www.setapp.com.co

SetApp – API
SetApp Manual

Nit: 901.039.193-0
hola@setapp.com.co
Bogotá D.C. – Colombia

Nota de confidencialidad

Este documento y los anexos se dirigen exclusivamente a su(s) destinatario(s) y contiene información privilegiada y confidencial. El acceso a ésta información por otras personas distintas a las designadas **no está autorizado**. Si usted no es el destinatario indicado, queda notificado que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este documento por error, por favor le rogamos que lo comunique inmediatamente al remitente vía e-mail y proceda a su destrucción total.

setapp
love for connecting software

Disclaimer:

SetApp no está respaldado de ninguna manera por WhatsApp Inc. WhatsApp Messenger y WhatsApp Business son un servicio de mensajería instantánea multiplataforma propiedad de WhatsApp Inc.

setapp
Love for connecting software

Control de Versiones

Versión	Fecha	Author	Comentario
1.0	15 enero, 2018	CTO	Documento inicial
2.	21 enero, 2018	CTO	Advertencias sobre SPAM y manejo no abusivo
3	3 febrero, 2018	CTO	Nuevas funcionalidades: - Liberación de teléfono del cliente. - Envío de imágenes y pdf - Creación automática de grupos - Envío de mensajes a grupos - Envío de archivos a grupos - Inclusión de ANS

setapp

1. Introducción:

Esta documentación incluye los protocolos de envío de mensajes de texto, imágenes y pdf a usuarios y el envío de texto e imágenes a grupos de Whatsapp a través de API, a fin de informar alertas, alarmas, notificaciones, noticias, recordatorios, tickets de mesa de ayuda, confirmación de reservas, códigos de autenticación, carritos abandonados, rastreo de envíos, segundo factor de autenticación, y muchas más aplicaciones. El servicio permite a las empresas integrar sus sistemas, sitio web o aplicaciones con WhatsApp de manera profesional, para que pueda enviar mensajes corporativos y automatizados a sus clientes.

Ejemplos:

setapp

2. API

El sistema expone un *gateway* basado en protocolo HTTP que integra las empresas que envían mensajes, con el API de envío. A continuación el método y los parámetros.

URL ÚNICA

https://hook.integromat.com/

Los datos enviados a esta dirección se validan primero y luego se transmiten para su procesamiento. **Cada cliente tiene una URL única a la cual apuntar las peticiones.** Puede solicitar su URL única, Número de Cliente y Token al correo hola@setapp.com.co

La API verifica todos los datos entrantes contra la estructura de datos y luego, dependiendo de la validación los datos se almacenan en la cola para su procesamiento o se procesan de inmediato.

Si la validación de los datos entrantes es exitosa, la API devuelve un estado '**200**' en respuesta.

{"Status":"**Recepción exitosa**"}

Si alguna parte de los datos no pasa la validación, la API devuelve un código de estado **'400'** y específica en el cuerpo del mensaje la razón del error.

{"Status Code" : "**400**" , "data" : "**CLIENTE INVÁLIDO**"}

{"Status Code" : "**400**" , "data" : "**TOKEN INVALIDO**"}

setapp

3.PARÁMETROS DE ENVÍO DE MENSAJE

Parámetro	Tipo	Opcional	Descripción	Ejemplo
cliente	Cadena	No	Número único interno de identificación de la compañía o cliente. Número de 5 dígitos.	*00363*
token	Cadena	No	Token único por cliente (20 dígitos alfanuméricos)	*gtUa5dFBzC5crDkLhfpp*
phone	Cadena	No	Número de móvil incluyendo código del país y código regional (si aplica). Evitar signos o espacios.*	*573204981029*
text	Cadena	No	Texto del mensaje a enviar hasta 1.000 caracteres**.	*Hello World!*
text	Cadena	No	Si el texto es una URL que comienza con "http" y termina con ".**png**" o ".**jpg**", la API enviará una imagen.	*https://setapp.com.co/wp-content/uploads/2018/07/Logo-tipo-setapp-new-120.png*
text	Cadena	No	Si el texto es una URL que comienza con "http" y termina con ".**pdf**", la API enviará un documento pdf	*https://setapp.com.co/wp-content/uploads/2019/02/Ejemplo-PDF.pdf*

