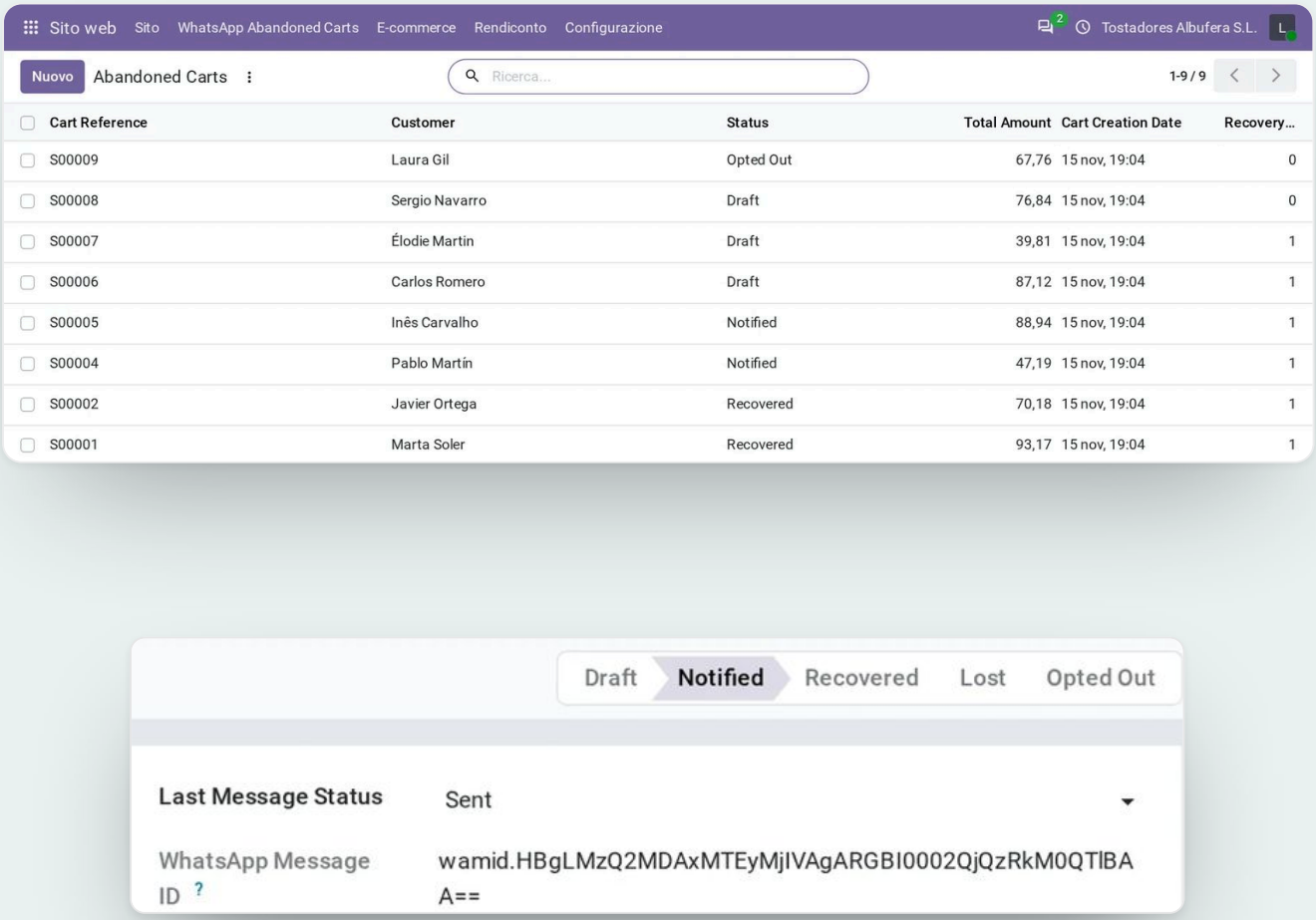
MANUALE D'USO · MARKETING

Avvisi carrello su WhatsApp per Odoo

Per chi ha già il connettore: installarlo, attivarlo, collegarlo, configurarlo e usarlo, passo per passo.

Versione del modulo 20.0.1.2.4 | Schermate di Odoo 20 | Edizione del 16-11-2026



Schermata reale di Odoo 20. L'elenco dei carrelli con il loro stato e, aprendone uno, il dettaglio del messaggio inviato.

Indice

A destra, la pagina in cui inizia ogni sezione. 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.

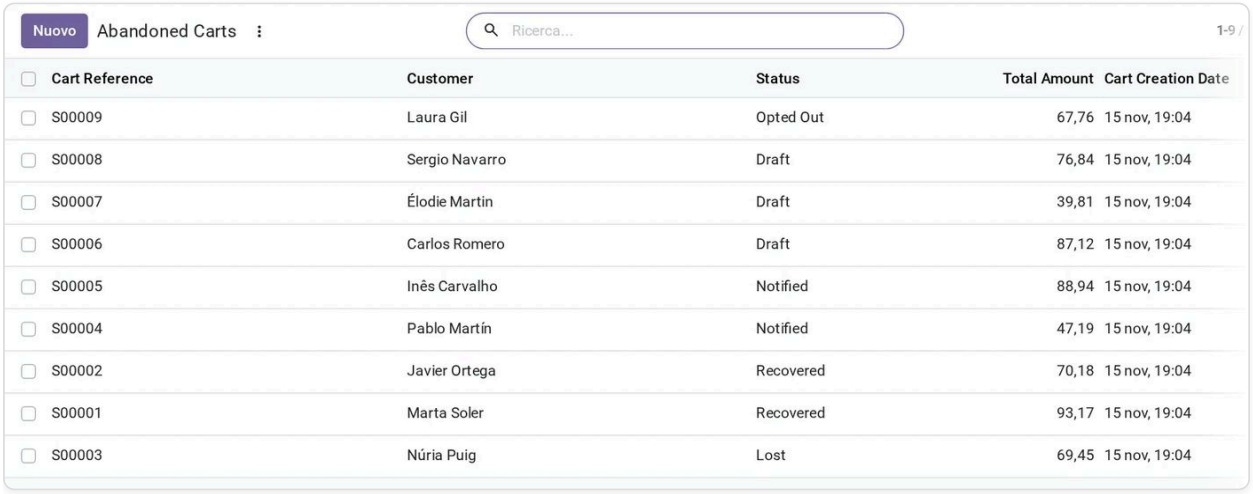
1	Cos'è e dove si trova	3
2	Prima di iniziare	4
3	Installazione	4
4	Attivare FlexigoTech Cloud: la prova di 14 giorni	5
5	Collegare il tuo numero WhatsApp	7
6	Le opzioni del numero WhatsApp	12
7	Collegamento del numero WhatsApp	13
8	Impostazioni dell'invio	15
9	Consenso e disiscrizione da WhatsApp nel contatto	17
10	Registro dei carrelli abbandonati	18
11	Invio del promemoria	20
12	Stati del carrello	22
13	Analisi del recupero	23
14	Copie di sicurezza del database	25
15	Cosa succede da solo	26
16	Se qualcosa va storto	27
17	Supporto	28

Questo manuale descrive la versione 20.0.1.2.4 del modulo (branch 20.0 di Odoo, commit 1f5b5f004). Tutto ciò che dice viene dal suo codice: menu, pulsanti, campi, azioni pianificate e messaggi di errore.

Le schermate vengono da un database Odoo 20 di prova, con un'azienda e dati inventati e senza collegamento reale con WhatsApp. In Odoo 17, 18 e 19 il modulo ha la sua versione: se qualcosa sul tuo schermo non corrisponde, scrivici.

1 Cos'è e dove si trova

Il connettore registra i carrelli abbandonati del tuo sito web e invia un promemoria via WhatsApp per ogni carrello, dal tuo numero, ai clienti che ti hanno dato il loro consenso. Aggiunge un menu proprio all'interno dell'app Sito web e un blocco nelle sue impostazioni.



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** attivo.
Notified Carts	Apre i carrelli in **Notified**: Meta ha accettato il loro promemoria e l'ordine non è ancora confermato né annullato.
Recovered Carts	Apre i carrelli in **Recovered**: il loro ordine è stato confermato oppure qualcuno li ha segnati 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 **pivot** con l'importo e i tentativi per stato.

Fuori dal suo menu, il connettore aggiunge il blocco **WhatsApp cart reminders** a **Sito web › Configurazione › Impostazioni**. Lì 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**.

2 Prima di iniziare

Prima di installare il connettore e di collegare il tuo numero WhatsApp ti servono le seguenti cose.

