

WhatsApp Business Platform for vtenext (WASB)

- [Introduzione e Requisiti](#)
- [Installazione del Plugin su WASB](#)
- [Installazione del Plugin su vtenext](#)
- [Configurazione del Plugin su vtenext](#)
- [Funzionamento del Modulo Ticket](#)
- [Modulo Conversazioni WASB](#)
- [Funzioni SDK Disponibili](#)
- [Processi vtenext](#)

Introduzione e Requisiti

Introduzione

Il plugin WASB per VTENEXT integra la piattaforma WhatsApp Business Platform (WASB) con VTENEXT, consentendo un'interazione diretta con clienti, contatti e lead attraverso il canale WhatsApp, nel rispetto delle normative Meta. Questa integrazione permette di:

- Avviare e ricevere conversazioni direttamente su VTENEXT.
- Sincronizzare le risposte in tempo reale.
- Aprire automaticamente un ticket per ogni conversazione ricevuta.
- Sincronizzare anagrafiche tra WASB e VTENEXT in modo bidirezionale.

Per quanto riguarda i costi, il plugin segue le regole commerciali previste dai plugin standard di vtenext.

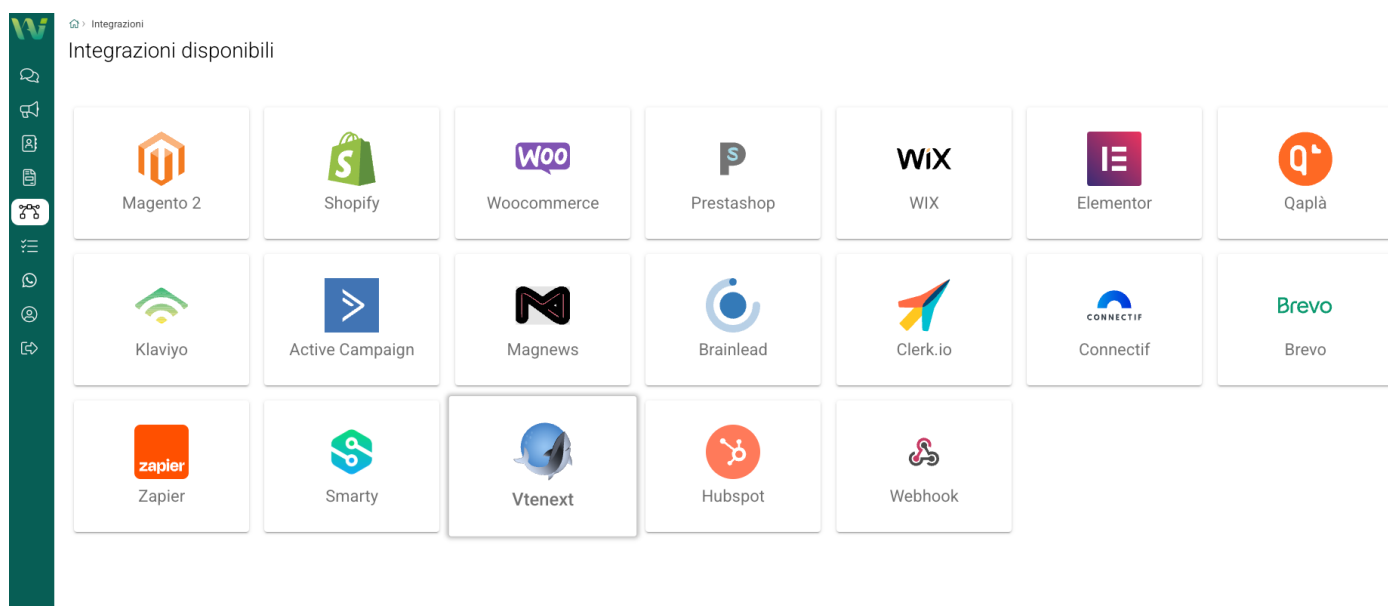
Requisiti

Per un corretto funzionamento del plugin è necessario che il numero di cellulare del contatto sia compilato nel campo dedicato in anagrafica VTENEXT e sia univoco per evitare errori di associazione.

