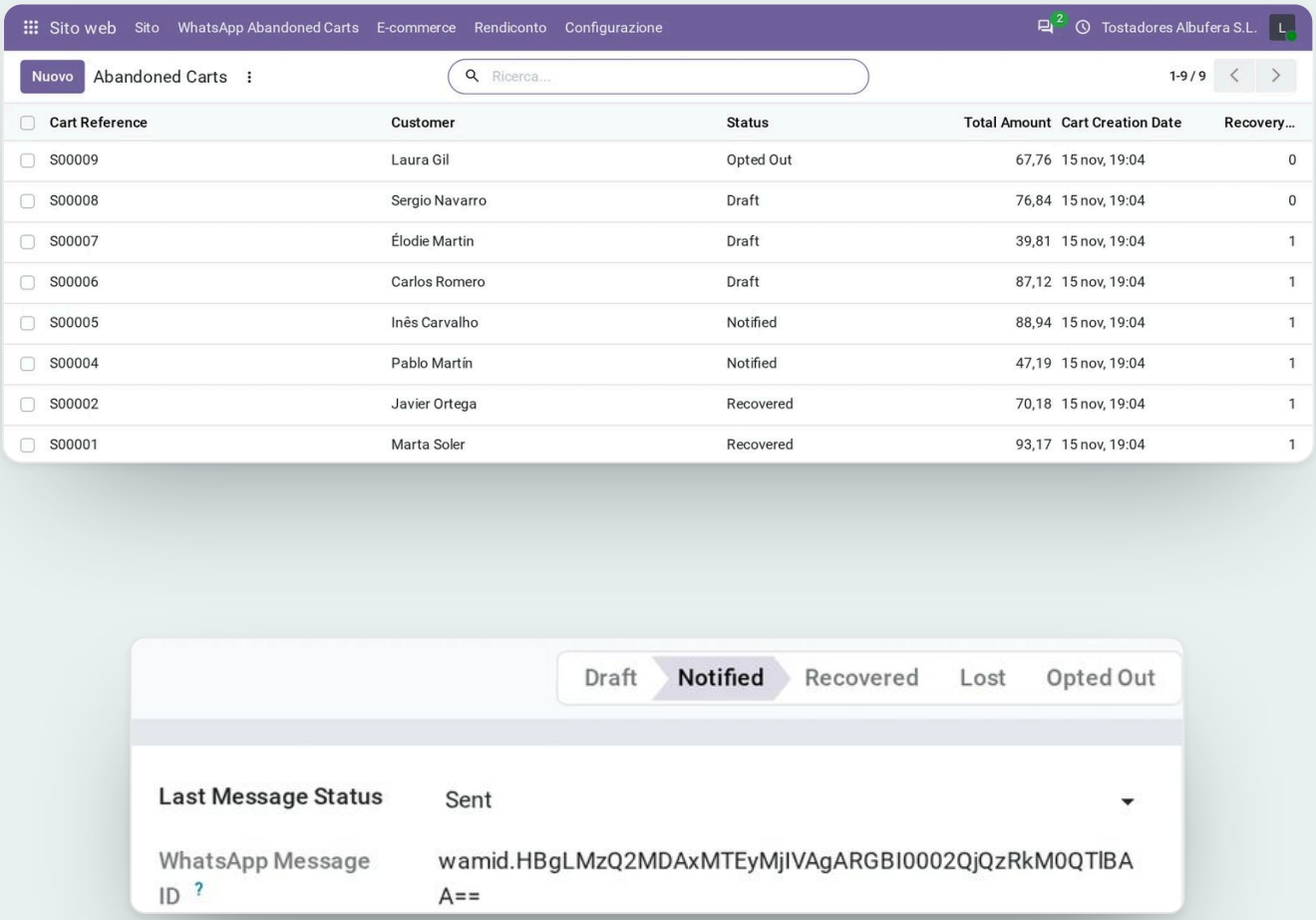
GUIDA DEL CONNETTORE · MARKETING

Avvisi carrello su WhatsApp per Odoo

Ogni carrello abbandonato del tuo negozio Odoo viene registrato e riceve un promemoria su WhatsApp con il tuo modello approvato, solo se il cliente ha dato il consenso.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 giorni di prova, senza carta | Edizione del 19-11-2026



Schermata reale di Odoo 20. La lista di carrelli con il loro stato e, aprendone uno, il dettaglio del messaggio inviato.

Indice

A destra, la pagina in cui inizia ogni capitolo. I nomi di menu e pulsanti sono quelli di Odoo in italiano. I menu e i pulsanti del modulo sono in inglese: il modulo non è ancora tradotto in italiano.

1	A chi è rivolto e quale problema risolve	3
2	Il connettore in cifre	5
3	Dove lo trovi nel tuo Odoo	5
4	Cosa ti serve prima di iniziare	6
5	La prova di FlexigoTech Cloud	6
6	Collegare il tuo numero WhatsApp passo dopo passo	8
7	Collegare il numero WhatsApp del negozio	12
8	Il modello di Meta e le impostazioni dell'invio	15
9	Il consenso di ogni cliente a ricevere WhatsApp	18
10	Come Odoo registra i carrelli abbandonati	23
11	Il promemoria su WhatsApp: un messaggio per carrello	25
12	Dal carrello avvisato all'ordine recuperato o perso	30
13	L'analisi dei carrelli per stato	34
14	Copie del database, Odoo.sh e cambi di server	37
15	I dati che vanno e vengono	39
16	Cosa succede da solo	40
17	Le opzioni del numero WhatsApp e come sono impostate di default	41
18	Sicurezza e dati personali	43
19	Più numeri WhatsApp e più aziende	43
20	Se qualcosa non funziona	44
21	Altri modi per farlo	45
22	Piani e prezzo	46
23	Domande frequenti	47
24	Glossario	49
25	Lista di controllo e contatto	51

Questa guida descrive la versione 20.0.1.2.4 del modulo (branch 20.0 di Odoo, commit 1f5b5f004). Tutto ciò che racconta viene dal codice pubblicato, dalla documentazione ufficiale della piattaforma o da schermate reali.

Le schermate vengono da un database Odoo 20 di prova, con un'azienda e dati inventati e senza collegamento reale con WhatsApp. Il modulo esiste anche per Odoo 17, 18 e 19.

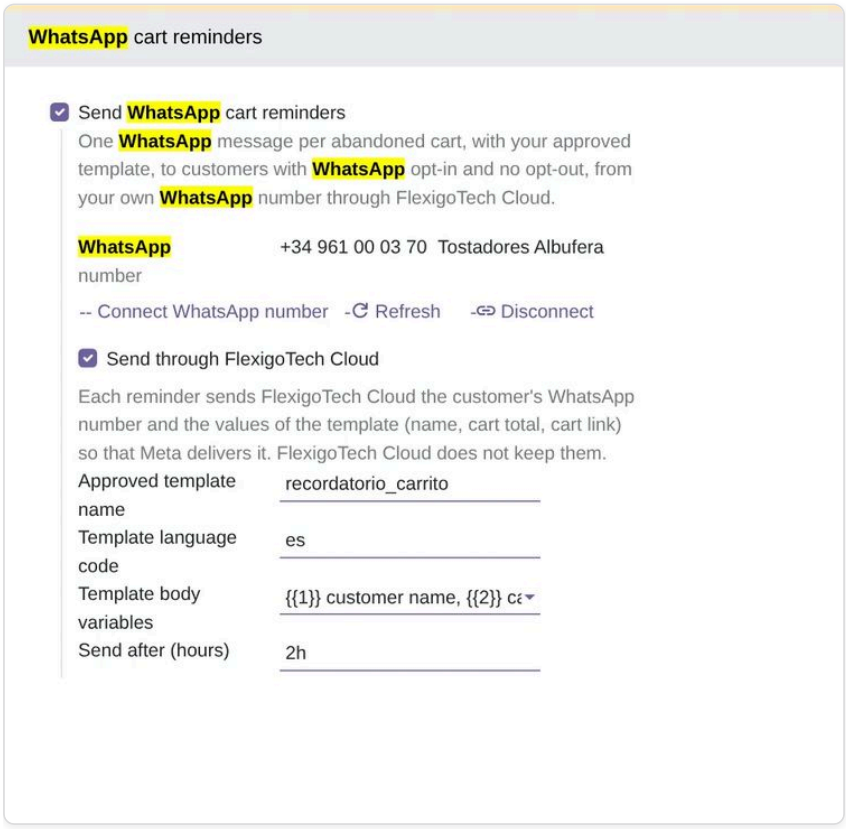
1 A chi è rivolto e quale problema risolve

> Il connettore richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud, con 14 giorni di prova senza carta di credito. Senza la prova o l'abbonamento non viene inviato nessun promemoria.

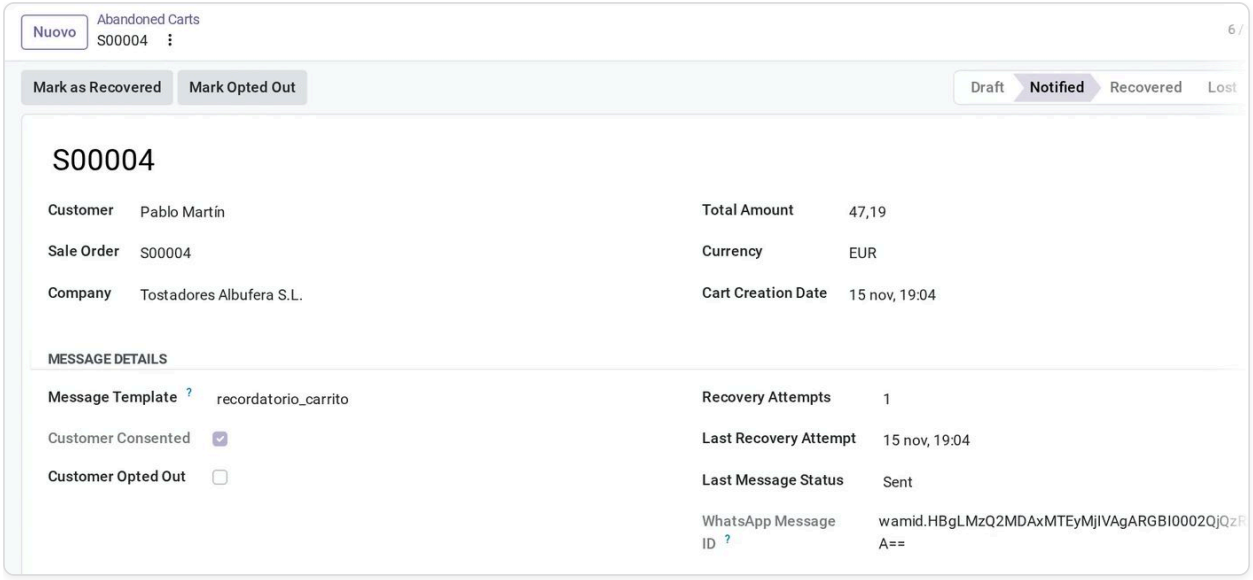
È pensato per le aziende con un negozio online su Odoo (e-commerce e vendite) che hanno già un account WhatsApp Business, un numero verificabile e un modello di messaggio approvato in WhatsApp Manager di Meta. I tuoi clienti devono aver accettato di ricevere messaggi su WhatsApp.

Senza il connettore, qualcuno deve controllare quali preventivi del negozio non sono stati confermati, scrivere uno per uno a ciascun cliente e annotare a chi è già stato scritto.

Con il connettore, ogni ora Odoo registra i carrelli dei clienti noti creati da più del tempo che imposti in **Send after (hours)** e invia un messaggio per carrello ai clienti che ti hanno dato il loro consenso. Il carrello conserva il risultato: l'ID del messaggio assegnato da Meta o l'errore restituito.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** con il numero già connesso.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un carrello nello stato **Notified**, con il **WhatsApp Message ID** restituito da Meta.

Cosa cambia nella gestione quotidiana

- I carrelli abbandonati vengono registrati automaticamente ogni ora, senza controllare i preventivi a mano.
- Ogni carrello riceve un unico messaggio, con quanto previsto dal tuo modello: il nome del cliente, il totale e il link al suo carrello.
- Quando l'ordine viene confermato, il carrello passa a **Recovered**; se viene annullato, passa a **Lost**. Succede allo stesso modo sia che il cliente abbia ricevuto un messaggio sia che no.
- Se Meta rifiuta un invio, il carrello mostra l'errore in **Last Error** e un amministratore può inviarlo di nuovo.
- La scheda **WhatsApp** del contatto indica chi accetta i messaggi e chi si è disiscritto, e il connettore scrive solo a chi accetta.

Cosa non fa

- Non legge le conferme di consegna o di lettura né le risposte o le disiscrizioni che il cliente invia su WhatsApp: il consenso e la disiscrizione si registrano a mano su ogni contatto.
- Non crea né approva modelli di messaggio: questo si fa in WhatsApp Manager di Meta. Accetta fino a 3 variabili nel corpo e nessuna nell'intestazione o nei pulsanti.
- Non ripete da solo un invio che Meta ha rifiutato né uno a cui Meta non ha risposto. L'invio rifiutato può essere rinviato da un amministratore dal carrello; da solo ritenta soltanto ciò che non è arrivato a Meta.
- Non aggiunge il prefisso del paese: un numero senza prefisso internazionale non viene inviato e il carrello resta in **Failed**.
- Non registra i carrelli di visitatori anonimi né quelli creati prima di attivare i promemoria.
- Supporta un solo numero WhatsApp per azienda Odoo.
- Invia un solo promemoria per carrello, senza coupon di sconto, senza importo minimo e senza esclusione di prodotti.
- Non misura quali ordini arrivano grazie al messaggio: **Recovered** indica solo che l'ordine è stato confermato.
- Meta addebita alla tua azienda su Meta ogni messaggio consegnato, oltre all'abbonamento.

2 Il connettore in cifre

4
versioni di Odoo (17, 18, 19 e 20)

1
attività pianificata, ogni ora

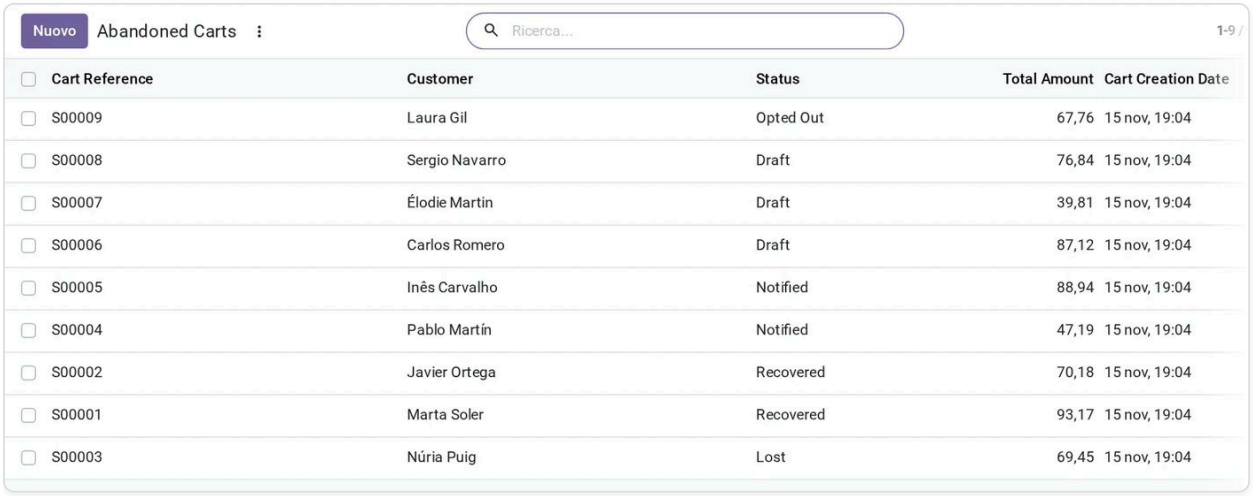
3
account con il piano Standard (10 con Pro)

3.452
righe di codice della versione 20.0 secondo Odoo Apps, con FlexigoTech Cloud

69
test automatici sul ramo 20.0

È pubblicato per Odoo 17.0, 18.0, 19.0 e 20.0 e richiede le app E-commerce e Vendite di Odoo, oltre al modulo FlexigoTech Cloud. I test del modulo simulano FlexigoTech Cloud e Meta; con l'API reale di Meta è stato provato solo con un numero di test di Meta. Non è ancora stato inviato alcun messaggio reale a un cliente.

3 Dove lo trovi nel tuo Odoo



Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15 nov, 19:04
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15 nov, 19:04
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15 nov, 19:04
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15 nov, 19:04
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15 nov, 19:04
S00004	Pablo Martín	Notified	47,19	15 nov, 19:04
S00002	Javier Ortega	Recovered	70,18	15 nov, 19:04
S00001	Marta Soler	Recovered	93,17	15 nov, 19:04
S00003	Núria Puig	Lost	69,45	15 nov, 19:04

- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Abandoned Carts** con lo stato di ogni carrello.

Sito web › WhatsApp Abandoned Carts	Menu della barra superiore dell'app Sito web. Raggruppa le cinque liste seguenti.
Abandoned Carts	Apre l'elenco dei carrelli con il filtro **Draft** già attivo.
Notified Carts	Apre i carrelli in stato **Notified**: Meta ha accettato il promemoria e l'ordine non è ancora stato confermato né annullato.
Recovered Carts	Apre i carrelli in stato **Recovered**: il loro ordine è stato confermato o qualcuno li ha marcati a mano.
Lost Carts	Apre l'elenco dei carrelli il cui ordine è stato annullato.

Cart Analytics	Apre **Cart Recovery Analytics**: un grafico a barre con il **Total Amount** dei carrelli per **Status** e una vista **pivot** con l'importo e i tentativi per stato.

Oltre al suo menu, il connettore aggiunge il blocco **WhatsApp cart reminders** a **Sito web › Configurazione › Impostazioni**. Qui colleghi il tuo numero WhatsApp. Nella scheda di ogni contatto aggiunge la scheda **WhatsApp**, con **WhatsApp Opt-In** e **WhatsApp Opt-Out**. In ogni carrello compaiono i pulsanti **Send Recovery Message**, **Mark as Recovered** e **Mark Opted Out**.

4 Cosa ti serve prima di iniziare

- Un account WhatsApp Business e un numero che tu possa verificare. Al momento della connessione accedi con il tuo account nella finestra di registrazione di Meta, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e concludi.
- Un modello di messaggio approvato in WhatsApp Manager di Meta. Il connettore non crea né approva modelli: devi indicarne il nome così come lo mostra Meta e il suo codice lingua.
- L'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova di 14 giorni senza carta. Senza di esso, **Connect WhatsApp number** non apre la finestra di registrazione.
- Odoo 17, 18, 19 o 20 su Odoo.sh o sul tuo server. Odoo Online non va bene, perché non consente di installare moduli di terze parti.
- Un utente amministratore. Le impostazioni del connettore possono essere visualizzate e modificate solo dagli amministratori.

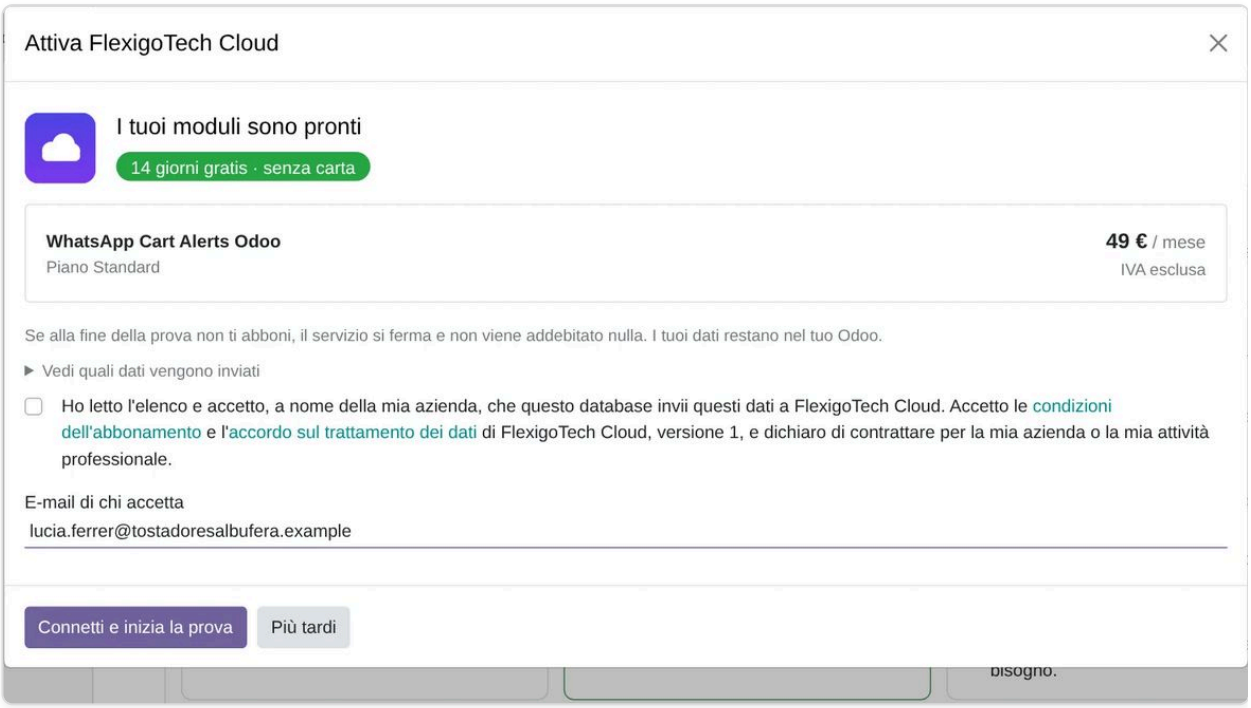
> Il connettore non crea né approva il tuo modello in Meta, e non ti dà il consenso dei tuoi clienti a scrivere loro. Quel consenso lo ottieni tu e lo segni su ogni contatto con **WhatsApp Opt-In**. Ciò che un cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo: la sua disiscrizione la segni tu sul contatto. Meta addebita all'account Meta della tua azienda ogni messaggio modello consegnato, e questo addebito è separato dall'abbonamento a FlexigoTech Cloud.

