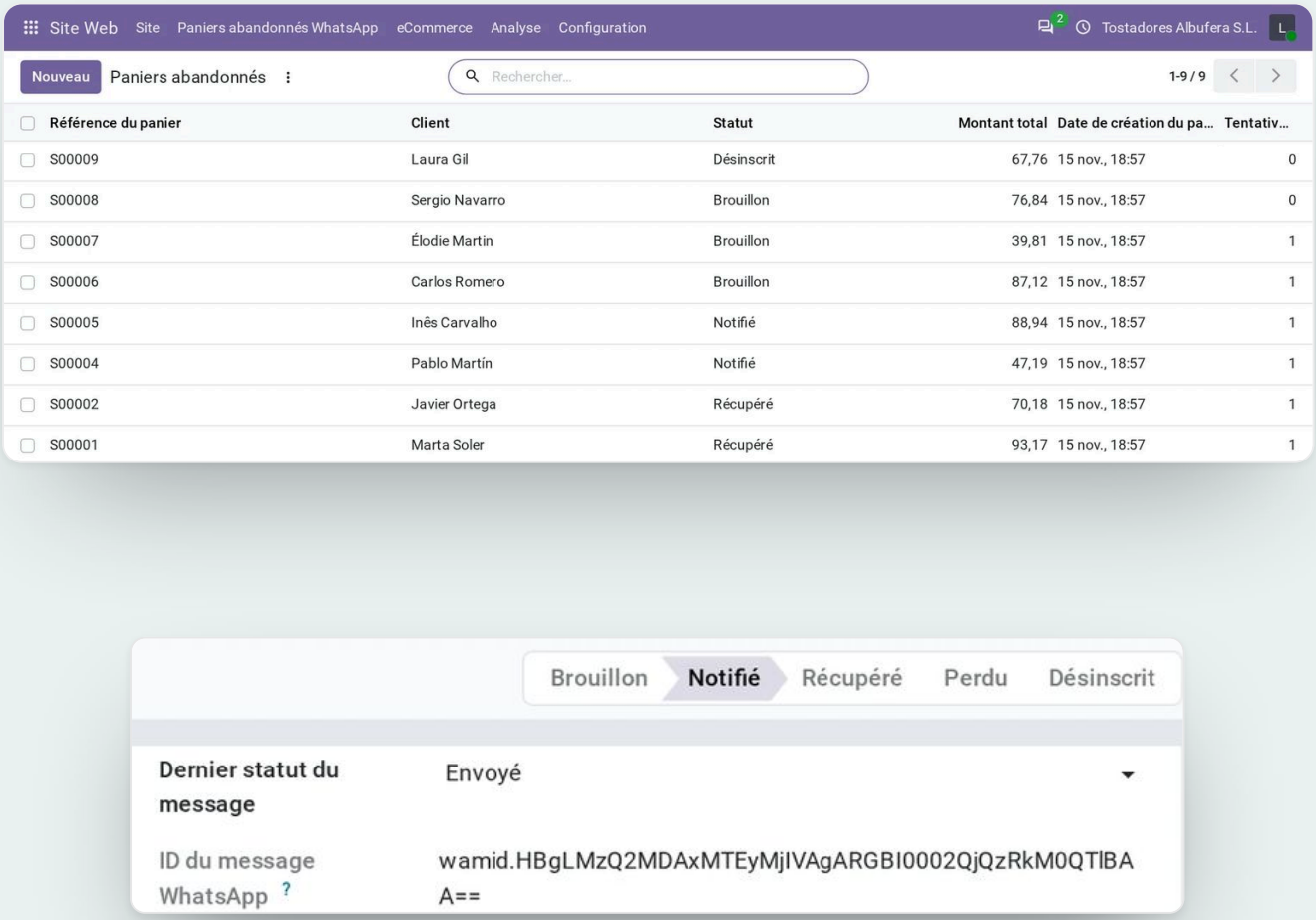
MANUEL D'UTILISATION · MARKETING

Alertes panier WhatsApp pour Odoo

Pour ceux qui ont déjà le connecteur : l'installer, l'activer, le connecter, le configurer et l'utiliser, pas à pas.

Version du module 20.0.1.2.4 | Captures d'Odoo 20 | Édition du 16-11-2026



Capture réelle d'Odoo 20. La liste des paniers avec leur statut et, en ouvrant l'un d'eux, le détail du message envoyé.

Sommaire

À droite, la page où commence chaque section. Les menus et les boutons portent les noms d'Odoo en français.

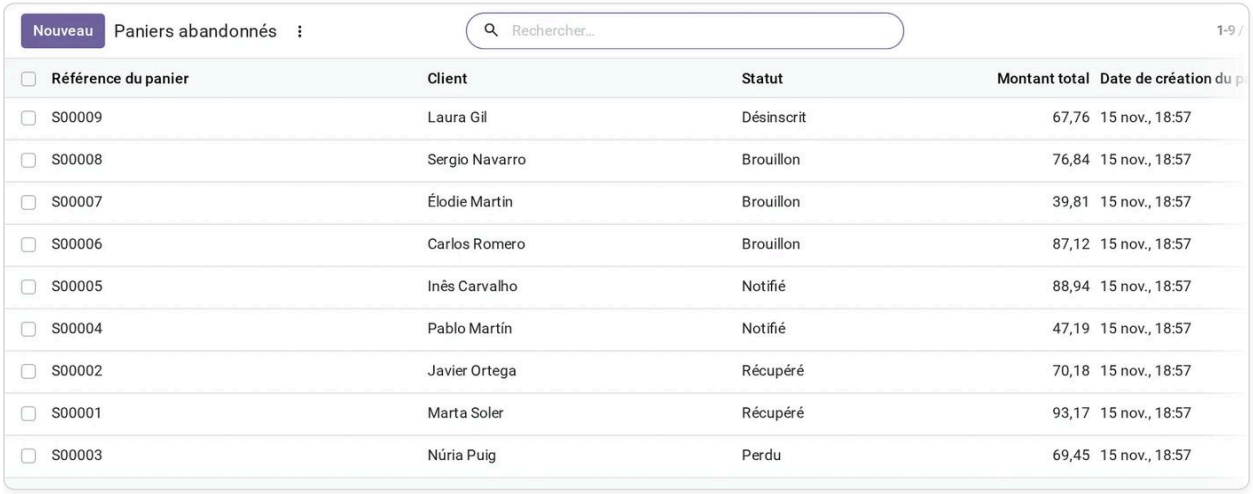
1	Ce que c'est et où le trouver	3
2	Avant de commencer	4
3	Installation	4
4	Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours	5
5	Connecter votre numéro WhatsApp	7
6	Les options du numéro WhatsApp	12
7	Connexion du numéro WhatsApp	13
8	Paramètres de l'envoi	15
9	Consentement et désinscription WhatsApp sur le contact	17
10	Enregistrement des paniers abandonnés	19
11	Envoi du rappel	20
12	Statuts du panier	22
13	Analyse de la récupération	24
14	Copies de la base de données	26
15	Ce qui se passe automatiquement	27
16	En cas de problème	28
17	Support	29

Ce manuel décrit la version 20.0.1.2.4 du module (branche 20.0 d'Odoo, commit 1f5b5f004). Tout ce qu'il dit vient de son code : menus, boutons, champs, actions planifiées et messages d'erreur.

Les captures viennent d'une base Odoo 20 de test, avec une société et des données inventées et sans connexion réelle à WhatsApp. Pour Odoo 17, 18 et 19, le module a sa propre version : si quelque chose diffère sur votre écran, écrivez-nous.

1 Ce que c'est et où le trouver

Le connecteur enregistre les paniers abandonnés de votre site web et envoie un rappel WhatsApp par panier, depuis votre propre numéro, aux clients qui vous ont donné leur accord. Il ajoute un menu propre dans l'application Site web et un bloc dans ses paramètres.



Référence du panier	Client	Statut	Montant total	Date de création du p
S00009	Laura Gil	Désinscrit	67,76	15 nov., 18:57
S00008	Sergio Navarro	Brouillon	76,84	15 nov., 18:57
S00007	Élodie Martin	Brouillon	39,81	15 nov., 18:57
S00006	Carlos Romero	Brouillon	87,12	15 nov., 18:57
S00005	Inês Carvalho	Notifié	88,94	15 nov., 18:57
S00004	Pablo Martín	Notifié	47,19	15 nov., 18:57
S00002	Javier Ortega	Récupéré	70,18	15 nov., 18:57
S00001	Marta Soler	Récupéré	93,17	15 nov., 18:57
S00003	Núria Puig	Perdu	69,45	15 nov., 18:57

- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Paniers abandonnés** avec le statut de chaque panier.

Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp	Menu de la barre supérieure de l'application Site web. Il regroupe les cinq listes suivantes.
Paniers abandonnés	Ouvre la liste des paniers avec le filtre **Brouillon** activé.
Paniers notifiés	Ouvre les paniers en **Notifié** : Meta a accepté leur rappel et la commande n'est toujours ni confirmée ni annulée.
Paniers récupérés	Ouvre les paniers en **Récupéré** : leur commande a été confirmée ou quelqu'un les a marqués manuellement.
Paniers perdus	Ouvre la liste des paniers dont la commande a été annulée.
Analyse des paniers	Ouvre **Analyse de la récupération des paniers** : un graphique en barres du **Montant total** des paniers par **Statut** et un **Tableau croisé dynamique** avec le montant et les tentatives par statut.

En dehors de son menu, le connecteur ajoute le bloc **Rappels de panier WhatsApp** à **Site Web › Configuration › Paramètres**. C'est là que vous connectez votre numéro WhatsApp. Dans la fiche de chaque contact, il ajoute l'onglet **WhatsApp**, avec **Accord WhatsApp** et **Désinscription WhatsApp**. Sur chaque panier apparaissent les boutons **Envoyer le message de récupération**, **Marquer comme récupéré** et **Marquer comme désabonné**.

2 Avant de commencer

Avant d'installer le connecteur et de connecter votre numéro WhatsApp, il vous faut les éléments suivants.

- Un compte WhatsApp Business et un numéro que vous pouvez vérifier. Lors de la connexion, vous vous identifiez avec votre compte dans la fenêtre d'inscription de Meta, vous choisissez votre compte WhatsApp Business et le numéro, puis vous terminez.
- Un modèle de message approuvé dans WhatsApp Manager de Meta. Le connecteur ne crée ni n'approuve de modèles : vous devez indiquer son nom tel que Meta l'affiche, ainsi que son code de langue.
- L'abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours sans carte bancaire. Sans cela, **Connecter le numéro WhatsApp** n'ouvre pas la fenêtre d'inscription.
- Odoo 17, 18, 19 ou 20 sur Odoo.sh ou sur votre propre serveur. Odoo Online ne convient pas, car il ne permet pas d'installer des modules tiers.
- Un utilisateur administrateur. Seuls les administrateurs voient et modifient les paramètres du connecteur.

> Le connecteur ne crée ni n'approuve votre modèle sur Meta, et ne vous donne pas l'autorisation de vos clients de leur écrire. Cette autorisation, c'est vous qui l'obtenez et la marquez sur chaque contact avec **Accord WhatsApp**. Ce qu'un client répond sur WhatsApp n'arrive pas dans Odoo : vous marquez vous-même sa désinscription sur le contact. Meta facture au compte de votre entreprise chez Meta chaque message de modèle livré, et ce coût est distinct de l'abonnement à FlexigoTech Cloud.

3 Installation

Le module s'installe comme n'importe quel module tiers d'Odoo. Il faut un administrateur.

Où le récupérer

Depuis sa fiche sur Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm**) ou depuis la fiche du connecteur sur flexigotech.com. Choisissez la version d'Odoo que vous utilisez : chaque version est un module distinct.

