Envio de Almacenamiento Externo (WhatsApp)

Adicionalmente al respaldo de conversaciones en el servidor en la nube, es posible enviarlas a un servidor de almacenamiento externo que el cliente puede ofrecer.

Las conversaciones de WhatsApp podrán ser enviadas en formato **JSON**, con un archivo por conversación y con toda la METADATA contenida dentro del archivo para poder realizar un análisis más detallado.

FORMATO

Aspecto	Definición
Formato del archivo	JSON (UTF-8)
Unidad de envío	Un archivo = una conversación completa
Ruta de depósito	`/whatsapp/YYYYMMDD/` (subcarpeta diaria)
Nombre del archivo	`(conversation_id).json`
Orden de los mensajes	Cronológico ascendente
Versión del esquema	`1.0`

Ejemplo de nombre de archivo:

```
/whatsapp/20240416/0a1aec28-90c7-43af-afaf-91b58ded8baf.json
```

ESTRUCTURA

```
{
  "schema_version": "1.0",
  "source": "whatsapp_channel",
  "generated_at": "2024-04-16T14:00:00Z",
  "conversation": {
```

```
    "conversation_id": "0a1aec28-90c7-43af-afaf-91b58ded8baf",
    "client_id": "5215733215563",
    "agent_name": "Jmartinez",
    "agent_group": "Cobranza WhatsApp",
    "conversation_status": "closed",
    "disposition_1": "Contacto efectivo",
    "disposition_2": "Promesa de pago",
    "disposition_3": "",
    "disposition_4": "",
    "disposition_5": "",
    "messages": [
     {
      "timestamp": "2024-04-16T09:12:00-05:00",
      "content": "Buenos días, quiero saber el saldo de mi cuenta",
      "message_category": "client",
      "message_type": "client_message",
      "agent_name": "",
      "extras": {
       "channel": "whatsapp",
       "attachments_available": false
      }
     },
     {
      "timestamp": "2024-04-16T09:13:20-05:00",
      "content": "Buen día, con gusto le ayudo. Su saldo actual es de $1,250.00",
      "message_category": "agent",
      "message_type": "agent_message",
      "agent_name": "Jmartinez",
      "extras": {
       "channel": "whatsapp",
       "attachments_available": true
      }
     }
    ]
   }
}
```


DEFINICIÓN DE CAMPOS

Nivel raíz

- **schema_version** — Versión del esquema de datos. Valor fijo: `1.0`
- **source** — Canal de origen de la conversación. Valor fijo: `whatsapp_channel`
- **generated_at** — Fecha y hora de generación del archivo en formato ISO 8601. Ejemplo: `2024-04-16T14:00:00Z`
- **conversation** — Objeto que contiene la conversación completa. No es un arreglo: cada archivo corresponde a una sola conversación

Objeto `conversation`

- **conversation_id** — Identificador único de la conversación de WhatsApp
- **client_id** — Número de teléfono del cliente
- **agent_name** — Nombre del agente que atendió la conversación (tomado del primer mensaje enviado por el agente)
- **agent_group** — Nombre de la cola o campaña a la que pertenece la conversación
- **conversation_status** — Estado o evento final registrado al cierre de la conversación
- **disposition_1** — Tipificación de primer nivel asignada al cierre de la conversación (puede estar vacío)
- **disposition_2** — Tipificación de segundo nivel (puede estar vacío)
- **disposition_3** — Tipificación de tercer nivel (puede estar vacío)
- **messages** — Arreglo con todos los mensajes de la conversación, ordenados cronológicamente de forma ascendente

Objeto `messages[]`

- **timestamp** — Fecha y hora del mensaje en formato ISO 8601 con zona horaria. Ejemplo: `2024-04-16T09:12:00-05:00`
- **content** — Cuerpo del mensaje de texto
- **message_category** — Categoría del emisor del mensaje: `client` si fue enviado por el cliente, `agent` si fue enviado por el agente
- **message_type** — Tipo de mensaje: `client_message` si fue enviado por el cliente, `agent_message` si fue enviado por el agente
- **agent_name** — Nombre del agente asociado al mensaje (puede estar vacío en mensajes del cliente)
- **extras** — Objeto con metadatos adicionales del mensaje

Objeto `messages[].extras`

- **channel** — Canal de la conversación. Valor fijo: `whatsapp`
- **attachments_available** — Indica si el mensaje incluye archivos adjuntos (imágenes, documentos, etc.). Valor: `true` o `false`

CONSIDERACIONES

- **Adjuntos:** el contenido de los archivos adjuntos no se incluye en el JSON. Únicamente se indica su existencia mediante la bandera `attachments_available`
- **Tipificaciones:** la tipificación se asigna al cierre de la conversación. Se envían hasta 3 niveles y los niveles no utilizados se envían como cadena vacía (`""`)
- **Transferencias:** cuando una conversación es atendida por más de un agente, el campo `agent_name` del encabezado corresponde al primer agente que respondió; el `agent_name` de cada mensaje refleja al agente que lo envió
- **Conversaciones cerradas:** únicamente se envían conversaciones que ya cuentan con evento de cierre registrado

---

Revision #3
Created 31 July 2026 15:50:43 by Ricardo Puentes De Busk
Updated 31 July 2026 16:16:17 by Ricardo Puentes De Busk