Installazione del Plugin su WASB

Il plugin per VTENEXT è già disponibile tra le configurazioni di sistema di WASB e richiede:

- URL del CRM
- Utente CRM predefinito per la sincronizzazione
- API Key dell'utente



Integrazioni > VteNext

← Configurazione VteNext

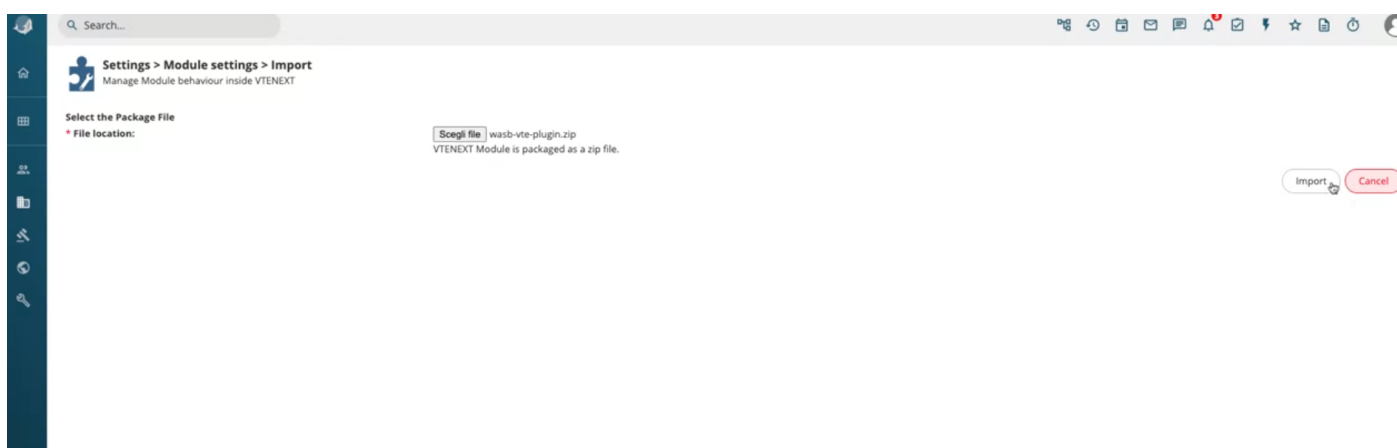
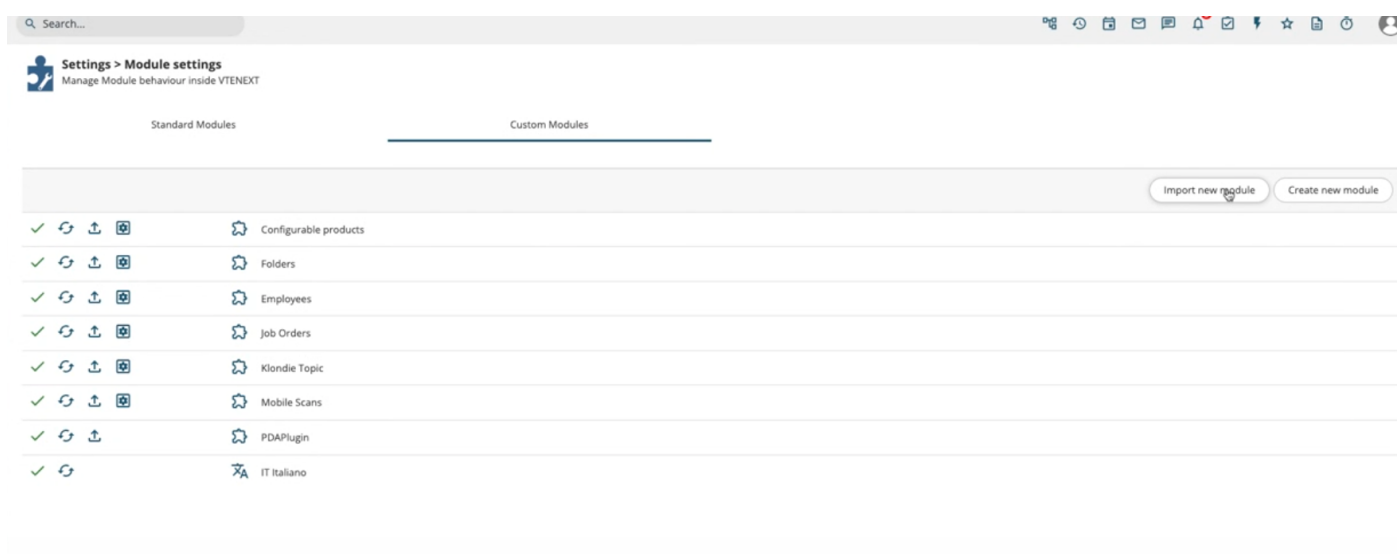
SALVA Annulla