Le module dépend de `flexigotech_cloud`, la connexion à FlexigoTech Cloud. Sur Odoo Apps, la page du module l'indique sous « Community Apps Dependencies » et son prix est déjà inclus ; il est gratuit et possède sa propre page (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Placez les deux dossiers dans le même chemin de modules et Odoo installe `flexigotech_cloud` en même temps.

Sur Odoo.sh

1. **Ajoutez les dossiers à votre dépôt**
   Copiez `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` et `flexigotech_cloud` dans la branche de votre projet, dans le dossier de vos modules, puis faites un push.

2. **Attendez qu'Odoo.sh construise la branche**
   Une fois terminé, les deux modules sont présents dans la branche.

3. **Installez l'application**
   Dans **Apps**, cliquez sur **Mettre à jour la liste des Apps** (en mode développeur), retirez du champ de recherche le filtre **Apps** (il est activé par défaut et masque les modules qui ne sont pas des applications, comme celui-ci), cherchez « WhatsApp » et cliquez sur **Activer**.

Sur votre serveur

1. **Copiez les dossiers**
   Placez `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` et `flexigotech_cloud` dans un dossier présent dans le `addons_path` de votre Odoo.

2. **Redémarrez Odoo**
   Ainsi, il lit les nouveaux modules.

3. **Installez l'application**
   Dans **Apps**, **Mettre à jour la liste des Apps**, retirez du champ de recherche le filtre **Apps** (il est activé par défaut et masque les modules qui ne sont pas des applications, comme celui-ci), cherchez « WhatsApp » et cliquez sur **Activer**.

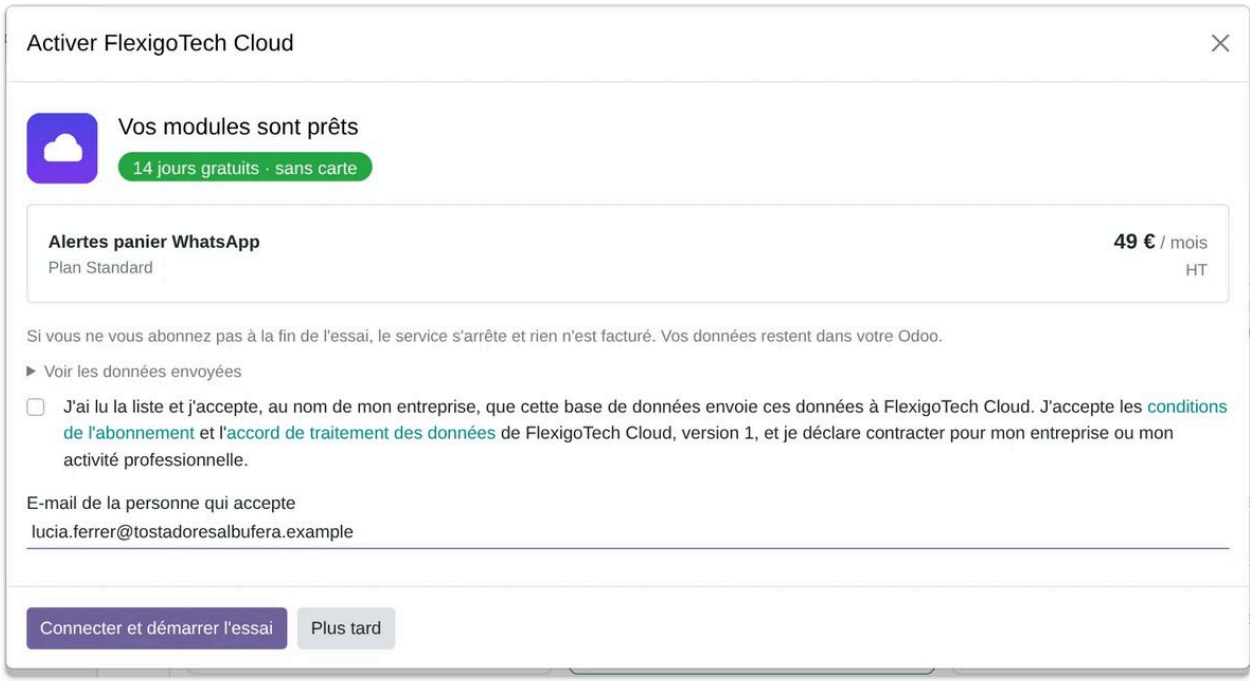
> À l'installation, Odoo installe aussi les applications dont dépend le module : eCommerce et Ventes. Si vous les utilisez déjà, rien de ce que vous avez ne change.

MANUEL D'UTILISATION · WHATSAPP

4 Activer FlexigoTech Cloud : l'essai de 14 jours

Chaque rappel passe par FlexigoTech Cloud, le service de FlexigoTech qui conserve chiffrée la clé d'accès de votre numéro WhatsApp. Tant que la base n'est pas connectée et que le module n'a ni essai ni abonnement, rien n'est enregistré ni envoyé.

1. **Cliquez sur Activer dans la barre du haut**
   Le bouton apparaît dès que vous installez le module. Il ouvre la fenêtre **Activer FlexigoTech Cloud**, avec le plan Standard et ses 14 jours gratuits, sans carte bancaire.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La fenêtre d'activation : lisez la liste des données, cochez la case et saisissez votre e-mail.

2 **Acceptez et saisissez votre e-mail**

Cochez « J'ai lu la liste et j'accepte, au nom de mon entreprise… » (cela inclut les conditions de l'abonnement et le contrat de sous-traitance du traitement) et saisissez l'**E-mail de la personne qui accepte**.

3 **Cliquez sur Connecter et démarrer l'essai**

Odoo enregistre la base auprès de FlexigoTech Cloud et démarre l'essai du module. Si vous préférez attendre, **Plus tard** ferme la fenêtre.

La même chose depuis les Paramètres

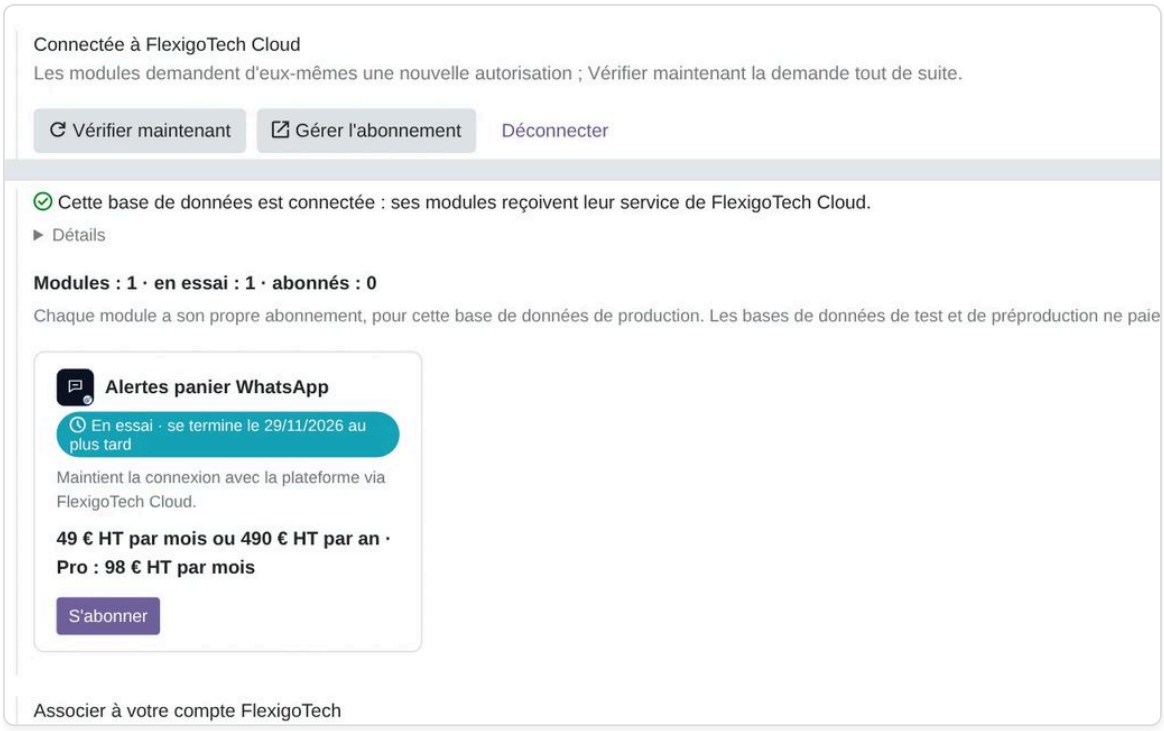
Dans **Paramètres › FlexigoTech Cloud** se trouve la liste complète de ce que la base envoie. Cochez la case, saisissez l'e-mail et cliquez sur **Accepter et connecter**. Si vous avez déjà un compte sur app.flexigotech.com, le champ **Vous avez un code de votre compte ?** relie la base à ce compte (le code est valable 10 minutes).



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud, avant la connexion : la case cochée, l'e-mail et **Accepter et connecter**.

Une fois la base connectée, le bloc **Modules** affiche chaque module avec son statut : **En essai** et la date de fin, **Abonné**, etc. C'est là que l'on choisit le plan (Standard ou Pro, au mois ou à l'année) et que l'on clique sur

S'abonner : le paiement se fait sur la page Stripe, en dehors d'Odoo.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud avec la base connectée et le connecteur en essai.

PLAN	PRIX	INCLUT
Standard	49 € par mois ou 490 € par an	Réponse du support sous 1 jour ouvré, jusqu'à 3 comptes
Pro	98 € par mois ou 980 € par an	Réponse sous 4 heures ouvrées, jusqu'à 10 comptes et visioconférence si besoin

Prix hors TVA. Si vous ne vous abonnez pas à la fin de l'essai, le service s'arrête et rien n'est facturé ; vos données restent dans votre Odoo. **Vérifier maintenant** demande l'autorisation immédiatement (sinon le module la renouvelle automatiquement toutes les 6 heures).

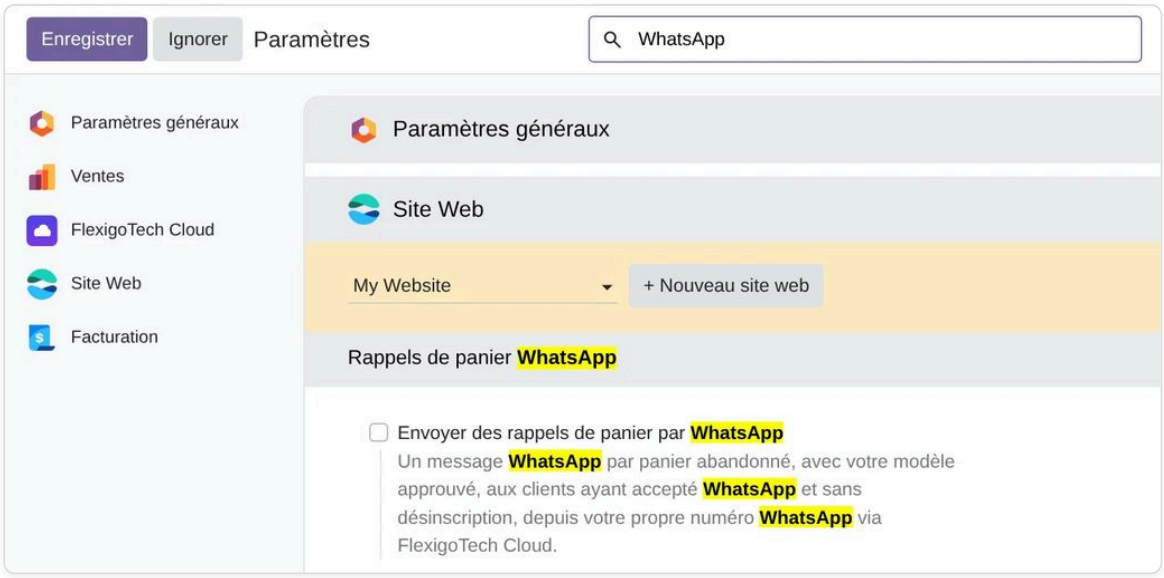
> Dans une copie neutralisée (staging) ou dans une base contenant des données de démonstration, il est impossible de démarrer un essai : les Paramètres l'indiquent avec le message « Cette base de données est une copie neutralisée ou contient des données de démonstration, on ne peut donc pas y démarrer d'essai. »

MANUEL D'UTILISATION · WHATSAPP

5 Connecter votre numéro WhatsApp

Le numéro WhatsApp de chaque entreprise se connecte dans **Site Web › Configuration › Paramètres**, dans le bloc **Rappels de panier WhatsApp**.

