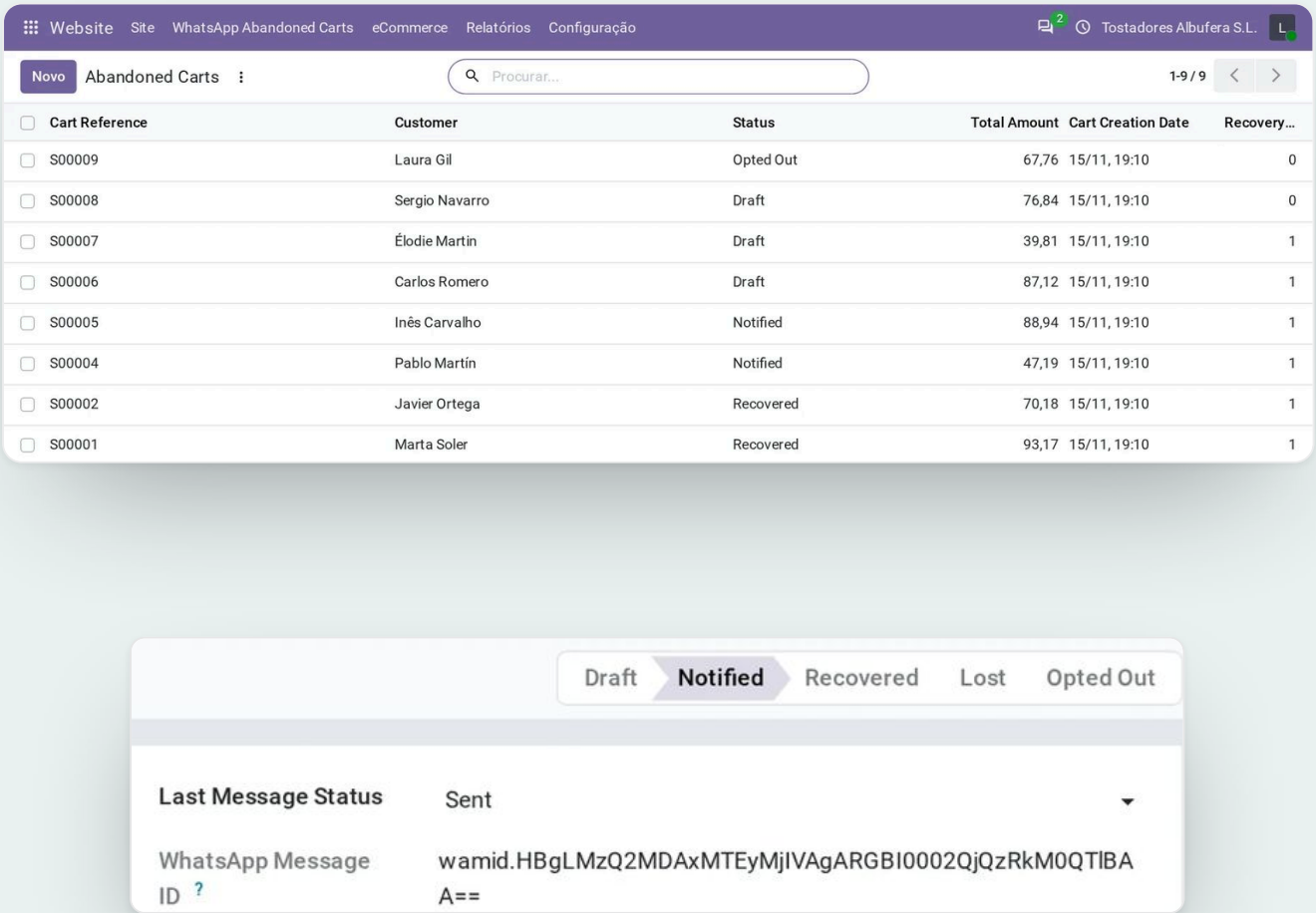
MANUAL DE UTILIZAÇÃO · MARKETING

Avisos de carrinho por WhatsApp para Odoo

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

Versão do módulo 20.0.1.2.4 | Capturas do Odoo 20 | Edição de 16-11-2026



Captura real do Odoo 20. A lista de carrinhos com o respetivo estado e, ao abrir um, o detalhe da mensagem enviada.

Índice

À direita, a página onde começa cada secção. Os nomes dos menus e botões são os do Odoo em português. Os menus e os botões do próprio módulo estão em inglês: o módulo ainda não está traduzido para português.

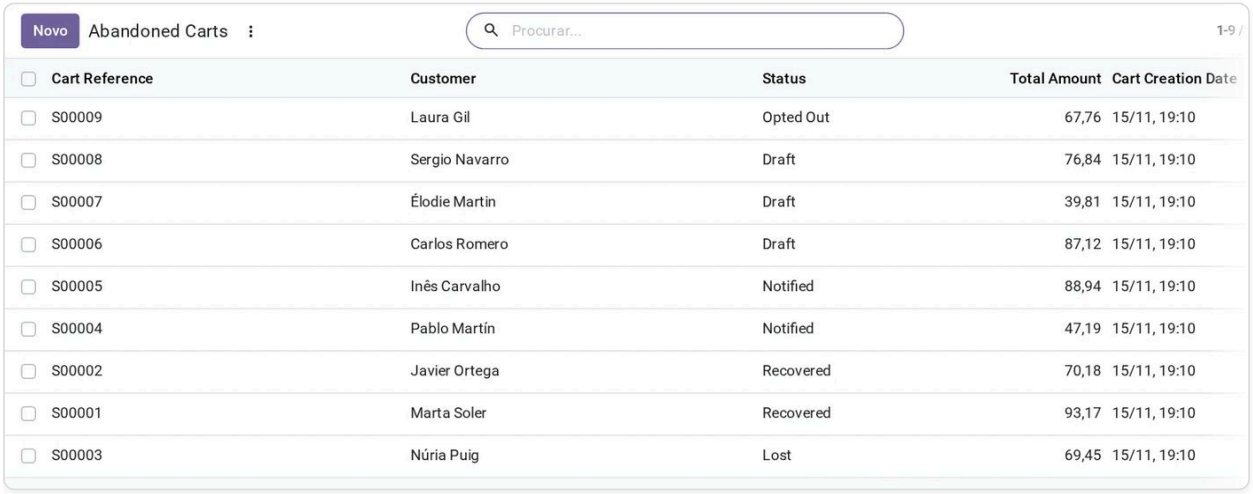
1	O que é e onde está	3
2	Antes de começar	4
3	Instalação	4
4	Ativar o FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias	5
5	Ligar o seu número de WhatsApp	7
6	As opções do número de WhatsApp	11
7	Ligação do número de WhatsApp	13
8	Definições do envio	15
9	Consentimento e baixa de WhatsApp no contacto	17
10	Registo de carrinhos abandonados	18
11	Envio do lembrete	20
12	Estados do carrinho	22
13	Análise de recuperação	23
14	Cópias da base de dados	25
15	O que acontece sozinho	26
16	Se algo falhar	27
17	Suporte	28

Este manual descreve a versão 20.0.1.2.4 do módulo (ramo 20.0 do Odoo, commit 1f5b5f004). Tudo o que diz sai do seu código: menus, botões, campos, ações agendadas e mensagens de erro.

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

1 O que é e onde está

O conector regista os carrinhos abandonados do seu sítio Web e envia um lembrete por WhatsApp por carrinho, a partir do seu próprio número, aos clientes que lhe deram autorização. Acrescenta um menu próprio dentro da aplicação Sítio Web e um bloco nas suas definições.



Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15/11, 19:10
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15/11, 19:10
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15/11, 19:10
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15/11, 19:10
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15/11, 19:10
S00004	Pablo Martín	Notified	47,19	15/11, 19:10
S00002	Javier Ortega	Recovered	70,18	15/11, 19:10
S00001	Marta Soler	Recovered	93,17	15/11, 19:10
S00003	Núria Puig	Lost	69,45	15/11, 19:10

- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Abandoned Carts** com o estado de cada carrinho.

Website › WhatsApp Abandoned Carts	Menu da barra superior da aplicação Sítio Web. Agrupa as cinco listas seguintes.
Abandoned Carts	Abre a lista de carrinhos com o filtro **Draft** ativo.
Notified Carts	Abre os carrinhos em **Notified**: a Meta aceitou o seu lembrete e a encomenda continua sem ser confirmada nem cancelada.
Recovered Carts	Abre os carrinhos em **Recovered**: a sua encomenda foi confirmada ou alguém os marcou manualmente.
Lost Carts	Abre a lista dos carrinhos cuja encomenda foi cancelada.
Cart Analytics	Abre **Cart Recovery Analytics**: um gráfico de barras com o **Total Amount** dos carrinhos por **Status** e uma **Pivot** com o montante e as tentativas por estado.

Fora do seu menu, o conector acrescenta o bloco **WhatsApp cart reminders** a **Website › Configuração › Definições**. Aí liga o seu número de WhatsApp. Na ficha de cada contacto acrescenta o separador **WhatsApp**, com **WhatsApp Opt-In** e **WhatsApp Opt-Out**. Em cada carrinho aparecem os botões **Send Recovery Message**, **Mark as Recovered** e **Mark Opted Out**.

2 Antes de começar

Antes de instalar o conector e de ligar o seu número de WhatsApp precisa do seguinte.

- Uma conta de WhatsApp Business e um número que possa verificar. Ao ligar, entra com a sua conta na janela de registo da Meta, escolhe a sua conta de WhatsApp Business e o número, e conclua.
- Um modelo de mensagem aprovado no WhatsApp Manager da Meta. O conector não cria nem aprova modelos: tem de trazer o respetivo nome tal como a Meta o apresenta e o seu código de idioma.
- A subscrição da FlexigoTech Cloud ou o respetivo teste de 14 dias sem cartão. Sem ela, **Connect WhatsApp number** não abre a janela de registo.
- Odoo 17, 18, 19 ou 20 no Odoo.sh ou no seu próprio servidor. O Odoo Online não serve, porque não permite instalar módulos de terceiros.
- Um utilizador administrador. As definições do conector só são vistas e alteradas pelos administradores.

> O conector não cria nem aprova o seu modelo na Meta, nem lhe dá a autorização dos seus clientes para lhes escrever. Essa autorização obtém-a você e assinala-a em cada contacto com **WhatsApp Opt-In**. O que um cliente responda por WhatsApp não chega ao Odoo: a sua saída marca-a você no contacto. A Meta cobra à conta da sua empresa na Meta cada mensagem de modelo que entrega, e essa cobrança é à parte da subscrição do FlexigoTech Cloud.

