

Boîte WhatsApp unifiée

Manuel d'utilisation

- Boîte de réception WhatsApp unifiée, multi-lignes
- Campagnes d'offres : ligne directe ou API officielle (BSP)
- Licence intégrée · Interface Français / English / Español

Sommaire

1. Présentation
2. Démarrer l'application
3. Choisir la langue de l'interface
4. La licence (essai et activation)
5. Connecter vos téléphones (appairage)
6. La boîte de réception unifiée
7. Gérer une conversation
8. L'état des lignes et la reconnexion
9. Envoyer des offres (campagnes)
10. Configurer l'API officielle (BSP)
11. Bonnes pratiques anti-bannissement
12. Sauvegarde et changement de numéro
13. Dépannage (questions fréquentes)

1. Présentation

La **Boîte WhatsApp unifiée** rassemble plusieurs numéros WhatsApp dans une **seule interface**. Vous suivez et répondez à toutes vos conversations au même endroit, vous organisez votre relation client (tags, agents, notes, réponses rapides) et vous envoyez des **offres** à vos contacts qui ont consenti à les recevoir.

L'application fonctionne sur votre ordinateur. Une fenêtre technique (console) gère la connexion des téléphones, et toute l'utilisation se fait dans votre **navigateur**, à l'adresse `http://127.0.0.1:8000`.

Deux façons d'envoyer des offres

- **Canal ligne** : l'envoi part de vos propres numéros liés. Simple et immédiat, mais à utiliser avec modération (un envoi massif peut faire bloquer un numéro par WhatsApp).
- **Canal API officielle** : l'envoi passe par l'API WhatsApp Business officielle via un partenaire (BSP), avec des **modèles approuvés**. C'est la voie durable, sans risque de bannissement, pour les volumes importants.

Bon à savoir

Cette application s'appuie, pour le canal ligne, sur une connexion de type « appareil lié » (comme WhatsApp Web). C'est pratique, mais ce n'est pas l'API officielle : respectez les volumes et le consentement de vos contacts (voir le chapitre 11).

2. Démarrer l'application

Lancez l'application (raccourci sur le Bureau ou dans le menu Démarrer, ou le fichier `BoiteWhatsApp.exe`). Une **fenêtre noire** s'ouvre : c'est normal, elle pilote l'application. Tant qu'elle reste ouverte, l'application tourne ; la fermer arrête tout.

```
C:\Users\Lebes\AppData\Local\Programs\BoiteWhatsApp\BoiteWhatsApp.exe
[config] config.json ignore (expecting ',', delimiter: line 6 column 2 (char 219)) - valeurs par défaut utilisées.
=====
Boite WhatsApp unifiée - démarrage
Licence : trial - Mode essai : 14 jours.
=====
-> worker L9373757 (237689373757)
[config] config.json ignore (expecting ',', delimiter: line 6 column 2 (char 219)) - valeurs par défaut utilisées.
-> worker L92850101 (237692050101)
-> worker L89548002 (237689548002)
-> worker L5684000 (237695684000)
-> worker L9746914 (237699746914)
-> worker L9939957 (237659939957)
-> worker L1549116 (237691549116)
-> worker L1484088 (237651484088)
-> worker L5280824 (237675280824)

Interface : http://127.0.0.1:8000
Fermez cette fenêtre (ou Ctrl+C) pour tout arrêter.
```

La fenêtre de démarrage : chaque ligne démarre, puis l'adresse de l'interface s'affiche.

Au démarrage, votre **navigateur** s'ouvre automatiquement sur l'interface. Si ce n'est pas le cas, ouvrez-le vous-même à l'adresse `http://127.0.0.1:8000`.

Astuce

Réduisez la fenêtre noire (ne la fermez pas) et travaillez dans le navigateur. Tout se passe dans le navigateur.

3. Choisir la langue de l'interface

En haut à droite de chaque page, un menu permet de choisir la langue : **FR** (français), **EN** (anglais) ou **ES** (espagnol). Le changement est immédiat et votre choix est mémorisé.

Bon à savoir

Les captures d'écran de ce manuel ont été prises avec l'interface en anglais lors des tests. L'agencement est strictement identique en français : il vous suffit de sélectionner « FR ».

