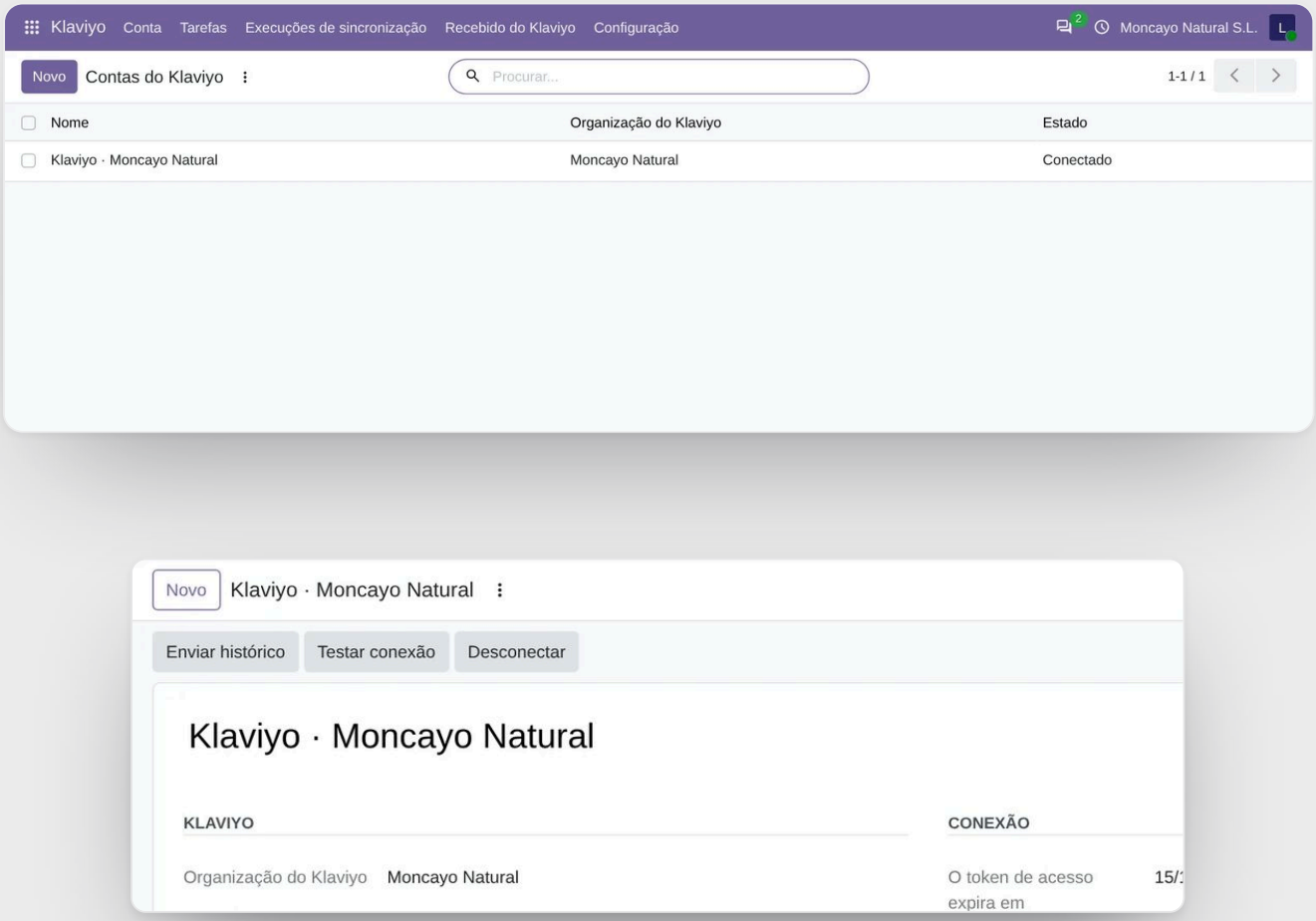
MANUAL DE UTILIZAÇÃO · MARKETING

# Conector Klaviyo para Odoo

Para quem já tem o conector: instalá-lo, ativá-lo, ligá-lo, configurá-lo e usá-lo, passo a passo.

Versão do módulo 20.0.2.0.1 | Capturas do Odoo 20 | Edição de 16-11-2026




**Captura real do Odoo 20.** A lista de contas do Klaviyo e, ao lado, o detalhe de uma conta ligada.

# Índice

À direita, a página onde começa cada secção. Os nomes dos menus e botões são os do Odoo em português.

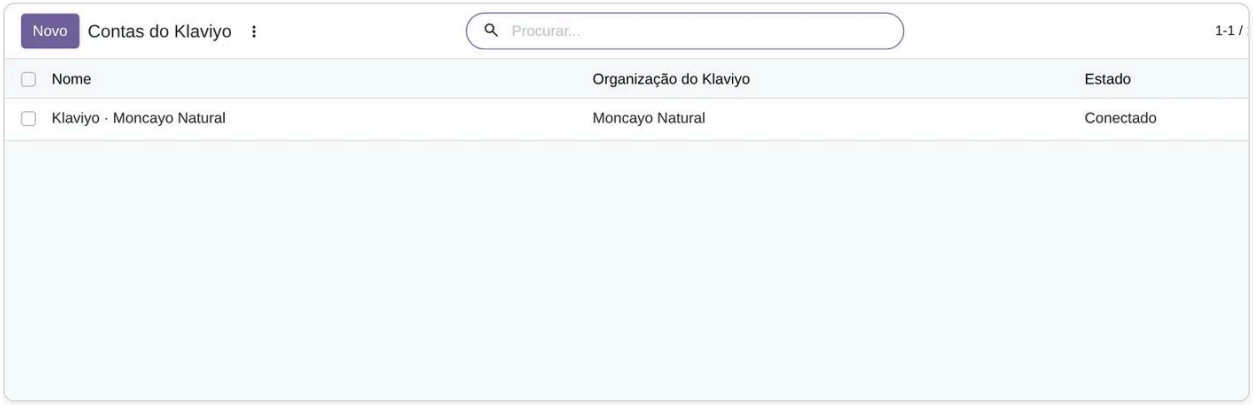

| | | |
|---|---|---|
| 1 | O que é e onde está | 3 |
| 2 | Antes de começar | 4 |
| 3 | Instalação | 4 |
| 4 | Ativar o FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias | 6 |
| 5 | Ligar a sua conta | 7 |
| 6 | As opções da conta | 9 |
| 7 | Contactos e perfis | 11 |
| 8 | Consentimento e RGPD | 13 |
| 9 | Listas de email | 14 |
| 10 | Catálogo | 15 |
| 11 | Ordens e faturas | 16 |
| 12 | Pontuações e fidelização | 18 |
| 13 | Assistente e histórico | 20 |
| 14 | Tarefas e execuções | 21 |
| 15 | O que acontece sozinho | 22 |
| 16 | Se algo falhar | 23 |
| 17 | Suporte | 24 |


Este manual descreve a versão 20.0.2.0.1 do módulo (ramo 20.0 do Odoo, commit fc2ddf79f). Tudo o que diz sai do seu código: menus, botões, campos, ações agendadas e mensagens de erro.

As capturas são de uma base de dados Odoo 20 de testes, com uma empresa e dados inventados e sem ligação real a Klaviyo. No Odoo 17, 18 e 19 o módulo tem a sua própria versão: se algo no seu ecrã não coincidir, escreva-nos.

# 1 O que é e onde está

O conector acrescenta ao Odoo uma app própria, **Klaviyo**, para ligar as suas contas do Klaviyo e acompanhar o que se envia e o que chega do Klaviyo. Fora dessa app, trabalha a partir dos seus contactos, produtos e listas de e-mail.




- **Captura real do Odoo 20.** Lista **Contas do Klaviyo** com uma conta no estado Conectado.

| | |
|---|---|
| **Klaviyo › Conta** | Abre a conta do Klaviyo da empresa em que está. Da primeira vez, cria-a com o nome da empresa. |
| **Klaviyo › Tarefas** | Abre a lista **Tarefas do Klaviyo**: o trabalho pendente e o já feito que se envia para o Klaviyo. |
| **Klaviyo › Execuções de sincronização** | Abre a lista **Execuções de sincronização do Klaviyo**: cada execução com o seu início, o seu fim e as suas contagens. |
| **Klaviyo › Recebido do Klaviyo** | Abre a lista **Recebido do Klaviyo**: os avisos que chegam do Klaviyo. |
| **Klaviyo › Configuração › Contas** | Abre a lista **Contas do Klaviyo**, onde se criam e se abrem as contas. |
| **Klaviyo › Configuração › Listas** | Abre a lista **Listas do Klaviyo**. |
| **Klaviyo › Configuração › Configurar** | Abre o assistente **Configurar o Klaviyo**. |

Fora da sua app, só muda um ecrã do Odoo, a ficha do contacto: acrescenta-lhe o separador **Klaviyo** e a ação **Apagar do Klaviyo (RGPD)**. Os produtos, as listas de e-mail e a lista negra vêem-se como sempre, e as suas alterações chegam ao Klaviyo pela fila.

# 2 Antes de começar

Antes de instalar o conector e ligar a conta, precisa do seguinte no Klaviyo e no Odoo.

- Uma conta do Klaviyo e acesso com um utilizador que possa autorizar aplicações. O conector não pede que cole credenciais: o acesso é concedido no ecrã de autorização do Klaviyo.
- Odoo 17, 18, 19 ou 20, no Odoo.sh ou no seu próprio servidor. Não funciona no Odoo Online, que não permite instalar módulos de terceiros.
- Que o seu Odoo seja acessível num endereço https público. Se não for, ao conectar aparece o erro «Para conectar com o Klaviyo, este Odoo tem de estar num endereço https público (é …).».
- Um utilizador administrador, que é quem aceita o que passa pelo FlexigoTech Cloud ao ligar o Klaviyo.
- Um utilizador com o grupo Gestor do Klaviyo para conectar, desconectar ou configurar. Sem esse grupo aparece o erro «Só um Gestor do Klaviyo pode conectar, desconectar ou configurar o Klaviyo.».
- A subscrição ao FlexigoTech Cloud ou o seu teste gratuito de 14 dias sem cartão, que se ativa no ecrã **Ativar a FlexigoTech Cloud**.