3 Instalação

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

Como se obtém

Na sua ficha na Odoo Apps (**https://apps.odoo.com/apps/modules/20.0/flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm**) ou na ficha do conector em flexigotech.com. Escolha a versão do Odoo que utiliza: cada versão é um módulo à parte.

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

No Odoo.sh

1. **Carregue as pastas para o seu repositório**
   Copie `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` e `flexigotech_cloud` no ramo do seu projeto, na pasta dos seus módulos, e faça push.

2. **Aguarde que o Odoo.sh construa o ramo**
   Quando terminar, os dois módulos estão no ramo.

3 **Instale a aplicação**

Em **Apps**, carregue em **Atualizar a lista de módulos** (com o modo de programador), retire da pesquisa o filtro **Apps** (vem ativo e esconde os módulos que não são aplicações, como este), procure «WhatsApp» e carregue em **Ativar**.

No seu servidor

1 **Copie as pastas**

Deixe `flexigo_whatsapp_abandoned_cart_recovery_for_odoo_ecomm` e `flexigotech_cloud` numa pasta que esteja no `addons_path` do seu Odoo.

2 **Reinicie o Odoo**

Assim lê os módulos novos.

3 **Instale a aplicação**

Em **Apps**, **Atualizar a lista de módulos**, retire da pesquisa o filtro **Apps** (vem ativo e esconde os módulos que não são aplicações, como este), procure «WhatsApp» e carregue em **Ativar**.

> Ao instalá-lo, o Odoo instala também as aplicações de que o módulo depende: eCommerce e Vendas. Se já as utiliza, não altera nada do que tem.

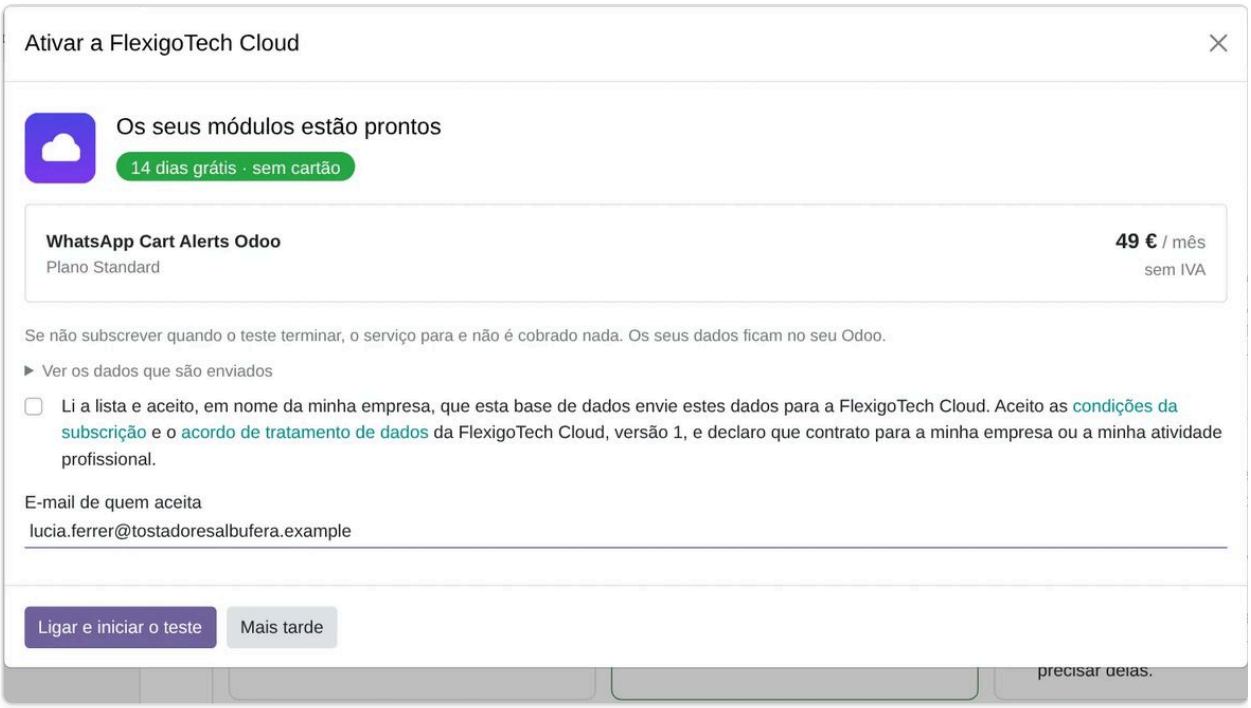
MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

4 Ativar o FlexigoTech Cloud: o teste de 14 dias

Cada lembrete sai pelo FlexigoTech Cloud, o serviço da FlexigoTech que guarda cifrada a chave de acesso do seu número de WhatsApp. Até a base estar ligada e o módulo ter teste ou subscrição, não se regista nem se envia nada.

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

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



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

2 Aceite e escreva o seu e-mail

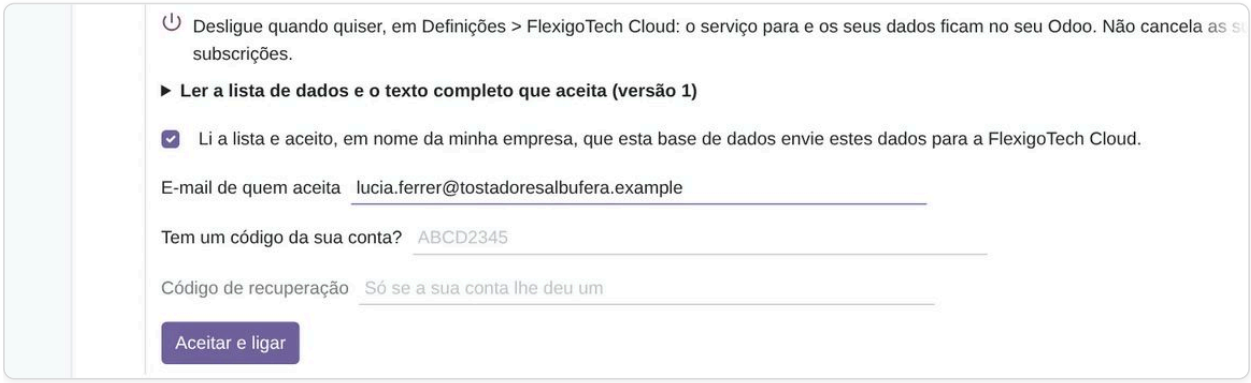
Marque «Li a lista e aceito, em nome da minha empresa…» (inclui as condições da subscrição e o contrato de tratamento de dados por conta de outrem) e escreva o **E-mail de quem aceita**.

3 Carregue em Ligar e iniciar o teste

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

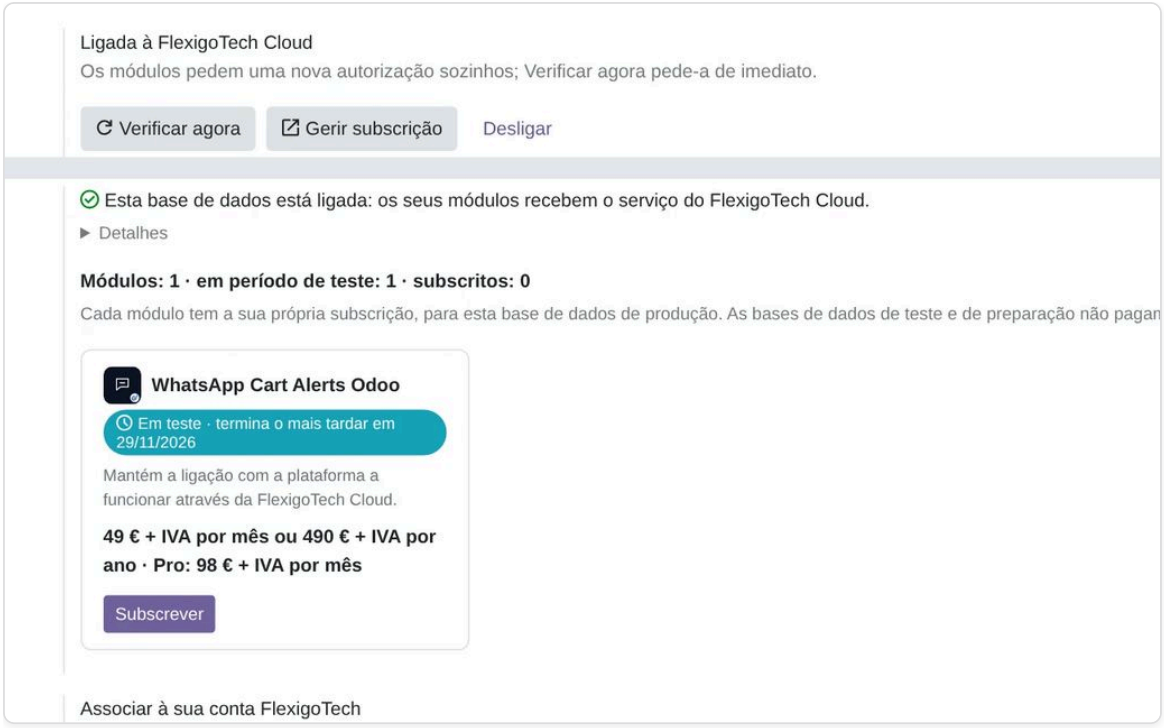
O mesmo, a partir das Definições

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



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

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



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

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

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

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

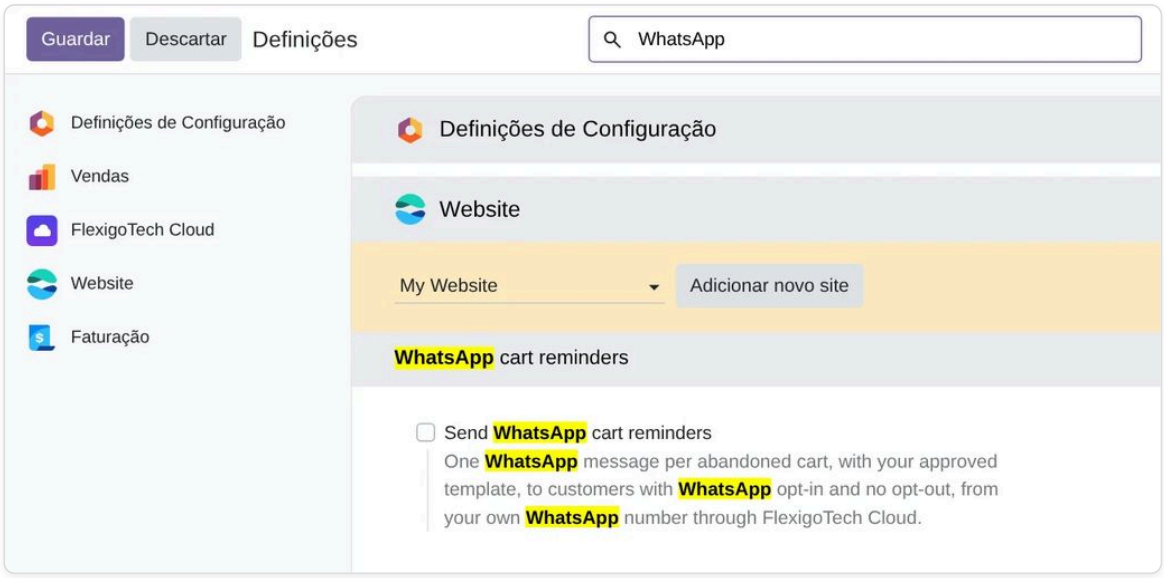
MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

5 Ligar o seu número de WhatsApp

O número de WhatsApp de cada empresa liga-se em **Website › Configuração › Definições**, no bloco **WhatsApp cart reminders**.

