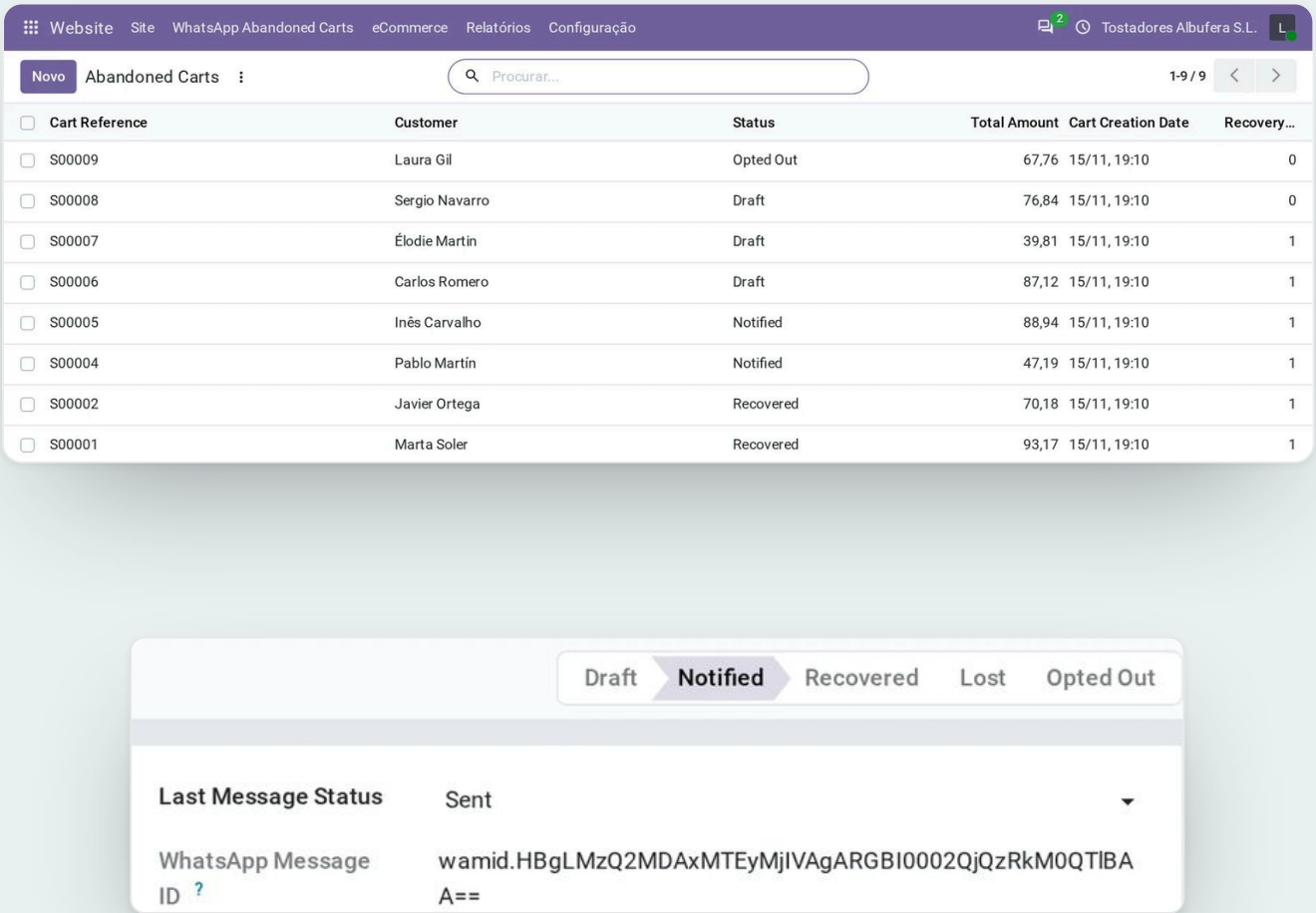
GUIA DO CONECTOR · MARKETING

Avisos de carrinho por WhatsApp para Odoo

Cada carrinho abandonado da sua loja Odoo fica registado e recebe um lembrete por WhatsApp com o seu modelo aprovado, apenas se o cliente tiver dado autorização.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 dias de teste, sem cartão | Edição de 19-11-2026



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 capítulo. 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	Para quem é e que problema resolve	3
2	O conector em números	5
3	Onde o vê no seu Odoo	5
4	O que precisa antes de começar	6
5	O teste do FlexigoTech Cloud	6
6	Ligar o seu número de WhatsApp passo a passo	8
7	Ligar o número de WhatsApp da loja	12
8	O modelo da Meta e as definições do envio	15
9	A autorização de cada cliente para receber WhatsApp	19
10	Como o Odoo regista os carrinhos abandonados	23
11	O lembrete por WhatsApp: uma mensagem por carrinho	26
12	Do carrinho notificado à encomenda recuperada ou perdida	31
13	A análise de carrinhos por estado	35
14	Cópias da base de dados, Odoo.sh e mudanças de servidor	38
15	Os dados que vão e voltam	40
16	O que acontece sozinho	41
17	As opções do número de WhatsApp e como vêm	42
18	Segurança e dados pessoais	44
19	Vários números de WhatsApp e várias empresas	44
20	Se algo falhar	45
21	Outras formas de fazer	46
22	Planos e preço	47
23	Perguntas frequentes	48
24	Glossário	50
25	Lista de verificação e contacto	52

Este guia descreve a versão 20.0.1.2.4 do módulo (ramo 20.0 do Odoo, commit 1f5b5f004). Tudo o que conta sai do código publicado, da documentação oficial da plataforma ou de capturas reais.

As capturas são de uma base de dados Odoo 20 de testes, com uma empresa e dados inventados e sem ligação real a WhatsApp. O módulo também existe para o Odoo 17, 18 e 19.

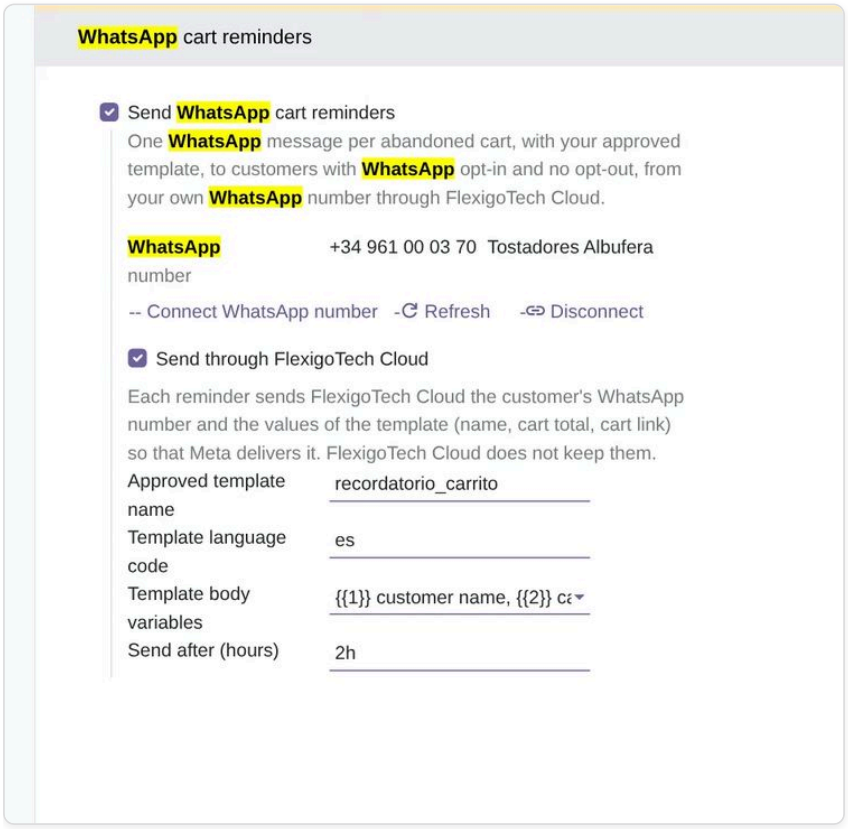
1 Para quem é e que problema resolve

> O conector precisa da subscrição do FlexigoTech Cloud, com 14 dias de teste sem cartão. Sem o teste ou a subscrição, não é enviado nenhum lembrete.

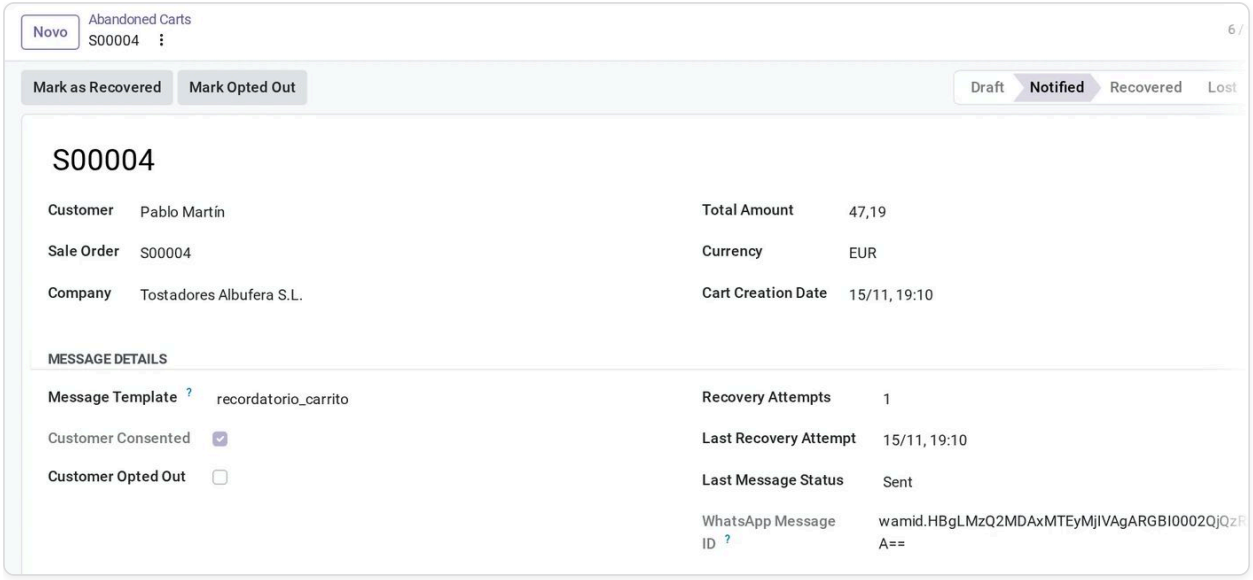
É para empresas com loja online em Odoo (comércio eletrónico e vendas) que já têm uma conta WhatsApp Business, um número que podem verificar e um modelo de mensagem aprovado no WhatsApp Manager da Meta. Os seus clientes têm de ter aceitado receber mensagens por WhatsApp.

