Como integrar a CleverTap com o Blip

Descrição breve: Dispare campanhas de WhatsApp e RCS criadas na CleverTap pelo número conectado ao seu bot na Blip, com os templates aprovados na Blip importados direto para a CleverTap.

Introdução

A extensão CleverTap faz a Blip funcionar como provedor de WhatsApp e de RCS dentro da CleverTap. Seu time de marketing cria a campanha ou a jornada na CleverTap, escolhe o público e personaliza a mensagem. A Blip entrega pelo canal que já está conectado ao seu bot, sem um segundo provedor nem um número novo.
Por exemplo: uma varejista monta na CleverTap um segmento de clientes que abandonaram o carrinho e dispara um template de WhatsApp com a imagem do produto e um botão com link personalizado. A mensagem sai pelo número da marca na Blip, e quando o cliente responde, a conversa chega ao bot, que pode seguir o atendimento ou transferir para o Blip Desk.
Atenção: a extensão CleverTap é paga. Veja os planos na página da extensão CleverTap na Blip Store.

Funcionalidades

- Disparo de campanhas de WhatsApp da CleverTap com templates aprovados na Blip, incluindo variáveis no corpo, cabeçalho com imagem, vídeo ou documento e botão de URL dinâmica.
- Importação dos templates de WhatsApp aprovados na Blip para a CleverTap, no formato da Meta, sem recriar nome, idioma e variáveis à mão.
- Disparo de campanhas de RCS da CleverTap em texto, rich card ou carrossel, com botões de resposta, abertura de link, ligação, compartilhamento de localização e criação de evento na agenda.
- Verificação do bot na própria tela da extensão: ela mostra se o canal está conectado e quantos templates aprovados o bot tem, e diz o que corrigir quando falta algo.
- Validação do número de telefone antes do envio. Números sem código do país são tratados como números do Brasil.

Suportada nos seguintes canais: WhatsApp e RCS.

Antes de começar

Na Blip:

- Um bot com o canal WhatsApp conectado e pelo menos um template de WhatsApp aprovado. Para RCS, um bot com o canal RCS conectado.
- Permissão para instalar extensões nesse bot.

Na CleverTap:

- Para WhatsApp, o add-on **WhatsApp Connect** ativo na conta.
- Para RCS, o add-on **RCS Connect** com o provedor **Generic RCS** liberado. Esse provedor não vem habilitado por padrão: peça a liberação ao seu gerente de conta na

CleverTap.

Como instalar a extensão CleverTap na Blip

1. Na Blip, abra o bot que tem o canal conectado. Se você usa uma estrutura com Roteador, abra o Roteador.
2. Ative a extensão CleverTap na Blip Store **[inserir link]**.
3. Abra a extensão no bot. Ela é ativada automaticamente e mostra a aba **Integração**, com uma área para **WhatsApp** e outra para **RCS**.
4. Confira a seção **Na Blip**. Se um item aparecer em amarelo, como **WhatsApp não conectado** ou **Nenhum template aprovado**, siga a orientação do aviso logo abaixo antes de continuar.

Atenção: as URLs exibidas pela extensão contêm a identificação e a chave do seu bot. Quem tiver essas URLs consegue enviar mensagens pelo seu número. Compartilhe-as só com quem vai configurar a CleverTap.

Como configurar a CleverTap para enviar WhatsApp pela Blip

Adicione a Blip como provedor de WhatsApp

1. Na CleverTap, acesse **Settings** > **Channels** > **WhatsApp** > **WhatsApp Connect**.
2. Clique em **Add Provider** e escolha o tipo **Generic (Other)**.
3. Preencha os campos:

Campo	Valor
Nickname	Um nome para identificar o provedor, como "Blip".
Mobile Number	O número de WhatsApp conectado ao seu bot na Blip.
Request Type	POST
HTTP Endpoint	A **URL de disparo** da aba **WhatsApp** da extensão. Use o botão de copiar ao lado do campo.
Authentication	Deixe em branco. A autenticação já vai na URL.
Delivery Report Callback URL e **Inbound Message Callback URL**	Não são usadas pela integração.

4. Clique em **Save**. A CleverTap envia uma mensagem de verificação para a URL de disparo, e a Blip confirma o provedor sem enviar nada para nenhum contato.