1. **Abra as definições do sítio Web**

   Vá a **Website › Configuração › Definições** e procure o bloco **WhatsApp cart reminders**. Também o encontra nas Definições pesquisando WhatsApp.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** nas definições do sítio Web, com a caixa **Send WhatsApp cart reminders**.

2. **Marque Send WhatsApp cart reminders**

   Ao ligá-la, o Odoo anota o momento e assinala a base de dados. Só se registam os carrinhos criados depois desse momento.

3. **Marque Send through FlexigoTech Cloud**

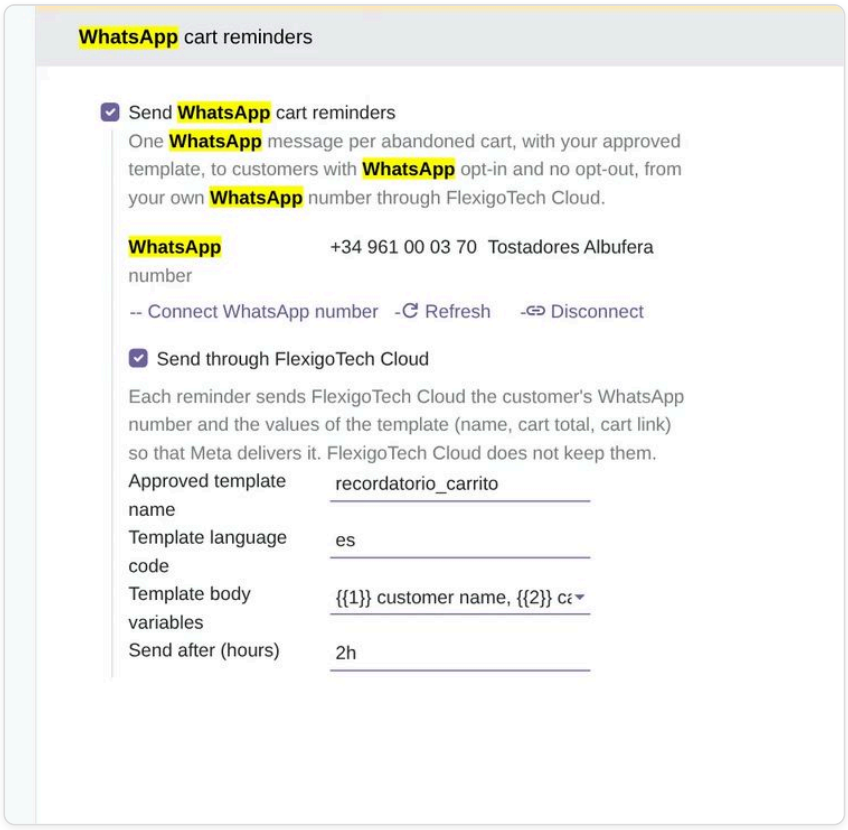
   É a sua autorização para que cada lembrete envie ao FlexigoTech Cloud o número de WhatsApp do cliente e os valores do modelo (nome, total do carrinho, ligação ao carrinho), para que a Meta o entregue. O FlexigoTech Cloud não os guarda.

4. **Clique em Connect WhatsApp number**

   Abre-se um separador novo com uma página do FlexigoTech Cloud e a janela de registo da Meta, válida durante 30 minutos. Entra com a sua conta, escolhe a sua conta de WhatsApp Business e o número, e conclua.

5. **Volte ao Odoo e prima Atualizar**

   O Odoo traz o número ligado e o respetivo nome, que aparecem junto a **WhatsApp number**.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco com o número ligado, junto aos botões **Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**.

6 Preencha o modelo

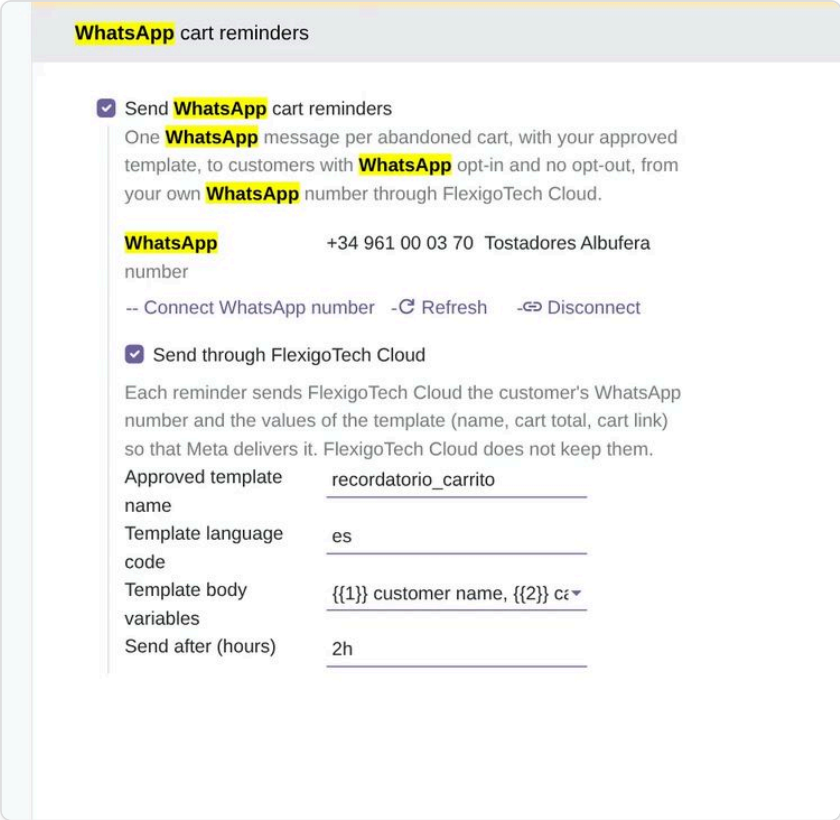
Em **Approved template name** escreva o nome tal como a Meta o apresenta, em minúsculas, com números e sublinhados, por exemplo cart_reminder. Em **Template language code** ponha o código de idioma, por exemplo es, en_US ou pt_BR. Em **Template body variables** escolha quantas variáveis tem o corpo. Se o nome ou o idioma não forem válidos, o Odoo não deixa gravar.

7 Ajuste Send after (hours) e grave

É o tempo que tem de passar desde que um carrinho é criado até ser registado. Vem com 1 hora. No Odoo 20 aparece como 1h; no Odoo 17, 18 e 19, como 01:00.

8 Verifique o número

Confirme que o **WhatsApp number** e o respetivo nome aparecem nas definições. Não há botão de teste: o primeiro carrinho que passe a **Notified** confirma que funciona. A mensagem só sai com tudo pronto: envio ligado, **Send through FlexigoTech Cloud** marcado, um número ligado e o nome e o idioma do modelo preenchidos.

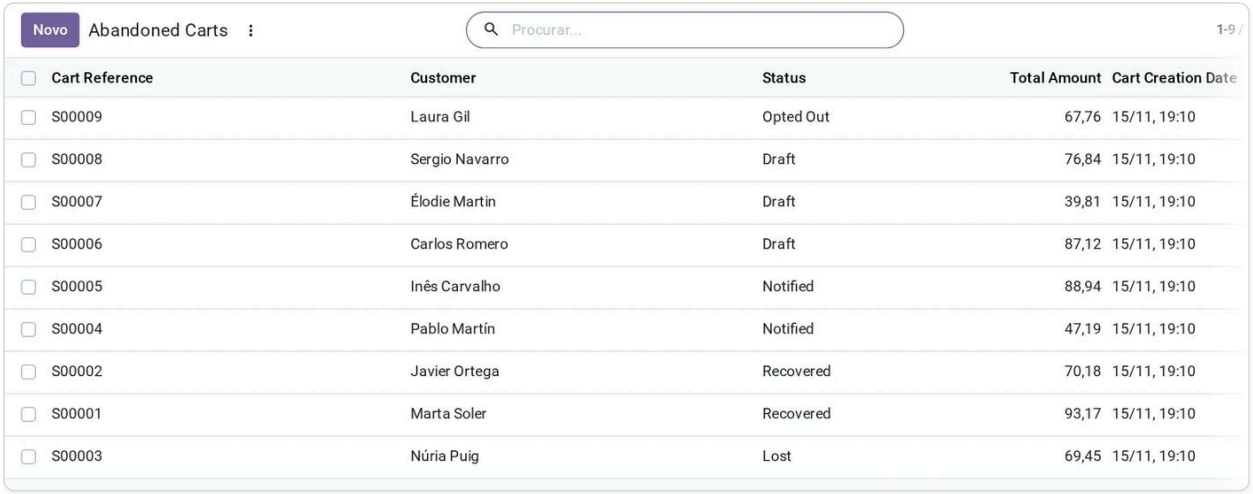


- **Captura real do Odoo 20.** O número ligado, com o seu nome, nas definições do sítio Web.

> Só um administrador pode aceitar o consentimento de **Send through FlexigoTech Cloud** ou alterar os dados do modelo. **Connect WhatsApp number** exige a subscrição da FlexigoTech Cloud ou o respetivo teste. A chave de acesso do número é guardada cifrada pela FlexigoTech Cloud, e o Odoo nunca a tem.

Depois de ligar, o conector trabalha sozinho. A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** corre de hora a hora: regista os carrinhos abandonados, atualiza o respetivo estado e envia os lembretes pendentes. Se mudar algo na Meta, **Atualizar** volta a ler o número e o respetivo nome. **Disconnect** só aparece com um número ligado, pede confirmação e apaga a ligação e a chave do número no FlexigoTech Cloud. Até voltar a ligá-lo, não se enviam mais lembretes.

> Uma base de dados duplicada com Duplicar ou Restaurar como cópia, ou com outro nome, não envia nada e não pode ligar nem desligar o número. Se essa cópia passar a ser a sua produção, desligue os lembretes, grave e volte a ligá-los.



