

Guía Estratégica API de WhatsApp + brocoly: la combinación perfecta para tu negocio.

Conoce cómo esta potente combinación te permitirá profesionalizar, automatizar y escalar la atención al cliente, superando las limitaciones de WhatsApp Business y disparando tus ventas.



brocoly.

Índice

INTRODUCCIÓN	3
El problema actual en la comunicación de las empresas	3
LA SOLUCIÓN: profesionalizar WhatsApp con Cloud API + Brocoly	4
¿Qué es la API de WhatsApp y cómo se integra con Brocoly?	4
¿POR QUÉ DEBERÍAS USARLA? ¿Qué hace única a la API de WhatsApp?	5
DIFERENCIAS ENTRE USAR WHATSAPP, WHATSAPP BUSINESS Y WHATSAPP API + BROCOLY	6
¿Cuándo conviene dar el paso a Brocoly?	6
REQUISITOS Y COSTOS A CONSIDERAR PARA ACCEDER A LA API DE WHATSAPP	7
Paso 1: Contar con una cuenta de Meta Business verificada	7
Paso 2: Nueva línea de celular	8
Paso 3: Usar plantillas aprobadas por Meta	8
Paso 4: Conectar la API a una plataforma de gestión como “brocoly”	9
Paso 5: Tipos de mensajes y cómo utilizarlos	9
Paso 6: ¿Cuánto cuesta usar la API de WhatsApp de META?	10
¿QUERÉS DAR EL SALTO Y POTENCIAR TU CANAL DE WAHTSAPP CON BROCOLY?	13
¿QUÉ PODÉS LOGRAR CON BROCOLY?	13

Introducción

En un mundo donde los clientes esperan respuestas inmediatas y personalizadas, **WhatsApp se ha convertido en el canal de comunicación más utilizado y confiable**. Hoy los negocios necesitan algo más que un canal de mensajería: requieren **comunicación inteligente, trazable y conectada**.

Brocoly no solo integra la API oficial de WhatsApp, sino que suma **automatización, chatbots inteligentes, integración con CRM y Customer Intelligence**, para transformar cada mensaje en una oportunidad de venta, fidelización y servicio.

El problema actual en la comunicación de las empresas

- Múltiples chats dispersos sin trazabilidad.
- Respuestas tardías o repetitivas.
- Clientes que sienten que escriben “a un celular” y no a una empresa organizada.
- Dificultad para escalar: cada nuevo cliente significa más carga en el equipo.
- Pérdida de información valiosa que podría mejorar la experiencia del cliente.

Y lo peor: se pierden ventas por no responder a tiempo, por no hacer seguimiento o por no tener una estructura profesional de atención.

La solución: profesionalizar WhatsApp con Cloud API + *Brocoly*

¿Qué es la API de WhatsApp y cómo se integra con *Brocoly*?

La API de WhatsApp es la versión profesional de la aplicación más popular de mensajería. A diferencia de la app común, está pensada para empresas que necesitan:

- Manejar gran volumen de mensajes.
- Conectar WhatsApp con sistemas de gestión (CRM, ERPs, bases de datos).
- Automatizar respuestas mediante bots inteligentes.
- Envíos masivos de campañas

***Brocoly* actúa como la plataforma que hace de puente entre tu empresa y la API de WhatsApp**, ofreciendo herramientas fáciles de usar para configurar bots, segmentar contactos, enviar campañas o envíos masivos y obtener métricas de impacto.

- **WhatsApp API oficial de Meta** como canal principal.
- **Constructor de bots** para automatizar procesos de atención y ventas.
- **Integraciones nativas con CRM, ERPs y Google Sheets.**
- **Análisis inteligente de clientes (Customer Intelligence)** para decidir con datos.

Con *Brocoly*, cada interacción se convierte en una fuente de información y un paso hacia relaciones más sólidas.

¿Por qué deberías usarla? ¿Qué hace única a la API de WhatsApp?

1. **Unificación de canales**

Todos los clientes y contactos en un solo lugar.

2. **Bots conversacionales**

Respuestas inmediatas, formularios dentro de WhatsApp, agendado de visitas, consultas de datos, etc. Atención 24/7 sin agobiar a tu equipo.

3. **Automatización de envíos masivos**

Recordatorios, campañas, encuestas.

4. **Integración con sistemas existentes**

CRM, ERP, planillas, paginas web.

5. **Estadísticas y reportes**

Conversiones, tiempos de respuesta, satisfacción. ¿Quiénes lo leyeron? ¿Cuánto tardaron? ¿Quiénes interactuaron?