- Un account WhatsApp Business e un numero che tu possa verificare. Al momento del collegamento accedi con il tuo account nella finestra di registrazione di Meta, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e termini.
- Un modello di messaggio approvato in WhatsApp Manager di Meta. Il connettore non crea né approva modelli: devi indicare il suo 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 permette di installare moduli di terze parti.
- Un utente amministratore. Le impostazioni del connettore possono essere viste 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.

3 Installazione

Il modulo si installa come qualsiasi modulo Odoo di terze parti. Serve un amministratore.

Dove si ottiene

Dalla sua scheda su Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm**) o dalla scheda del connettore su flexigotech.com. Scegli la versione di Odoo che usi: ogni versione è un modulo a sé.

Il modulo dipende da `flexigotech_cloud`, il collegamento con FlexigoTech Cloud. Su Odoo Apps, la pagina del modulo lo indica in «Community Apps Dependencies» e il suo prezzo è già incluso; inoltre è gratuito e ha una pagina propria (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigotech_cloud**). Metti le due cartelle insieme nello stesso percorso dei moduli e Odoo installa `flexigotech_cloud` contemporaneamente.

Su Odoo.sh

1. **Carica le cartelle nel tuo repository**
   Copia `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` e `flexigotech_cloud` nel branch del tuo progetto, nella cartella dei tuoi moduli, e fai push.

2. **Attendi che Odoo.sh costruisca il branch**
   Quando termina, i due moduli sono nel branch.

3. **Installa l'app**
   In **Applicazioni**, premi **Aggiorna elenco app** (con la modalità sviluppatore), rimuovi dalla ricerca il filtro **Applicazioni** (è attivo e nasconde i moduli che non sono applicazioni, come questo), cerca «WhatsApp» e premi **Attiva**.

Sul tuo server

1. **Copia le cartelle**
   Lascia `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` e `flexigotech_cloud` in una cartella che si trovi nell'`addons_path` del tuo Odoo.

2. **Riavvia Odoo**
   Così legge i nuovi moduli.

3. **Installa l'app**
   In **Applicazioni**, **Aggiorna elenco app**, rimuovi dalla ricerca il filtro **Applicazioni** (è attivo e nasconde i moduli che non sono applicazioni, come questo), cerca «WhatsApp» e premi **Attiva**.

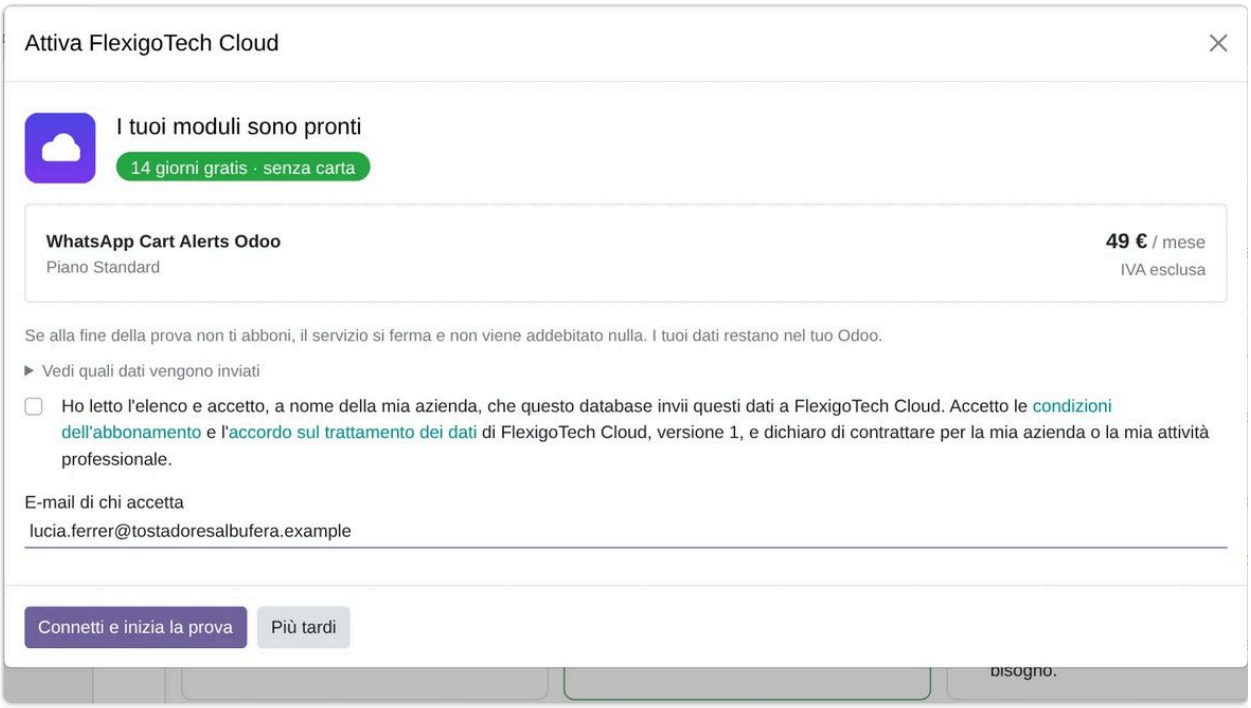
> Installandolo, Odoo installa anche le app da cui dipende il modulo: E-commerce e Vendite. Se già le usi, non cambia nulla di ciò che hai.

MANUALE D'USO · WHATSAPP

4 Attivare FlexigoTech Cloud: la prova di 14 giorni

Ogni promemoria esce tramite FlexigoTech Cloud, il servizio di FlexigoTech che conserva cifrata la chiave di accesso del tuo numero WhatsApp. Finché il database non è collegato e il modulo non ha prova o abbonamento, non si registra né si invia nulla.

1. **Premi Attiva nella barra in alto**
   Compare non appena installi il 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 email.

2 **Accetta e inserisci la tua email**

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 su FlexigoTech Cloud e avvia la prova del modulo. Se preferisci rimandare, **Più tardi** chiude la finestra.

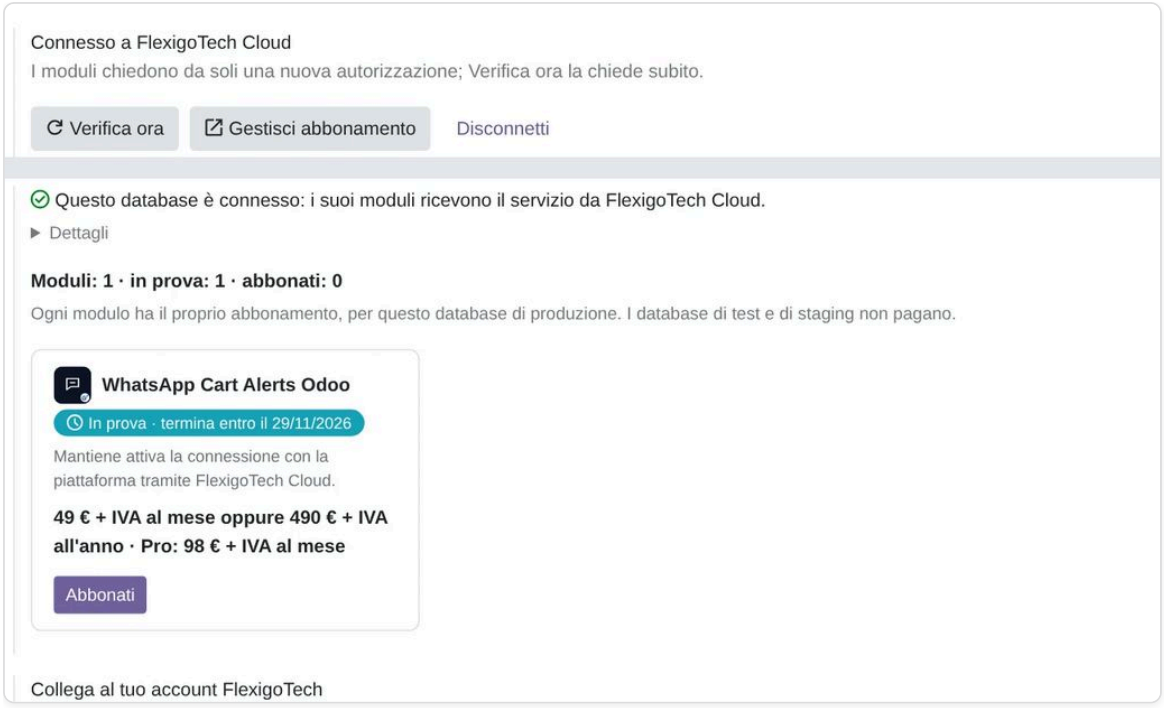
Lo stesso, dalle Impostazioni

In **Impostazioni › FlexigoTech Cloud** c'è l'elenco completo di ciò che il database invia. Spunta la casella, inserisci l'email 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 collegare: la casella spuntata, l'email e **Accetta e connetti**.