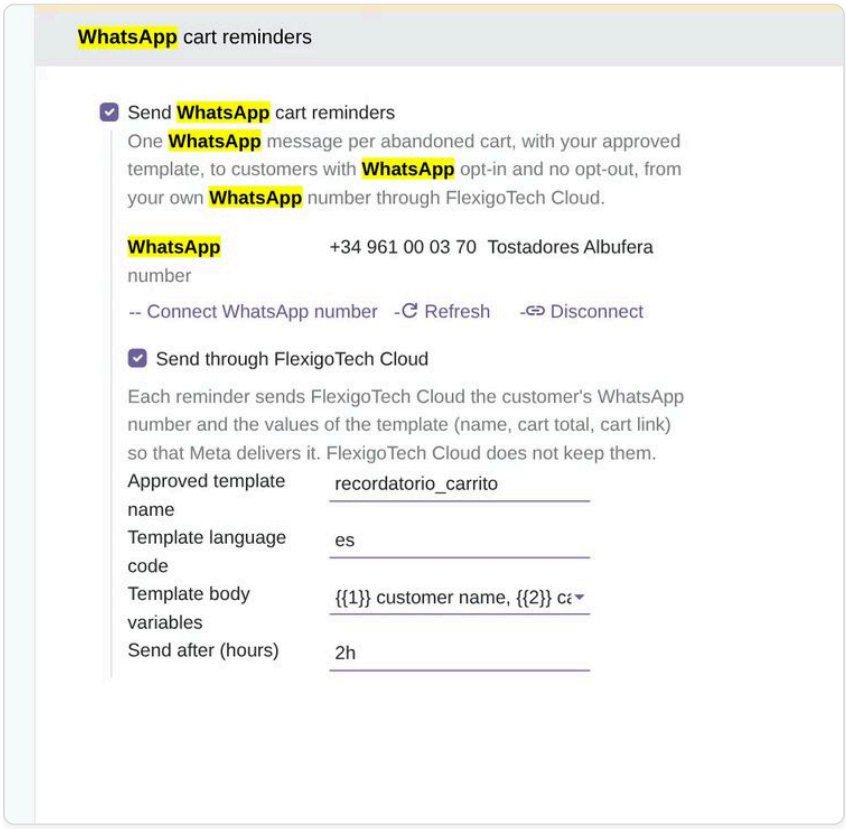
Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15/11, 19:10
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15/11, 19:10
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15/11, 19:10
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15/11, 19:10
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15/11, 19:10
S00004	Pablo Martín	Notified	47,19	15/11, 19:10
S00002	Javier Ortega	Recovered	70,18	15/11, 19:10
S00001	Marta Soler	Recovered	93,17	15/11, 19:10
S00003	Núria Puig	Lost	69,45	15/11, 19:10

- **Captura real do Odoo 20.** A lista de carrinhos abandonados de WhatsApp, com o respetivo estado e montante.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

6 As opções do número de WhatsApp

As opções do envio de lembretes estão no bloco **WhatsApp cart reminders** das definições do sítio Web e só são vistas e alteradas pelos administradores.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** com o número ligado e as opções do modelo.

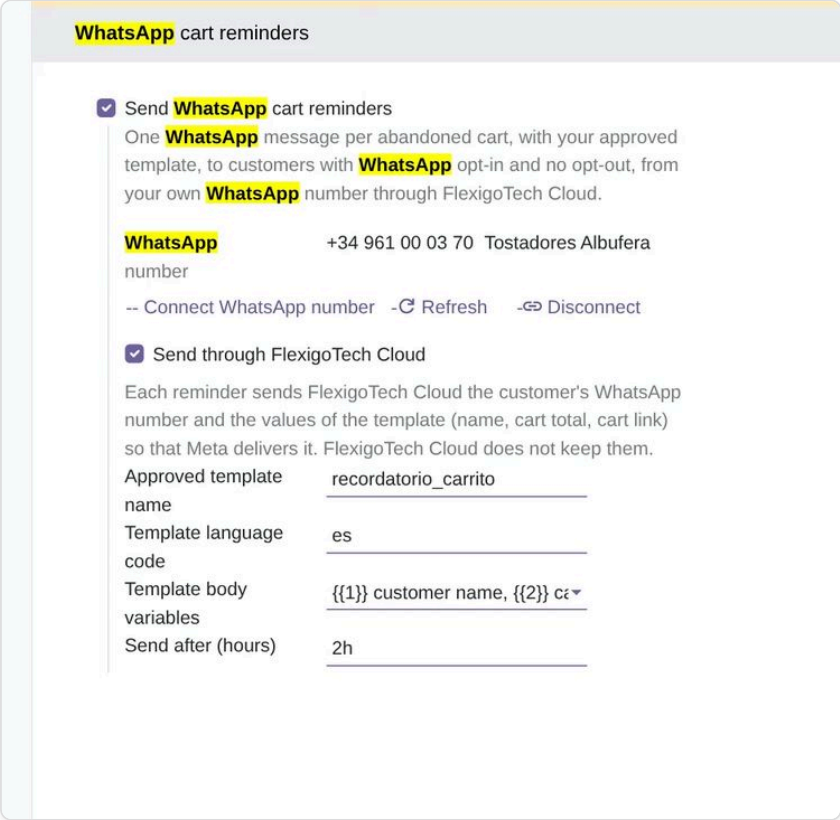
OPÇÃO	POR OMISSÃO	O QUE FAZ
Send WhatsApp cart reminders	Desligada	Liga o envio. Com ela desligada não se vê mais nada do bloco. Ao ligá-la, só se registam e lembram os carrinhos criados a partir desse momento.

OPÇÃO	POR OMISSÃO	O QUE FAZ
Send through FlexigoTech Cloud	Sem marcar	É a sua autorização para que cada lembrete passe pelo FlexigoTech Cloud com o número do cliente e os valores do modelo. Sem a marcar não se envia nada.
WhatsApp number	Sem número: «No number connected yet.»	Só de leitura. Mostra o número ligado e, ao lado, o respetivo nome. É preenchido com **Connect WhatsApp number** e **Refresh**.
Approved template name	Vazio	O nome do seu modelo tal como o mostra a Meta, por exemplo «cart_reminder». É obrigatório com o envio ativado.
Template language code	en_US	O idioma do modelo, por exemplo es, en_US ou pt_BR. É obrigatório com o envio ativado.
Template body variables	**No variables**	Escolha que valores preenchem o corpo do modelo: **No variables**, o nome do cliente, o nome e o total do carrinho, ou o nome, o total e a ligação para o carrinho.
Send after (hours)	1 hora (1h no Odoo 20; 01:00 nas versões 17, 18 e 19)	Quanto tempo tem de passar desde que o carrinho é criado para que a tarefa, que corre de hora a hora, o registe e envie o lembrete. Indica-se em horas: duas horas aparecem como 2h no Odoo 20 e como 02:00 nas versões 17, 18 e 19.

O nome e o idioma do modelo têm de estar preenchidos: caso contrário, o Odoo não deixa guardar. O lembrete só sai quando está tudo pronto: envio ativado, consentimento marcado, um número ligado e o modelo indicado, na base de dados onde o ativou.

7 Ligação do número de WhatsApp

Aqui liga o número de WhatsApp da empresa a partir das definições do website, em **Website › Configuração › Definições**, bloco **WhatsApp cart reminders**.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** com um número ligado.

De onde vem cada dado

WhatsApp number	Só leitura. Chega ao premir **Atualizar**. Se não houver nenhum ligado, mostra «No number connected yet.»
Nome do número	Só leitura. Aparece junto ao número, sem rótulo próprio, e também chega com **Atualizar**.

Os botões

Connect WhatsApp number	Abre num novo separador a janela de registo da Meta, servida pelo FlexigoTech Cloud. É válida durante 30 minutos. Inicie sessão com a sua conta, escolha a sua conta do WhatsApp Business e o número, e termine.
Refresh	Lê do FlexigoTech Cloud o número ligado e o respetivo nome, e guarda-os nas definições.
Disconnect	Apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número e retira-o das definições. Pede confirmação antes. Só aparece se houver um número ligado.

Estados

Há duas situações. Sem número ligado, as definições dizem «No number connected yet.» e não se vê **Desligar**. Com número ligado, veem-se o número e o respetivo nome, e já pode desligá-lo.

Como se liga

1. **Ative o envio**
   Marque **Send WhatsApp cart reminders**. Com a caixa desativada não se vê mais nada do bloco.

2. **Clique em Connect WhatsApp number**
   Abre-se a janela de registo da Meta num novo separador.

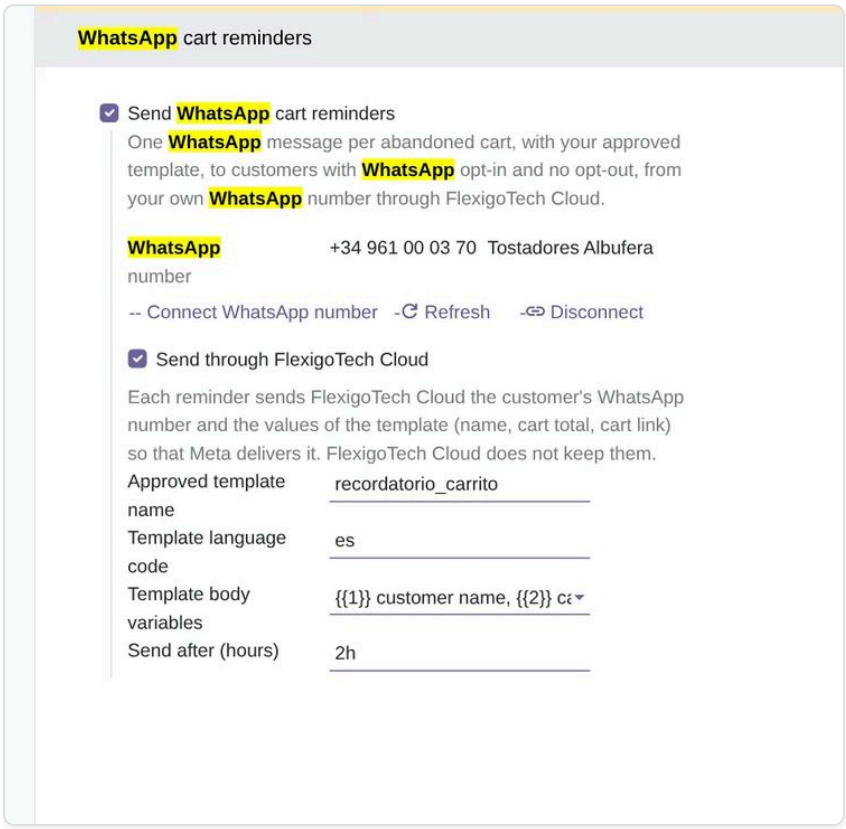
3. **Termine o registo na Meta**
   Inicie sessão com a sua conta, escolha a sua conta do WhatsApp Business e o número.

