

# Настройка WhatsApp

Настроить интеграцию с WhatsApp

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Настроить интеграцию с WhatsApp</b>	<b>4</b>
Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)	4
Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса	6
Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio	7

# Настроить интеграцию с WhatsApp

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

WhatsApp является одним из продуктов компании Facebook, поэтому для настройки интеграции с этим мессенджером вам необходимы:

- Учетная запись в **Facebook Business Manager**. Если вы еще не зарегистрированы, воспользуйтесь [инструкцией Facebook](#) (на английском).
- Интеграция с партнерской платформой Facebook, которая предоставляет доступ к WhatsApp Business API. На данный момент такой платформой является **Twilio**.

Для **ознакомления** с возможностями интеграции с WhatsApp вы можете зарегистрировать тестовую учетную запись с ограниченным доступом к функциональности. Чтобы воспользоваться всеми преимуществами интеграции с WhatsApp, необходимо пройти **верификацию ваших учетных записей**. Это поможет обезопасить ваши данные и ваших клиентов. В общем случае настройка интеграции с WhatsApp состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись для ознакомления (опционально). [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Twilio учетную запись для бизнеса. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

Для канала WhatsApp действуют следующие **ограничения** на пересылку файлов:

- **Изображения** форматов \*.jpg, \*.jpeg, \*.png.
- **Аудиофайлы** форматов \*.mp3, \*.ogg, \*.amr.
- **Документы** формата \*.pdf.
- **Видео** формата \*.mp4.
- **Максимальный размер** файла — 16 Мб.

Подробнее о допустимых форматах файлов читайте в [документации Twilio](#).

**На заметку.** Список стран, с поставщиками телекоммуникационных услуг которых работает Twilio, ограничен. Ознакомьтесь с их [перечнем](#). (Кроме перечисленных, у Twilio нет ограничений для номеров США). Если Ваш номер не попадает в список допустимых, ознакомьтесь с [инструкцией Twilio](#).

## Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)

Настройка тестовой учетной записи в Twilio не требует верификации и подключения платных услуг платформы. Она позволяет протестировать возможности интеграции Creatio с WhatsApp, обмена сообщениями и файлами в чате. Настройка тестовой интеграции состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

## Настроить тестовую учетную запись в Twilio

1. Зарегистрируйтесь на <https://www.twilio.com/try-twilio>. После завершения регистрации вы сможете настроить тестовую интеграцию. Также вам будет предоставлен лимит средств для проверки функциональности.

**На заметку.** Если в дальнейшем вы решите перевести созданную учетную запись в полноценный бизнес-аккаунт, то возможности пробного периода и тестовые средства станут недоступны. Рекомендуем использовать разные аккаунты для тестовой и рабочей учетных записей.

2. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [ *WHEN A MESSAGE COMES IN* ] введите значение “https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp”.

3. Настройте “песочницу” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging —> Try it out —> Send a WhatsApp message.



4. Отправьте код, сформированный Twilio, через WhatsApp с вашего номера на номер вашей тестовой учетной записи. Если сообщение будет доставлено успешно, вы получите уведомление в Twilio. В результате ваш номер будет добавлен в Sandbox Participants.
5. Если вы хотите использовать для тестирования несколько номеров, повторите шаг 3 для каждого из них. Просмотреть список номеров, которые вы используете для тестовых целей можно в списке Sandbox Participants:

Twilio Console — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Participants.

После этого вы сможете получать на номер вашей тестовой записи сообщения от номеров, добавленных в Sandbox Participants.

## Настроить тестовый канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [ *Настройка чатов* ].
3. В области [ *Каналы* ] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “WhatsApp”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:

- a. [ *Номер телефона* ] — номер вашей тестовой учетной записи в Twilio.
  - b. [ *Номер телефона для подтверждения* ] — номер телефона, который входит в Sandbox Participants в Twilio.
  - c. [ *Id приложения* ] — SID тестовой учетной записи Twilio, который указан в поле [ *ACCOUNT SID* ] Twilio Console.
  - d. [ *Токен* ] — токен, сгенерированный Twilio для тестовой учетной записи. Указан в поле [ *AUTH TOKEN* ] Twilio Console.
5. Нажмите [ *Подключить* ].
6. Активируйте канал чата. Для этого в открывшейся мини-карточке:
- a. Установите индикатор в положение [ *Активен* ].
  - b. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
  - c. Нажмите [ *Применить* ].

В результате в Creatio будет подключен тестовый канал WhatsApp, вы сможете проверить возможности получения и обработки сообщений и файлов.

## Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса

Чтобы воспользоваться всеми возможностями, которые предоставляет Twilio для бизнеса, вам необходимо зарегистрироваться на платформе и пройти верификацию. Подробнее читайте в [документации Twilio](#) (на английском).

В общем случае порядок настройки выглядит следующим образом:

1. Зарегистрируйтесь в [Facebook Business Manager](#).
  - a. Если у вашей компании **уже зарегистрирована** учетная запись, то перейдите к шагу 2.
  - b. Если **учетной записи еще нет**, то следуйте инструкциям в [документации Facebook](#).
2. Зарегистрируйтесь в [Twilio](#).
3. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы” (“sandbox”) в Twilio:
 

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [ *WHEN A MESSAGE COMES IN* ] введите значение “https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp”.
4. Пройдите верификацию WhatsApp.
  - a. Отправьте в WhatsApp [запрос на активацию](#) вашего номера Twilio. В поле [ *Are you working with an ISV, SI, or third party* ] укажите “**No**” (Нет). После отправки запроса вы должны получить на указанный при заполнении формы email-адрес письмо с предварительным подтверждением и описанием дальнейших шагов.
  - b. Добавьте **номер телефона**:
 

[Twilio Console](#) —> Programmable Messaging —> Senders —> WhatsApp Senders и нажмите кнопку [ *New WhatsApp Sender* ].

Вы можете использовать [свой номер телефона](#) или приобрести [номер Twilio](#).

**На заметку.** При заполнении профиля придерживайтесь [правил для отображаемых имен](#) WhatsApp.

- c. Разрешите Twilio **отправлять сообщения** от вашего имени. Для этого перейдите в Facebook Business Manager и подтвердите запрос Twilio на отправку сообщений от имени вашей компании. Вы можете найти данный запрос:
  - На [business.facebook.com](https://business.facebook.com) —> Настройки —> Настройки компании —> Запросы.
  - Перейти по ссылке из электронного письма с предварительным подтверждением вашего номера телефона
- f. Пройдите **проверку компании** в Facebook Business Manager. Если ваша компания была подтверждена ранее, то переходите на следующий шаг. Для выполнения проверки перейдите: Facebook Business Manager —> Настройки —> Настройки компании —> Центр безопасности и нажмите кнопку [ *Начать подтверждение* ] или [ *Продолжить* ] в разделе [ *Подтверждение компании* ].  
 Подробно процесс подтверждения бизнеса описан в [документации Facebook](#).
- g. Подтвердите завершение регистрации, перейдя по ссылке из электронного письма от Twilio.

В результате в течение 24 часов после завершения верификации вам будет подключена возможность общаться с клиентами по WhatsApp с зарегистрированного номера.

## Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.



1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [ *Настройка чатов* ].
3. В области [ *Каналы* ] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “WhatsApp”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
  - a. [ *Номер телефона* ] — номер телефона, подключенный и верифицированный в Twilio.
  - b. [ *Номер телефона для подтверждения* ] — номер телефона, на который придет сообщение для подтверждения канала.
  - c. [ *Id приложения* ] — SID учетной записи Twilio, который указан в поле [ *ACCOUNT SID* ] Twilio Console.
  - d. [ *Токен* ] — токен, сгенерированный Twilio для вашей учетной записи. Указан в поле [ *AUTH TOKEN* ] Twilio Console.
5. Нажмите [ *Подключить* ].

Рис. 1 — Пример настройки канала WhatsApp

Номер телефона \*

+ [input type="text"]

Номер телефона для подтверждения \*

+ [input type="text"]

Id приложения \*

AC99 [input type="text"] 4eff

Токен \*

bf58 [input type="text"] 25f6

ПОДКЛЮЧИТЬ ОТМЕНА

6. Если верификация канала прошла успешно, то откроется мини-карточка редактирования канала. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди. Для этого:
- Установите индикатор в положение [ *Активен* ].
  - Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
  - Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
  - Нажмите [ *Применить* ].

В результате в Creatio будет подключен канал WhatsApp, операторы контакт-центра смогут обрабатывать сообщения данного канала на коммуникационной панели Creatio. Вся история переписки будет сохранена в разделе [ *Чаты* ].

**На заметку.** Обратите внимание, что один номер WhatsApp может быть связан только с одним приложением Creatio. Если вы добавите один номер на несколько приложений, например, среду разработки, тестовый и продуктовый сайты, то сообщения будут приходить только на тот сайт, интеграция с которым была настроена последней.