Si installa come qualsiasi modulo Odoo di terze parti, su Odoo.sh o sul tuo server. Odoo installa contemporaneamente `flexigotech_cloud`, la connessione a FlexigoTech Cloud, e le app da cui dipende: E-commerce e Vendite.

5 La prova di FlexigoTech Cloud

1. **Premi Attiva nella barra in alto**

   Compare subito dopo l'installazione del modulo. Apre la finestra **Attiva FlexigoTech Cloud**, con il piano Standard e i suoi 14 giorni gratuiti, senza carta di credito.



- **Schermata reale di Odoo 20.** La finestra di attivazione: leggi l'elenco dei dati, spunta la casella e inserisci la tua e-mail.

2 **Accetta e inserisci la tua e-mail**

Spunta «Ho letto l'elenco e accetto, a nome della mia azienda...» (include le condizioni dell'abbonamento e il contratto di trattamento dei dati) e scrivi l'**E-mail di chi accetta**.

3 **Premi Connetti e inizia la prova**

Odoo registra il database in FlexigoTech Cloud e inizia la prova del modulo. Se preferisci rimandare, **Più tardi** chiude la finestra.

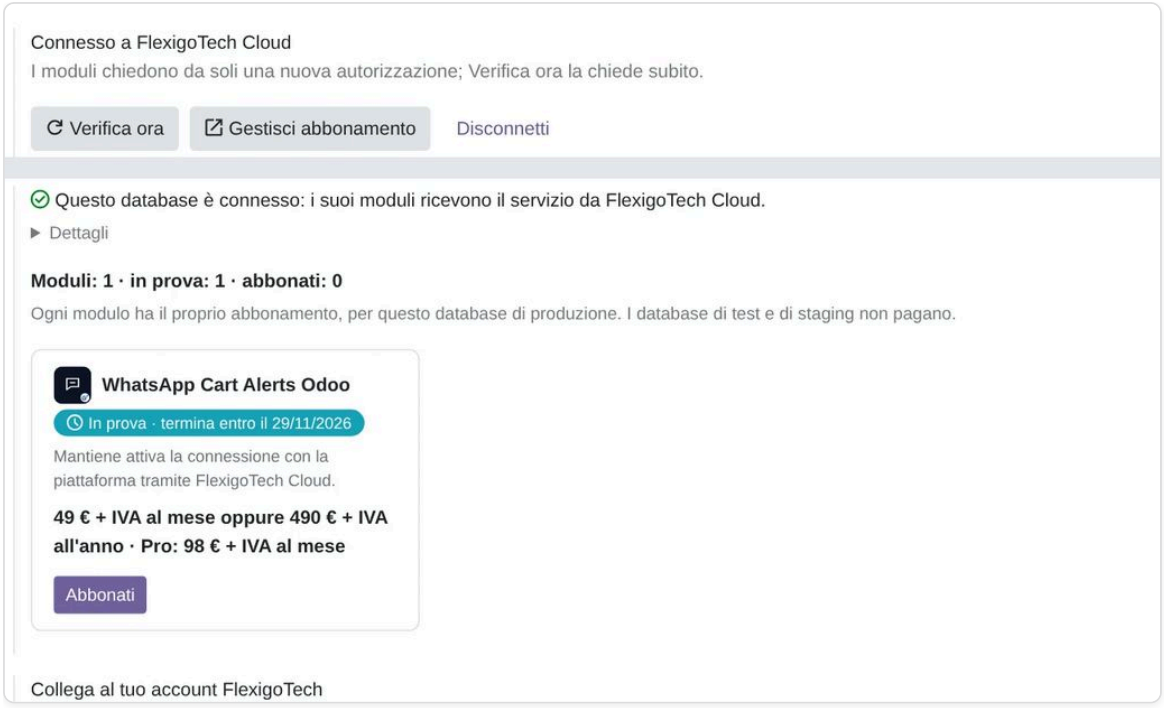
Lo stesso, dalle Impostazioni

In **Impostazioni › FlexigoTech Cloud** trovi l'elenco completo di ciò che il database invia. Spunta la casella, inserisci l'e-mail e premi **Accetta e connetti**. Se hai già un account su app.flexigotech.com, il campo **Hai un codice dal tuo account?** collega il database a quell'account (il codice vale 10 minuti).



- **Schermata reale di Odoo 20.** Impostazioni › FlexigoTech Cloud, prima di connettere: la casella spuntata, l'e-mail e **Accetta e connetti**.

Con il database connesso, il blocco **Moduli** mostra ogni modulo con il suo stato: **In prova** e la data di scadenza, **Abbonato**, ecc. Da qui scegli il piano (Standard o Pro, mensile o annuale) e premi **Abbonati**: il pagamento si effettua sulla pagina di Stripe, fuori da Odoo.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Impostazioni › FlexigoTech Cloud con il database connesso e il connettore in prova.

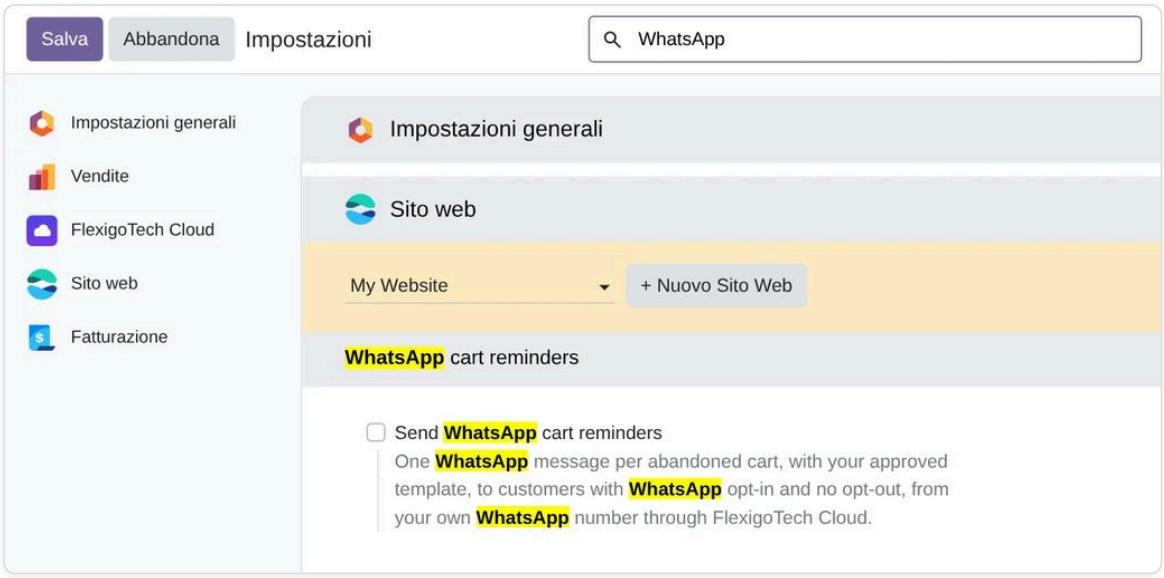
Prezzi IVA esclusa. Se alla fine della prova non ti abboni, il servizio si ferma e non viene addebitato nulla; i tuoi dati restano nel tuo Odoo. **Verifica ora** richiede subito l'autorizzazione (altrimenti il modulo la rinnova da solo ogni 6 ore).

> In una copia neutralizzata (staging) o in un database con dati dimostrativi non si può avviare una prova: Impostazioni lo segnala con «Questo database è una copia neutralizzata o ha dati dimostrativi, quindi qui non si possono avviare prove.».

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

6 Collegare il tuo numero WhatsApp passo dopo passo

1. **Apri le impostazioni del sito web**
   Vai a **Sito web › Configurazione › Impostazioni** e cerca il blocco **WhatsApp cart reminders**. Lo trovi anche in Impostazioni cercando WhatsApp.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** nelle impostazioni del sito web, con la casella **Send WhatsApp cart reminders**.

2. **Spunta Send WhatsApp cart reminders**

   Quando la attivi, Odoo registra il momento e contrassegna il database. Vengono registrati solo i carrelli creati da quel momento in poi.

3. **Spunta Send through FlexigoTech Cloud**

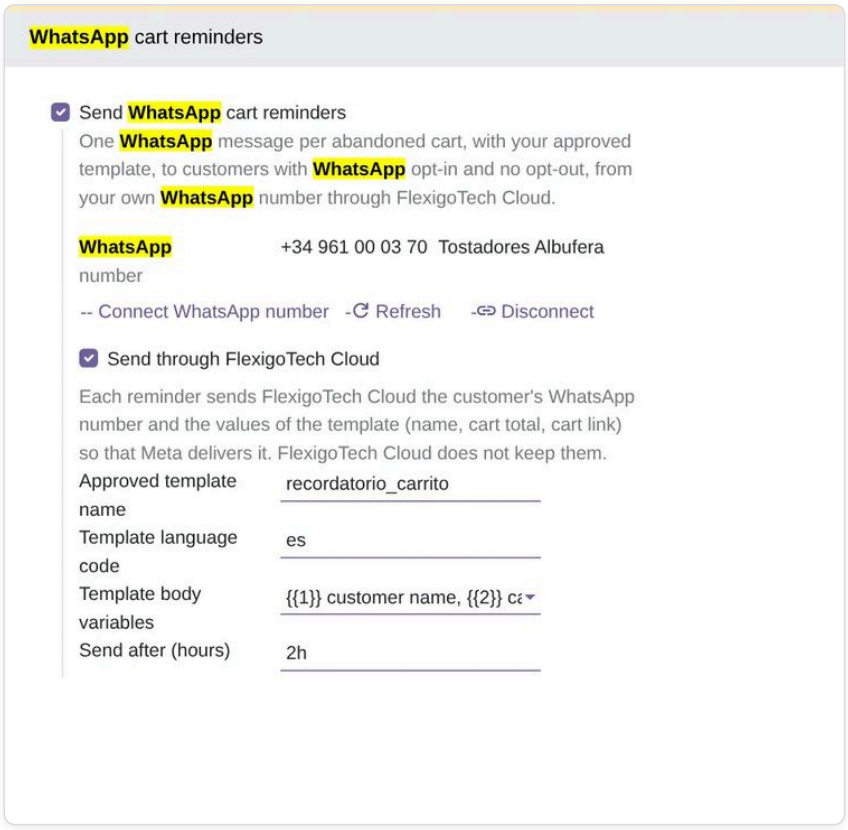
   È il tuo consenso affinché ogni promemoria invii a FlexigoTech Cloud il numero WhatsApp del cliente e i valori del modello (nome, totale del carrello, link al carrello), in modo che Meta lo consegni. FlexigoTech Cloud non li conserva.

4. **Premi Connect WhatsApp number**

   Si apre una nuova scheda con una pagina di FlexigoTech Cloud e la finestra di registrazione di Meta, valida per 30 minuti. Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e concludi.

5. **Torna a Odoo e premi Refresh**

   Odoo recupera il numero connesso e il suo nome, che compaiono accanto a **WhatsApp number**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco con il numero connesso, accanto ai pulsanti **Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**.

6 Compila il modello

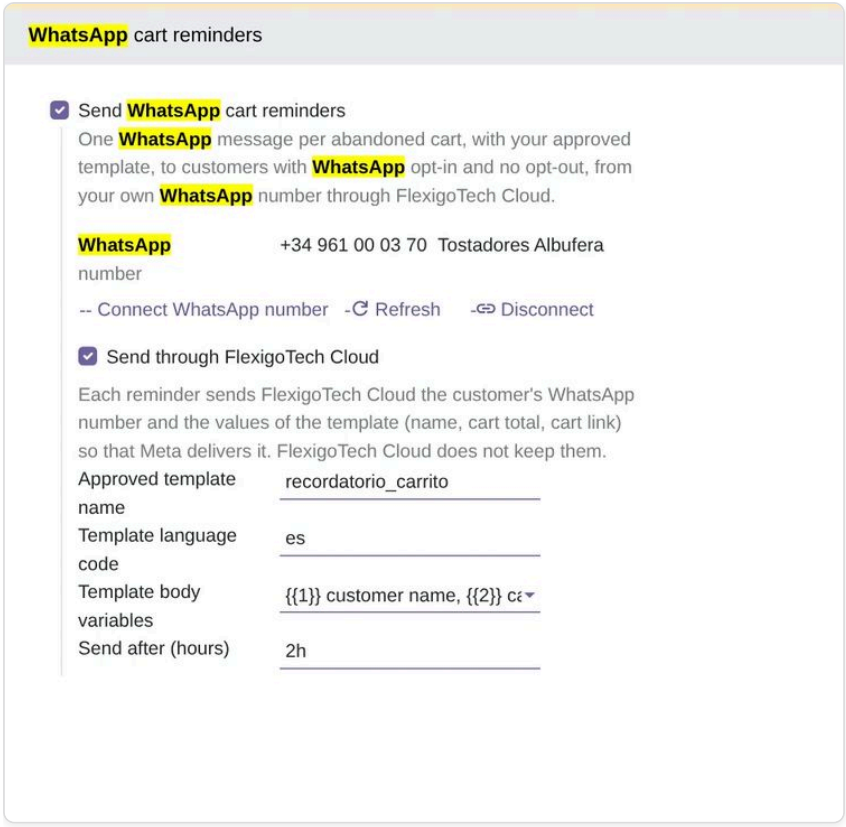
In **Approved template name** scrivi il nome così come lo mostra Meta, con minuscole, cifre e trattini bassi, ad esempio cart_reminder. In **Template language code** inserisci il codice della lingua, ad esempio es, en_US o pt_BR. In **Template body variables** scegli quante variabili contiene il corpo. Se il nome o la lingua non sono validi, Odoo non permette di salvare.

7 Regola Send after (hours) e salva

È il tempo che deve trascorrere dalla creazione di un carrello prima di registrarlo. Il valore predefinito è 1 ora. In Odoo 20 appare come 1h; in Odoo 17, 18 e 19, come 01:00.

8 Verifica il numero

Controlla che il **WhatsApp number** e il suo nome compaiano nelle impostazioni. Non c'è un pulsante di prova: il primo carrello che passa a **Notified** ti conferma che funziona. Il messaggio parte solo se è tutto pronto: invio attivo, **Send through FlexigoTech Cloud** spuntato, un numero connesso e il nome e la lingua del modello compilati.

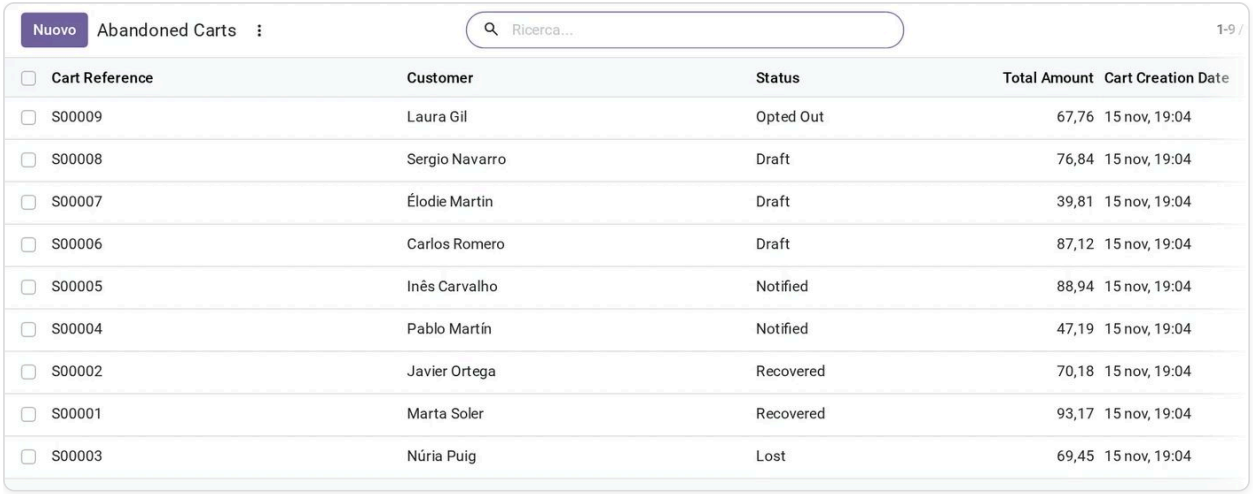


- **Schermata reale di Odoo 20.** Il numero collegato, con il suo nome, nelle impostazioni del sito web.

> Solo un amministratore può accettare il consenso di **Send through FlexigoTech Cloud** o modificare i dati del modello. **Connect WhatsApp number** richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud o la sua prova. La chiave di accesso del numero viene conservata cifrata da FlexigoTech Cloud, e Odoo non la possiede mai.

Dopo la connessione, il connettore lavora da solo. L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora: registra i carrelli abbandonati, aggiorna il loro stato e invia i promemoria in sospeso. Se cambi qualcosa in Meta, **Refresh** rilegge il numero e il suo nome. **Disconnect** compare solo con un numero connesso, chiede conferma ed elimina in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero. Finché non lo ricolleghi, non vengono inviati altri promemoria.

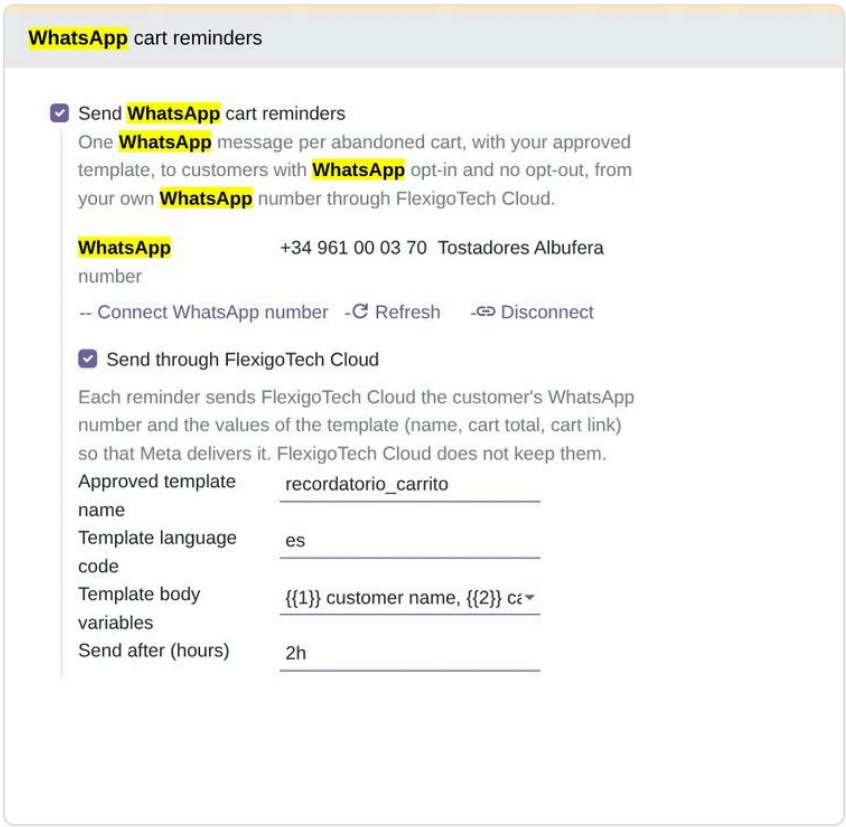
> Un database duplicato con Duplica o Ripristina come copia, o con un altro nome, non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero. Se quella copia diventa la tua produzione, disattiva i promemoria, salva e riattivali.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco dei carrelli abbandonati di WhatsApp, con il loro stato e il loro importo.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

7 Collegare il numero WhatsApp del negozio



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** con un numero connesso.