4. **Volte ao Odoo e prima Atualizar**
   Aparecem o número e o respetivo nome.

> O Odoo nunca guarda a chave do número: é guardada cifrada pela FlexigoTech Cloud. **Connect WhatsApp number** exige a subscrição da FlexigoTech Cloud. Ao desligar, não são enviados mais lembretes até voltar a ligar o número. Uma cópia da base de dados não pode ligar nem desligar o número.

8 Definições do envio

As definições do envio estão em **Website › Configuração › Definições**, no bloco **WhatsApp cart reminders**, e são de cada empresa.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** com o envio ativado e o número ligado.

Só os administradores veem e alteram este bloco. Ao ativar **Send WhatsApp cart reminders** aparecem os restantes campos. Com a caixa desativada não se vê mais nada.

Send WhatsApp cart reminders	Ativa ou desativa o envio da empresa.
Send through FlexigoTech Cloud	Consentimento para que cada lembrete passe pelo FlexigoTech Cloud. Envia o número de WhatsApp do cliente e os valores do modelo (nome, total do carrinho, ligação ao carrinho) para que a Meta o entregue. O FlexigoTech Cloud não os guarda.
WhatsApp number	O número ligado, com o nome ao lado, sem rótulo. Se não houver nenhum, diz «No number connected yet.»
Approved template name	O nome do modelo tal como o mostra a Meta. É obrigatório com o envio ativado e o exemplo a cinzento é «cart_reminder».
Template language code	O idioma desse modelo. É obrigatório com o envio ativado e vem com en_US: altere-o se o seu modelo estiver noutro idioma.
Template body variables	Quantas variáveis usa o corpo do modelo: **No variables**, só o nome do cliente, nome e total do carrinho, ou nome, total e ligação para o carrinho.
Send after (hours)	As horas que passam desde que um carrinho é criado até ser registado. Duas horas aparecem como 2h no Odoo 20 e como 02:00 nas versões 17, 18 e 19.

De onde vêm os dados

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** é executada de hora a hora e está ativa. O número e o respetivo nome são obtidos pelo botão **Refresh** a partir da FlexigoTech Cloud.

Botões do bloco

Connect WhatsApp number	Abre num novo separador a página de registo da Meta, que sai do FlexigoTech Cloud.
Refresh	Obtém o número ligado e o seu nome.
Disconnect	Apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número e retira-o das definições. Só aparece quando há um número ligado.

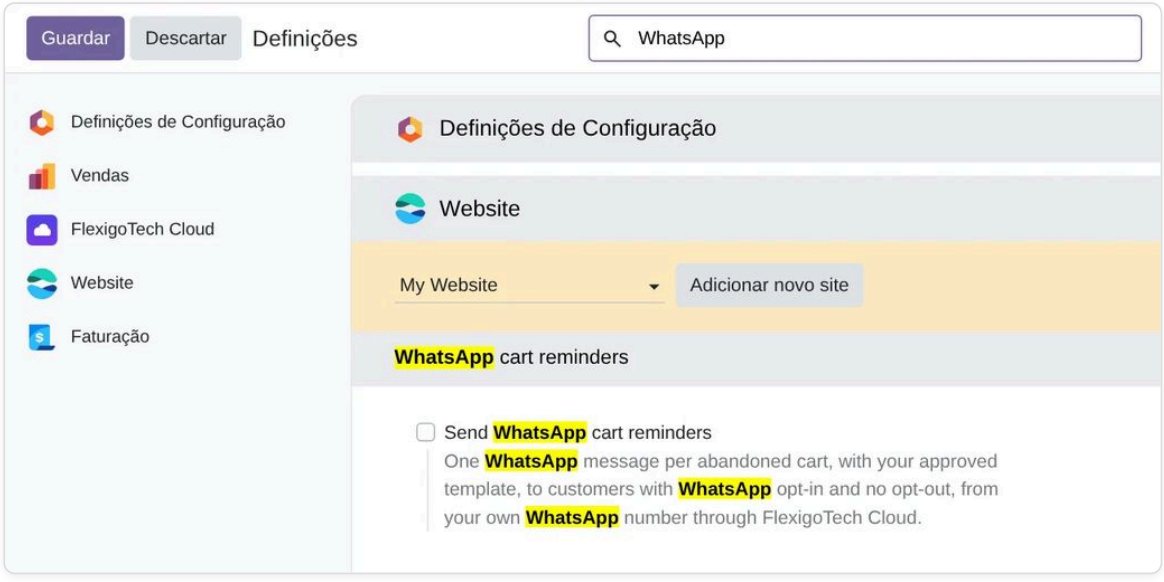
Estados do envio

O envio só sai quando está ativado, com a caixa do FlexigoTech Cloud marcada, com um número ligado, com o nome e o idioma do modelo preenchidos e na base de dados onde foi ativado.

Como se liga

1. ### Ative o envio

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



   - **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** antes de ligar um número.

2. ### Ligue o número

   Clique em **Connect WhatsApp number** e conclua o registo na página da Meta, que demora 30 minutos.

3. ### Traga o número

   Volte ao Odoo e prima **Atualizar**.

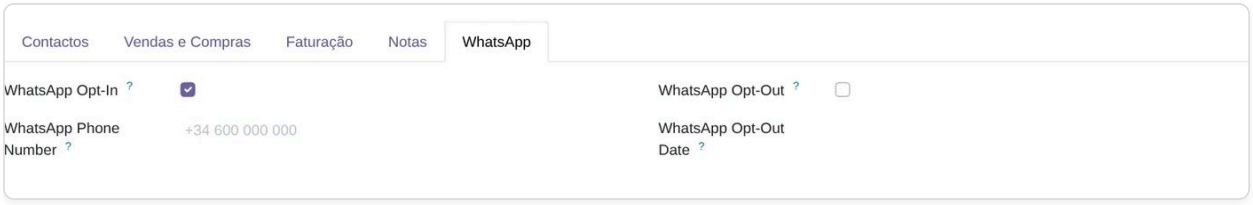
4. ### Preencha o modelo

   Introduza o nome e o código de idioma do modelo, as variáveis e as horas de espera, e guarde.

> O módulo não cria nem aprova modelos: o modelo tem de estar já aprovado na Meta. Se o nome ou o idioma não forem válidos, o Odoo não deixa guardar. Os carrinhos criados antes de ativar o envio não são registados. Se desativar e voltar a ativar, o momento é definido de novo e a tarefa deixa de avisar os carrinhos registados antes (o botão ainda o pode fazer).

9 Consentimento e baixa de WhatsApp no contacto

Cada contacto guarda se aceita WhatsApp, o seu número de WhatsApp e a sua baixa, e o conector só escreve a quem aceitou e não tem baixa.



- **Captura real do Odoo 20.** Separador **WhatsApp** de um contacto com **WhatsApp Opt-In**, **WhatsApp Phone Number**, **WhatsApp Opt-Out** e **WhatsApp Opt-Out Date**.

Estes dados estão no separador **WhatsApp** do contacto. A loja online não põe nenhuma caixa de autorização: a autorização obtém-a você fora do Odoo e marca-a em cada contacto.

De onde vem cada dado

Nenhum dado chega sozinho. Marca **WhatsApp Opt-In** e escreve o **WhatsApp Phone Number** à mão no contacto. O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo, por isso a baixa dele também é marcada por si: ou **WhatsApp Opt-Out** no contacto, ou **Mark Opted Out** no carrinho, que preenche também **WhatsApp Opt-Out Date**.

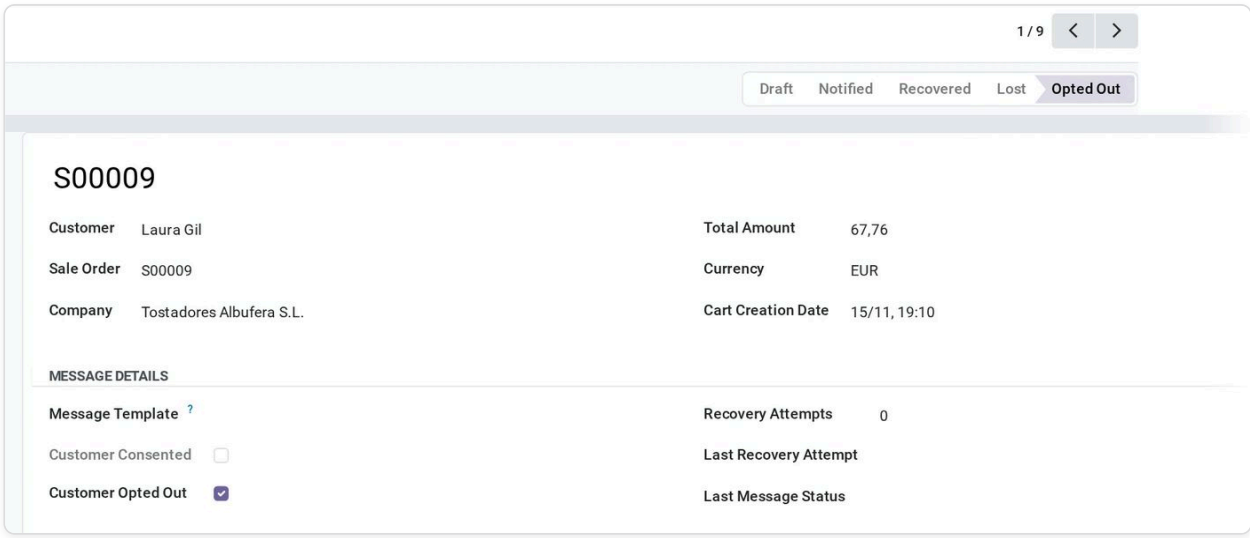
WhatsApp Opt-In	Caixa, desmarcada por defeito. Indica que o cliente aceitou receber avisos por WhatsApp.
WhatsApp Phone Number	Número para o qual escreve o conector. Se o deixar vazio, usa o telefone do contacto.
WhatsApp Opt-Out	Caixa, desmarcada por defeito. Indica que o cliente pediu para não receber avisos por WhatsApp.
WhatsApp Opt-Out Date	Data e hora da baixa. É preenchida por **Mark Opted Out** no carrinho; se marcar **WhatsApp Opt-Out** à mão, é você que a escreve.

Quando se escreve a um contacto

- Com **WhatsApp Opt-In** marcado e sem **WhatsApp Opt-Out**, o contacto pode receber o lembrete.
- Sem **WhatsApp Opt-In**, ou com **WhatsApp Opt-Out** marcado, não lhe é enviada mensagem.

