



Manual CXConnect

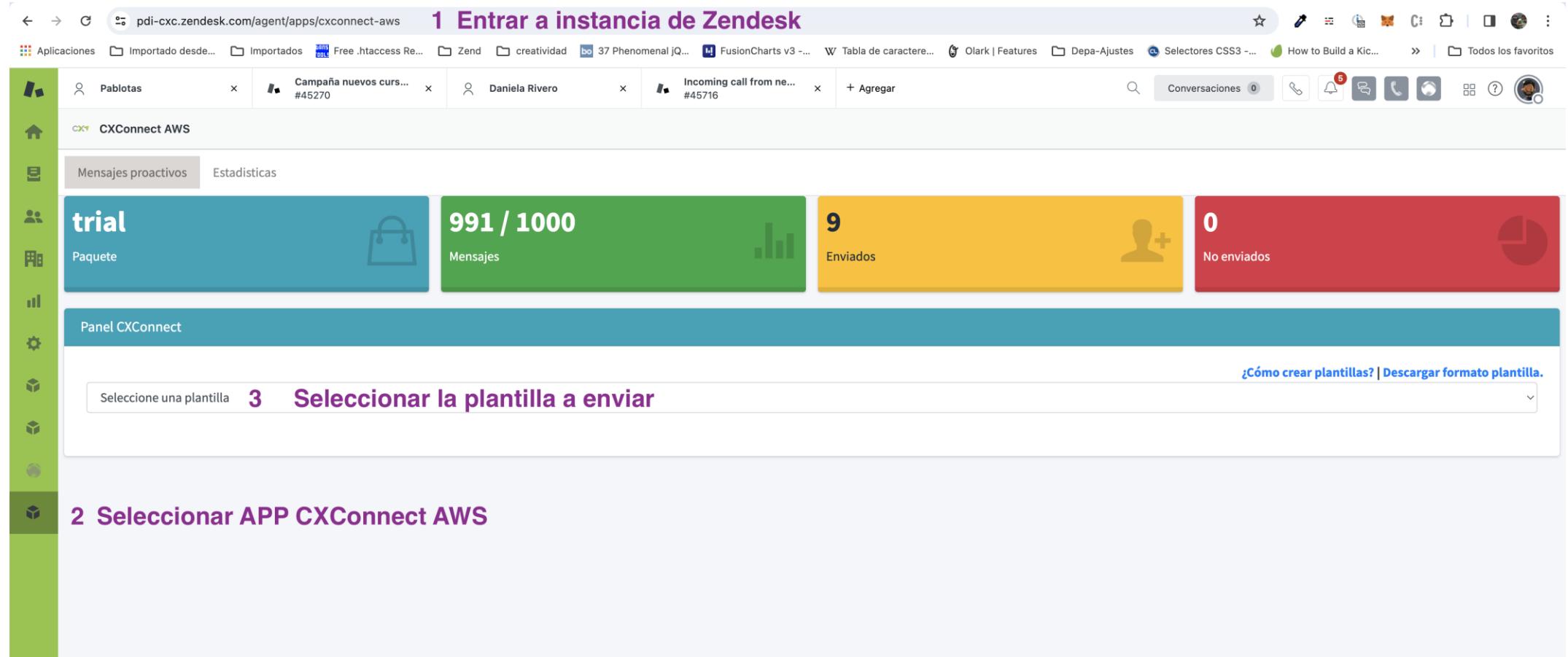


Indice

- ¿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

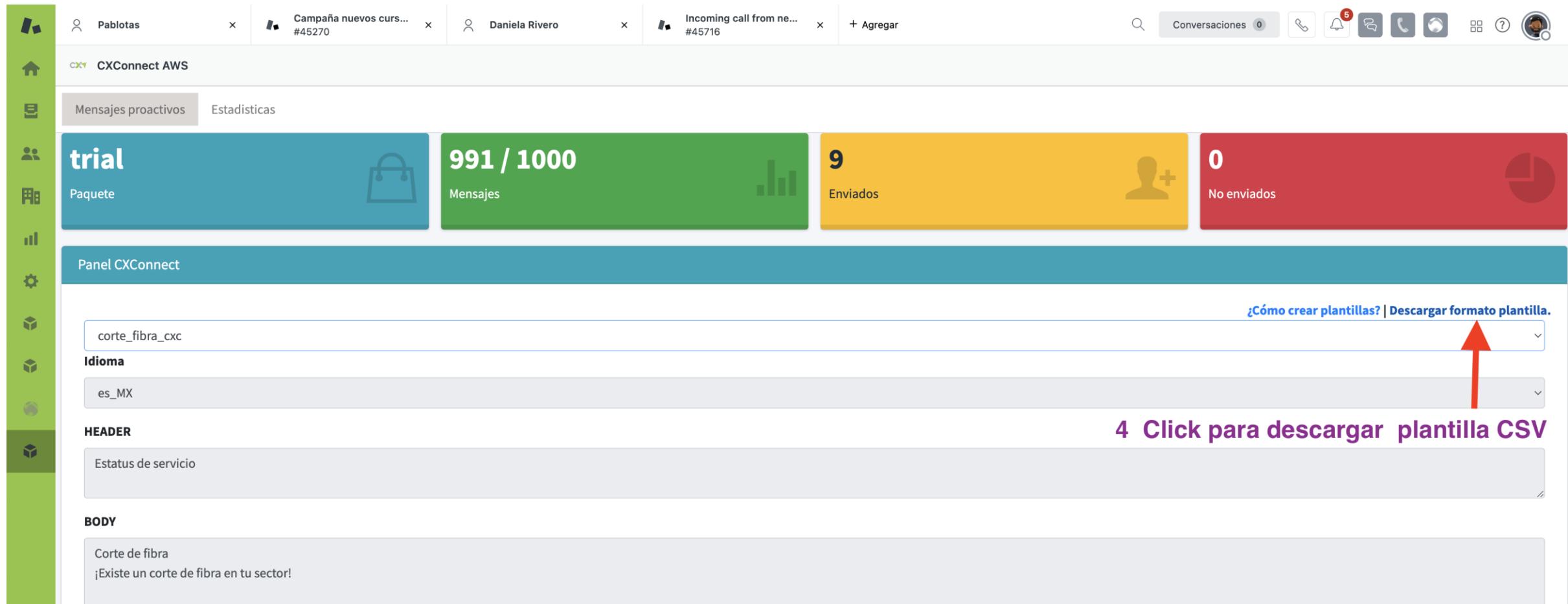


1. Entrar a la instancia de Zendesk
2. En el menú lateral izquierdo seleccionar la aplicación CXConnect
3. Seleccionar la plantilla



The screenshot shows the Zendesk CXConnect AWS interface. On the left, a green sidebar menu is visible with icons for Home, CXConnect, and other applications. The main dashboard displays a summary of the 'trial' package: 991 / 1000 messages sent to 9 recipients. Below this, a section titled 'Panel CXConnect' shows a dropdown menu with the instruction 'Seleccione una plantilla' (Select a template) and the number '3'. The text '3 Seleccionar la plantilla a enviar' is overlaid on this area. The top of the screen shows the browser title '1 Entrar a instancia de Zendesk' and a tab bar with several open windows, including '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...', and 'Todos los favoritos'.

4.- Seleccionar el link descargar formato para la carga masiva 1 a muchos



Pablotas x Campaña nuevos curs... #45270 x Daniela Rivero x Incoming call from ne... #45716 x + Agregar

CXConnect AWS

Mensajes proactivos Estadísticas

trial
Paquete

991 / 1000
Mensajes

9
Enviados

0
No enviados

Panel CXConnect

corte_fibra_cxc

Idioma

es_MX

HEADER

Estatus de servicio

BODY

Corte de fibra
¡Existe un corte de fibra en tu sector!