> As campanhas, os fluxos e os segmentos fazem-se no Klaviyo: o conector envia-lhe os dados. Se no Klaviyo já usa outros nomes para as métricas das encomendas, mude-os no separador **Ordens** da conta, em **Nomes das métricas**.



# 3 Instalação

O módulo instala-se como qualquer módulo de terceiros do Odoo. É preciso um administrador.

## Como se obtém

Na sua ficha no Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_klaviyo**) ou na ficha do conector em flexigotech.com. Escolha a versão do Odoo que usa: cada versão é um módulo à parte.

O módulo depende de `flexigotech_cloud`, a ligação ao FlexigoTech Cloud. No Odoo Apps, a página do módulo indica-o em «Community Apps Dependencies» e o preço dele já está incluído; além disso é gratuito e tem a sua própria página (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Coloque as duas pastas juntas no mesmo caminho de módulos e o Odoo instala `flexigotech_cloud` ao mesmo tempo.

## No Odoo.sh

1. **Envie as pastas para o seu repositório**
   Copie `flexigo_klaviyo` e `flexigotech_cloud` para o ramo do seu projeto, na pasta dos seus módulos, e faça push.
2. **Aguarde que o Odoo.sh construa o ramo**
   Quando terminar, os dois módulos estão no ramo.
3. **Instale a app**

Em **Apps**, clique em **Atualizar a lista de módulos** (com o modo de programador), procure «Klaviyo» e clique em **Ativar**.

### No seu servidor

1. **Copie as pastas**
   Deixe `flexigo_klaviyo` e `flexigotech_cloud` numa pasta que esteja no `addons_path` do seu Odoo.

2. **Reinicie o Odoo**
   Assim lê os módulos novos.

3. **Instale a app**
   Em **Apps**, **Atualizar a lista de módulos**, procure «Klaviyo» e clique em **Ativar**.

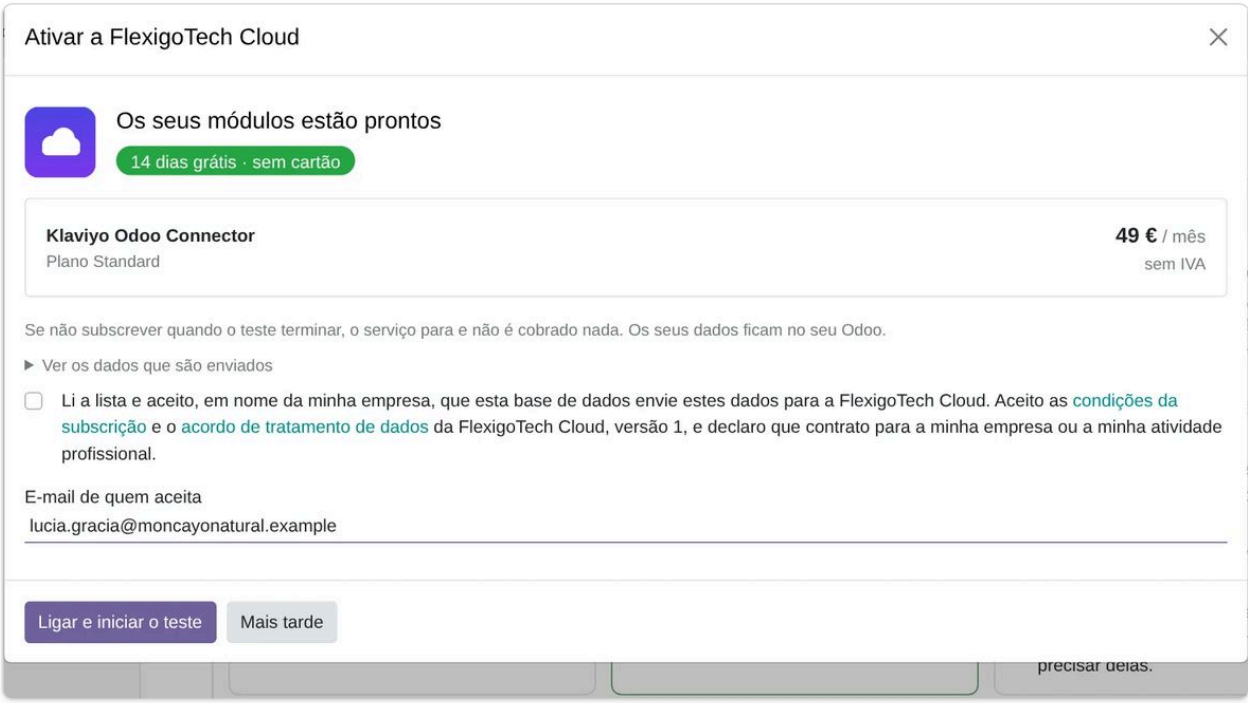
> Ao instalá-lo, o Odoo instala também as apps de que o módulo depende: Contactos. Se já as usa, não muda nada do que tem.

# 4 Ativar o FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias

O FlexigoTech Cloud faz o início de sessão no Klaviyo e renova o acesso; os tokens guardam-se cifrados no seu Odoo. Para ligar o Klaviyo, a base tem de estar ligada ao FlexigoTech Cloud e o módulo tem de ter o teste ou a subscrição.

1 **Carregue em Ativar na barra de cima**

Aparece assim que instala o módulo. Abra a janela **Ativar a FlexigoTech Cloud**, com o plano Estándar e os seus 14 dias grátis, sem cartão.




- **Captura real do Odoo 20.** A janela de ativação: leia a lista de dados, marque a caixa e escreva o seu e-mail.

2 **Aceite e escreva o seu e-mail**

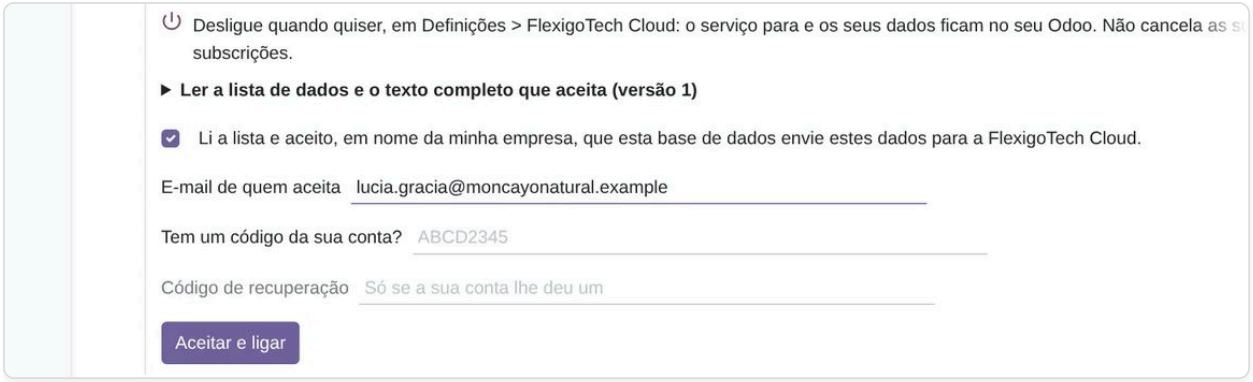
Marque «Li a lista e aceito, em nome da minha empresa…» (inclui as condições da subscrição e o contrato de subcontratação do tratamento de dados) e escreva o **E-mail de quem aceita**.

3 **Carregue em Ligar e iniciar o teste**

O Odoo regista a base no FlexigoTech Cloud e começa o teste do módulo. Se preferir deixar para mais tarde, **Mais tarde** fecha a janela.

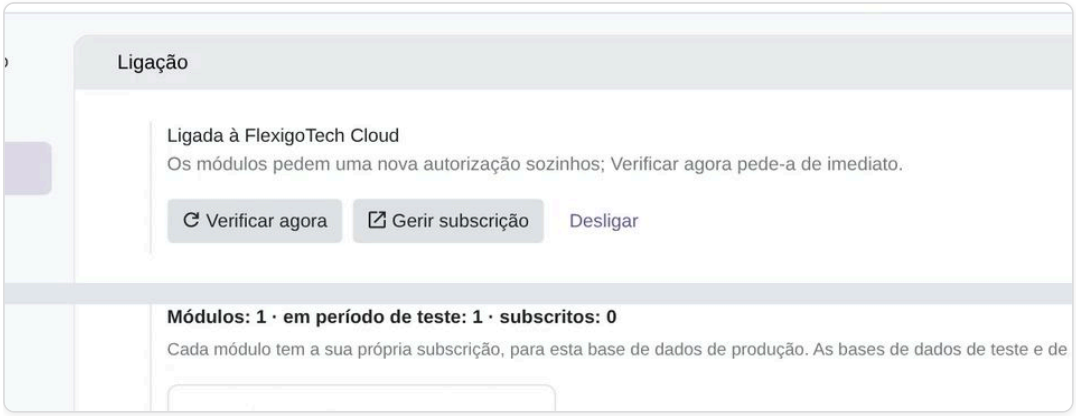
## O mesmo, a partir das Definições

Em **Definições › FlexigoTech Cloud** está a lista completa do que a base envia. Marque a caixa, escreva o e-mail e carregue em **Aceitar e ligar**. Se já tem conta em app.flexigotech.com, o campo **Tem um código da sua conta?** liga a base a ela (o código vale 10 minutos).




- **Captura real do Odoo 20.** Definições › FlexigoTech Cloud, antes de ligar: a caixa marcada, o e-mail e **Aceitar e ligar**.

