

# Manual CXConnect



# Indice

- ¿Cómo enviar mensajes? Diapositiva 3
- ¿Cómo procesar el archivo CSV? Diapositiva 5
- Estadísticas y panel de resumen Diapositiva 12
- Logs y eventos 13
- Configuración:
  - Posición de plantillas
  - Webhooks e integraciones
- Verificar estado de número WhatsApp business en meta Diapositiva 13
- ¿Cómo hacer plantillas en meta? Diapositiva 14
- Mensajes de advertencia

# Manual envío 1 a muchos

1. Entrar a la instancia de Zendesk
2. En el menú lateral izquierdo seleccionar la aplicación CXConnect
3. Seleccionar la plantilla

1 Entrar a instancia de Zendesk

Aplicaciones Importado desde... Importados Free .htaccess Re... Zend creatividad 37 Phenomenal JQ... FusionCharts v3 -... Tabla de caractere... Olark | Features Depa-Ajustes Selectores CSS3 ~... How to Build a Kic... Todos los favoritos

Pablitas x Campana nuevos curs... #45270 x Daniela Rivero x Incoming call from ne... #45716 x + Agregar

Conversaciones 0

CXConnect AWS

Mensajes proactivos Estadísticas

trial Paquete

991 / 1000 Mensajes

9 Enviados

0 No enviados

Panel CXConnect

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

Seleccione una plantilla 3 Seleccionar la plantilla a enviar

2 Seleccionar APP CXConnect AWS

#### 4 Click para descargar plantilla CSV

# Manual envío 1 a muchos

## 5.- Llenar el documento CSV

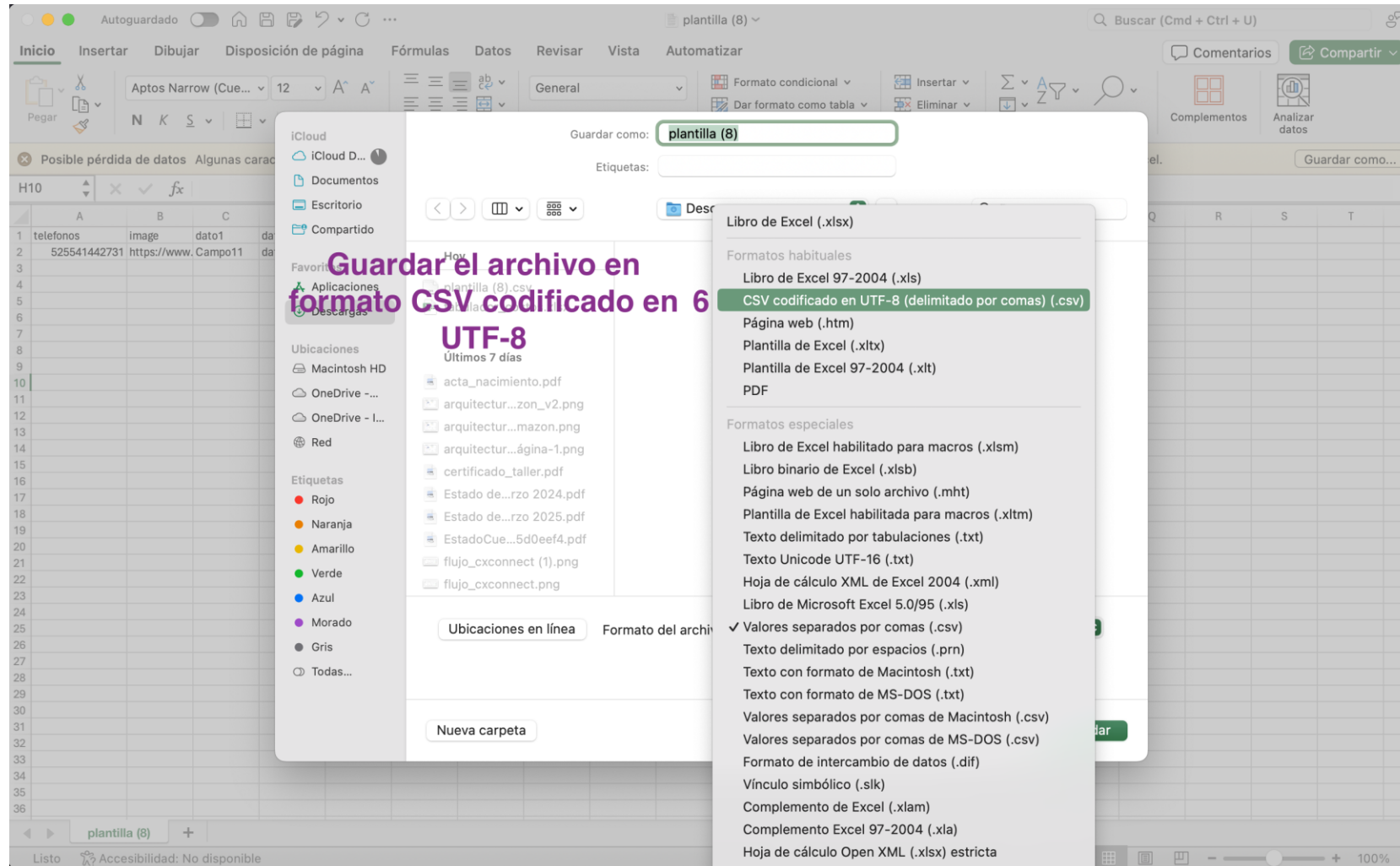
### Notas:

- La columna teléfonos no debe estar vacía los demás campos pueden ir vacíos siempre y cuando la plantilla no tenga variables
- Los números deben de tener la lada (formato internacional) ejemplo (525541442731)
- Si la plantilla (aprobada por meta) que se va a enviar contiene una imagen colocar la URL en la columna B y debe ser jpg o png exclusivamente, en las columnas siguientes se colocan las variables en caso de que corresponda (Se recomienda como máximo 1200px x 1200px con resolución para web de tamaño máximo 500KB.)
- Si la plantilla a enviar contiene variables de tipo texto en el encabezado, dicha variable se debe colocar en la columna C, debe tomar en cuenta que si adicionalmente se tienen variables en el body se leerán a partir de la columna D.
- En la columna B colocar la URL de la imagen con formato (jpg, png) o colocar la URL del PDF según corresponda en la plantilla
- Si es un video también se coloca en la columna B la URL con formato 3gpp, mp4 no mayor a 16MB.



Manual envío 1 a muchos

6.- Guardar el archivo en formato UTF-8 para que permita el envío de caracteres espaciales tipo (ñ, acentos)



7 y 8.- Seleccionar el archivo y agregarlo  
9.- Dar click en Procesar



10. - Dar click en continuar

Pablota

x

Campaña nuevos curs...  
#45270

x

Daniela Rivero

x

Incoming call from ne...  
#45716

x

+ Agregar

Conversaciones 0

5

CXConnect AWS

Mensajes proactivos

Estadísticas

trial

Paquete

991 / 1000

Mensajes

9

Enviados

0

No enviados

Panel CXConnect

Se procesaran: 1 mensajes con la Plantilla.: corte\_fibra\_cxc

Continuar

10 Por ultimo dar click en continuar

ear plantillas? | Descargar formato plantilla.

Customer Experience Crew · Propiedad y uso confidencial

www.cxclatam.com



Verificar que el perfil de usuario tenga la lada

2. - Seleccionar la plantilla

2.1.- La aplicación toma en automático el número del perfil del usuario

Organización (crear)

Daniela Rivero

Abierto Ticket #45716

Conversaciones secundarias

+

Marca

CXC-Educación

Solicitante

Daniela Rivero

Agente asignado\*

Reclamos/Pablo Bejarano

Seguidores

Formulario

Formulario Educación

Etiquetas

Trámite a realizar\*

Tipo de problema de acceso

Habilidades

Incoming call from new user at +525541442731

Queue Name: BasicQueue  
Agent Name: AIDARYGYOZKD7ZKU4DNYM  
Agent Routing Profile: Basic Routing Profile  
Contact Trace Record URL: [view](#) (available within a few minutes after the contact)  
Agent Extension: Softphone  
Recording file: [download](#) (available within a few minutes after the call)  
  
Amazon Connect Contact Attributes  
greetingPlayed: true

Pablo Bejarano

Asignar

Ticket created by an incoming call from new user at +525541442731

Pablo Bejarano

Asignar

Para

Grabación de llamadas

La grabación no está disponible

Mostrar detalles de la llamada

Resposta pública

Para Daniela Rivero

CC

Aún no hay notas de audio. Empezarás a verlas aquí a medida que las recibas.

Timeshift Workforce Management

User Data

CX CXConnect AWS

Seleccione una plantilla

Telefono.:

+525541442731

Aplicar macro

Cerrar pestaña

Enviar como Abierto

2 Seleccionar plantilla

2.1 La aplicación toma en automatico el numero del perfil del usuario

Customer Experience Crew · Propiedad y uso confidencial

www.cxclatam.com

CXConnect

Mensajes proactivos Estadísticas Suscripción Logs

Cxconnect

Reinicio.: Dec 10, 2024

25996 / 2600

Mensajes disponibles.

El resumen de envíos se divide en dos paneles:

**El primero muestra los mensajes enviados**, con la fecha, el estado, el número, la plantilla y el origen del envío junto con el agente lo realizó.

Los estados del mensaje son:

Enviado: Indica que ha sido procesado exitosamente por CXConnect

Entregado: Indica que el mensaje ha llegado al dispositivo móvil.

Leído: Indica que el usuario final accedió al mensaje.

Lote: Esta columna contiene un identificador que agrupa los envios por Fecha, hora y número de notificaciones.

Resumen de envios.