6. **Customer Intelligence**

Segmentación avanzada, identificación de oportunidades y predicción de necesidades.

Brocoly no es solo WhatsApp API: puedes ver estas métricas en tiempo real y tomar decisiones estratégicas con base en datos. Es la plataforma que convierte conversaciones en datos, datos en decisiones y decisiones en resultados.

Diferencias entre usar WhatsApp, Whatsapp Business y Whatsapp API + *brocoly*

Función	WhatsApp	WhatsApp Business	WhatsApp API
Uso previsto	Personal	Pequeños negocios	Empresas medianas y grandes
Usuarios por cuenta	1	1	Ilimitados (agentes simultáneos)
Automatización	No	Limitada (respuestas rápidas)	Avanzada (Chatbots, IA, condiciones)
Mensajes masivos	No	Sí (manual, limitado)	Sí (automatizados, aprobados por Meta)
Plantillas oficiales	No	No	Sí (personalizables, interactivas)
Integración con sistemas	No	No	Sí (CRM, ERP, Google Sheets, Páginas Web, etc.)
Panel de métricas	No	Muy básico	Avanzado (respuesta, lectura, conversión)
Gestión de equipos	No	No	Sí (roles, supervisión, asignaciones)

¿Cuándo conviene dar el paso a *Brocoly*?

- Cuando la **cantidad de conversaciones diarias** con clientes o prospectos supera lo que podés gestionar manualmente.
- Cuando tu equipo necesita que varias personas **atienden desde un mismo número** de WhatsApp.
- Cuando **querés organizar seguimientos, programar envíos o activar flujos automatizados** de comunicación.
- Cuando notás que **estás perdiendo oportunidades** comerciales por **falta de respuesta** o de un seguimiento ágil.
- Cuando tu empresa **necesita medir resultados**, asignar tareas a diferentes agentes y escalar la atención de forma ordenada

Requisitos y costos a considerar para acceder a la API de WhatsApp

Paso 1: Contar con una cuenta de Meta Business verificada

Lo primero que vas a necesitar es tener una cuenta en **Meta Business Manager** (la plataforma donde se administran todas las herramientas empresariales de Meta, como Facebook e Instagram). Si ya hiciste campañas publicitarias en alguna de estas redes, es muy probable que ya la tengas creada.

👉 Para poder usarla con WhatsApp API, la cuenta debe estar **verificada**. Eso significa que vas a tener que cargar información oficial de tu empresa.

Si tu Empresa no está verificada en Meta, vas a necesitar:

- **Documentación:** Para verificar tu empresa, Meta necesita documentación que acredite la propiedad del negocio.
- Ejemplos: Estatuto o contrato social, factura de servicio a nombre de la empresa, constancia **ARCA**, etc.
- **Dominio web:** Debes tener un dominio de internet que coincida con el correo electrónico que usarás para la validación.
- Ejemplo: Si tu dominio es "www.binamics.com.ar", tu correo de validación debe ser algo como "soporte@binamics.com.ar".
- **Coherencia en la información:** Asegurate de que el domicilio y teléfono que declares en la configuración de la API coincidan con los que figuran en la documentación que presentes.
- **Tarjeta de crédito:** Se necesita una tarjeta personal o corporativa para que Meta pueda acreditar los servicios de **WhatsApp Business API**.
- **Imagen** que se va a utilizar para el perfil de whatsapp del nuevo número. En 1024x1024 o 512x512

Presencia en Meta

- **Página de Facebook, Instagram o Servicio Meta:** Necesitas una página de empresa en Facebook, Instagram o un servicio de Meta (como puede ser una tienda online).

[Volver al índice](#)

Preferentemente tener acceso a la cuenta de Facebook (tener a disposición mail y contraseña)

- **Credenciales de administrador:** Debes tener acceso de administrador a la página o servicio para poder vincularla a tu cuenta de **WhatsApp Business API**.

Token de acceso

- **Generación del token:** Nuestro equipo te ayudará a generar el token de acceso durante el proceso de configuración. Este token es esencial para autenticar las solicitudes a la API y enviar mensajes a través de WhatsApp.

Este proceso de validación puede demorar entre **24 y 72 horas**.

Con *Brocoly* te acompañamos en este paso, tanto si todavía no tenés la cuenta creada como si ya la tenés y falta verificarla.