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

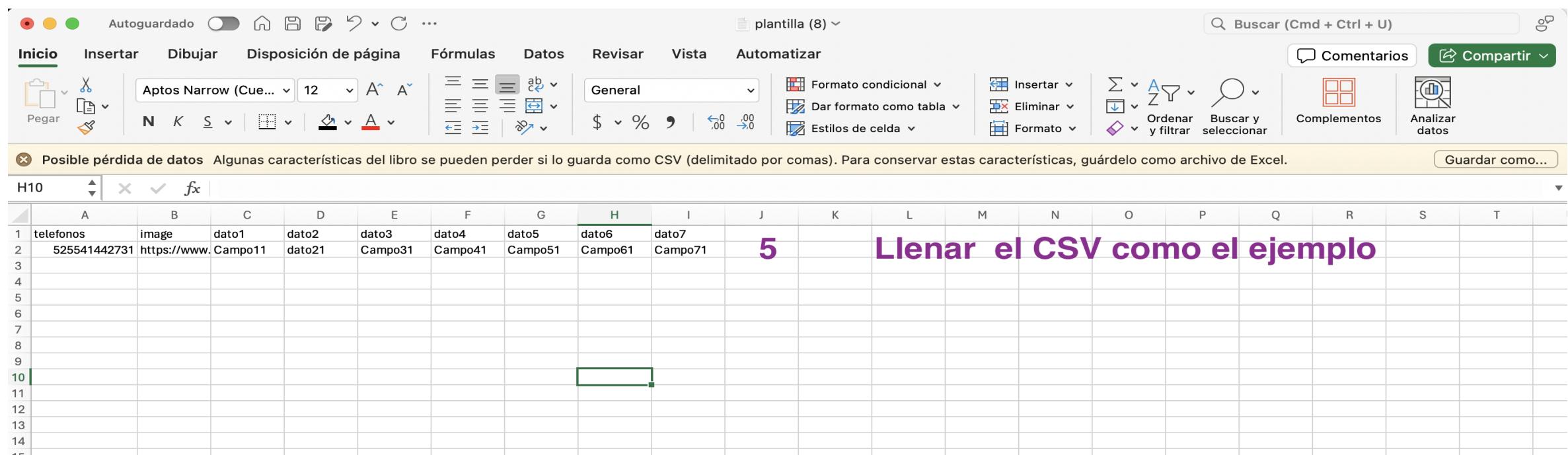
4 Click para descargar plantilla CSV

Manual envío 1 a muchos

5.- Llenar el documento CSV

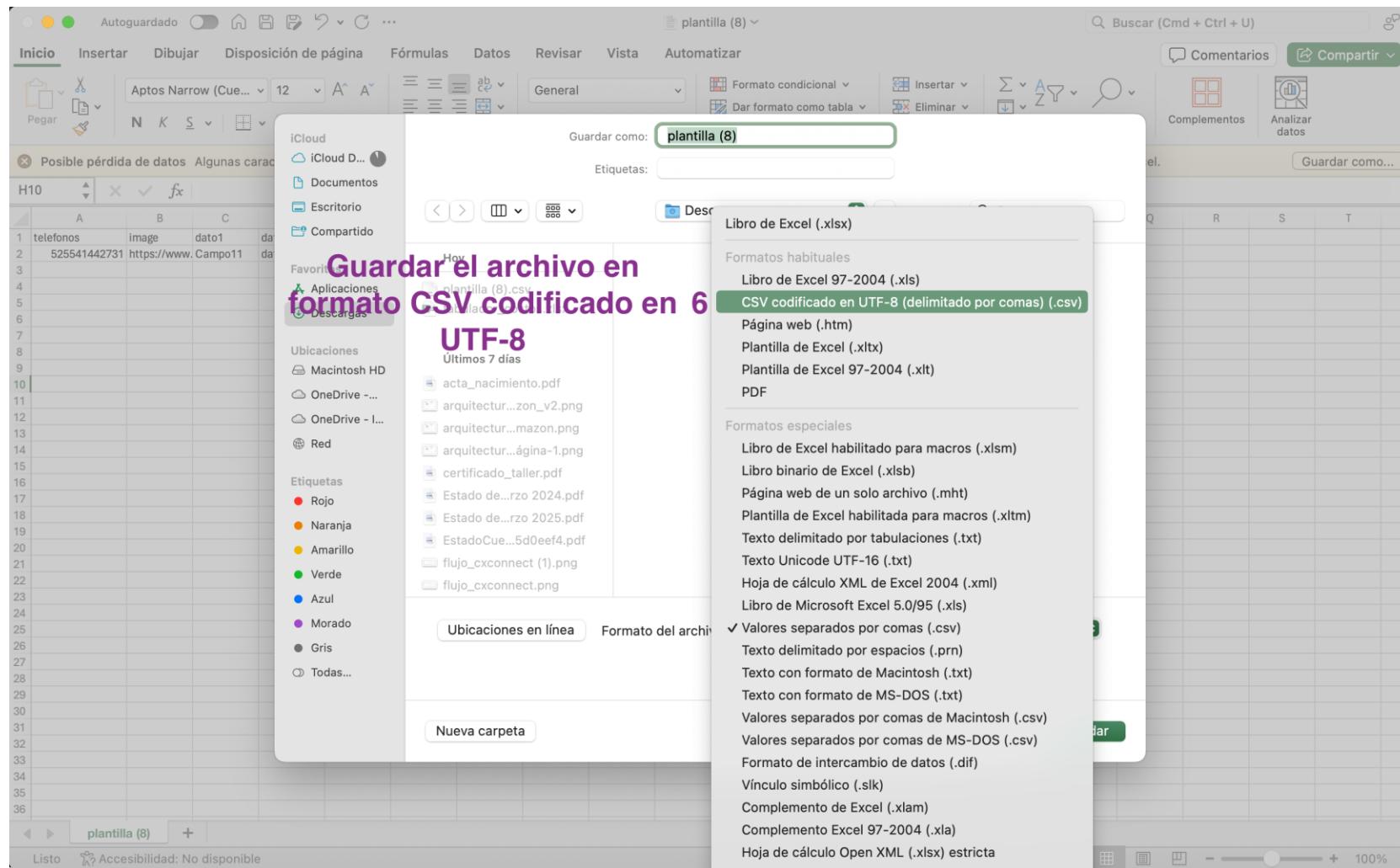
Notas:

- 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.



plantilla (8)									
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	525541442731	https://www.Campo11	dato21	Campo31	Campo41	Campo51	Campo61	Campo71	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

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



7 y 8.- Seleccionar el archivo y agregarlo

9.- Dar click en Procesar