Download XLSX

Fecha	Estado	Telefono	Plantilla	Origen	Lote
29-08-2025 07:16:01	Entregado		162_m_clavemateria_p_sinpago		29290745
29-08-2025 08:55:09	Leído		162_m_clavemateria_p_sinpago		29290745
29-08-2025 07:16:01	Entregado				
29-08-2025 08:41:10	Leído				
03-09-2025 04:38:25	Leído				
03-09-2025 05:43:47	Leído				
03-09-2025 06:10:26	Leído				
03-09-2025 06:29:31	Leído				

El resumen de envíos se divide en dos paneles:

**El segundo muestra los mensajes NO enviados**, con la fecha, mensaje que describe el error y la plantilla hacia donde se había intentado enviar.

El resumen de **Logs y Eventos**:  
***Muestra los envíos***, con la fecha en la que se inicia y su identificador de lote

Mensajes proactivos   Estadísticas   **Logs**   Suscripción

**Cxconnect**  
Reinicio.: Jan 11, 2025

**25997 / 26000**  
Mensajes disponibles.

**3**  
Enviados.

**1**  
No enviados.

Panel CXConnect

Al hacer click sobre el enlace "**Ir**":  
***Veremos un resumen de ese envío específicamente***

Logs.

Fecha	Identificador	Descripción	Ver
2024-12-11 02:31:25	11110225	<b>Evento: [Inicia envío]</b> 9db223b1-b57d-4b44-8332-bd158c41ef24 Cantidad: 4 Archivo.: 1112023125_test_4_nrs.csv Plantilla.: nueva_harina_rpes Agente.: cristian.galeano@molinoharinerosula.com	<a href="#">Ir</a>

El resumen de **Logs y Eventos**: Mensajes procesado con éxito.  
Muestra de forma individual el estado de cada notificación.  
Enviado: Indica que ha sido procesado exitosamente por CXConnect  
Entregado: Indica que el mensaje ha llegado al dispositivo móvil.  
Leído: Indica que el usuario final accedió al mensaje.

Mensajes procesados con éxito.				
#	Fecha actualización.	Origen.	Nro. de telefono.	Descripción.
1	11-12-2024 - 01:46:18	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinocharinerosula.com		Leído
2	11-12-2024 - 02:31:36	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinocharinerosula.com		Entregado
3	11-12-2024 - 02:31:41	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinocharinerosula.com		Leído

Mensajes procesados con Error.				
#	Fecha actualización.	Origen.	Nro. de telefono.	Descripción.
1	11-12-2024 - 02:31:31	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinocharinerosula.com		This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement.

El resumen de **Logs y Eventos**: Mensajes procesado con error.  
Muestra de forma individual el estado de cada notificación con error incluyendo la descripción por parte de Zendesk Sunshine Conversation.



El resumen de **Logs y Eventos**:

**Muestra** la fecha en la que se inicia y su identificador de lote, el total de mensajes en cada condición

Enviado: Indica que ha sido procesado exitosamente por CXConnect

Entregado: Indica que el mensaje ha llegado al dispositivo móvil.

Leído: Indica que el usuario final accedió al mensaje.

Error: Indica el número de mensajes no enviados

Ofrece un track de los eventos con fecha y hora del envío del lote, cuando se da inicio y cuando finaliza, en caso de error se muestra en esta misma área.

Fecha.	Descipcion
2025-07-29 23:43:55	<b>Evento: [Inicia envio]</b> Cantidad.: 1 Plantilla.: demo_chenson_texto Agente.: aperaza@cxclatam.com
2025-07-29 23:44:00	<b>Evento: [Finaliza envio]</b> 29291155 Cantidad.: 1 Archivo.: 2907114355_demo_chenson_texto_plantilla 3.csv Plantilla.: demo_c[REDACTED] texto Agente.: aperaza@cxclatam.com
2025-07-29 23:44:00	<b>Evento: [Completado]:</b> 29291155 Proceso.: 1

# Configuración: Posición de plantillas.

Mensajes proactivos

Estadísticas

Resumen

Configuración

Suscripción

Soporte

Cxconnect

Reinicio.: Dec 28, 2025

25967 / 26000

Mensajes disponibles.

8

Enviados.

24

No enviados.

Panel de configuración

Posición de plantillas

Id	Nombre	Posición
1262514618684079	a_buttons_mix_content	1:1
2216028622070841	buttons_cxc_con_integration	Todos
359772656713569	cxc_con_integration_buttons	1:N
1969145533534939	demo_chenson	1:1
998346965100567	demo_chenson_texto	Custom
1220769446237744	demo_depote	Todas
622095046742922	demo_pdf	Todas
2511000629069655	descuento_15_porcentaje	1:1

Showing 1-25 of 26 rows

1.- Selecccionar la opción del menú "Configuración"

2.- Ubicar el nombre de la plantilla a configurar

3.- En la columna posición seleccionar la opción donde se desee mostrar la plantilla

Todos: Se muestra en la posición 1:N y Custom

1:N: Envio uno a muchos (Navbar)

1:1: Modulo que se ejecuta en el área de tickets

Custom: Plantillas que se usaran en el modo Integración

# Configuración: Intgreaciones.

CX CXConnect 0.2.2

Mensajes proactivos Estadísticas Resumen **Configuración** Suscripción Soporte

## Configuración de integraciones

### Webhook activos

Id	Plantilla	Parametros	Action
----	-----------	------------	--------

### URL Webhook

http://localhost:8000/api/v2/webhook

### Parametros Webhook

{ "id": 7137952719659977, "telefono": "--telefono", "subdominio": "con-integrationcxclatam", "producto\_id": "0" }

plantilla\_cxconnect

### Idioma

es\_MX

### HEADER

Bienvenidos a CXConnect

### BODY

Esta es una plantilla de demo generada desde Facebook

### FOOTER



Este es un mensaje proactivo de prueba

Procesar.

