



WhatsApp Flows

Tudo o que você precisa saber para construir um flows no **WhatsApp**.



O que é o WhatsApp Flows

E como podemos utilizá-lo no nosso contexto

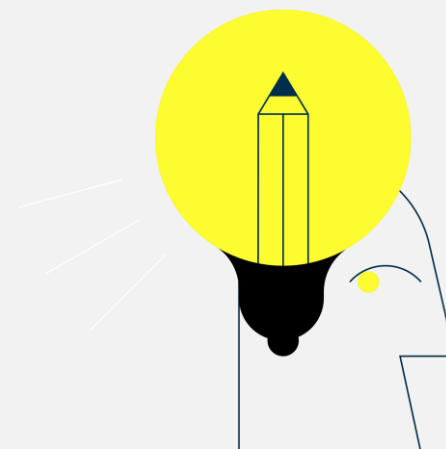
O Flows é um recurso da Plataforma WhatsApp Business que permite desenvolver e implantar **fluxos de trabalho nativos e centrados em tarefas no WhatsApp**

Isso resulta em interações aprimoradas entre clientes e empresas

É possível construir e personalizar suas próprias jornadas, o que pode **tornar as soluções de chatbot e agentes de IA melhores**, além de oferecer experiências de ponta a ponta

O Flows é criado para casos de uso **baseados em formulários**

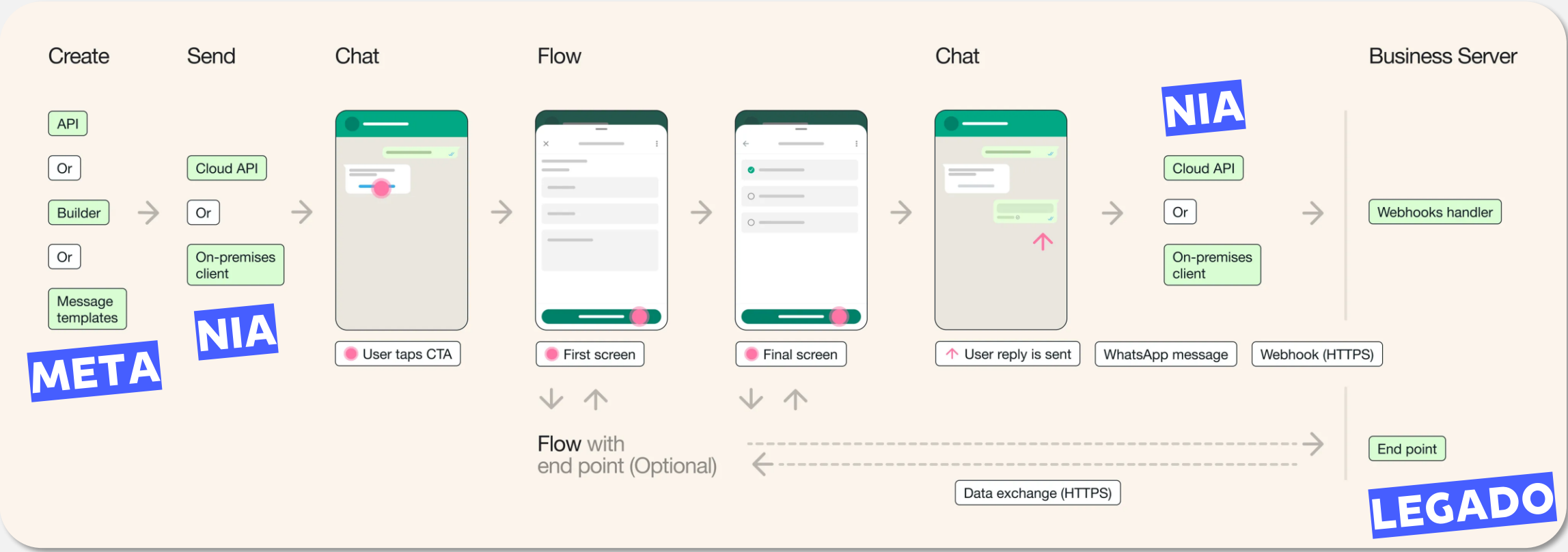
Você pode criar fluxos para realizar uma série de tarefas com os clientes 📑





Exemplos:

- Registro, Inscrição e Login
- Suporte ao cliente e feedback
- E muito mais


E qual é o fluxo **CLIENTE** **WHATSAPP?**





Vamos de exemplo

 Little Lemon 
Business Account

Today

 This business works with other companies to manage this chat. Tap to learn more.