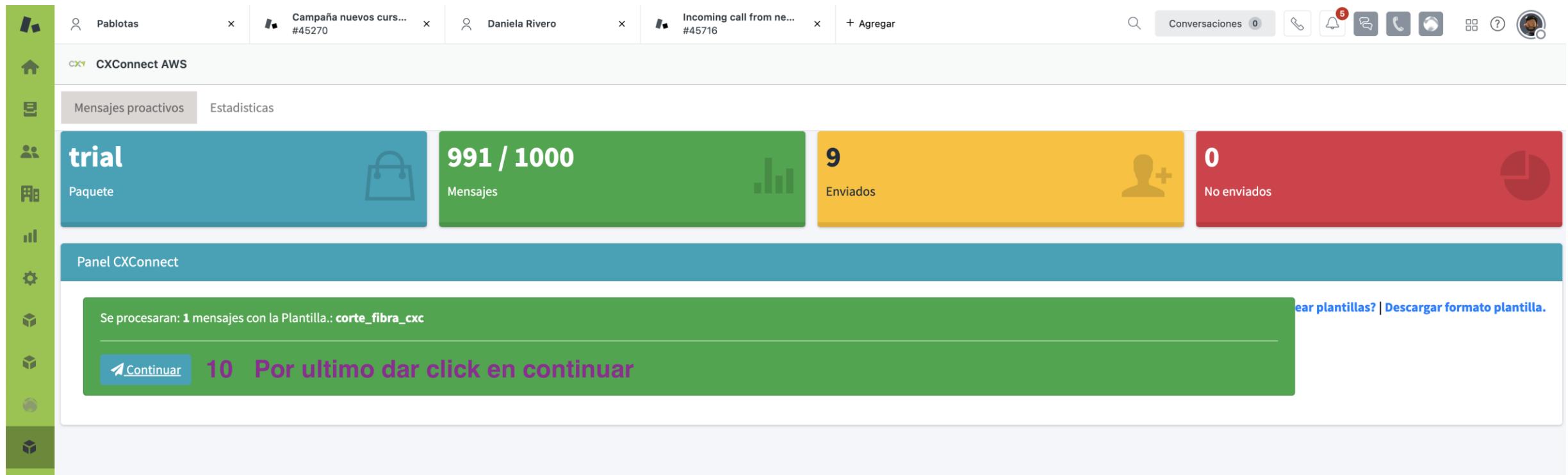
The screenshot shows the CXConnect AWS interface. At the top, there are four open tabs: 'Pabilotas', 'Campaña nuevos curs...', 'Daniela Rivero', and 'Incoming call from ne...'. The main dashboard displays proactive message statistics: 'trial' package (991 / 1000 messages), 9 sent messages, and 0 messages not sent. Below this is the 'Panel CXConnect' section, which includes fields for 'corte_fibra_cxc' (template name), 'es_MX' (language), and message content sections for 'HEADER', 'BODY', and 'FOOTER'. The 'BODY' section contains the message text: 'Corte de fibra
¡Existe un corte de fibra en tu sector!