Com a base ligada, o bloco **Módulos** mostra cada módulo com o seu estado: **Em teste** e a data em que acaba, **Subscrito**, etc. A partir daí escolhe-se o plano (Estándar ou Pro, mensal ou anual) e carrega-se em **Subscrever**: o pagamento faz-se na página da Stripe, fora do Odoo.




- **Captura real do Odoo 20.** Definições › FlexigoTech Cloud com a base ligada e o conector em teste.

| PLANO | PREÇO | INCLUI |
|---|---|---|
| **Estándar** | 49 € por mês ou 490 € por ano | Resposta do suporte em 1 dia útil, até 3 contas |
| **Pro** | 98 € por mês ou 980 € por ano | Resposta em 4 horas úteis, até 10 contas e videochamada se for preciso |

Preços sem IVA. Se ao acabar o teste não subscrever, não se cobra nada; os seus dados ficam no seu Odoo. **Verificar agora** pede a autorização de imediato (senão, o módulo renova-a sozinho a cada 6 horas).

> Numa cópia neutralizada (staging) ou numa base de dados com dados de demonstração não é possível iniciar um teste: as Definições indicam-no com «Esta base de dados é uma cópia neutralizada ou tem dados de demonstração, por isso aqui não se podem iniciar testes.»

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · KLAVIYO

# 5 Ligar a sua conta

Há uma conta do Klaviyo por empresa do Odoo, e abre-se em **Klaviyo › Conta**.

### 1 Abra a conta

Entre em **Klaviyo › Conta**. Abre-se a conta da empresa em que está; da primeira vez é criada, com o nome da empresa.

2 **Carregue em Configurar o Klaviyo**

Abre-se o assistente no passo **Conectar**. O botão está na conta enquanto a sincronização não estiver em curso.

3 **Um administrador aceita o que passa pelo FlexigoTech Cloud**

O passo explica o que passa pela FlexigoTech Cloud ao conectar o Klaviyo. Um administrador lê-o e clica em **Aceitar**. Sem essa aceitação, ao conectar aparece «Primeiro, um administrador lê e aceita, nesta página, o que passa pela FlexigoTech Cloud quando o Klaviyo é conectado.».

4 **Ative o FlexigoTech Cloud se lho pedir**

Se a base ainda não estiver ligada ao FlexigoTech Cloud, o conector leva-o a **Definições** › **FlexigoTech Cloud**. Aí começa o teste gratuito ou subscreve, e volta à conta.

5 **Carregue em Conectar com o Klaviyo**

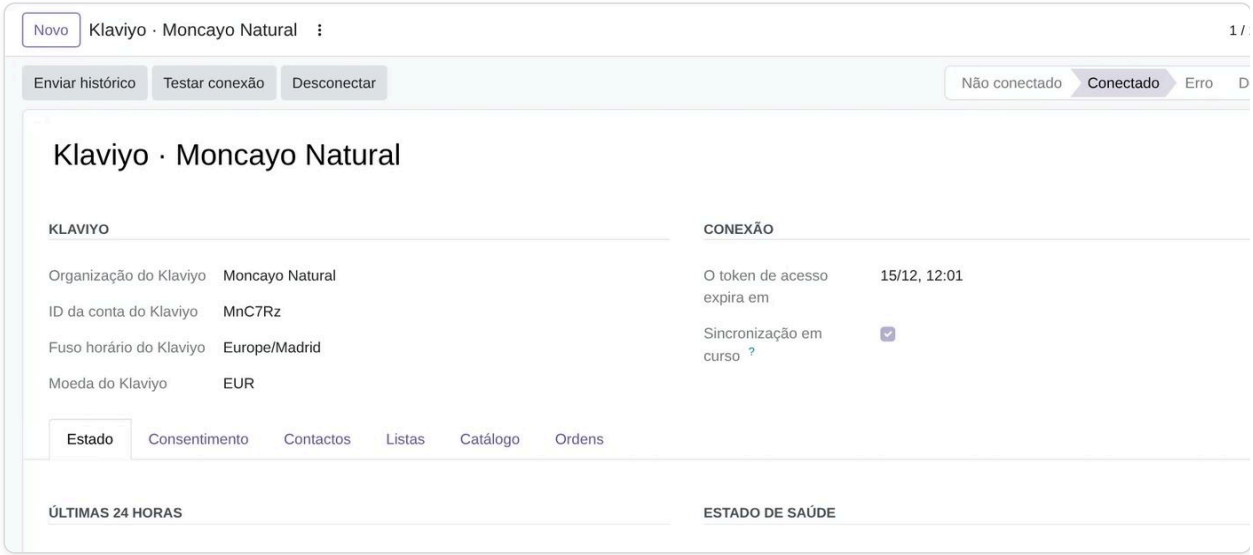
Abre-se o ecrã de autorização do Klaviyo. Dá a permissão e volta ao Odoo com a conta ligada. Se autorizar uma conta do Klaviyo diferente da que já estava associada, aparece um erro e tem de autorizar a mesma.

6 **Siga o assistente**

Com **Seguinte** passa por **Quem envia o marketing**, **O que sincronizar**, **Histórico** e **Sumário**. **Iniciar** põe a sincronização em marcha.

7 **Teste a ligação**

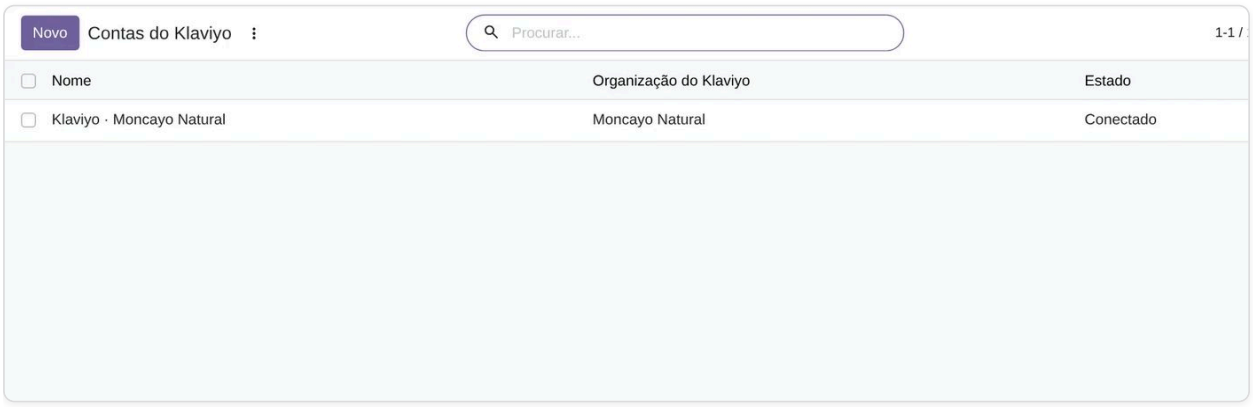
Na conta, **Testar conexão** consulta o Klaviyo e mostra a sua resposta, «O Klaviyo respondeu: …». A conta conectada mostra **Organização do Klaviyo**, **ID da conta do Klaviyo**, **Fuso horário do Klaviyo** e **Moeda do Klaviyo**.




- **Captura real do Odoo 20.** Conta ligada, com o estado **Conectado** e os dados da organização.

> Ligar, desligar ou configurar é feito por um Gestor do Klaviyo, mas aceitar o que passa pelo FlexigoTech Cloud é feito apenas por um administrador. Se o Klaviyo ainda não tiver confirmado a revogação de um acesso anterior, a nova ligação é recusada até que o confirme.

Depois de ligar, os dados chegam por tarefas agendadas e botões. Tudo passa por uma fila que é processada a cada minuto com **Klaviyo: processar a fila**, e a cada hora corre **Klaviyo: verificações horárias**. Com **Enviar histórico** envia o histórico anterior à ligação. Com **Ver as tarefas** vê o estado de cada envio e com **Repetir tarefas falhadas** repete os que falharam. Sem webhook, o consentimento volta do Klaviyo para o Odoo com **Klaviyo: consultar o consentimento sem webhook**, a cada 15 minutos; com webhook, chega de imediato.




- **Captura real do Odoo 20.** Lista **Contas do Klaviyo** com a conta ligada no estado **Conectado**.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · KLAVIYO

# 6 As opções da conta

A conta guarda o que escolhe no assistente, distribuído por separadores, e cada opção pode ser alterada depois na própria conta.

## Separador Consentimento

| | |
|---|---|
| **Quem envia o marketing** | **Klaviyo**, **Odoo** ou **Ambos**. Vem em **Klaviyo**. |
| **Consentimento de email** e **Consentimento de SMS** | Quem decide o consentimento de cada canal: **O Odoo decide**, **O Klaviyo decide** ou **Ambos; prevalece a anulação da subscrição em qualquer um deles**, que é o que vem de origem. |
| **Lista para novos subscritores** | A lista do Klaviyo na qual se subscreve quem dá o consentimento no Odoo. Se a lista for de **Dupla confirmação (double opt-in)**, o Klaviyo pede-lhe antes que confirme. |
| **Modo de sincronização do consentimento** | Só de leitura: **Instantâneo (webhook)** ou **A cada 15 minutos (polling)**. Quem o define é o conector. |
| **Trazer as aberturas e os cliques dos emails de volta para o Odoo** | Vem ativada. Com **Registar aberturas e cliques no chatter do contacto**, cada abertura e cada clique ficam também como nota no contacto. |