Marcar o cancelamento a partir do carrinho

1. **Abrir o carrinho**
   Aceda a **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** e abra o carrinho do cliente.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho de um cliente com a caixa **Customer Opted Out** e o estado **Opted Out**.

2 **Clique em Mark Opted Out**

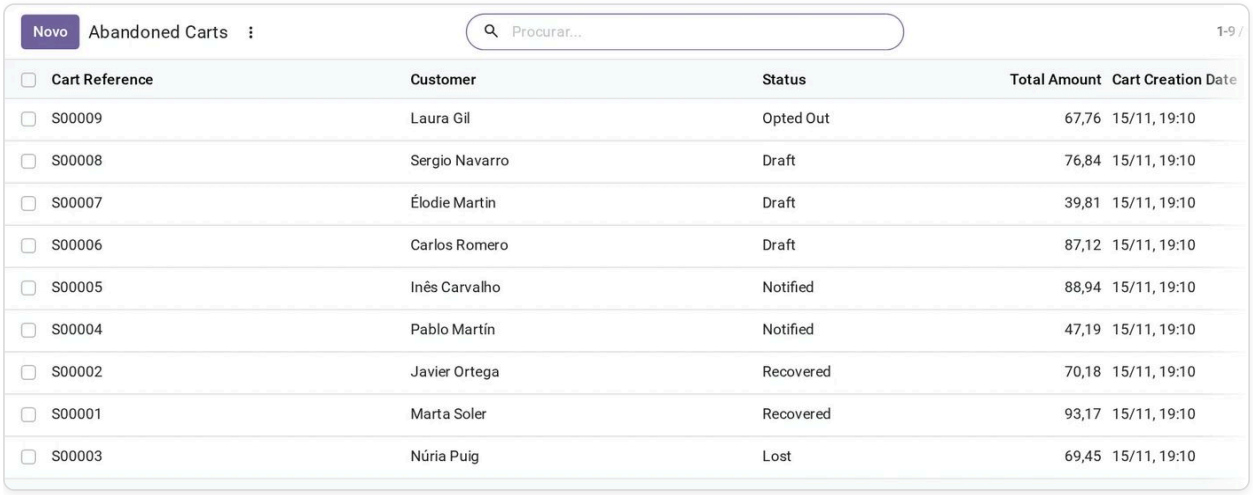
O conector marca a baixa do cliente e preenche **WhatsApp Opt-Out Date** no respetivo contacto.

> O número tem de levar o indicativo internacional (+ ou 00 e o indicativo do país) e ter de 8 a 15 algarismos. O conector não o completa com o país do contacto. Sem ele, o carrinho fica em **Failed** com «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

10 Registo de carrinhos abandonados

Cada carrinho abandonado do site fica guardado como um registo que acompanha no menu **Website › WhatsApp Abandoned Carts**.



Cart Reference	Customer	Status	Total Amount	Cart Creation Date
S00009	Laura Gil	Opted Out	67,76	15/11, 19:10
S00008	Sergio Navarro	Draft	76,84	15/11, 19:10
S00007	Élodie Martin	Draft	39,81	15/11, 19:10
S00006	Carlos Romero	Draft	87,12	15/11, 19:10
S00005	Inês Carvalho	Notified	88,94	15/11, 19:10
S00004	Pablo Martín	Notified	47,19	15/11, 19:10
S00002	Javier Ortega	Recovered	70,18	15/11, 19:10
S00001	Marta Soler	Recovered	93,17	15/11, 19:10
S00003	Núria Puig	Lost	69,45	15/11, 19:10

- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Abandoned Carts** com um carrinho em cada estado.

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** corre de hora a hora. Regista os orçamentos do site em rascunho, com linhas e de um cliente conhecido, criados desde que o envio foi

ativado e há mais de **Send after (hours)**. As horas contam a partir da data da encomenda, a que o Odoo coloca ao criar o carrinho. Há um registo por encomenda: a mesma encomenda nunca é registada duas vezes.

Essa mesma tarefa regista de hora a hora como terminou cada carrinho: encomenda confirmada, **Recovered**; encomenda cancelada, **Lost**; cliente que pediu a baixa, **Opted Out**.

Botões do registo

Send Recovery Message	Só aparece com o carrinho em **Rascunho** e pode ser usado por um administrador. Se não enviar, indica-lhe o motivo.
Mark as Recovered	Fica oculto quando o carrinho já está em **Recovered**.
Mark Opted Out	Fica oculto quando o cliente já consta como tendo pedido a baixa. Também preenche **WhatsApp Opt-Out Date** no contacto.

Estados

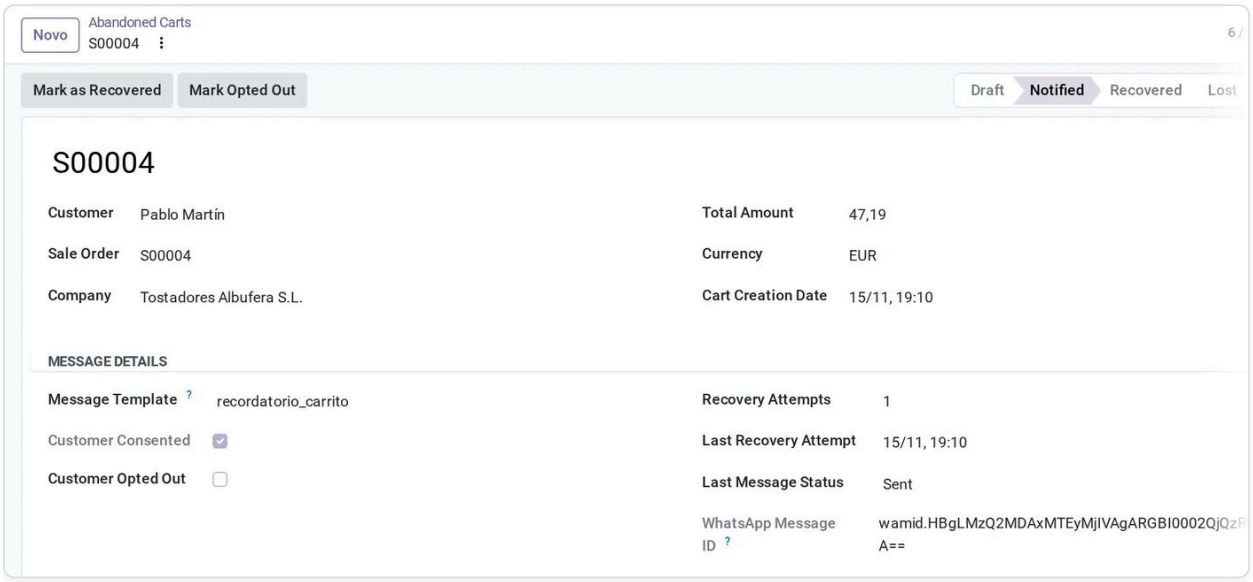
- **Rascunho**: registado, sem mensagem aceite pela Meta.
- **Notified**: a Meta aceitou a mensagem.
- **Recovered**: a encomenda foi confirmada, ou marcou-o você.
- **Lost**: a encomenda foi cancelada.
- **Opted Out**: o cliente não quer receber mais avisos.

Para ver apenas um estado, use os filtros da pesquisa ou os menus **Notified Carts**, **Recovered Carts** e **Lost Carts**. O menu **Abandoned Carts** abre com o filtro **Draft** aplicado.

> Não existe botão para marcar um carrinho como perdido. Um carrinho notificado que ninguém cancela fica em **Notified**.

11 Envio do lembrete

O conector envia uma mensagem de WhatsApp por carrinho com o modelo aprovado na Meta e guarda no carrinho o ID da mensagem ou o erro.



- **Captura real do Odoo 20.** Um carrinho em **Notified**, com o último estado **Sent** e o ID da mensagem de WhatsApp.

De onde vem o envio

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** corre de hora a hora. Regista os carrinhos novos e escreve a cada carrinho em **Draft** cujo contacto aceitou o WhatsApp e que nunca foi tentado. Uma mensagem por carrinho. Também pode enviá-la você com o botão **Send Recovery Message**.

Botões do carrinho

Send Recovery Message	Tenta o envio agora. Só aparece com o carrinho em **Rascunho** e pode ser usado por um administrador. Se não puder enviar, indica-lhe o motivo.
Mark as Recovered	Passa o carrinho a **Recovered**. Fica oculto quando já está nesse estado.
Mark Opted Out	Marca que o cliente pediu a baixa. Fica escondido quando o cliente já tem baixa.

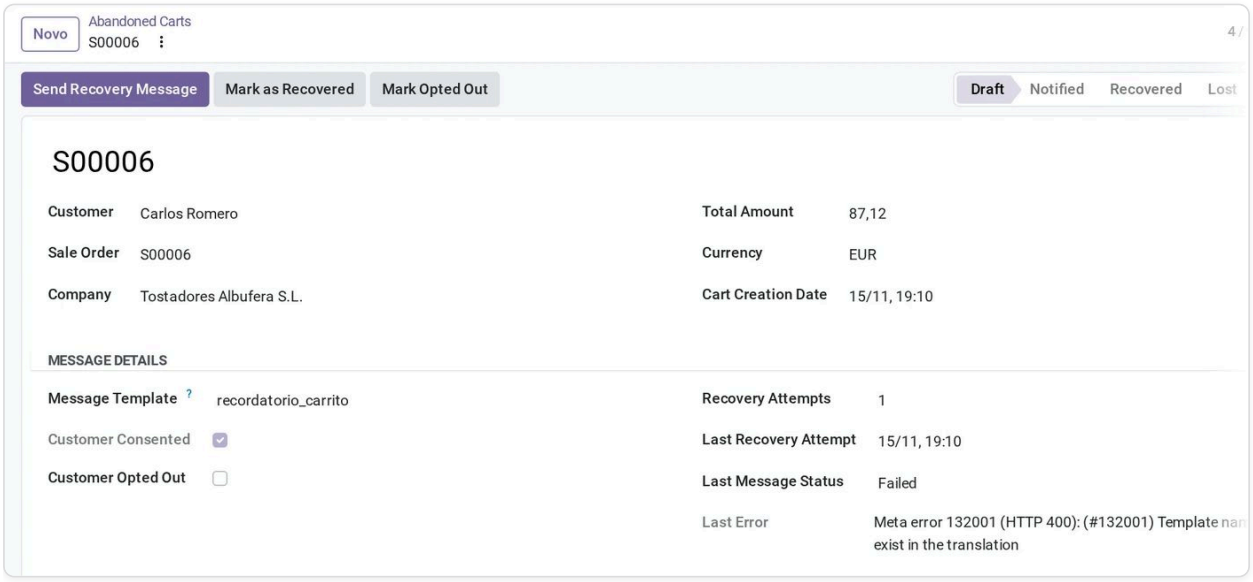
O que fica no carrinho

RESPOSTA	ESTADO E ÚLTIMO ESTADO DA MENSAGEM	O QUE SE GUARDA
A Meta aceita a mensagem	**Notified** e **Sent**	O **WhatsApp Message ID**
A Meta rejeita a mensagem	Continua em **Draft** e **Failed**	**Último erro** com o código e o texto da Meta
A Meta não responde	Continua em **Draft** e **Failed**	**Último erro**: a mensagem pode ter saído e não é repetida

Enquanto é enviado, o último estado é **Pending**. Cada tentativa soma um a **Recovery Attempts** e regista **Last Recovery Attempt**.