* https://faq.whatsapp.com/en/general/21016748

**** Formatos de texto y saltos de línea permitidos:**

Negrilla: *Hello World!*

Cursiva: _Hello World!_

Tachado: ~Hello World!~

Monospace: ```Hello World!```

Use %0A para salto de linea: Hola.%0A. Bienvenid(a)

setapp

EJEMPLO

Enviar una solicitud **POST** a:

'https://hook.integromat.com/e2eiclwdbgpuj0krbctbkw3hx48wcfkq'

POST **Parámetros**:

cliente=00363

token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp

phone=573204981029

text=Hello world!

curl -X POST -v -i
'https://hook.integromat.com/e2eiclwdbgpuj0krbctbkw3hx48wcfkq?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&phone=573204981029&text=Hello%20world!'

HTTP responde código: **200**

Responde JSON:

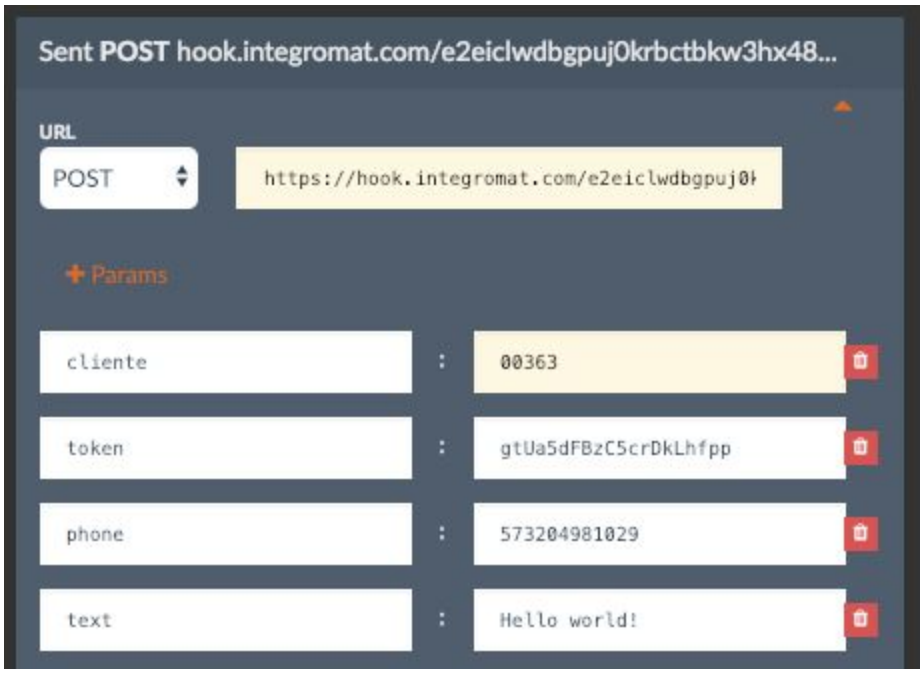
{"Status Code" : **200** , "data" : {"success" : **true** , "description" : "**Message queued**" , "result_code" : **0**}}

Códigos de resultados
Código 0: Mensaje en cola
Código -1: Apikey inválida
Código -2: Faltan parámetros
Código -5: No puedes enviar más mensajes a este número
Código -6: Tu Apikey no está lista todavía
Código -8: Debe codificar el parámetro de texto como UTF-8
Código -9: No puedes enviarte un mensaje
Código -10: Sin crédito
Código -11: No puede poner en cola más de 20.000 mensajes actuales en este número.