## Separador Contactos

| | |
|---|---|
| **Sincronizar contactos** | Vem ativada. |

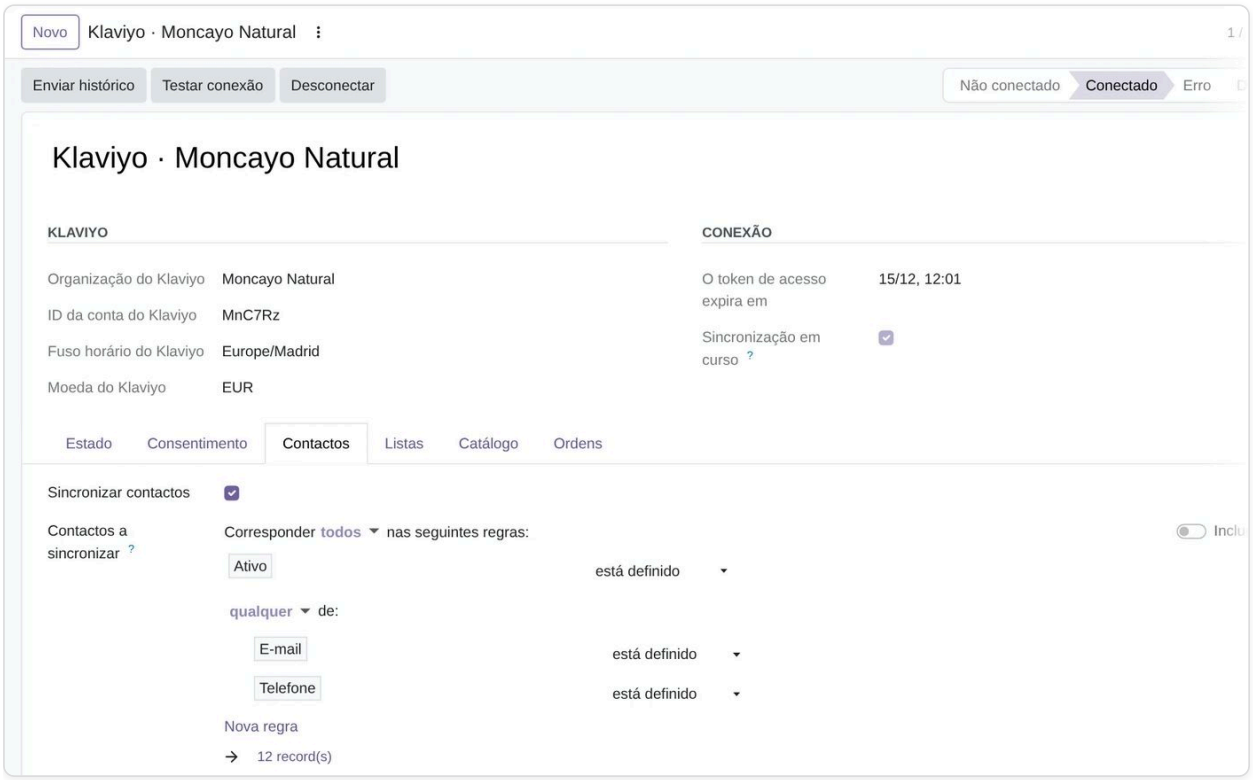
| | |
|---|---|
| **Contactos a sincronizar** | Só os contactos que cumprem este filtro se convertem em perfis do Klaviyo. Por defeito, os contactos ativos que têm email ou telefone. |
| **Modo de teste** e **Etiqueta de teste** | Só chegam ao Klaviyo os contactos com a etiqueta de teste, e só se reflete o seu consentimento. Serve para testar o conector sem enviar clientes reais: o plano gratuito do Klaviyo suporta 250 perfis. |
| **Prefixo do ID externo** | O ID externo de cada perfil no Klaviyo é este prefixo mais o número do contacto no Odoo. Só se altera numa migração. |
| **Apagar o perfil do Klaviyo quando um contacto é eliminado** | Vem desligada: apagar no Odoo um contacto duplicado não deve apagar um cliente real no Klaviyo. |
| **Propriedades do perfil** | A tabela que indica que campo do Odoo vai para cada propriedade do Klaviyo. Cada linha pode ser desligada. |

> Com o modo de teste ligado, a conta indica-o no topo: «Modo de teste: só os contactos com a etiqueta de teste (separador Contactos) chegam ao Klaviyo.». Desligue-o quando quiser enviar todos os contactos.

Os separadores **Listas**, **Catálogo** e **Ordens** são contados cada um na sua secção. O separador **Estado** não tem opções: mostra o enviado, o falhado e o ignorado nas últimas 24 horas e o estado da ligação.

# 7 Contactos e perfis

Os contactos com consentimento de marketing são enviados ao Klaviyo como perfis, com as propriedades que atribui a partir do Odoo.

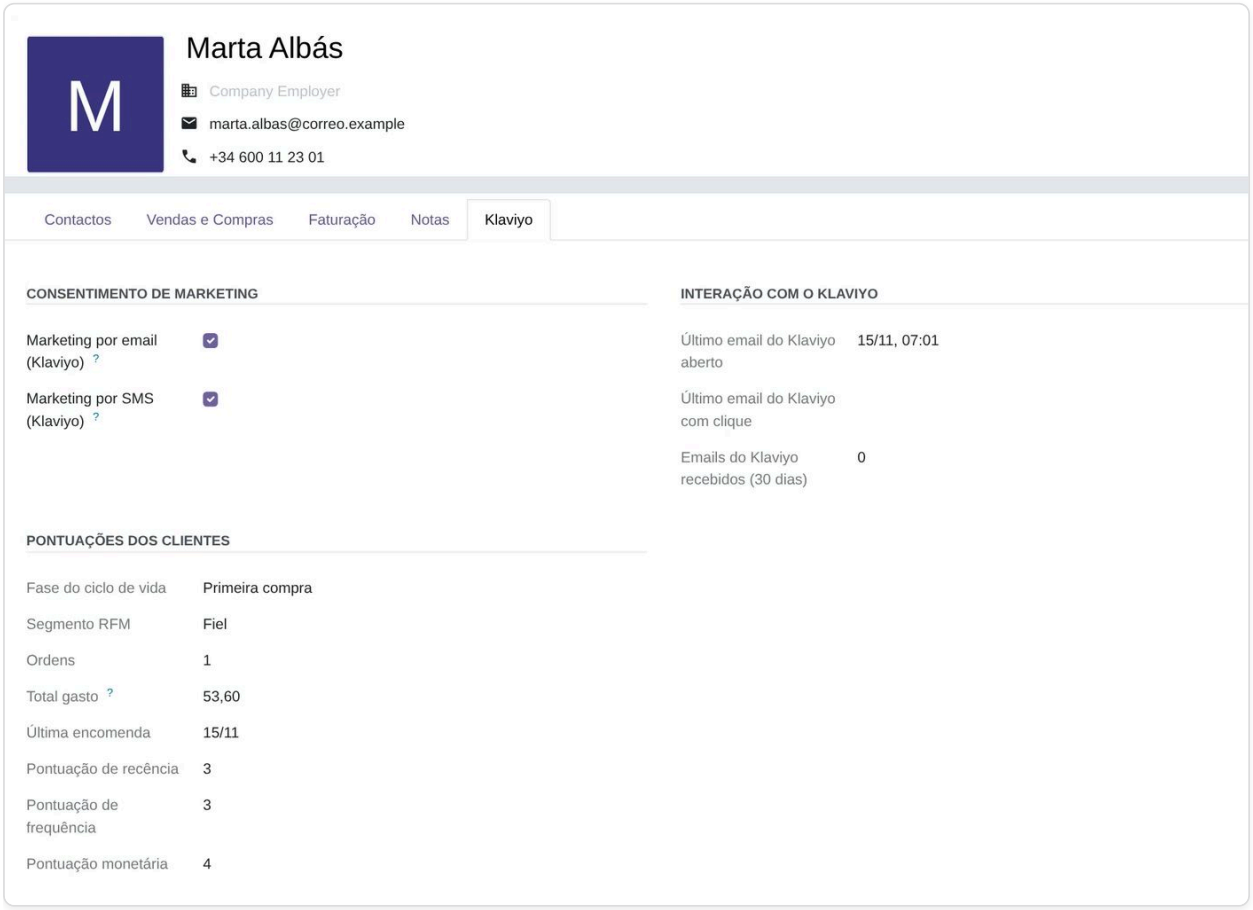



**Captura real do Odoo 20.** O separador **Contactos** da conta, com a opção **Sincronizar contactos**.

## De onde vem cada dado

- Ao criar um contacto ou guardar uma alteração no Odoo, o perfil entra na fila de envio para o Klaviyo. A tarefa agendada **Klaviyo: processar a fila** esvazia-a a cada minuto.
- Os contactos que mudam em massa, por exemplo ao renomear um programa de fidelização, são colocados em fila por lotes com **Klaviyo: fidelização, contactos em fila por lotes**, a cada 10 minutos.
- **Klaviyo: pontuações dos clientes (RFM e fase do ciclo de vida)** e **Klaviyo: propriedades de subscrição dos contactos** atualizam os seus dados todos os dias.
- **Klaviyo: enviar novamente os perfis após novas propriedades** reenvia os perfis todos os dias.