Con il database collegato, il blocco **Moduli** mostra ogni modulo con il suo stato: **In prova** e la data di scadenza, **Abbonato**, ecc. Da lì si sceglie il piano (Standard o Pro, mensile o annuale) e si preme **Abbonati**: il pagamento avviene nella pagina di Stripe, fuori da Odoo.



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

PIANO	PREZZO	INCLUDE
Standard	49 € al mese o 490 € all'anno	Risposta del supporto entro 1 giorno lavorativo, fino a 3 account
Pro	98 € al mese o 980 € all'anno	Risposta entro 4 ore lavorative, fino a 10 account e videochiamata se serve

Prezzi IVA esclusa. Se al termine della prova non ti abboni, il servizio si ferma e non viene addebitato nulla; i tuoi dati restano nel tuo Odoo. **Verifica ora** chiede subito il permesso (altrimenti il modulo lo rinnova da solo ogni 6 ore).

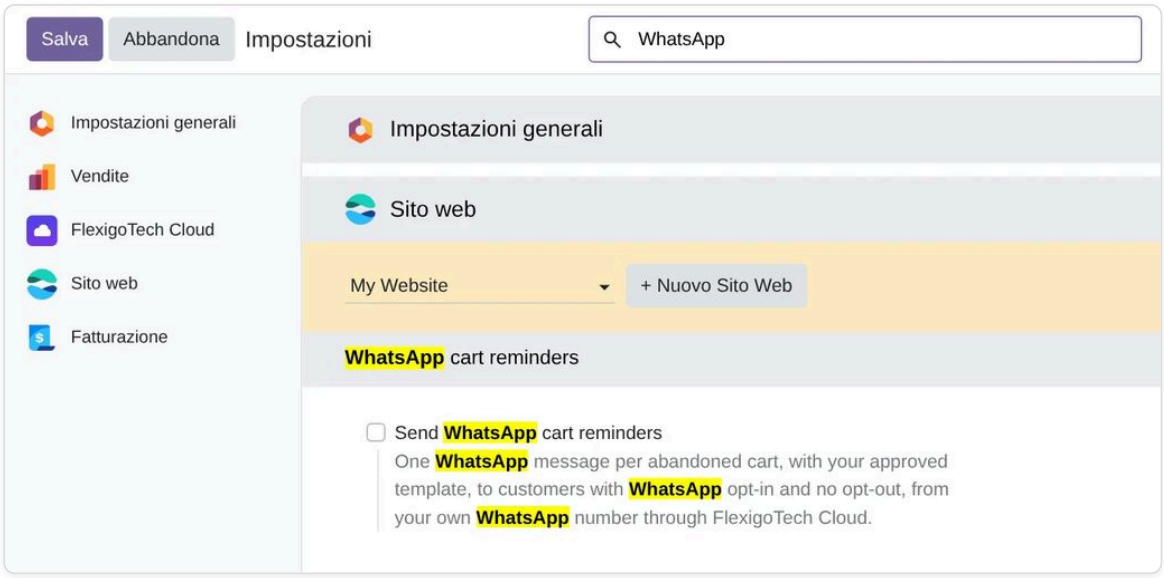
> In una copia neutralizzata (staging) o in un database con dati dimostrativi non si può avviare una prova: Impostazioni lo segnala con «Questo database è una copia neutralizzata o ha dati dimostrativi, quindi qui non si possono avviare prove.»

MANUALE D'USO · WHATSAPP

5 Collegare il tuo numero WhatsApp

Il numero WhatsApp di ogni azienda si collega in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**, nel blocco **WhatsApp cart reminders**.

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



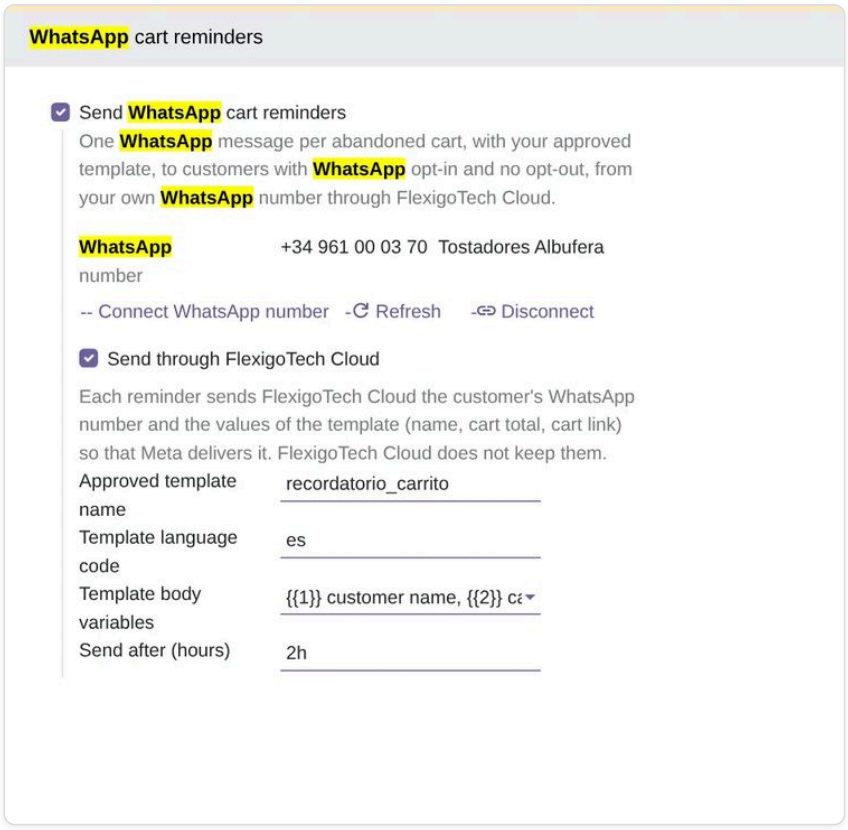
- **Schermata reale di Odoo 20.** Il blocco **WhatsApp cart reminders** nelle impostazioni del sito web, con la casella **Send WhatsApp cart reminders**.

2. **Spunta Send WhatsApp cart reminders**
   Accendendola, Odoo registra il momento e sigilla il database. Vengono registrati solo i carrelli creati dopo quel momento.

3. **Spunta Send through FlexigoTech Cloud**
   È il tuo consenso affinché ogni promemoria mandi a FlexigoTech Cloud il numero WhatsApp del cliente e i valori del modello (nome, totale del carrello, link al carrello), perché 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 30 minuti. Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero, e termini.

5. **Torna su Odoo e premi Aggiorna**
   Odoo recupera il numero collegato e il suo nome, che compaiono accanto a **WhatsApp number**.



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

6 Compila il modello

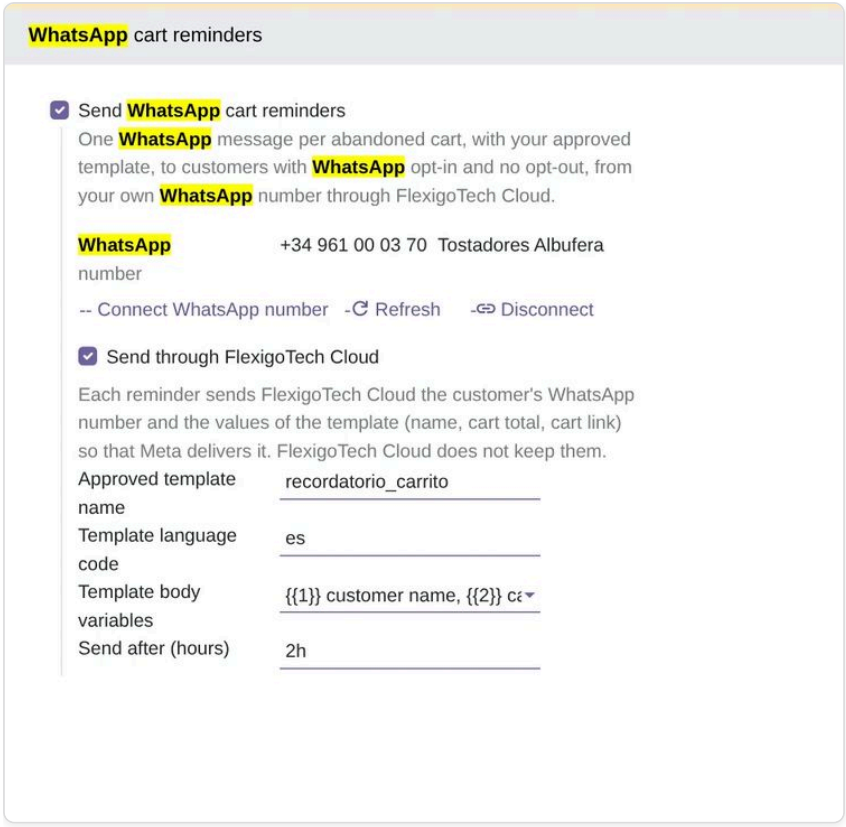
In **Approved template name** scrivi il nome così come lo mostra Meta, in minuscolo, con cifre e trattini bassi, per esempio cart_reminder. In **Template language code** inserisci il codice lingua, per esempio es, en_US o pt_BR. In **Template body variables** scegli quante variabili contiene il corpo.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

7 Imposta Send after (hours) e salva

È il tempo che deve trascorrere dalla creazione di un carrello prima che venga registrato. 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.