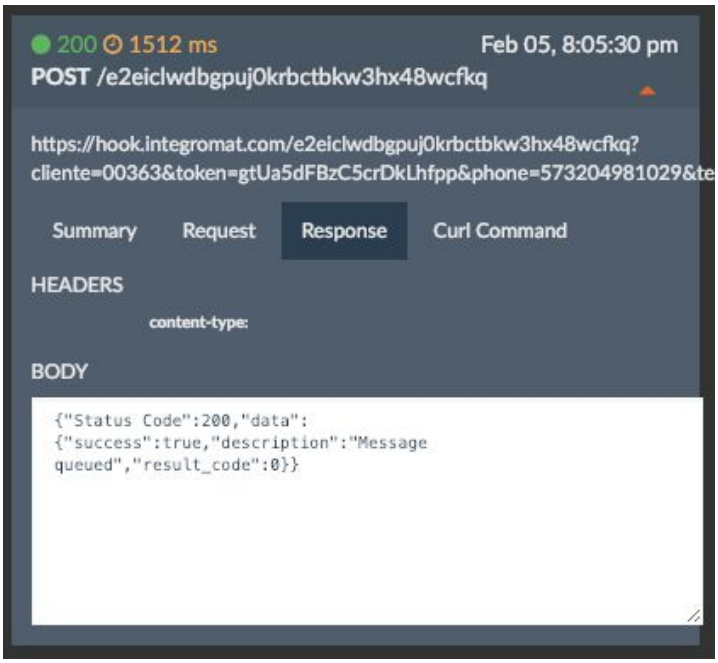
setapp

EJEMPLO PRACTICO EN APIREQUEST.IO

PETICIÓN:



RESPUESTA:



setapp

4. PARÁMETROS PARA CREACIÓN DE GRUPOS

Parámetro	Tipo	Opcional	Descripción	Ejemplo
cliente	Cadena	No	Número único interno de identificación de la compañía o cliente. Número de 5 dígitos.	*00363*
token	Cadena	No	Token único por cliente (20 dígitos alfanuméricos)	*gtUa5dFBzC5crDkLhfpp*
phones	Cadena	No	Números de móviles incluyendo código del país y código regional (si aplica) que harán parte del grupo encomillados (“) y separados por coma (,) *	*"573137515204", "573204981029"*
groupName	Cadena	No	Nombre del grupo.	*Dream Team*
text	Cadena	No	Texto del primer mensaje a enviar hasta 1000 caracteres*.	*This is a great group*

*** No requiere incluir el número del móvil que crea el grupo**. Para el ejemplo, el 573123252394 es el creador del grupo.

setapp

EJEMPLO

Enviar una solicitud **POST** a:

'https://hook.integromat.com/uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2s12hv'

POST **Parámetros**:

cliente=00363

token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp

phones="573137515204", "573204981029"

groupName=Dream Team

text=This is a great group

curl -X POST -v -i
'https://hook.integromat.com/uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2s12hv?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&phones=%22573137515204%22%2C%20%22573204981029%22&groupName=Dream%20Team&text=This%20is%20a%20great%20group'

HTTP responde código: **200**

Responde JSON:

{"Status Code" : **200**, "data" : {"created" : **true**, "message" : null," **chatId**" : "**573123252394-1549415611@g.us**", "groupInviteLink" : "**https://chat.whatsapp.com/LW2ZFCPMHR9GY8jmsw59XL**"}}

573123252394 es el admin del grupo.

Este método retorna el "**chatId**", parámetro con el cual se envía mensajes al grupo, también retorna el "**groupInviteLink**", para invitar usuarios al grupo.

setapp

EJEMPLO PRACTICO EN APIREQUEST.IO

PETICIÓN:

Sent **POST** hook.integromat.com/uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2...

URL

POST | romat.com/uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2s12hv

+ Params

cliente	:	00363
token	:	gtUa5dFBzC5crDkLhfpp
phones	:	"573137515204", "5732049810:
groupName	:	Dream Team
text	:	This is a great group

RESPUESTA

200 6690 ms Feb 05, 8:13:27 pm

POST /uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2s12hv

https://hook.integromat.com/uaf39gsi8itwb7vs1hb07dnmjq2s12hv?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&phones=%2257313751520

Summary Request Response Curl Command

HEADERS

content-type:

BODY

{"Status Code":200,"data":
{"created":true,"message":null,"chatId":"573123252394-1549415611@g.us","groupInviteLink":"https://chat.whatsapp.com/LW2ZFCPMHR9GY8jmsw59XL"}}

setapp

5. PARÁMETROS PARA ENVÍO DE MENSAJES A GRUPOS

Parámetro	Tipo	Opcional	Descripción	Ejemplo
cliente	Cadena	No	Número único interno de identificación de la compañía o cliente. Número de 5 dígitos.	*00363*
token	Cadena	No	Token único por cliente (20 dígitos alfanuméricos)	*gtUa5dFBzC5crDkLhfpp*
chatId	Cadena	No	Cadena que identifica el grupo *(obtenido en el paso anterior)*	*573123252394-1549415611@g.us*
text	Cadena	No	Texto del mensaje a enviar hasta 1000 caracteres.	*You don't know jon snow*