Ya nuestro personal está atendiendo el problema'. The 'FOOTER' section states 'Este es un mensaje proactivo generado por CXC'. At the bottom, there is a 'Seleccionar archivo' button with 'plantilla (8).csv' selected, and a 'Procesar.' button. A purple text overlay '8 Seleccionar el archivo CSV' is positioned above the 'FOOTER' section, and another overlay '9 Dar click en Procesar' is positioned to the right of the 'Procesar.' button.

8 Seleccionar el archivo CSV

9 Dar click en Procesar

10. - Dar click en continuar

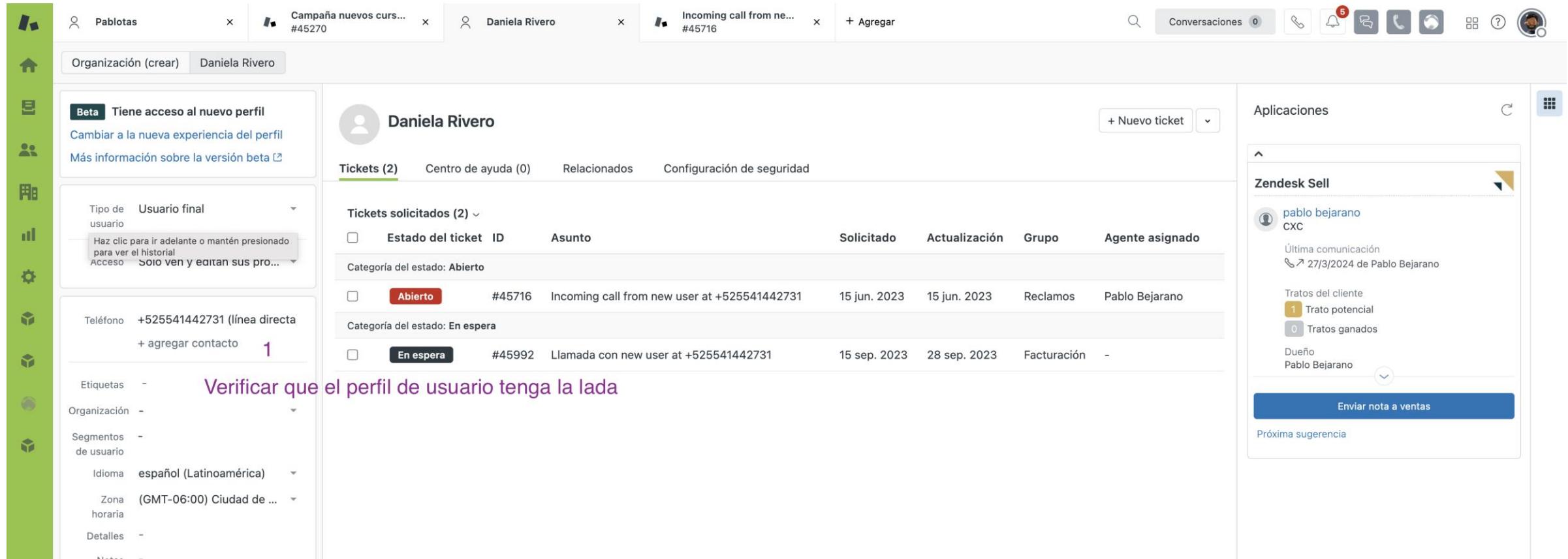


The screenshot shows the CXConnect AWS interface. At the top, there is a header with four open conversations: "Pablotas", "Campaña nuevos curs...", "Daniela Rivero", and "Incoming call from ne...". Below the header, there is a sidebar with various icons. The main area displays a summary bar for a proactive message campaign named "trial". The bar shows the following data:

Paquete	Mensajes	Enviados	No enviados
trial	991 / 1000	9	0

Below the summary bar, a section titled "Panel CXConnect" contains the message: "Se procesaran: 1 mensajes con la Plantilla.: corte_fibra_cxc". To the right of this message are links to "Ver plantillas?" and "Descargar formato plantilla.". At the bottom of this section is a green button with the text "Continuar" and the instruction "10 Por ultimo dar click en continuar".