1. **Ouvrez les paramètres du site web**
   Allez dans **Site Web › Configuration › Paramètres** et cherchez le bloc **Rappels de panier WhatsApp**. Vous le trouvez aussi en cherchant WhatsApp dans les Paramètres.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **Rappels de panier WhatsApp** dans les paramètres du site web, avec la case **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp**.

2. **Cochez Envoyer des rappels de panier par WhatsApp**

   À l'activation, Odoo note le moment et date la base de données. Seuls les paniers créés après ce moment sont enregistrés.

3. **Cochez Envoyer via FlexigoTech Cloud**

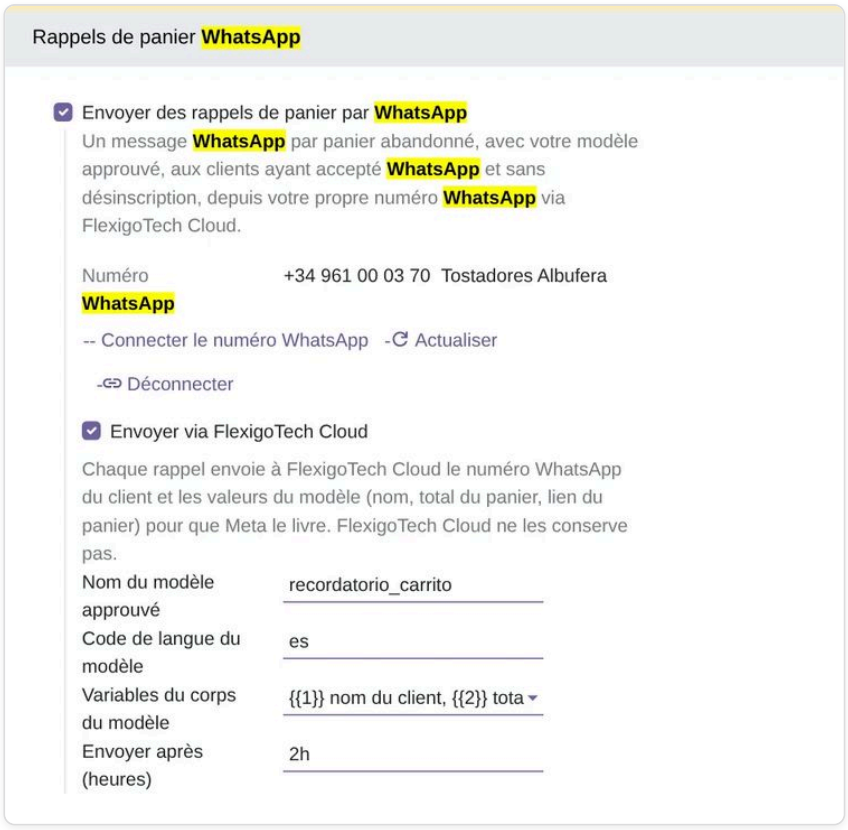
   C'est votre consentement pour que chaque rappel transmette à FlexigoTech Cloud le numéro WhatsApp du client et les valeurs du modèle (nom, total du panier, lien vers le panier), afin que Meta le délivre. FlexigoTech Cloud ne les conserve pas.

4. **Cliquez sur Connecter le numéro WhatsApp**

   Un nouvel onglet s'ouvre sur une page de FlexigoTech Cloud et la fenêtre d'inscription de Meta, valable 30 minutes. Vous vous identifiez, choisissez votre compte WhatsApp Business et le numéro, puis terminez.

5. **Revenez dans Odoo et cliquez sur Actualiser**

   Odoo récupère le numéro connecté et son nom, affichés à côté de **Numéro WhatsApp**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc avec le numéro connecté, à côté des boutons **Connecter le numéro WhatsApp**, **Actualiser** et **Déconnecter**.

6 Renseignez le modèle

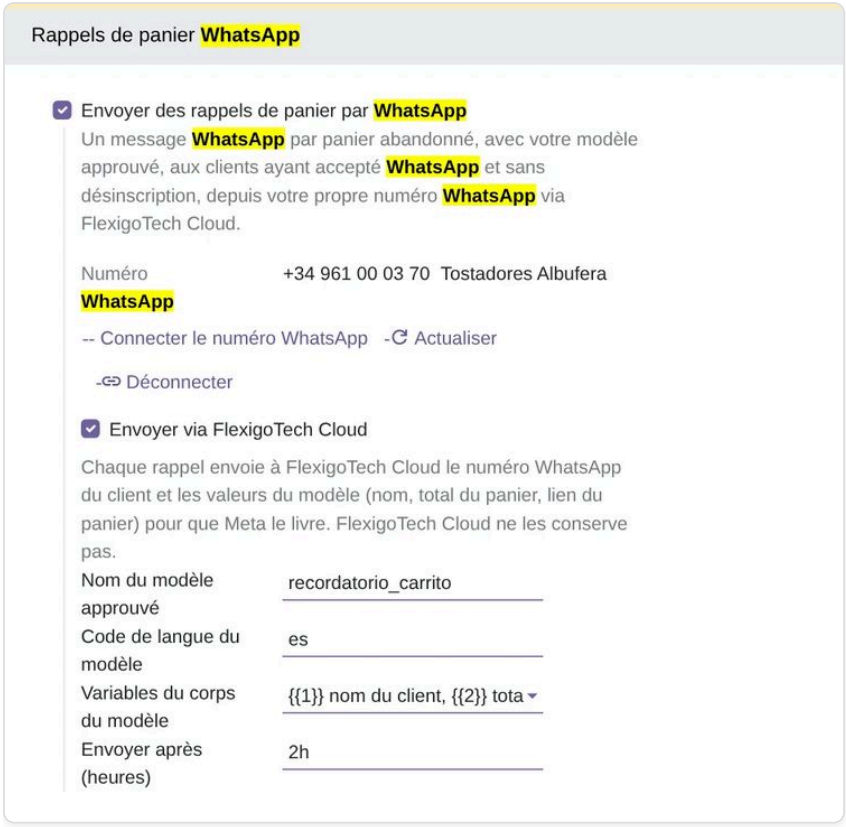
Dans **Nom du modèle approuvé**, saisissez le nom tel qu'affiché par Meta, en minuscules, avec chiffres et tirets bas, par exemple cart_reminder. Dans **Code de langue du modèle**, indiquez le code de langue, par exemple fr, en_US ou pt_BR. Dans **Variables du corps du modèle**, choisissez le nombre de variables du corps. Si le nom ou la langue ne sont pas valides, Odoo n'enregistre pas.

7 Réglez Envoyer après (heures) et enregistrez

C'est le délai à respecter entre la création d'un panier et son enregistrement. La valeur par défaut est de 1 heure. Dans Odoo 20, elle s'affiche 1h ; dans Odoo 17, 18 et 19, 01:00.

8 Vérifiez le numéro

Vérifiez que le **Numéro WhatsApp** et son nom apparaissent dans les paramètres. Il n'y a pas de bouton de test : le premier panier qui passe en **Notifié** confirmera que cela fonctionne. Le message n'est envoyé que si tout est prêt : envoi activé, **Envoyer via FlexigoTech Cloud** coché, un numéro connecté, et le nom et la langue du modèle renseignés.

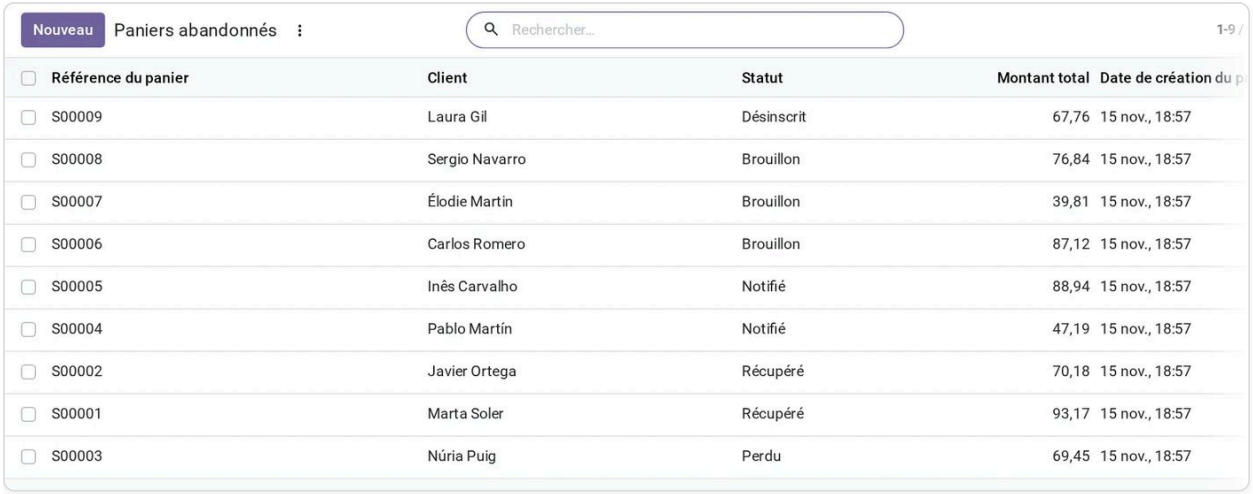


- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le numéro connecté, avec son nom, dans les paramètres du site web.

> Seul un administrateur peut accepter le consentement **Envoyer via FlexigoTech Cloud** ou modifier les données du modèle. **Connecter le numéro WhatsApp** exige l'abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai. La clé d'accès du numéro est conservée chiffrée par FlexigoTech Cloud, et Odoo ne la possède jamais.

Une fois connecté, le connecteur fonctionne seul. La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute toutes les heures : elle enregistre les paniers abandonnés, met à jour leur statut et envoie les rappels en attente. Si vous modifiez quelque chose sur Meta, **Actualiser** relit le numéro et son nom. **Déconnecter** n'apparaît qu'avec un numéro connecté, demande une confirmation et supprime la connexion ainsi que la clé du numéro chez FlexigoTech Cloud. Tant que vous ne le reconnectez pas, aucun rappel n'est envoyé.

> Une base de données dupliquée avec Dupliquer ou Restaurer comme copie, ou sous un autre nom, n'envoie rien et ne peut ni connecter ni déconnecter le numéro. Si cette copie devient votre production, désactivez les rappels, enregistrez, puis réactivez-les.