Sem o conector, alguém tem de ver quais orçamentos da loja ficaram por confirmar, escrever a cada cliente individualmente e anotar a quem já se escreveu.

Com o conector, a cada hora o Odoo regista os carrinhos de clientes conhecidos criados há mais do tempo que definir em **Send after (hours)** e envia uma mensagem por carrinho aos clientes que lhe deram a sua autorização. O carrinho guarda o resultado: o ID da mensagem que a Meta devolve ou o erro que devolve.



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



- **Captura real do Odoo 20.** Um carrinho no estado **Notified**, com o **WhatsApp Message ID** que a Meta devolveu.

O que muda no dia a dia

- Os carrinhos abandonados são registados automaticamente de hora a hora, sem rever orçamentos manualmente.
- Cada carrinho recebe uma única mensagem, com o conteúdo que pedir o seu modelo: o nome do cliente, o total e a ligação para o carrinho.
- Quando a encomenda é confirmada, o carrinho passa a **Recovered**; se for cancelada, passa a **Lost**. Acontece o mesmo quer se tenha escrito ao cliente quer não.
- Se a Meta rejeitar um envio, o carrinho mostra o erro em **Last Error** e um administrador pode enviá-lo de novo.
- O separador **WhatsApp** do contacto indica quem aceita mensagens e quem pediu a baixa, e o conector só escreve a quem aceita.

O que não faz

- Não lê as confirmações de entrega nem de leitura, nem as respostas ou os pedidos de baixa que o cliente envie por WhatsApp: a autorização e a baixa marcam-se manualmente em cada contacto.
- Não cria nem aprova modelos de mensagem: isso faz-se no WhatsApp Manager da Meta. Aceita até 3 variáveis no corpo e nenhuma no cabeçalho nem nos botões.
- Não repete sozinho um envio que a Meta rejeitou nem um envio ao qual a Meta não respondeu. O rejeitado pode ser reenviado por um administrador a partir do carrinho; por conta própria, só volta a tentar o que não chegou à Meta.
- Não completa o indicativo do país: um número sem indicativo internacional não é enviado e o carrinho fica em **Failed**.
- Não regista carrinhos de visitantes anónimos nem carrinhos criados antes de ligar os lembretes.
- Aceita um único número de WhatsApp por empresa Odoo.
- Envia um único lembrete por carrinho, sem cupão de desconto, sem valor mínimo e sem exclusão de produtos.
- Não mede que encomendas chegam graças à mensagem: **Recovered** só indica que a encomenda foi confirmada.
- A Meta cobra à conta da sua empresa na Meta cada mensagem que entrega, à parte da subscrição.

2 O conector em números

4
versões do Odoo (17, 18, 19 e 20)

1
tarefa agendada, de hora a hora

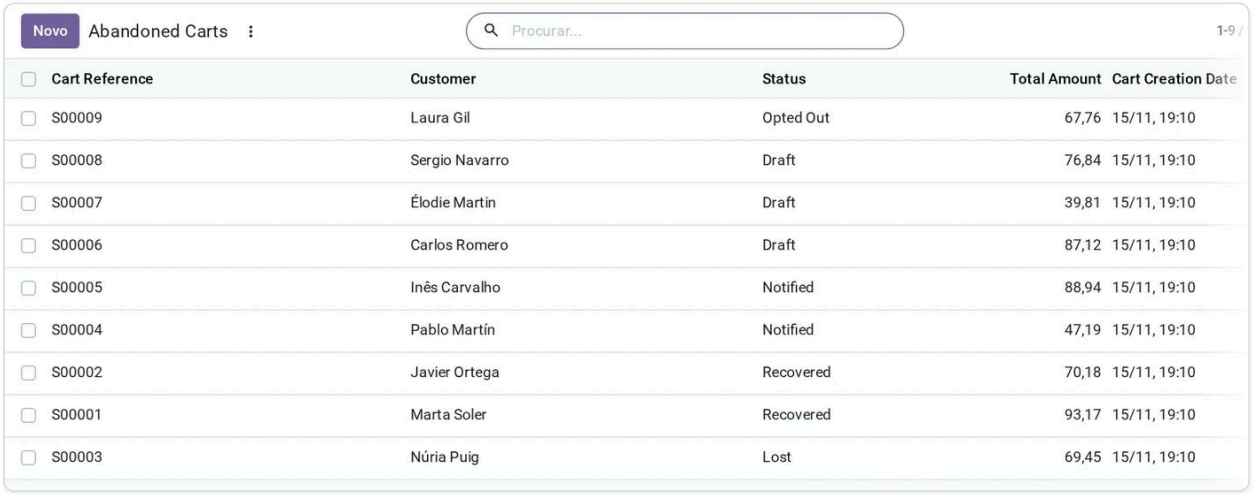
3
contas com o plano Standard (10 com Pro)

3.452
linhas de código da versão 20.0 segundo o Odoo Apps, com FlexigoTech Cloud

69
testes automáticos no ramo 20.0

Publica-se para Odoo 17.0, 18.0, 19.0 e 20.0 e precisa das aplicações eCommerce e Vendas do Odoo, além do módulo FlexigoTech Cloud. Os testes do módulo simulam o FlexigoTech Cloud e a Meta, e com a API real da Meta só foi testado com um número de teste da Meta. Ainda não foi enviada nenhuma mensagem real a um cliente.

3 Onde o vê no seu Odoo



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 Website. Agrupa as cinco listas seguintes.
Abandoned Carts	Abre a lista de carrinhos com o filtro **Draft** aplicado.
Notified Carts	Abre os carrinhos em **Notified**: a Meta aceitou o lembrete e a encomenda continua por confirmar ou cancelar.
Recovered Carts	Abre os carrinhos em **Recovered**: a sua encomenda foi confirmada ou alguém os marcou manualmente.
Lost Carts	Abre a lista dos carrinhos cujo pedido foi cancelado.

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**.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

4 O que precisa antes de começar

- Uma conta WhatsApp Business e um número que possa verificar. Ao ligar, inicia sessão com a sua conta na janela de registo da Meta, escolhe a sua conta WhatsApp Business e o número, e conclui.
- Um modelo de mensagem aprovado no WhatsApp Manager da Meta. O conector não cria nem aprova modelos: tem de indicar o nome tal como o mostra a Meta e o código de idioma.
- A subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu 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 por administradores.

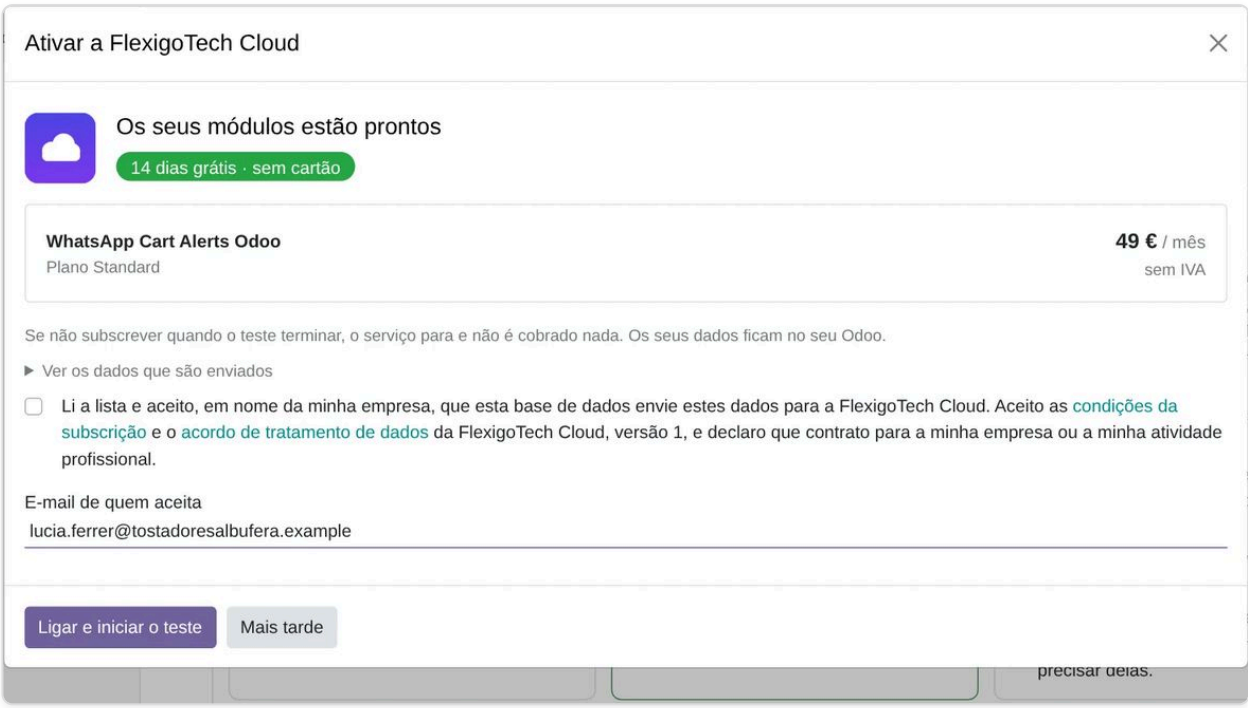
> O conector não cria nem aprova o seu modelo na Meta, nem lhe dá a autorização dos seus clientes para lhes escrever. Essa autorização obtém-na você e marca-a em cada contacto com **WhatsApp Opt-In**. O que um cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo: a sua baixa marca-a você no contacto. A Meta 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.