4. La licence (essai et activation)

Au premier lancement, l'application démarre en **mode essai de 14 jours** : toutes les fonctions sont disponibles. Un bandeau en haut indique les jours restants.

Activer votre licence

Pour continuer au-delà de l'essai, ouvrez la page d'activation (lien « Activer maintenant » du bandeau, ou l'adresse <http://127.0.0.1:8000/activate>).

Page d'activation : votre ID matériel à communiquer, et le champ pour coller la clé reçue.

La procédure est simple :

- Copiez votre **ID matériel** (bouton « Copier ») et envoyez-le à votre fournisseur.
- Vous recevez en retour une **clé de licence**, unique à votre ordinateur.
- Collez la clé dans le champ prévu, puis cliquez sur « **Activer la licence** ».

Bon à savoir

La clé est **liée à votre ordinateur**. Si vous changez de machine, contactez votre fournisseur pour obtenir une nouvelle clé. Un bandeau vous préviendra automatiquement à l'approche de l'expiration.

5. Connecter vos téléphones (appairage)

Au premier démarrage, **chaque ligne ouvre une petite fenêtre affichant un QR code**. Pour connecter un numéro, scannez son QR avec le téléphone correspondant :

- Sur le téléphone, ouvrez **WhatsApp**.
- Allez dans **Paramètres > Appareils connectés > Connecter un appareil**.
- Scannez le QR code affiché à l'écran de l'ordinateur.

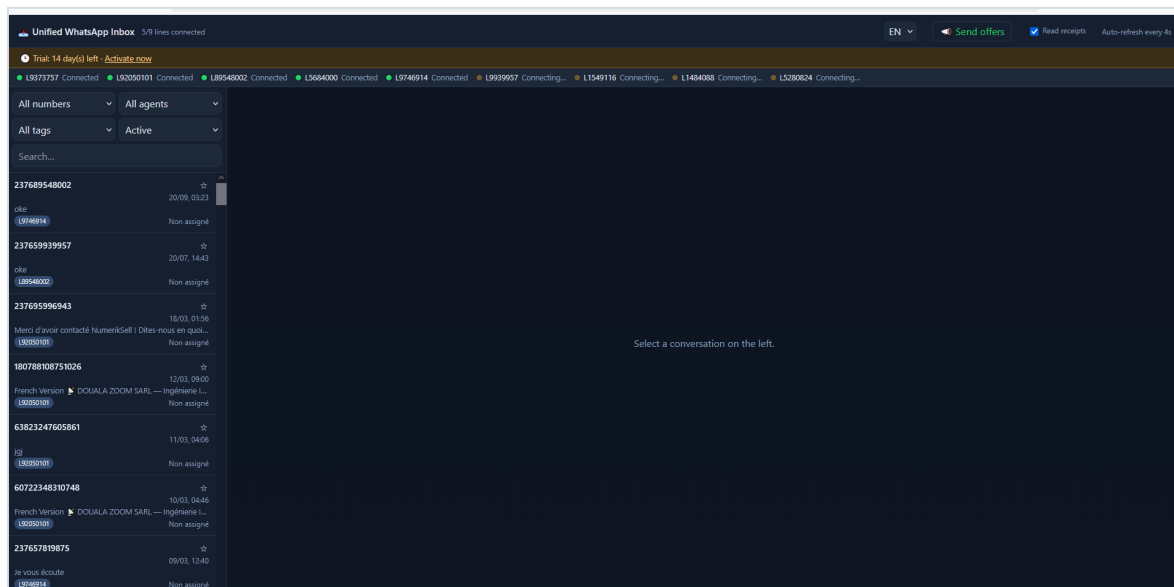
Une fois scanné, la ligne passe au **vert (Connecté)** dans l'interface. Répétez pour chaque numéro. L'appairage est **conservé** : vous n'aurez pas à recommencer à chaque démarrage.

Attention

Gardez les téléphones **allumés et connectés à Internet**. Un appareil lié dépend du téléphone : s'il est éteint trop longtemps, la ligne peut se déconnecter.