1. - Seleccionar cualquier ticket



The screenshot shows the Zendesk interface with the following elements:

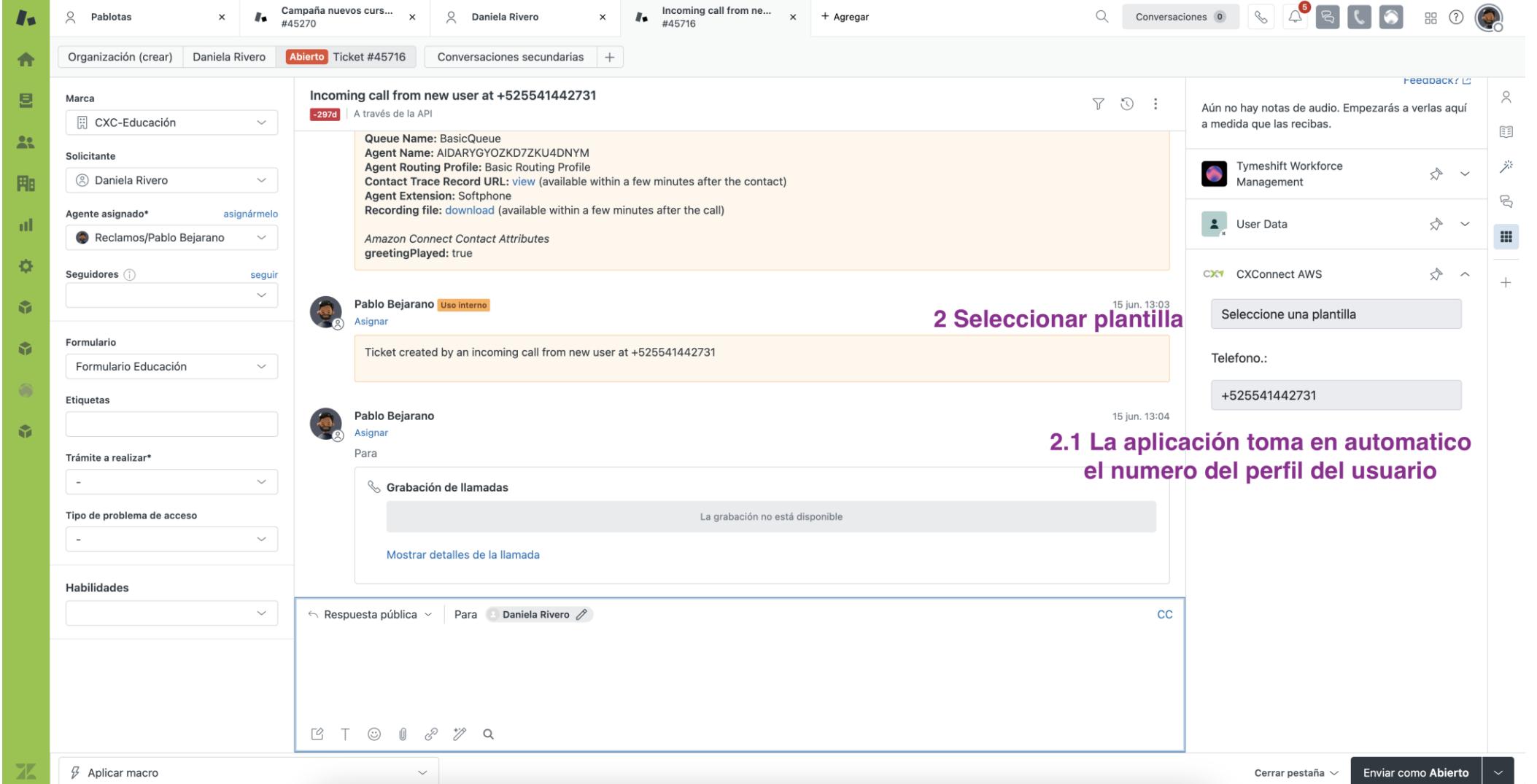
- Header:** Shows four open tabs: "Pablotas", "Campaña nuevos curs... #45270", "Daniela Rivero", and "Incoming call from ne... #45716". There is also a "+ Agregar" button and a search bar.
- Left Sidebar:** A green sidebar with various icons for navigation.
- User Profile:** A card for "Daniela Rivero" with a beta notice, a "Nuevo ticket" button, and a "Tickets (2)" section.
- Tickets Section:** A table showing two tickets:

Estado del ticket	ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente asignado
Abierto	#45716	Incoming call from new user at +525541442731	15 jun. 2023	15 jun. 2023	Reclamos	Pablo Bejarano
En espera	#45992	Llamada con new user at +525541442731	15 sep. 2023	28 sep. 2023	Facturación	-
- Aplicaciones:** A panel on the right showing "Zendesk Sell" with a user profile for "pablo bejarano" and a "Enviar nota a ventas" button.

Text overlay: "Verificar que el perfil de usuario tenga la lada" (Verify that the user profile has the phone)

2. - Seleccionar la plantilla

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



The screenshot shows the CX Connect application interface. A ticket is being created for an incoming call from a new user. The ticket details are as follows:

- Marca:** CXC-Educación
- Solicitante:** Daniela Rivero
- Agente asignado*:** asignármelo (Reclamos/Pablo Bejarano)
- Seguidores:** (empty)
- Formulario:** Formulario Educación
- Etiquetas:** (empty)
- Trámite a realizar*:** (empty)
- Tipo de problema de acceso:** (empty)
- Habilidades:** (empty)

Incoming call from new user at +525541442731

Queue Name: BasicQueue
Agent Name: AIDARYGYOZKDZKU4DNYM
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

2 Seleccionar plantilla

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

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

Tymeshift Workforce Management:

User Data:

CXConnect AWS:

Selección una plantilla:

Telefono.: +525541442731

3.- Dar click en procesar

The screenshot shows the CX Connect software interface with the following details:

- Left Sidebar:** Includes sections for Marca (CXC-Educación), Solicitante (Daniela Rivero), Agente asignado* (Reclamos/Pablo Bejarano), Seguidores (Pablo Bejarano), Formulario (Formulario Educación), Etiquetas, Trámite a realizar*, Tipo de problema de acceso, and Habilidades.
- Top Bar:** Shows multiple tabs: Pablotas, Campaña nuevos curs... #45270, Daniela Rivero, Incoming call from ne... #45716, and + Agregar. The Daniela Rivero tab is active.
- Center Panel:** Displays an incoming call from a new user at +525541442731. It shows the Queue Name: BasicQueue, Agent Name: AIDARYGYOZKD7ZKU4DNYM, Agent Routing Profile: Basic Routing Profile, Contact Trace Record URL: [view](#), Agent Extension: Softphone, and Recording file: [download](#). It also shows Amazon Connect Contact Attributes: greetingPlayed: true.
- Ticket Creation:** A message from Pablo Bejarano (Uso interno) states: "Ticket created by an incoming call from new user at +525541442731".
- Call Recording:** A message from Pablo Bejarano (Asignar) states: "Para" and "Grabación de llamadas". It says "La grabación no está disponible" and "Mostrar detalles de la llamada".
- Right Panel:** Shows a sidebar with various modules: Feedback (disabled), Tymeshift Workforce Management, User Data, CXConnect AWS, and a message from CXConnect AWS: "corte_fibra_cxc" with the body "BODY" and "Corte de fibra ¡Existe un corte de fibra en tu sector!". A "Procesar" button is present.
- Bottom:** Includes a "Telefonos" field with the number +525541442731 and a "CC" button.

3 Dar click en procesar

CXConnect

Mensajes proactivos Estadísticas Suscripción Logs

Cxconnect
Reinicio.: Dec 10, 2024

25996 / 2600
Mensajes disponibles.

Resumen de envíos.

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				

Showing 1-25 of 29544 rows

Page Size 25 ▾ First Prev 1 2 3 4 5 Next Last

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 envíos por Fecha, hora y número de notificaciones.

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.

Mensajes proactivos Estadísticas Logs Suscripción

Cxconnect

Reinicio.: Jan 11, 2025



25997 / 26000



Mensajes disponibles.

3



Enviados.

1



No enviados.

Panel CXConnect

Logs.

El resumen de **Logs y Eventos**:

Muestra los envíos, con la fecha en la que se inicia y su identificador de lote

Al hacer click sobre el enlace "Ir":

Veremos un resumen de ese envío específicamente

Fecha	Identificador	Descripción	Ver	Ir
2024-12-11 02:31:25	11110225	Evento: [Inicia envío] 9db223b1-b57d-4b44-8332-bd158c41ef24 Cantidad: 4 Archivo.: 1112023125_test_4_nrs.csv Plantilla.: nueva_harina_rpse Aénte.: cristian.galeano@molinoharinerosula.com		

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@molinoharinerosula.com		Leído
2	11-12-2024 - 02:31:36	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinoharinerosula.com		Entregado
3	11-12-2024 - 02:31:41	Zendesk 1:N -cristian.galeano@molinoharinerosula.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@molinoharinerosula.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 nos 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.	Descripción
2025-07-29 23:43:55	Evento: [Inicia envío] Cantidad.: 1 Plantilla.: demo_chenson_texto Agente.: aperaza@cxclatam.com
2025-07-29 23:44:00	Evento: [Finaliza envío] 29291155 Cantidad.: 1 Archivo.: 2907114355_demo_chenson_texto_plantilla 3.csv Plantilla.: demo_chenson_texto Agente.: aperaza@cxclatam.com
2025-07-29 23:44:00	Evento: [Completado]: 29291155 Proceso.: 1

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
1262514618684079	a_buttons_mix_content
2216028622070841	buttons_cxc_con_integration
359772656713569	cxc_con_integration_buttons
1969145533534939	demo_chenson
998346965100567	demo_chenson_texto
1220769446237744	demo_depose
622095046742922	demo_pdf
2511000629069655	descuento_15_porcientos

- 1.- Seleccionar 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

Posición
1:1
Todos
1:N
1:1
Custom
Todas
Todas
1:1

Showing 1-25 of 26 rows

Page size: 25 First Prev **1** 2 Next Last

Configuración: Integraciones.

CX Connect 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

Parámetros Webhook

[{"id": 7137952719659977, "telefono": "+5219999999999", "subdominio": "con-integrationcxlatam", "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.- Seleccionar 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: Integraciones.

CX Connect 0.2.2

Mensajes proactivos

Estadísticas

Resumen

Configuración

Suscripción

Soporte

Configuración de integraciones

Webhook activos

Id	Plantilla	Parametros	Action
7137952719659977	plantilla_cxconnect	Url: http://localhost:8000/api/v2/webhook Payload: [{"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 WhatsApp Business API console interface. The left sidebar has a navigation menu with icons for infinity, three lines, a blue 'F', a circle with a dot, a document, and a person. The 'Números de teléfono' section is currently selected. The main area displays a table of phone numbers with columns: Número de teléfono, Nombre, Estado, Calificación de calidad, and Límite de mensajes. There are two entries:

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

Below the table are 'Delete' and 'Settings' icons. The sidebar also includes sections for 'Información general', 'Plantillas de mensajes' (with 'Administrador plantillas' and 'Biblioteca de plantillas'), 'Herramientas de la cuenta' (with 'Estadísticas' and 'Flujos'), and 'Números de teléfono' (with 'Catálogo' and 'Registro de actividad'). The 'Plantillas de mensajes' section is currently expanded. The 'Opciones de configuración' section at the bottom is partially visible.



Como crear una plantilla en META, para el envío 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”

The screenshot shows the 'Message Templates' section of the Facebook Creator Studio. The top navigation bar includes a 'Namespace' button, which is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Create template' button. The main area displays a table of message templates with columns for Name, Type, Language, Status, Delivered messages, Read index, Blocking reason, and Last update. Two templates are listed: 'sample_issue_resolution' and 'sample_happy_hour_announcement'.