Instala-se como qualquer módulo de terceiros do Odoo, no Odoo.sh ou no seu servidor. O Odoo instala ao mesmo tempo `flexigotech_cloud`, a ligação ao FlexigoTech Cloud, e as aplicações de que depende: eCommerce e Vendas.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

5 O teste do FlexigoTech Cloud

1. **Clique em Ativar na barra superior**
   Aparece assim que instala o módulo. Abre a janela **Ativar a FlexigoTech Cloud**, com o plano Standard 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 indique o seu e-mail.

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

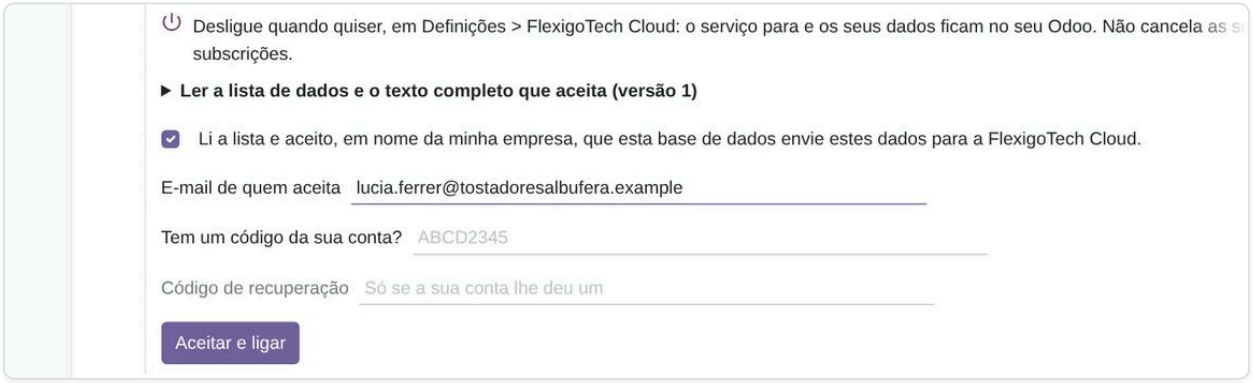
Marque «Li a lista e aceito, em nome da minha empresa...» (inclui as condições da subscrição e o contrato de tratamento de dados por conta de terceiros) e escreva o **E-mail de quem aceita**.

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

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

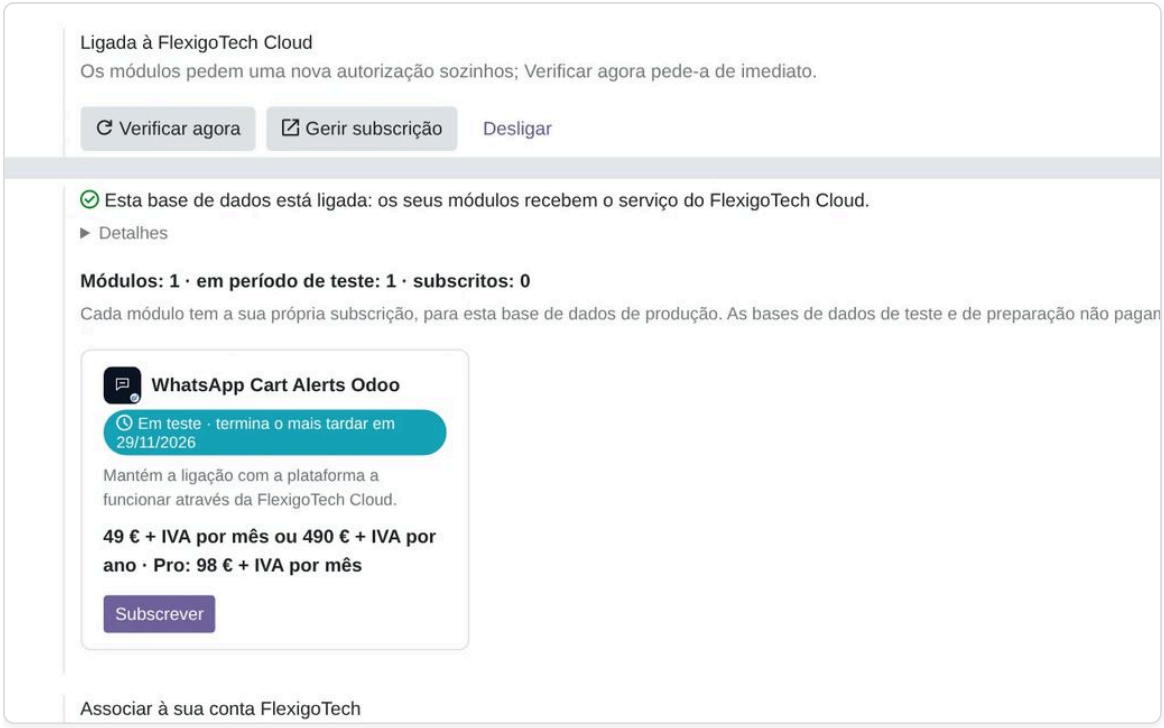
O mesmo, a partir das Definições

Em **Definições › FlexigoTech Cloud** está a lista completa do que a base de dados envia. Marque a caixa, indique o e-mail e clique em **Aceitar e ligar**. Se já tiver conta em app.flexigotech.com, o campo **Tem um código da sua conta?** liga a base de dados 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 de dados ligada, o bloco **Módulos** mostra cada módulo com o respetivo estado: **Em teste** e a data em que termina, **Subscrito**, etc. A partir daí escolhe-se o plano (Standard ou Pro, mensal ou anual) e clica-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 de dados ligada e o conector em teste.

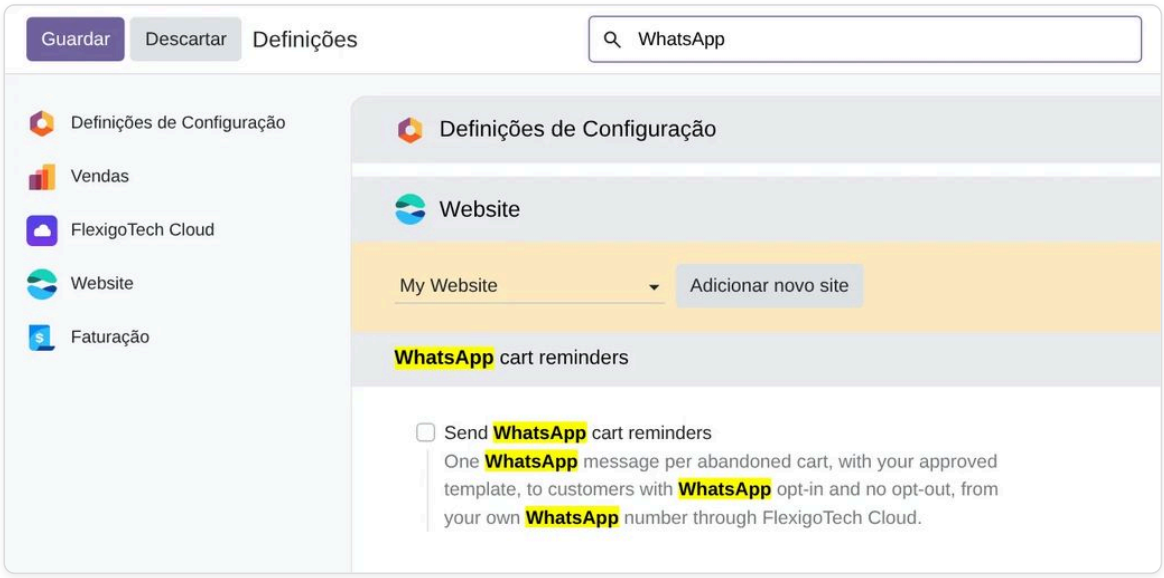
Preços sem IVA. Se ao terminar o teste não subscrever, o serviço para e não se cobra nada; os seus dados ficam no seu Odoo. **Verificar agora** pede a autorização de imediato (se não, o módulo renova-a sozinho de 6 em 6 horas).

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

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

6 Ligar o seu número de WhatsApp passo a passo

1. **Abra as definições do website**
   Vá a **Website › Configuração › Definições** e procure o bloco **WhatsApp cart reminders**. Também o encontra nas Definições ao pesquisar WhatsApp.



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

2 **Marque Send WhatsApp cart reminders**

Ao ativá-la, o Odoo regista o momento e marca a base de dados. Só são registados os carrinhos criados depois desse momento.

3 **Marque Send through FlexigoTech Cloud**

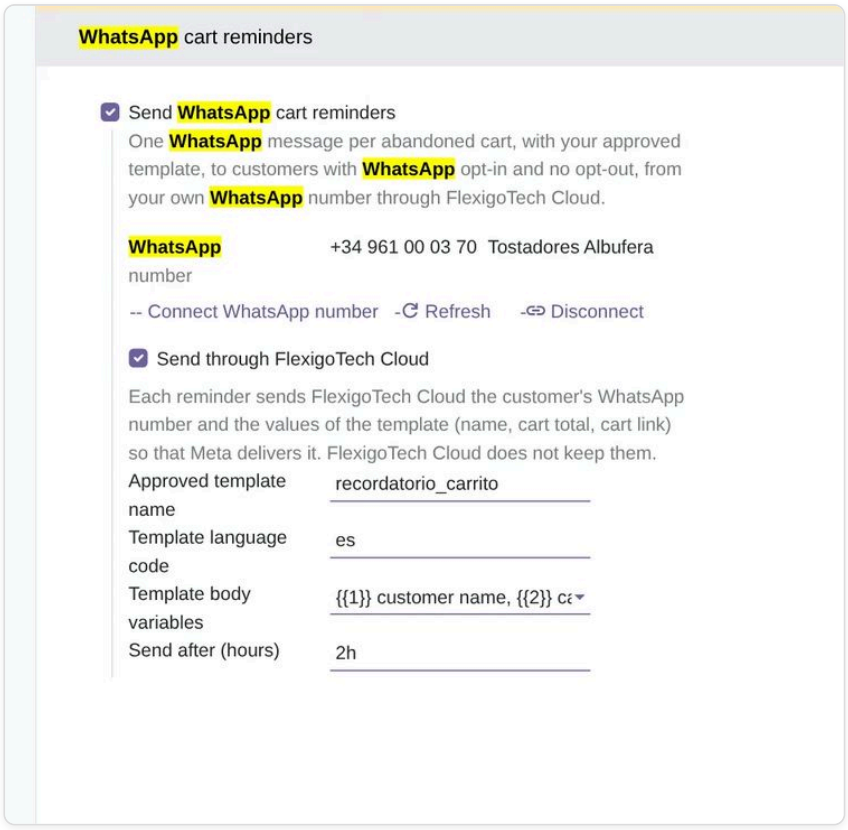
É o seu consentimento para que cada lembrete envie ao FlexigoTech Cloud o número de WhatsApp do cliente e os valores do modelo (nome, total do carrinho, ligação ao carrinho), para que a Meta o entregue. O FlexigoTech Cloud não os guarda.