DATI GENERALI ACCESSI

URL	https://URL CRM
Username	utente vte
API key	apikey utente vte

Installazione del Plugin su vtenext

1. Caricare il file ZIP ricevuto nella sezione **Impostazioni > Gestione Moduli**.
2. Selezionare il file dal proprio dispositivo.
3. Confermare l'avvio dell'importazione.
4. Una volta completata, premere **Fine**.
5. Verranno installati due nuovi moduli: **WASB Template e WASB Conversazioni**.



**Settings > Module settings > Import**

Manage Module behaviour inside VTENEXT

Importing Module ...

Creating Module WasbConversazioni ... STARTED
Initializing module permissions ... DONE
Initializing customer profiles ... DONE
Updating tabdata file ... DONE
Setting up sharing access options ... DONE
Creating Module WasbConversazioni ... DONE
Added to menu Tools ... DONE
Updating parent_tabdata file ... STARTED
Updating parent_tabdata file ... DONE
SQL:
... DONE
SQL:
... DONE
Creating Panel LBL_TAB_MAIN ... DONE
Creating Block LBL_WASBCONVERSAZIONI_INFORMATION ... DONE
Module language entry for LBL_WASBCONVERSAZIONI_INFORMATION ... CHECK
Creating Field wasb_cnv_name ... DONE
Module language mapping for Nome ... CHECK
Setting entity identifier ... DONE
Creating Field assigned_user_id ... DONE
Module language mapping for Assigned To ... CHECK
Creating Field createdtime ... DONE
Module language mapping for Created Time ... CHECK
Creating Field modifiedtime ... DONE
Module language mapping for Modified Time ... CHECK
Creating Field wasb_cnv_nr ... DONE
Module language mapping for Nr ... CHECK
Creating Field wasb_cnv_anagraid ... DONE
Module language mapping for Anagrafica ... CHECK
Setting wasb_cnv_anagraid relation with Accounts ... DONE
Setting wasb_cnv_anagraid relation with Contacts ... DONE