Can I book a table? 11:59 



Discover our neighbourhood bistro honest food, classic cocktails and local flavors!

11:59

Book now

 Little Lemon 
Business Account

Book a table

Date

Saturday, Jun 7 2023

Time

19:30


People



4

Location

Shortly Heights, Light City, 59923

Continue

 Managed by Little Lemon. [Learn more](#)

 Little Lemon 
Business Account

Booking details

Name


Special Occasion (Optional)



Birthday

Requirements (Optional)

e.g. Dietary or Accessibility 0 / 300

Continue

 Managed by Little Lemon. [Learn more](#)

 Little Lemon 
Business Account

Appointment summary

Date: Saturday, June 7 2023


Time: 19:30

People: 4


Location: Shortly Heights, Light City, 5931



Name: Ayesha Pwar


Special Occasion: Birthday

 Accept our Privacy Policy. [Read more](#)

Confirm booking

 Managed by Little Lemon. [Learn more](#)

 Little Lemon 
Business Account





Discover our neighbourhood bistro honest food, classic cocktails and local flavors!

11:59

Book now

Little Lemon

Discover our neighbourhood bistro honest food, classic...

Sent  11:59 

Booking Confirmed:

Date: Saturday, June 7 2023

Time: 19:30


People: 4

Location: Shortly Heights, Light City, 5931

Name: Ayesha Pwar

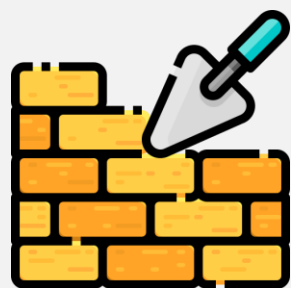
Special Occasion: Birthday

11:59

 Managed by Little Lemon. [Learn more](#)

Quais são as **Etapas e composição** do WhatsApp Flows

- **Conversa:** Ao clicar no botão da mensagem, os usuários são direcionados à tela inicial para navegação interativa através de múltiplas telas e após a conclusão da jornada volta para o diálogo
- **Layouts:** Organizam visualmente os componentes do Fluxo
- **Componentes:** Permitem a exibição de textos, imagens e links, além da criação de campos interativos como entradas de texto, listas, caixas de seleção, botões de opção e seletores de data para coleta de informações dos usuários



Detalhes das **propriedades** dos componentes

Estáticas:

Você define propriedades estáticas uma vez e elas nunca mudam. São a maneira **mais simples** de começar a criar seu Flow

Dinâmicas:

Permitem que você defina o conteúdo dinamicamente **com base nos dados do servidor/tela** por meio do mecanismo de referência de dados dinâmicos

A DOCUMENTAÇÃO É SUA MELHOR AMIGA

- 👉 Documentação completa
- 👉 Playground para testes

 **Importante!**

Plataformas suportadas

Atualmente, os fluxos do WhatsApp são suportados em:

- Android com OS 6.0 e mais recente
- iPhone com iOS 12 e mais recente

Os fluxos do WhatsApp não são suportados em dispositivos complementares (por exemplo, WhatsApp Web).



