Configurando o WhatsApp no InMarket Engage

Documentação completa para integração do WhatsApp ao InMarket Engage, incluindo configuração da API, conexão do número, autenticação, permissões, testes de envio e recebimento de mensagens, além de boas práticas para garantir estabilidade e funcionamento correto do atendimento omnichannel.

- Como verificar sua empresa no Meta Business Manager
- Como criar um template de follow-up do InMarket Engage para WhatsApp

Como verificar sua empresa no Meta Business Manager

Por que verificar sua empresa no Meta Business Manager?

A verificação da empresa no Meta Business Manager é um passo importante para aumentar a credibilidade, segurança e acesso aos recursos avançados das plataformas da Meta, como Facebook, Instagram e WhatsApp.

Ao verificar sua empresa, você garante que a Meta reconheça oficialmente a autenticidade do seu negócio, reduzindo limitações e facilitando o uso de funcionalidades comerciais e integrações profissionais.

Principais benefícios da verificação

- **Maior confiança e credibilidade**
  A verificação demonstra que sua empresa é legítima, transmitindo mais segurança para clientes e parceiros.
- **Acesso a recursos avançados da Meta**
  Algumas funcionalidades, APIs e permissões exigem que a empresa esteja verificada, especialmente integrações com:
  - WhatsApp Business Platform
  - Instagram Graph API
  - Facebook Login
  - Webhooks e aplicativos da Meta
- **Redução de bloqueios e restrições**
  Empresas verificadas tendem a enfrentar menos limitações relacionadas a contas comerciais, anúncios e integrações.
- **Mais segurança para a conta empresarial**
  A Meta utiliza a verificação como uma camada adicional de proteção contra fraudes e uso indevido da marca.
- **Facilidade na aprovação de aplicativos e integrações**
  Caso sua empresa utilize aplicativos conectados à Meta, a verificação pode acelerar processos de análise e revisão.
- **Melhor suporte e estabilidade operacional**
  Contas verificadas costumam ter menos problemas relacionados à autenticação,

permissões e acesso às APIs.

Quando a verificação é recomendada?

A verificação é altamente recomendada para empresas que:

- Utilizam WhatsApp Business API
- Possuem integrações com Instagram ou Facebook
- Desenvolvem aplicativos conectados à Meta
- Fazem campanhas de anúncios
- Utilizam automações, CRMs ou plataformas de atendimento
- Precisam de maior confiabilidade operacional

Realizar a verificação logo no início evita problemas futuros e ajuda a manter o ambiente empresarial mais seguro e estável.

Verificando sua empresa no Meta Business Manager

Acesse o Meta Business Manager.

No canto superior esquerdo, selecione o seu **Portfólio Empresarial**.

> Caso ainda não exista um Portfólio Empresarial, será necessário criá-lo antes de continuar.

No menu lateral, clique em **Configurações**.

Em seguida, acesse **Informações da empresa**.

Preencha todos os campos com os dados da sua empresa e envie as informações para verificação da Meta.

> **Importante:** o processo de verificação pode levar alguns dias.

Dica para aumentar as chances de aprovação

Antes de solicitar a verificação da empresa, adicione no rodapé do seu site:

- Nome da empresa
- Razão social
- CNPJ

Essas informações ajudam a Meta a validar a autenticidade da empresa com mais facilidade.

Como criar um template de follow-up do InMarket Engage para WhatsApp

O WhatsApp possui uma política que limita o envio de mensagens fora da janela de atendimento de 24 horas. Após esse período, não é mais possível enviar mensagens livres diretamente para o cliente.

Para permitir que o InMarket Engage continue um atendimento iniciado anteriormente, é necessário criar um template de mensagem aprovado pela Meta. Esse template será utilizado para realizar follow-ups de forma oficial e compatível com as regras do WhatsApp Business Platform.

Neste guia, você aprenderá como criar e configurar esse template na Meta e vinculá-lo ao InMarket Engage.

Pré-requisitos

Antes de iniciar, certifique-se de que:

- Você possui acesso ao Meta Business Manager
- Seu número do WhatsApp Business já está configurado na Meta
- Você possui acesso ao InMarket Engage

---

1. Acessar o Gerenciador do WhatsApp da Meta

1. Acesse: Meta Business Manager
2. No canto superior esquerdo, selecione o seu portfólio empresarial.

   > Caso ainda não tenha um portfólio empresarial, será necessário criá-lo antes de continuar.

3. Clique em **Pesquisar** ou utilize o atalho `CTRL + K`.

4. Pesquise por:

```
Gerenciador do WhatsApp
```

5. Clique em **Gerenciador do WhatsApp**.

---

2. Criar o template de mensagem

1. No menu do Gerenciador do WhatsApp, clique em **Gerenciar modelos**.
2. Certifique-se de selecionar a conta do WhatsApp correta no canto superior direito.
3. Clique no botão **Criar modelo**.
4. Na tela de criação:
   - Categoria: **Utilidade**
   - Tipo: **Padrão**
5. Clique em **Avançar**.
6. Configure o modelo:
   - Nome do modelo:

     ```
     followup_template
     ```

   - Idioma:

     ```
     Portuguese (BR)
     ```

7. No corpo da mensagem, adicione o conteúdo abaixo:

```
Olá {{customer_name}}, Aqui é {{operator_name}} da equipe {{company_name}}.
Gostaríamos de dar continuidade ao seu atendimento sobre: {{operator_message}}


Você pode responder diretamente nesta conversa.
```

> Atenção: mantenha os nomes das variáveis (`{{customer_name}}`, `{{operator_name}}`, etc.) exatamente como definidos acima.

1. Adicione valores de exemplo para todas as variáveis, simulando uma mensagem real.

Exemplo:

- {{customer_name}} → João
- {{operator_name}} → Maria
- {{company_name}} → ABC Ltda
- {{operator_message}} → Agendamento de consulta

1. Clique em **Enviar para análise**.
2. Aguarde a aprovação da Meta.

---

3. Configurar o template no InMarket Engage

1. Acesse: InMarket Engage
2. Vá em:

   ```
   Configurações → Integrações
   ```

3. Na integração **WhatsApp (Meta)**, clique em **Editar**.
4. No campo **Nome do template**, informe exatamente o nome criado anteriormente:

```
followup_template
```

1. Clique em **Salvar template**.

Observações importantes

- O nome do template no InMarket Engage deve ser exatamente igual ao cadastrado na Meta.
- Templates do WhatsApp precisam ser aprovados pela Meta antes de poderem ser utilizados.
- Alterações no conteúdo do template normalmente exigem uma nova aprovação.