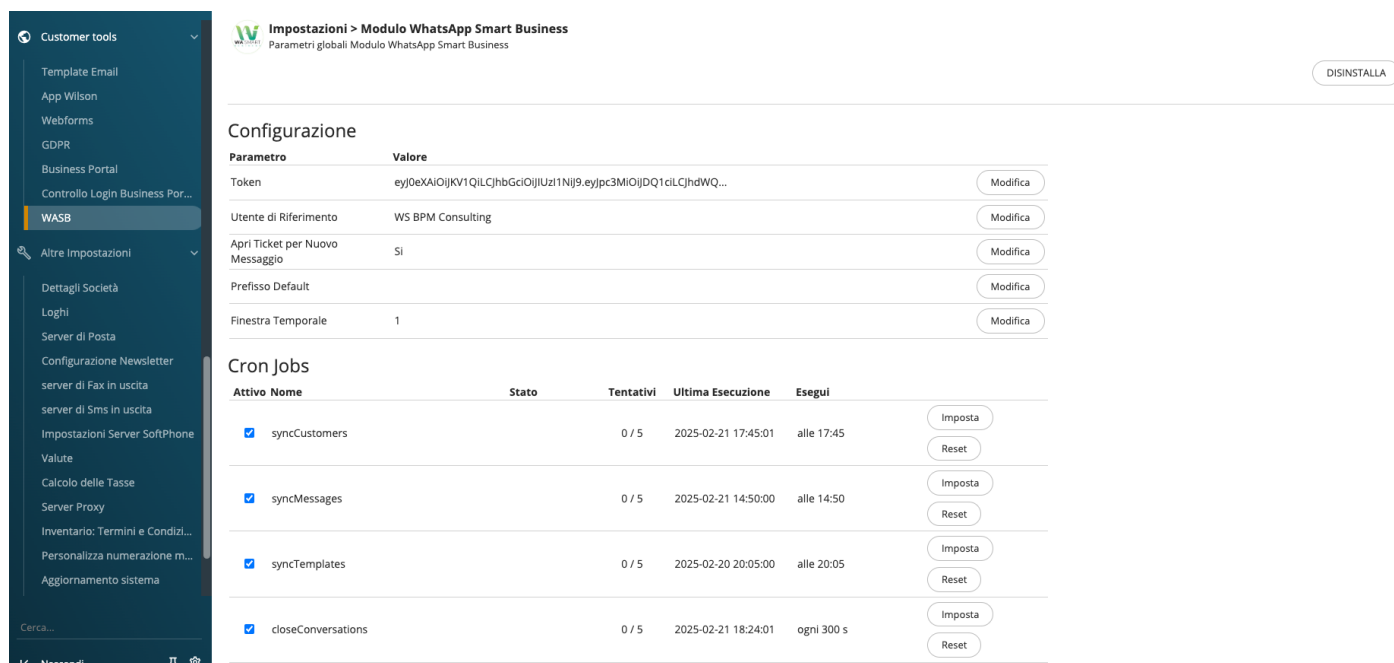
Initializing customer profiles ... DONE
Setting relation with WasbConversazioni [ADD] ... DONE
Invoking vtlb_handler for module.postinstall ... DONE

Fggh

Configurazione del Plugin su vtenext

Nel pannello **Impostazioni Admin**, sarà disponibile una sezione dedicata con i seguenti parametri:

- **Token WASB:** fornito da BPMConsulting, necessario per la sincronizzazione.
- **Utente di riferimento VTENEXT:** lo stesso utilizzato nel plugin WASB.
- **Apertura Ticket automatica:** se attivata, apre un ticket per ogni conversazione ricevuta (se un ticket è già aperto per lo stesso utente, la conversazione si aggancia a esso).
- **Prefisso predefinito:** consente di impostare " + " o "00" come prefisso internazionale per i numeri di telefono ricevuti.
- **Finestra temporale:** definisce l'arco temporale (in giorni) per sincronizzare contatti e messaggi sulla base della data di ultima modifica.
- **Cron Jobs:** consente di impostare la frequenza di sincronizzazione per:
 - Recupero automatico di contatti, messaggi e template da WASB.
 - Chiusura automatica delle conversazioni dopo 24 ore dalla creazione (secondo il modello di fatturazione Meta).



The screenshot displays the 'Impostazioni > Modulo WhatsApp Smart Business' section in the vtenext Admin interface. The left sidebar contains a menu with options like 'Customer tools', 'Template Email', 'App Wilson', 'Webforms', 'GDPR', 'Business Portal', 'Controllo Login Business Por...', 'WASB', and 'Altre Impostazioni'. The main content area is divided into two sections: 'Configurazione' and 'Cron Jobs'.