- 1.- Selecccionar la opción del menú "Configuración"
- 2.- Ubicar el nombre de la plantilla a configurar  
A continuación, se indica en el campo:  
**URL Webhook** la dirección a la que apuntar la petición  
En el campo **Parámetros Webhook** se muestra un preview del payload a ser enviado en la petición.
- 3.- Una vez seleccionado, se presiona en el botón procesar

## Configuración de integraciones

### Webhook activos

Id	Plantilla	Parametros	Action
7137952719659977	plantilla_cxconnect	<b>Url.:</b> http://localhost:8000/api/v2/webhook <b>Payload.:</b> { "id" : 7137952719659977, "telefono" : "--telefono--", "subdominio" : "con-integrationcxclatam", "producto_id" : "0" }	 

### URL Webhook

http://localhost:8000/api/v2/webhook

### Parametros Webhook

{ "id" : 7137952719659977, "telefono" : "--telefono--", "subdominio" : "con-integrationcxclatam", "producto\_id" : "0" }

plantilla\_cxconnect

### Idioma

es\_MX

### HEADER

Bienvenidos a CXConnect

### BODY

Esta es una plantilla de demo generada desde Facebook

### FOOTER

Este es un mensaje proactivo de prueba

Confirmar envío

# Consideraciones técnicas - CXConnect



## Plantillas para el envío de mensajes masivos:

- ✓ Validar que el número a emplearse esté habilitado y la cantidad de mensajes por día esté acorde con el plan de CXConnect contratado. (Por parte del cliente)
- ✓ Se requiere credenciales del administrador en meta.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/cloud-api/phone-numbers#phone-number-status>

The screenshot shows the 'Administrador de WhatsApp' interface, specifically the 'Números de teléfono' section. The left sidebar contains navigation options: Información general, Plantillas de mensajes, Herramientas de la cuenta, and Opciones de configuración. The main area displays a table of phone numbers with columns for 'Número de teléfono', 'Nombre', 'Estado', 'Calificación de calidad', and 'Límite de mensajes'. Two numbers are listed: one 'Conectado' with a high quality rating and a limit of 250 clients/24h, and another 'Pendiente' with no available limit.

Número de teléfono	Nombre ↑↓	Estado ↑↓	Calificación de calidad	Límite de mensajes
Mexico	fractales	Conectado	Alta	250 clientes/24 h
Mexico	fractales	Pendiente		No disponible

# Como crear una plantilla en META, para el envio de mensajes proactivos



Facebook Creator Studio es una herramienta en línea que permite a los usuarios crear plantillas personalizadas para sus publicaciones en Facebook e Instagram. Los usuarios pueden agregar texto, imágenes, videos y otros elementos multimedia, así como personalizar la apariencia de la plantilla. Una vez creada la plantilla, los usuarios pueden guardarla y usarla para futuras publicaciones. Esto ayuda a mantener una imagen coherente en la página de Facebook y a ahorrar tiempo al no tener que diseñar cada publicación individualmente.

## URL PARA CREAR TEMPLATES FACEBOOK

<https://business.facebook.com/wa/manage/message-templates/>

- ✓ Obtener espacio de nombres o Namespace
- ✓ Para obtener el campo "namespace" damos clic en la opción "Espacio de nombres", aquí veremos el campo disponible para poder ser utilizado, al mismo tiempo en el botón color azul en la parte superior derecha tenemos la opción "Crear plantilla"

**Plantillas de mensajes**

Se actualizaron como utilidad algunas plantillas de marketing

Ya se completaron las actualizaciones a la categoría de plantillas de marketing aprobadas que cumplen con una de nuestras normas actualizadas para utilidad (p. ej., encuestas de opinión). Si consideras que se debería categorizar una de tus plantillas de marketing como utilidad según las [normas actualizadas para plantillas](#), tienes tiempo hasta el 28 de febrero de 2024 para solicitar una revisión de la categoría. Para ello, haz clic en el nombre de la plantilla de marketing, selecciona el menú desplegable de las categorías y elige Utilidad. Dentro de las 24 horas se te notificará el resultado a través del método descrito en la [documentación para desarrolladores](#).