## O que vê no contacto




- **Captura real do Odoo 20.** O separador **Klaviyo** de um contacto, com **Consentimento de marketing**, **Interação com o Klaviyo** e **Pontuações dos clientes**.

| | |
|---|---|
| **Klaviyo** | Separador da ficha do contacto com os grupos **Consentimento de marketing**, **Interação com o Klaviyo** e **Pontuações dos clientes**. |
| **Marketing por email (Klaviyo)** | Marque-a apenas com o consentimento explícito da pessoa: o Odoo subscreve-a então no Klaviyo. |
| **Marketing por SMS (Klaviyo)** | Igual, para os SMS. |
| **Excluído do Klaviyo** | Só leitura. É marcado por um pedido de apagamento de dados: o contacto não volta a ser enviado. |

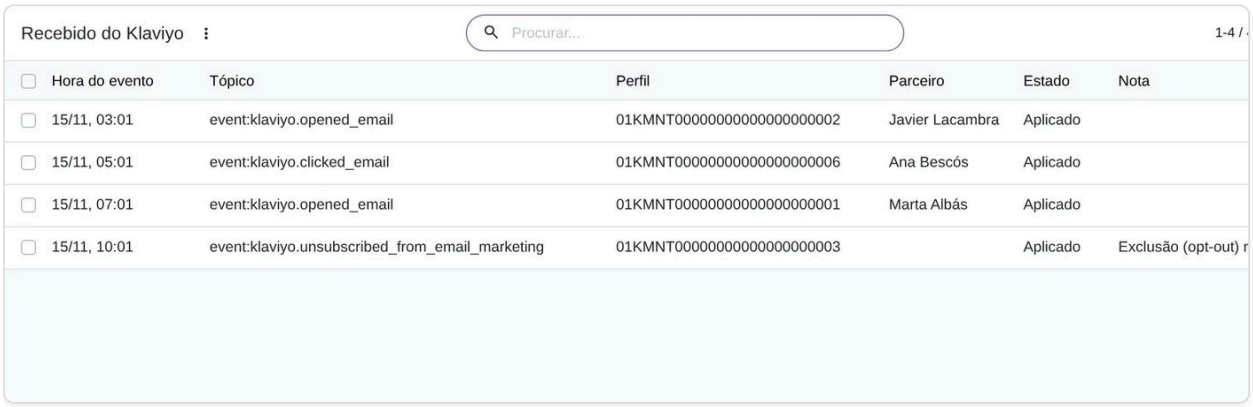
## Estados

**Fase do ciclo de vida**: **Potencial cliente**, **Primeira compra**, **Repetir** ou **Inativo**. **Segmento RFM**: **Campeões**, **Fiel**, **Potencial**, **Novo**, **Em risco**, **Em hibernação** ou **Perdido**. Ambos são só de leitura.

> Desmarcar a caixa de consentimento não cancela a subscrição de ninguém no Klaviyo. Para cancelar a subscrição, acrescente o seu email à lista negra do Odoo.

# 8 Consentimento e RGPD

O Klaviyo avisa o Odoo das aberturas, cliques e cancelamentos dos seus contactos, e a partir do Odoo apaga do Klaviyo quem o pedir ao abrigo do RGPD.




**Captura real do Odoo 20.** A lista **Recebido do Klaviyo** com as aberturas, os cliques e um cancelamento já aplicado.

O que o Klaviyo comunica chega a **Klaviyo › Recebido do Klaviyo**. Cada linha é um aviso, com a sua **Hora do evento**, o **Tópico**, o **Perfil** e o **Parceiro** do Odoo a que corresponde. Sem webhook, a tarefa agendada **Klaviyo: consultar o consentimento sem webhook** procura os avisos a cada 15 minutos. As alterações do Odoo para o Klaviyo saem da lista negra de e-mail e da de telefone: ao adicionar ou remover um contacto dessas listas, o contacto volta a ser enviado para o Klaviyo.

## Estados de cada aviso

| | |
|---|---|
| **Pendente** | O aviso está guardado e ainda não foi aplicado. |
| **Aplicado** | Foi aplicado no Odoo. Em **Nota** fica registado o que aconteceu, por exemplo «Exclusão (opt-out) no Odoo.». |
| **Ignorado** | Não foi aplicado, e em **Nota** fica o motivo, por exemplo «Perfil eliminado no Klaviyo.». |
| **Falhou** | Não foi possível aplicar. Com **Tentar Novamente** aplica-se de novo. |

## Apagar contactos do Klaviyo (RGPD)

1. **Escolha os contactos**
   Selecione no Odoo os contactos que quer apagar e abra a ação **Apagar do Klaviyo (RGPD)**. Aparecem em **Contactos a apagar**, com o seu **Número de contactos**.

2. **Reveja os que partilham dados**
   A secção **Outros contactos com o mesmo email ou número** mostra outros contactos com o mesmo email ou número que os escolhidos.

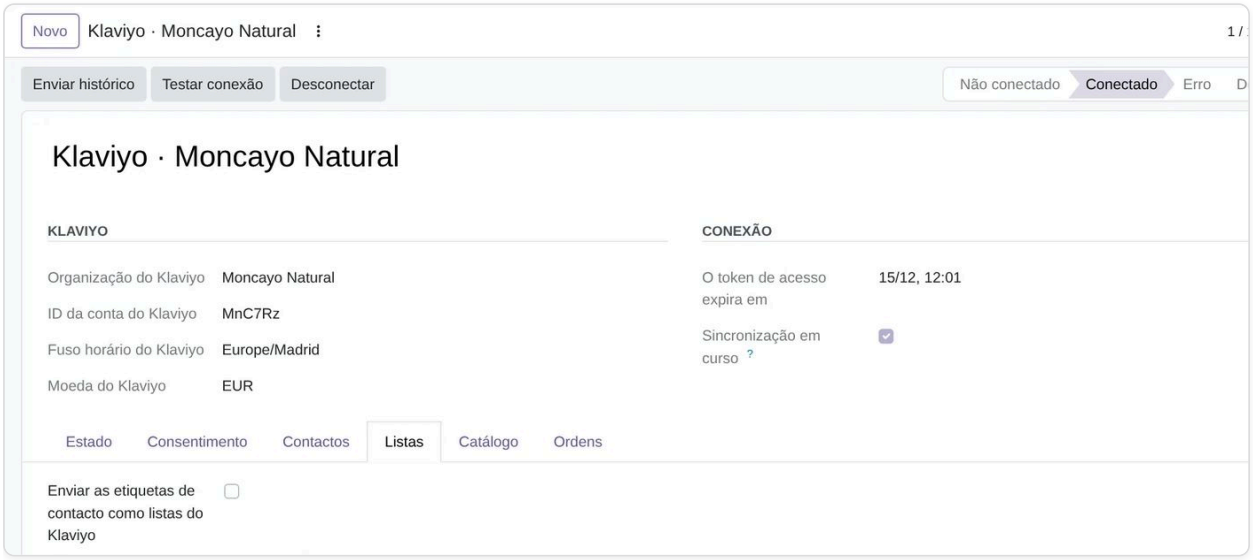
3. **Carregue em Apagar do Klaviyo**
   São apagados no Klaviyo. **Cancelar** fecha o assistente sem apagar nada.

> Este apagamento atua no Klaviyo. O assistente avisa de outros contactos com o mesmo email ou número antes de apagar.



# 9 Listas de email

O conector sincroniza as listas de email do Odoo com listas do Klaviyo, cada uma com o seu processo de subscrição, e verifica todos os dias se ambos os lados coincidem.




- **Captura real do Odoo 20.** O separador **Listas** da conta, com o botão **Carregar as minhas listas do Klaviyo**.

## De onde vêm os dados

A tarefa agendada **Klaviyo: verificar as listas de endereços com o Odoo** executa-se todos os dias e verifica se as listas de email do Odoo e as do Klaviyo coincidem. As listas do Klaviyo que já existem são trazidas por si com o botão **Carregar as minhas listas do Klaviyo**. Vê-as em **Klaviyo › Configuração › Listas**.

## O que vê em cada lista

| | |
|---|---|
| **Nome** | O nome da lista. |
| **ID da lista do Klaviyo** | O identificador da lista no Klaviyo. |
| **Processo de subscrição (opt-in)** | Só leitura. Pode ser **Subscrição simples (single opt-in)** ou **Dupla confirmação (double opt-in)**. |
| **Etiqueta de contacto** | A etiqueta de contacto do Odoo que corresponde a essa lista. |

## Se o Klaviyo perder uma lista

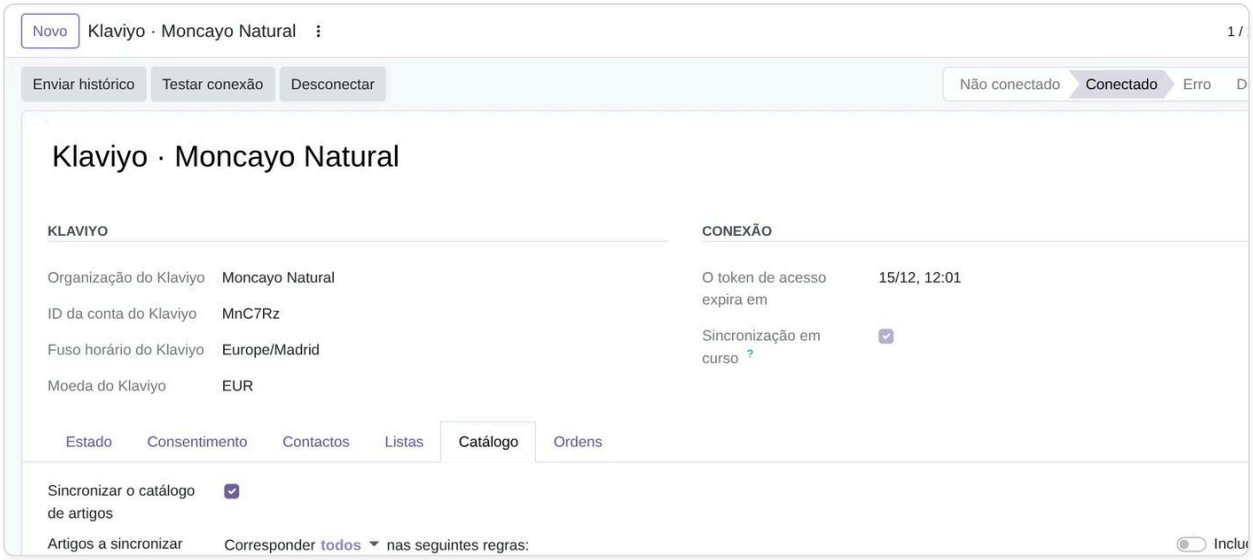
Se uma lista desaparecer do Klaviyo, o conector esquece o seu identificador e volta a colocar em fila as pessoas dessa lista. O trabalho seguinte procura a lista pelo nome ou cria-a de novo, e volta a acrescentar essas pessoas.