Configurazione

Parametro	Valore	
Token	eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiJlDQ1cILCJhdWQ...	Modifica
Utente di Riferimento	WS BPM Consulting	Modifica
Apri Ticket per Nuovo Messaggio	Si	Modifica
Prefisso Default		Modifica
Finestra Temporale	1	Modifica

Cron Jobs

Attivo	Nome	Stato	Tentativi	Ultima Esecuzione	Esegui	
☒	syncCustomers		0 / 5	2025-02-21 17:45:01	alle 17:45	Imposta Reset
☒	syncMessages		0 / 5	2025-02-21 14:50:00	alle 14:50	Imposta Reset
☒	syncTemplates		0 / 5	2025-02-20 20:05:00	alle 20:05	Imposta Reset
☒	closeConversations		0 / 5	2025-02-21 18:24:01	ogni 300 s	Imposta Reset

Funzionamento del Modulo Ticket

Se la **funzione di apertura ticket** è attivata, quando un cliente invia un messaggio tramite WASB:

1. Se il numero non è già presente in anagrafica, viene creato un nuovo lead.
2. La conversazione viene associata all'anagrafica.
3. Viene aperto un ticket correlato alla conversazione.

Ticket 2025-02-27 22:21:33 - +393351032246

Modifica

INFORMAZIONI

GRAFICO PROCESSO

STORICO PROCESSO

STORICO

Informazioni Ticket

Titolo

2025-02-27 22:21:33 - +393351032246

Assegnato a

ws.admin (WS BPM Consulting)

Priorità

Alto

Importanza

Orario creazione

27-02-2025 22:21:34

Giorni

0.00

Nr. Ticket

TT24

Operazione

Creatore

ws.admin (WS BPM Consulting)

Collegato a

Daniele

Nome Prodotto

Stato

Aperto

Ore

0.00

Categoria

Orario modifica

27-02-2025 22:21:44

Pianificazione

Regola Mail Converter

SCORCIOIE

Commenti

Conversazioni

Note

RELAZIONI

W WASB Conversazioni

Attività

Documenti

Servizi

Interventi

Installazioni

Servizi a Contratto

Messaggi

Processi

Informazioni Descrittive

Descrizione

2025-02-27 22:21:33

Buongiorno, vorrei contattarvi

2025-02-27 22:21:43

Si ✓

Le conversazioni seguono la stessa logica di gestione dei ticket provenienti dal **Portale Clienti**:

- Il primo messaggio viene salvato nel campo **Descrizione**.
- I messaggi successivi vengono registrati nei **Commenti**.
- Gli stati seguono la logica **In attesa di risposta / Risposto dal cliente**.

Ticket 2025-02-27 22:21:33 - +393351032246

Modifica

Descrizione

2025-02-27 22:21:33
Buongiorno, vorrei contattarvi

2025-02-27 22:21:43
Sì ✓

Commenti

Richiedi informazioni confidenziali

Aggiungi un commento...

Invia

WS BPM Consulting

Daniele Daniele ha scritto:
Benissimo grazie

#23 secondi fa

Daniele Asmonti

grazie oggi la chiamiamo

#120 secondi fa

SCORCIATOIE

Commenti2

Conversazioni

Note

RELAZIONI

Processi1

W

WASB Conversazioni1

Attività

Documenti

Servizi

Interventi

Installazioni

Servizi a Contratto

Messaggi

Se una conversazione supera le 24 ore, la risposta avviene tramite un **Template approvato da Meta**.

Modulo Conversazioni WASB

Il modulo Conversazioni WASB è:

- Integrabile nei processi VTENEXT.
- Relazionabile con qualsiasi modulo nativo o personalizzato di VTENEXT.
- Sincronizzabile con la rubrica WASB mediante processi e funzioni SDK.