Ver todas las actualizaciones

Buscar Categoría Idioma 8 opciones se... Últimos 30 días

Espacio de nombres de la plantilla de mensaje

Espacio de nombres Mostrar solo las plantillas actualizadas Comparar Crear plantilla

Nombre de la plantilla ↑↓	Tipo de plantilla ↑↓	Idioma ↑↓	Estado ↑↓	Mensajes entregados	Índice de lectura de mensajes	Motivo principal del bloqueo	Última actualización ↓
sample_issue_resolution	Marketing	Portuguese (BR) Oi, {{!}}. Nós conseguimos resolver o probl...	Activa: calidad pendiente	0	0	—	18 nov 2023
sample_happy_hour_announcement	Marketing	English (US) Happy hour is here! 🍷🍹 Please be merr...	Activa: calidad pendiente	0	0	—	18 nov 2023



# Como crear una plantilla en META, para el envio de mensajes proactivos



1

Dar click en crear plantilla

normas actualizadas para unidad (p. ej., encuestas de opinión). Si consideras que se debería categorizar una de tus plantillas de marketing como n de la categoría. Para ello, haz clic en el nombre de la plantilla de marketing, selecciona el menú desplegable de las categorías y elige Utilidad.

0 días ▾	⚙ Espacio de nombres	<input type="checkbox"/> Mostrar solo las plantillas actualizadas	Comparar	Crear plantilla
	Mensajes entregados	📘 ↑↓ Índice de lectura de mensajes	📘 ↑↓ Motivo principal del bloqueo	📘 Última actualización ↓
pendiente	0	0	---	18 nov 2023
pendiente	0	0	---	18 nov 2023

# Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



2 Seleccionar la categoría Marketing > Personalizado

3 Escribir el nombre de la plantilla (sin espacios)

4 Elegir idioma

5 Continuar

**Nueva plantilla de mensaje** [Servicio de ayuda](#) [Cancelar](#) [Continuar](#)

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

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

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

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

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

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

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

plantilla\_demo 14/512

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

Spanish x

# Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



6

Seleccionar encabezado

6.1

Opcionalmente puede ser (texto) o imágenes\*

7

Agregar el contenido en el cuerpo este puede tener variables como se muestra en la imagen

7.1

Se debe colocar ejemplos del contenido de las variables, para que META verifique lo que va a contener

- ✓ La imagen que se pone al crear la plantilla es de ejemplo, cuando se envíe se debe poner la URL completa en formato JPG o PNG
- ✓ El texto en el encabezado no debe tener variables por ejemplo {{1}}, {{2}}

**Editar plantilla** Enviar

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

Mensaje de texto ▾ Este es un mensaje de Encabezado 32/60

+ Agregar variable ⓘ

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

Este es un mensaje de ejemplo con variables {{1}} 214/1040  
Puede tener diferentes variables {{2}}  
Estas variables se utilizan para personalizar el mensaje {{3}}  
  
Dentro de CXConnect se hace el envío de estas variables {{4}}

Caracteres: 198de 1024 😊 B I S </> + Agregar variable ⓘ

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

{{1}} Ejemplo de valor que tendra la variable

{{2}} Puede ser nombres

{{3}} URLs

{{4}} Fechas

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

Escribir texto en Spanish 0/60

# Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



## Adicional:

Hay opción para crear plantillas con botones

Una vez estando en la opción de crear plantilla, en la última sección después de Pie de Página:

- ✓ Dar click en agregar botón
- ✓ Seleccionar botón personalizado (como se muestra en la imagen)
- ✓ Agregar el texto del botón

**Botones** Opcional

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

 **Te recomendamos agregar el botón "Desactivar marketing"**

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

+ Agregar un botón ▾

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

**Botones de respuesta rápida**

Desactivar marketing  
Recomendado

Personalizado 0/60


**Botones de llamada a la acción**

Ir al sitio web  
2 botones como máximo

Llamar al número de teléfono  
1 botón como máximo

Copiar código de oferta  
1 botón como máximo

+ Agregar un botón ▾

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

**Respuesta rápida**

Tipo	Texto del botón	
Personalizado ▾	Nombre de Boton 1	17/25 ×
Personalizado ▾	Nombre de Boton 2	18/25 ×

# Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estamos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

## ¿Cómo resolver?

Generalmente verificando que nuestro archivo no contenga líneas vacías o saltos de línea.  
Ejemplo, si deseamos enviar una notificación a 10 número telefónicos el archivo debe contener solo 10 líneas

CX CXConnect

Mensajes proactivos Estadísticas Suscripción Logs

Cxconnect

Reinicio.: Dec 10, 2024

25985 / 26000

Mensajes disponibles.

15

Enviados.

3040

No enviados.

Panel CXConnect

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

Existen valores incorrectos en la plantilla, por favor revise!  
Luego presione, Continuar

Continuar

# Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estamos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

## ¿Cómo resolver?

En el caso de que la plantilla requiera un determinado número de variables y el archivo .CSV no los contenga CXConnect señala el número de la línea donde está el dato errado.

CXConnect

Mensajes proactivosEstadísticasSuscripciónLogs

Cxconnect

Reinicio.: Dec 10, 2024

25985 / 26000

Mensajes disponibles.