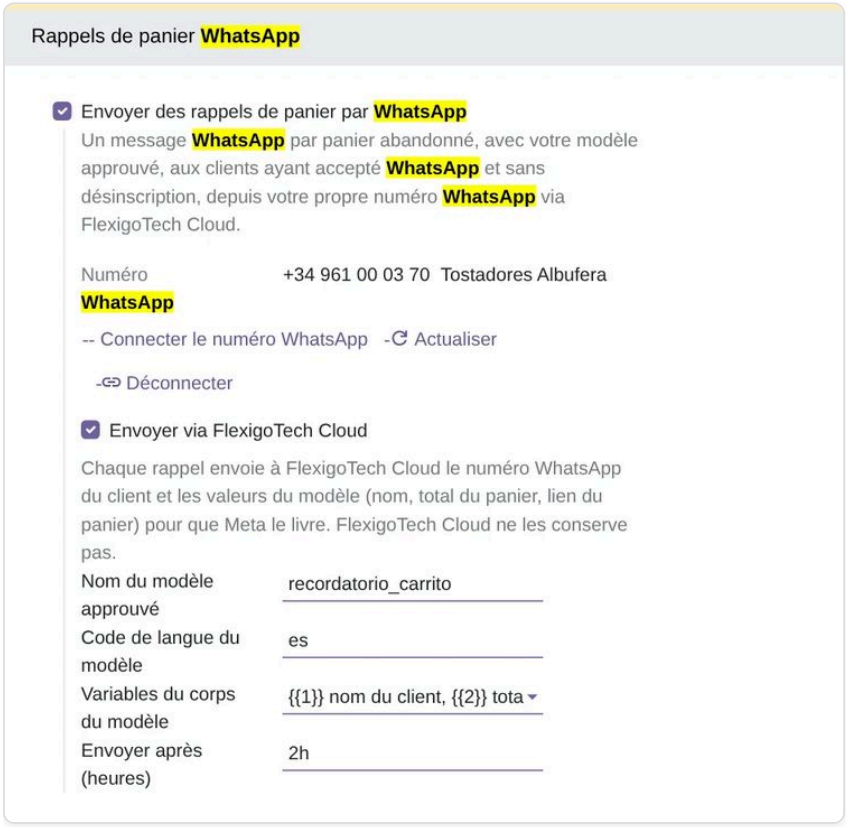


Référence du panier	Client	Statut	Montant total	Date de création du p
S00009	Laura Gil	Désinscrit	67,76	15 nov., 18:57
S00008	Sergio Navarro	Brouillon	76,84	15 nov., 18:57
S00007	Élodie Martin	Brouillon	39,81	15 nov., 18:57
S00006	Carlos Romero	Brouillon	87,12	15 nov., 18:57
S00005	Inês Carvalho	Notifié	88,94	15 nov., 18:57
S00004	Pablo Martín	Notifié	47,19	15 nov., 18:57
S00002	Javier Ortega	Récupéré	70,18	15 nov., 18:57
S00001	Marta Soler	Récupéré	93,17	15 nov., 18:57
S00003	Núria Puig	Perdu	69,45	15 nov., 18:57

- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste des paniers abandonnés WhatsApp, avec leur statut et leur montant.

6 Les options du numéro WhatsApp

Les options d'envoi des rappels se trouvent dans le bloc **Rappels de panier WhatsApp** des paramètres du site web, et seuls les administrateurs peuvent les voir et les modifier.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **Rappels de panier WhatsApp** avec le numéro connecté et les options du modèle.

OPTION	PAR DÉFAUT	CE QU'ELLE FAIT
Envoyer des rappels de panier par WhatsApp	Désactivée	Active l'envoi. Tant qu'elle est désactivée, rien d'autre du bloc n'apparaît. À l'activation, seuls les paniers créés à partir de ce moment sont enregistrés et relancés.
Envoyer via FlexigoTech Cloud	Non coché	C'est votre consentement pour que chaque rappel passe par FlexigoTech Cloud avec le numéro du client et les valeurs du modèle. Sans cette case cochée, rien n'est envoyé.
Numéro WhatsApp	Sans numéro : « Aucun numéro connecté pour l'instant. »	Lecture seule. Affiche le numéro connecté et, à côté, son nom. Il est renseigné par **Connecter le numéro WhatsApp** et **Actualiser**.
Nom du modèle approuvé	Vide	Le nom de votre modèle tel qu'il est affiché par Meta, par exemple « cart_reminder ». Obligatoire lorsque l'envoi est activé.
Code de langue du modèle	en_US	La langue du modèle, par exemple es, en_US ou pt_BR. Obligatoire lorsque l'envoi est activé.

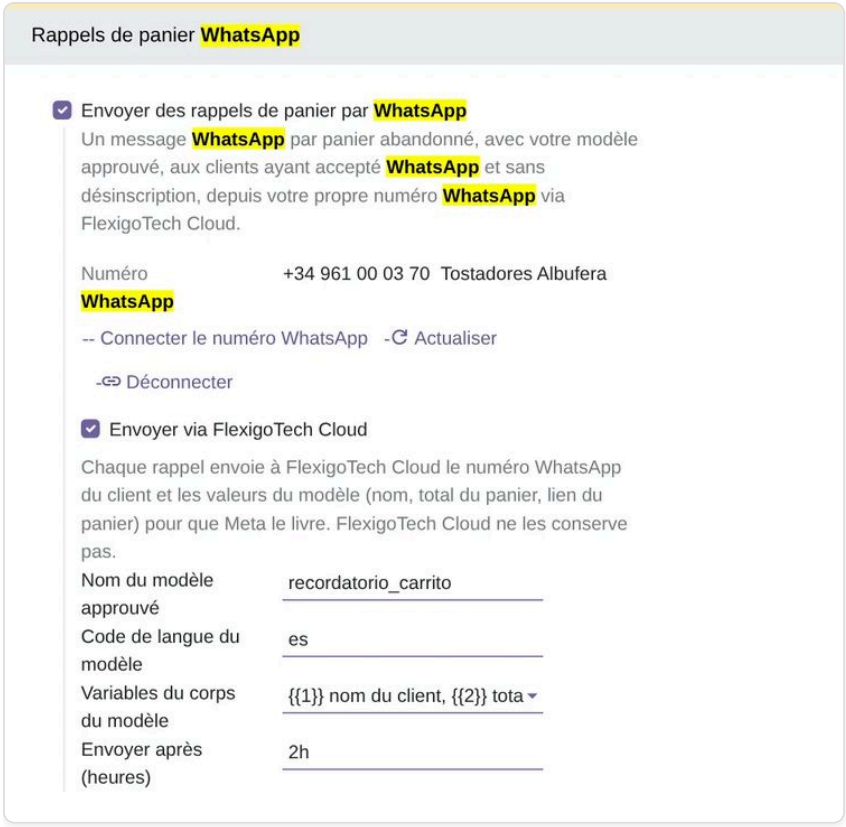
OPTION	PAR DÉFAUT	CE QU'ELLE FAIT
Variables du corps du modèle	**Aucune variable**	Choisissez les valeurs qui remplissent le corps du modèle : **Aucune variable**, le nom du client, le nom et le total du panier, ou le nom, le total et le lien vers le panier.
Envoyer après (heures)	1 heure (1h dans Odoo 20 ; 01:00 dans 17, 18 et 19)	Durée à attendre après la création du panier avant que la tâche, qui s'exécute chaque heure, l'enregistre et envoie le rappel. La valeur s'exprime en heures : deux heures s'affichent 2h dans Odoo 20 et 02:00 dans 17, 18 et 19.

Le nom et la langue du modèle doivent être renseignés : sinon, Odoo n'autorise pas l'enregistrement. Le rappel part uniquement lorsque tout est prêt : envoi activé, consentement coché, un numéro connecté et le modèle indiqué, dans la base de données où vous avez activé l'envoi.

MANUEL D'UTILISATION · WHATSAPP

7 Connexion du numéro WhatsApp

Connectez ici le numéro WhatsApp de l'entreprise depuis les paramètres du site web, dans **Site Web › Configuration › Paramètres**, bloc **Rappels de panier WhatsApp**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **Rappels de panier WhatsApp** avec un numéro connecté.

D'où vient chaque donnée

Numéro WhatsApp	Lecture seule. Renseigné en cliquant sur **Actualiser**. Si aucun numéro n'est connecté, il affiche « Aucun numéro connecté pour l'instant. »

Nom du numéro	Lecture seule. Affiché à côté du numéro, sans libellé propre, et renseigné également par **Actualiser**.

Les boutons

Connecter le numéro WhatsApp	Ouvre dans un nouvel onglet la fenêtre d'inscription de Meta, fournie par FlexigoTech Cloud. Elle est valable 30 minutes. Connectez-vous avec votre compte, choisissez votre compte WhatsApp Business et le numéro, puis terminez.
Actualiser	Lit dans FlexigoTech Cloud le numéro connecté et son nom, et les enregistre dans les paramètres.
Déconnecter	Supprime dans FlexigoTech Cloud la connexion et la clé du numéro, puis le retire des paramètres. Demande une confirmation préalable. Visible uniquement si un numéro est connecté.

Statuts

Deux situations sont possibles. Sans numéro connecté, les paramètres indiquent « Aucun numéro connecté pour l'instant. » et **Déconnecter** n'est pas visible. Avec un numéro connecté, le numéro et son nom s'affichent, et vous pouvez alors le déconnecter.

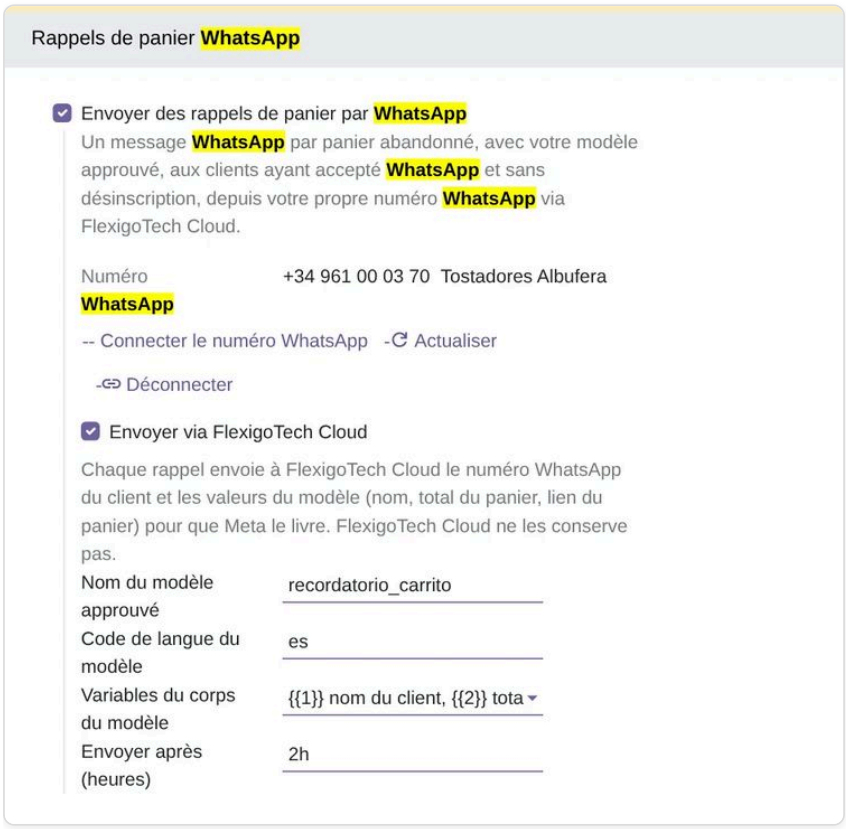
Comment connecter

1. **Activez l'envoi**
   Cochez **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp**. Tant que la case est décochée, le reste du bloc n'apparaît pas.
2. **Cliquez sur Connecter le numéro WhatsApp**
   La fenêtre d'inscription de Meta s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. **Terminez l'inscription chez Meta**
   Connectez-vous avec votre compte, choisissez votre compte WhatsApp Business et le numéro.
4. **Revenez dans Odoo et cliquez sur Actualiser**
   Le numéro et son nom s'affichent.