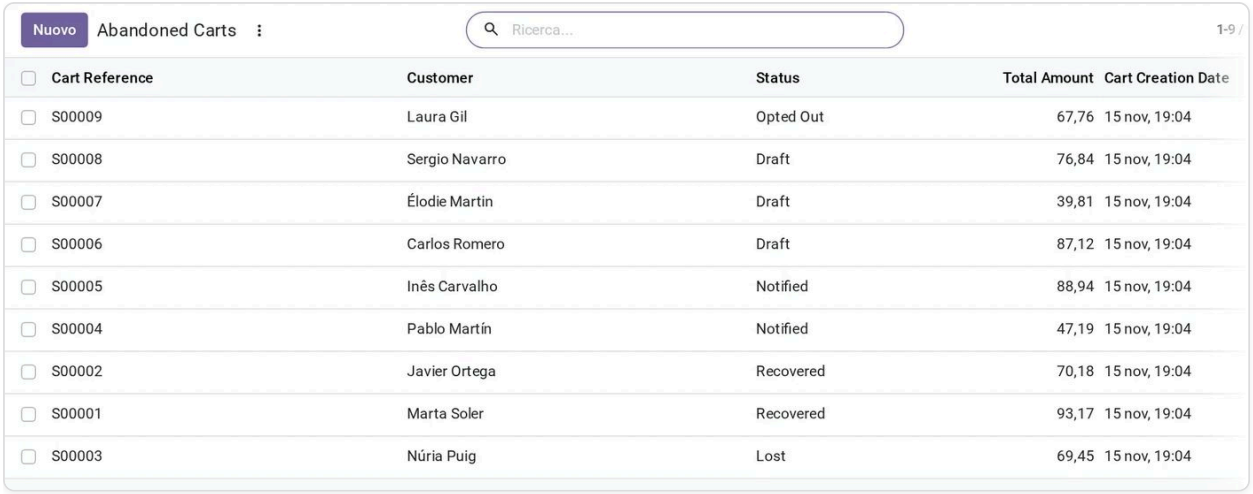


- **Schermata reale di Odoo 20.** Il numero collegato, con il suo nome, nelle impostazioni del sito web.

> 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, spegni i promemoria, salva e riaccendili.

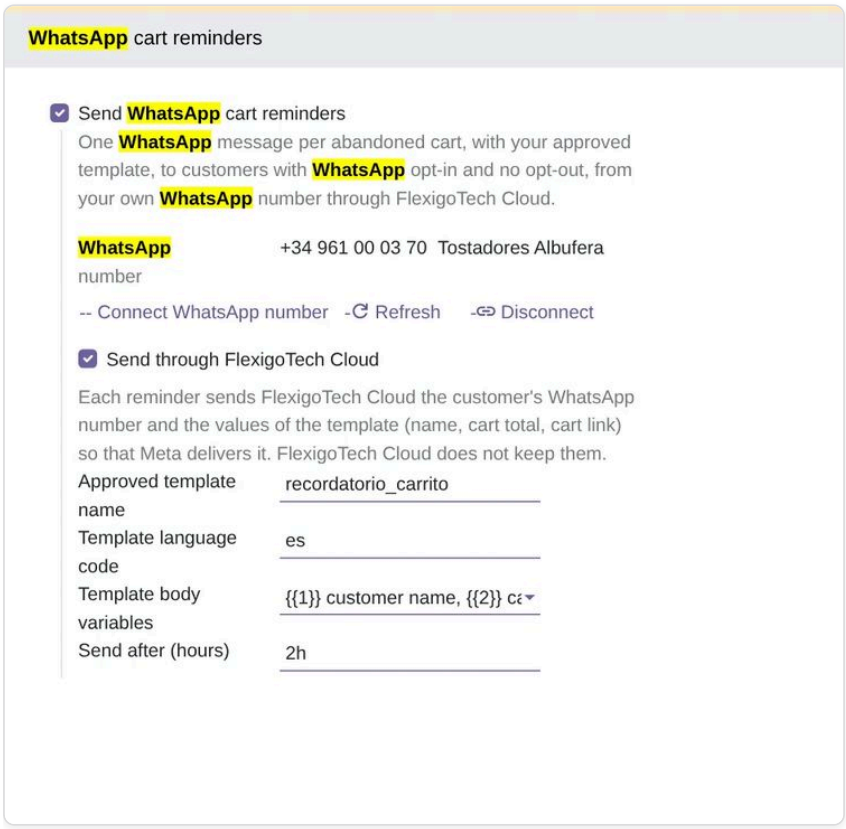


Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15 nov, 19:04
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15 nov, 19:04
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15 nov, 19:04
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15 nov, 19:04
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15 nov, 19:04
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 dei carrelli abbandonati WhatsApp, con stato e importo.

6 Le opzioni del numero WhatsApp

Le opzioni dell'invio dei promemoria si trovano nel blocco **WhatsApp cart reminders** delle impostazioni del sito web e solo gli amministratori possono vederle e modificarle.



- **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	Disattivata	Attiva l'invio. Con essa disattivata non si vede nient'altro del blocco. Accendendola, vengono registrati e ricordati solo i carrelli creati da quel momento in poi.
Send through FlexigoTech Cloud	Non spuntata	È il tuo consenso affinché ogni promemoria passi da FlexigoTech Cloud con il numero del cliente e i valori del modello. Senza spuntarla non si invia nulla.
WhatsApp number	Senza 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.

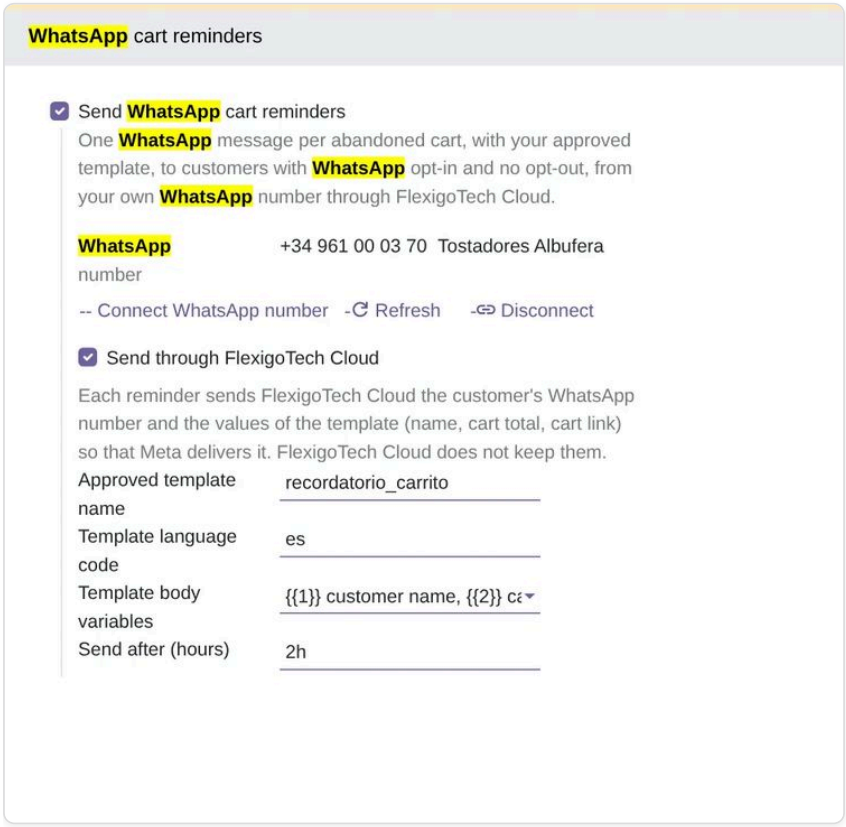
OPZIONE	PREDEFINITA	COSA FA
Send after (hours)	1 ora (1h in Odoo 20; 01:00 in 17, 18 e 19)	Quanto tempo deve passare dalla creazione del carrello perché l'attività, che viene eseguita ogni ora, lo registri e invii il promemoria. Il valore è in ore: due ore appaiono come 2h in Odoo 20 e come 02:00 in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

MANUALE D'USO · WHATSAPP

7 Collegamento del numero WhatsApp

Qui colleghi il numero WhatsApp dell'azienda dalle impostazioni del sito web, in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**, blocco **WhatsApp cart reminders**.