Da dove arriva ogni dato

WhatsApp number	Sola lettura. Arriva premendo **Refresh**. Se non ce n'è nessuno connesso, mostra «No number connected yet.»
Nome del numero	Sola lettura. Compare accanto al numero, senza etichetta propria, e arriva anch'esso con **Refresh**.

I pulsanti

Connect WhatsApp number	Apre in una nuova scheda la finestra di registrazione di Meta, servita da FlexigoTech Cloud. È valida 30 minuti. Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e concludi.
Refresh	Legge da FlexigoTech Cloud il numero collegato e il suo nome, e li salva nelle impostazioni.
Disconnect	Elimina in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero e lo rimuove dalle impostazioni. Chiede conferma prima. Si vede solo se c'è un numero connesso.

Stati

Hay due situazioni. Senza numero collegato, la configurazione dice «No number connected yet.» e non si vede **Disconnect**. Con il numero collegato si vedono il numero e il suo nome, e puoi già scollegarlo.

Come si collega

1. **Attiva l'invio**
   Seleziona **Send WhatsApp cart reminders**. Con la casella disattivata non si vede nient'altro del blocco.
2. **Premi Connect WhatsApp number**
   Si apre in una nuova scheda la finestra di registrazione di Meta.
3. **Completa la registrazione su Meta**
   Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero.
4. **Torna a Odoo e premi Refresh**
   Compaiono il numero e il suo nome.

> Odoo non conserva mai la chiave del numero: la conserva cifrata FlexigoTech Cloud. **Connect WhatsApp number** richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud. Scollegando, non vengono inviati altri promemoria finché non ricolleghi il numero. Una copia del database non può collegare né scollegare il numero.

Cosa serve prima di collegare

Su Meta ti servono un account WhatsApp Business e un numero che tu possa verificare. Il connettore usa l'app Meta di FlexigoTech, quindi non devi creare un'app tua. Il modello di messaggio deve essere approvato in WhatsApp Manager di Meta: il connettore non crea né approva modelli.

Cosa conserva ciascuna parte

La chiave di accesso del numero è conservata cifrata da FlexigoTech Cloud e Odoo non la possiede mai. Collegando, aggiornando o scollegando, FlexigoTech Cloud riceve l'azienda di Odoo. Di ogni invio conserva per 90 giorni il riferimento, lo stato, l'ID del messaggio e l'ora. Il numero del cliente, il modello e i valori delle variabili passano a Meta senza essere conservati. Dopo ogni passaggio in cui esce o fallisce qualche messaggio, Odoo invia a FlexigoTech Cloud un riepilogo di stato: quanti messaggi sono stati inviati e quanti falliti, e i codici di errore di Meta, senza dati dei clienti.

Quando parte un invio

Un promemoria parte solo se si verificano tutte insieme le condizioni: l'invio è attivo, **Send through FlexigoTech Cloud** è selezionato, c'è un numero collegato, sono compilati il nome e la lingua del modello, e ti trovi nel database in cui è stato attivato l'invio.

Il momento dell'attivazione

Quando attivi l'invio, Odoo annota quel momento e contrassegna il database. I carrelli creati prima non vengono registrati. Se disattivi e riattivi, il momento viene reimpostato e l'attività smette di segnalare i carrelli registrati in precedenza. Il momento annotato non compare in nessuna schermata.

Copie del database

- Una copia neutralizzata, come quella di prova di Odoo.sh, disattiva i promemoria.
- Una copia fatta con Duplica o Ripristina come copia, o con un altro nome di database, non invia nulla e non può connettere né disconnettere il numero. Le impostazioni lo segnalano: «This database is a copy of the one where WhatsApp cart reminders were turned on, so it sends nothing...».
- Ci sono due copie che non si distinguono dall'originale: una copia grezza ripristinata con lo stesso nome, in cui bisogna disattivare i promemoria, e una fatta prima di attivare i promemoria o di collegare il numero per la prima volta, in cui non devi collegare, scollegare né disinstallare nulla.
- Se la copia diventa la tua produzione: disattiva l'invio, salva e riattivalo.

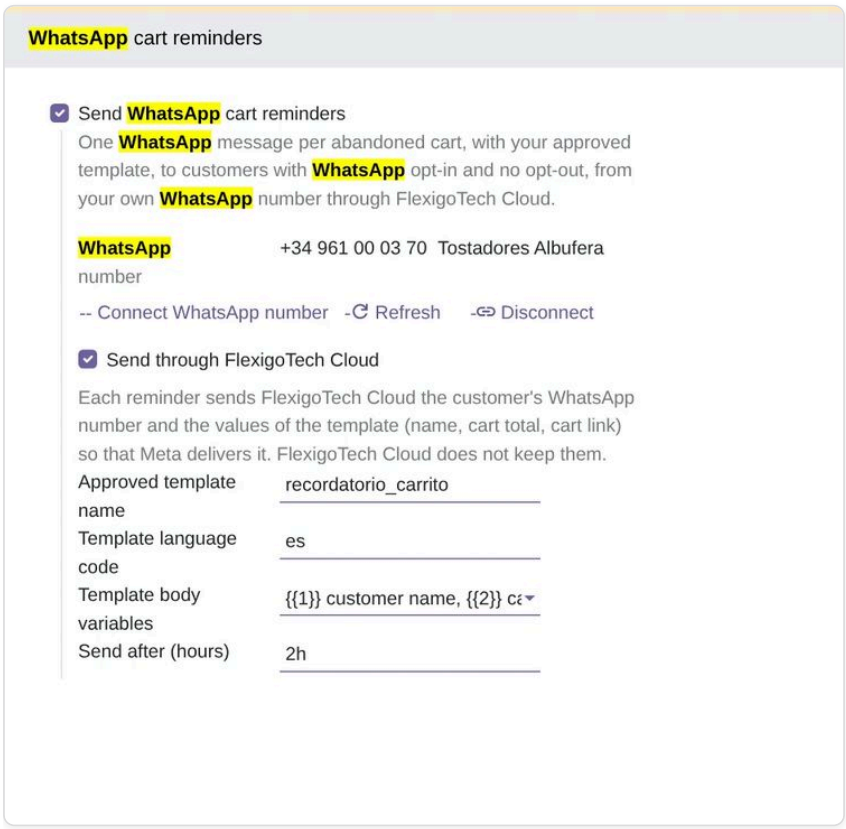
Scollegare e disinstallare

Disconnect chiede conferma: «FlexigoTech Cloud deletes the connection and the key of this number, and no more reminders are sent until you connect it again.» Disinstallare il modulo elimina in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero di ogni azienda, e non lo fa mai da una copia. Se il cloud non risponde, la disinstallazione prosegue e il registro di Odoo indica quali aziende restano connesse, per chiederne la disattivazione al supporto di FlexigoTech.

Un esempio dall'inizio alla fine

In Tostadores Albufera, un amministratore va in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**, seleziona **Send WhatsApp cart reminders** e preme **Connect WhatsApp number**. Completa la registrazione su Meta e torna a Odoo. Preme **Refresh** e in **WhatsApp number** compare il numero del negozio, con il nome Tostadores Albufera accanto. Seleziona **Send through FlexigoTech Cloud** e compila il modello. Da lì in poi, i carrelli abbandonati vengono registrati in **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts**.

8 Il modello di Meta e le impostazioni dell'invio



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** con l'invio attivo e il numero collegato.

Solo gli amministratori vedono e modificano questo blocco. Attivando **Send WhatsApp cart reminders** compaiono gli altri campi. Con la casella disattivata non si vede nient'altro.

Send WhatsApp cart reminders	Attiva o disattiva l'invio per l'azienda.
Send through FlexigoTech Cloud	Consenso affinché ogni promemoria passi da FlexigoTech Cloud. Invia il numero WhatsApp del cliente e i valori del modello (nome, totale del carrello, link al carrello) affinché Meta lo consegni. FlexigoTech Cloud non li conserva.
WhatsApp number	Il numero collegato, con il suo nome accanto, senza etichetta. Se non ce n'è nessuno, dice «No number connected yet.»
Approved template name	Il nome del modello così come lo mostra Meta. È obbligatorio con l'invio attivo e l'esempio in grigio è «cart_reminder».
Template language code	La lingua di quel modello. È obbligatoria con l'invio attivo e viene impostata su en_US: cambiala se il tuo modello è in un'altra lingua.
Template body variables	Quante variabili usa il corpo del modello: **No variables**, solo il nome del cliente, nome e totale del carrello, oppure nome, totale e link al carrello.
Send after (hours)	Le ore che trascorrono dalla creazione di un carrello fino alla sua registrazione. Due ore appaiono come 2h in Odoo 20 e come 02:00 in 17, 18 e 19.

Da dove provengono i dati

L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora ed è attiva. Il numero e il suo nome li recupera il pulsante **Refresh** da FlexigoTech Cloud.

Pulsanti del blocco

Connect WhatsApp number	Apre in una nuova scheda la pagina di registrazione di Meta, che proviene da FlexigoTech Cloud.
Refresh	Recupera il numero collegato e il suo nome.
Disconnect	Elimina in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero e lo toglie dalla configurazione. Si vede solo quando c'è un numero collegato.

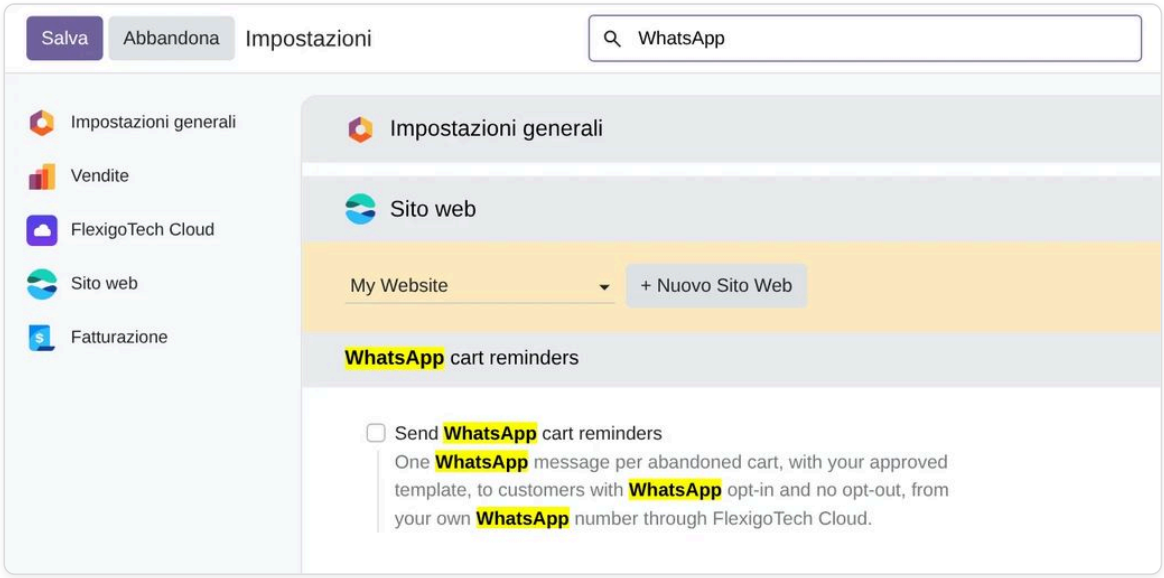
Stati dell'invio

L'invio parte solo quando è attivo, con la casella di FlexigoTech Cloud selezionata, con un numero collegato, con il nome e la lingua del modello impostati e nel database in cui è stato attivato.

Come si collega

1. **Attiva l'invio**

   Seleziona **Send WhatsApp cart reminders** e **Send through FlexigoTech Cloud**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** prima di collegare un numero.

2. **Collega il numero**

   Premi **Connect WhatsApp number** e completa la registrazione nella pagina di Meta, che richiede 30 minuti.

3. **Recupera il numero**

   Torna a Odoo e premi **Refresh**.

4. **Compila il modello**

   Inserisci il nome e il codice di lingua del modello, le variabili e le ore di attesa, poi salva.

> Il modulo non crea né approva modelli: il modello deve essere già approvato su Meta. Se il nome o la lingua non sono validi, Odoo non permette di salvare. I carrelli creati prima di attivare l'invio non vengono registrati. Se disattivi e riattivi, il momento viene reimpostato e l'attività non segnala più i carrelli registrati in precedenza (il pulsante invece sì).

Cosa richiede il modello

Il connettore non crea modelli. Deve esistere un modello approvato in WhatsApp Manager di Meta e nelle impostazioni ne inserisci il nome così come lo mostra Meta, in minuscolo, con cifre e trattini bassi (ad esempio cart_reminder), e il codice di lingua (it, en_US, pt_BR). Altrimenti Odoo non permette di salvare. Per Meta un promemoria di carrello è un modello di marketing: così lo classifica la sua guida alle categorie dei modelli. La sua pagina dei prezzi dice che addebita ogni messaggio consegnato, non quelli non recapitati, con una tariffa che dipende dalla categoria e dal prefisso internazionale del numero destinatario. Lo addebita al conto della tua azienda su Meta. L'abbonamento paga FlexigoTech Cloud, non Meta.

Le variabili, in ordine

VARIABILE	COSA CONTIENE
{{1}}	Il nome del contatto.
{{2}}	Il totale del carrello, con la sua valuta.
{{3}}	Il link al carrello.

Non vengono compilate variabili dell'intestazione né dei pulsanti. Se il modello usa {{3}} e il carrello non ha un ordine, il carrello finisce in **Failed**.

Cosa fa il link al carrello

- In Odoo 20, se in quel browser non c'è un altro carrello aperto, il link apre il carrello del cliente così come l'ha lasciato.
- Se l'ordine non è più un preventivo, mostra che quel carrello è già concluso. In Odoo 20 succede lo stesso se l'ordine ha un pagamento in corso.
- In Odoo 20, se il cliente ha già un altro carrello aperto in quel browser, Odoo sposta le righe nel carrello aperto e annulla l'ordine del link. Nel passaggio successivo il modulo registra quel carrello come **Lost**, anche se il cliente tornasse.
- In Odoo 17, 18 e 19, il link apre la pagina del carrello con un avviso di Odoo: il cliente sceglie se recuperare il carrello precedente, che sostituisce quello eventualmente aperto, o unirlo con esso. Se lo unisce con un altro carrello aperto, Odoo annulla l'ordine del link e il modulo lo registra come **Lost**.

Quando non invia

- Invia solo con l'invio attivo, **Send through FlexigoTech Cloud** selezionato, un numero collegato e il nome e la lingua del modello impostati, nel database in cui è stato attivato.
- Una copia fatta con Duplica o Ripristina come copia, o con un altro nome di database, non invia nulla. Inoltre non può collegare né scollegare il numero, e la configurazione lo segnala.
- Una copia neutralizzata, come quella di prova di Odoo.sh, disattiva i promemoria.

- Una copia grezza ripristinata con lo stesso nome non si distingue dall'originale: lì bisogna disattivare i promemoria. Vale lo stesso per una copia fatta prima di attivare l'invio o di collegare il numero per la prima volta: lì non collegare, scollegare né disinstallare nulla.
- Se la copia diventa la tua produzione, disattiva l'invio, salva e riattivalo.

Cosa conserva ciascuna parte

Con ogni promemoria, FlexigoTech Cloud riceve il numero WhatsApp del cliente, il nome e la lingua del modello, i valori delle variabili e il riferimento dell'ordine. Li passa a Meta senza conservarli. Di ogni invio conserva per 90 giorni il riferimento, lo stato, l'ID del messaggio e l'ora. La chiave di accesso del numero è conservata cifrata da FlexigoTech Cloud e Odoo non la possiede mai. Dopo ogni passaggio in cui esce o fallisce qualche messaggio, Odoo invia quanti messaggi sono stati inviati e quanti falliti, con i codici di errore di Meta, senza dati dei clienti.

Scollegare e disinstallare

Disconnect chiede conferma («FlexigoTech Cloud deletes the connection and the key of this number, and no more reminders are sent until you connect it again.»). Disinstallare il modulo elimina in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero di ogni azienda, mai da una copia. Se il cloud non risponde, la disinstallazione prosegue e il registro di Odoo indica quali aziende restano connesse, per richiederlo al supporto di FlexigoTech.

Un esempio dall'inizio alla fine

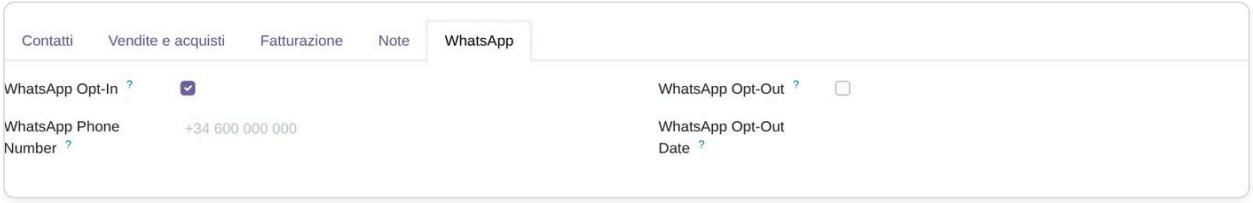
Tostadores Albufera collega il numero del negozio. Attiva l'invio, seleziona **Send through FlexigoTech Cloud** e compila il modello. Un cliente, Pablo Martín, abbandona un carrello con un kit cold brew da 1 l. Passate le ore di attesa, l'attività, che gira ogni ora, registra il carrello e invia il promemoria. Pablo Martín compare in **Notified Carts** con lo stato **Notified**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Notified Carts** con due carrelli nello stato **Notified**.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

9 Il consenso di ogni cliente a ricevere WhatsApp



- **Schermata reale di Odoo 20.** Scheda **WhatsApp** di un contatto con **WhatsApp Opt-In**, **WhatsApp Phone Number**, **WhatsApp Opt-Out** e **WhatsApp Opt-Out Date**.

Questi dati si trovano nella scheda **WhatsApp** del contatto. Il negozio online non mette nessuna casella di consenso: il consenso lo ottieni tu fuori da Odoo e lo segni su ogni contatto.

Da dove arriva ogni dato

Nessun dato arriva da solo. Selezioni **WhatsApp Opt-In** e inserisci a mano il **WhatsApp Phone Number** nel contatto. Ciò che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo, quindi la sua disiscrizione la segni anche tu: oppure **WhatsApp Opt-Out** nel contatto, oppure **Mark Opted Out** nel carrello, che inoltre compila **WhatsApp Opt-Out Date**.

WhatsApp Opt-In	Casella, disattivata per impostazione predefinita. Indica che il cliente ha accettato di ricevere avvisi su WhatsApp.
WhatsApp Phone Number	Il numero al quale scrive il connettore. Se lo lasci vuoto, usa il telefono del contatto.
WhatsApp Opt-Out	Casella, deselezionata per impostazione predefinita. Indica che il cliente ha chiesto di non ricevere avvisi via WhatsApp.
WhatsApp Opt-Out Date	Data e ora della disiscrizione. La compila **Mark Opted Out** nel carrello; se contrassegni **WhatsApp Opt-Out** a mano, la inserisci tu.

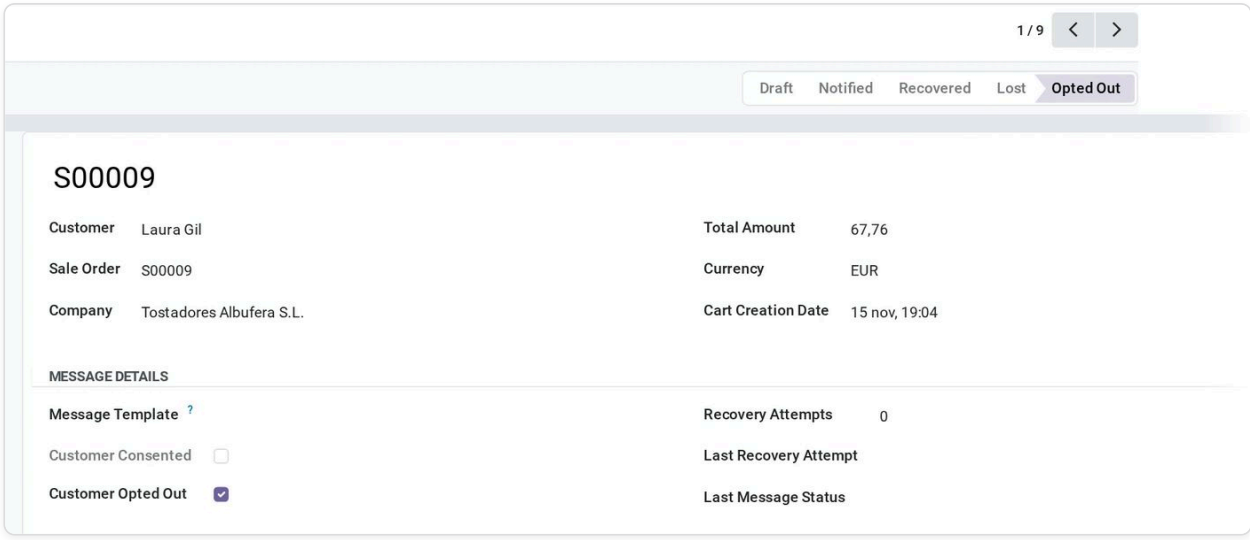
Quando si scrive a un contatto

- Con **WhatsApp Opt-In** attivo e senza **WhatsApp Opt-Out**, il contatto può ricevere il promemoria.
- Senza **WhatsApp Opt-In**, oppure con **WhatsApp Opt-Out** attivo, non gli si scrive.