4 **Clique em Connect WhatsApp number**

Abre-se um separador novo com uma página do FlexigoTech Cloud e a janela de registo da Meta, que vale 30 minutos. Inicie sessão com a sua conta, escolha a sua conta WhatsApp Business e o número, e conclua.

5 **Volte ao Odoo e clique em Refresh**

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



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

6 Preencha o modelo

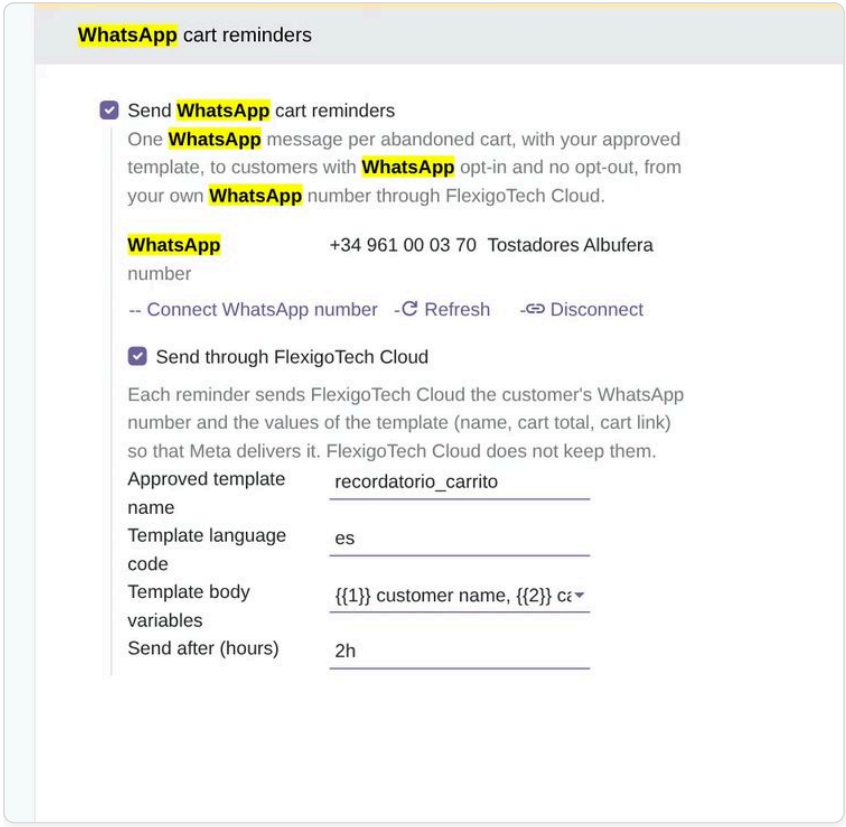
Em **Approved template name** escreva o nome tal como a Meta o mostra, com minúsculas, algarismos e sublinhados, por exemplo cart_reminder. Em **Template language code** indique o código de idioma, por exemplo es, en_US ou pt_BR. Em **Template body variables** escolha quantas variáveis tem o corpo. Se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

7 Ajuste Send after (hours) e guarde

É o tempo que tem de passar desde que um carrinho é criado até ser registado. Vem em 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 seu nome aparecem nas definições. Não há botão de teste: o primeiro carrinho que passar a **Notified** diz-lhe 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.

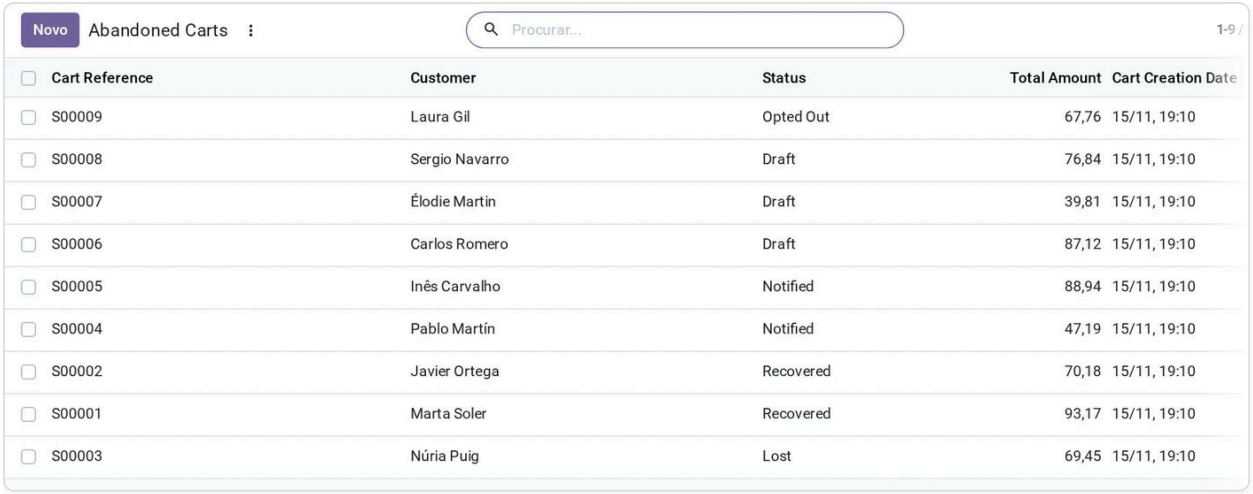


- **Captura real do Odoo 20.** O número ligado, com o respetivo nome, nas definições do website.

> Só um administrador pode aceitar o consentimento de **Send through FlexigoTech Cloud** ou alterar os dados do modelo. **Connect WhatsApp number** exige a subscrição do FlexigoTech Cloud ou o seu teste. A chave de acesso do número é guardada cifrada pelo 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 a cada hora: regista os carrinhos abandonados, atualiza o seu estado e envia os lembretes pendentes. Se alterar algo na Meta, **Refresh** volta a ler o número e o seu 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 são enviados mais lembretes.

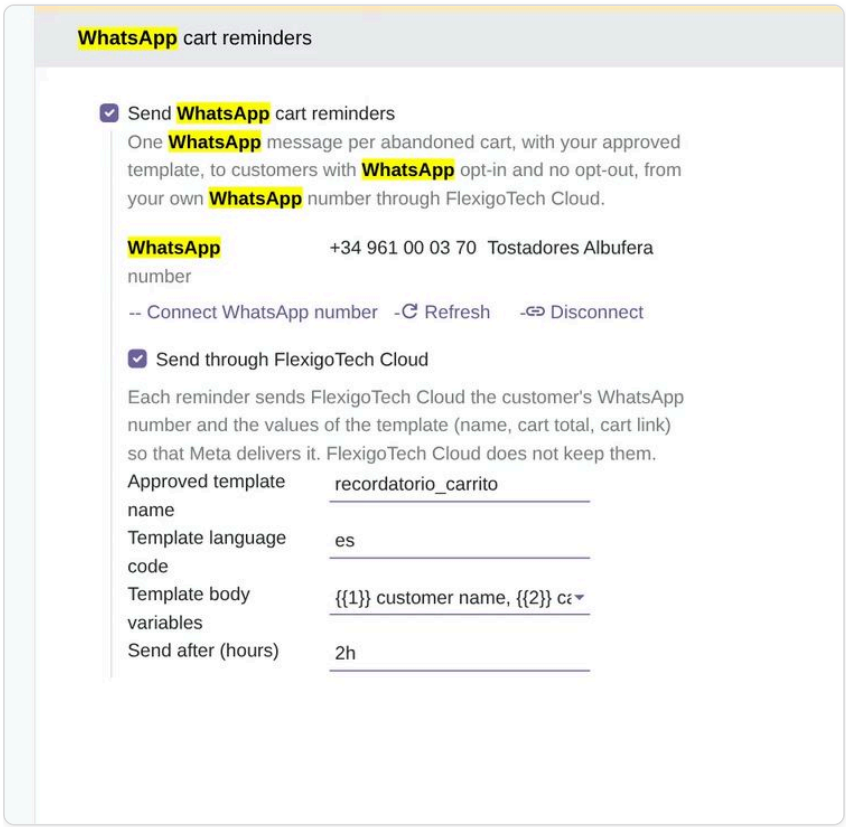
> Uma base de dados duplicada com Duplicar ou Restaurar como cópia, ou com outro nome, não envia nada e não pode ligar nem desligar o número. Se essa cópia passar a ser a sua produção, desligue os lembretes, grave e volte a ligá-los.



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

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

7 Ligar o número de WhatsApp da loja



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

De onde vem cada dado

WhatsApp number	Só de leitura. Chega ao clicar em **Refresh**. Se não houver nenhum ligado, indica «No number connected yet.»
Nome do número	Só de leitura. Aparece junto ao número, sem rótulo próprio, e também chega com **Refresh**.

Os botões

Connect WhatsApp number	Abre num separador novo 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 WhatsApp Business e o número, e conclua.
Refresh	Lê no FlexigoTech Cloud o número ligado e o respetivo nome, e guarda-os nas definições.
Disconnect	Elimina 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 indicam «No number connected yet.» e **Desconectar** não aparece. Com número ligado, aparecem o número e o seu nome, e já pode desligá-lo.

Como se liga

1. **Ative o envio**
   Marque **Send WhatsApp cart reminders**. Com a caixa desligada não se vê mais nada do bloco.
2. **Clique em Connect WhatsApp number**
   Abre-se a janela de registo da Meta num separador novo.
3. **Conclua 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 clique em Refresh**
   Aparecem o número e o seu nome.

> O Odoo nunca guarda a chave do número: é guardada cifrada pelo FlexigoTech Cloud. **Connect WhatsApp number** exige a subscrição do 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.