6. La boîte de réception unifiée

C'est l'écran principal. À gauche, la **liste des conversations** de toutes vos lignes ; à droite, la conversation sélectionnée. En haut, le **bandeau d'état** de chaque ligne.



La boîte unifiée : bandeau d'état des lignes, filtres, liste des conversations.

Les filtres

- **Tous les numéros** : n'afficher que les conversations d'une ligne précise.
- **Tous les agents** : filtrer par agent assigné.
- **Tous les tags** : filtrer par étiquette.
- **Actives / Non lues / Résolues / Toutes** : filtrer par état de conversation.
- **Rechercher** : retrouver une conversation par numéro ou contenu.

7. Gérer une conversation

Cliquez sur une conversation pour l'ouvrir. Vous pouvez alors :

- **Répondre** : saisissez votre message en bas et cliquez sur « Envoyer ». L'état passe de « en cours » à « envoyé ».
- **Joindre un fichier** : image, PDF, Word, Excel...
- **Réponses rapides** : insérez un message type enregistré à l'avance.
- **Citer un message** : répondre en citant un message reçu.
- **Assigner un agent et ajouter des tags** en haut de la conversation, puis « Enregistrer ».
- **Note interne** : un commentaire privé, invisible du client.
- **Renommer** le contact, **Épingler**, **Marquer non lu**, **Résolu / Rouvrir**, ou **Supprimer** la conversation.

Astuce

Activez « **Accusés de lecture** » (en haut) si vous voulez que vos clients voient la double coche bleue quand vous ouvrez leur conversation. Désactivé par défaut.

8. L'état des lignes et la reconnexion

Le bandeau du haut indique l'état de chaque ligne grâce à une pastille de couleur :

État	Signification
Connecté	La ligne est opérationnelle (vert).
Connexion... / Reconnexion...	La ligne se connecte ou se rétablit (orange).
Déconnecté / Ne répond pas	La ligne est coupée ou ne répond plus (rouge).
À ré-appairer	La session est fermée côté téléphone : rescannez le QR (gris).

Si une ligne semble bloquée, cliquez sur la petite icône de reconnexion (à côté de son nom) dans le bandeau : elle force une reconnexion propre de cette ligne, sans toucher aux autres.

Bon à savoir

L'application surveille les lignes en continu. Une ligne « verte mais muette » (qui n'envoie plus) est détectée automatiquement et reconnectée ; vos messages restent en file et partent dès le rétablissement.

9. Envoyer des offres (campagnes)

Cliquez sur « **Envoi d'offres** » en haut de la boîte. Cette page sert à envoyer un message personnalisé à une liste de contacts **qui ont consenti** à recevoir vos offres.

La page d'envoi d'offres : choix du canal, import de la liste, rédaction et rythme.

Important

N'utilisez cet outil **que pour des contacts ayant explicitement accepté** de recevoir vos messages. L'envoi massif non sollicité est contraire aux règles de WhatsApp et fait bannir les numéros.

Étapes

- **Canal d'envoi** : choisissez « Ligne WhatsApp » (vos numéros) ou « API officielle ».
- **Importer la liste (Excel)** : un fichier .xlsx avec une colonne de numéros et, si besoin, des colonnes nom, ville, etc.
- **Rédiger l'offre** : personnalisez avec les colonnes entre accolades, par ex. Bonjour {nom}, une offre pour vous à {ville}...
- **Pièce jointe (facultatif)** : une image, un PDF ou un Excel envoyé à chaque contact.
- **Ligne d'envoi et rythme** : choisissez une ligne **verte** et un **délai minimum** entre deux envois (60 s ou plus recommandé).
- Cochez la case de **consentement**, puis cliquez sur « **Lancer l'envoi** ».

Un **tableau de bord** s'affiche : progression, nombre d'envoyés / échecs / restants, journal des envois, et boutons **Pause**, **Reprendre**, **Arrêter**. Vous pouvez aussi **télécharger un rapport**. Vous pouvez fermer la page : l'envoi continue.

Attention

Gardez la ligne choisie **verte** et le téléphone allumé pendant tout l'envoi. Préférez de petits volumes et un rythme lent.