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

Da dove arriva ogni dato

WhatsApp number	Sola lettura. Arriva premendo **Aggiorna**. Se non c'è nessun numero collegato, mostra «No number connected yet.»
Nome del numero	Sola lettura. Compare accanto al numero, senza etichetta propria, e arriva anch'esso con **Aggiorna**.

I pulsanti

Connect WhatsApp number	Apre in una nuova scheda la finestra di registrazione di Meta, servita da FlexigoTech Cloud. È valida per 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 il collegamento e la chiave del numero e lo rimuove dalle impostazioni. Chiede conferma prima. Si vede solo se c'è un numero collegato.

Stati

Ci sono due situazioni. Senza numero collegato, le impostazioni dicono «No number connected yet.» e **Disconnect** non è visibile. Con un numero collegato, si vedono il numero e il suo nome, e puoi già scollegarlo.

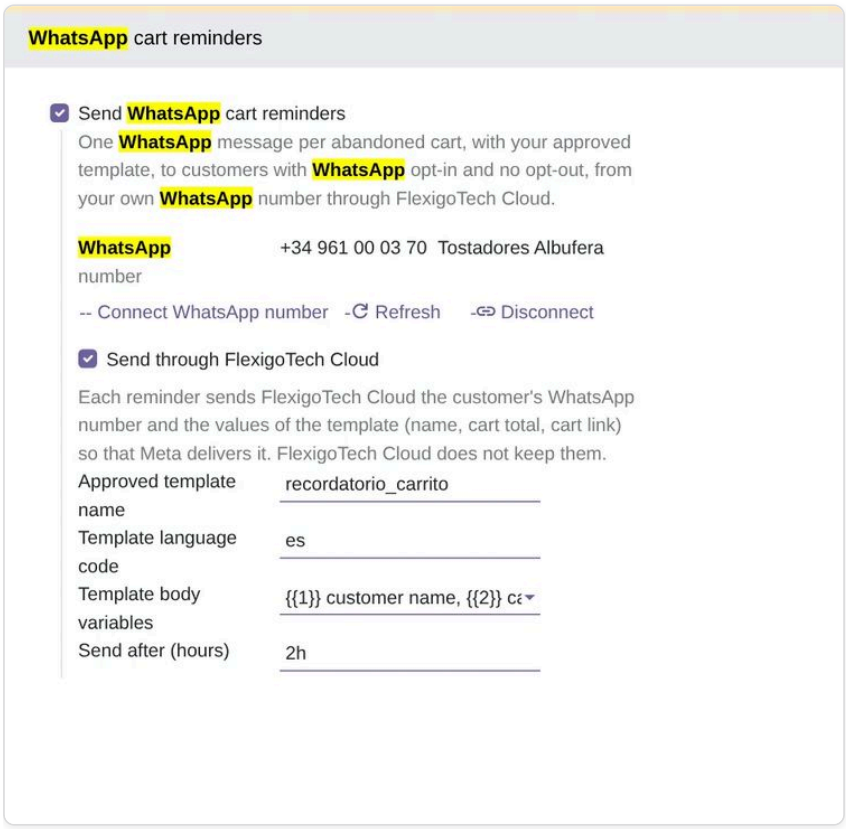
Come si collega

1. **Attiva l'invio**
   Seleziona **Send WhatsApp cart reminders**. Con la casella deselezionata 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. **Concludi la registrazione su Meta**
   Accedi con il tuo account, scegli il tuo account WhatsApp Business e il numero.
4. **Torna su Odoo e premi Aggiorna**
   Compaiono il numero e il suo nome.

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

8 Impostazioni dell'invio

Le impostazioni dell'invio si trovano in **Sito web › Configurazione › Impostazioni**, nel blocco **WhatsApp cart reminders**, e sono specifiche di ogni azienda.



- **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. Quando attivi **Send WhatsApp cart reminders** compaiono gli altri campi. Con la casella deselezionata 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) perché 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 arrivano 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 il collegamento e la chiave del numero e lo rimuove dalle impostazioni. Si vede solo quando c'è un numero collegato.

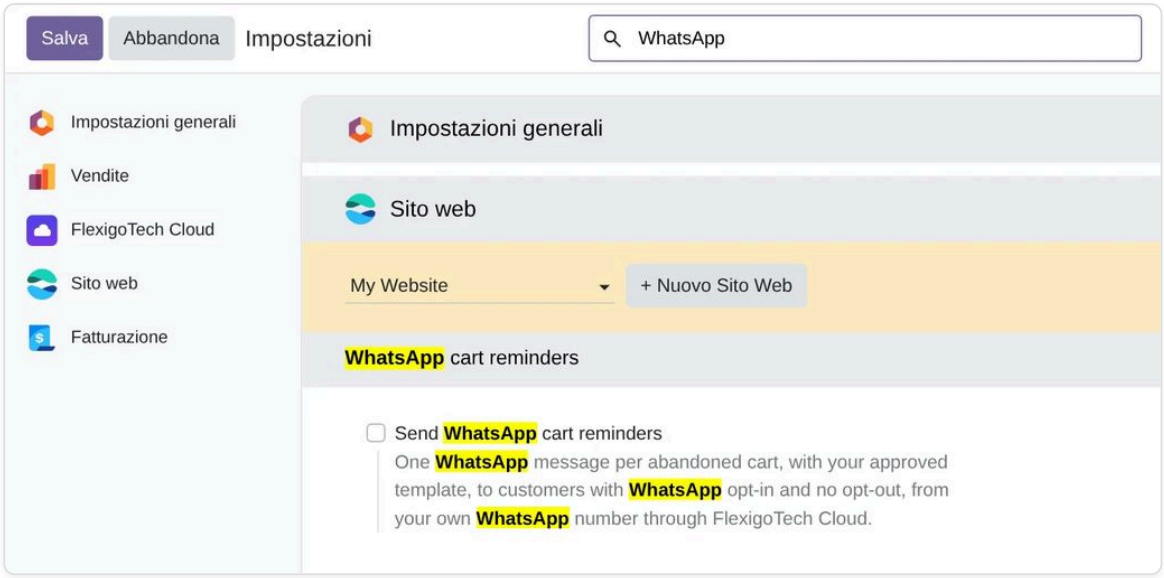
Stati dell'invio

L'invio parte solo quando è attivo, con la casella di FlexigoTech Cloud spuntata, con un numero collegato, con nome e 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 dura 30 minuti.

3. ### Porta il numero

   Torna su Odoo e premi **Aggiorna**.

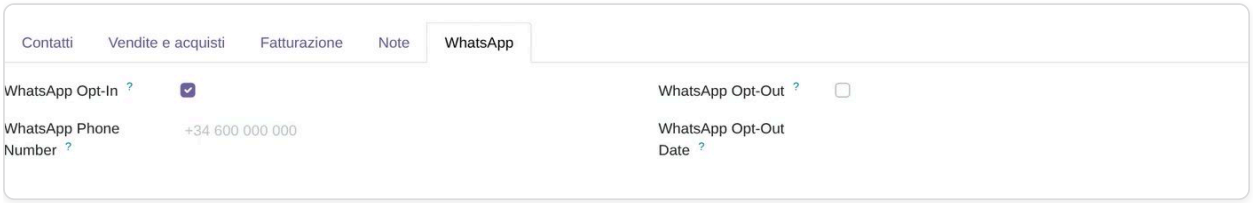
4. ### Compila il modello

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

> Il modulo non crea né approva i modelli: il modello deve essere già approvato su Meta. Se il nome o la lingua non sono validi, Odoo non consente 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 prima (il pulsante invece sì).

9 Consenso e disiscrizione da WhatsApp nel contatto

Ogni contatto memorizza se accetta WhatsApp, il suo numero WhatsApp e la sua disiscrizione, e il connettore scrive solo a chi ha accettato e non si è disiscritto.