EJEMPLO

Enviar una solicitud **POST** a

'https://hook.integromat.com/df5uyg5vxi53mgpk2ar07xvhcolcpno4'

POST **Parámetros**:

cliente=00363

token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp

chatId=573123252394-1549415611@g.us

text=You don't know jon snow

curl -X POST -v -i
'https://hook.integromat.com/df5uyg5vxi53mgpk2ar07xvhcolcpno4?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&chatId=573123252394-1549415611%40g.us&text=You%20don%27t%20know%20jon%20snow'

setapp

HTTP responde código: **200**

{"Status Code" : **200**, "data" :{"sent": **true**, "message" : "Sent to 573123252394-1549415611@g.us", "id" : "true_573123252394-1549415611@g.us_3EB0925351918A7E83FC" ,

"queueNumber" : 9}}

setapp

EJEMPLO PRACTICO EN APIREQUEST.IO

PETICIÓN:

Sent **POST** hook.integromat.com/df5uyg5vxi53mgpk2ar07xvhcol...

URL

POST

https://hook.integromat.com/df5uyg5vxi53mg

+ Params

cliente	:	00363
token	:	gtUa5dFBzC5crDkLhfpp
chatId	:	573123252394-1549415611@g.us
text	:	You don't know jon snow

RESPUESTA

200 3133 ms Feb 05, 8:26:08 pm

POST /df5uyg5vxi53mgpk2ar07xvhcolcpno4

https://hook.integromat.com/df5uyg5vxi53mgpk2ar07xvhcolcpno4?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&chatId=573123252394-1549415611%40g.us&text=You%20don%27t%20know%20jon%20snow

Summary Request Response Curl Command

HEADERS

content-type:

BODY

{"Status Code":200,"data":{"sent":true,"message":"Sent to 573123252394-1549415611@g.us","id":"true_573123252394-1549415611@g.us_3EB0925351918A7E83FC","queueNumber":9}}

setapp

6. PARÁMETROS PARA ENVÍO DE ARCHIVOS A GRUPOS

Parámetro	Tipo	Opcional	Descripción	Ejemplo
cliente	Cadena	No	Número único interno de identificación de la compañía o cliente. Número de 5 dígitos.	*00363*
token	Cadena	No	Token único por cliente (20 dígitos alfanuméricos)	*gtUa5dFBzC5crDkLhfpp*
chatId	Cadena	No	Cadena que identifica el grupo *(obtenido en el paso anterior)*	*573123252394-1549415611@g.us*
text	Cadena	No	Nombre del adjunto	*500px-Eye_iris.jpg*
adjunto	Cadena	NO	URL del adjunto.	*https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/65/Eye_iris.jpg/500px-Eye_iris.jpg*
titulo	Cadena	NO	Título de la imagen	*IRIS*

EJEMPLO

Enviar una solicitud **POST** a

'https://hook.integromat.com/dupyugsauaxb6cnw5kl5ph8sx1evyfuc'

POST **Parámetros**:

cliente=00363

token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp

chatId=573123252394-1549415611@g.us

text=500px-Eye_iris.jpg

adjunto=https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/65/Eye_iris.jpg/500px-Eye_iris.jpg

titulo=IRIS

setapp

curl -X POST -v -i
'https://hook.integromat.com/dupyugsauaxb6cnw5kl5ph8sx1evyfuc?cliente=00363&token=gtUa5dFBzC5crDkLhfpp&chatId=573123252394-1549415611%40g.us&text=500px-Eye_iris.jpg&adjunto=https%3A%2F%2Fupload.wikimedia.org%2Fwikipedia%2Fcommons%2Fthumb%2F6%2F65%2FEye_iris.jpg%2F500px-Eye_iris.jpg&titulo=IRIS'