Paso 2: Nueva línea de celular

- **Exclusiva para la API:** Debe ser un número móvil nuevo (**Claro, Personal o Movistar**) que **no** haya sido usado previamente en WhatsApp, ni en la app estándar ni en WhatsApp Business. Este número se usará exclusivamente para la API. Puedes usarla para SMS y llamadas, pero **nunca** para WhatsApp (ni app ni Business).
- **Teléfono de uso único:** Necesitarás un teléfono móvil **dedicado exclusivamente** a la validación del token de Meta que se recibe por SMS.

Una vez que el número está activo en la API, ya no se puede usar en la app tradicional. Por eso, es clave separar los canales personales de los empresariales.

Paso 3: Usar plantillas aprobadas por Meta

Cuando quieras enviar un mensaje a un usuario **pasadas las 24 horas** desde su último contacto, no podés escribirle directamente: necesitás usar una **plantilla oficial aprobada por Meta**.

Estas plantillas son modelos predefinidos de mensaje que pueden incluir:

- **Datos personalizados**, como el nombre del cliente.
- **Botones de acción**, por ejemplo para llamar, visitar un sitio web o responder rápido.

- **Archivos multimedia** (según el tipo de plantilla, imagen, video.).
Diferentes estilos: informativos, promocionales, transaccionales o conversacionales.

Paso 4: Conectar la API a una plataforma de gestión como “*brocoly*”

La API de WhatsApp por sí sola no tiene una interfaz visual para atender clientes. Para aprovecharla, necesitás vincularla a una plataforma que te permita gestionar conversaciones, crear flujos automáticos y asignar agentes.

Tenés dos caminos:

- Desarrollar tu propia integración desde cero (lo que implica programar, tener servidores y encargarse del mantenimiento).
- Usar una plataforma lista como **brocoly**, que ya está conectada a la Cloud API de WhatsApp y te permite empezar a trabajar de inmediato.

Paso 5: Tipos de mensajes y cómo utilizarlos

Para comunicarte correctamente con tus clientes a través de la API, es importante entender que **Meta define reglas específicas** que evitan el spam y garantizan una buena experiencia para los usuarios. Existen **dos tipos principales de mensajes**, cada uno con sus propias condiciones:

1. Mensajes de sesión

- Son los que se envían **dentro de una ventana de 24 horas** desde el último mensaje que el usuario mandó de forma voluntaria.
- **No requieren aprobación previa** ni plantillas.
- Podés usar texto libre, emojis, enlaces, botones, imágenes, videos, audios, etc.
- Se utilizan principalmente para: atención al cliente, soporte en tiempo real, seguimientos rápidos y conversaciones de ventas.

Ejemplo: Un cliente te escribe una consulta.

Respondés y, mientras la ventana de 24 horas esté abierta, podés seguir conversando sin límites adicionales.

 **Importante:** la ventana se renueva cada vez que el usuario envía un nuevo mensaje.

2. Mensajes de plantilla

- Se usan **fuera de la ventana de 24 horas**, cuando querés iniciar una nueva conversación o retomar una que quedó inactiva.
- Requieren estar **previamente aprobados por Meta**.
Pueden incluir: variables personalizadas (ej. nombre del cliente), botones de acción, e incluso multimedia en algunos casos.
- Son ideales para recordatorios, notificaciones, confirmaciones o campañas de comunicación masiva.

Categorías de plantillas según en Meta

Categoría	¿Qué incluye?	Ejemplo
Marketing	Reconocimiento, Ventas, Reorientación, Promoción de la app, Consolidar relaciones con los clientes	• "¿Lo sabías? Instalamos una nueva torre en tu zona para que disfrutes de una mejor experiencia en las redes. Para obtener más información, visita nuestro sitio {{1}}." • "Accede a nuestra cabina Premium para disfrutar de más beneficios, como espacio adicional para las piernas y embarque prioritario. Haz clic en {{1}} o inicia sesión en nuestra app para cambiar de cabina." • "¡No te pierdas tus programas favoritos! Vuelve a suscribirte ahora: {{1}}" • "¿Lo sabías? Ahora puedes finalizar tu compra en nuestra app. Descárgala aquí {{1}} para ver nuestra experiencia optimizada." • "{{1}}, ¿creías que nos olvidaríamos? De ninguna manera. ¡Feliz cumpleaños! Te deseamos lo mejor en este nuevo año."
Utilidad	Administración de suscripciones en WhatsApp, Administración de pedidos, Alertas o actualizaciones de cuentas, Encuestas de opinión,	• "¡Gracias por confirmar la suscripción! Te incluiremos. Ahora recibirás notificaciones a través de WhatsApp." • "¡Gracias! Tu pedido {{1}} está confirmado. Te avisaremos cuando el paquete esté en camino."