> Odoo ne conserve jamais la clé du numéro : elle est stockée chiffrée par FlexigoTech Cloud. **Connecter le numéro WhatsApp** exige l'abonnement FlexigoTech Cloud. Une fois le numéro déconnecté, aucun rappel n'est envoyé tant que vous ne l'avez pas reconnecté. Une copie de la base de données ne permet pas de connecter ni de déconnecter le numéro.

8 Paramètres de l'envoi

Les paramètres de l'envoi se trouvent dans **Site Web › Configuration › Paramètres**, dans le bloc **Rappels de panier WhatsApp**, et sont propres à chaque entreprise.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **Rappels de panier WhatsApp** avec l'envoi activé et le numéro connecté.

Seuls les administrateurs voient et modifient ce bloc. Une fois **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp** activé, les autres champs apparaissent. Tant que la case est décochée, rien d'autre n'apparaît.

Envoyer des rappels de panier par WhatsApp	Active ou désactive l'envoi pour l'entreprise.
Envoyer via FlexigoTech Cloud	Consentement pour que chaque rappel transite par FlexigoTech Cloud. Il transmet le numéro WhatsApp du client et les valeurs du modèle (nom, total du panier, lien vers le panier) afin que Meta le délivre. FlexigoTech Cloud ne les conserve pas.
Numéro WhatsApp	Le numéro connecté, avec son nom à côté, sans libellé. S'il n'y en a aucun, il affiche « Aucun numéro connecté pour l'instant. »
Nom du modèle approuvé	Le nom du modèle tel qu'affiché par Meta. Obligatoire lorsque l'envoi est activé ; l'exemple en gris est « cart_reminder ».
Code de langue du modèle	La langue de ce modèle. Obligatoire lorsque l'envoi est activé ; la valeur par défaut est en_US : modifiez-la si votre modèle est dans une autre langue.
Variables du corps du modèle	Nombre de variables utilisées dans le corps du modèle : **Aucune variable**, uniquement le nom du client, nom et total du panier, ou nom, total et lien vers le panier.
Envoyer après (heures)	Nombre d'heures écoulées entre la création d'un panier et son enregistrement. Deux heures s'affichent 2h dans Odoo 20 et 02:00 dans 17, 18 et 19.

D'où proviennent les données

La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute chaque heure et est active. Le numéro et son nom sont récupérés par le bouton **Actualiser** depuis FlexigoTech Cloud.

Boutons du bloc

Connecter le numéro WhatsApp	Ouvre dans un nouvel onglet la page d'inscription de Meta, fournie par FlexigoTech Cloud.
Actualiser	Récupère le numéro connecté et son nom.
Déconnecter	Supprime dans FlexigoTech Cloud la connexion et la clé du numéro, puis le retire des paramètres. Visible uniquement lorsqu'un numéro est connecté.

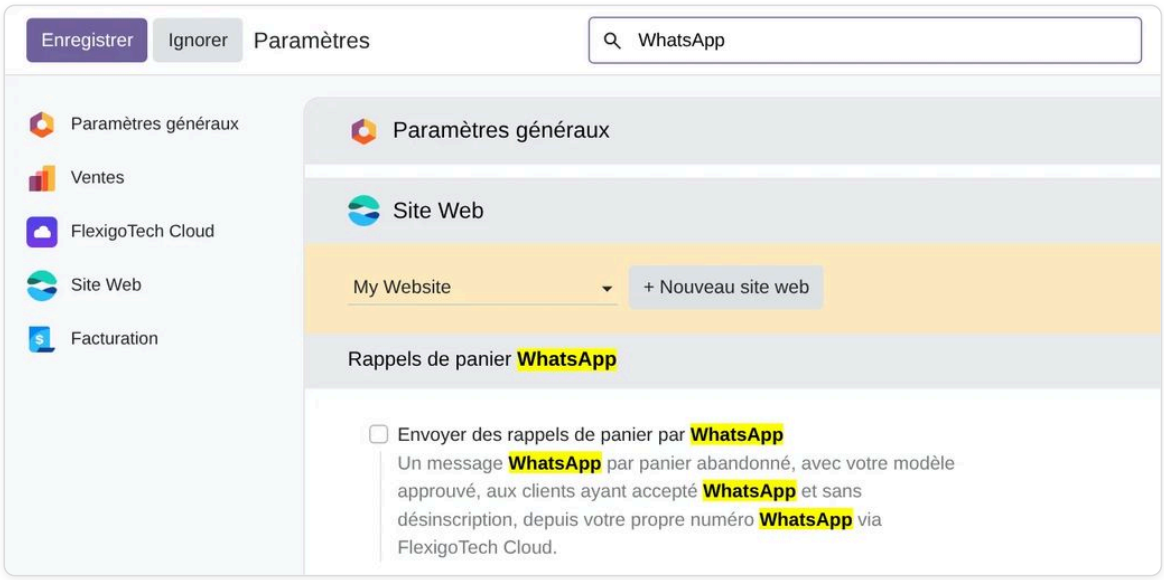
États de l'envoi

L'envoi part uniquement lorsqu'il est activé, que la case FlexigoTech Cloud est cochée, qu'un numéro est connecté, que le nom et la langue du modèle sont renseignés et que l'envoi a été activé dans la base de données concernée.

Comment connecter

1. **Activez l'envoi**

   Cochez **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp** et **Envoyer via FlexigoTech Cloud**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **Rappels de panier WhatsApp** avant la connexion d'un numéro.

2. **Connectez le numéro**

   Cliquez sur **Connecter le numéro WhatsApp** et terminez l'inscription sur la page de Meta, valable 30 minutes.

3. **Récupérez le numéro**

   Revenez dans Odoo et cliquez sur **Actualiser**.

4. **Renseignez le modèle**

Saisissez le nom et le code de langue du modèle, les variables et les délais d'attente, puis enregistrez.

> Le module ne crée ni n'approuve de modèles : le modèle doit déjà être approuvé dans Meta. Si le nom ou la langue ne sont pas valides, Odoo n'autorise pas l'enregistrement. Les paniers créés avant l'activation de l'envoi ne sont pas enregistrés. Si vous désactivez puis réactivez l'envoi, le point de départ est réinitialisé et la tâche ne signale plus les paniers enregistrés auparavant (le bouton, lui, le peut encore).

9 Consentement et désinscription WhatsApp sur le contact

Chaque contact enregistre s'il accepte WhatsApp, son numéro WhatsApp et sa désinscription ; le connecteur n'écrit qu'aux personnes qui ont accepté et ne se sont pas désinscrites.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Onglet **WhatsApp** d'un contact avec **Accord WhatsApp**, **Numéro de téléphone WhatsApp**, **Désinscription WhatsApp** et **Date de désinscription WhatsApp**.

Ces données se trouvent dans l'onglet **WhatsApp** du contact. La boutique en ligne n'affiche aucune case d'autorisation : l'autorisation s'obtient en dehors d'Odoo et vous la cochez sur chaque contact.

D'où vient chaque donnée

Aucune donnée n'arrive seule. Vous cochez **Accord WhatsApp** et saisissez manuellement le **Numéro de téléphone WhatsApp** sur le contact. Ce que le client répond sur WhatsApp n'arrive pas dans Odoo : sa désinscription doit donc aussi être saisie par vous, soit via **Désinscription WhatsApp** sur le contact, soit via **Marquer comme désabonné** sur le panier, qui renseigne en plus **Date de désinscription WhatsApp**.

Accord WhatsApp	Case à cocher, décochée par défaut. Indique que le client a accepté de recevoir des notifications par WhatsApp.
Numéro de téléphone WhatsApp	Numéro auquel le connecteur écrit. Si vous le laissez vide, c'est le téléphone du contact qui est utilisé.
Désinscription WhatsApp	Case à cocher, décochée par défaut. Indique que le client a demandé à ne plus recevoir de notifications par WhatsApp.
Date de désinscription WhatsApp	Date et heure de la désinscription. Elle est renseignée par **Marquer comme désabonné** sur le panier ; si vous cochez **Désinscription WhatsApp** manuellement, c'est vous qui la saisissez.

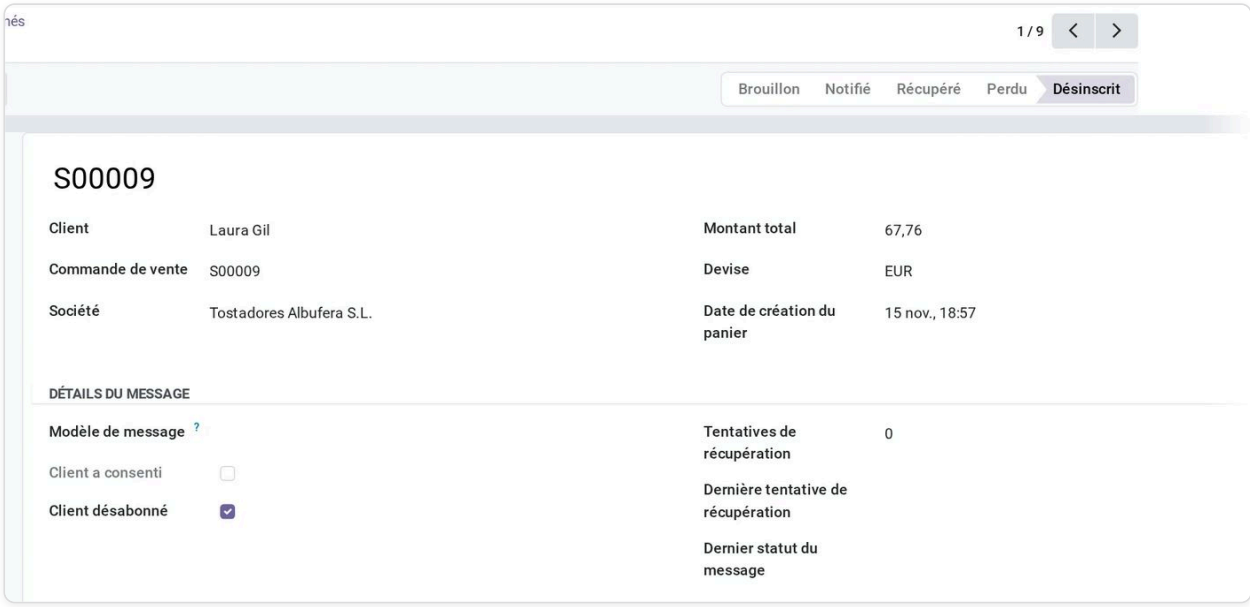
Quand un contact reçoit un message

- Lorsque **Accord WhatsApp** est coché et que **Désinscription WhatsApp** ne l'est pas, le contact peut recevoir le rappel.
- Sans **Accord WhatsApp**, ou avec **Désinscription WhatsApp** cochée, aucun message ne lui est envoyé.

Marquer la désinscription depuis le panier

1 Ouvrir le panier

Allez dans **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp › Paniers abandonnés** et ouvrez le panier du client.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Panier d'un client avec la case **Client désabonné** et l'état **Désinscrit**.