15

Enviados.

3040

No enviados.

Panel CXConnect

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

No se han detectado variables en la plantilla **buttons\_cxc\_con\_integration** en la línea Nro.: 5.El Nro. de variables a incluir es: 1  
Por favor revise y presione, **Continuar**

Continuar



# Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estamos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
3	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato8
4	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato9
5	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato10
6	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato11
7	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato12
8	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato13
9	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato14
10	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato15
11	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato16
12									
13									

Correcto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato7
3	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato8
4	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato9
5									
6	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato11
7	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato12
8	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato13
9	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato14
10	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato15
11	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato16
12									
13									

Incorrecto: No deben existir líneas en blanco

Incorrecto: No deben existir celdas en blanco

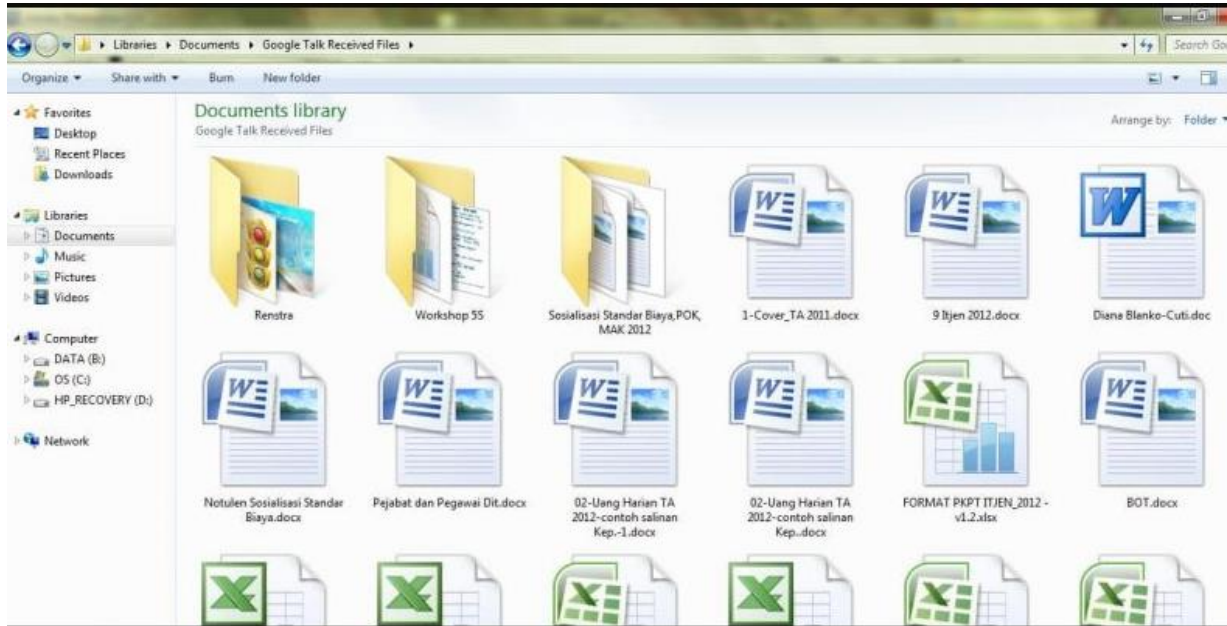
Incorrecto: No deben existir líneas en blanco

Mensaje	Descripción
(#131000) Something went wrong	Error genérico interno; puede ser temporal o por conexión fallida.
(#131008) Required parameter is missing	Falta un campo obligatorio en la plantilla o el payload del mensaje.
(#131053) Media upload error	Fallo al subir un archivo multimedia (por formato, peso o timeout).
Message failed to send because the user is unreachable	El usuario no tiene WhatsApp activo, está bloqueado o no está disponible.
This message was not delivered to maintain healthy ecosystem engagement	Meta bloqueó el mensaje para evitar saturación o baja interacción (control de calidad o reputación).
Unable to deliver the message	El usuario bloqueó a la empresa o retiró su consentimiento.
User's number is part of an experiment	Meta está haciendo pruebas A/B con el número del usuario; puede limitar envíos.
Error - bad_request - Body not defined	Faltó el texto del cuerpo del mensaje; suele ser un error de construcción.
Error - bad_request - Cannot mix reply actions with other types	Intentaste enviar una plantilla con botones mixtos, pero tu BSP no lo soporta.
Error - bad_request - Destination is invalid	Número mal escrito, con formato incorrecto o no internacionalizado.
Error - bad_request - mediaType application/pdf not supported for message of type image	Intentas mandar un PDF como si fuera una imagen. Error de tipo MIME.
Error - invalid_file - File rejected. File type not allowed	Archivo con extensión o peso no permitido. Puede ser por política o formato dañado.
Enviado	El mensaje fue enviado desde tu sistema a WhatsApp correctamente.
Entregado	El mensaje fue entregado al dispositivo del usuario.
Leído	El mensaje fue leído (doble check azul).
Colocado	El mensaje fue enviado, pero no hay confirmación de entrega aún (por red, conexión o espera de estado).