HTTP responde código: **200**

{"Status Code" : **200**, "data" : {"sent" : true,

"message":"Sent to 573123252394-1549415611@g.us",

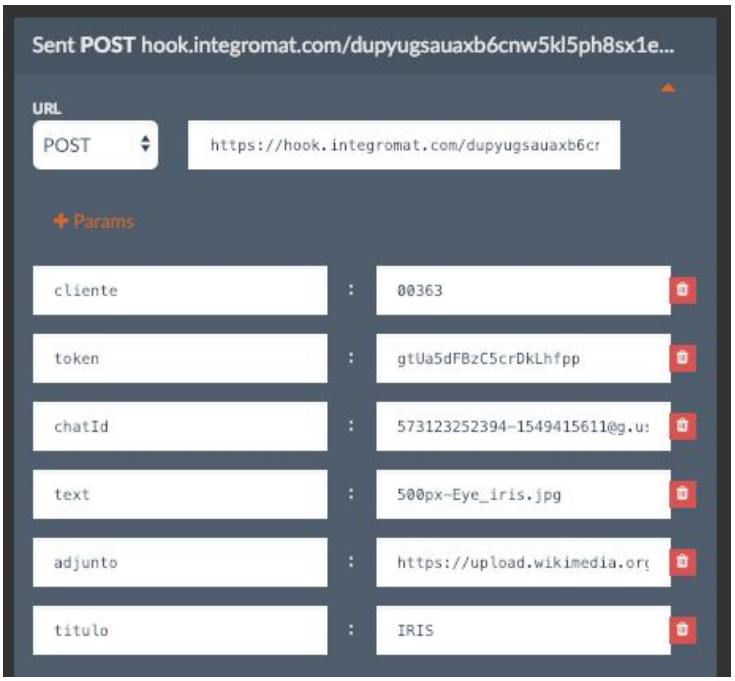
"id" : "true_573123252394-1549415611@g.us_3EB06635075A1E9D8A24",

"queueNumber":21}}

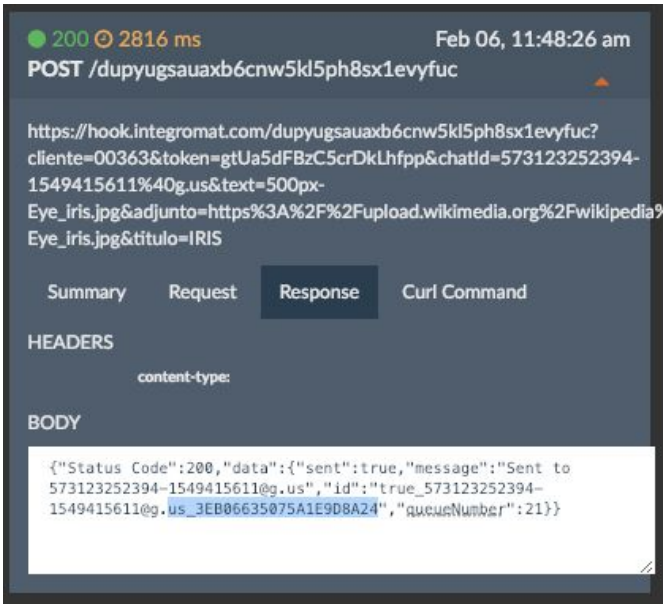
setapp

EJEMPLO PRACTICO EN APIREQUEST.IO

PETICIÓN:



RESPUESTA



setapp

6. DESEMPEÑO

Delay: Entre 5 y 60 segundos.

La API permite enviar cerca de **500 mensajes por hora**, cuando los usuarios esperan sus mensajes. (Ampliar información en capítulos 6 y 7)

Si WhatsaApp realiza alguna actualización en su aplicación, esto afectará el *uptime* y desempeño de nuestra API. Generalmente volver a reestablecer el servicio podría gastar alrededor de 1 día hábil, esto con el fin de adaptar el API a los cambios.

setapp

7. ENLACE DE TELÉFONO

Para utilizar nuestra el API, el cliente **debe vincular un teléfono con nuestro sistema**. Después de eso tomaremos remotamente el control de WhatsApp del teléfono y así usted podrá enviar mensajes de manera automática.

La vinculación o enlace del teléfono tiene el mismo funcionamiento que enlazar el teléfono con Whatsapp Web, consiste en escanear el código (QR) para empezar a operar. En este caso no es el codigo de Whatsapp, sino el provisto por SetApp.

Solo necesita un teléfono con WhatsApp (messenger o business) instalado, una conexión estable y permanente a internet, así como energía eléctrica para evitar el apagado del teléfono. Si el teléfono se apaga o pierde conexión a internet, deberá ser revincualdo a través del QR code provisto por SetApp. Cuando el teléfono pierda conexión deberá repetir este mismo procedimiento.