Contrassegnare la disiscrizione dal carrello

1. ### Apri il carrello

   Vai su **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** e apri il carrello del cliente.



   - **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di un cliente con la casella **Customer Opted Out** e lo stato **Opted Out**.

2. ### Premi Mark Opted Out

   Il connettore registra la disiscrizione del cliente e compila **WhatsApp Opt-Out Date** nel suo contatto.

> Il numero deve includere il prefisso internazionale (+ oppure 00 e il prefisso del paese) e avere da 8 a 15 cifre. Il connettore non lo completa con il paese del contatto. Senza di esso, il carrello passa a **Failed** con «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»

Cosa dicono le regole e cosa fa il connettore

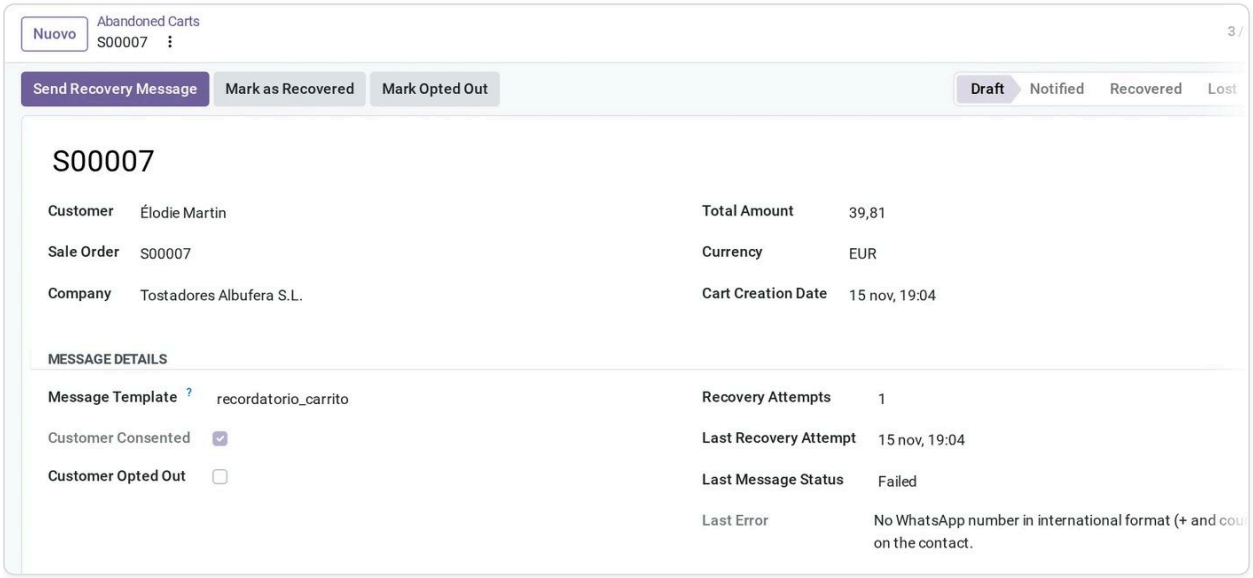
Le norme di WhatsApp Business (aggiornate al 23-09-2026) stabiliscono che puoi scrivere solo a chi ti ha dato il proprio numero e ha accettato di ricevere i tuoi messaggi. Richiedono inoltre di rispettare qualsiasi richiesta di non ricevere più messaggi, sia fatta su WhatsApp sia fuori. Il connettore lo applica con due caselle del contatto: scrive solo se **WhatsApp Opt-In** è selezionata e **WhatsApp Opt-Out** non lo è.

Gli stati del consenso

SITUAZIONE DEL CONTATTO	SIGNIFICATO
WhatsApp Opt-In deselezionata	Nessun consenso. Il connettore non gli scrive.
WhatsApp Opt-In selezionata e WhatsApp Opt-Out deselezionata	Con consenso. Può ricevere il promemoria.
WhatsApp Opt-Out selezionata	Ha chiesto di non ricevere più messaggi. Non riceve nulla, anche se **WhatsApp Opt-In** resta selezionata.

Regole del numero

Il connettore scrive al **WhatsApp Phone Number** della scheda **WhatsApp** del contatto e, se è vuoto, al suo telefono. Il numero deve includere il prefisso internazionale (+ oppure 00 e il prefisso del paese) e avere da 8 a 15 cifre. Il connettore non lo completa con il paese del contatto: Meta applicherebbe il prefisso del negozio e il messaggio potrebbe arrivare a un'altra persona. Senza prefisso, il carrello passa a **Failed** con «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello in **Failed** con l'errore «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»

La disiscrizione

Ciò che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo, quindi la disiscrizione la registri tu. Puoi contrassegnare **WhatsApp Opt-Out** nel contatto oppure premere **Mark Opted Out** nel carrello, che inoltre compila **WhatsApp Opt-Out Date**. Nel carrello, la disiscrizione appare come lo stato **Opted Out** e la casella **Customer Opted Out**.

Dove si trova ciascuna cosa

Dati del consenso	Scheda **WhatsApp** del contatto: **WhatsApp Opt-In**, **WhatsApp Phone Number**, **WhatsApp Opt-Out** e **WhatsApp Opt-Out Date**.
Carrelli	Menu **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts**, con **Abandoned Carts**, **Notified Carts**, **Recovered Carts**, **Lost Carts** e **Cart Analytics**.
Impostazioni	**Sito web › Configurazione › Impostazioni**, blocco **WhatsApp cart reminders**.

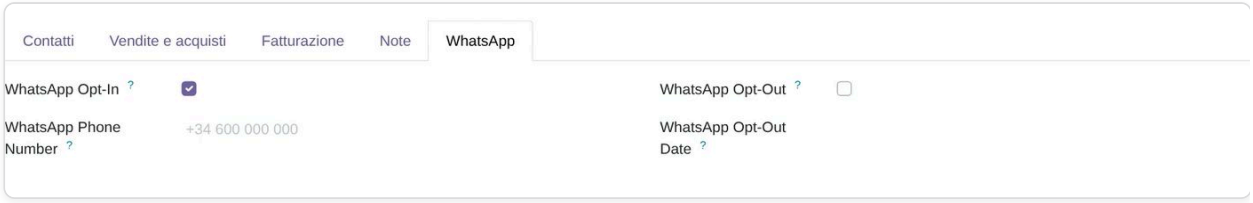
Cosa riceve FlexigoTech Cloud

Con ogni promemoria, FlexigoTech Cloud riceve il numero WhatsApp del cliente, il nome e la lingua del modello, i valori delle variabili e il riferimento dell'ordine. Li inoltra a Meta senza conservarli. Di ogni invio conserva per 90 giorni il riferimento, lo stato, l'ID del messaggio e l'ora.

Esempio dall'inizio alla fine

1 Dai il consenso

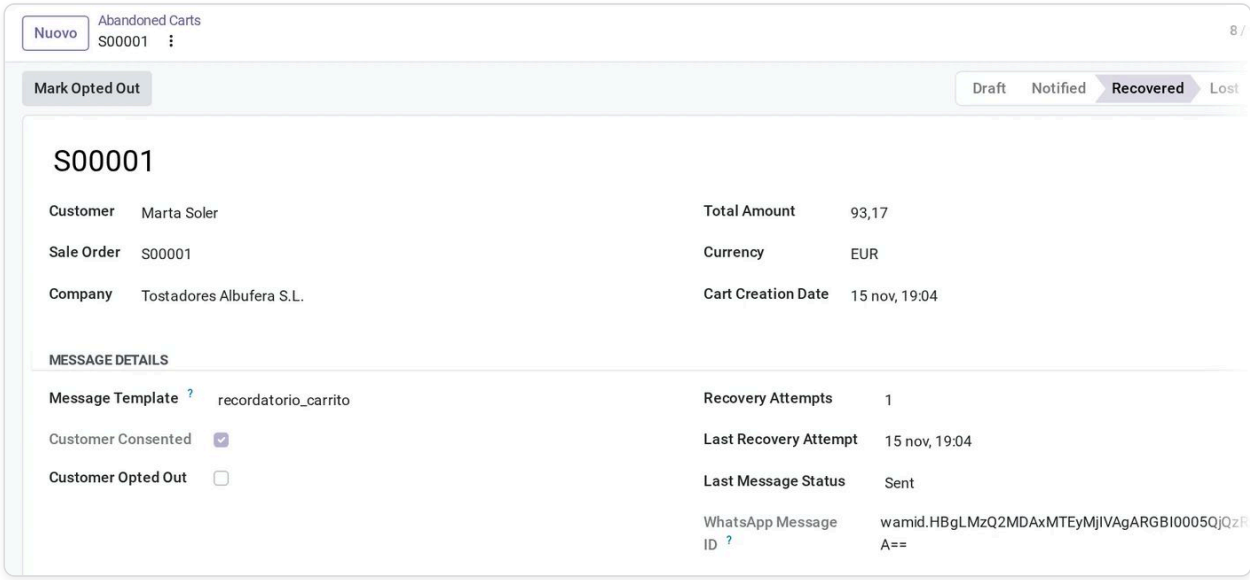
Marta Soler ti ha dato il suo cellulare e ha accettato di ricevere messaggi. Nel suo contatto selezioni **WhatsApp Opt-In**. Il suo cellulare è già nel telefono del contatto, con il prefisso +34, quindi **WhatsApp Phone Number** può restare vuoto: il connettore usa il telefono.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Contatto di Marta Soler con la scheda **WhatsApp**.

2 Il suo carrello viene registrato

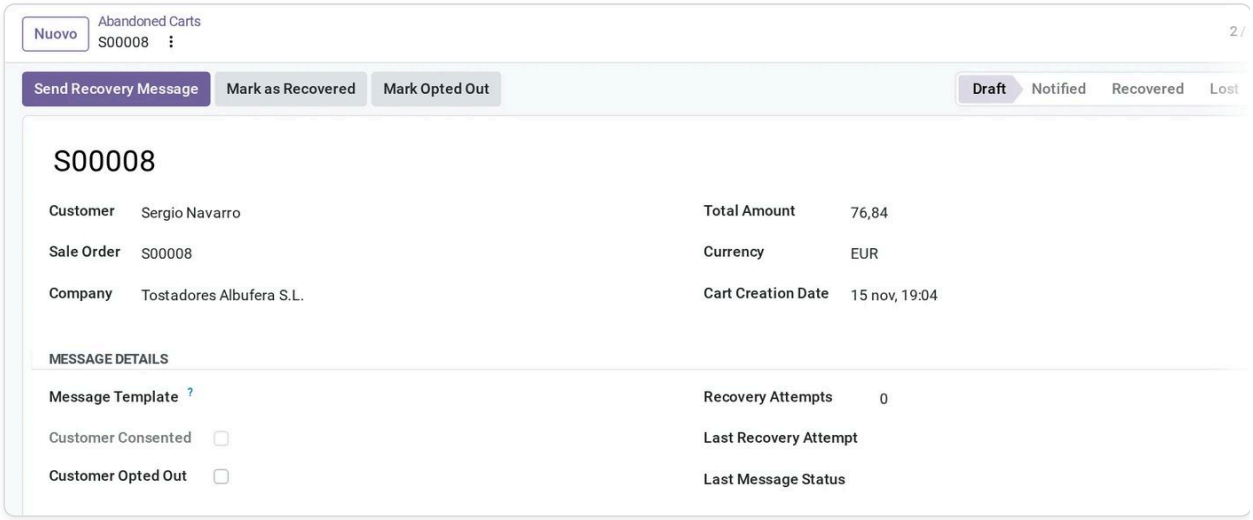
L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora: registra il suo carrello, le invia il promemoria e il carrello passa a **Notified**. Quando Marta paga, passa a **Recovered**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di Marta Soler con **Customer Consented** e lo stato **Recovered**.

3 Un cliente senza consenso

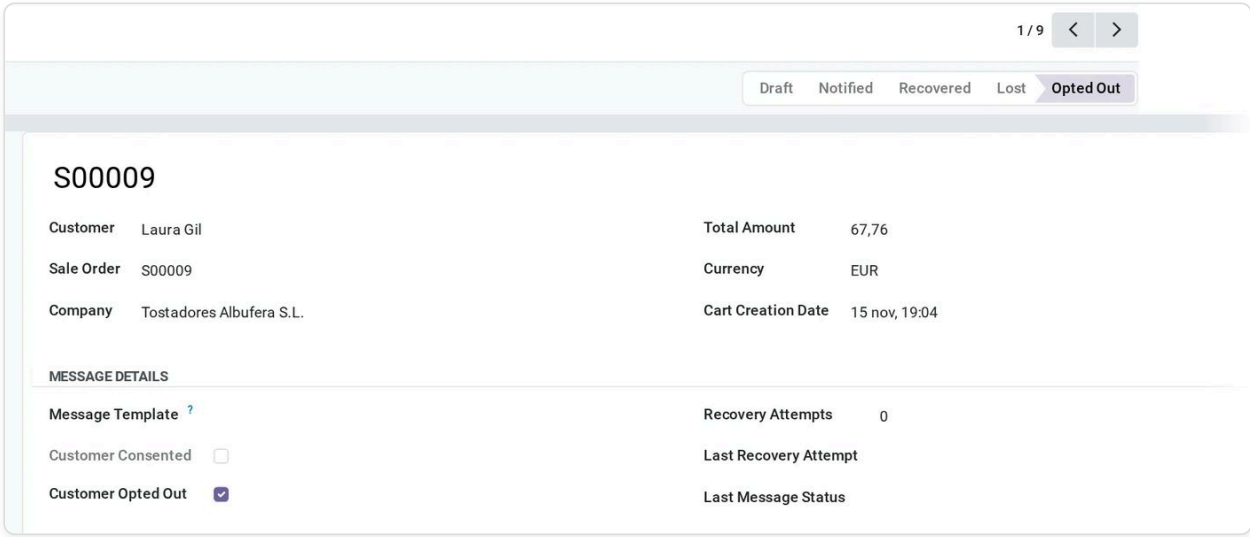
Il carrello di Sergio Navarro, senza **Customer Consented** né **Customer Opted Out** spuntati, resta in **Draft**. Finché non segni il suo consenso, non gli si scrive.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di Sergio Navarro senza consenso segnato.

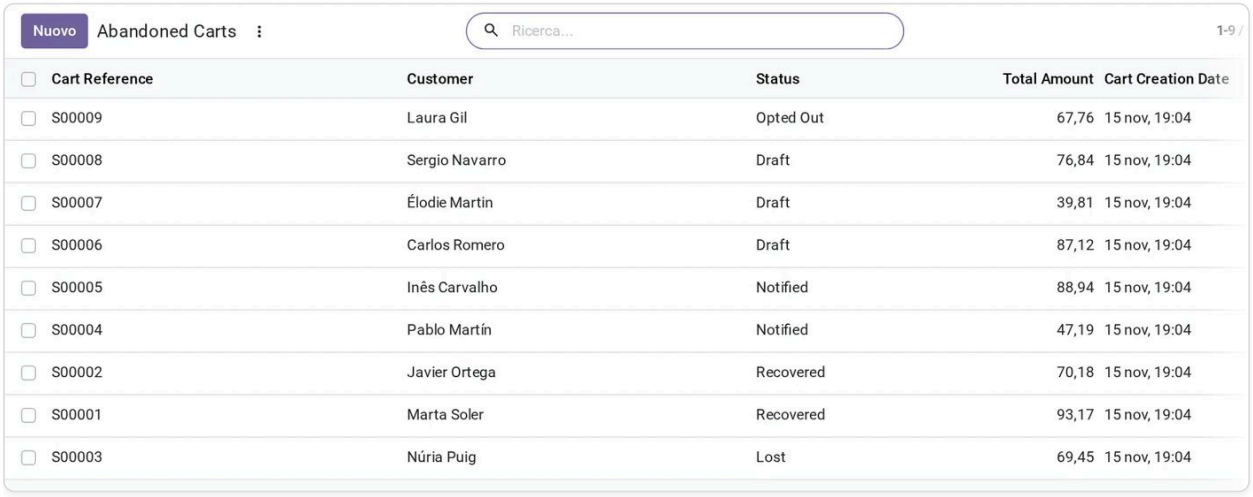
4 Un cliente disiscritto

Laura Gil aveva già **WhatsApp Opt-Out** segnato quando è stato registrato il suo carrello, quindi il carrello è entrato direttamente in **Opted Out** e non le è stato scritto. Se un altro cliente ti chiede la disiscrizione in seguito, apri il suo carrello e premi **Mark Opted Out**: il carrello passa a **Opted Out** e il contatto conserva la disiscrizione con la sua data.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di Laura Gil nello stato **Opted Out**.

10 Come Odoo registra i carrelli abbandonati



Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15 nov, 19:04
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15 nov, 19:04
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15 nov, 19:04
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15 nov, 19:04
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15 nov, 19:04
S00004	Pablo Martín	Notified	47,19	15 nov, 19:04
S00002	Javier Ortega	Recovered	70,18	15 nov, 19:04
S00001	Marta Soler	Recovered	93,17	15 nov, 19:04
S00003	Núria Puig	Lost	69,45	15 nov, 19:04

- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco **Abandoned Carts** con un carrello in ogni stato.

L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora. Registra i preventivi del sito web in bozza, con righe e di un cliente noto, creati dall'attivazione dell'invio e da più di **Send after (hours)**. Le ore si contano dalla data dell'ordine, quella che Odoo imposta alla creazione del carrello. C'è un solo record per ordine: lo stesso ordine non viene mai registrato due volte.

La stessa attività annota ogni ora come è finito ogni carrello: ordine confermato, **Recovered**; ordine annullato, **Lost**; cliente disiscritto, **Opted Out**.

Pulsanti del record

Send Recovery Message	Si vede solo con il carrello in **Draft** e lo può usare un amministratore. Se non invia, te ne dice il motivo.
Mark as Recovered	Scompare quando il carrello è già in **Recovered**.
Mark Opted Out	Si nasconde quando il cliente risulta già disiscritto. Compila anche **WhatsApp Opt-Out Date** sul contatto.

Stati

- **Draft**: registrato, senza messaggio accettato da Meta.
- **Notified**: Meta ha accettato il messaggio.
- **Recovered**: l'ordine è stato confermato, oppure lo hai marcato tu.
- **Lost**: l'ordine è stato annullato.
- **Opted Out**: il cliente non vuole ricevere altri avvisi.

Per vedere un solo stato usa i filtri della ricerca o i menu **Notified Carts**, **Recovered Carts** e **Lost Carts**. Il menu **Abandoned Carts** si apre con il filtro **Draft** già attivo.

> Non c'è un pulsante per marcare un carrello come perso. Un carrello notificato che nessuno annulla resta in **Notified**.

Quali carrelli entrano e quali no

L'attività lavora ogni ora e per azienda. I carrelli dei visitatori anonimi e quelli precedenti al momento in cui sono stati attivati i promemoria non entrano. Un contatto che era già disiscritto quando è stato registrato il carrello lascia spuntata la casella **Customer Opted Out** e il carrello entra in **Opted Out**. **Customer Consented** resta spuntata se il contatto ha accettato WhatsApp e non è disiscritto.

Cosa significa ogni stato

Draft	Il carrello è registrato e non gli è stato inviato nulla, oppure l'invio è fallito o non è arrivato a Meta. Da qui si può inviare il messaggio.
Notified	Meta ha accettato il messaggio. Il carrello conserva il **WhatsApp Message ID** e l'**Last Message Status** indica **Sent**.
Recovered	L'ordine è stato confermato. L'attività lo annota ogni ora, che al cliente sia stato scritto o no.
Lost	L'ordine è stato annullato con il carrello in **Draft** o **Notified**. In Odoo 20, se il cliente apre il link e aveva già un altro carrello aperto in quel browser, Odoo sposta le righe su quel carrello e annulla l'ordine del link. Il modulo lo annota allora come **Lost** al passaggio successivo, anche se il cliente è tornato. In Odoo 17, 18 e 19 succede se il cliente sceglie di unirlo al carrello che ha aperto.
Opted Out	Il cliente ha chiesto di non ricevere avvisi. L'attività lo marca da sola solo sui carrelli che sono ancora in **Draft**. A mano, con **Mark Opted Out**.