- **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 al di fuori di Odoo e lo spunti 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, deselezionata per impostazione predefinita. Indica che il cliente ha accettato di ricevere avvisi via WhatsApp.
WhatsApp Phone Number	Numero a cui 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 più 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.

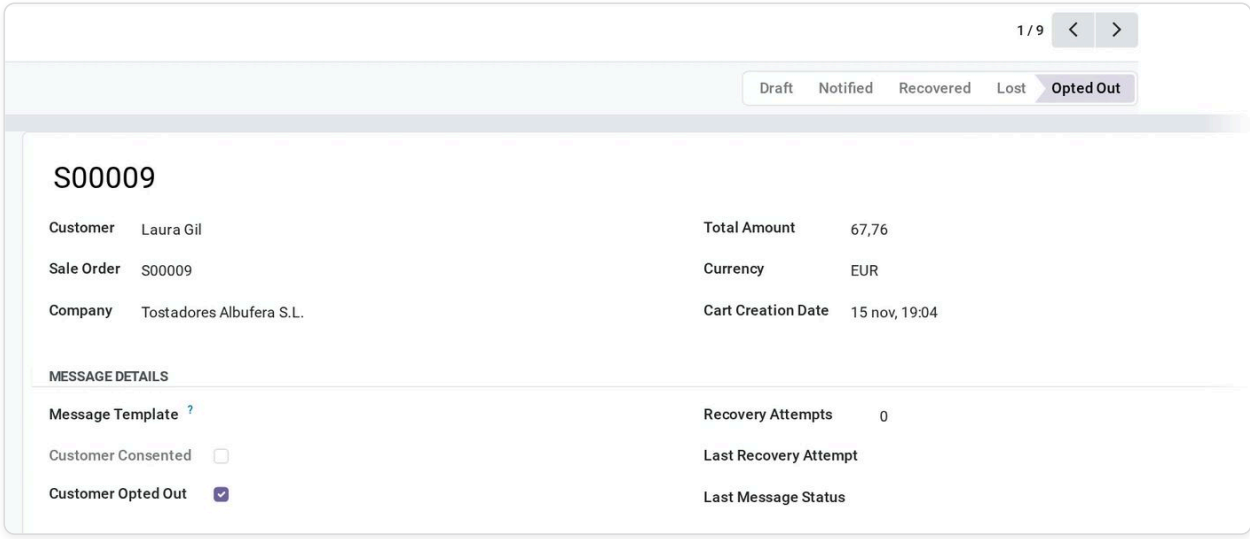
Quando si scrive a un contatto

- Con **WhatsApp Opt-In** selezionato e senza **WhatsApp Opt-Out**, il contatto può ricevere il promemoria.
- Senza **WhatsApp Opt-In**, o con **WhatsApp Opt-Out** selezionato, 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

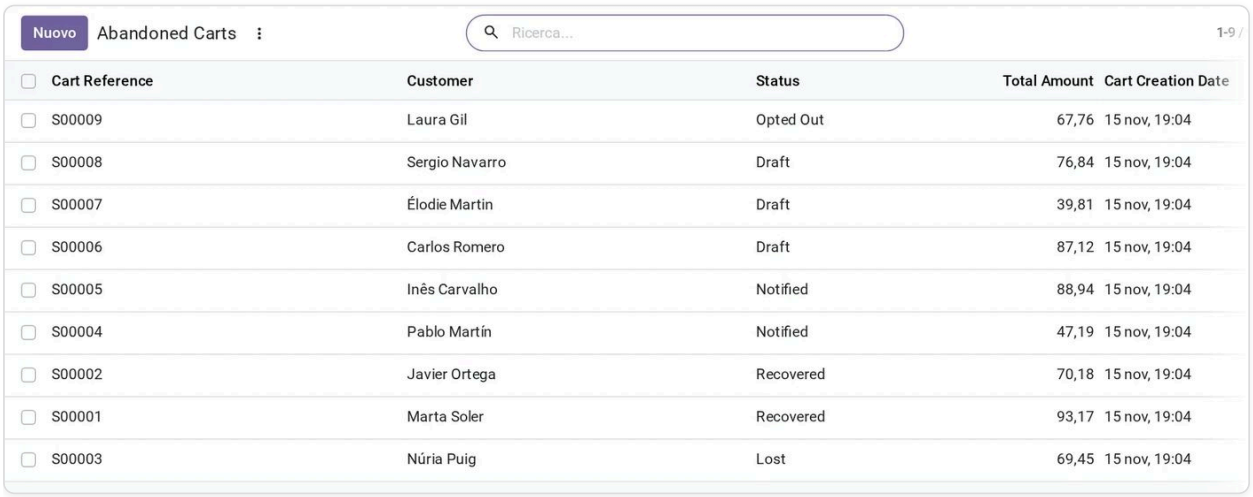
Il connettore registra la disiscrizione del cliente e compila **WhatsApp Opt-Out Date** nel suo contatto.

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

MANUALE D'USO · WHATSAPP

10 Registro dei carrelli abbandonati

Ogni carrello abbandonato del sito web viene salvato come un record che segui nel menu **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts**.



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 per 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 può usarlo un amministratore. Se non invia, ti indica il motivo.
Mark as Recovered	Scompare quando il carrello è già in **Recovered**.
Mark Opted Out	Scompare quando il cliente risulta già disiscritto. Compila anche **WhatsApp Opt-Out Date** nel contatto.

Stati

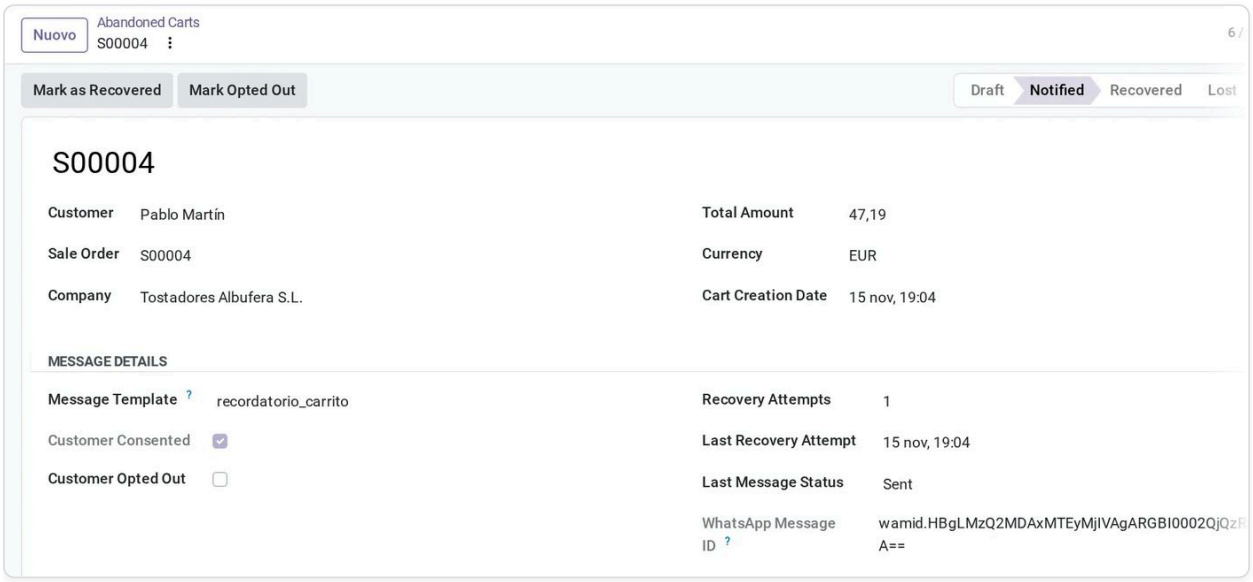
- **Draft**: registrato, senza messaggio accettato da Meta.
- **Notified**: Meta ha accettato il messaggio.
- **Recovered**: l'ordine è stato confermato, oppure l'hai segnato tu.
- **Lost**: l'ordine è stato annullato.
- **Opted Out**: il cliente non vuole ricevere altri avvisi.

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** attivo.

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

11 Invio del promemoria

Il connettore invia un messaggio WhatsApp per carrello con il modello approvato in Meta e salva nel carrello l'ID del messaggio o l'errore.



- **Schermata reale di Odoo 20.** Un carrello in **Notified**, con l'ultimo stato **Sent** e l'ID del messaggio 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. Si vede 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. Scompare quando il cliente è già disiscritto.