> Se a lista se perder, a quem já tinha sido enviado o consentimento não se volta a subscrever: o Odoo regista-o como fora da lista e devolve-o a ela sem pedir um novo consentimento.



# 10 Catálogo

O conector envia ao Klaviyo os produtos, as suas variantes e as suas categorias, e mantém-nos atualizados.




- **Captura real do Odoo 20.** O separador **Catálogo** da conta, com **Sincronizar o catálogo de artigos** e **Artigos a sincronizar**.

## De onde vem cada dado

- Quando cria, altera ou apaga um produto, uma variante ou uma categoria no Odoo, a alteração fica em fila para ser enviada ao Klaviyo.
- A tarefa agendada **Klaviyo: processar a fila** executa-se a cada minuto e vai enviando o que está em fila.
- A tarefa agendada **Klaviyo: atualizar o catálogo (stock e preços)** executa-se todos os dias e renova no Klaviyo o stock e os preços.

## O que vê no separador

| | |
|---|---|
| **Sincronizar o catálogo de artigos** | Decide se esta conta envia o catálogo para o Klaviyo. Vem ligada. |
| **Artigos a sincronizar** | As regras que definem quais os produtos enviados; por defeito, os que podem ser vendidos. Pode exigir que se cumpram todas ou qualquer uma delas, e marcar **Include archived**. |
| **Nova regra** | Acrescenta uma condição a esse filtro, por exemplo com **Vendas** e **está definido**. |
| **Preço do catálogo** | A tarifa que dá o preço de cada produto no Klaviyo. Se estiver vazia, usa-se o preço de venda do produto. |

| | |
|---|---|
| **Preços adicionais** | Uma tarifa por moeda: cada uma acrescenta o preço nessa moeda aos dados do produto no Klaviyo. |
| **URL do artigo** | O endereço de cada produto, com os marcadores {base_url}, {id} e {default_code}. Com o Website Sales usa-se o da loja. |

### Quando um produto sai do Klaviyo

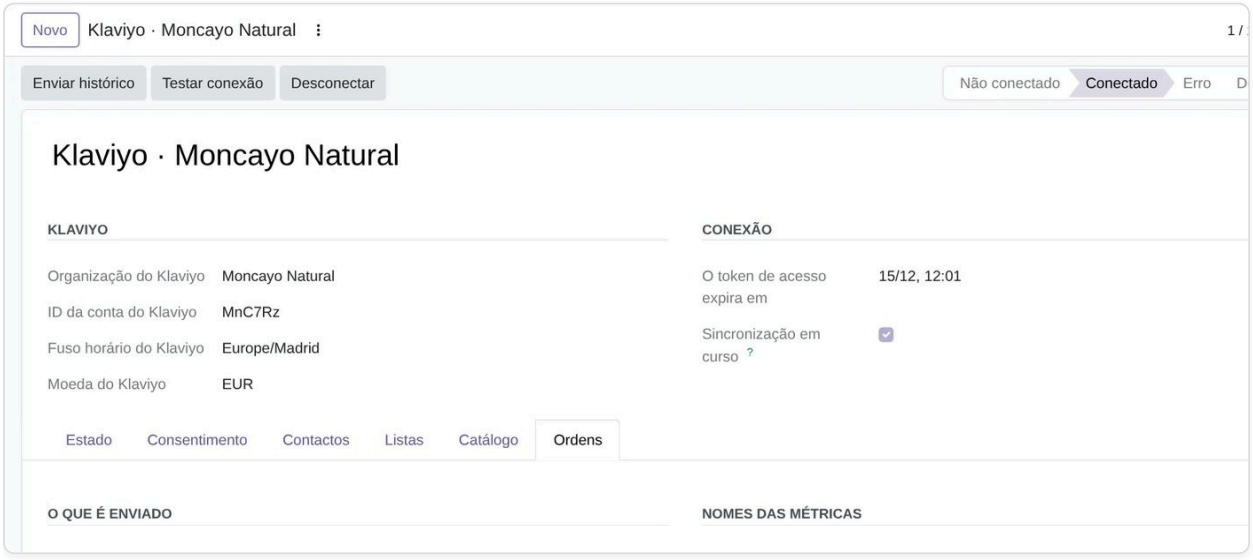
Se um produto for arquivado, deixar de cumprir o filtro, passar para outra empresa ou for apagado, o conector retira-o do Klaviyo. Com uma variante arquivada ou apagada acontece o mesmo.

> O Klaviyo exige um endereço web para cada produto. Se o produto não for público no site (publicado, à venda e ativo), esse endereço não sai como ligação da loja. As imagens só são enviadas para produtos que o público pode ver.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · KLAVIYO

# 11 Ordens e faturas

As ordens e as faturas vão para o Klaviyo como eventos, e em **Klaviyo › Tarefas** vê o que aconteceu a cada envio.




- **Captura real do Odoo 20.** Separador **Ordens** da conta do Klaviyo.

Cada ordem ou fatura enviada gera uma tarefa na fila. A tarefa agendada **Klaviyo: processar a fila** envia-as para o Klaviyo a cada minuto. Vêem-se em **Klaviyo › Tarefas**, na lista **Tarefas do Klaviyo**.

### Filtro de ordens que a sua loja online já envia

Se a sua loja online já envia ordens para o Klaviyo, um assistente permite-lhe guardar um filtro para não as duplicar. Escolha a **Conta** e marque um ou vários critérios: **Equipas de vendas**, **Etiquetas das encomendas**, **O documento de origem começa por** (com o seu **Prefixo**) ou **Encomendas feitas no website**. Ao abrir, o assistente parte do filtro que a conta já tem, para que guardar não o apague.

| | |
|---|---|
| **Guardar o filtro** | Guarda os critérios marcados na conta. |

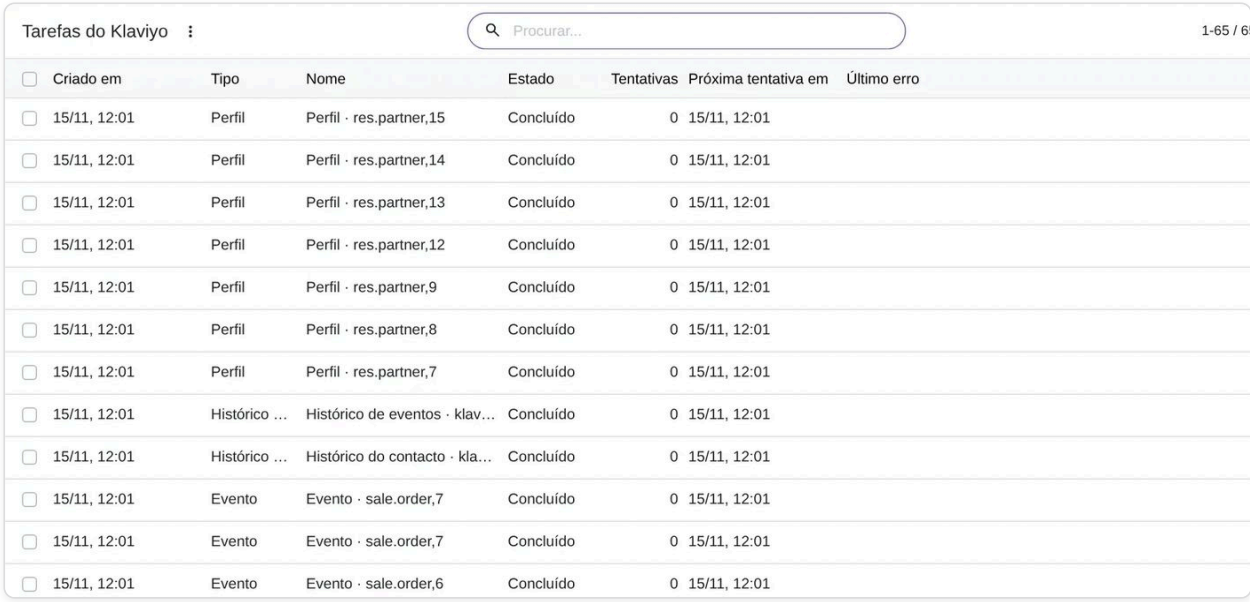
| | |
|---|---|
| **Cancelar** | Fecha o assistente sem guardar. |
| **Tentar Novamente** | Numa tarefa falhada, volta a enviá-la. Só o vê quem gere o Klaviyo. |

## Estados de uma tarefa

- **Pendente**: aguarda a sua vez.
- **Enviando**: a fila está a enviá-la.
- **Concluído**: o Klaviyo recebeu-a.
- **Falhou**: não foi possível enviá-la. Está no filtro **Falhou**.
- **Ignorado**: não era preciso enviá-la.

### 1 Abre a lista de tarefas

Aceda a **Klaviyo › Tarefas**.




- **Captura real do Odoo 20.** Lista as **Tarefas do Klaviyo** com o estado de cada tarefa e as suas **Tentativas**.

### 2 Procure as que falharam

Use o filtro **Falhou** e leia a coluna **Último erro**.

### 3 Repita

Clique em **Tentar Novamente** na tarefa.