← WASB Conversazione 2025-02-18 11:37:49 - 393351032246

Modifica

INFORMAZIONI

TEMPLATE

GRAFICO PROCESSO

STORICO PROCESSO

STORICO

Informazioni WASB Conversazione

Nome

2025-02-18 11:37:49 - 393351032246

Orario creazione

18-02-2025 11:37:49

Nr

Relazionato a

2025-02-18 11:37:49 - 393351032246

Data e Ora Avvio Conversazione

2025-02-18 11:37:49

Stato Ultimo Messaggio

Assegnato a

ws.admin (WS BPM Consulting)

Orario modifica

19-02-2025 11:41:01

Anagrafica

ASMONTI Daniele

Stato

Chiusa

Template di Partenza

SCORCIATOIE

Conversazioni

Note

Partecipanti

RELAZIONI

Processi

Messaggi

Documenti

Attività

Dettaglio Conversazione

Conversazione

ID Messaggio

Stato

Data e Ora

Messaggio Cliente

Messaggio Amministrazione

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgUM0E2NTUyMUyWwRUZFN0E2NKU1MUYA

received

2025-02-18 11:37:49

Buongiorno, ci possiamo sentire ?

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgSNDhFN0E5ODIFMkVMDMAzQ0I0AA==

read

2025-02-18 11:38:26

Certo la contattiamo alle 12.00

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgUM0FCQjI0QklwNOY5MDE2Nzg1MTcA

received

2025-02-18 11:39:13

perfetto grazie mille

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgUM0FERjFFMUQyODMwNzQyRjNCQzkA

received

2025-02-18 12:14:10

quando volete ci sono

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAErgSOEMyNzFENDkzMtVEQOMxRERDAA==

read

2025-02-18 12:20:16

la chiamo subito

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAErgSMjM0MTg0NEltMTcyNjNFQkQxAA==

read

2025-02-18 12:27:21

provo un nuovo commento

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgUM0E1RKE0MKU4QjNBNTBFQUVBMKEA

received

2025-02-18 12:27:31

è arrivato

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAEhgUM0FGNkYyRTFFMjE0RTUyMjY5MEYA