Importe os templates aprovados na Blip

1. Na configuração do provedor, marque **Template import setup**.
2. Em **Request Type**, escolha GET.
3. Em **HTTP Endpoint**, cole a **URL de importação de templates** da aba **WhatsApp** da extensão. Deixe **Authentication** em branco.
4. Salve e abra a aba **Templates** da CleverTap. Os templates aprovados na Blip aparecem na lista.

Só templates com status aprovado na Blip são importados. Quando você aprovar um template novo, rode a importação de novo para trazê-lo para a CleverTap.

Crie a campanha de WhatsApp

1. Crie uma campanha de WhatsApp ou adicione um nó de WhatsApp a uma jornada na CleverTap.
2. Escolha a Blip como provedor e selecione um dos templates importados.
3. Associe as variáveis do template às propriedades dos usuários na CleverTap.
4. Publique a campanha. A Blip recebe cada mensagem, coloca na fila e envia pelo número do bot.

Nota: para testar, publique uma campanha real com o público limitado ao seu número. O botão **Send Test WhatsApp** da CleverTap envia texto livre, e a integração só aceita mensagens baseadas em template.

Como configurar a CleverTap para enviar RCS pela Blip

1. Confirme com seu gerente de conta na CleverTap que o provedor **Generic RCS** está liberado na sua conta.
2. Na CleverTap, acesse **Settings** > **Channels** > **SMS** > **SMS Connect**.
3. Clique em **Add Provider** e escolha **Generic RCS Provider**.
4. Em **Messaging Endpoint**, cole a **URL de disparo** da aba **RCS** da extensão, com o método POST e sem autenticação.
5. Em **RCS Sender ID**, informe o identificador do bot exibido na aba **RCS** da extensão.
6. Salve o provedor.
7. Crie a campanha de RCS na CleverTap montando a mensagem como texto, rich card ou carrossel, e publique.

Cada texto da mensagem (título, descrição, botões e links) pode ser personalizado por usuário na CleverTap. A Blip agrupa os destinatários da mesma campanha em uma única campanha de RCS.

Limitações

- **WhatsApp só com template.** Mensagens de texto livre são recusadas, inclusive o teste do botão **Send Test WhatsApp**.
- **Componentes de template de WhatsApp.** Variáveis no corpo, cabeçalho com imagem,

vídeo ou documento e botão de URL dinâmica são preenchidos pela CleverTap. Cabeçalho de localização, templates de oferta por tempo limitado e templates de carrossel não são suportados.
- **Templates de RCS salvos na CleverTap não são enviados.** Nesse caso, a CleverTap manda só a referência do template, e a Blip não tem templates de RCS. Monte a mensagem de RCS direto na campanha.
- **Sem fallback para SMS.** Se o RCS não for entregue, a integração não envia a versão em SMS configurada na CleverTap.
- **Status de entrega e respostas ficam na Blip.** A integração não devolve para a CleverTap os status de entrega (entregue, lida, falha) nem as respostas dos clientes. Acompanhe a entrega nos relatórios de campanha da Blip. As respostas chegam ao bot.
- **Sucesso significa mensagem aceita.** Quando a CleverTap registra sucesso, a Blip aceitou a mensagem e colocou na fila. O envio para o cliente acontece logo em seguida.

Como resolver erros de envio

Quando a Blip recusa uma mensagem, a CleverTap registra a falha com um destes códigos:

Canal	Código	O que significa	O que fazer
WhatsApp e RCS	2000	Credenciais inválidas.	Copie de novo a URL da extensão e substitua no provedor da CleverTap.
WhatsApp	2001	Mensagem fora do formato esperado.	Revise a campanha na CleverTap. Se persistir, fale com o suporte.
WhatsApp e RCS	2002	Número de telefone inválido.	Use o formato internacional com código do país, por exemplo 5511999999999.
WhatsApp	2004	Mensagem sem template.	Escolha um template importado da Blip. Não teste pelo botão **Send Test WhatsApp**.
RCS	2001	A campanha usa um template de RCS salvo na CleverTap.	Monte a mensagem como texto, rich card ou carrossel na campanha.
RCS	2014	Mensagem fora do	Revise a campanha

Canal	Código	O que significa	O que fazer
		formato esperado.	na CleverTap. Se persistir, fale com o suporte.

Suporte

Em caso de dúvidas ou problemas na configuração, fale com a Wiv pelo e-mail support@wiv.com.br.