10. Configurer l'API officielle (BSP)

Pour des campagnes à grande échelle sans risque de bannissement, utilisez le canal **API officielle**. Il nécessite un compte chez Meta ou un partenaire (BSP), un numéro business dédié, et des **modèles de messages approuvés**.

Saisir vos identifiants

Sur la page « Envoi d'offres », choisissez le canal « **API officielle** ». Un panneau de configuration apparaît. Renseignez :

- **Phone number ID** : fourni par Meta / votre BSP.
- **Version d'API** : par défaut v19.0.
- **Access token** : votre jeton permanent (gardé secret).

Cliquez sur « **Enregistrer la configuration** ». Le bandeau affiche alors « API officielle configurée ». Le jeton est stocké localement et n'est jamais réaffiché.

Envoyer un modèle

- Indiquez le **nom exact** du modèle approuvé et sa **langue**.
- Indiquez les **colonnes** de votre fichier correspondant aux variables `{{1}}`, `{{2}}`... du modèle (dans l'ordre, séparées par des virgules — ex. nom, ville).
- Utilisez « **Tester sur ce numéro** » pour vous envoyer un exemple avant de lancer.

Bon à savoir

La **réception** des réponses sur le canal officiel nécessite une configuration supplémentaire (webhook public) ; l'**envoi** de modèles, lui, fonctionne dès que vos identifiants sont saisis.

11. Bonnes pratiques anti-bannissement

- N'écrivez qu'à des contacts qui **vous ont contacté** ou ont **consenti** à vos offres.
- Sur le canal ligne, gardez un **rythme lent** (délai de 60 s ou plus) et des **volumes modérés**.
- Évitez d'envoyer le **même message** à un très grand nombre de personnes d'un coup.
- Préférez des **numéros déjà actifs** et « chauffés » plutôt que des cartes SIM toutes neuves.
- Pour les gros volumes réguliers, passez au **canal API officielle**.
- Surveillez les **blocages et signalements** : ce sont les premiers signaux d'alerte.

12. Sauvegarde et changement de numéro

Modifier un numéro

Les numéros sont définis dans un fichier `config.json` situé à côté de l'application. Ouvrez-le avec le Bloc-notes pour ajouter, retirer ou modifier une ligne, enregistrez, puis relancez l'application. Aucune réinstallation n'est nécessaire.

```
{ "id": "phone1", "label": "Ventes", "phone": "2376XXXXXX1" }
```

Attention

Le champ `id` identifie la session d'un numéro. Pour brancher un **nouveau** téléphone, donnez-lui un **nouvel id** (ex. `phone10`) afin qu'il affiche son propre QR. Gardez l'id inchangé pour conserver un appairage existant. Respectez bien la syntaxe JSON (virgules, guillemets) sous peine de voir le fichier ignoré.

Sauvegarder vos données

Pour sauvegarder, copiez les éléments suivants situés à côté de l'application :

- `inbox.db` — toutes vos conversations.
- `sessions/` — les appairages de vos téléphones.
- `config.json` — vos numéros.

13. Dépannage (questions fréquentes)

• Aucune ligne ne passe au vert / un QR s'affiche.

Les téléphones ne sont pas encore appairés à cette installation. Scannez les QR codes (chapitre 5).

• Une ligne reste « Connexion... » longtemps.

Vérifiez que le téléphone est allumé et connecté à Internet, puis cliquez sur l'icône de reconnexion.

• Un message reste « en cours » puis échoue.

La ligne était instable : le message est conservé et réessayé automatiquement. Vérifiez l'état de la ligne.

• La fenêtre noire affiche « config.json ignoré ».

Le fichier `config.json` contient une erreur de syntaxe (souvent une virgule manquante). Corrigez-le ; en attendant, l'application utilise les numéros par défaut.

• « Licence : essai/clé altéré ».

Le fichier de licence a été créé avec un autre paramétrage. L'application repart automatiquement en essai ; réactivez avec une clé valide si nécessaire.

• Je ne vois pas la configuration de l'API.

Sur la page « Envoi d'offres », basculez le canal sur « API officielle » : le panneau de configuration apparaît.

Besoin d'aide ?

Pour toute question, contactez votre fournisseur en lui indiquant, si possible, le message affiché dans la fenêtre noire et une capture d'écran de l'interface.