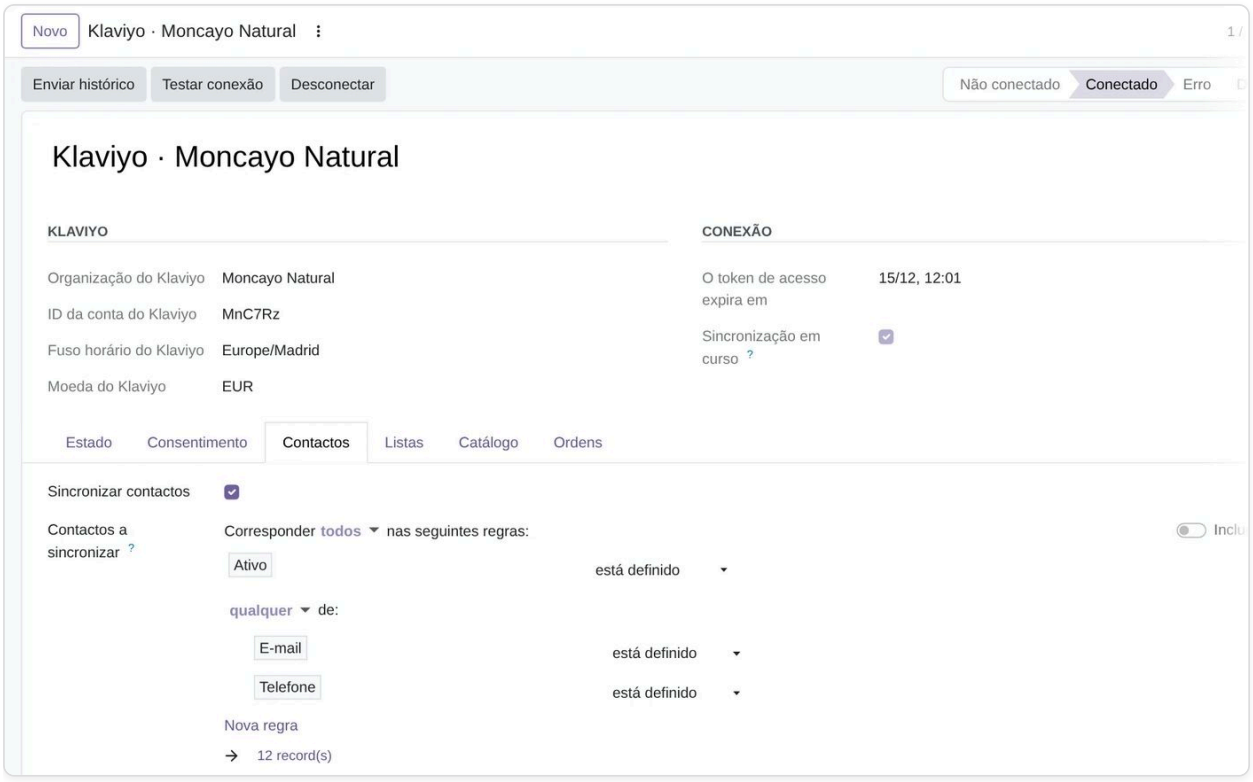

- **Captura real do Odoo 20.** Uma tarefa em **Falhou**: o Klaviyo rejeitou-a com o **Estado HTTP** 400 porque o email do contacto não é válido. **Tentar Novamente** volta a colocá-la na fila.

> O botão **Tentar Novamente** só aparece em tarefas com estado **Falhou** e só para quem gere o Klaviyo.



# 12 Pontuações e fidelização

O conector calcula diariamente as pontuações dos seus clientes, a sua fase do ciclo de vida, as propriedades de subscrição e os pontos de fidelização, e pode enviá-los para o Klaviyo como propriedades do perfil.




- **Captura real do Odoo 20.** A conta do Klaviyo com o separador **Contactos** aberto.

## De onde vem cada dado

| DADO | QUANDO É CALCULADO | BOTÃO |
|---|---|---|
| **Pontuações RFM e fase do ciclo de vida** | Uma vez por dia, com a tarefa **Klaviyo: pontuações dos clientes (RFM e fase do ciclo de vida)** | **Atualizar agora as pontuações dos clientes** |
| **Propriedades de subscrição** | Uma vez por dia, com a tarefa **Klaviyo: propriedades de subscrição dos contactos** | **Atualizar agora as propriedades de subscrição** |
| **Pontos de fidelização** | Todos os dias é assinalado o que expirou ontem, com a tarefa **Klaviyo: fidelização, contactos com algo que expirou ontem**. As alterações de muitos contactos ao mesmo tempo são processadas em lotes a cada 10 minutos. | Nenhum |

## Botões da conta

| | |
|---|---|
| **Adicionar as pontuações ao perfil do contacto** | Adiciona as pontuações ao perfil do contacto no Klaviyo. Depois os perfis voltam a ser enviados. |
| **Atualizar agora as pontuações dos clientes** | Calcula as pontuações no momento, sem esperar pela tarefa diária. |
| **Adicionar as propriedades da subscrição ao perfil do contacto** | Adiciona as propriedades de subscrição ao perfil do contacto. |
| **Atualizar agora as propriedades de subscrição** | Recalcula as propriedades de subscrição no momento. |

## Que valores assume cada dado

| | |
|---|---|
| **Segmento RFM** | **Campeões**, **Fiel**, **Potencial**, **Novo**, **Em risco**, **Em hibernação** ou **Perdido**. |
| **Fase do ciclo de vida** | **Potencial cliente**, **Primeira compra**, **Repetir** ou **Inativo**. |

## Como se ativa

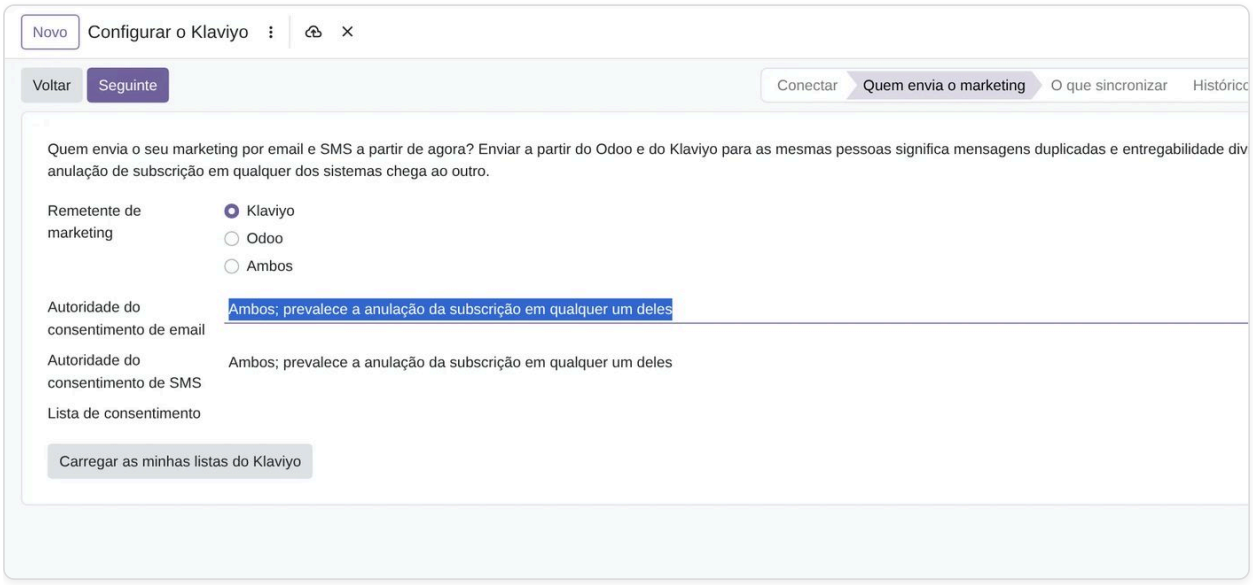
1. **Abra a conta**
   Aceda a **Klaviyo › Configuração › Contas** e abra a sua conta.
2. **Ajuste o limiar**
   No separador **Ordens**, grupo **O que é enviado**, defina em **Inativo após (dias)** os dias a partir dos quais um cliente passa a **Inativo**.
3. **Adicione as pontuações**
   Clique em **Adicionar as pontuações ao perfil do contacto** para que cheguem ao Klaviyo.
4. **Calcule**
   Clique em **Atualizar agora as pontuações dos clientes** se não quiser esperar pela tarefa diária.
5. **Fidelização**
   Se usa pontos, deixe ativo **Enviar dados de fidelização** no separador **Fidelidade**.

> As pontuações e as fases só são lidas: não se escrevem manualmente no contacto. Um cliente fica **Inativo** após pelo menos um dia, e o valor de **Inativo após (dias)** não pode ser inferior a 1.

# 13 Assistente e histórico

O assistente orienta a ligação ao Klaviyo, a escolha do que sincronizar e de quem envia o marketing, e coloca em fila o carregamento do histórico inicial.

Abre-se em **Klaviyo › Configuração › Configurar** ou pelo botão **Configurar o Klaviyo** da conta, enquanto a sincronização não estiver em curso. Ao abrir, parte do que a conta já tem: se o executar outra vez, nada muda até clicar em **Iniciar**.




- **Captura real do Odoo 20.** O passo **Quem envia o marketing** do assistente, com os botões **Voltar** e **Seguinte**.