O que é preciso antes de ligar

Na Meta precisa de uma conta do WhatsApp Business e de um número que possa verificar. O conector usa a aplicação da Meta da FlexigoTech, por isso não tem de criar uma aplicação própria. O modelo de mensagem tem de estar aprovado no WhatsApp Manager da Meta: o conector não cria nem aprova modelos.

O que guarda cada parte

A chave de acesso do número é guardada cifrada pelo FlexigoTech Cloud e o Odoo nunca a tem. Ao ligar, atualizar ou desligar, o FlexigoTech Cloud recebe a empresa do Odoo. De cada envio guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias. O número do cliente, o modelo e os valores das variáveis passam à Meta sem ficarem guardados. Após cada passagem em que sai ou falha alguma mensagem, o Odoo envia-lhe um resumo de saúde: quantas mensagens foram enviadas e falharam e os códigos de erro da Meta, sem dados dos clientes.

Quando sai um envio

Um lembrete só sai se se cumprir tudo ao mesmo tempo: o envio está ligado, **Send through FlexigoTech Cloud** está marcado, há um número ligado, estão preenchidos o nome e o idioma do modelo, e está na base de dados onde o envio foi ligado.

O momento de ativar

Ao ativar o envio, o Odoo regista esse momento e marca a base de dados. Os carrinhos criados antes não são registados. Se desativar e voltar a ativar, o momento é redefinido e a tarefa deixa de avisar os carrinhos que foram registados antes. O momento registado não aparece em nenhum ecrã.

Cópias da base de dados

- Uma cópia neutralizada, como a de testes do Odoo.sh, desativa os lembretes.
- Uma cópia feita com Duplicar ou Restaurar como cópia, ou com outro nome de base de dados, não envia nada nem pode ligar nem desligar o número. As Definições avisam: «This database is a copy of the one where WhatsApp cart reminders were turned on, so it sends nothing...».
- Há duas cópias que não se distinguem do original: uma cópia em bruto restaurada com o mesmo nome, onde é preciso desativar os lembretes, e uma feita antes de ativar os lembretes ou de ligar o número pela primeira vez, onde não deve ligar, desligar nem desinstalar nada.
- Se a cópia passar a ser a sua produção: desative o envio, guarde e volte a ativá-lo.

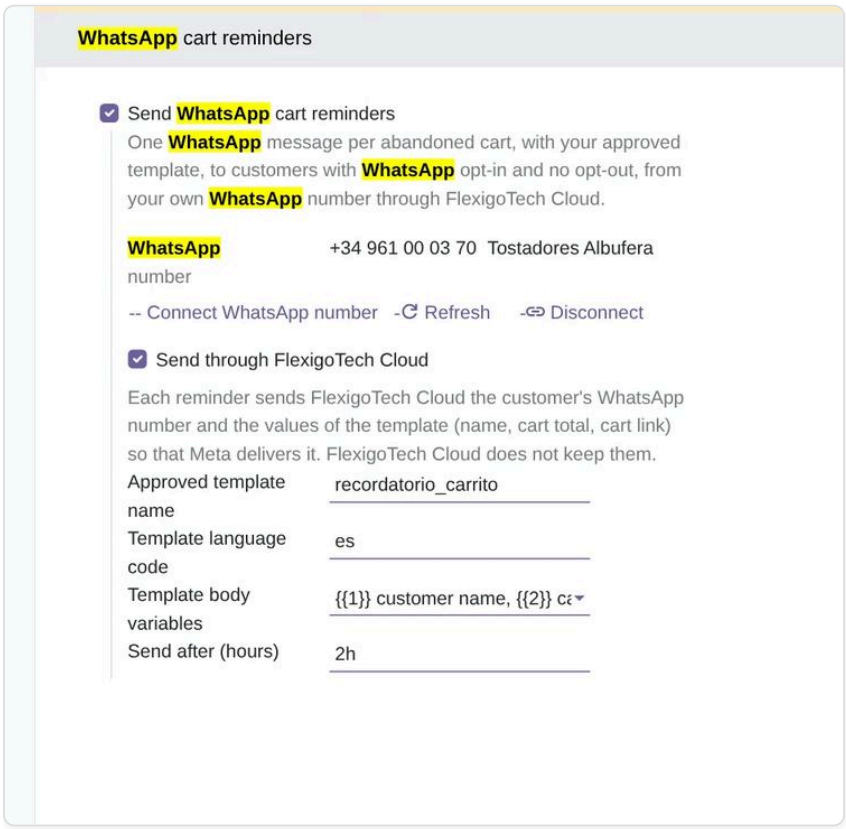
Desligar e desinstalar

Disconnect pede confirmação: «FlexigoTech Cloud deletes the connection and the key of this number, and no more reminders are sent until you connect it again.» Desinstalar o módulo apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número de cada empresa, e nunca o faz a partir de uma cópia. Se a nuvem não responder, a desinstalação prossegue e o registo do Odoo indica que empresas ficam ligadas, para pedir a sua baixa ao suporte da FlexigoTech.

Um exemplo de início ao fim

Na Tostadores Albufera, um administrador entra em **Website › Configuração › Definições**, marca **Send WhatsApp cart reminders** e clica em **Connect WhatsApp number**. Conclui o registo na Meta e volta ao Odoo. Clica em **Refresh** e em **WhatsApp number** aparece o número da loja, com o nome Tostadores Albufera ao lado. Marca **Send through FlexigoTech Cloud** e preenche o modelo. A partir daí, os carrinhos abandonados são registados em **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts**.

8 O modelo da Meta e as definições do envio



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

Só os administradores veem e alteram este bloco. Ao ligar **Send WhatsApp cart reminders** aparecem os restantes campos. Com a caixa desligada 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, indica «No number connected yet.»
Approved template name	O nome do modelo tal como é apresentado pela Meta. É obrigatório com o envio ativo e o exemplo a cinzento é «cart_reminder».
Template language code	O idioma desse modelo. É obrigatório com o envio ativo 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 ao 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** executa-se a cada hora e está ativa. O número e o seu nome são trazidos pelo botão **Refresh** a partir do FlexigoTech Cloud.

Botões do bloco

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

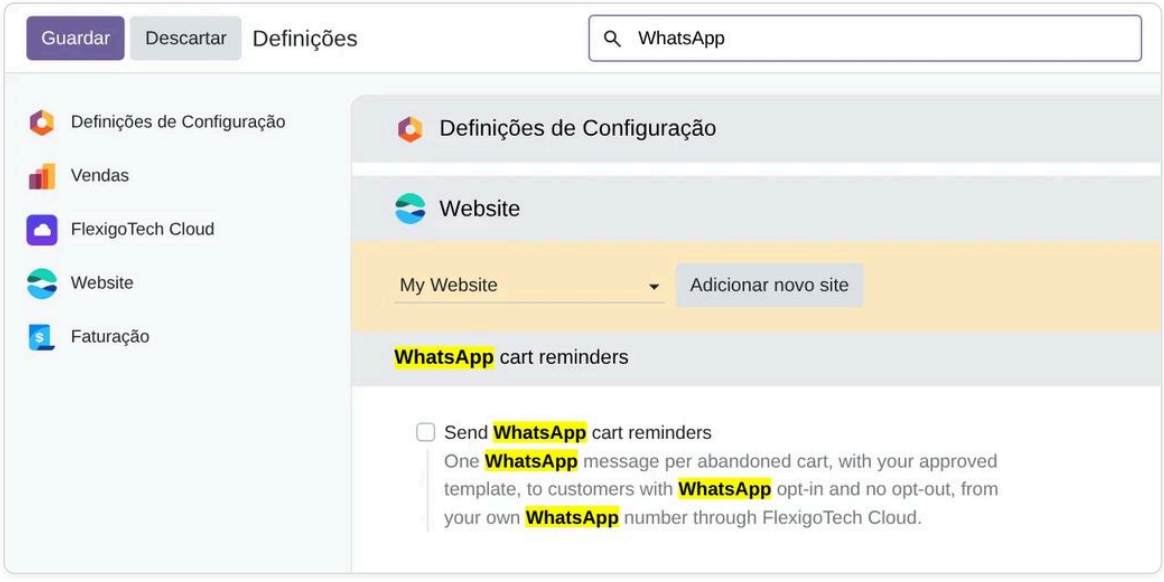
Estados do envio

O envio só sai quando está ativo, 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 dura 30 minutos.

3. ### Traga o número

   Volte ao Odoo e clique em **Refresh**.

4. ### Preencha o modelo

   Indique 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 redefinido e a tarefa já não avisa os carrinhos que foram registados antes (o botão pode avisá-los).

O que pede o modelo

O conector não cria modelos. Tem de existir um modelo aprovado no WhatsApp Manager da Meta, e nas definições indica o seu nome tal como é apresentado pela Meta, em minúsculas, números e underscores (por exemplo cart_reminder), e o seu código de idioma (pt_PT, en_US, pt_BR). Caso contrário, o Odoo não deixa guardar. Para a Meta, um lembrete de carrinho é um modelo de marketing: é assim que o classifica o seu guia de categorias de modelos. A página de preços diz que cobra cada mensagem entregue, e não as que não chegam, com uma tarifa que depende da categoria e do prefixo do país do número que a recebe. Cobra-a à conta da sua empresa na Meta. A subscrição paga ao FlexigoTech Cloud, não à Meta.

As variáveis, por ordem

VARIÁVEL	O QUE INCLUI
{{1}}	O nome do contacto.
{{2}}	O total do carrinho, com a sua moeda.
{{3}}	A ligação ao carrinho.

Não se preenchem variáveis do cabeçalho nem dos botões. Se o modelo usar {{3}} e o carrinho não tiver encomenda, o carrinho fica em **Failed**.

O que faz a ligação ao carrinho

- No Odoo 20, se nesse navegador não houver outro carrinho aberto, a ligação abre o carrinho do cliente tal como o deixou.
- Se a encomenda já não for um orçamento, indica que esse carrinho já terminou. No Odoo 20 acontece o mesmo se a encomenda tiver um pagamento em curso.
- No Odoo 20, se o cliente já tiver outro carrinho aberto nesse navegador, o Odoo passa as linhas para o carrinho aberto e cancela a encomenda da ligação. Na passagem seguinte o módulo regista esse carrinho como **Lost**, mesmo que o cliente tenha voltado.
- No Odoo 17, 18 e 19, a ligação abre a página do carrinho com um aviso do Odoo: o cliente escolhe recuperar o seu carrinho anterior, que substitui o que tiver aberto, ou juntá-lo com ele. Se o juntar com outro carrinho aberto, o Odoo cancela a encomenda da ligação e o módulo regista-o como **Lost**.