[Volver al índice](#)

	Continuar una conversación en WhatsApp.	• "Actualización diaria de la cuenta que termina en {{1}}: tu saldo es {{2}}." • "Enviamos el artículo de tu pedido {{1}}. Avisanos si hubo algún problema con dicho artículo contactándonos aquí: {{2}}." • "¡Hola! Veo que solicitaste ayuda a través de nuestro chat en línea. Soy el asistente virtual de WhatsApp. ¿Cómo puedo ayudarte?"
Autenticación	Verificación de identidad, códigos OTP, seguridad.	"Tu código de ingreso es 927364. No lo compartas con nadie."

Paso 6: ¿Cuánto cuesta usar la API de WhatsApp de META?

Lo esencial que tenés que saber sobre precios, tipos de conversaciones y cómo optimizar los costos.

A diferencia de otras herramientas, con la API de WhatsApp **no pagás por cada mensaje, usuario o agente conectado**. El modelo de facturación de **Meta** es más simple: se cobra por el **tipo de conversación** y por **quién la inicia**.

¿Cómo funciona el cobro?

- Meta factura por **ventanas de conversación de 24 horas**, no por mensaje individual.
- Eso significa que podés enviar **todos los mensajes que quieras dentro de esa ventana** pagando una sola vez.
- El costo de esa conversación depende de dos factores clave:
 1. **Quién la inicia:** la empresa o el usuario.
 2. **El tipo de conversación:** soporte, marketing, utilidad o autenticación.

¿Los precios son iguales en todos lados?

No, las tarifas cambian según:

- El país del **usuario** (no de la empresa).
- El tipo de conversación.

[Volver al índice](#)

- El volumen mensual de conversaciones (Meta aplica descuentos por cantidad).

En resumen: **pagás por conversación, no por mensaje**, lo que lo hace más flexible y predecible.



Una vez que el cliente responde, se abre una ventana de 24 horas donde **todos los mensajes siguientes no tienen costo adicional**

- **Costos de mensajería Meta** (ejemplo actual: plantillas de utilidad $\approx$ USD 0,03 / marketing $\approx$ USD 0,06) en Argentina a la fecha de hoy 20-08-25.

Escenario	¿Cuenta como conversación facturada?
El cliente te escribe espontáneamente	Sí, iniciada por el usuario
Tú le escribes usando una plantilla	Sí, iniciada por la empresa
Usas una plantilla dentro de una ventana activa	No, ya está abierta la sesión
El cliente responde y tú continuás en menos de 24h	No, todo se mantiene en la misma sesión

La automatización dejó de ser opcional: hoy es clave para hacer crecer tu negocio.

Con la API de WhatsApp podés diseñar flujos conversacionales que funcionan las 24 horas, responden consultas, registran datos, califican prospectos y acompañan al cliente en su proceso de compra. Todo esto, sin perder la cercanía humana y liberando tiempo a tu equipo para enfocarse en lo estratégico.

Con **Brocoly y la API de WhatsApp**, tu empresa no solo mejora la comunicación: **construye relaciones sólidas y duraderas** con cada cliente, distribuidor, socio o productor.

Nuestro compromiso es acompañarte en cada paso, con innovación y tecnología conversacional al servicio de tu negocio.

¿Querés dar el salto y potenciar tu canal de WhatsApp con Brocoly?

La tecnología ya está lista. Tus clientes también. El próximo paso depende de vos.

¿Qué podés lograr con Brocoly?

1. Conectar tu API de WhatsApp de manera simple y sin complicaciones.
2. Operar todo desde un panel visual fácil de usar, con un **constructor de bots modular** que te permite armar flujos mediante bloques conectados a APIs, integrar diferentes servicios y sumar bloques de IA para automatizar respuestas y procesos de manera inteligente.
3. Automatizar conversaciones, ventas y seguimientos en pocos clics.
4. Tomar decisiones con datos reales y métricas claras.
5. Contar con un equipo que te acompaña en cada etapa (sí, personas reales).

En un mundo donde cada mensaje cuenta, la diferencia está en cómo lo gestionás.

Con *Brocoly*, aseguras un canal oficial, escalable y certificado por Meta y no solo respondes... **construís relaciones, escalás tu negocio y ganás tiempo** para lo que realmente importa.

→  Escribinos y activá tu canal hoy mismo.

[Agenda una reunión estratégica GRATIS](#)