Regole e condizioni

- Il messaggio viene tentato solo con carrelli in **Draft** il cui contatto ha accettato WhatsApp, il cui ordine è ancora un preventivo e che non sono mai stati tentati, oppure il cui tentativo è rimasto a metà da più di 5 minuti.
- Un messaggio per carrello. Ogni passaggio invia fino a 100 carrelli e lavora al massimo 60 secondi; se ne restano altri, l'attività viene eseguita di nuovo subito.
- Il numero proviene da **WhatsApp Phone Number** nella scheda **WhatsApp** del contatto oppure, se è vuoto, dal suo telefono. Deve avere prefisso internazionale e da 8 a 15 cifre. Senza di esso, il carrello resta in **Failed** con «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».
- Se Meta rifiuta il messaggio, il carrello resta in **Draft** con **Failed** e il motivo in **Last Error**. Si può reinviare dal carrello.
- Se Meta non risponde, il carrello resta in **Failed** con «No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.». Quel carrello non viene reinviato, nemmeno dal pulsante, perché il messaggio potrebbe essere arrivato.
- Se il messaggio non arriva a Meta, il carrello resta com'era e un passaggio successivo lo invia.
- Se il modello usa {{3}} e il carrello non ha un ordine, resta in **Failed**.

Il pulsante **Send Recovery Message** avvisa con «Customer has opted out from notifications», «Customer has not consented to receive messages», «The order is no longer a cart.» o «This cart is being sent right now.», a seconda del caso. Con le impostazioni spente o incomplete, o se il database è una copia di quello in cui sono stati attivati, ti dice che i promemoria sono spenti o non del tutto configurati.

I carrelli li registra l'attività pianificata. Se un amministratore ne crea uno a mano con **Nuovo**, l'attività non lo notifica: parte solo con **Send Recovery Message**. E se il suo cliente appartiene a un'altra azienda, Odoo non lo salva e avvisa in inglese: «Partner ... belongs to different company», con il nome del cliente.

Campi e schede del record

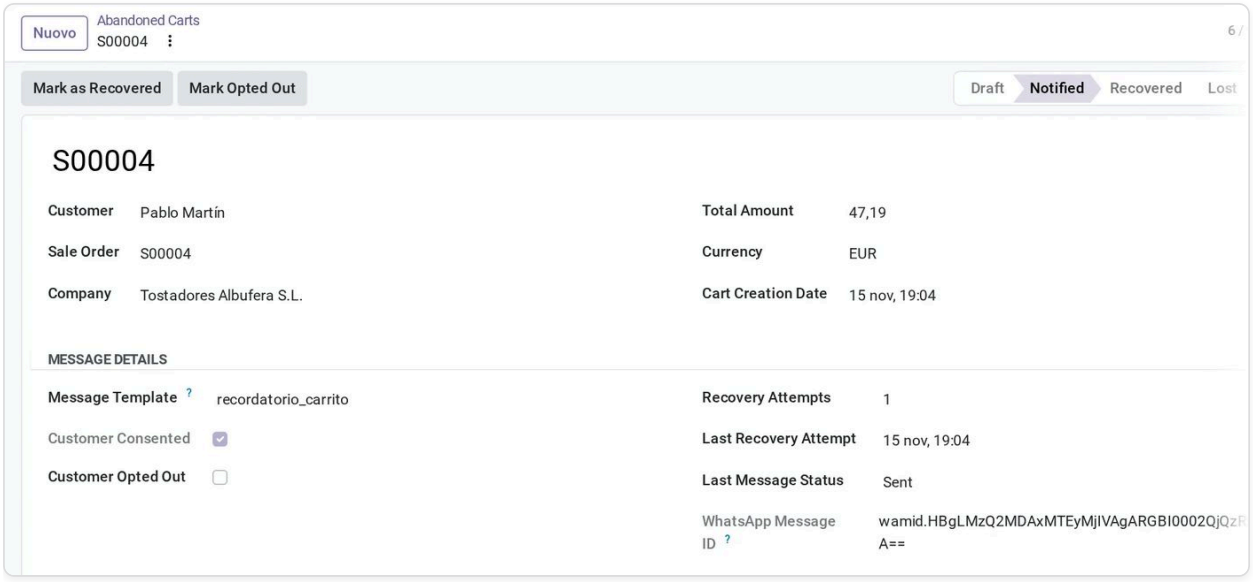
Titolo del modulo	Il numero dell'ordine del sito web. Nell'elenco è la colonna **Cart Reference**.
Total Amount	Il totale dell'ordine al momento della registrazione. Non viene aggiornato in seguito.
Cart Creation Date	Quando l'attività ha registrato il carrello. Non è la data dell'ordine.
Message Details	**Message Template**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status** e **Last Error**.
Cart Items	I prodotti del carrello.

Esempio dall'inizio alla fine

Pablo Martín lascia sul sito un carrello con un kit cold brew da 1 l e se ne va. Quando sono trascorse le ore di **Send after (hours)**, l'attività pianificata registra il carrello in **Draft**, con l'azienda Tostadores Albufera S.L. e l'importo in EUR. Pablo ha spuntato **WhatsApp Opt-In**, quindi nello stesso passaggio gli viene inviato il modello del promemoria. Meta lo accetta: il carrello passa a **Notified**, con **Last Message Status** su **Sent** e il **WhatsApp Message ID**. Se Pablo conferma l'ordine, il passaggio successivo lo porta in **Recovered**. Se lo annulla, in **Lost**.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

11 Il promemoria su WhatsApp: un messaggio per carrello



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un carrello in **Notified**, con ultimo stato **Sent** e l'ID del messaggio di WhatsApp.

Da dove parte l'invio

L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora. Registra i carrelli nuovi e scrive a ogni carrello in **Draft** il cui contatto ha accettato WhatsApp e a cui non è mai stato tentato l'invio. Un messaggio per carrello. Puoi anche inviarlo tu con il pulsante **Send Recovery Message**.

Pulsanti del carrello

Send Recovery Message	Tenta l'invio subito. Compare solo con il carrello in **Draft** e può usarlo un amministratore. Se non può inviare, ti indica il motivo.
Mark as Recovered	Porta il carrello in **Recovered**. Scompare quando è già in quello stato.
Mark Opted Out	Segna il cliente come disiscritto. Viene nascosto quando il cliente è già disiscritto.

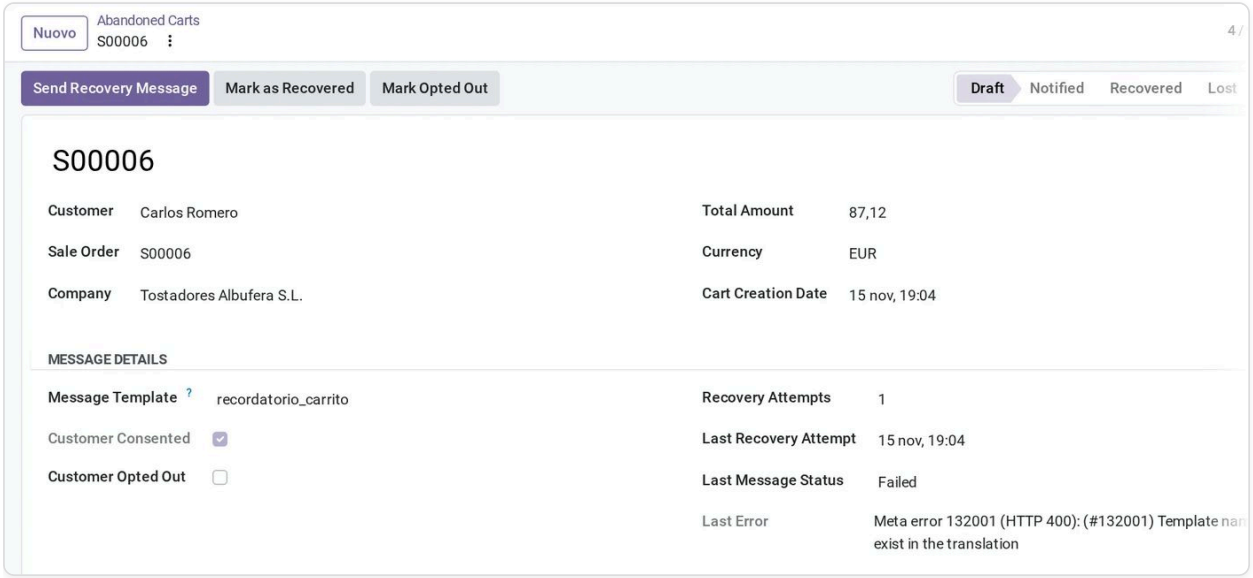
Cosa resta nel carrello

RISPOSTA	STATO E ULTIMO STATO DEL MESSAGGIO	COSA VIENE SALVATO
Meta accetta il messaggio	**Notified** e **Sent**	L'**WhatsApp Message ID**
Meta rifiuta il messaggio	Resta in **Draft** e **Failed**	**Last Error** con il codice e il testo di Meta
Meta non risponde	Resta in **Draft** e **Failed**	**Last Error**: il messaggio potrebbe essere partito e non viene ripetuto

Durante l'invio l'ultimo stato è **Pending**. Ogni tentativo aggiunge uno a **Recovery Attempts** e annota **Last Recovery Attempt**.

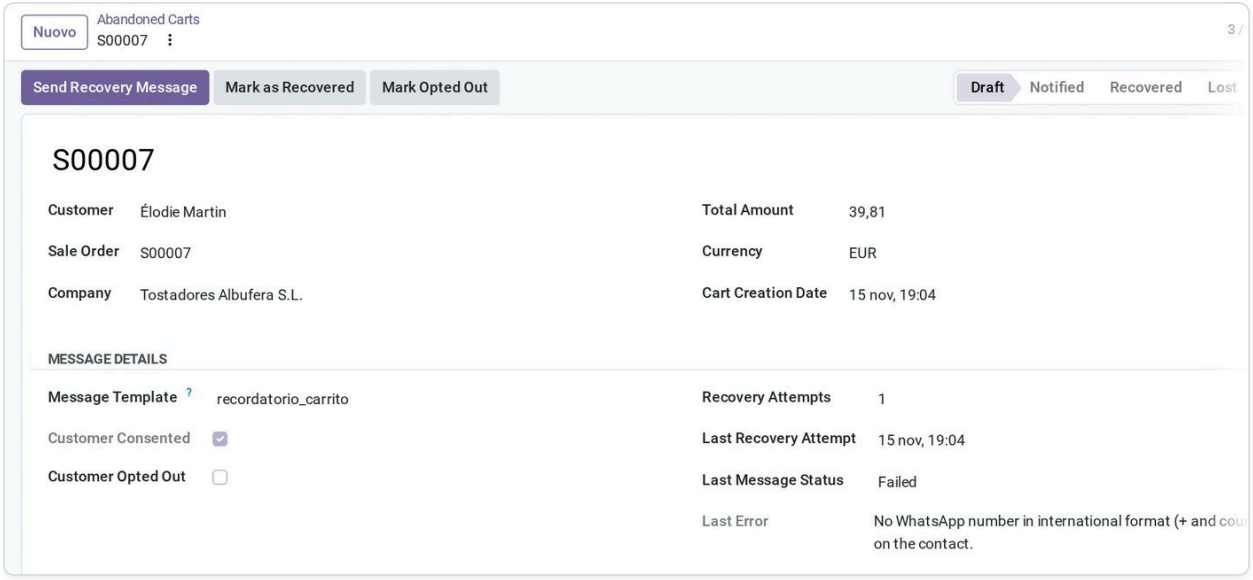
Se l'invio fallisce

Un invio che Meta ha rifiutato può essere ripetuto dal carrello. Uno a cui Meta non ha risposto non viene ripetuto, neanche con il pulsante, perché potrebbe essere arrivato. Se il messaggio non arriva a Meta (per esempio, non c'è un numero collegato o il cloud non risponde), il carrello resta com'era e l'attività pianificata lo invia in un passaggio successivo.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un carrello in **Draft** con **Failed** e il **Last Error** restituito da Meta.

> Lo stesso carrello non riceve mai due messaggi. Il numero del contatto deve avere il prefisso internazionale; altrimenti il carrello finisce in **Failed** e non viene inviato nulla.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello in **Failed** perché il contatto non ha un numero in formato internazionale.

Stati del carrello e significato di ciascuno

STATO	SIGNIFICATO
Draft	Carrello registrato per cui non è ancora partito alcun messaggio. Se Meta ha rifiutato l'invio, resta qui con **Failed**.
Notified	Meta ha accettato il messaggio e ne è stato salvato l'ID.
Recovered	L'ordine è stato confermato. Si segna anche a mano con **Mark as Recovered**.
Lost	L'ordine è stato annullato. Non c'è un pulsante per segnarlo: un carrello avvisato che nessuno annulla resta in **Notified**.
Opted Out	Il cliente ha chiesto di non ricevere avvisi. L'attività pianificata lo annota nei carrelli che restano in **Draft**.

Ogni ora l'attività pianificata annota questi cambiamenti in tutti i carrelli registrati dell'azienda, che si sia scritto loro o no. In Odoo 20, se il cliente torna dal link e aveva già un altro carrello aperto in quel browser, Odoo sposta le righe nel carrello aperto e annulla l'ordine del link (in Odoo 17, 18 e 19, se il cliente sceglie di unire i due). Quel carrello viene annotato come **Lost** nel passaggio successivo anche se il cliente è tornato.

Regole e condizioni

- Si scrive solo ai contatti con **WhatsApp Opt-In** selezionato e senza **WhatsApp Opt-Out**, nella scheda **WhatsApp** del contatto.
- Il connettore non aggiunge nessuna casella di consenso nel negozio: il consenso lo ottieni tu e lo selezioni su ogni contatto.
- Quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo. La sua disiscrizione si segna a mano sul contatto o con **Mark Opted Out**, che compila anche **WhatsApp Opt-Out Date**.
- Il numero viene preso da **WhatsApp Phone Number** del contatto o, se è vuoto, dal suo telefono. Deve avere il prefisso internazionale (+ oppure 00 e il prefisso del paese) e tra 8 e 15 cifre.
- Ogni passaggio invia fino a 100 carrelli e dedica 60 secondi all'invio. Se ne restano altri, l'attività pianificata viene rieseguita subito.

Perché il pulsante non invia

Il pulsante **Send Recovery Message** ti indica il motivo con uno di questi messaggi:

- «Customer has opted out from notifications»
- «Customer has not consented to receive messages»
- «The customer has no WhatsApp number in international format (+ and country code).»
- «The template uses the cart link ({{3}}) and this cart has no order.»
- «The order is no longer a cart.»
- «This cart is being sent right now.»
- «FlexigoTech Cloud has no WhatsApp number connected for this company: connect it in the Website settings. Nothing was sent.»

I promemoria disattivati o non configurati del tutto, e un database copia di quello in cui sono stati attivati, hanno anch'essi il loro avviso. Senza abbonamento, l'avviso ti porta ad abbonarti.

Errori salvati nel carrello

«Meta error <codice> (HTTP <stato>): <testo di Meta>»	Meta ha rifiutato il messaggio. Il carrello resta in **Draft** e può essere reinviato.
«No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.»	Meta non ha risposto. L'invio non viene ripetuto.
«FlexigoTech Cloud refused the message: check the template name and language in the Website settings and the customer's number.»	Controlla il nome e la lingua del modello nelle impostazioni del sito web e il numero del cliente.
«No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»	Al numero manca il prefisso del paese. Non viene completato da solo, perché Meta metterebbe quello del negozio e potrebbe raggiungere un'altra persona.

Cosa contiene il modello

Le variabili del corpo vengono compilate in quest'ordine: {{1}} il nome del contatto, {{2}} il totale del carrello con la sua valuta e {{3}} il link al suo carrello. Se l'ordine non è più un preventivo (o, in Odoo 20, ha un pagamento in corso), il link avvisa il cliente che quel carrello è già concluso. Non vengono compilate variabili dell'intestazione né dei pulsanti.

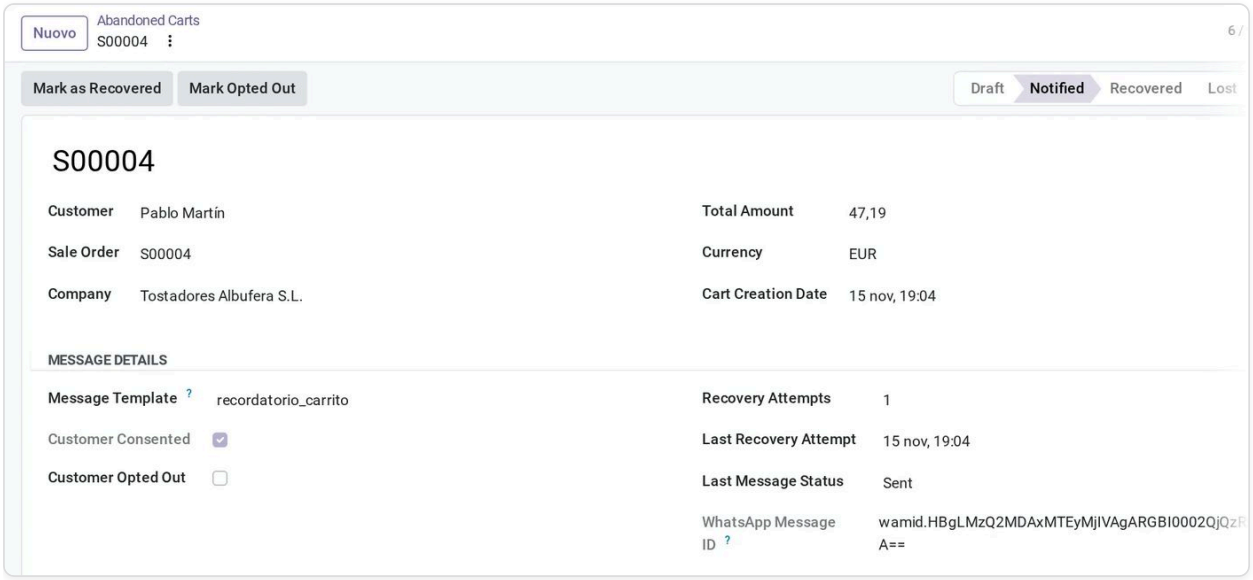
Campi e schede del record

Message Details	**Message Template**, **Customer Consented**, **Customer Opted Out**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status**, **WhatsApp Message ID** e **Last Error**.
Cart Items	I prodotti del carrello.
Total Amount	Il totale dell'ordine al momento della registrazione. Non viene aggiornato in seguito.

Cart Creation Date	Quando l'attività pianificata ha registrato il carrello, non la data dell'ordine.

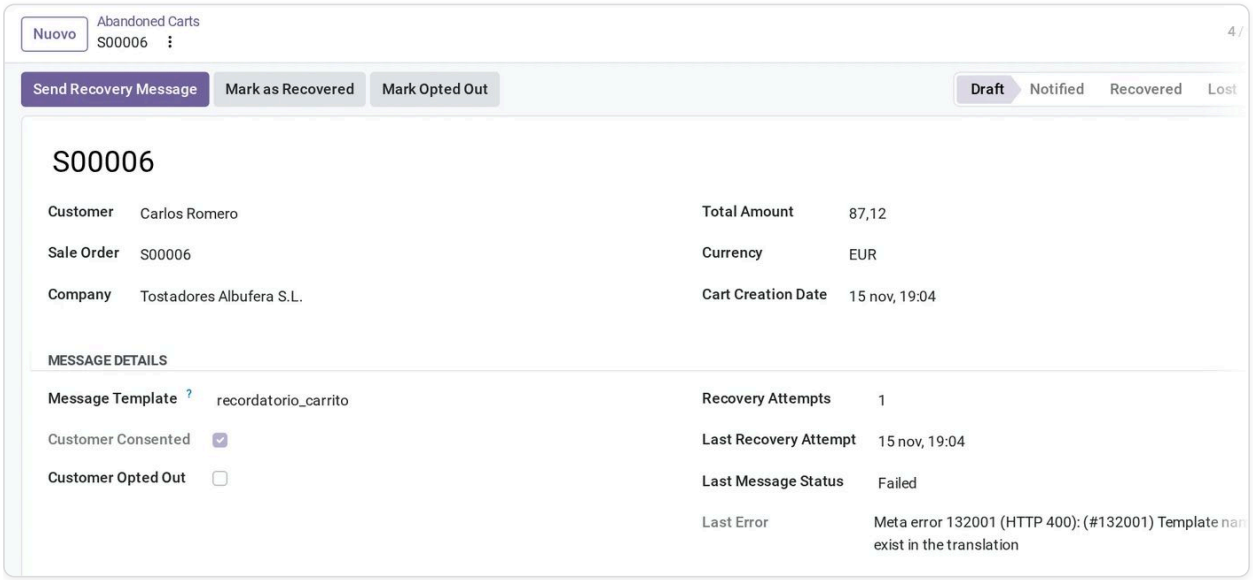
Esempio dall'inizio alla fine

Il carrello di Pablo Martín, con un kit cold brew da 1 l, è stato registrato in **Draft** quando sono trascorse le ore di attesa. L'attività pianificata ha scritto al suo numero con il modello recordatorio_carrito. Meta ha accettato il messaggio, quindi il carrello è passato a **Notified**, con **Last Message Status Sent** e l'ID salvato.