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) Ol, {{(1)}}. 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 envío de mensajes proactivos

1

Dar click en crear plantilla

Normas actualizadas para utilidad (p. ej., encuestas de opinión). Si consideras que se debería categorizar una de las plantillas de marketing como 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.

Mensajes entregados	Índice de lectura de mensajes	Motivo principal del bloqueo	Última actualización
0	0	--	18 nov 2023
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

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

Continuar



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 envie 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

Ingrésa el texto del mensaje en el idioma que seleccionaste.

Este es un mensaje de ejemplo con variables {{1}}

Puede tener diferentes variables {{2}}

Estas variables se utilizan para personalizar el mensaje {{3}}

214/1040

Dentro de CXConnect se hace el envío de estas variables {{4}}

Caracteres: 198 de 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 tendrá 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

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 Botón 1
Personalizado	Nombre de Botón 2

Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estemos 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

The screenshot shows the CXConnect dashboard with the following interface elements:

- Header:** CXConnect
- Navigation:** Mensajes proactivos (selected), Estadísticas, Suscripción, Logs
- Summary Cards:**
 - Cxconnect:** Reinicio.: Dec 10, 2024, Shopping bag icon.
 - Mensajes disponibles:** 25985 / 26000, Bar chart icon.
 - Enviados:** 15, User icon.
 - No enviados:** 3040, Pie chart icon.
- Panel CXConnect:** A teal bar at the bottom of the dashboard.
- Message Bar:** A yellow bar at the bottom with the text: "Existen valores incorrectos en la plantilla, por favor revise! Luego presione, [Continuar](#)".
- Buttons:** A green "Continuar" button.
- Footer:** "¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla." and the CXConnect logo.

Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estemos 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 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.](#)

No se han detectado variables en la plantilla **buttons_cxc_con_integration** en la linea 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 estemos 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	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
3	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato8
4	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato9
5	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato10
6	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato11
7	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato12
8	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato13
9	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato14
10	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato15
11	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato16
12									

Correcto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato7
3	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato8
4	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato4	dato5	dato9
5									
6	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato11
7	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato12
8	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato13
9	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato14
10	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato15
11	9999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4		dato5	dato16
12									

Incorrecto: No deben existir
líneas en blanco

Incorrecto: No deben existir
celdas en blanco

Incorrecto: No deben existir
líneas en blanco

Mensajes

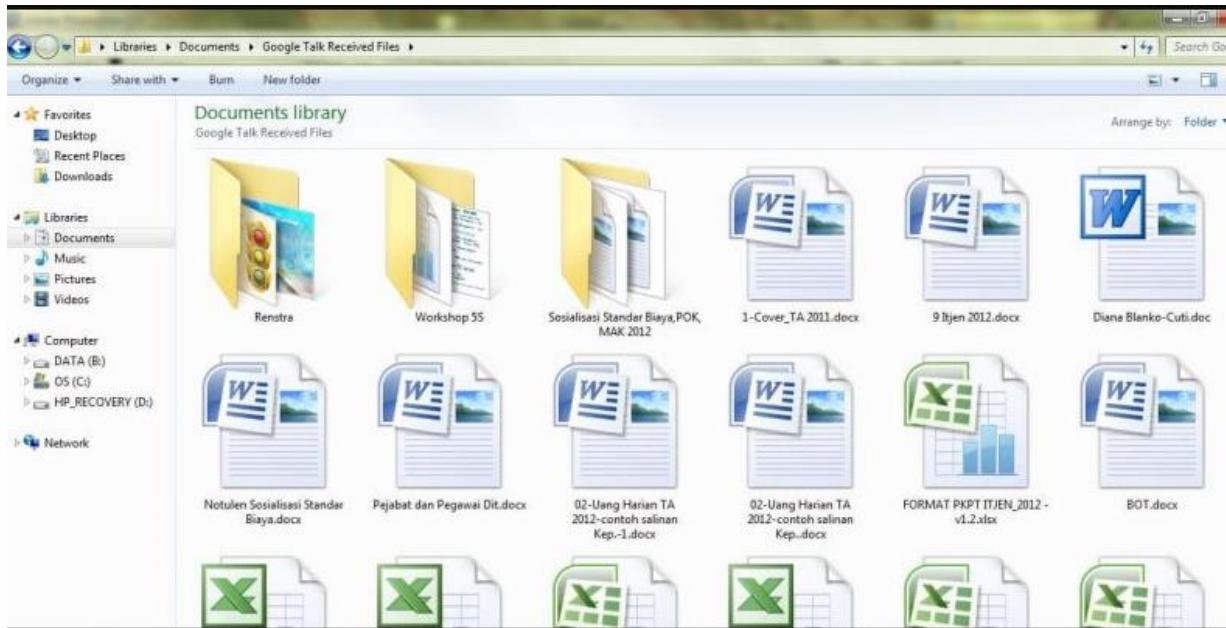
Mensaje	Descripción
(#131000) Something went wrong	Error genérico interno; puede ser temporal o por conexión fallida.
(#131008) Required parameter is missing	Falta un campo obligatorio en la plantilla o el payload del mensaje.
(#131053) Media upload error	Fallo al subir un archivo multimedia (por formato, 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.
Leido	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

¿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?