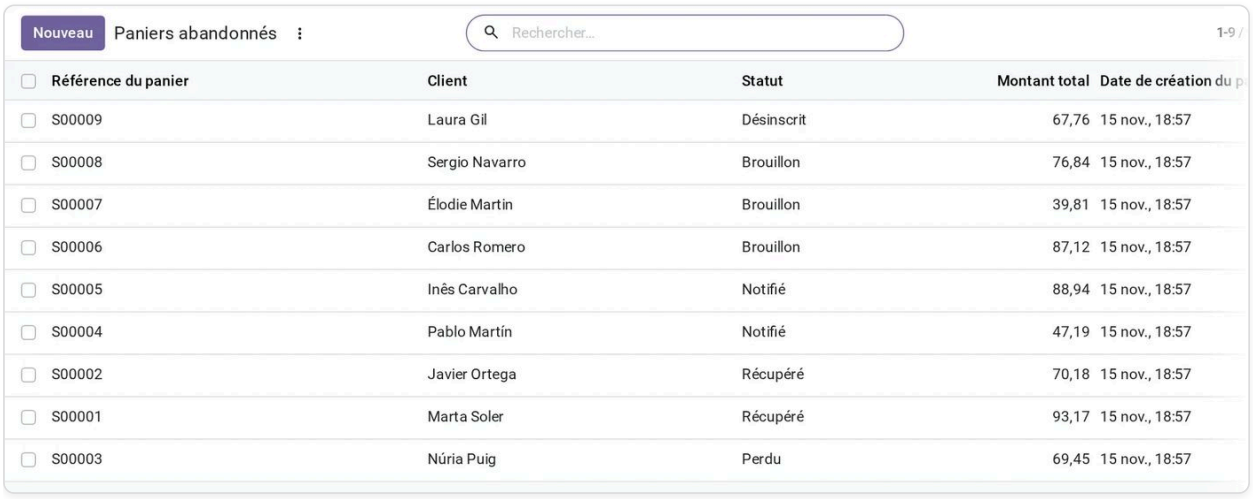
2 Cliquez sur Marquer comme désabonné

Le connecteur marque la désinscription du client et renseigne **Date de désinscription WhatsApp** sur son contact.

> Le numéro doit comporter l'indicatif international (+ ou 00 suivi de l'indicatif du pays) et compter de 8 à 15 chiffres. Le connecteur ne complète pas avec le pays du contact. Sans cela, le panier passe en **Échec** avec le message « No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact. »

10 Enregistrement des paniers abandonnés

Chaque panier abandonné sur le site web est enregistré sous forme d'un enregistrement que vous suivez dans le menu **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp**.



Référence du panier	Client	Statut	Montant total	Date de création du p
S00009	Laura Gil	Désinscrit	67,76	15 nov., 18:57
S00008	Sergio Navarro	Brouillon	76,84	15 nov., 18:57
S00007	Élodie Martin	Brouillon	39,81	15 nov., 18:57
S00006	Carlos Romero	Brouillon	87,12	15 nov., 18:57
S00005	Inês Carvalho	Notifié	88,94	15 nov., 18:57
S00004	Pablo Martín	Notifié	47,19	15 nov., 18:57
S00002	Javier Ortega	Récupéré	70,18	15 nov., 18:57
S00001	Marta Soler	Récupéré	93,17	15 nov., 18:57
S00003	Núria Puig	Perdu	69,45	15 nov., 18:57

- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Paniers abandonnés** avec un panier dans chaque état.

La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute chaque heure. Elle enregistre les devis web en brouillon, comportant des lignes et émis pour un client connu, créés depuis l'activation de l'envoi et plus anciens que **Envoyer après (heures)**. Les heures se comptent à partir de la date de commande, celle que Odoo attribue à la création du panier. Il existe un seul enregistrement par commande : la même commande n'est jamais enregistrée deux fois.

Cette même tâche note chaque heure l'issue de chaque panier : commande confirmée, **Récupéré** ; commande annulée, **Perdu** ; client désinscrit, **Désinscrit**.

Boutons de l'enregistrement

Envoyer le message de récupération	N'apparaît que lorsque le panier est en **Brouillon** et ne peut être utilisé que par un administrateur. Si l'envoi n'a pas lieu, il indique la raison.
Marquer comme récupéré	Disparaît lorsque le panier est déjà en **Récupéré**.
Marquer comme désabonné	Disparaît lorsque le client figure déjà comme désabonné. Remplit également **Date de désinscription WhatsApp** dans le contact.

Statuts

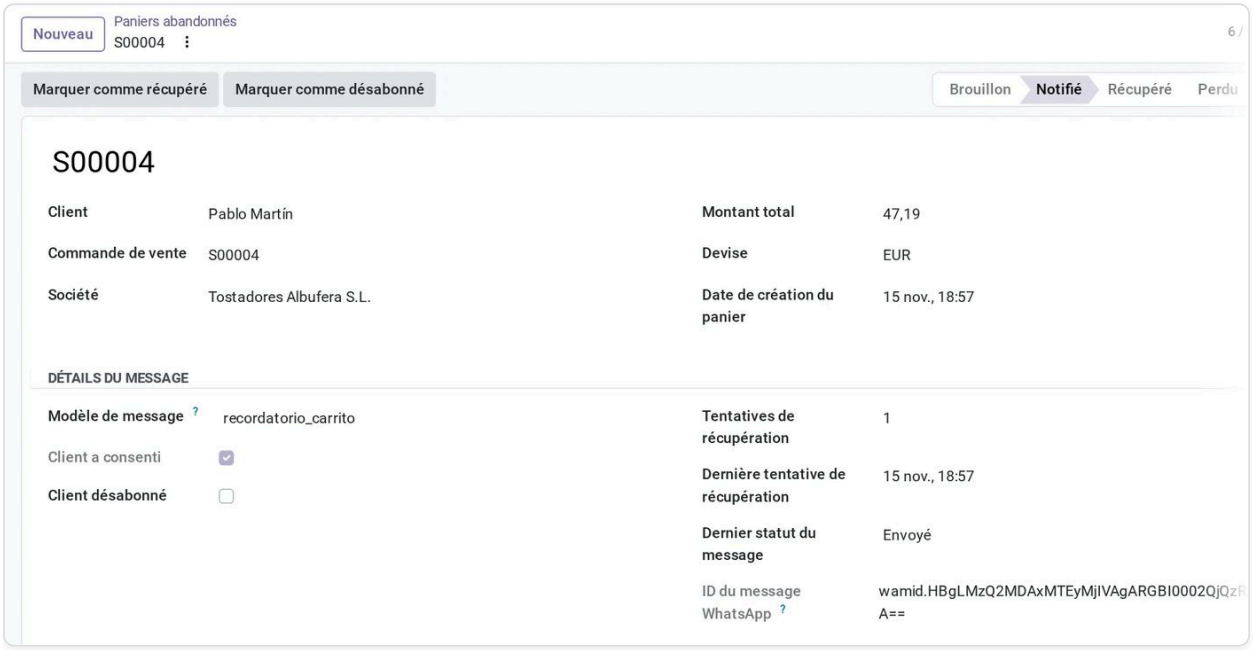
- **Brouillon** : enregistré, sans message accepté par Meta.
- **Notifié** : Meta a accepté le message.
- **Récupéré** : la commande a été confirmée, ou vous l'avez marquée vous-même.
- **Perdu** : la commande a été annulée.
- **Désinscrit** : le client ne souhaite plus recevoir de notifications.

Pour afficher un seul statut, utilisez les filtres de la recherche ou les menus **Paniers notifiés**, **Paniers récupérés** et **Paniers perdus**. Le menu **Paniers abandonnés** s'ouvre avec le filtre **Brouillon** activé.

> Il n'existe pas de bouton pour marquer un panier comme perdu. Un panier notifié que personne n'annule reste en **Notifié**.

11 Envoi du rappel

Le connecteur envoie un message WhatsApp par panier à l'aide du modèle approuvé dans Meta, et enregistre dans le panier l'identifiant du message ou l'erreur.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Un panier au statut **Notifié**, avec le dernier état **Envoyé** et l'ID du message WhatsApp.

D'où provient l'envoi

La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute toutes les heures. Elle enregistre les nouveaux paniers et écrit à chaque panier en **Brouillon** dont le contact a accepté WhatsApp et qui n'a jamais fait l'objet d'une tentative. Un message par panier. Vous pouvez aussi l'envoyer vous-même avec le bouton **Envoyer le message de récupération**.

Boutons du panier

Envoyer le message de récupération	Tente l'envoi immédiatement. N'apparaît que lorsque le panier est en **Brouillon** et ne peut être utilisé que par un administrateur. Si l'envoi est impossible, il indique la raison.
Marquer comme récupéré	Fait passer le panier en **Récupéré**. Disparaît lorsqu'il est déjà dans ce statut.
Marquer comme désabonné	Marque le client comme désabonné. Disparaît lorsque le client est déjà désabonné.

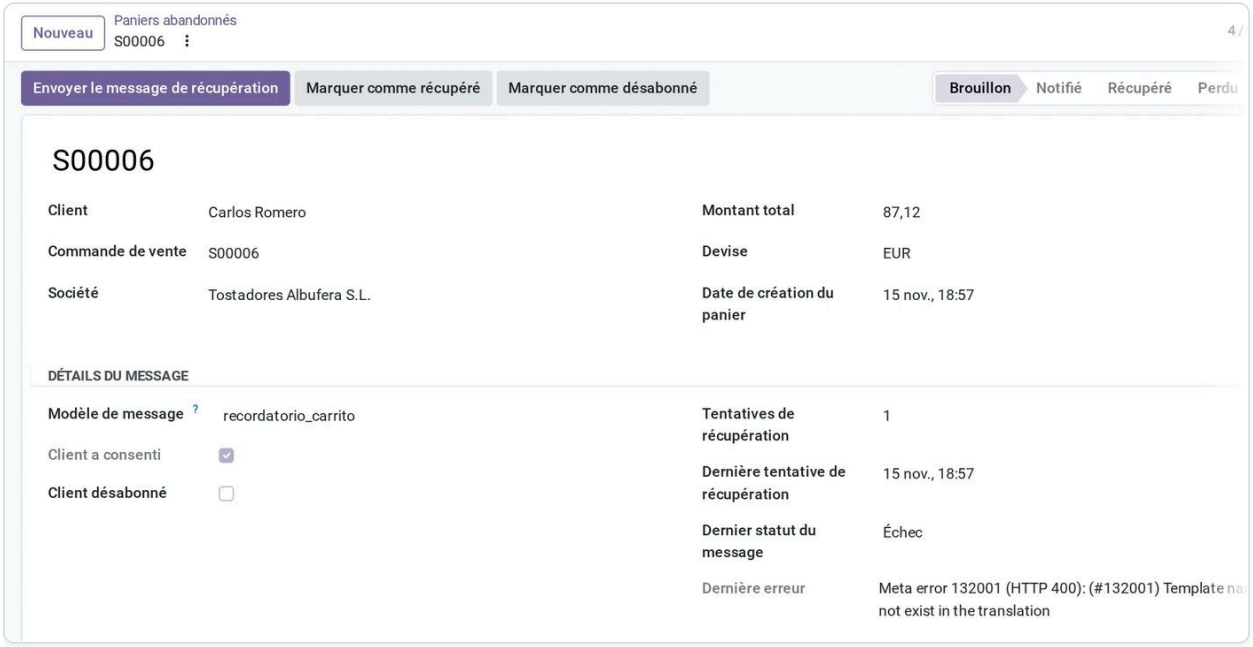
Ce qui reste dans le panier

RÉPONSE	STATUT ET DERNIER STATUT DU MESSAGE	CE QUI EST ENREGISTRÉ
Meta accepte le message	**Notifié** et **Envoyé**	L'**ID du message WhatsApp**
Meta rejette le message	Reste en **Brouillon** et **Échec**	**Dernière erreur** avec le code et le texte renvoyés par Meta
Meta ne répond pas	Reste en **Brouillon** et **Échec**	**Dernière erreur** : le message a peut-être été envoyé et ne sera pas renvoyé

Pendant l'envoi, le dernier statut est **En attente**. Chaque tentative ajoute un à **Tentatives de récupération** et enregistre la **Dernière tentative de récupération**.