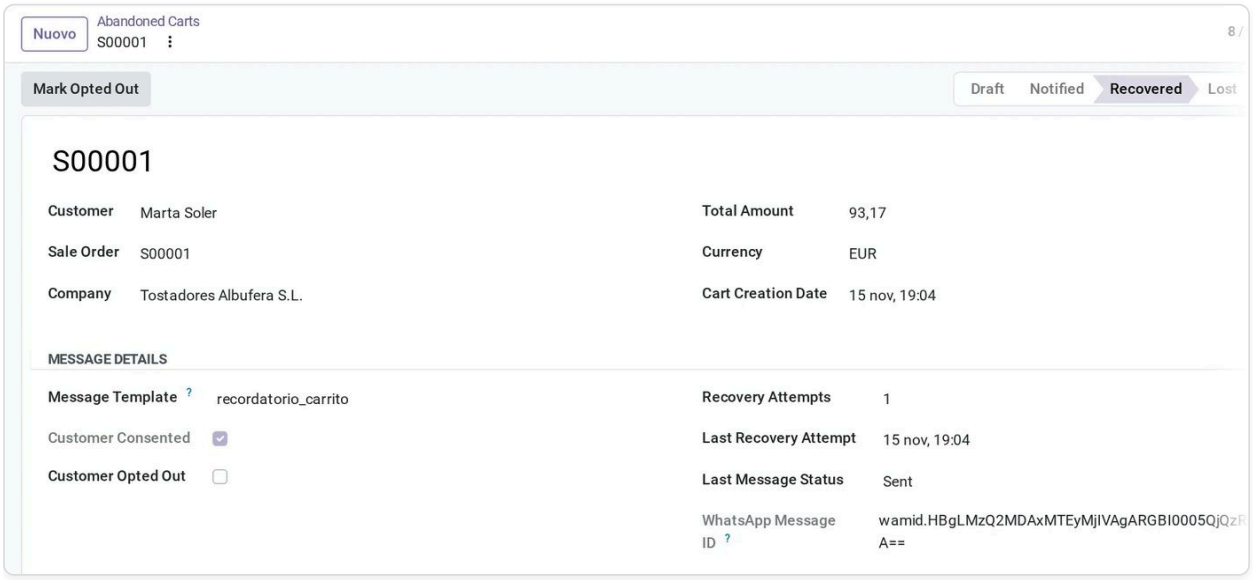
- **Schermata reale di Odoo 20.** Il carrello di Pablo Martín in **Notified**, con l'ID del messaggio salvato.

Quello di Carlos Romero è rimasto in **Draft** con **Failed** e un **Last Error** con il codice e il testo restituiti da Meta. Poiché Meta l'ha rifiutato, può essere reinviato con il pulsante **Send Recovery Message**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il carrello di Carlos Romero in **Draft** con l'errore restituito da Meta.

12 Dal carrello avvisato all'ordine recuperato o perso



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di Marta Soler in **Recovered**: resta solo il pulsante **Mark Opted Out**.

L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora e annota l'esito di tutti i carrelli registrati dell'azienda, che si sia scritto loro o no. I due pulsanti del modulo servono a segnare a mano.

Recovered	Ogni ora, quando l'ordine è stato confermato, da **Draft** o **Notified**.
Lost	Ogni ora, quando l'ordine è stato annullato, da **Draft** o **Notified**.
Opted Out	Ogni ora, per i carrelli che restano in **Draft** e il cui cliente si è disiscritto.
Mark as Recovered	Pulsante del modulo. Non compare se il carrello è già in **Recovered**.
Mark Opted Out	Pulsante del modulo. Non compare se **Customer Opted Out** è già selezionato. Seleziona quella casella e la disiscrizione del contatto, con la sua data.

Quali stati ci sono

Draft	Carrello registrato a cui non è ancora stato inviato il messaggio.
Notified	Meta ha accettato il messaggio di promemoria.
Recovered	L'ordine è stato confermato.
Lost	L'ordine è stato annullato.
Opted Out	Il cliente non vuole ricevere avvisi.

Per vedere i carrelli di ogni stato, usa i menu **Abandoned Carts**, **Notified Carts**, **Recovered Carts** e **Lost Carts**, in **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts**. **Abandoned Carts** si apre con il filtro **Draft** attivo.

1. **Apri il carrello**

   Accedi da **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** oppure dalla lista del suo stato.

2 **Premi il pulsante che ti serve**

Mark as Recovered o **Mark Opted Out**. Compaiono solo quelli utilizzabili in quello stato.

> Non c'è un pulsante per segnare un carrello come **Lost**: lo fa l'attività quando l'ordine viene annullato. Un carrello notificato che nessuno annulla resta in **Notified**.

Cosa significa ogni stato

Draft	Stato iniziale. Il carrello è registrato e il messaggio non è ancora partito, oppure è partito e Meta lo ha rifiutato (in quel caso il carrello resta qui con **Failed**).
Notified	Meta ha accettato il messaggio. Il carrello salva **Sent** in **Last Message Status** e l'**WhatsApp Message ID**.
Recovered	L'ordine dal sito web è stato confermato.
Lost	L'ordine è stato annullato. Succede anche quando il cliente apre il link del promemoria e quel carrello si unisce a un altro che aveva aperto nel suo browser (solo in Odoo 20; in 17, 18 e 19, se il cliente lo sceglie): Odoo sposta le righe in quel carrello, annulla l'ordine del link e, al passaggio successivo, il modulo lo registra come **Lost** anche se il cliente è tornato.
Opted Out	Il cliente ha chiesto di non ricevere avvisi. Si arriva qui dall'attività (per i carrelli ancora in **Draft**) o con **Mark Opted Out**.

Quando viene registrato un carrello

Ogni ora, per azienda, viene registrato l'ordine di vendita di un sito web che soddisfa tutte queste condizioni: è in bozza, ha righe, appartiene a un cliente noto (non all'utente pubblico del sito), è di quell'azienda, è stato creato dopo l'attivazione dei promemoria e ha superato il tempo di **Send after (hours)** (1 ora di default). Le ore si contano dalla data dell'ordine, quella che Odoo imposta alla creazione del carrello. I carrelli dei visitatori anonimi e quelli precedenti all'attivazione dei promemoria non rientrano. C'è un record per ordine: lo stesso ordine non viene mai registrato due volte.

Quando viene scritto al cliente

L'attività scrive a ogni carrello in **Draft** il cui contatto ha accettato WhatsApp, il cui ordine è ancora un preventivo e al quale non è mai stato tentato l'invio (oppure il cui tentativo si è interrotto più di 5 minuti fa). Un messaggio per carrello. Ogni passaggio invia fino a 100 messaggi o 60 secondi di invio, e se ne restano altri l'attività viene rieseguita subito. Quello che Meta ha rifiutato o a cui non ha risposto non viene ripetuto da solo.

Il numero proviene da **WhatsApp Phone Number** nella scheda **WhatsApp** del contatto o, se è vuoto, dal suo telefono. Deve avere il prefisso internazionale (+ oppure 00 seguito dal prefisso del paese) e da 8 a 15 cifre. Il modulo non lo completa con il paese del contatto, perché Meta metterebbe il prefisso del negozio e il messaggio potrebbe arrivare a un'altra persona.

Quando un invio fallisce

Meta rifiuta il messaggio	Il carrello resta in **Draft**, con **Failed** in **Last Message Status** e in **Last Error** «Meta error <codice> (HTTP <stato>): <testo di Meta>». Si può reinviare dal carrello.

Meta non risponde	**Failed** con «No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.». Non parte più, nemmeno dal pulsante, perché potrebbe essere arrivato.
FlexigoTech Cloud non accetta il modello o il numero	**Failed** con «FlexigoTech Cloud refused the message: check the template name and language in the Website settings and the customer's number.».
Il contatto non ha il prefisso internazionale	**Failed** con «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».
Il messaggio non arriva a Meta (nessun numero collegato, servizio non disponibile, cloud occupato o non funzionante, Meta irraggiungibile)	Il carrello resta com'è e un passaggio successivo lo invia.

Lo stesso ordine non viene mai inviato due volte: ogni ordine porta sempre lo stesso riferimento e FlexigoTech Cloud non ripete un invio accettato. Ogni tentativo aggiunge uno a **Recovery Attempts** e annota **Last Recovery Attempt**.

Il pulsante Invia messaggio di recupero

Send Recovery Message compare solo con il carrello in **Draft** e può usarlo un amministratore. Se non è possibile inviare, viene indicato il motivo:

- «Customer has opted out from notifications»
- «Customer has not consented to receive messages»
- «WhatsApp cart reminders are off or not fully set up in the Website settings, or this database is a copy of the one where they were turned on.»
- «The customer has no WhatsApp number in international format (+ and country code).»
- «The template uses the cart link ({{3}}) and this cart has no order.»
- «The order is no longer a cart.»
- «This cart is being sent right now.»
- «FlexigoTech Cloud has no WhatsApp number connected for this company: connect it in the Website settings. Nothing was sent.»
- «FlexigoTech Cloud could not send it now (...): nothing was sent, try again in a few minutes.»

Senza abbonamento, il pulsante mostra l'avviso per abbonarsi.

Il consenso del cliente

Il modulo scrive solo ai contatti con **WhatsApp Opt-In** selezionato e senza **WhatsApp Opt-Out**, nella scheda **WhatsApp** del contatto. Il negozio online non ha nessuna casella di consenso: lo ottiene chi vende e lo imposta su ogni contatto. Quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo, quindi la sua disiscrizione va impostata a mano sul contatto o con **Mark Opted Out** nel carrello, che compila anche **WhatsApp Opt-Out Date**.

Cosa mostra il modulo del carrello

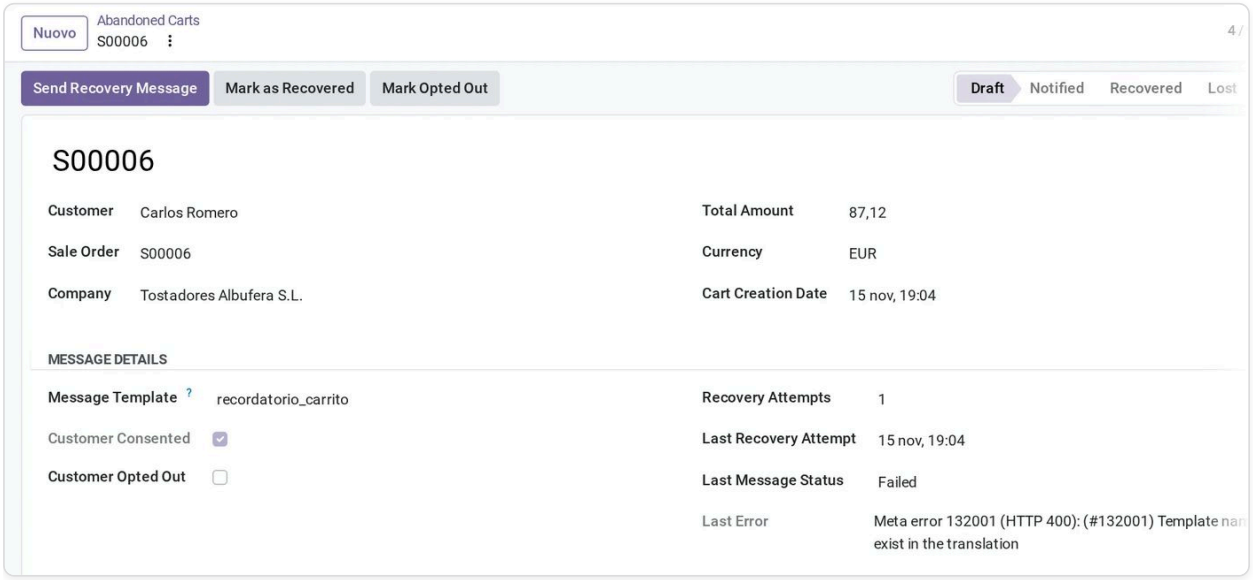
Customer e **Sale Order**	Il contatto e l'ordine dal sito web.

Company, **Total Amount** e **Currency**	Il **Total Amount** è quello dell'ordine al momento della registrazione e non viene aggiornato dopo.
Cart Creation Date	Quando l'attività ha registrato il carrello, non la data dell'ordine dal sito web.
Message Details	**Message Template**, **Customer Consented**, **Customer Opted Out**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status** (**Pending**, **Sent** o **Failed**), **WhatsApp Message ID** e **Last Error**.
Cart Items	I prodotti del carrello.

Esempio dall'inizio alla fine

Marta Soler, con **WhatsApp Opt-In** selezionato, lascia il suo carrello (caffè dell'Etiopia 1 kg e una tazza artigianale) e non lo chiude. Passate le ore di attesa, l'attività lo registra in **Draft** e le invia il messaggio con il modello recordatorio_carrito. Meta lo accetta, quindi il carrello passa a **Notified**, con **Sent** e il suo **WhatsApp Message ID**. Marta conferma l'ordine e, al passaggio successivo, il carrello passa a **Recovered**: da lì resta solo il pulsante **Mark Opted Out**.

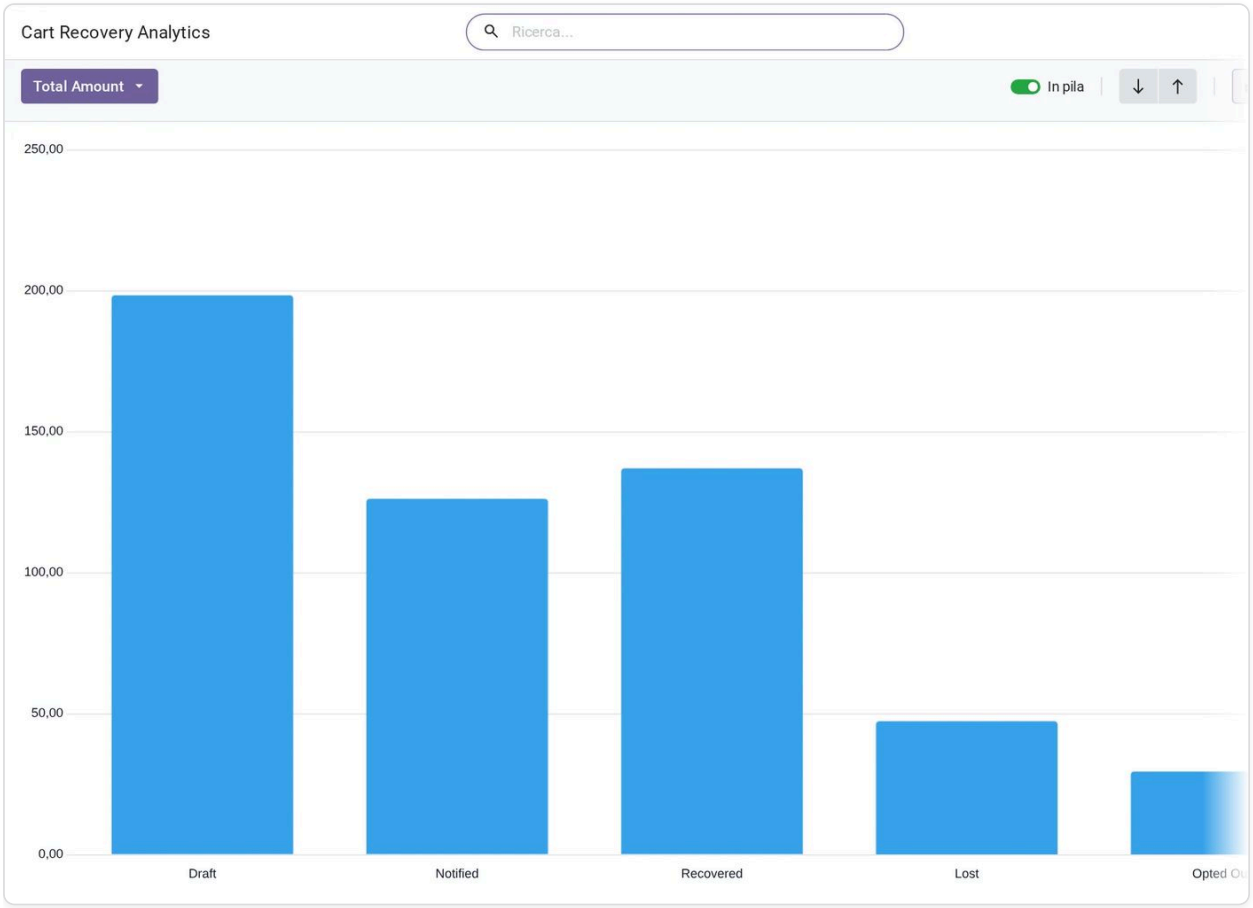
A Núria Puig è stato inviato lo stesso messaggio e il suo ordine è stato annullato. Il carrello passa a **Lost** e compare in **Lost Carts**, anche se le era stato scritto. Carlos Romero ha **Failed** perché Meta ha rifiutato il messaggio: il carrello resta in **Draft**, il motivo è in **Last Error** e si può riprovare con **Send Recovery Message**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello di Carlos Romero in **Draft** con **Failed** e il **Last Error** di Meta.

13 L'analisi dei carrelli per stato

Apri **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Cart Analytics**. Si apre **Cart Recovery Analytics**: un grafico a barre con il **Total Amount** dei carrelli per **Status** e una **pivot** con l'importo e i tentativi per stato.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'analisi del recupero carrelli, con il totale per stato.

Da dove provengono i dati

I dati provengono dai carrelli registrati dall'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders**, che viene eseguita ogni ora. Quella stessa attività annota ogni ora in quale stato si trova ogni carrello. L'analisi non viene alimentata da nessun pulsante.

Gli stati

Draft	Carrello registrato a cui non è ancora stato scritto.
Notified	Meta ha accettato il messaggio di promemoria.
Recovered	L'ordine è stato confermato.
Lost	L'ordine è stato annullato.
Opted Out	Il cliente ha chiesto di non ricevere avvisi.

I pulsanti del carrello

Send Recovery Message	Compare solo con il carrello in **Draft** e può usarlo un amministratore.
Mark as Recovered	Scompare quando il carrello è già in **Recovered**.
Mark Opted Out	Scompare quando il cliente risulta già disiscritto.

Verificare uno stato

1. **Apri l'analisi**
   Guarda nel grafico quale stato concentra più importo.
2. **Apri la lista dello stato**
   Usa **Notified Carts**, **Recovered Carts** o **Lost Carts** per vedere i carrelli uno per uno.
3. **Apri un carrello**
   Lì vedi **Message Details** e **Cart Items**.

> L'analisi non calcola un tasso di recupero dei carrelli notificati. Un carrello notificato che nessuno annulla resta in **Notified**, perché non esiste un pulsante per segnarlo come perso.

Cosa significa ogni stato

Draft	È lo stato iniziale. Un carrello passa a **Notified** quando Meta accetta il messaggio. Se Meta lo rifiuta, resta in **Draft** con **Failed** e il motivo in **Last Error**.
Notified	Meta ha accettato il messaggio e il suo identificativo è stato salvato in **WhatsApp Message ID**.
Recovered	L'ordine è stato confermato. Viene annotato ogni ora su tutti i carrelli registrati, che sia stato loro scritto o no.
Lost	L'ordine è stato annullato, da **Draft** oppure da **Notified**. Succede anche quando il cliente apre il link avendo già un altro carrello aperto nel suo browser e i due si uniscono (in Odoo 20, da soli; in 17, 18 e 19, se il cliente lo sceglie): Odoo sposta le righe nel carrello aperto, annulla l'ordine del link e il carrello risulta **Lost** al passaggio successivo, anche se il cliente è tornato.
Opted Out	Il cliente risulta disiscritto. L'attività lo annota su quelli che restano in **Draft**.