Anexos



## ¿Qué son Archivos?



En informática, se conoce como archivo o fichero a un conjunto organizado de unidades de información (bits) almacenados en un dispositivo. Se les denomina de esa manera como metáfora a partir de los archivos tradicionales de oficina, escritos en papel, ya que vendrían a ser su equivalente digital

## Configuración de webhook para Integraciones

### ¿Cómo funciona?

CXConnect es una plataforma de integración diseñada para permitir a las empresas enviar notificaciones proactivas mediante WhatsApp Business utilizando plantillas preaprobadas en SunCO. Esta herramienta permite automatizar la comunicación con clientes mediante la generación de enlaces (URLs) y cargas útiles (payloads) que actúan como webhooks, los cuales pueden ser invocados desde sistemas internos (in-house u on-premise).

### Objetivo.

Explicar cómo:

- Seleccionar una plantilla de WhatsApp.
- Generar una URL y un payload tipo webhook.
- Utilizar estos elementos para disparar notificaciones desde sistemas internos.



## Configuración de webhook para Integraciones

### Panel configuración webhooks CXConnect



#### Webhook activos 1/5 [Plan 5]

Id	Plantilla	Parametros	Action
----	-----------	------------	--------

#### URL Webhook

/webhook/{id}

#### Parametros Webhook

{ 'param1': valor, 'param2': valor, 'param3': valor }

Seleccione una plantilla



### ¿Cómo funciona?

Elige una plantilla del campo "seleccionar plantilla", a continuación se rellena el campo **URL Webhook**, con la dirección a dónde se debe apuntar y en el campo **"Parametros Webhook"** el contenido del Payload.




# Configuración de webhook para Integraciones

## Panel configuración webhooks CXConnect



### Webhook activos 1/5 [Plan 5]

Id	Plantilla	Parametros	Action
7137952719659977	plantilla_cxconnect	<b>Url:</b> http://localhost:8000/api/v2/webhook <b>Payload.:</b> { "id" : 7137952719659977, "telefono" : "--telefono--", "subdominio" : "con-integrationcxclatam", "producto_id" : "0"}	 

### URL Webhook

http://localhost:8000/api/v2/webhook

### Parametros Webhook

{ "id" : 7137952719659977, "telefono" : "--telefono--", "subdominio" : "con-integrationcxclatam"

plantilla\_cxconnect

### Idioma

es\_MX

### HEADER

Bienvenidos a CXConnect

### BODY

## ¿Cómo funciona?

Una vez seleccionada la plantilla y agregada, se despliega en el cuadro de la izquierda con los datos propios a incluir en el sistema de destino.

## Preguntas frecuentes para CXConnect con Integraciones

Q: ¿Puedo usar el mismo webhook para múltiples clientes?

✓ Sí. Usa el mismo webhook cambiando solo los valores en params y to.

Q: ¿Qué pasa si envío un parámetro que no existe en la plantilla?

⚠ El sistema ignorará parámetros no definidos. Asegúrate de usar solo los permitidos.

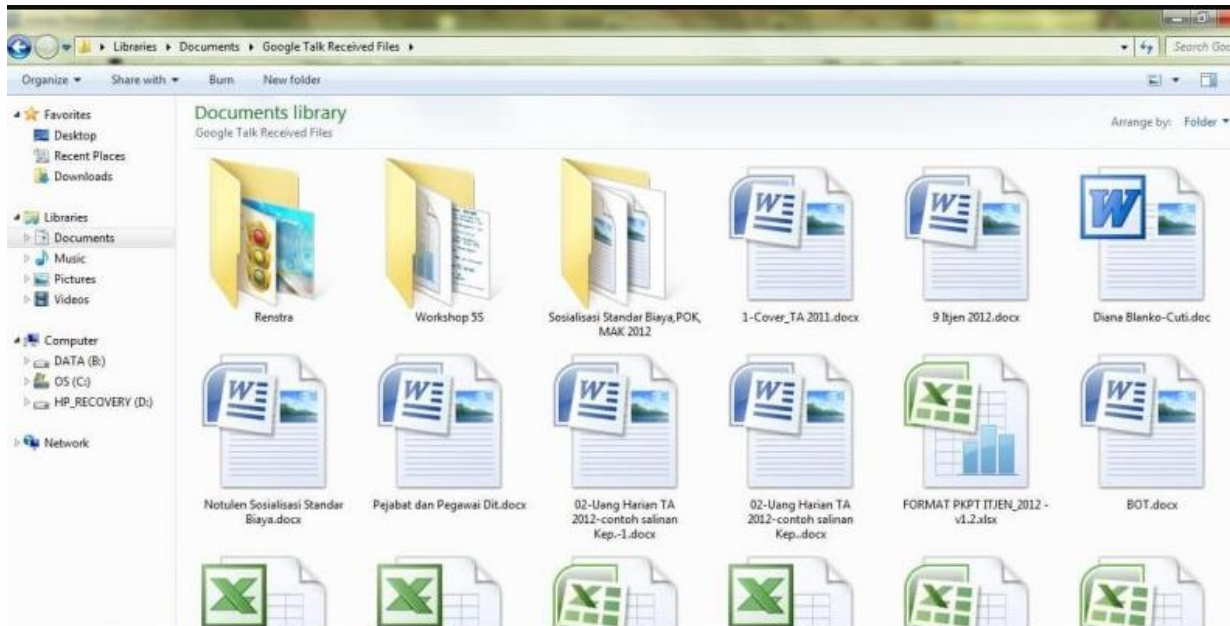
Q: ¿Cuánto tiempo es válida la URL del webhook?