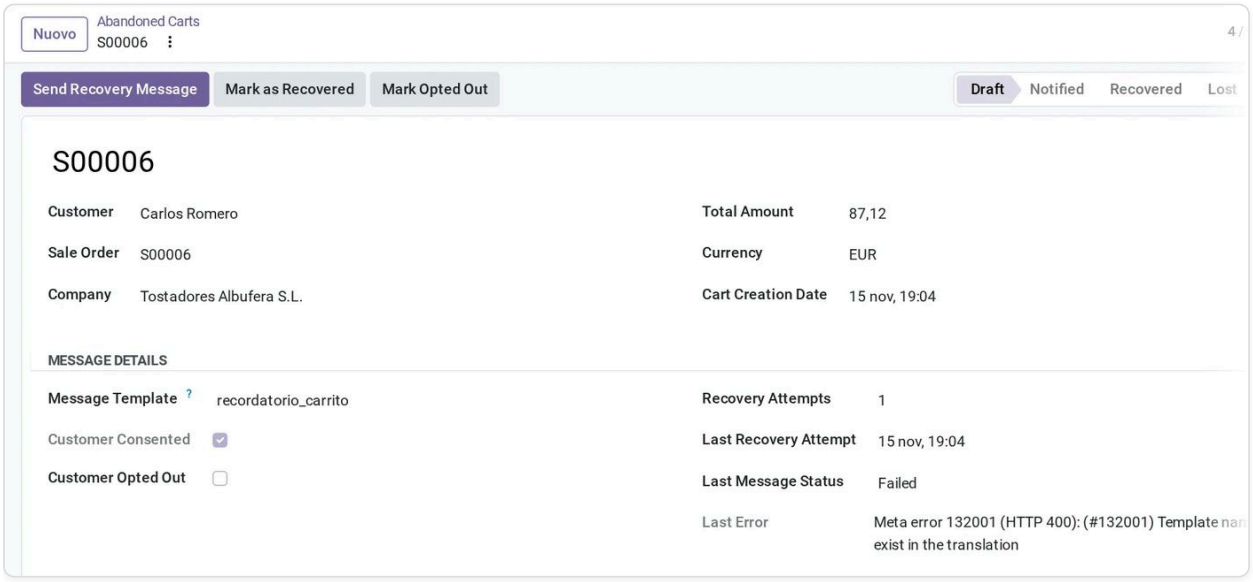
Cosa resta nel carrello

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

Mentre si invia, l'ultimo stato è **Pending**. Ogni tentativo aggiunge uno a **Recovery Attempts** e annota **Last Recovery Attempt**.

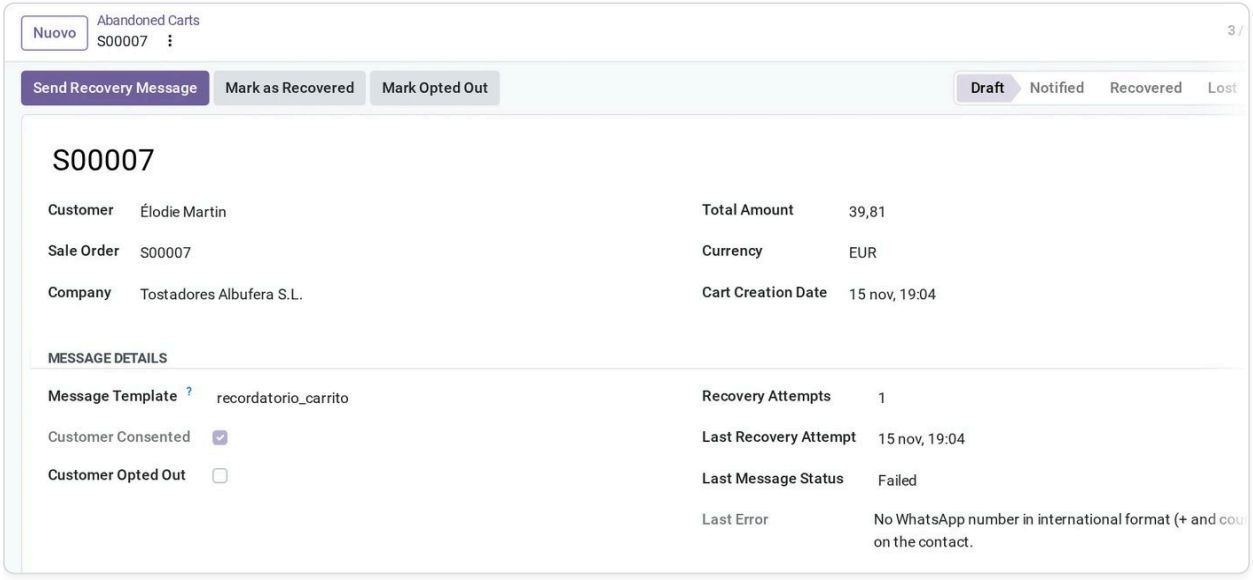
Se l'invio fallisce

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.

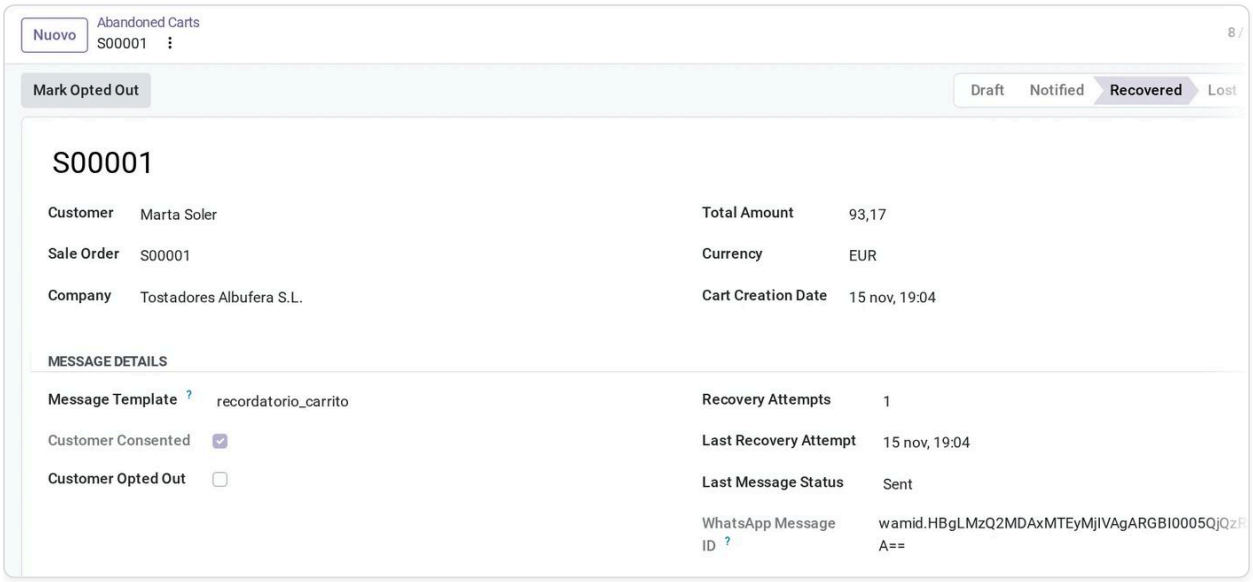
> Uno stesso carrello non riceve mai due messaggi. Il numero del contatto deve avere il prefisso internazionale; altrimenti il carrello finisce in **Failed** e non viene inviato nulla.



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

12 Stati del carrello

Ogni carrello registrato ha uno **Status** che cambia da solo ogni ora o con i pulsanti del suo modulo.



- **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 si vede se il carrello è già in **Recovered**.
Mark Opted Out	Pulsante del modulo. Non si vede se **Customer Opted Out** è già selezionata. Seleziona quella casella e registra 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**
   Entra da **Sito web › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** o dalla lista del suo stato.

2. **Premi il pulsante che serve**
   Mark as Recovered o **Mark Opted Out**. Compaiono solo quelli utilizzabili in quello stato.