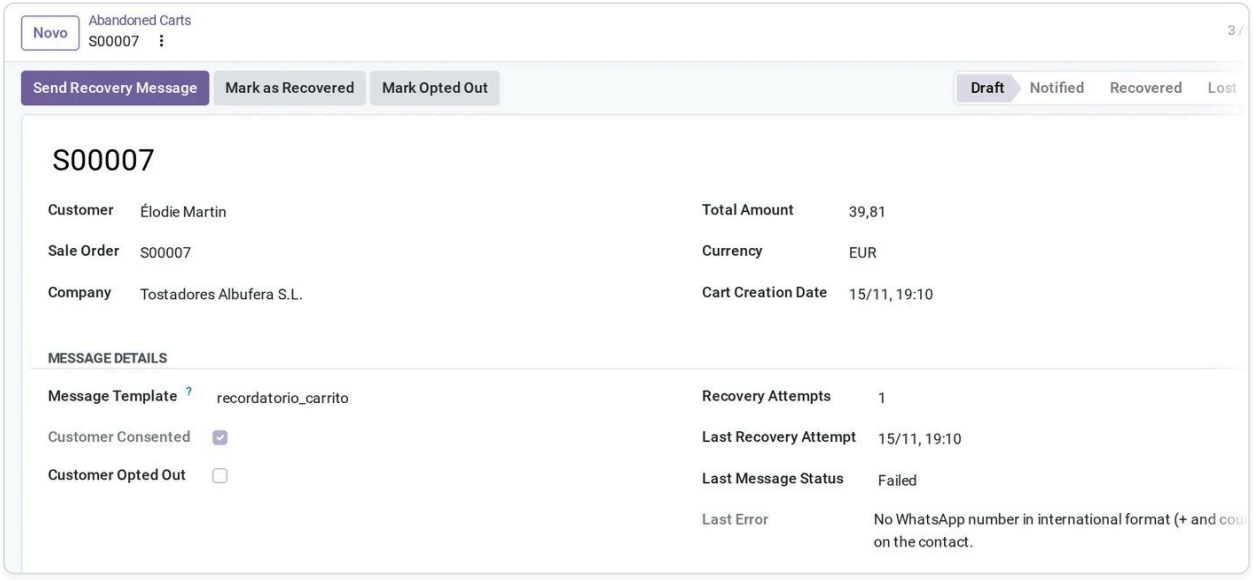
Se o envio falhar

Um envio que a Meta rejeitou pode ser reenviado a partir do carrinho. Um envio ao qual a Meta não respondeu não é repetido, nem sequer com o botão, porque a mensagem pode ter chegado. Se a mensagem não chegar à Meta (por exemplo, não há número ligado ou a nuvem não responde), o carrinho fica como estava e a tarefa envia-o numa passagem posterior.



- **Captura real do Odoo 20.** Um carrinho em **Draft** com **Failed** e o **Last Error** devolvido pela Meta.

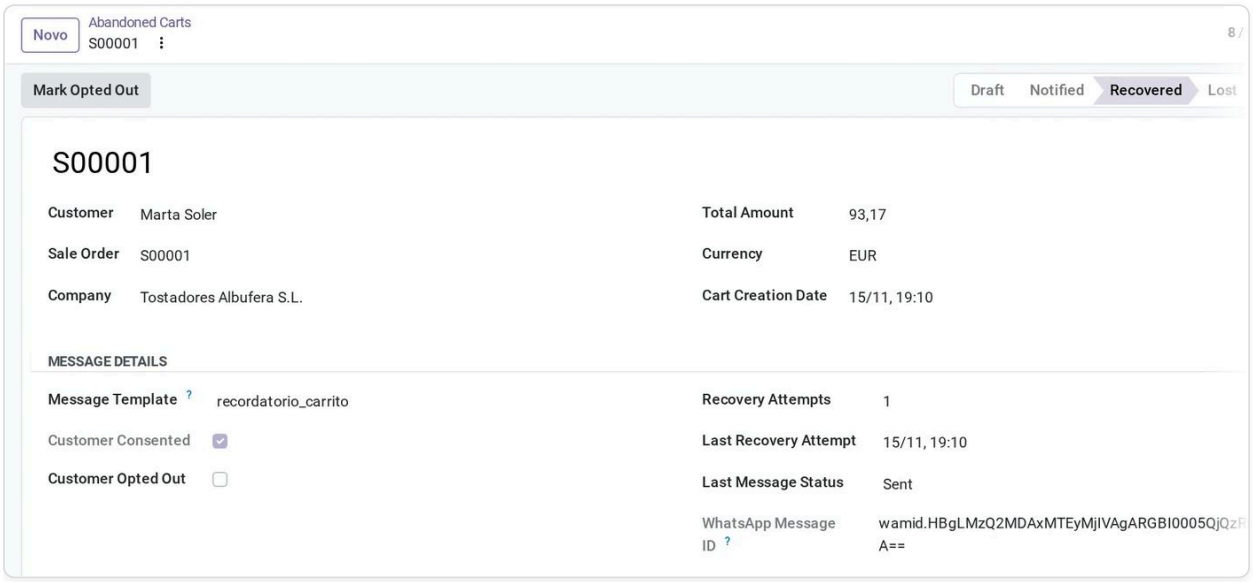
> Um mesmo carrinho nunca recebe duas mensagens. O número do contacto tem de levar indicativo internacional; se não, o carrinho fica em **Failed** e não é enviado nada.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho em **Failed** porque o contacto não tem número em formato internacional.

12 Estados do carrinho

Cada carrinho registado tem um **Estado** que muda sozinho de hora a hora ou com os botões do seu formulário.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho de Marta Soler em **Recovered**: só resta o botão **Mark Opted Out**.

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** corre de hora a hora e regista o desfecho de todos os carrinhos registados da empresa, quer se lhes tenha escrito quer não. Os dois botões do formulário servem para marcar manualmente.

Recovered	De hora a hora, quando a encomenda foi confirmada, a partir de **Draft** ou **Notified**.
Lost	De hora a hora, quando a encomenda foi cancelada, a partir de **Draft** ou **Notified**.
Opted Out	De hora em hora, para os carrinhos que continuam em **Draft** e cujo cliente tem baixa.
Mark as Recovered	Botão do formulário. Não se vê se o carrinho já está em **Recovered**.
Mark Opted Out	Botão do formulário. Não aparece se **Customer Opted Out** já estiver marcado. Marca essa caixa e a baixa do contacto, com a respetiva data.

Que estados existem

Rascunho	Carrinho registado ao qual ainda não foi enviada a mensagem.
Notified	A Meta aceitou a mensagem de lembrete.
Recovered	A encomenda foi confirmada.
Lost	A encomenda foi cancelada.
Opted Out	O cliente não quer receber avisos.

Para ver os carrinhos de cada estado, use os menus **Abandoned Carts**, **Notified Carts**, **Recovered Carts** e **Lost Carts**, em **Website › WhatsApp Abandoned Carts**. **Abandoned Carts** abre com o filtro **Draft** aplicado.

1. **Abrir o carrinho**

   Entre por **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** ou pela lista do respetivo estado.

2. **Clique no botão adequado**

   Mark as Recovered ou **Mark Opted Out**. Só aparecem os que se podem usar nesse estado.

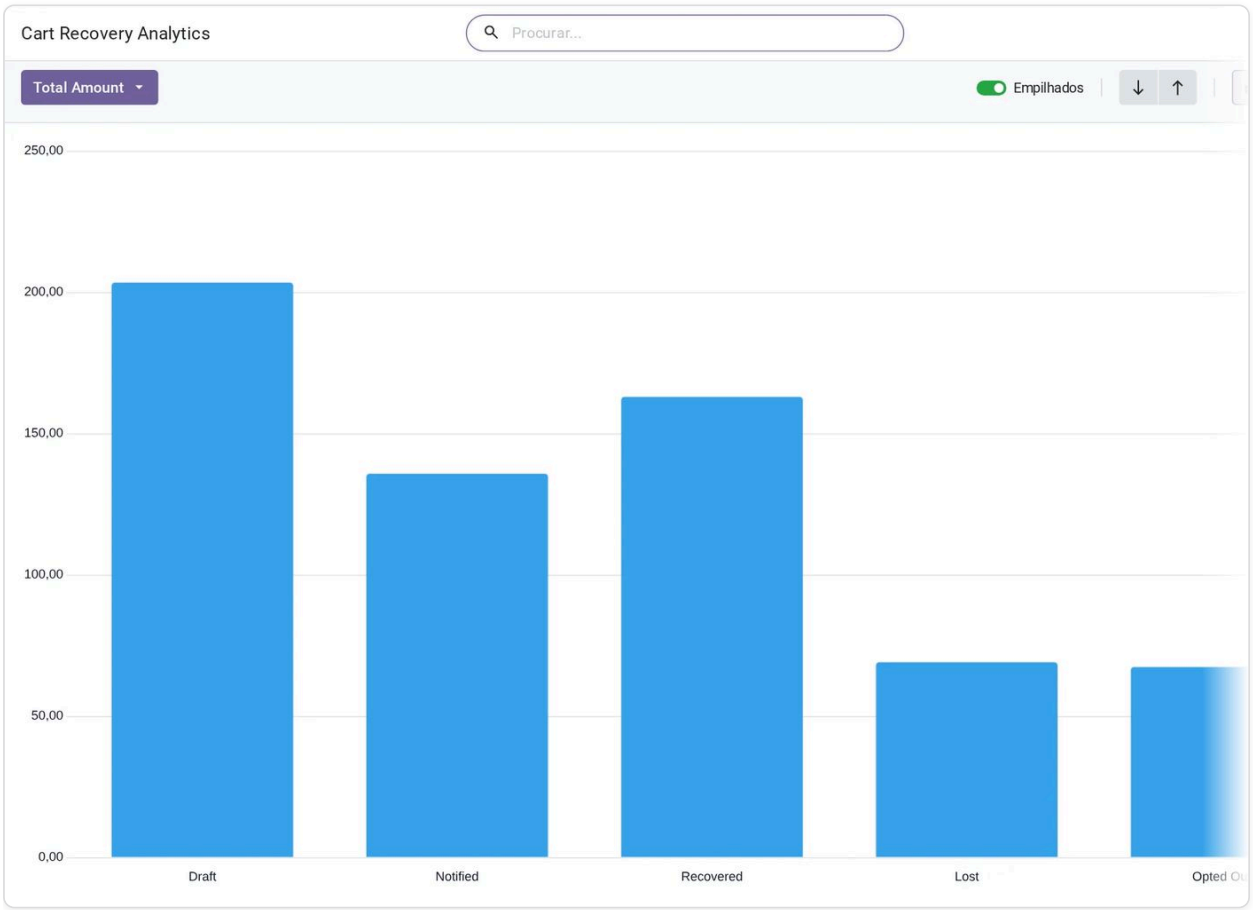
> Não existe botão para marcar um carrinho como **Lost**: é a tarefa que o faz quando a encomenda é cancelada. Um carrinho notificado que ninguém cancela fica em **Notified**.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

13 Análise de recuperação

O menu **Cart Analytics** mostra quanto dinheiro existe em cada estado de carrinho.

