossos planos. Depois de fazer um pagamento, você será redirecionado ao link que permite conectar com sua conta do Facebook Business Manager.

- Clique em “Continuar com Facebook”.
- Realize o login do Facebook.
- Na próxima página, clique em “Começar”.
- Prossiga vinculando seu Facebook Business Manager.
- Crie uma conta do Facebook Business ou vincule uma já existente.
- Crie uma conta de WhatsApp Business.
- Prossiga para o passo 2 assim que a conta já tiver sido configurada.
- Digite seu nome de visualização do WhatsApp Business.
- Escolha a categoria da sua indústria e prossiga.
- Adicione seu Número de WhatsApp e escolha o método de verificação “SMS” ou “Voz”.
- Informe o código de verificação com 6 dígitos.
- Clique em “OK” na última etapa.

Depois de completar esses passos, você receberá os detalhes da sua conta através do e-mail dentro de 30 minutos.

3. Verifique sua conta no Facebook Business Manager

Depois de completar os passos acima, você vai receber seu acesso ao WhatsApp API Sandbox. Mas, para ter acesso total, você deve completar a verificação do Facebook Business.

Precificação da WhatsApp Business API

A partir de Fevereiro de 2022, o WhatsApp começou a cobrar de empresas com base em conversas.



Conversa iniciada pela empresa

A companhia aérea será cobrada por apenas **uma conversa iniciada pela empresa**, uma vez que eles enviaram 2 mensagens dentro de uma janela de 24 horas.



Conversa iniciada pela usuário

Neste cenário, a Time2Shop será cobrada por uma **conversa iniciada pelo usuário** e uma **conversa iniciada pela empresa**.



Basicamente, existem duas formas de precificação:

1

Conversas iniciadas pela empresa: essas são conversas onde a empresa entra em contato com o usuário. As conversas iniciadas pela empresa requerem um modelo de mensagem.

2

Conversas iniciadas pelo usuário: essas são conversas onde o usuário entra em contato com a empresa. Quando a empresa responde a essa mensagem dentro da janela de 24 horas, ela conta como uma conversa iniciada pelo usuário. Empresas podem enviar qualquer tipo de mensagem dentro dessa janela de 24 horas.

É importante você saber que a política de precificação é definida pelo próprio WhatsApp. As taxas variam em função do tipo de conversa e do país de destino.

Você chegou até o fim! Para aprender mais sobre a plataforma da WATI, convidamos você a participar de uma demonstração ao vivo e gratuita.

Se preferir, crie uma conta gratuita para usufruir dos recursos da WATI por 7 dias. Aguardamos você!

[Participar da demonstração ao vivo](#)

[Criar minha conta gratuita](#)