Quando não envia

- Envia só com o envio ligado, **Send through FlexigoTech Cloud** marcado, um número ligado e o nome e o idioma do modelo preenchidos, na base de dados onde foi ligado.
- Uma cópia feita com Duplicar ou Restaurar como cópia, ou com outro nome de base de dados, não envia nada. Também não pode ligar nem desligar o número, e as definições avisam.
- Uma cópia neutralizada, como a de testes do Odoo.sh, desativa os lembretes.

- Uma cópia em bruto restaurada com o mesmo nome não se distingue do original: aí é preciso desativar os lembretes. O mesmo vale para uma cópia feita antes de ativar o envio ou de ligar o número pela primeira vez: aí não ligue, desligue nem desinstale nada.
- Se a cópia passar a ser a sua produção, desative o envio, guarde e volte a ativá-lo.

O que guarda cada parte

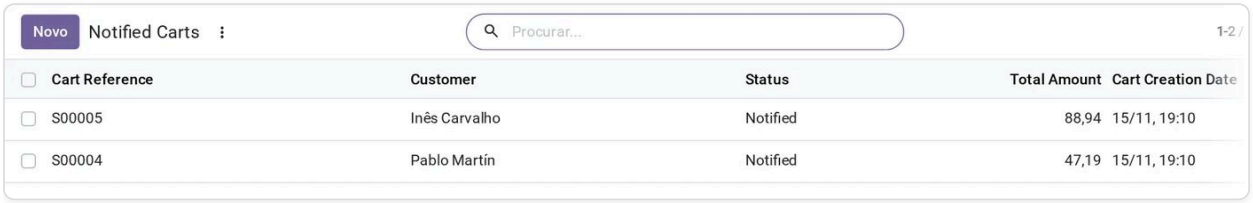
Com cada lembrete, o FlexigoTech Cloud recebe o número de WhatsApp do cliente, o nome e o idioma do modelo, os valores das variáveis e a referência da encomenda. Passa-os à Meta sem os guardar. De cada envio guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias. A chave de acesso do número é guardada cifrada pelo FlexigoTech Cloud e o Odoo nunca a tem. Após cada passagem em que sai ou falha alguma mensagem, o Odoo envia-lhe quantas mensagens foram enviadas e quantas falharam, com os códigos de erro da Meta, sem dados dos clientes.

Desligar e desinstalar

Disconnect pede confirmação («FlexigoTech Cloud deletes the connection and the key of this number, and no more reminders are sent until you connect it again.»). Desinstalar o módulo apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número de cada empresa, nunca a partir de uma cópia. Se a nuvem não responder, a desinstalação prossegue e o registo do Odoo indica que empresas ficam ligadas, para o pedir ao suporte da FlexigoTech.

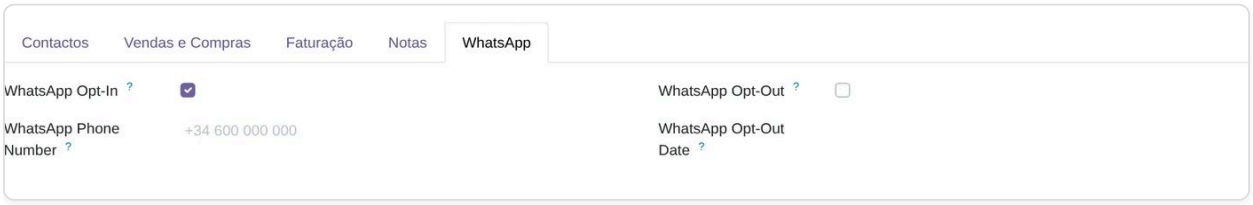
Um exemplo de ponta a ponta

A Tostadores Albufera liga o número da loja. Liga o envio, marca **Send through FlexigoTech Cloud** e preenche o modelo. Um cliente, Pablo Martín, abandona um carrinho com um kit cold brew de 1 l. Passadas as horas de espera, a tarefa, que corre a cada hora, regista o carrinho e envia o lembrete. Pablo Martín aparece em **Notified Carts** com o estado **Notified**.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista **Notified Carts** com dois carrinhos no estado **Notified**.

9 A autorização de cada cliente para receber WhatsApp



- **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 coloca 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, pelo que a sua baixa também a marca você: ou **WhatsApp Opt-Out** no contacto, ou **Mark Opted Out** no carrinho, que além disso preenche **WhatsApp Opt-Out Date**.

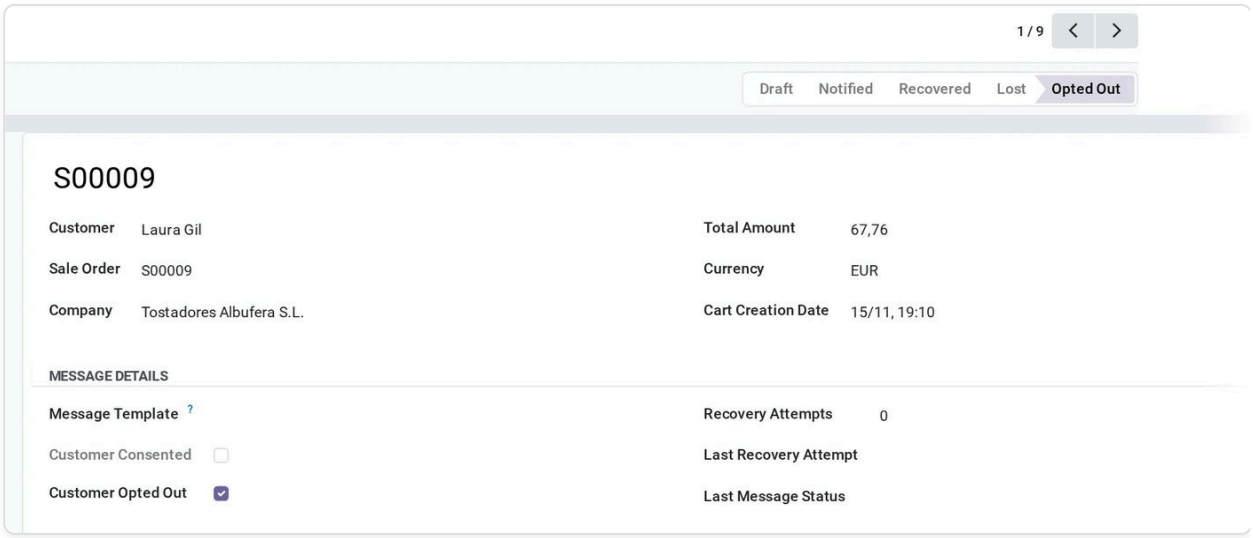
WhatsApp Opt-In	Caixa, desmarcada por defeito. Indica que o cliente aceitou receber avisos por WhatsApp.
WhatsApp Phone Number	Número a que o conector escreve. Se o deixar vazio, usa o telefone do contacto.
WhatsApp Opt-Out	Caixa, desmarcada por defeito. Indica que o cliente pediu para não receber avisos 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, escreve-a você.

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 se lhe escreve.

Marcar a baixa a partir do carrinho

1. **Abrir o carrinho**
   Entre em **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 seu contacto.

> O número tem de ter o indicativo internacional (+ ou 00 e o indicativo do país) e 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.»

O que dizem as normas e o que faz o conector

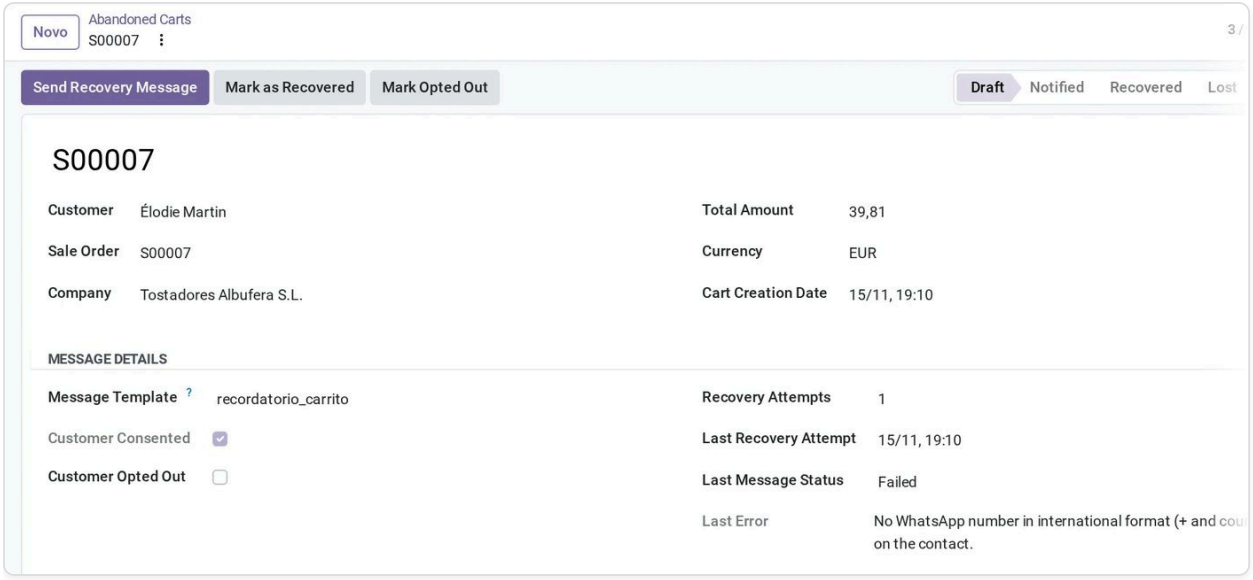
As normas do WhatsApp Business (atualizadas a 23-09-2026) dizem que só pode escrever a quem lhe deu o seu número e aceitou receber as suas mensagens. Exigem também respeitar qualquer pedido de não receber mais, seja feito no WhatsApp ou fora dele. O conector aplica-o com duas caixas do contacto: só escreve se **WhatsApp Opt-In** estiver marcada e **WhatsApp Opt-Out** não estiver.