Elije 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	Url.: http://localhost:8000/api/v2/webhook Payload.: { "id": 7137952719659977, "telefono": "--telefono--", "subdominio": "con-integrationcxlatam", "producto_id": "0"}	

URL Webhook

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

Parametros Webhook

{ "id": 7137952719659977, "telefono": "--telefono--", "subdominio": "con-integrationcxlatam", "producto_id": "0"}

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.

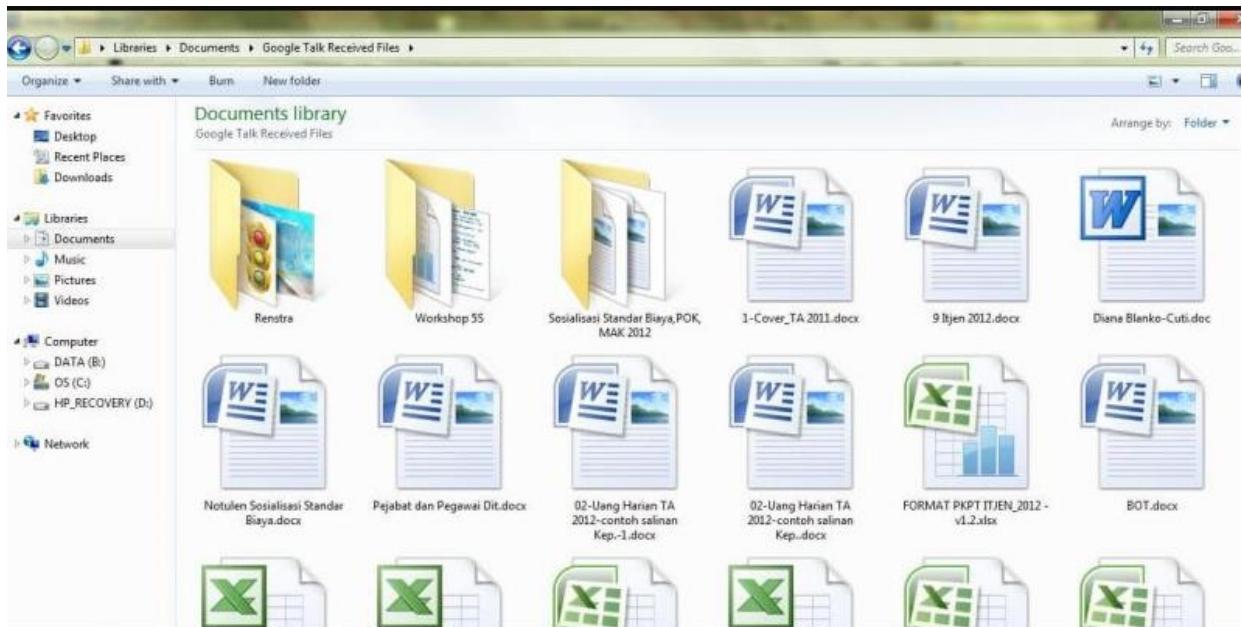
Q: ¿Cuánto tiempo es válida la URL del webhook?

 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

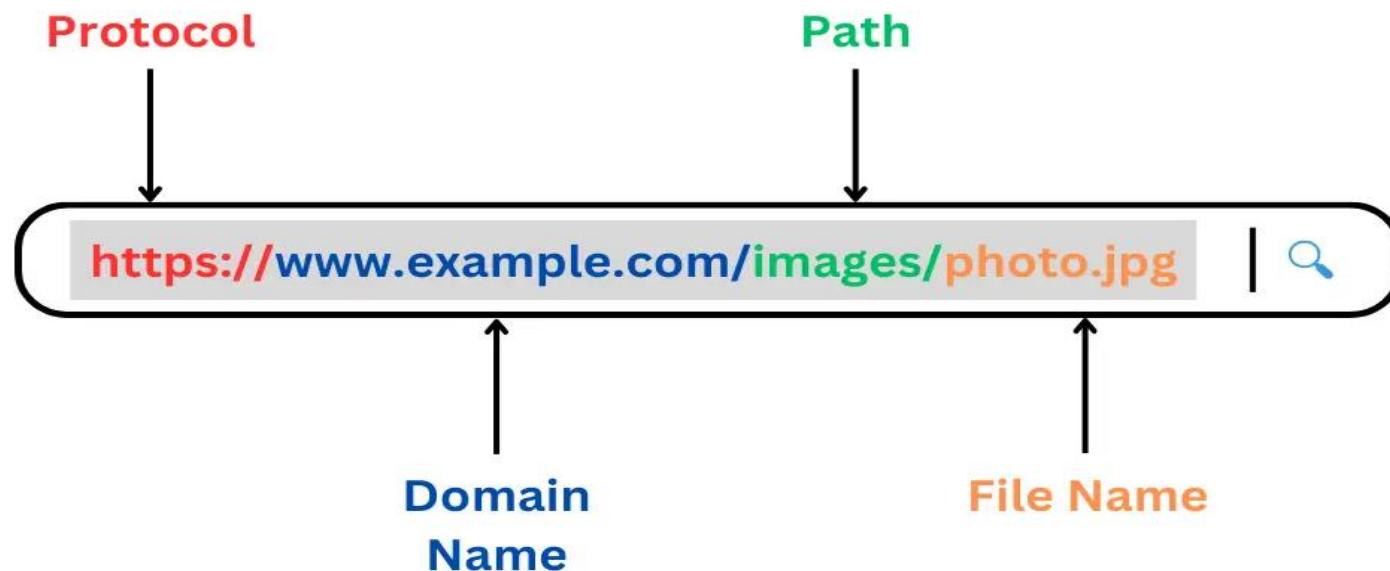
CSV Comma Separated Values

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

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 -