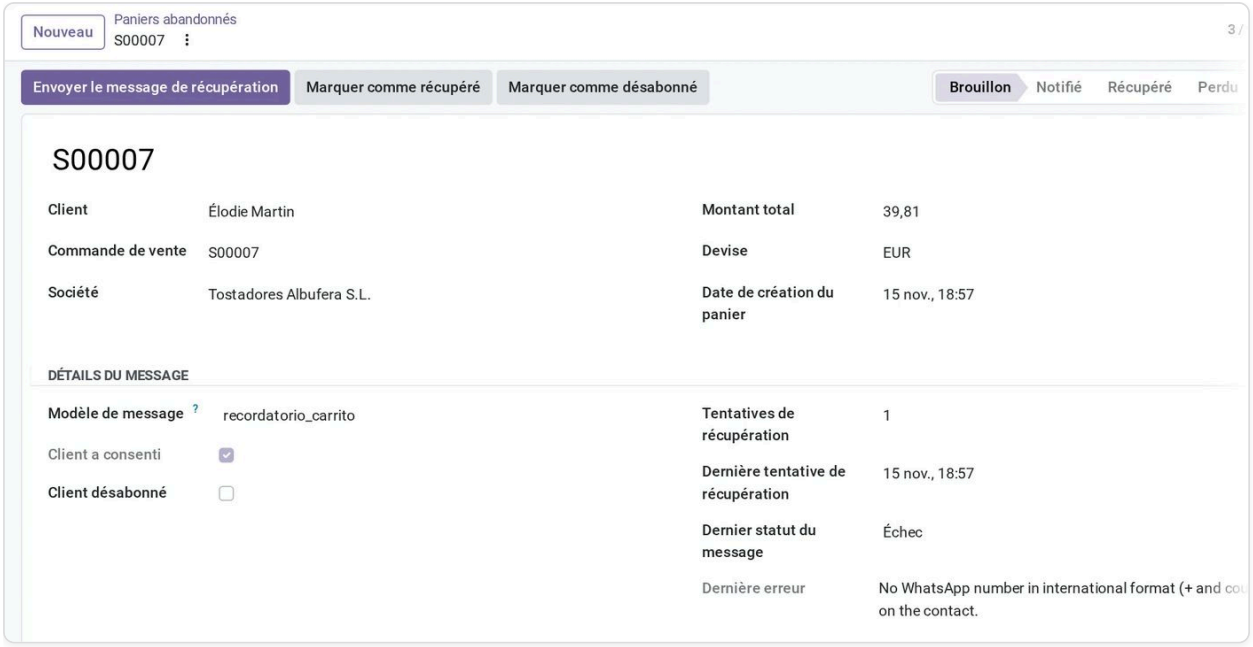
En cas d'échec de l'envoi

Un envoi rejeté par Meta peut être renvoyé depuis le panier. Un envoi sans réponse de Meta n'est pas répété, même avec le bouton, car le message a pu parvenir. Si le message n'atteint pas Meta (par exemple, aucun numéro n'est connecté ou le cloud ne répond pas), le panier reste inchangé et la tâche l'enverra lors d'un passage ultérieur.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Un panier en **Brouillon** avec **Échec** et la **Dernière erreur** renvoyée par Meta.

> Un même panier ne reçoit jamais deux messages. Le numéro du contact doit comporter un indicatif international ; sinon, le panier passe en **Échec** et rien n'est envoyé.

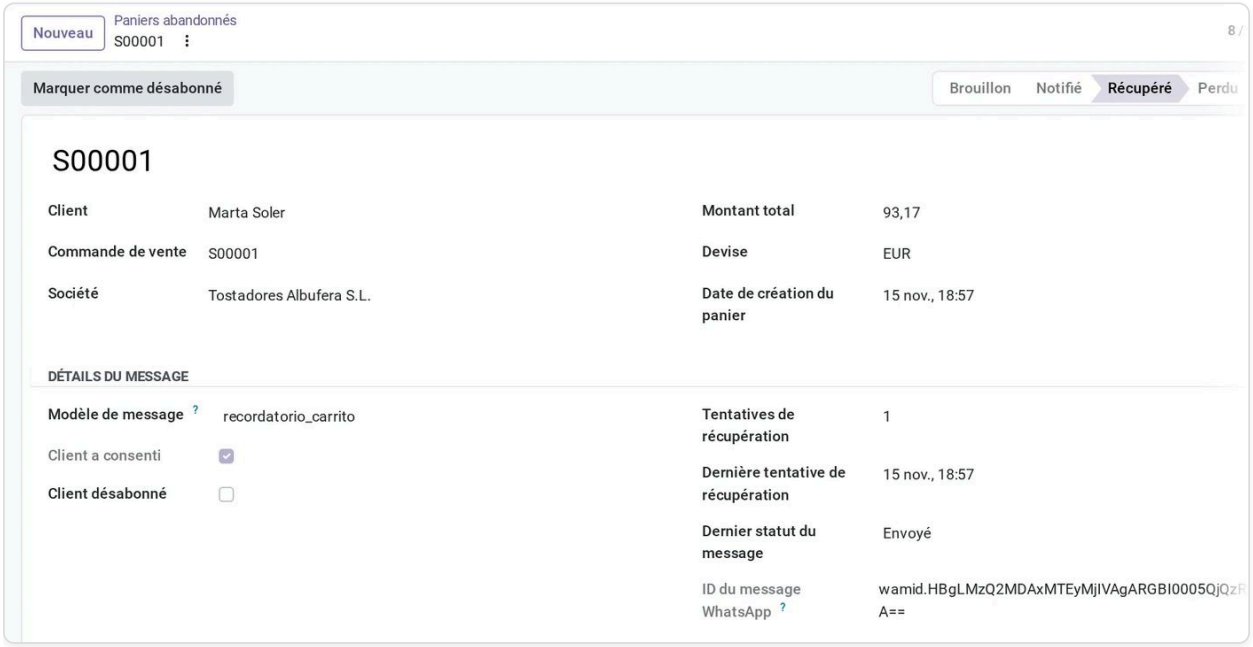


- **Capture réelle d'Odoo 20.** Panier en **Échec** parce que le contact n'a pas de numéro au format international.

MANUEL D'UTILISATION · WHATSAPP

12 Statuts du panier

Chaque panier enregistré possède un **Statut** qui change automatiquement chaque heure ou à l'aide des boutons de son formulaire.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Panier de Marta Soler en **Récupéré** : seul le bouton **Marquer comme désabonné** reste disponible.

La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute toutes les heures et consigne l'issue de tous les paniers enregistrés de la société, qu'on leur ait écrit ou non. Les deux boutons du formulaire permettent de marquer manuellement.

Récupéré	Chaque heure, lorsque la commande a été confirmée, depuis **Brouillon** ou **Notifié**.

Perdu	Chaque heure, lorsque la commande a été annulée, depuis **Brouillon** ou **Notifié**.
Désinscrit	Chaque heure, pour les paniers qui restent en **Brouillon** et dont le client s'est désinscrit.
Marquer comme récupéré	Bouton du formulaire. N'apparaît pas si le panier est déjà en **Récupéré**.
Marquer comme désabonné	Bouton du formulaire. N'apparaît pas si **Client désabonné** est déjà coché. Coche cette case et désinscrit le contact, avec sa date.

Statuts disponibles

Brouillon	Panier enregistré pour lequel le message n'a pas encore été envoyé.
Notifié	Meta a accepté le message de rappel.
Récupéré	La commande a été confirmée.
Perdu	La commande a été annulée.
Désinscrit	Le client ne souhaite plus recevoir de notifications.

Pour voir les paniers de chaque statut, utilisez les menus **Paniers abandonnés**, **Paniers notifiés**, **Paniers récupérés** et **Paniers perdus**, dans **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp**. **Paniers abandonnés** s'ouvre avec le filtre **Brouillon** activé.

1. **Ouvrir le panier**
   Accédez-y depuis **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp › Paniers abandonnés** ou depuis la liste de son statut.

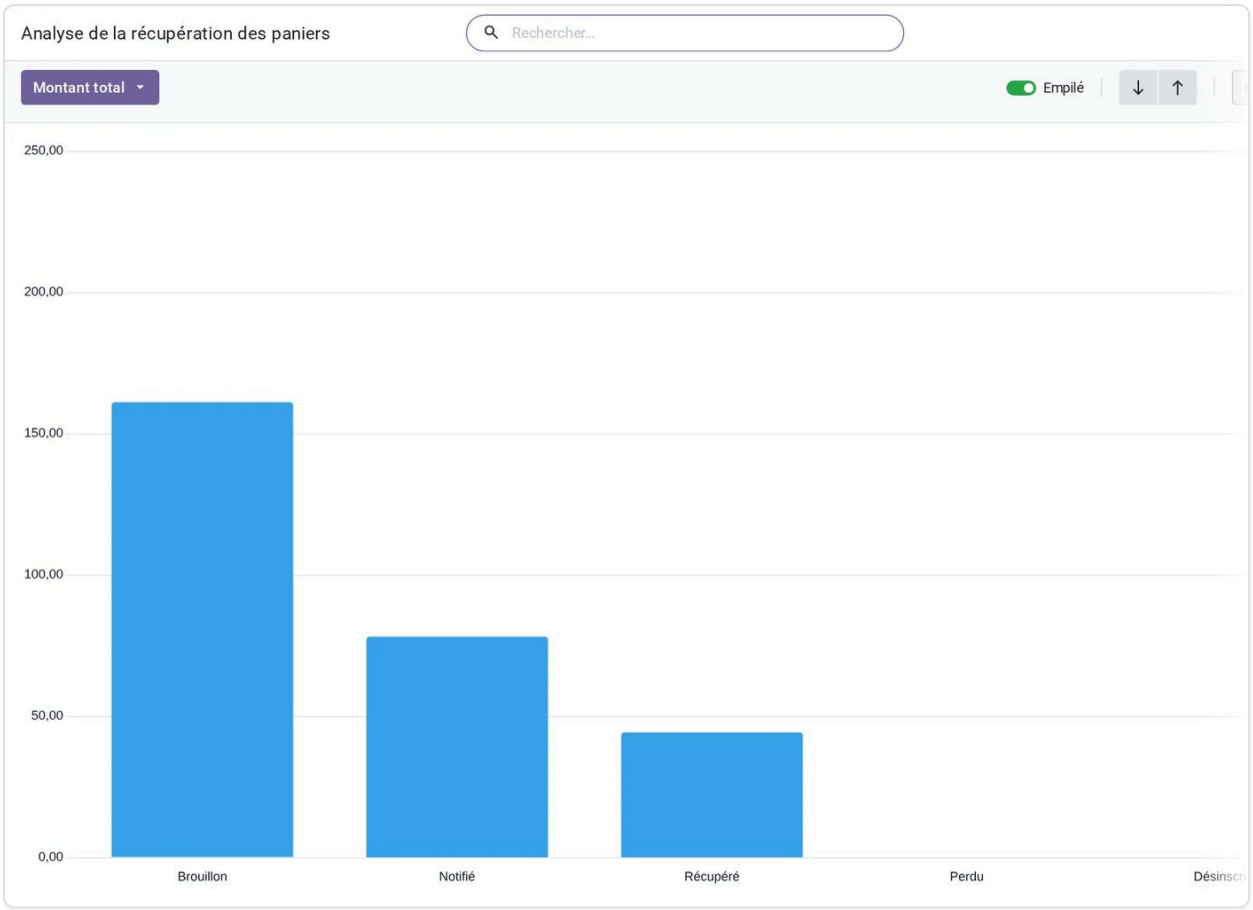
2. **Cliquez sur le bouton approprié**
   Marquer comme récupéré ou **Marquer comme désabonné**. Seuls les boutons utilisables dans ce statut apparaissent.