Os estados da autorização

SITUAÇÃO DO CONTACTO	O QUE SIGNIFICA
WhatsApp Opt-In desmarcada	Sem autorização. O conector não lhe escreve.
WhatsApp Opt-In marcada e WhatsApp Opt-Out desmarcada	Com autorização. Pode receber o lembrete.
WhatsApp Opt-Out marcada	Pediu a baixa. Não recebe nada, mesmo que **WhatsApp Opt-In** continue marcada.

Regras do número

O conector escreve ao **WhatsApp Phone Number** do separador **WhatsApp** do contacto e, se estiver vazio, ao seu telefone. O número deve ter o indicativo internacional (+ ou 00 e o indicativo do país) e de 8 a 15 algarismos. O conector não o completa com o país do contacto: a Meta poria o indicativo da loja e a mensagem poderia chegar a outra pessoa. Sem indicativo, o carrinho fica em **Failed** com «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho em **Failed** com o erro «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»

A baixa

O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo, pelo que a sua baixa regista-a você. Pode marcar **WhatsApp Opt-Out** no contacto ou clicar em **Mark Opted Out** no carrinho, que além disso preenche **WhatsApp Opt-Out Date**. No carrinho, a baixa vê-se como o estado **Opted Out** e a caixa **Customer Opted Out**.

Onde está cada coisa

Dados da autorização	Separador **WhatsApp** do contacto: **WhatsApp Opt-In**, **WhatsApp Phone Number**, **WhatsApp Opt-Out** e **WhatsApp Opt-Out Date**.
Carrinhos	Menu **Website › WhatsApp Abandoned Carts**, com **Abandoned Carts**, **Notified Carts**, **Recovered Carts**, **Lost Carts** e **Cart Analytics**.
Definições	**Website › Configuração › Definições**, bloco **WhatsApp cart reminders**.

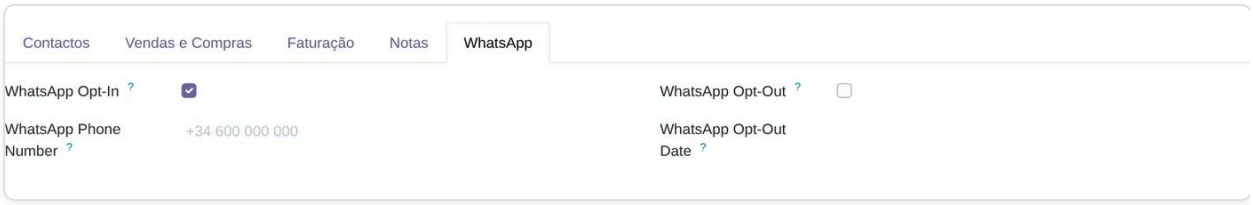
O que recebe a FlexigoTech Cloud

Com cada lembrete, a FlexigoTech Cloud recebe o número de WhatsApp do cliente, o nome e o idioma do modelo, os valores das variáveis e a referência da encomenda. Passa-os à Meta sem os guardar. De cada envio guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias.

Exemplo de ponta a ponta

1. ### Dá a autorização

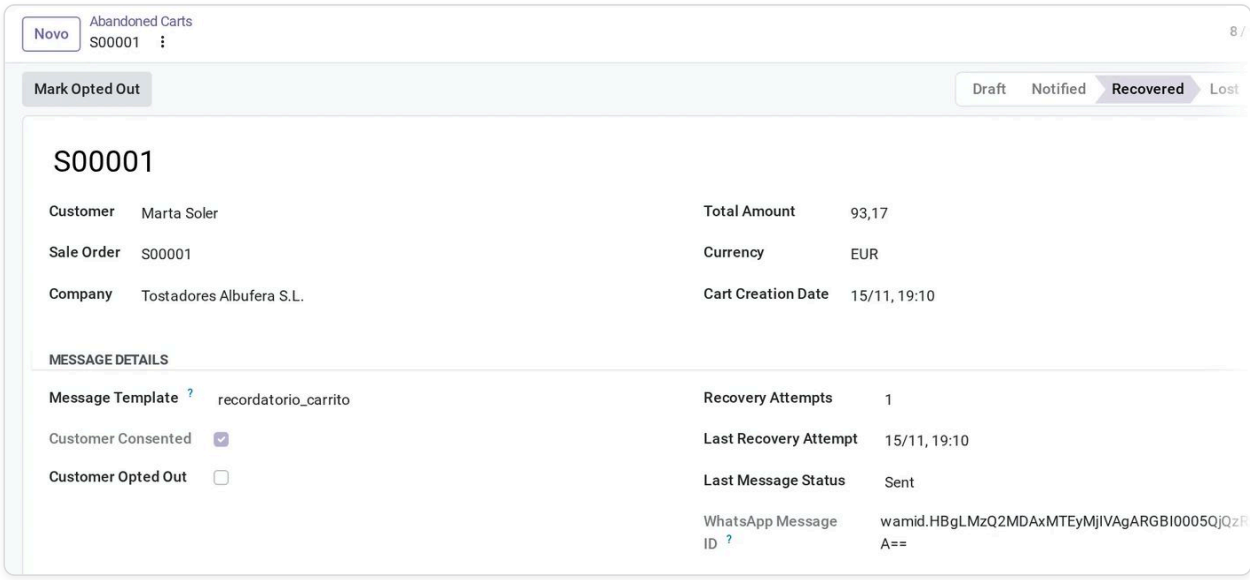
   Marta Soler deu-lhe o telemóvel e aceitou receber mensagens. No contacto dela, marque **WhatsApp Opt-In**. O telemóvel já está no telefone do contacto, com o indicativo +34, pelo que **WhatsApp Phone Number** pode ficar vazio: o conector usa o telefone.



- **Captura real do Odoo 20.** Contacto de Marta Soler com o separador **WhatsApp**.

2 O carrinho é registado

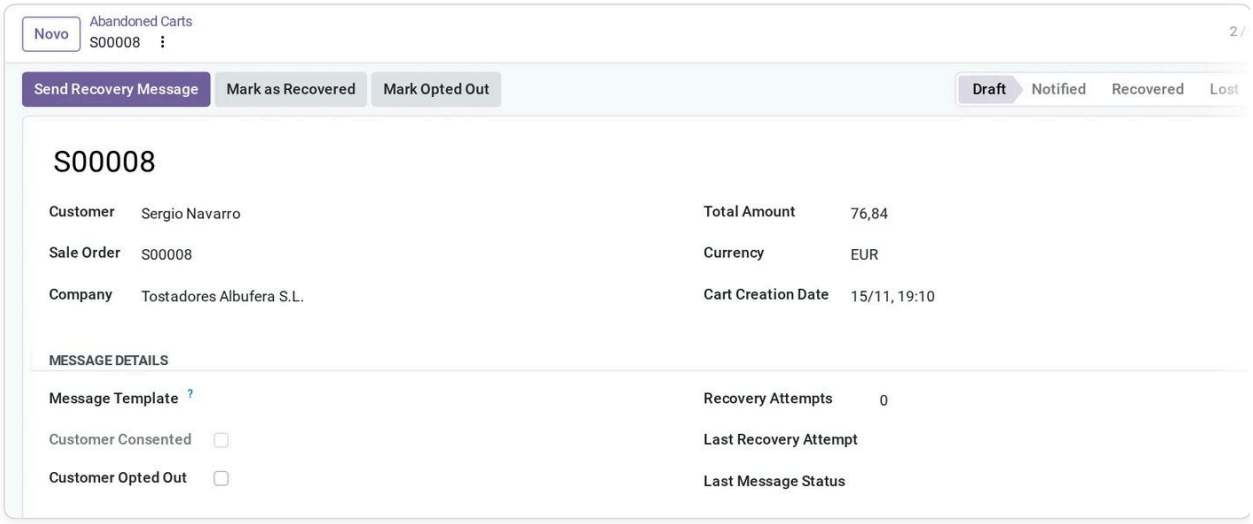
A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** executa-se de hora a hora: regista o carrinho dela, envia-lhe o lembrete e o carrinho passa a **Notified**. Quando a Marta paga, passa a **Recovered**.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho de Marta Soler com **Customer Consented** e o estado **Recovered**.

3 Um cliente sem autorização

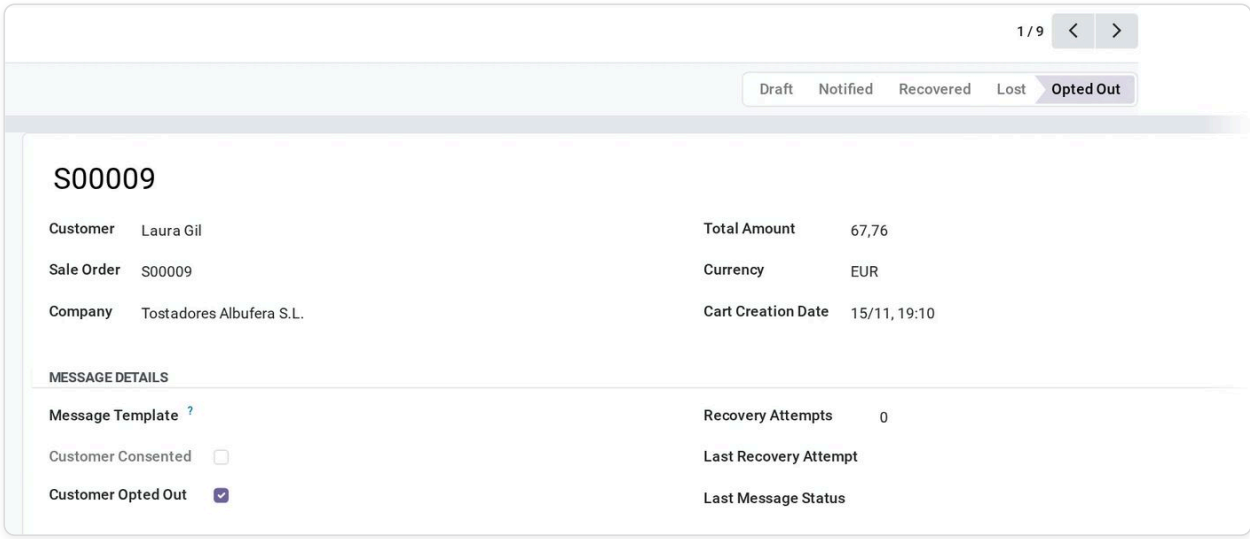
O carrinho de Sergio Navarro, sem **Customer Consented** nem **Customer Opted Out** marcados, fica em **Draft**. Enquanto não marcar a autorização dele, não lhe é enviada nenhuma mensagem.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho de Sergio Navarro sem autorização marcada.