Bora de **Mão na massa?**


👉 Acesse aqui a **documentação de como cadastrar seu modelo na Meta**

Como fazer a **Construção no NIA**

O padrão que criamos para a **chamada do componente Flows** no diálogo segue o mesmo conceito das TRNs

ex: FLOW=1385047292205921

ID DA TELA INICIAL DO FLOWS




The screenshot shows the WhatsApp Flows editor interface. At the top, there are tabs: 'PADRÃO' (selected), 'FACEBOOK', 'PORTAIS', and 'WHATSAPP'. Below the tabs, the 'Texto' (Text) component is selected. It contains a list of steps:

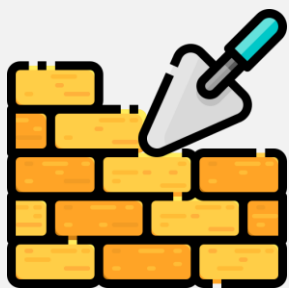
1	FLOW=1385047292205921
-	Criar uma mensagem alternativa

Below the list, there is a field 'Exibir em: 0 segundos' with a dropdown arrow. At the bottom, there is a button '+ Adicionar Respos...' and two radio buttons: 'Aguardar entrada do usuário' (selected) and 'Direcionar para'.

Configurar a Variável

Também é necessário passar algumas configurações **através de uma variável** que ficou definida como **flow** para a criação da bolha de diálogo que será exibida na conversa.

	Nome da Variável ?	Valor da Variável ?	
1	flow	<pre>{"type":"flow","body":{"text":"Preciso da agência e conta pra continua"}}</pre>	



Estrutura do Json

```
1  {
2    "type": "flow",
3    "header": {
4      "type": "text",
5      "text": "TITULO" //AQUI VAI O TEXTO CASO QUEIRA EXIBIR UM CABEÇALHO (NÃO OBRIGATÓRIO)
6    },
7    "body": {
8      "text": "Preencha o form" //AQUI VAI O TEXTO DO BODY (OBRIGATÓRIO)
9    },
10   "footer": {
11     "text": "RODAPE" //AQUI VAI O TEXTO CASO QUEIRA EXIBIR UM RODAPÉ (NÃO OBRIGATÓRIO)
12   },
13   "action": {
14     "name": "flow",
15     "parameters": {
16       "mode": "published",
17       "flow_message_version": "3",
18       "flow_id": "1385047292205921", //AQUI É NECESSÁRIO INFORMAR O ID DO FLOW CADASTRADO NA META
19       "flow_token": "scrumble",
20       "flow_cta": "INICIAR",
21       "flow_action": "navigate",
22       "flow_action_payload": {
23         "screen": "LOGIN_SCREEN", //AQUI É NECESSÁRIO INFORMAR O NOME DO FLOW CADASTRADO NA META
24         "data": {
25           "hello": "world" //AQUI VAI O PAYLOAD CASO QUEIRA ENVIAR DADOS PARA A TELA DO FLOWS
26         }
27       }
28     }
29   }
30 }
```

Retorno do **Flows**

Quando o usuário completa a ação no flows **o retorno foi definido como a chamada do flow + _OK.**

Ex: FLOW= 1385047292205921_OK

wa5511975844273_WSA_-_CLIENTES_PROTOTIPO	FLOW=1385047292205921_OK	df58fa2a-3ed2-448b-99ea-26bc2f4b1401	WSA_-_CLIENTES_PROTOTIPO	Saída
--	--------------------------	--------------------------------------	--------------------------	-------

No Json de retorno temos a **variável \$flow** que pode conter as informações que foram preenchidas no formulário, assim podemos consumi-las na continuação da jornada

```
"flow": {  
  "flow_token": "20f7c4dc4babe608e6b13d823d9e990f8fe7fa53e9bb35e0ef3be63c32abe07a",  
  "conta_login": "342696",  
  "agencia_login": "15067"  
},
```

Onde preenche?

Na construção do formulário na Meta, temos o seguinte parâmetro

```
"payload": {  
  "conta_login": "${form.conta}",  
  "agencia_login": "${form.agencia}"  
}
```

Nesse caso, temos um **componentes com o nome "conta" e "agencia"**

Você pode **pegar o valor** desses componentes da seguinte maneira: **`${form.nomedocomponente}`**

```
"type": "Form",  
"name": "form",
```

💡 Você pode nomear o flows como quiser. O nome padrão é form