Escanea el código suministrado por SetApp en https://setapp.com.co/enlace. Esta conexión o enlace puede gastar hasta 3 o 4 minutos para establecerse correctamente y lograr vinculado el número a la API. Depende de su calidad de internet.

Éste procedimiento de enlace requiere de una petición al correo hola@setapp.com.co para coordinar la provision del enlace.

La página https://setapp.com.co/enlace mostrará un QR code que deberá ser escaneado.

La vinculación de la línea **es excluyente** con usar WhatsApp Web, no puede Puede usar otros medios como emuladores o sistemas de escritorio remoto al móvil.

8. TÉRMINOS Y SERVICIOS DE WHATSAPP

Si envía mensajes no solicitados (SPAM) que sus destinatarios no esperan o desean recibir, puede resultar en que WhatsApp prohíba permanentemente su número. Esta es una acción unilateral que toma WhatsApp y SetApp no tiene control ni responsabilidad sobre ella.

Whatsapp suspende cuentas si determina unilateralmente que el usuario viola las Condiciones del Servicio, en ese sentido, se recomienda a los usuarios revisar detalladamente la sección "Uso aceptable de nuestros servicios" en el capitulo Condiciones del Servicio (https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service) y así asimilar a profundidad las actividades y usos inapropiados que violan las Condiciones del Servicio de WhatsApp.

Whatsapp no avisará antes de suspender una cuenta. Pasadas 72 horas desde que una cuenta haya sido suspendida, los contactos no verán más la línea suspendida entre sus contactos de WhatsApp. También es importante destacar que WhatsApp se reserva el derecho de suspender una cuenta y revocar el servicio sin previo aviso al usuario.

Algunos casos en los que muy seguramente su número será bloqueado son:

- Enviar mensajes a personas que no han aceptado recibir mensajes suyos o de su negocio o que no tienen conexión previa con usted o su negocio
- Enviar mensajes a números que no existen
- Enviar mensajes a números que no tienen WhatsApp instalado
- Enviar mensajes de recuperación de deuda
- Enviar mensajes a números de otros países.
- (las personas muy seguramente lo reportará como SPAM)

Se considera una buena práctica enviar un mensaje previo a los clientes o contactos vía email, SMS, redes sociales, llamada o cualquier otro formato invitándolos a contactarse con la línea.

Una de las primeras causas de SPAM puede ser que WhatsApp considere que un usuario envía demasiados mensajes (no hay un número concreto) a personas que no tienen guardado su número.

setapp

El cliente o usuario es quien decide lo que es relevante o no para él. Recuerde que en caso de recibir mensajes no deseados en cualquier momento puede bloquear o reportar su cuenta.

ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EVITAR EL BLOQUEO O BANEO, EN CASO QUE SUCEDA,SERÁ DE SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

setapp
love for connecting software

9. BUENAS PRÁCTICAS

A continuación algunas actividades que se han implementado con resultados positivos:

1. Para enviar mensajes es **OBLIGATORIO** tener el opt-in[1] explícito. El bloqueo o baneo de una línea está relacionado con la calidad de la base, por tal razón solicite siempre el permiso del cliente para ser contactado por este canal.
2. Se recomienda **SOCIALIZAR** con los clientes o usuarios que el negocio empezará a comunicarse por ese medio, por lo tanto se puede enviar preventivamente un mensaje de correo, SMS, llamada o cualquier otro medio, informando de la disponibilidad de ese nuevo canal.
3. Pida a sus clientes que guarden el número de la línea de WhatsApp en su teléfono (agenda de contactos) y que sean ellos los primeros que le escriban. **Esto ayuda considerablemente a no ser considerado SPAM**.
4. Preferiblemente, haga envios en horario hábil.
5. Preferiblemente, no realice envíos los domingos.
6. Ideal que la línea de WhatsApp de notificación, sea una de las que aparece registrada en la fan page de Facebook.
7. Si necesita despachar más de 100 mensajes por hora, se recomienda habilitar más líneas.
8. Está prohibido los mensajes invasivos (tipo SPAM)

[1] El “Opt in” es la autorización de un individuo necesaria para recibir comunicaciones

setapp

10. ACUERDOS DE NIVELES DEL SERVICIO - ANS-

10.1. OBJETIVO

Presentar los Acuerdos de Niveles de Servicio para el servicio de API de WhatsApp, visualizando con claridad los procesos, alcance, responsabilidades, tiempos de respuesta y demás acuerdos relacionados con la prestación del servicio.