🕒 Por defecto, las URLs son permanentes, pero puedes desactivarlas manualmente en cualquier momento.

## Formatos y tipo de Archivos

La manera en que la información se codifica y ordena dentro de los archivos se conoce como formato, y responde a diversos estándares existentes.

Dependiendo de dichos formatos habrá compatibilidades o incompatibilidades a la hora de acceder a dicha información, ya que se trata de una forma de distribución que responde a un patrón determinado.



Ejemplo.:

Docx Word

Xlsx Excel

Txt Texto

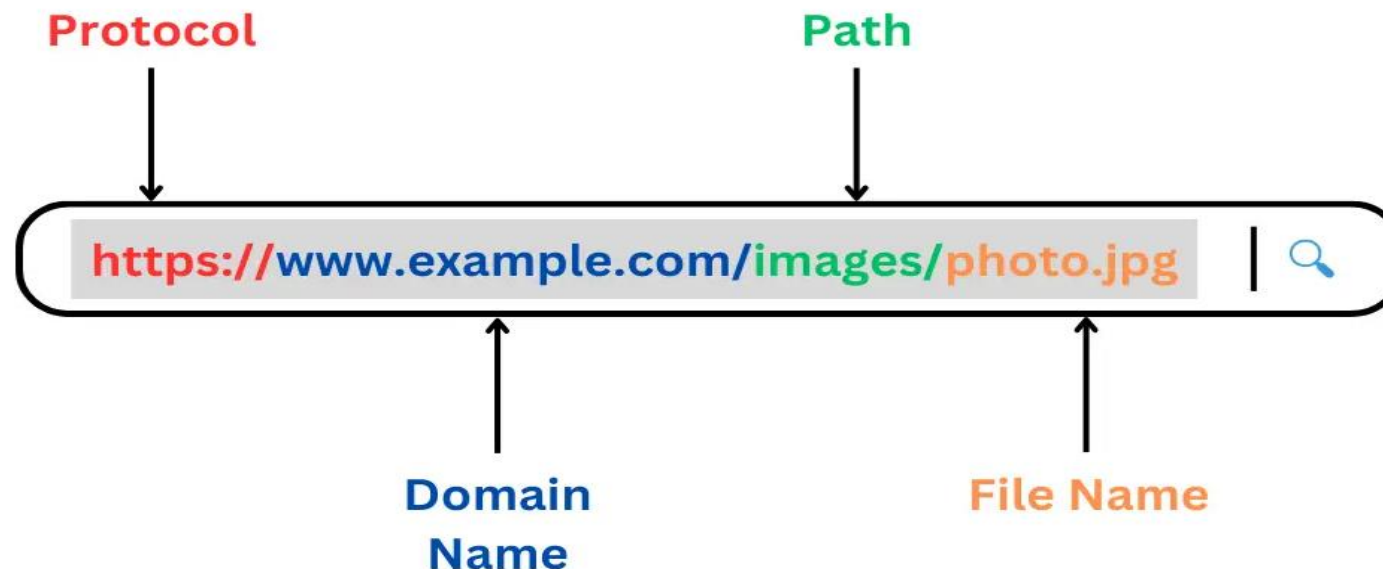
CSV Comma Separated Values

JPG Imagen (Join Photographics Group)

PNG Imagen (Portable Network Graphics)

## ¿Qué es una URL?

Una URL (por las siglas en inglés de Uniform Resource Locators) es la dirección web de un recurso de Internet, como una página web, por ejemplo, un archivo o una imagen.



Ejemplos.:

<https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-Variables.pdf>

[https://content.nationalgeographic.com.es/medio/2022/12/12/aves-1\\_0931d689\\_221212154441\\_1280x720.jpg](https://content.nationalgeographic.com.es/medio/2022/12/12/aves-1_0931d689_221212154441_1280x720.jpg)

## Características, mensaje con video en el encabezado

### Video

Only H.264 video codec and AAC audio codec supported. Single audio stream or no audio stream only.

Video Type	Extension	MIME Type	Max Size
3GPP	.3gp	video/3gpp	16 MB
MP4 Video	.mp4	video/mp4	16 MB

Bienvenidos a la  
experiencia



CUSTOMER XPERIENCE CREW

CUSTOMER XPERIENCE CREW -