Regole e condizioni

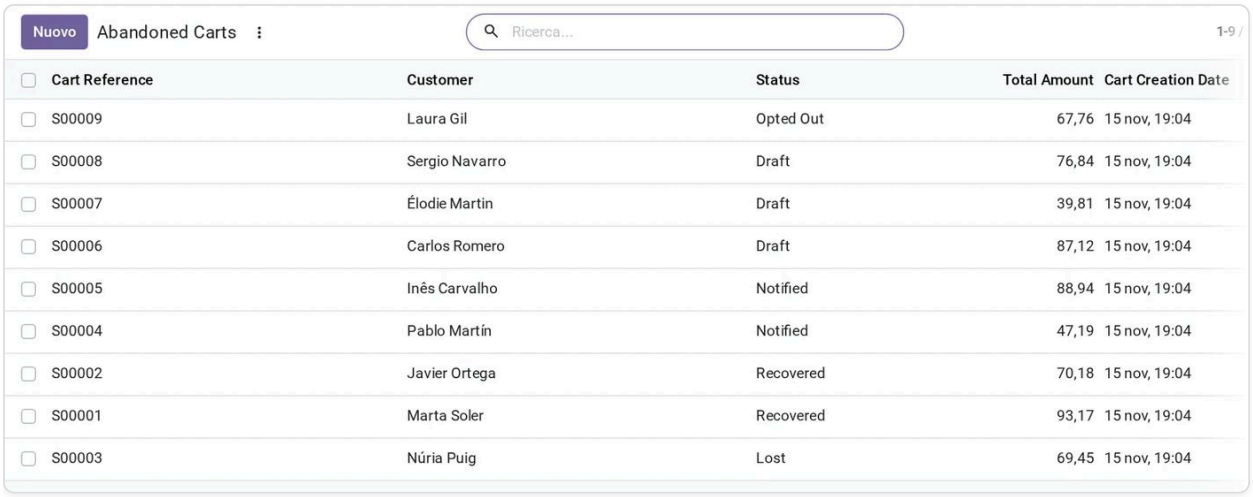
- L'importo dell'analisi è il totale dell'ordine al momento della registrazione del carrello. Non viene aggiornato dopo.
- Un carrello in **Recovered** non ha il pulsante **Mark as Recovered**. Se il cliente risulta già disiscritto, non ha **Mark Opted Out**.
- Quando un carrello viene segnato come disiscritto, viene compilato **WhatsApp Opt-Out Date** nel contatto. Quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo, quindi la sua disiscrizione va impostata a mano.
- Un carrello in **Notified** che nessuno annulla né conferma resta in **Notified**.

Campi del carrello

Cart Creation Date	Quando l'attività pianificata ha registrato il carrello, non la data dell'ordine.
Recovery Attempts e **Last Recovery Attempt**	Ogni tentativo ne aggiunge uno e registra la data.
Last Message Status	**Pending** mentre si invia, **Sent** quando Meta lo accetta e **Failed** quando fallisce.
Customer Consented	Casella di sola lettura che imposta il modulo.
Last Error	Il motivo dell'ultimo errore.

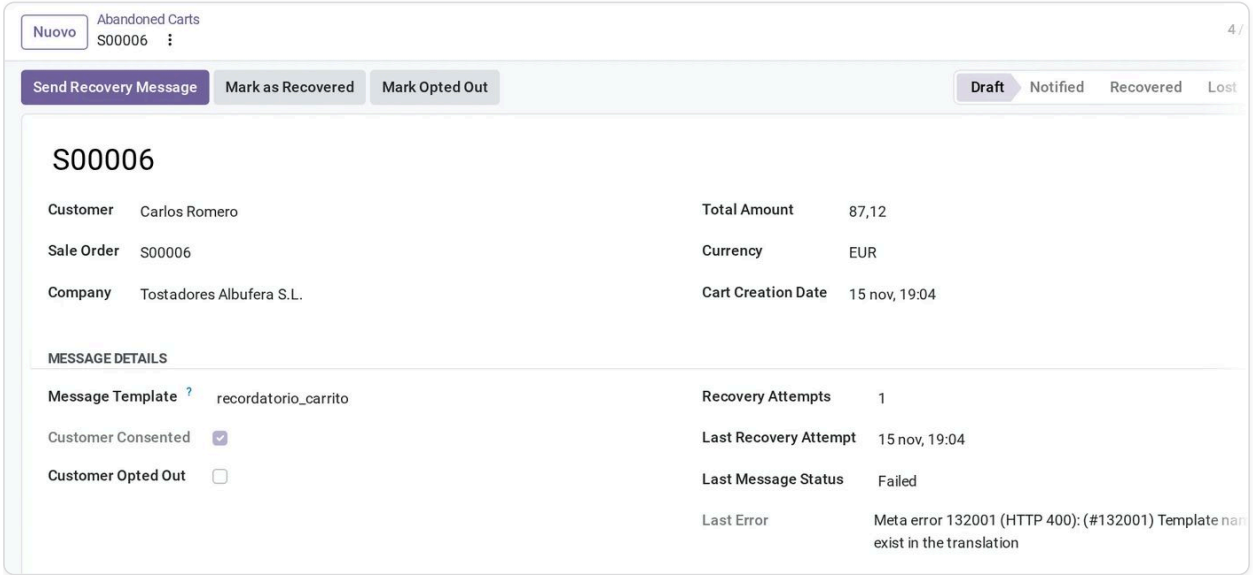
Un esempio dall'inizio alla fine

Nell'elenco di esempio, Pablo Martín e Inês Carvalho sono in **Notified**. Marta Soler e Javier Ortega sono in **Recovered**: il loro ordine è stato confermato. Núria Puig è in **Lost**. Laura Gil è in **Opted Out**. Carlos Romero, Élodie Martin e Sergio Navarro sono ancora in **Draft**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** L'elenco dei carrelli abbandonati con i loro stati.

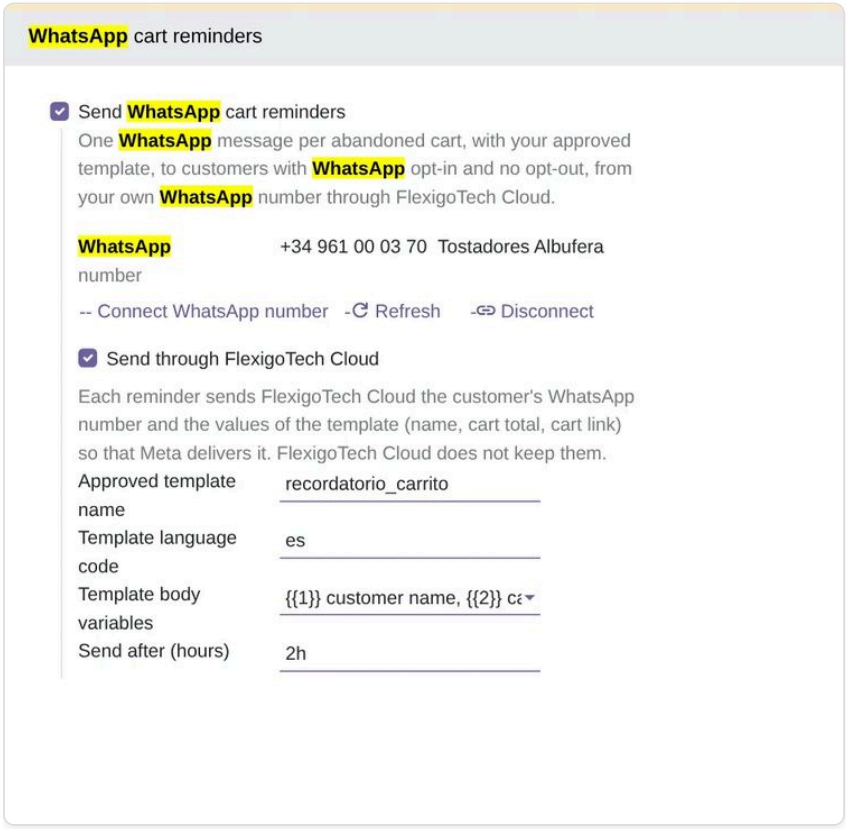
Il carrello di Carlos Romero è rimasto in **Draft** perché Meta l'ha rifiutato. In **Last Error** compaiono il codice e il testo restituiti da Meta, e **Last Message Status** riporta **Failed**. Un carrello rifiutato da Meta si può inviare di nuovo con **Send Recovery Message**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Carrello in **Draft** con **Last Message Status** in **Failed**.

Anche quello di Élodie Martin è in **Draft** con **Failed**: il contatto non ha un numero in formato internazionale e compare il messaggio «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».

14 Copie del database, Odoo.sh e cambi di server



- **Schermata reale di Odoo 20.** Impostazioni del sito web con il numero collegato e i pulsanti **Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**.

Quando attivi l'invio, vengono salvati il momento e il database in cui lo hai fatto. Se il database che si avvia dopo non è quello, viene trattato come una copia: non invia nulla e le impostazioni lo segnalano con il testo «This database is a copy of the one where WhatsApp cart reminders were turned on, so it sends nothing…». Succede con il database di test di Odoo.sh, con un database creato con Duplica o Ripristina come copia e con un database che ha un altro nome.

Da dove arriva ogni dato

L'identificativo del database e il momento di attivazione vengono salvati quando si attiva **Send WhatsApp cart reminders** in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**. I carrelli creati prima di quel momento non vengono registrati. L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** viene eseguita ogni ora e in una copia non invia nulla.

Pulsanti della connessione

Connect WhatsApp number	Apre la finestra di registrazione di Meta. Una copia non può usarlo.
Refresh	Recupera il numero collegato e il suo nome.

Disconnect	Cancella la connessione e la chiave del numero. Compare solo con un numero collegato. Una copia non può usarlo.

Se la copia diventa la tua produzione

1. **Spegni l'invio**
   Deseleziona **Send WhatsApp cart reminders** nelle impostazioni.
2. **Salva**
   Salva le impostazioni con la casella disattivata.
3. **Riaccendilo**
   Seleziona di nuovo la casella e salva. Il momento viene registrato di nuovo e il database torna a essere quello originale.

Due copie che Odoo non distingue dall'originale

- Una copia grezza (pg_dump) ripristinata con lo stesso nome: in essa bisogna spegnere i promemoria.
- Una copia fatta prima di attivare l'invio o di collegare il numero per la prima volta: in essa non collegare, non scollegare e non disinstallare nulla.

> Non collegare, scollegare o disinstallare il modulo da una copia che Odoo non riconosce come copia. FlexigoTech Cloud vede le due basi come la stessa e potresti interrompere il numero dell'originale.

Quando un database è considerato una copia

Quando si accende l'invio, il modulo salva il momento e un identificativo del database. A ogni ciclo verifica se il database attuale è quello registrato. Se non lo è, è considerato una copia: non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero. Duplica e Ripristina come copia assegnano alla copia un nuovo identificativo, e questo basta per riconoscerla. Una copia grezza conserva l'identificativo, e in quel caso la distingue solo il nome.

Gli stati

Database originale	È quello in cui è stato acceso l'invio. Invia quando tutto è pronto: acceso, **Send through FlexigoTech Cloud** selezionato, un numero collegato, il nome e la lingua del modello.
Copia neutralizzata (test di Odoo.sh)	I promemoria restano spenti.
Copia con un altro nome o duplicata	Non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero. Le impostazioni lo segnalano.
Copia grezza con lo stesso nome	Odoo non la distingue dall'originale. In essa bisogna spegnere i promemoria.
Copia fatta prima di accendere o di collegare per la prima volta	Odoo non la distingue dall'originale. Non collegare, scollegare o disinstallare nulla in essa.

Regole e condizioni

- L'invio parte solo se tutto è pronto e nel database in cui è stato acceso.
- Una copia non può collegare né scollegare il numero, perché FlexigoTech Cloud vede la copia e l'originale come lo stesso database e interromperebbe la connessione dell'originale.
- Alla disinstallazione, il modulo cancella in FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave di ogni azienda, e non lo fa mai da una copia.
- Se il cloud non risponde alla disinstallazione, quest'ultima prosegue e il registro di Odoo indica quali aziende restano collegate. Bisogna chiederne lo scollegamento al supporto di FlexigoTech.

Campi del record

Send WhatsApp cart reminders	Casella delle impostazioni del sito web. La vedono e la modificano solo gli amministratori. Quando la si accende vengono registrati il momento e il database.
Momento di attivazione	Non compare in nessuna schermata. I carrelli creati prima non vengono registrati, e spegnere e riaccendere lo rinnova.
WhatsApp number	Il numero collegato, di sola lettura, con il suo nome accanto e senza etichetta.
Send through FlexigoTech Cloud	Casella di consenso per inviare a FlexigoTech Cloud i dati del promemoria.

Esempio dall'inizio alla fine

L'azienda Tostadores Albufera ha collegato il suo numero in produzione. Duplica il database per fare dei test e, nel duplicato, le impostazioni segnalano che è una copia: lì non si invia nulla e il numero non si può collegare né scollegare. Più tardi l'azienda decide che il duplicato sarà la sua produzione. Deseleziona **Send WhatsApp cart reminders**, salva, la riseleziona e salva. Da quel momento il database è l'originale e inizia a registrare i carrelli abbandonati.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

15 I dati che vanno e vengono

DATO	DIREZIONE	QUANDO
Promemoria carrello: numero WhatsApp del cliente, nome e lingua del modello, valori delle variabili (nome del contatto, totale del carrello, link al carrello) e riferimento dell'ordine	Da Odoo a Meta, tramite FlexigoTech Cloud	Ogni ora, con l'attività **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders**, oppure premendo **Send Recovery Message** su un carrello in **Draft**
Esito dell'invio: WhatsApp Message ID, Last Message Status e, se fallisce, Last Error	Da Meta a Odoo, tramite FlexigoTech Cloud	Nello stesso invio, quando Meta risponde
Numero WhatsApp collegato e il suo nome	Da FlexigoTech Cloud a Odoo	Premendo **Refresh** nelle impostazioni del sito web
Registrazione del numero dell'azienda	Da Odoo a FlexigoTech Cloud, che apre la finestra di registrazione di Meta	Premendo **Connect WhatsApp number**

DATO	DIREZIONE	QUANDO
Cancellazione della connessione e della chiave del numero	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Premendo **Disconnect**, dopo la conferma
Stato di salute del ciclo: quanti messaggi sono stati inviati e quanti falliti, e i codici di errore di Meta, senza dati dei clienti	Da Odoo a FlexigoTech Cloud	Dopo ogni ciclo in cui un messaggio viene inviato o fallisce

Tutte le chiamate passano da FlexigoTech Cloud, che le consegna alla WhatsApp Cloud API di Meta tramite l'app Meta di FlexigoTech. La chiave di accesso del numero è conservata cifrata da FlexigoTech Cloud e Odoo non la possiede mai. I dati di ogni promemoria arrivano a Meta senza che FlexigoTech Cloud li conservi. Di ogni invio conserva per 90 giorni il riferimento, lo stato, l'identificativo del messaggio e l'ora. Quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo. Senza prova né abbonamento non si registra né si invia nulla.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

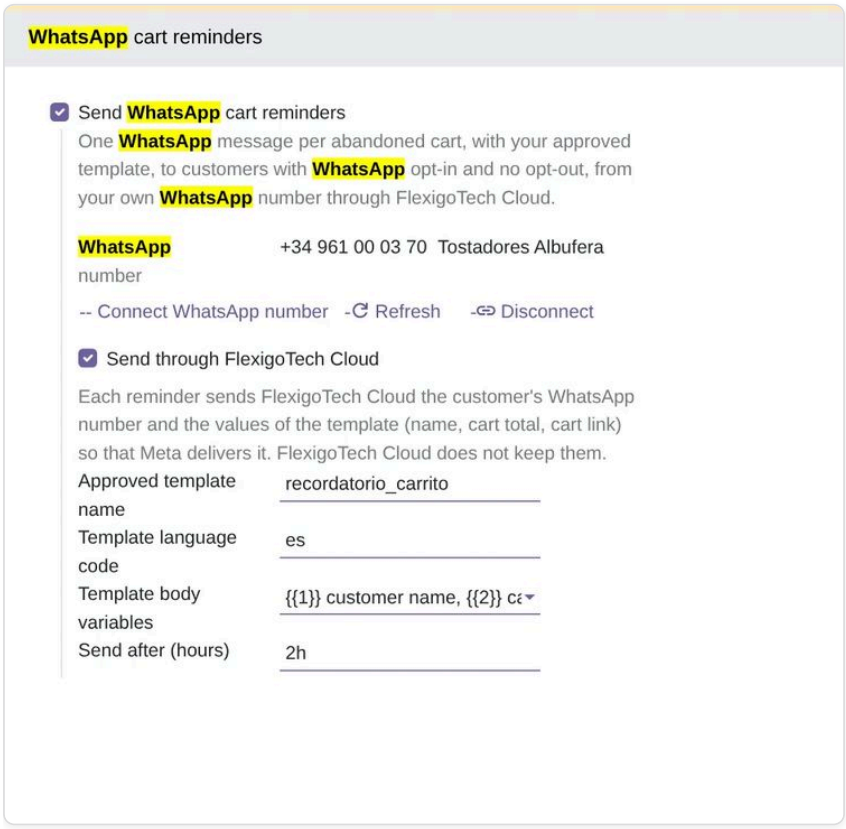
16 Cosa succede da solo

ATTIVITÀ	FREQUENZA	COSA FA
WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders	Ogni ora; è attiva di default	Per ogni azienda con i promemoria attivi, registra i nuovi carrelli che sono stati abbandonati. Annota come sono finiti quelli già registrati: ordine confermato, **Recovered**; ordine annullato, **Lost**; cliente disiscritto, **Opted Out**. Invia un messaggio WhatsApp a ogni nuovo carrello il cui cliente ha accettato WhatsApp e non si è disiscritto.

Ogni ciclo invia fino a 100 messaggi e smette di inviare dopo 60 secondi. Se restano carrelli da avvisare, l'attività viene rieseguita subito. Se il messaggio non arriva a Meta, il carrello resta com'era e il ciclo dell'ora successiva lo invia. Senza il servizio di FlexigoTech Cloud l'attività non tocca nulla.

Le frequenze si modificano in **Impostazioni › Funzioni tecniche › Automazione › Azioni pianificate**, con la modalità sviluppatore attiva.

17 Le opzioni del numero WhatsApp e come sono impostate di default



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** con il numero collegato e le opzioni del modello.

OPZIONE	PREDEFINITA	COSA FA
Send WhatsApp cart reminders	Spenta	Accende l'invio. Con essa spenta non compare nient'altro del blocco. Quando è accesa, vengono registrati e ricordati solo i carrelli creati da quel momento in poi.
Send through FlexigoTech Cloud	Non selezionata	È il tuo consenso perché ogni promemoria passi da FlexigoTech Cloud con il numero del cliente e i valori del modello. Senza questa selezione non si invia nulla.
WhatsApp number	Nessun numero: «No number connected yet.»	Sola lettura. Mostra il numero collegato e, accanto, il suo nome. Si compila con **Connect WhatsApp number** e **Refresh**.
Approved template name	Vuoto	Il nome del tuo modello come lo mostra Meta, per esempio «cart_reminder». È obbligatorio con l'invio attivo.
Template language code	en_US	La lingua del modello, per esempio es, en_US o pt_BR. È obbligatorio con l'invio attivo.
Template body variables	**No variables**	Scegli quali valori riempiono il corpo del modello: **No variables**, il nome del cliente, il nome e il totale del carrello, oppure il nome, il totale e il link al carrello.

OPZIONE	PREDEFINITA	COSA FA
Send after (hours)	1 ora (1h in Odoo 20; 01:00 in 17, 18 e 19)	Quanto tempo deve trascorrere dalla creazione del carrello affinché l'attività, che viene eseguita ogni ora, lo registri e invii il promemoria. Il valore è espresso in ore: due ore appaiono come 2h in Odoo 20 e come 02:00 in 17, 18 e 19.

Nome e lingua del modello devono essere compilati: altrimenti Odoo non ti lascia salvare. Il promemoria parte solo quando è tutto pronto: invio attivo, consenso spuntato, un numero collegato e il modello indicato, nel database in cui l'hai attivato.

Cosa si fa a mano

SCHEDA O GRUPPO	PULSANTI
Blocco **WhatsApp cart reminders**	**Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**

Connect WhatsApp number	Apre in una nuova scheda una pagina di FlexigoTech Cloud con la finestra di registrazione di Meta, valida 30 minuti. Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e concludi. Richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud.
Refresh	Tornato in Odoo, recupera il numero collegato e il suo nome.
Disconnect	Visibile solo con un numero collegato. Chiede conferma, cancella su FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero e rimuove il numero dalle impostazioni. Non vengono inviati altri promemoria finché non lo ricolleghi.

Tutta la configurazione del modulo è in quel blocco delle impostazioni. Ciò che non si vede a schermo è il momento in cui hai attivato l'invio, che Odoo salva da solo e usa per non registrare i carrelli creati prima. Se disattivi e riattivi l'invio, quel momento viene impostato di nuovo.

> Una copia del database non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero. Le impostazioni te lo segnalano. Se la copia diventa la tua produzione, disattiva l'invio, salva e riattivalo.