Abre **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Cart Analytics**. Abre-se **Cart Recovery Analytics**: um gráfico de barras com o **Total Amount** dos carrinhos por **Estado** e uma **Pivot** com o montante e as tentativas por estado.



- **Captura real do Odoo 20.** A análise de recuperação de carrinhos, com o montante total por estado.

De onde vêm os dados

Os dados provêm dos carrinhos que a tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** regista, que corre de hora a hora. Essa mesma tarefa regista de hora a hora em que estado ficou cada carrinho. A análise não é alimentada por nenhum botão.

Os estados

Rascunho	Carrinho registado ao qual ainda não foi escrito.
Notified	A Meta aceitou a mensagem de lembrete.
Recovered	A encomenda foi confirmada.
Lost	A encomenda foi cancelada.
Opted Out	O cliente pediu para não receber avisos.

Os botões do carrinho

Send Recovery Message	Só aparece com o carrinho em **Rascunho** e pode ser usado por um administrador.
Mark as Recovered	Fica oculto quando o carrinho já está em **Recovered**.
Mark Opted Out	Desaparece quando o cliente já consta como tendo baixa.

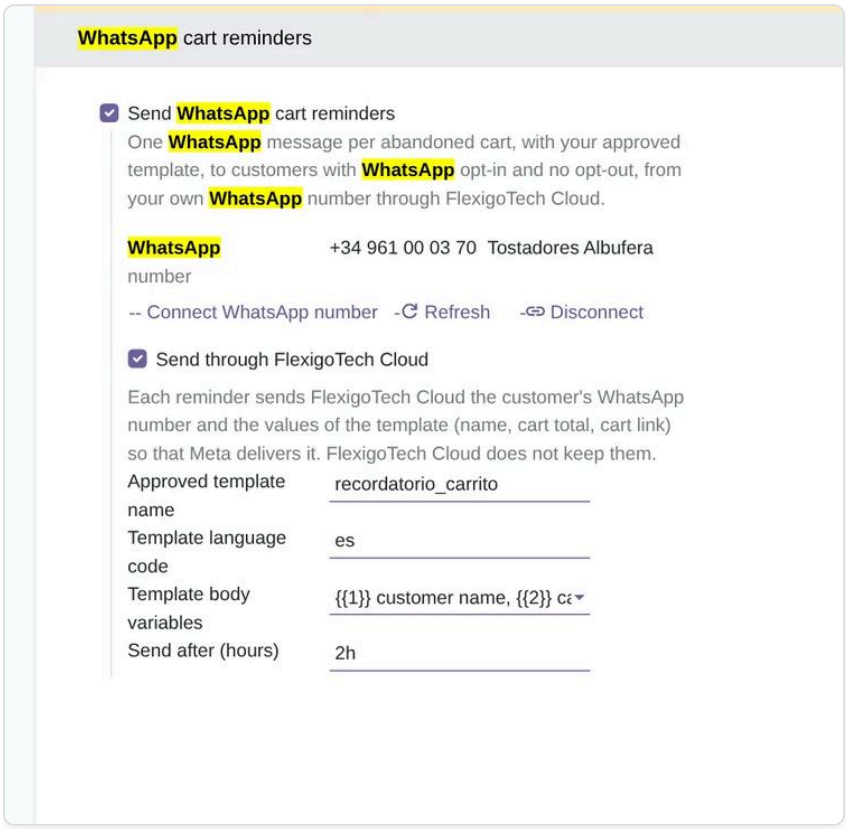
Rever um estado

1. **Abra a análise**
   Veja no gráfico qual estado concentra mais montante.
2. **Abra a lista do estado**
   Utilize **Notified Carts**, **Recovered Carts** ou **Lost Carts** para ver os carrinhos um a um.
3. **Abra um carrinho**
   Aí vê **Message Details** e **Cart Items**.

> A análise não calcula uma taxa de recuperação dos carrinhos notificados. Um carrinho notificado que ninguém cancele fica em **Notified**, porque não existe botão para o marcar como perdido.

14 Cópias da base de dados

Uma cópia da sua base de dados não envia nenhum lembrete e não pode ligar nem desligar o número de WhatsApp.



- **Captura real do Odoo 20.** Definições do site com o número ligado e os botões **Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**.

Ao ativar o envio, ficam guardados o momento e a base de dados onde o fez. Se a base de dados que arranca depois não for essa, é tratada como uma cópia: não envia nada e as definições avisam-no com o texto «This database is a copy of the one where WhatsApp cart reminders were turned on, so it sends nothing...». Acontece com a base de dados de testes do Odoo.sh, com uma base de dados criada com Duplicar ou Restaurar como cópia, e com uma base de dados que tem outro nome.

De onde vem cada dado

A marca da base e o momento de ativação guardam-se ao ativar **Send WhatsApp cart reminders** em **Website › Configuração › Definições**. Os carrinhos criados antes desse momento não são registados. A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** corre de hora a hora e, numa cópia, não envia nada.

Botões da ligação

Connect WhatsApp number	Abre a janela de registo da Meta. Uma cópia não a pode usar.
Refresh	Obtém o número ligado e o seu nome.
Disconnect	Apaga a ligação e a chave do número. Só aparece com um número ligado. Uma cópia não a pode usar.

Se a cópia passar a ser a sua produção

1. **Desativar o envio**
   Desmarque **Send WhatsApp cart reminders** nas definições.

2. **Guardar**
   Guarde as definições com a caixa desmarcada.

3. **Voltar a ativar**
   Volte a marcar a caixa e guarde. Regista-se novamente o momento e a base fica como a original.

Duas cópias que o Odoo não distingue do original

- Uma cópia bruta (pg_dump) restaurada com o mesmo nome: é preciso desativar os lembretes nela.
- Uma cópia feita antes de ativar o envio ou de ligar o número pela primeira vez: nela não ligue, não desligue nem desinstale nada.

> Não ligue, desligue nem desinstale o módulo a partir de uma cópia que o Odoo não reconhece como cópia. O FlexigoTech Cloud vê as duas bases como a mesma e poderia cortar o número da base original.

MANUAL DE UTILIZAÇÃO · WHATSAPP

15 O que acontece sozinho

O conector funciona com uma única tarefa agendada, que corre de hora a hora e não precisa que faça nada.

TAREFA	FREQUÊNCIA	O QUE FAZ
WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders	De hora a hora; já vem ativa	Por cada empresa com os lembretes ativados, regista os carrinhos novos que ficaram abandonados. Anota como terminaram os já registados: encomenda confirmada, **Recovered**; encomenda cancelada, **Lost**; cliente que pediu a baixa, **Opted Out**. Envia uma mensagem de WhatsApp a cada carrinho novo cujo cliente aceitou receber WhatsApp e não tem baixa.

Cada passagem envia até 100 mensagens e deixa de enviar aos 60 segundos. Se ainda restarem carrinhos por avisar, a tarefa volta a correr de imediato. Se a mensagem não chegar à Meta, o carrinho fica como estava e a passagem da hora seguinte volta a enviá-la. Sem o serviço do FlexigoTech Cloud, a tarefa não mexe em nada.

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

16 Se algo falhar

Casos que pode encontrar com os lembretes e onde olhar em cada um.

Um carrinho está Failed e não sabe porquê	Abra o carrinho em **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts**. Em **Last Error** está o motivo: a resposta da Meta ou o que falta ao carrinho.
Um carrinho continua em Draft e não é avisado	Se o cliente não deu a sua autorização, não lhe é enviada mensagem. Se a mensagem não chegou à Meta, o carrinho fica como estava e a tarefa volta a tentar na passagem seguinte. Um carrinho registado antes de desativar e voltar a ativar os lembretes já não é avisado pela tarefa: envie-o com **Send Recovery Message**.
Um carrinho aparece como Opted Out e não recebe mensagem	O cliente pediu a baixa do WhatsApp. Não lhe é enviado nada enquanto assim estiver. Vê-o na ficha do contacto, em **WhatsApp Opt-Out**.
O cliente não recebe nada e o carrinho não muda	Verifique na ficha do contacto se **WhatsApp Opt-In** está marcado e se tem um número com indicativo internacional, em **WhatsApp Phone Number** ou no telefone. Sem autorização não se envia nada.
Não se envia nada de nenhum carrinho	Confirme em **Website › Configuração › Definições** que o envio está ativo, com **Send through FlexigoTech Cloud** marcado, o número ligado e o modelo definido, e que o módulo continua em teste ou subscrito em **Definições › FlexigoTech Cloud**. Sem teste nem subscrição não se regista nem se envia nada.
Um carrinho passou de Notified a Lost	Não é uma falha do envio: o pedido foi cancelado. Acontece também se o cliente abriu a ligação com outro carrinho aberto e os dois se juntaram. Se sabe que acabou por comprar, marque-o com **Mark as Recovered**.
Um carrinho está em Notified e o cliente diz que não recebeu	**Sent** significa que a Meta aceitou a mensagem, não que a entregou: o módulo não recebe os avisos de entrega nem de leitura. Verifique o número do contacto.

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** envia no máximo 100 mensagens por passagem e deixa de enviar aos 60 segundos. Se restarem carrinhos, volta a correr de imediato. Uma tentativa com mais de 5 minutos sem resposta guardada considera-se perdida e volta a ser enviada.

17 Suporte

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

E-mail

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

Na web

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

Na Odoo Apps

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

WhatsApp e Meta são marcas dos respetivos titulares. A FlexigoTech publica este conector por conta própria, sem aval nem patrocínio do titular das marcas. FlexigoTech é uma marca da Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelona, Espanha).