Os dados não chegam por uma tarefa agendada. Tudo é enviado ao clicar em **Iniciar**: o assistente guarda o que alterou e coloca em fila os contactos, o catálogo, as listas e o histórico. A partir daí, a tarefa **Klaviyo: processar a fila**, que corre a cada minuto, envia-os para o Klaviyo.

| | |
|---|---|
| **Voltar** | Volta ao passo anterior. Não aparece no passo **Conectar**. |
| **Seguinte** | Avança para o passo seguinte. Não aparece no passo **Sumário** nem em **Conectar** enquanto a conta não estiver ligada. |
| **Iniciar** | Guarda o que alterou e inicia a sincronização. Só aparece no passo **Sumário**. |
| **Conectar com o Klaviyo** | Leva ao início de sessão do Klaviyo e volta ao assistente. Esconde-se quando a conta já está ligada. |
| **Carregar as minhas listas do Klaviyo** | Traz para o Odoo as listas que já tem no Klaviyo. |
| **Aceitar** | Aceita o envio de dados através do FlexigoTech Cloud. Só o vê quem administra o sistema. |

## Passos

- **Conectar**
- **Quem envia o marketing**
- **O que sincronizar**

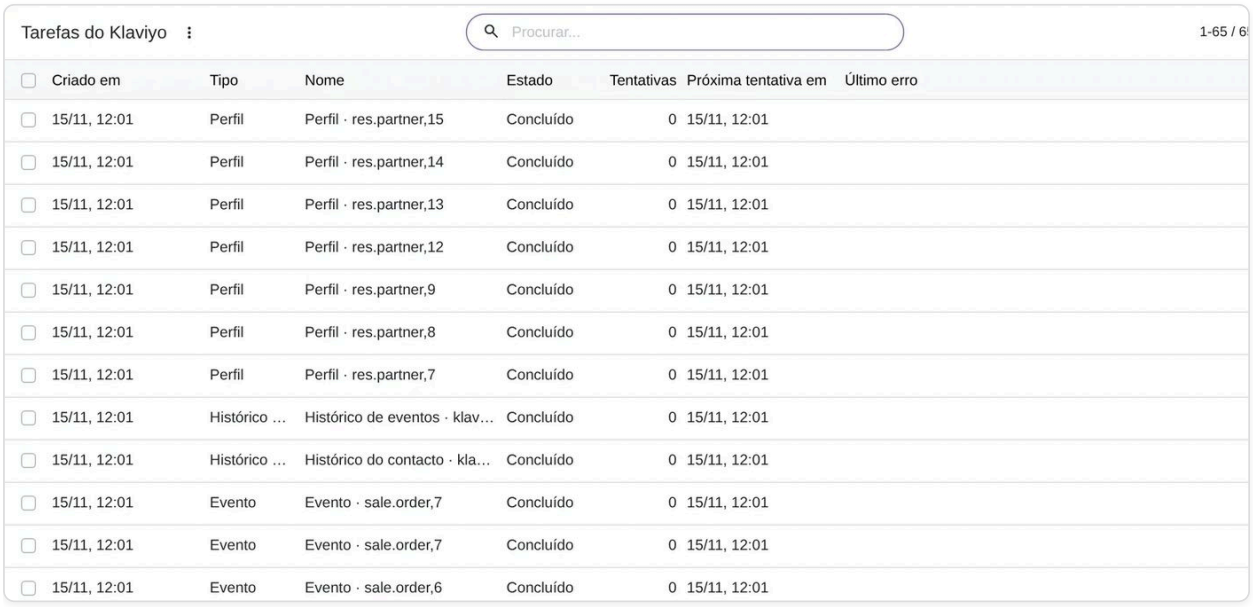
- **Histórico**
- **Sumário**

> Não pode passar do passo **Conectar** sem ligar o Klaviyo: aparece «Conecte primeiro o Klaviyo.». Se a sua loja online já envia encomendas para o Klaviyo, tem de escolher um filtro (equipas, etiquetas, documento de origem ou sítio web) ou **Iniciar** recusa-se, para que nenhuma encomenda seja contada duas vezes.



# 14 Tarefas e execuções

Três listas do menu **Klaviyo** permitem ver o que o conector enviou, como correu cada execução e o que chegou do Klaviyo.




- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Tarefas do Klaviyo** com as colunas de estado, tentativas e último erro.

**Klaviyo › Tarefas** abre **Tarefas do Klaviyo**: a fila com tudo o que o conector tem de enviar. A tarefa agendada **Klaviyo: processar a fila** esvazia-a a cada minuto. **Klaviyo › Execuções de sincronização** abre **Execuções de sincronização do Klaviyo**, com uma linha por cada execução: quando começou e terminou, e quantas tarefas processou, falhou, ignorou ou limitou o Klaviyo. **Klaviyo › Recebido do Klaviyo** abre **Recebido do Klaviyo**, com os avisos que o Klaviyo envia para o seu Odoo.




- **Captura real do Odoo 20.** **Execuções de sincronização do Klaviyo** com **Processado**, **Falhou**, **Ignorado** e **Limitado**.

### Estados

| LISTA | ESTADOS |
|---|---|
| **Tarefas do Klaviyo** | **Pendente**, **Enviando**, **Concluído**, **Falhou**, **Ignorado** |
| **Recebido do Klaviyo** | **Pendente**, **Aplicado**, **Ignorado**, **Falhou** |

### Botão do registo

| | |
|---|---|
| **Tentar Novamente** | Numa tarefa só aparece se estiver em **Falhou**. Num aviso recebido, usa-o para o aplicar de novo desde a primeira tentativa. Só o veem os responsáveis pelo Klaviyo. |

### Filtros de tarefas

Em **Tarefas do Klaviyo** pode filtrar por **Falhou**, **Em espera**, **Com aviso** e **Últimas 24 horas**, e agrupar por **Tipo** e por estado.

> As três listas são apenas de consulta: não se criam tarefas nem execuções manualmente. Só se repete o que está em **Falhou**.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · KLAVIYO

# 15 O que acontece sozinho

O conector trabalha em segundo plano com onze tarefas agendadas, que vêm todas ativas ao instalar.

| TAREFA | FREQUÊNCIA | O QUE FAZ |
|---|---|---|
| **Klaviyo: processar a fila** | Cada minuto | Envia para o Klaviyo as tarefas pendentes e aplica o que o Klaviyo enviou. |
| **Klaviyo: verificações horárias** | Cada hora | Faz as verificações periódicas da conta. |
| **Klaviyo: consultar o consentimento sem webhook** | A cada 15 minutos | Traz as alterações de consentimento quando não há webhook que as entregue. |
| **Klaviyo: atualizar o catálogo (stock e preços)** | Todos os dias | Volta a colocar em fila todo o catálogo, porque o stock e os preços mudam sem tocar no produto. |
| **Klaviyo: manutenção** | Todos os dias | Apaga o histórico antigo: as tarefas concluídas e as passadas guardam-se 30 dias, e os eventos recebidos do Klaviyo, 35. |
| **Klaviyo: pontuações dos clientes (RFM e fase do ciclo de vida)** | Todos os dias | Recalcula as pontuações dos seus clientes e a respetiva fase do ciclo de vida. |
| **Klaviyo: enviar novamente os perfis após novas propriedades** | Todos os dias | Reenvia os perfis por lotes quando tiver acrescentado propriedades novas. |
| **Klaviyo: fidelização, contactos com algo que expirou ontem** | Todos os dias | Coloca em fila os contactos cujos pontos, cartões ou cupões expiraram ontem. |

| TAREFA | FREQUÊNCIA | O QUE FAZ |
|---|---|---|
| **Klaviyo: fidelização, contactos em fila por lotes** | A cada 10 minutos | Coloca em fila, por lotes, os contactos marcados após uma alteração que afeta muitos. |
| **Klaviyo: verificar as listas de endereços com o Odoo** | Todos os dias | Verifica as listas de endereços contra o Odoo. |
| **Klaviyo: propriedades de subscrição dos contactos** | Todos os dias | Atualiza as propriedades de subscrição dos contactos. |

As frequências alteram-se em **Definições** › **Técnico** › **Automação** › **Ações Agendadas**, com o modo de programador ativado.

> As tarefas de fidelização, de listas de endereços e de subscrições só têm efeito se essas aplicações do Odoo estiverem instaladas.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · KLAVIYO

# 16 Se algo falhar

Quando algo falha, a conta ou **Klaviyo › Tarefas** indicam-no, com a mensagem do Odoo ou a resposta do Klaviyo.

| | |
|---|---|
| **Ao ligar aparece um aviso que leva a Definições > FlexigoTech Cloud** | Ligar o Klaviyo pede o período de teste ou a subscrição do FlexigoTech Cloud. Ligue a base de dados e ative o teste nesse ecrã, e volte a premir **Conectar com o Klaviyo**. |
| **A conta passa para Erro ou Desconectado** | O Klaviyo recusou o acesso, por exemplo porque alguém removeu a aplicação no Klaviyo, ou as credenciais não podem ser lidas. Abra a conta em **Klaviyo › Configuração › Contas**, prima **Testar conexão** e, se continuar igual, volte a ligar. |
| **«Só um Gestor do Klaviyo pode conectar, desconectar ou configurar o Klaviyo.»** | O seu utilizador não tem essa permissão. Peça a um administrador que o torne Gestor do Klaviyo. |
| **Um contacto, um pedido ou um evento não chega ao Klaviyo** | Veja em **Tarefas do Klaviyo** a coluna **Último erro** e **Aviso** desse registo. Uma tarefa falhada pode ser reenviada a partir da própria lista. |
| **Quer ver o que respondeu o Klaviyo** | Em **Tarefas do Klaviyo** está o último erro de cada tarefa. Em **Recebido do Klaviyo** vê cada aviso enviado pelo Klaviyo com o respetivo estado e nota. Em **Execuções de sincronização do Klaviyo** vê quantos registos foram processados, falharam ou foram omitidos. |
| **O Klaviyo está ocupado** | É um limite de frequência do Klaviyo. O conector não gasta tentativas e a tarefa volta a tentar sozinha passado o tempo que o Klaviyo indicar, até uma hora no máximo. |

Se a conta mostrar no topo um aviso do FlexigoTech Cloud, verifique em **Definições** › **FlexigoTech Cloud** que o teste ou a subscrição estão ativos. O aviso desaparece sozinho quando o FlexigoTech Cloud renovar o acesso.

# 17 Suporte

Escreva-nos para instalar, configurar ou para qualquer dúvida. Com o plano Standard respondemos em 1 dia útil; com o Pro, em 4 horas úteis, e, se for preciso, vemos por videochamada. Diga-nos a sua versão do Odoo, a do módulo e, se houver um erro, o texto completo.

### E-mail

Para o instalar, configurar ou para qualquer dúvida.
comercial@flexigotech.com

### Na web

A página do conector, com o guia e os preços.
flexigotech.com/pt/conector-klaviyo-odoo.html

### Na Odoo Apps

A página do módulo na loja do Odoo.
apps.odoo.com

O Klaviyo é uma marca do seu titular. A FlexigoTech publica este conector por conta própria, sem aval nem patrocínio do titular da marca. FlexigoTech é uma marca da Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelona, Espanha).