> Il n'existe pas de bouton pour marquer un panier comme **Perdu** : la tâche le fait lorsque la commande est annulée. Un panier notifié que personne n'annule reste en **Notifié**.

13 Analyse de la récupération

Le menu **Analyse des paniers** indique le montant présent dans chaque statut de panier.

Ouvrez **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp › Analyse des paniers**. **Analyse de la récupération des paniers** s'affiche : un graphique à barres du **Montant total** des paniers par **Statut**, et un **Tableau croisé dynamique** avec le montant et les tentatives par statut.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'analyse de la récupération des paniers, avec le montant total par statut.

D'où proviennent les données

Les données proviennent des paniers enregistrés par la tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels**, qui s'exécute toutes les heures. Cette même tâche consigne chaque heure le statut de chaque panier. L'analyse ne s'alimente d'aucun bouton.

Les statuts

Brouillon	Panier enregistré auquel aucun message n'a encore été envoyé.
Notifié	Meta a accepté le message de rappel.
Récupéré	La commande a été confirmée.
Perdu	La commande a été annulée.
Désinscrit	Le client a demandé à ne plus recevoir de notifications.

Les boutons du panier

Envoyer le message de récupération	N'apparaît que lorsque le panier est en **Brouillon** et ne peut être utilisé que par un administrateur.
Marquer comme récupéré	Disparaît lorsque le panier est déjà en **Récupéré**.
Marquer comme désabonné	Disparaît lorsque le client figure déjà comme désabonné.

Examiner un statut

1. **Ouvrir l'analyse**
   Repérez dans le graphique le statut qui concentre le montant le plus élevé.

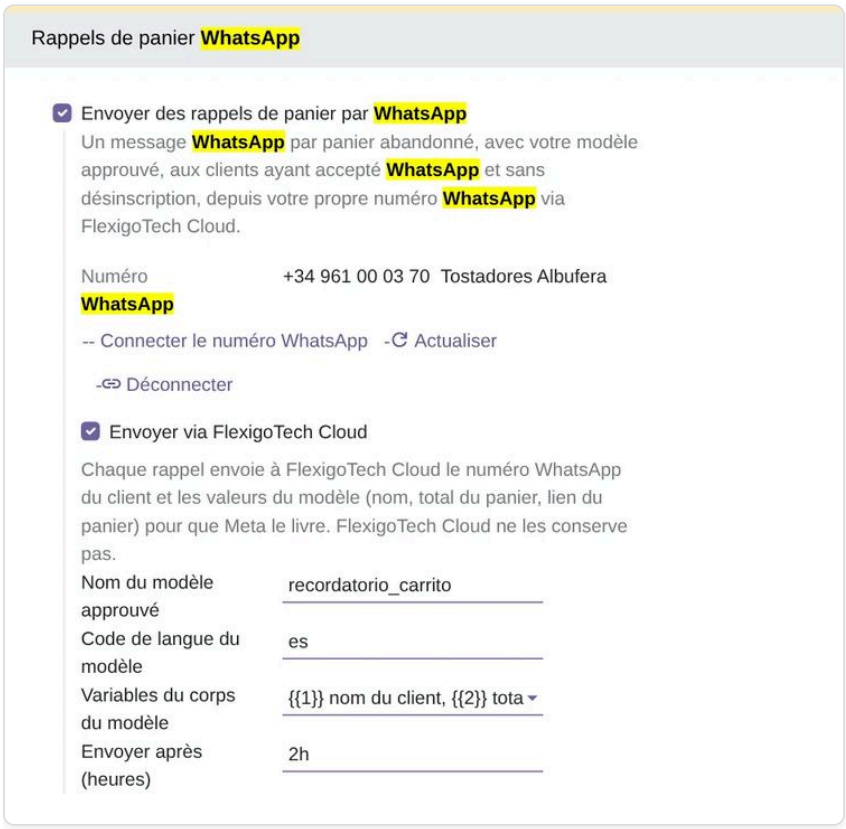
2. **Ouvrir la liste du statut**
   Utilisez **Paniers notifiés**, **Paniers récupérés** ou **Paniers perdus** pour consulter les paniers un par un.

3. **Ouvrir un panier**
   Vous y trouverez les **Détails du message** et les **Articles du panier**.

> L'analyse ne calcule pas de taux de récupération des paniers notifiés. Un panier notifié que personne n'annule reste en **Notifié**, car il n'existe pas de bouton pour le marquer comme perdu.

14 Copies de la base de données

Une copie de votre base de données n'envoie aucun rappel et ne peut ni connecter ni déconnecter le numéro WhatsApp.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres du site web avec le numéro connecté et les boutons **Connecter le numéro WhatsApp**, **Actualiser** et **Déconnecter**.

Lorsque vous activez l'envoi, l'instant et la base de données où vous l'avez fait sont enregistrés. Si la base qui démarre ensuite n'est pas celle-ci, elle est traitée comme une copie : elle n'envoie rien et les paramètres l'indiquent avec le texte « Cette base de données est une copie de celle où les rappels de panier WhatsApp ont été activés: elle n'envoie donc rien… ». Cela se produit avec la base de test d'Odoo.sh, avec une base créée via Dupliquer ou Restaurer comme copie, et avec une base portant un autre nom.

D'où vient chaque donnée

Le sceau de la base et le moment d'activation sont enregistrés lorsque vous activez **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp** dans **Site Web › Configuration › Paramètres**. Les paniers créés avant ce moment ne sont pas enregistrés. La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** s'exécute toutes les heures, et dans une copie elle n'envoie rien.

Boutons de la connexion

Connecter le numéro WhatsApp	Ouvre la fenêtre d'inscription de Meta. Une copie ne peut pas l'utiliser.
Actualiser	Récupère le numéro connecté et son nom.

Déconnecter	Supprime la connexion et la clé du numéro. N'apparaît que lorsqu'un numéro est connecté. Une copie ne peut pas l'utiliser.

Si la copie devient votre production

1. **Désactiver l'envoi**
   Décochez **Envoyer des rappels de panier par WhatsApp** dans les paramètres.
2. **Enregistrer**
   Enregistrez les paramètres avec la case décochée.
3. **Réactiver**
   Recochez la case et enregistrez. Le moment est de nouveau noté et la base redevient la base d'origine.

Deux copies qu'Odoo ne distingue pas de l'original

- Une copie brute (pg_dump) restaurée sous le même nom : il faut désactiver les rappels dans celle-ci.
- Une copie faite avant d'activer l'envoi ou de connecter le numéro pour la première fois : dans celle-ci, ne connectez, ne déconnectez et ne désinstallez rien.

> Ne connectez, ne déconnectez et ne désinstallez pas le module depuis une copie qu'Odoo ne reconnaît pas comme telle. FlexigoTech Cloud considère les deux bases comme identiques et vous pourriez couper le numéro de la base d'origine.

MANUEL D'UTILISATION · WHATSAPP

15 Ce qui se passe automatiquement

Le connecteur fonctionne avec une seule tâche planifiée, qui s'exécute toutes les heures et ne nécessite aucune action de votre part.

TÂCHE	FRÉQUENCE	CE QU'ELLE FAIT
WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels	Toutes les heures ; active par défaut	Pour chaque société dont les rappels sont activés, elle enregistre les nouveaux paniers restés abandonnés. Elle note l'issue de ceux déjà enregistrés : commande confirmée, **Récupéré** ; commande annulée, **Perdu** ; client désinscrit, **Désinscrit**. Elle envoie un message WhatsApp à chaque nouveau panier dont le client a accepté WhatsApp et ne s'est pas désinscrit.

Chaque passage envoie jusqu'à 100 messages et cesse d'envoyer au bout de 60 secondes. S'il reste des paniers à signaler, la tâche se relance immédiatement. Si le message n'atteint pas Meta, le panier reste dans son état et le passage de l'heure suivante l'envoie. Sans le service FlexigoTech Cloud, la tâche n'intervient pas.

Les fréquences se modifient dans **Paramètres › Technique › Automatisation › Actions planifiées**, avec le mode développeur activé.

16 En cas de problème

Cas que vous pouvez rencontrer avec les rappels et où regarder dans chaque cas.

Un panier est Échec et vous ne savez pas pourquoi	Ouvrez le panier dans **Site Web › Paniers abandonnés WhatsApp › Paniers abandonnés**. **Dernière erreur** indique la raison : la réponse de Meta ou ce qui manque au panier.
Un panier reste en Brouillon et n'est pas signalé	Si le client n'a pas donné son accord, aucun message ne lui est envoyé. Si le message n'a pas atteint Meta, le panier reste dans son état et la tâche réessaie au passage suivant. Un panier enregistré avant la désactivation puis la réactivation des rappels n'est plus signalé par la tâche : envoyez-le avec **Envoyer le message de récupération**.
Un panier apparaît comme Désinscrit et ne reçoit aucun message	Le client s'est désinscrit de WhatsApp. Rien ne lui est envoyé tant que cela reste ainsi. Vous le voyez sur la fiche du contact, dans **Désinscription WhatsApp**.
Le client ne reçoit rien et son panier ne change pas	Vérifiez sur la fiche du contact que **Accord WhatsApp** est coché et qu'un numéro avec indicatif international est renseigné dans **Numéro de téléphone WhatsApp** ou dans le téléphone. Sans accord, aucun envoi n'a lieu.
Aucun panier n'est envoyé	Vérifiez dans **Site Web › Configuration › Paramètres** que l'envoi est activé, que **Envoyer via FlexigoTech Cloud** est coché, que le numéro est connecté et que le modèle est défini, et que le module est en essai ou souscrit dans **Paramètres › FlexigoTech Cloud**. Sans essai ni abonnement, rien n'est enregistré ni envoyé.
Un panier est passé de Notifié à Perdu	Ce n'est pas un défaut d'envoi : la commande a été annulée. Cela arrive aussi si le client a ouvert le lien avec un autre panier ouvert et que les deux se sont regroupés. Si vous savez qu'il a fini par acheter, marquez-le avec **Marquer comme récupéré**.
Un panier est en Notifié et le client affirme ne pas avoir reçu le message	**Envoyé** signifie que Meta a accepté le message, pas qu'il a été remis : le module ne reçoit pas les accusés de remise ni de lecture. Vérifiez le numéro du contact.

La tâche planifiée **WhatsApp : enregistrer les paniers abandonnés et envoyer leurs rappels** envoie au maximum 100 messages par passage et cesse d'envoyer au bout de 60 secondes. S'il reste des paniers, elle se relance aussitôt. Une tentative sans réponse enregistrée depuis plus de 5 minutes est considérée comme morte et le message est renvoyé.

17 Support

Écrivez-nous pour l'installation, la configuration ou toute question. Avec le forfait Standard, nous répondons sous 1 jour ouvré ; avec le forfait Pro, sous 4 heures ouvrées, et si nécessaire nous pouvons faire le point en visioconférence. Indiquez-nous votre version d'Odoo, celle du module et, en cas d'erreur, son texte complet.

E-mail

Pour l'installer, le configurer ou pour toute question.
comercial@flexigotech.com

Sur le web

La page du connecteur, avec le guide et les prix.
flexigotech.com/fr/connecteur-whatsapp-cart-alerts-odoo.html

Sur Odoo Apps

La page du module sur la boutique d'Odoo.
apps.odoo.com

WhatsApp et Meta sont des marques de leur titulaire. FlexigoTech publie ce connecteur de son propre chef, sans aval ni parrainage du titulaire des marques. FlexigoTech est une marque de Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelone, Espagne).