received

2025-02-18 12:30:40

poco fa

wamid.HBgMMzkzMzUxMDMyMjQ2FQIAErgSMDY3QTlVGQ0NCRTFFOEZENjI1AA==

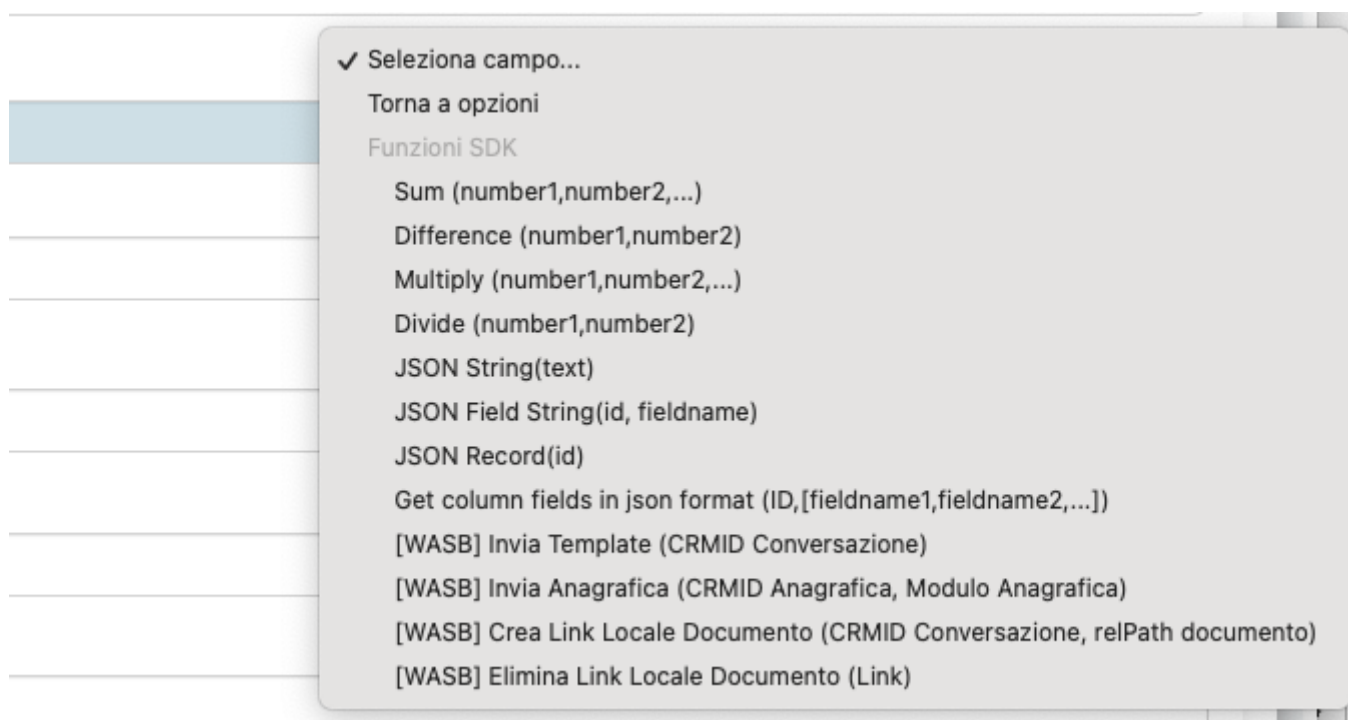
read

2025-02-18 12:31:10

confermo

Funzioni SDK Disponibili

Nel pacchetto vengono automaticamente installate **4 Field Action** (si riconoscono dal prefisso WASB):



- **Invia Template** permette di inviare tramite il modulo Conversazioni WASB un messaggio basato su modulo Template WASB (e quindi approvato da Meta)
- **Invia Anagrafica** consente la creazione di un'anagrafica da vtenext a WASB (specificando la sorgente vtenext tra Lead, Contatto, Azienda)
- **Crea Link Locale Documento** viene utilizzato con l'invio di messaggi con un allegato. Questa funziona copia temporaneamente un documento vtenext in una cartella pubblica via url rendendo così possibile a WhatsApp il recupero del file, per poi eliminarlo successivamente con la funzione successiva (WhatsApp una volta agganciato il documento lo importa in una sua area locale e quindi non è più necessario lasciare il documento "pubblico").

Inoltre viene resa disponibile una **SDK Action per l'invio a WASB di un messaggio**. La funzione verifica automaticamente se ci sono nuove righe non sincronizzate nel campo tabella presente sul modulo Conversazioni WASB e provvede all'invio immediato.

Titolo azione

Funzione SDI

Parametri aggiuntivi

✓ --Prego Selezionare--

Add comment to ticket (ticketid, comment, ownerid, ownertype[user|customer], sendPortalEmail[true|false])

Update ModLight row (rowid, columnname, value)

Update DynaForm table row (metaid, fieldname, sequence, columnname, value)

Set entity reference (metaid, crmid)

Set lead converted [leadid, accountid, contactid, potentialid, userid]

[WASB] Invia Messaggio

Processi vtenext

Sono disponibili a standard 3 Processi vtenext completi ed abbinati ai seguenti moduli:

1. **Processo gestione Ticket - MODULO Ticket**

Provvede all'invio automatico di un commento attraverso il canale WASB.

Controlla autonomamente se una conversazione attiva è relazionata al Ticket altrimenti utilizza il template Utility associato al Ticket per inviare un messaggio al cliente

2. **Processo di Invio da Conversazione WASB - MODULO Conversazioni WASB**

Provvede all'invio di un messaggio all'interno di una conversazione

3. **Processo di creazione Anagrafica - MODULO Contatti**

Provvede all'invio dei dati di un'anagrafica direttamente su WASB.