18 Sicurezza e dati personali

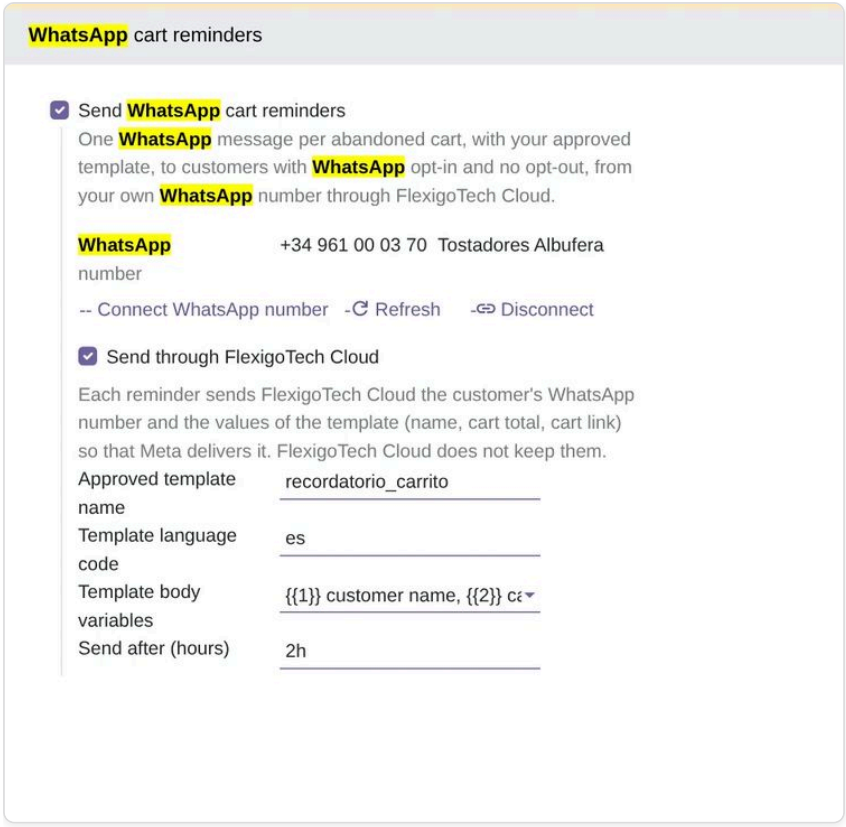
- La chiave di accesso del tuo numero WhatsApp non viene salvata nel tuo Odoo. FlexigoTech Cloud la ottiene da Meta quando colleghi il numero con la registrazione di Meta e la conserva cifrata.
- Il consenso del cliente lo raccogli tu. Lo shop online non ha alcuna casella di autorizzazione: la spunti nella scheda **WhatsApp** del contatto, con **WhatsApp Opt-In**. Il modulo scrive solo ai contatti con quella casella spuntata e senza **WhatsApp Opt-Out**.
- La disiscrizione di un cliente la annoti tu. Ciò che risponde su WhatsApp non arriva a Odoo: la segni a mano sul contatto o con **Mark Opted Out** sul carrello, che compila anche **WhatsApp Opt-Out Date**.
- Gli utenti interni leggono i carrelli delle loro aziende. Solo un amministratore delle Impostazioni può modificarli, e quindi solo lui può usare i pulsanti del carrello. Anche il blocco delle impostazioni è riservato agli amministratori.
- Ogni utente vede solo i carrelli delle aziende a cui appartiene.
- A ogni promemoria, FlexigoTech Cloud riceve il numero WhatsApp del cliente, il nome e la lingua del modello, i valori delle variabili e il riferimento dell'ordine. Tutto questo passa a Meta senza essere salvato.
- Per ogni invio, FlexigoTech Cloud conserva per 90 giorni il riferimento, lo stato, l'ID del messaggio e l'ora.
- Quando colleghi, aggiorni o scolleghi il numero, FlexigoTech Cloud riceve l'azienda di Odoo. Quando attivi FlexigoTech Cloud, riceve il nome dell'azienda e l'email di chi accetta la sua informativa sui dati, con la data e la versione del testo accettato.
- Carrelli e contatti restano nel tuo Odoo: il modulo non li cancella né li rende anonimi.
- Dopo ogni passaggio in cui esce o fallisce qualche messaggio, Odoo invia a FlexigoTech Cloud quanti messaggi sono stati inviati e quanti falliti, e i codici di errore di Meta, senza dati dei clienti.
- Se disinstalli il modulo, su FlexigoTech Cloud vengono cancellate la connessione e la chiave del numero di ogni azienda. Se il cloud non risponde, la disinstallazione prosegue e il registro di Odoo indica quali aziende restano collegate, così da chiederne la cancellazione al supporto di FlexigoTech.

19 Più numeri WhatsApp e più aziende

Ogni azienda del tuo Odoo collega un numero WhatsApp, e uno solo. Il collegamento, il nome del modello, la sua lingua e le altre opzioni si trovano in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**, nel blocco **WhatsApp cart reminders**, e vengono salvati per l'azienda con cui stai lavorando. Ogni azienda collega, aggiorna o scollega il proprio numero separatamente.

Il numero di account per connettore dipende dal piano di FlexigoTech Cloud: fino a 3 con Standard e fino a 10 con Pro.

Ogni ora, l'attività registra e avvisa i carrelli di ogni azienda con i promemoria attivi, e solo quelli di quell'azienda. Gli utenti vedono solo i carrelli delle aziende a cui appartengono, e nella ricerca dei carrelli puoi raggruppare per **Company**.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** con il numero collegato dell'azienda Tostadores Albufera.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

20 Se qualcosa non funziona

Un carrello è Failed e non sai perché	Apri il carrello in **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts**. In **Last Error** c'è il motivo: ciò che ha risposto Meta o ciò che manca al carrello.
Un carrello resta in Draft e non viene avvisato	Se il cliente non ha dato il permesso, non gli si scrive. Se il messaggio non è arrivato a Meta, il carrello resta com'è e l'attività riprova nel passaggio successivo. Un carrello registrato prima di disattivare e riattivare i promemoria non viene più avvisato dall'attività: invialo con **Send Recovery Message**.
Un carrello risulta Opted Out e non riceve messaggi	Il cliente si è disiscritto da WhatsApp. Finché resta così non gli viene inviato nulla. Lo vedi nella scheda del contatto, in **WhatsApp Opt-Out**.
Il cliente non riceve nulla e il suo carrello non cambia	Controlla nella scheda del contatto che **WhatsApp Opt-In** sia spuntato e che abbia un numero con prefisso internazionale, in **WhatsApp Phone Number** o nel telefono. Senza permesso non si invia.
Non parte nessun invio da nessun carrello	Verifica in **Sito web › Configurazione › Impostazioni** che l'invio sia attivo, con **Send through FlexigoTech Cloud** spuntato, il numero collegato e il modello impostato, e che il modulo sia ancora in prova o abbonato in **Impostazioni › FlexigoTech Cloud**. Senza prova né abbonamento non si registra né si invia nulla.
Un carrello è passato da Notified a Lost	Non è un errore dell'invio: l'ordine è stato annullato. Succede anche se il cliente ha aperto il link con un altro carrello aperto e i due si sono uniti. Se sai che alla fine ha acquistato, segnalalo con **Mark as Recovered**.

Un carrello è in Notified e il cliente dice di non aver ricevuto nulla	**Sent** significa che Meta ha accettato il messaggio, non che lo abbia consegnato: il modulo non riceve le notifiche di consegna né di lettura. Controlla il numero del contatto.

L'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** invia al massimo 100 messaggi per passaggio e smette di inviare dopo 60 secondi. Se restano carrelli, viene eseguita di nuovo subito. Un tentativo di oltre 5 minuti senza risposta salvata viene considerato perso e il messaggio viene inviato di nuovo.

Altri avvisi che puoi vedere

«Meta error 132001 (HTTP 400): (#132001) Template name does not exist in the translation»	Meta non trova il modello con quel nome in quella lingua, oppure non è approvato. Il carrello resta in **Draft** con **Failed**. Controlla **Approved template name** e **Template language code** in WhatsApp Manager e invialo di nuovo con **Send Recovery Message**.
«No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»	Il contatto non ha il numero con + e prefisso del paese. Correggilo nella sua scheda e invia di nuovo con **Send Recovery Message**.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

21 Altri modi per farlo

MODO	COSA COMPORTA
A mano, dall'app WhatsApp Business	Qualcuno cerca in Odoo ogni preventivo non confermato e scrive a ogni cliente, uno per uno.
Solo Odoo	Odoo, anche Community, può inviare per e-mail un promemoria di carrello abbandonato. Odoo Enterprise 20 include «WhatsApp-eCommerce», che ogni ora invia un modello su WhatsApp ai carrelli abbandonati, ma richiede l'app WhatsApp di Enterprise e un'app Meta propria con le sue chiavi (App ID, App Secret, Account ID, Phone Number ID e Access Token). In Odoo Enterprise 17, 18 e 19, «WhatsApp-eCommerce» invia un modello solo quando l'ordine viene confermato.
Questo connettore	Funziona su Community ed Enterprise, dalla 17 alla 20, senza un'app Meta propria: colleghi il tuo numero con la finestra di registrazione di Meta. Registra i carrelli abbandonati e invia un messaggio per carrello con il tuo modello approvato. Richiede l'abbonamento a FlexigoTech Cloud.

Se invii già promemoria con un altro strumento, il connettore registra solo i carrelli creati da quando attivi i promemoria, quindi quelli precedenti restano dove li gestisci. Se hai attiva anche l'e-mail di carrello abbandonato di Odoo, il connettore non la disattiva: il cliente può ricevere sia l'e-mail sia il messaggio WhatsApp.

22 Piani e prezzo

9 €

Licenza per versione di Odoo.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

49 €/mese

o 490 € all'anno

- Prima risposta entro 1 giorno lavorativo

PRO

98 €/mese

o 980 € all'anno

- Prima risposta entro 4 ore lavorative
- Videochiamata se serve

14 giorni di prova, senza carta

Prezzi IVA esclusa

La licenza del modulo si acquista per versione di Odoo. FlexigoTech Cloud si paga al mese o all'anno e la prova di 14 giorni non richiede carta. Con Standard, fino a 3 numeri WhatsApp; con Pro, fino a 10.

23 Domande frequenti

Cosa fa esattamente il connettore?

Ogni ora registra i carrelli abbandonati del tuo negozio online e invia un messaggio WhatsApp per carrello, con il tuo modello approvato, ai clienti che hanno accettato WhatsApp e non si sono disiscritti.

Funziona senza l'abbonamento a FlexigoTech Cloud?

No.

C'è una prova gratuita?

Sì, 14 giorni senza carta. Se alla fine non ti abboni, il servizio si ferma e non viene addebitato nulla.

Funziona su Odoo Online?

No. Odoo Online non permette di installare moduli di terze parti. Funziona su Odoo.sh o sul tuo server.

Serve Odoo Enterprise?

No. Funziona su Community e su Enterprise: dipende da E-commerce e Vendite, presenti in entrambe, e dal modulo FlexigoTech Cloud.

Con quali versioni di Odoo funziona?

È pubblicato per Odoo 17.0, 18.0, 19.0 e 20.0.

Quanto costa?

La licenza del modulo costa 9 € per versione di Odoo e l'abbonamento a FlexigoTech Cloud, IVA non inclusa, 49 € al mese o 490 € all'anno con il piano Standard, oppure 98 € al mese o 980 € all'anno con Pro.

Quanti numeri WhatsApp ammette ogni piano?

Fino a 3 account con il piano Standard e fino a 10 con Pro. Ogni azienda del tuo Odoo collega un solo numero.

Che differenza c'è tra Standard e Pro?

Oltre agli account (3 contro 10), la prima risposta dell'assistenza arriva entro 1 giorno lavorativo con Standard e entro 4 ore lavorative con Pro, che include una videochiamata se serve.

Cosa mi serve su Meta?

Un account WhatsApp Business, un numero che puoi verificare e un modello di messaggio approvato in WhatsApp Manager di Meta.

Devo creare un'app Meta propria?

No. Il connettore usa l'app Meta di FlexigoTech: accedi con il tuo account nella finestra di registrazione di Meta, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e hai finito.

Il connettore crea o approva il modello del messaggio?

No. Il modello deve essere già approvato su Meta. Nelle impostazioni inserisci il suo nome così come lo mostra Meta e il suo codice lingua.

Quali variabili può contenere il modello?

Fino a tre nel corpo, in quest'ordine: il nome del contatto, il totale del carrello con la sua valuta e il link al carrello. Le variabili dell'intestazione e dei pulsanti non vengono compilate.

Meta mi addebita i messaggi?

Sì. Meta addebita all'account della tua azienda su Meta ogni messaggio modello consegnato, e non quelli che non arrivano. La tariffa dipende dalla categoria del modello (un promemoria di carrello è di marketing) e dal prefisso del paese del numero che lo riceve. Questo addebito è separato dall'abbonamento a FlexigoTech Cloud.

A chi scrive il connettore?

Solo ai contatti con **WhatsApp Opt-In** spuntato e senza **WhatsApp Opt-Out**, nella scheda **WhatsApp** del contatto.

Il connettore ottiene il consenso dei miei clienti?

No. Il negozio online non ha alcuna casella di consenso: lo ottieni tu e lo registri su ogni contatto.

Cosa succede se un cliente si disiscrive tramite WhatsApp?

Quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo. La disiscrizione la registri tu sul contatto oppure con **Mark Opted Out** nel carrello.

Quali carrelli vengono registrati?

I preventivi del sito in bozza, con righe e di un cliente noto, creati dopo aver attivato i promemoria e da più del tempo di **Send after (hours)**, che per impostazione predefinita è 1 ora. Quelli di visitatori anonimi non rientrano.

Ogni quanto vengono registrati e inviati?

Ogni ora, con un'unica attività pianificata. Ogni esecuzione invia fino a 100 messaggi e lavora al massimo 60 secondi; se ne restano altri, riparte subito.

Ogni quanto cambia lo stato di un carrello?

Ogni ora l'attività annota se l'ordine è stato confermato (**Recovered**), annullato (**Lost**) o il cliente si è disiscritto (**Opted Out**), indipendentemente dal fatto che al cliente sia stato scritto o meno.

Cosa succede con i carrelli precedenti all'installazione?

Non rientrano. Vengono registrati solo i carrelli creati dopo aver attivato **Send WhatsApp cart reminders**.

Un cliente può ricevere due messaggi per lo stesso carrello?

No. Viene inviato un messaggio per carrello e lo stesso ordine non viene mai registrato né inviato due volte.

I messaggi falliti vengono reinviati?

Quelli che Meta ha rifiutato o a cui Meta non ha risposto non vengono reinviati automaticamente. Uno rifiutato da Meta si può inviare di nuovo dal carrello con **Send Recovery Message**. Uno a cui Meta non ha risposto non viene ripetuto, perché potrebbe essere arrivato.

Cosa succede se il numero del cliente non ha il prefisso internazionale?

Il connettore non lo completa. Il carrello passa in **Failed** con l'errore «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.» e non viene inviato nulla.

Dove vedo com'è andato ogni invio?

Nel carrello: il **WhatsApp Message ID** se Meta l'ha accettato, oppure **Last Error** se l'ha rifiutato. Che Meta l'abbia accettato non significa che l'abbia consegnato: il modulo non legge le consegne né le letture. Gli elenchi si trovano in **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts**.

Legge le conferme di consegna o le risposte del cliente?

No. Il modulo non sa se un messaggio è stato consegnato o letto, e quello che il cliente risponde su WhatsApp non arriva a Odoo.

Quali dati conserva FlexigoTech Cloud?

Il numero del cliente, il modello e le variabili passano a Meta senza essere memorizzati. Di ogni invio conserva il riferimento, lo stato, l'ID del messaggio e l'ora per 90 giorni.

Dove viene conservata la chiave di accesso del mio numero?

La conserva cifrata FlexigoTech Cloud. Odoo non la possiede mai.

Posso usarlo in un database di test o in una copia?

Una copia non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero, e le impostazioni lo segnalano. Se la copia diventa la tua produzione, disattiva l'invio, salva e riattivalo.

Cosa succede se scollego il numero?

Disconnect chiede conferma e cancella su FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero. Non vengono inviati altri promemoria finché non lo ricolleghi.

E se disinstallo il modulo?

La disinstallazione cancella su FlexigoTech Cloud la connessione e la chiave del numero di ogni azienda, e non lo fa mai da una copia. Se il cloud non risponde, la disinstallazione prosegue e il registro di Odoo indica quali aziende risultano ancora collegate, per richiederne la disiscrizione al supporto di FlexigoTech.

È stato testato con clienti reali?

Non è ancora stato inviato alcun messaggio reale a un cliente. I test del modulo simulano FlexigoTech Cloud e Meta, e con l'API reale di Meta è stato provato solo con un numero di test di Meta.

GUIDA DEL CONNETTORE · WHATSAPP

24 Glossario

Meta	La società titolare di WhatsApp. Consegna i messaggi, approva i modelli e addebita ogni messaggio di modello consegnato.
WhatsApp Business	Il tipo di account WhatsApp per le aziende. Ti serve un account e un numero che tu possa verificare.
WhatsApp Manager	Il pannello di Meta dove si creano e si approvano i modelli di messaggio. Il connettore non li crea.
WhatsApp Cloud API	L'interfaccia di Meta con cui si inviano i messaggi. FlexigoTech Cloud la usa per tuo conto.

Modello di messaggio	Il testo approvato da Meta che viene inviato come promemoria. Per Meta, un promemoria di carrello è un modello di marketing.
Nome del modello	Il nome così come lo mostra Meta, in minuscolo, con cifre e trattini bassi, ad esempio cart_reminder.
Codice lingua	La lingua del modello, ad esempio es, en_US o pt_BR. Insieme al nome deve essere valida perché Odoo permetta di salvare.
Variabili	I segnaposto nel corpo del modello: {{1}} nome del contatto, {{2}} totale del carrello, {{3}} link al carrello. Non vengono compilati nell'intestazione né nei pulsanti.
FlexigoTech Cloud	Il servizio online che inoltra ogni promemoria a Meta. Richiede il tuo abbonamento oppure la prova gratuita di 14 giorni senza carta di credito.
Numero WhatsApp	Il numero da cui scrivi ai tuoi clienti. Sul contatto, il numero a cui si scrive, con prefisso internazionale.
Connect WhatsApp number	Il pulsante delle impostazioni che apre la finestra di registrazione di Meta, valida 30 minuti.
Carrello abbandonato	Un preventivo del negozio online, in bozza, con righe e di un cliente noto, creato da più del tempo fissato in **Send after (hours)**.
Send after (hours)	Le ore che devono trascorrere dalla creazione di un carrello prima di registrarlo. Per impostazione predefinita, 1 ora.
WhatsApp Opt-In	Casella del contatto: il cliente ha accettato di ricevere messaggi su WhatsApp. Senza di essa, non gli si scrive.
WhatsApp Opt-Out	Casella del contatto: il cliente ha chiesto di non ricevere più messaggi. La segni tu, perché le sue risposte non arrivano a Odoo.
Bozza	Stato di un carrello registrato il cui messaggio non è ancora stato accettato da Meta.
Notified	Stato di un carrello il cui messaggio è stato accettato da Meta.
Recovered e Lost	Recovered: l'ordine è stato confermato. Lost: l'ordine è stato annullato.
WhatsApp Message ID	L'identificativo che Meta restituisce quando accetta un messaggio. Viene salvato sul carrello.
Copia del database	Un database duplicato, ripristinato come copia o con un altro nome. Non invia nulla e non può collegare né scollegare il numero.

25 Lista di controllo e contatto

- [ ] Hai un account WhatsApp Business e un numero che puoi verificare.
- [ ] Hai un modello di messaggio approvato in WhatsApp Manager di Meta, con il suo nome e il suo codice lingua a portata di mano.
- [ ] Il tuo Odoo è la versione 17, 18, 19 o 20, su Odoo.sh o sul tuo server, con E-commerce e Vendite.
- [ ] Il connettore e il modulo FlexigoTech Cloud sono installati.
- [ ] Hai avviato la prova di 14 giorni di FlexigoTech Cloud o ti sei abbonato.
- [ ] In **Sito web › Configurazione › Impostazioni** hai spuntato **Send WhatsApp cart reminders** e **Send through FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Hai premuto **Connect WhatsApp number**, hai completato la registrazione su Meta e, in Odoo, **Refresh** mostra il tuo numero in **WhatsApp number**.
- [ ] Hai compilato il nome e la lingua del modello e le ore di attesa, e hai salvato senza errori.
- [ ] I contatti a cui vuoi scrivere hanno **WhatsApp Opt-In** spuntato, un numero con prefisso internazionale e **WhatsApp Opt-Out** non spuntato.
- [ ] Un carrello di prova compare in **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** e passa a **Notified**, con il suo **WhatsApp Message ID**. Se resta in **Failed**, leggi **Last Error**.

Se vuoi che lo configuriamo insieme a te, scrivici. Con il piano Pro, se serve, lo vediamo in videochiamata.

E-mail

Per installarlo, configurarlo o per qualsiasi dubbio.
comercial@flexigotech.com

Sul web

La pagina del connettore, con la guida e i prezzi.
flexigotech.com/it/connettore-whatsapp-cart-alerts-odoo.html

Su Odoo Apps

La pagina del modulo nello store di Odoo.
apps.odoo.com

WhatsApp e Meta sono marchi dei rispettivi titolari. FlexigoTech pubblica questo connettore in proprio, senza approvazione né sponsorizzazione del titolare dei marchi. FlexigoTech è un marchio di Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcellona, Spagna).