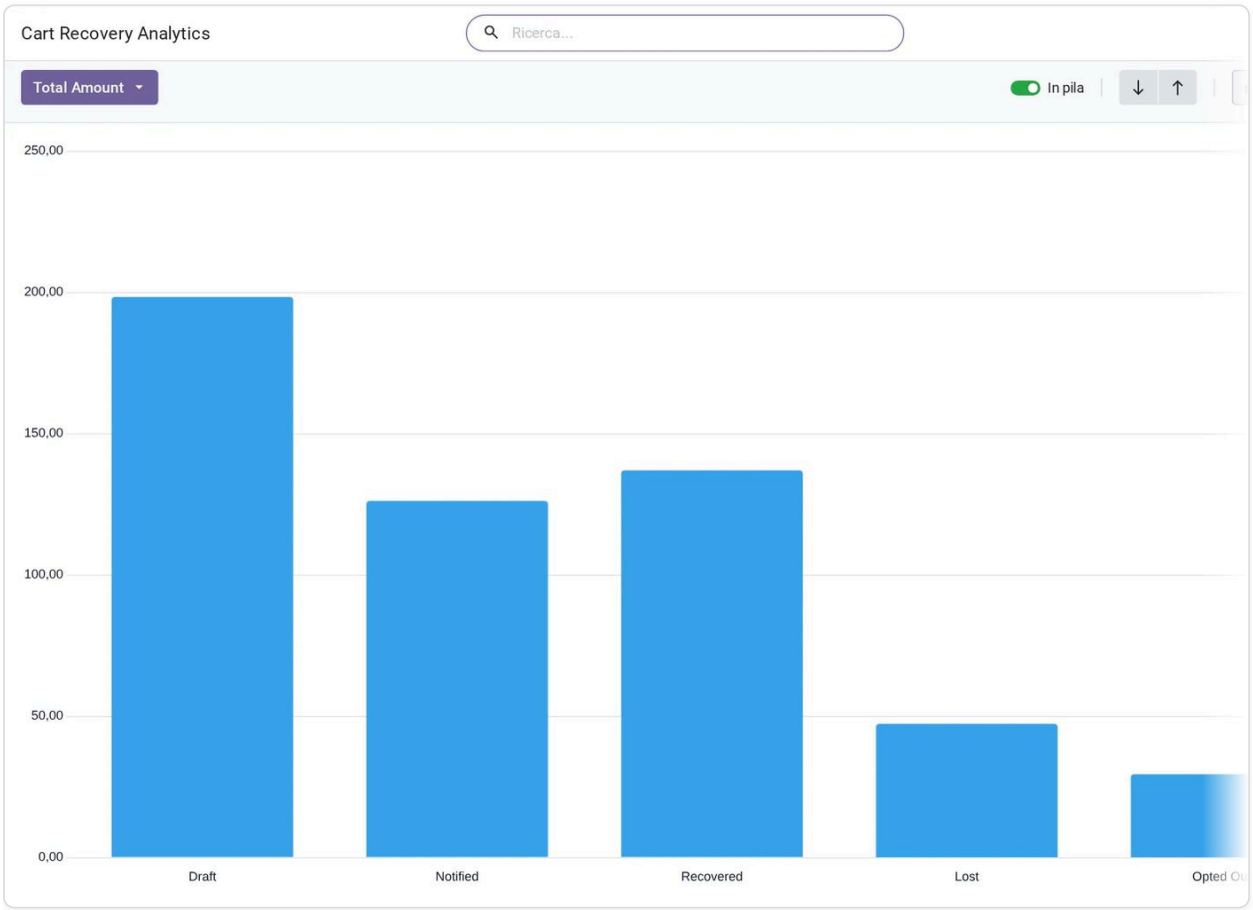
> Non c'è un pulsante per segnare un carrello come **Lost**: lo fa l'attività quando l'ordine viene annullato. Un carrello notificato che nessuno annulla resta in **Notified**.

MANUALE D'USO · WHATSAPP

13 Analisi del recupero

Il menu **Cart Analytics** mostra quanto denaro c'è in ogni stato del carrello.

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 dei carrelli, con l'importo totale per stato.

Da dove arrivano i dati

I dati provengono dai carrelli che registra l'attività pianificata **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders**, eseguita ogni ora. La 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	Si vede 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.

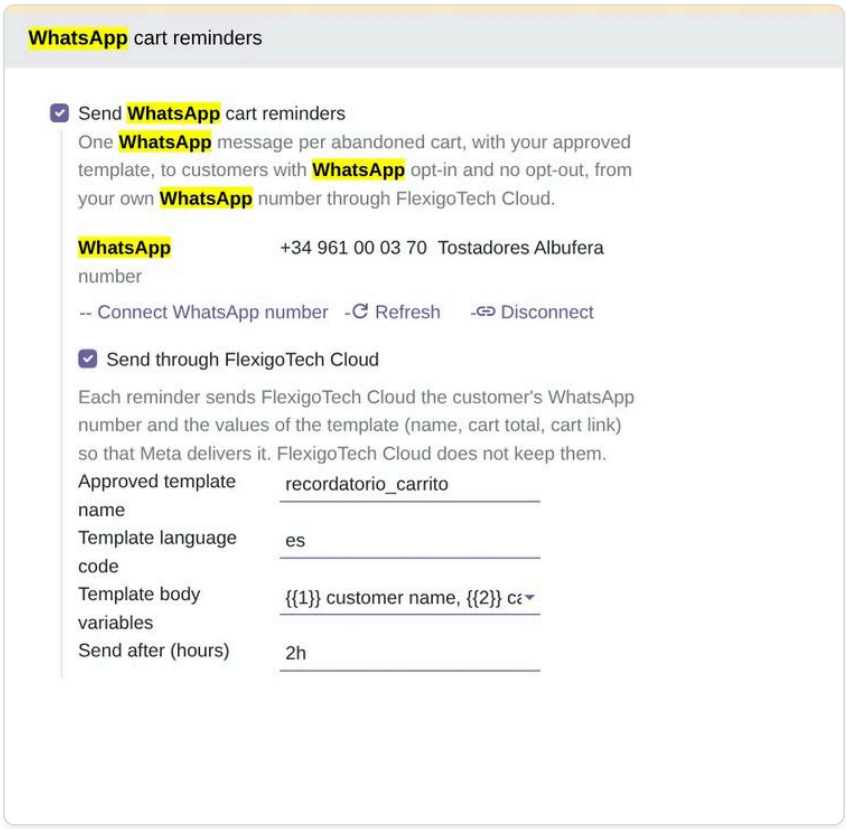
Controllare uno stato

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 c'è un pulsante per segnarlo come perso.

14 Copie di sicurezza del database

Una copia della tua base di dati non invia nessun promemoria e non può collegare né scollegare il numero WhatsApp.



- **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

Il sigillo della base e il momento di attivazione vengono salvati quando attivi **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	Elimina la connessione e la chiave del numero. Si vede solo con un numero collegato. Una copia non può usarlo.

Se la copia diventa la tua produzione

1. **Disattiva l'invio**
   Deseleziona **Send WhatsApp cart reminders** nelle impostazioni.

2. **Salva**
   Salva le impostazioni con la casella disattivata.

3. **Riattivalo**
   Seleziona di nuovo la casella e salva. Il momento viene annotato di nuovo e la base diventa quella originale.

Due copie che Odoo non distingue dall'originale

- Una copia grezza (pg_dump) ripristinata con lo stesso nome: in essa bisogna disattivare 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 né disinstallare il modulo da una copia che Odoo non riconosce come tale. FlexigoTech Cloud vede le due basi come la stessa e potresti interrompere il numero della base originale.

MANUALE D'USO · WHATSAPP

15 Cosa succede da solo

Il connettore lavora con una sola attività pianificata, che viene eseguita ogni ora e non richiede alcun intervento da parte tua.

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 passaggio invia fino a 100 messaggi e smette di inviare dopo 60 secondi. Se restano carrelli da segnalare, l'attività viene rieseguita subito. Se il messaggio non arriva a Meta, il carrello resta com'era e il passaggio 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.

16 Se qualcosa va storto

Casi che potresti incontrare con i promemoria e dove guardare in ciascuno.

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 segnalato	Se il cliente non ha dato il permesso, non gli si scrive. Se il messaggio non è arrivato a Meta, il carrello resta com'era e l'attività lo riprova al passaggio successivo. Un carrello registrato prima di disattivare e riattivare i promemoria non viene più segnalato 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 selezionato e che abbia un numero con prefisso internazionale, in **WhatsApp Phone Number** o nel telefono. Senza permesso non si invia nulla.
Non viene inviato nulla per 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 ha poi acquistato, segnalalo con **Mark as Recovered**.
Un carrello è in Notified e il cliente dice di non averlo ricevuto	**Sent** significa che Meta ha accettato il messaggio, non che l'abbia consegnato: il modulo non riceve gli avvisi 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 rieseguita subito. Un tentativo che supera i 5 minuti senza risposta salvata viene considerato morto e il messaggio viene inviato di nuovo.

17 Supporto

Scrivici per l'installazione, la configurazione o per qualsiasi dubbio. Con il piano Standard rispondiamo entro 1 giorno lavorativo; con il Pro, entro 4 ore lavorative e, se serve, lo vediamo in videochiamata. Dicci la tua versione di Odoo, quella del modulo e, se c'è un errore, il suo testo completo.

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).