10.2. DEFINICIONES

Acuerdo de nivel de servicio (ANS): Acuerdo en el que se definen las expectativas de los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros, obligaciones y responsabilidades, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, limitación de responsabilidad por no servicio, garantías del servicio, entre otros.

API. API es una especificación formal sobre cómo un módulo de un software se comunica o interactúa con otro.

Incidentes. Todo evento que afecte el normal funcionamiento del servicio en producción y que cause interrupción sobre la operación normal del cliente.

Requerimientos. Toda solicitud que hace referencia a aclaración, cambio, mejora y demás solicitudes diferentes a incidentes.

Nivel de Criticidad. El nivel de criticidad indica el tipo de incidente y el impacto sobre el negocio. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

Mesa de ayuda. Punto único de contacto, que ofrece la disponibilidad al PROVEEDOR para la atención de incidentes, requerimientos y demás eventos relacionados con el servicio soportado.

setapp

10.3. NIVEL DE CRITICIDAD. Se definen los siguientes niveles de severidad para los incidentes registrados:

Nivel de Criticidad	Descripción
1	Crítica - Caída total no permite la Operación
2	Alta – Caída parcial de la Operación
3	Media – Incidentes sin detener la operación
4	Baja – Dudas de la operación de la herramienta y/o nuevas funcionalidades

10.4. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN. A continuación, se presentan los tiempos de atención y solución por nivel de criticidad:

Nivel de Criticidad	Categoría	Tiempo máximo de atención	Tiempo máximo de Solución	Tipo de solicitud
1	Crítica	30 Minutos	2 días hábiles	Incidente
2	Alta	45 minutos	10 horas	Incidente
3	Media	1,5 horas	20 horas	Incidente
4	Baja	2 días	Negociado	Requerimientos

Nota: Los tiempos de ANS quedarán suspendidos en los siguientes casos:
Cuando el requerimiento o incidente quede en espera del CLIENTE.
Cuando se da una solución temporal o definitiva al requerimiento o incidente.

10.5. GARANTÍA DEL SERVICIO.
EL PROVEEDOR no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de Internet, problemas técnicos, conexión a Whatsapp o derivados del mal uso por parte del CLIENTE o de otros CLIENTES. Por tanto el PROVEEDOR no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al CLIENTE.

Por razones ajenas al PROVEEDOR, en algunos casos, el tiempo total de reparación puede demorarse más de los establecido debido a cuestiones propias del entorno web. En estos supuestos, aunque sean mínimos, se comunicará al

setapp

CLIENTE las razones de la demora y el plazo estimado de resolución. Estas excepciones no serán objeto de incumplimiento de este Acuerdo.

10.6. CONTACTO. Las solicitudes de soporte a incidentes o requerimientos deben ser efectuadas por los siguientes canales de atención, donde se efectuarán las validaciones pertinentes:

Mesa de ayuda	
Teléfono	por definir con cliente
Correo Electrónico	hola@setapp.com.co

10.7. HORARIOS DE ATENCIÓN. El horario de atención de la mesa de ayuda para la atención de solicitudes de servicio e incidentes es:

Días hábiles	**Horario**
De Lunes a Viernes	De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

10.8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE API. Se establece una disponibilidad 7x24 de los servicios.

10.9 MANTENIMIENTO.
El PROVEEDOR podrá detener temporalmente la prestación del servicio con ventanas de mantenimiento para realizar actualizaciones, correcciones, migraciones o cualquier tema que considere necesario hasta un máximo de tres (3) veces al mes.

Las ventanas de mantenimiento se notificarán previamente al cliente, con mínimo ocho (8) horas de antelación informando el horario de no disponibilidad del servicio. En todas las situaciones de cambio, el PROVEEDOR realizará las pruebas que certifiquen el restablecimiento correcto del servicio. Estos cambios planeados y notificados no podrán ser tomados en cuenta en los indicadores de no disponibilidad del servicio y deberán ser manejados de forma separada.

setapp

Hecho en Colombia con Amor

www.SetApp.com.co

Nit: 900.781.251-7

Calle 96 No. 10-29 Of 304

Bogotá D.C.- Colombia