4 Um cliente que pediu a baixa

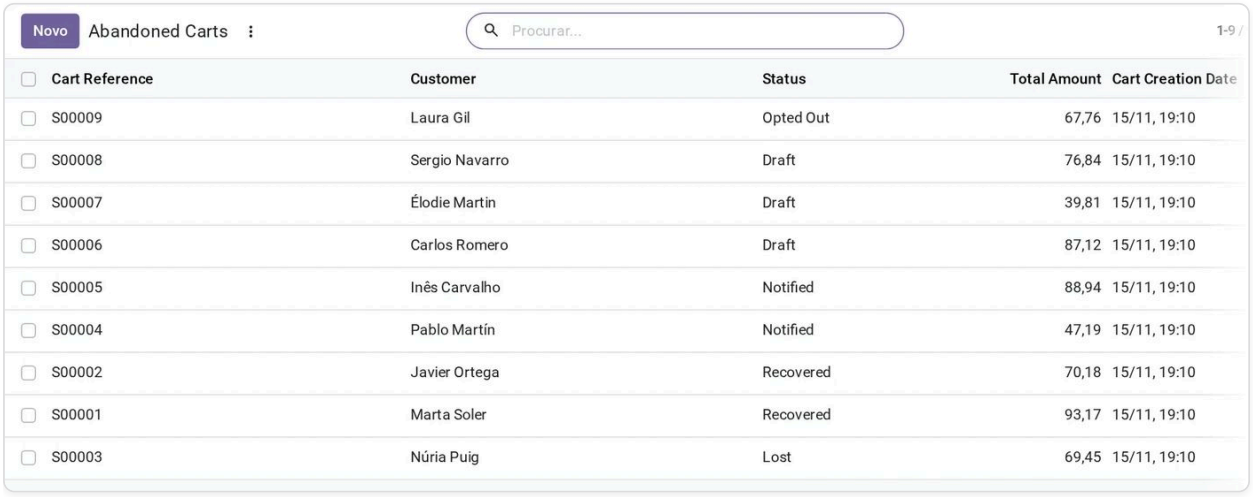
Laura Gil já tinha **WhatsApp Opt-Out** marcado quando o carrinho dela foi registado, pelo que o carrinho entrou diretamente em **Opted Out** e não lhe foi enviada nenhuma mensagem. Se outro cliente lhe pedir a baixa mais tarde, abra o carrinho dele e prima **Mark Opted Out**: o carrinho passa a **Opted Out** e o contacto guarda a baixa com a respetiva data.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho de Laura Gil no estado **Opted Out**.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

10 Como o Odoo regista os carrinhos abandonados



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 **Draft** e pode ser usado por um administrador. Se não enviar, indica o motivo.
Mark as Recovered	Desaparece 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

- **Draft**: 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-se com o filtro **Draft** aplicado.

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

Que carrinhos entram e quais não

A tarefa trabalha de hora a hora e por empresa. Os carrinhos de visitantes anónimos e os anteriores ao momento em que os lembretes foram ativados não entram. Um contacto que já tinha baixa quando o carrinho foi registado deixa marcada a caixa **Customer Opted Out** e o carrinho entra em **Opted Out**. **Customer Consented** fica marcada se o contacto aceitou o WhatsApp e não tem baixa.

O que significa cada estado

Draft	O carrinho está registado e não lhe foi enviado nada, ou o envio falhou ou não chegou à Meta. A partir daqui pode enviar-se a mensagem.
Notified	A Meta aceitou a mensagem. O carrinho guarda o **WhatsApp Message ID** e o **Last Message Status** indica **Sent**.
Recovered	A encomenda foi confirmada. A tarefa regista-o de hora a hora, tenha sido ou não enviada mensagem ao cliente.
Lost	A encomenda foi cancelada com o carrinho em **Draft** ou **Notified**. No Odoo 20, se o cliente abrir a ligação e já tiver outro carrinho aberto nesse navegador, o Odoo passa as linhas para esse carrinho e cancela a encomenda da ligação. O módulo regista-a então como **Lost** na passagem seguinte, mesmo que o cliente tenha voltado. No Odoo 17, 18 e 19 acontece se o cliente escolher juntá-lo ao carrinho que tem aberto.
Opted Out	O cliente pediu para não receber avisos. A tarefa só o marca nos carrinhos que continuam em **Draft**. Manualmente, com **Mark Opted Out**.

Regras e condições

- A mensagem só é tentada com carrinhos em **Draft** cujo contacto aceitou o WhatsApp, cuja encomenda continua a ser um orçamento e que nunca foram tentados, ou cuja tentativa ficou a meio há mais de 5 minutos.
- Uma mensagem por carrinho. Cada passagem envia até 100 carrinhos e trabalha no máximo 60 segundos; se sobrarem mais, a tarefa volta a correr de imediato.
- O número vem de **WhatsApp Phone Number** no separador **WhatsApp** do contacto ou, se estiver vazio, do telefone dele. Tem de incluir indicativo internacional e ter entre 8 e 15 algarismos. Sem isso, o carrinho fica em **Failed** com «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».
- Se a Meta rejeitar a mensagem, o carrinho continua em **Draft** com **Failed** e o motivo em **Last Error**. Pode voltar a enviar-se a partir do carrinho.
- Se a Meta não responder, o carrinho fica em **Failed** com «No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.». Esse carrinho não é reenviado, nem sequer pelo botão, porque a mensagem pode ter chegado.
- Se a mensagem não chegar à Meta, o carrinho fica como estava e uma passagem posterior envia-a.
- Se o modelo usar {{3}} e o carrinho não tiver encomenda, fica em **Failed**.

O botão **Send Recovery Message** avisa com «Customer has opted out from notifications», «Customer has not consented to receive messages», «The order is no longer a cart.» ou «This cart is being sent right now.», consoante o caso. Com as definições desativadas ou incompletas, ou se a base de dados for uma cópia daquela em que foram ativadas, indica que os lembretes estão desativados ou sem configuração completa.

Os carrinhos são registados pela tarefa. Se um administrador criar um manualmente com **Novo**, a tarefa não o notifica: só sai com **Send Recovery Message**. E se o cliente dele for de outra empresa, o Odoo não o guarda e avisa em inglês: «Partner … belongs to different company», com o nome do cliente.

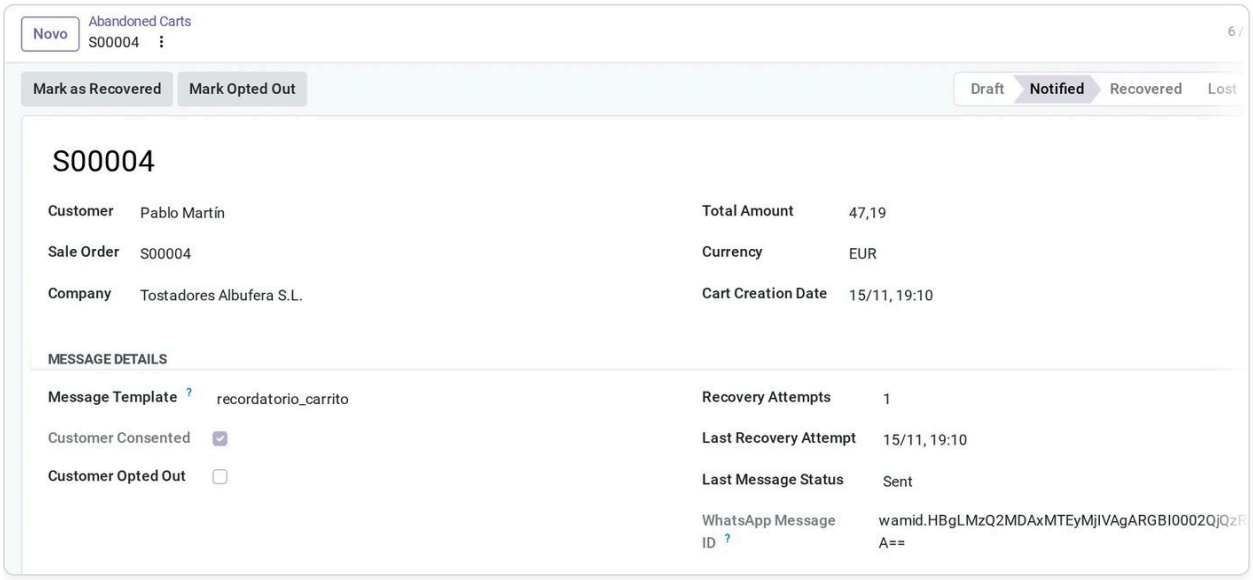
Campos e separadores do registo

Título do formulário	O número da encomenda do site. Na lista é a coluna **Cart Reference**.
Total Amount	O total da encomenda quando foi registado. Não é atualizado depois.
Cart Creation Date	Quando a tarefa registou o carrinho. Não é a data da encomenda.
Message Details	**Message Template**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status** e **Last Error**.
Cart Items	Os produtos do carrinho.

Exemplo de ponta a ponta

Pablo Martín deixa no site um carrinho com um kit cold brew de 1 l e vai-se embora. Passadas as horas de **Send after (hours)**, a tarefa regista o carrinho em **Draft**, com a empresa Tostadores Albufera S.L. e o valor em EUR. Pablo tem **WhatsApp Opt-In** marcado, pelo que na mesma passagem lhe é enviado o modelo do lembrete. A Meta aceita-o: o carrinho passa a **Notified**, com **Last Message Status** em **Sent** e o **WhatsApp Message ID**. Se Pablo confirmar a encomenda, a passagem seguinte coloca-o em **Recovered**. Se a cancelar, em **Lost**.

11 O lembrete por WhatsApp: uma mensagem por carrinho



- **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 em hora. Regista os carrinhos novos e escreve a cada carrinho em **Draft** cujo contacto aceitou o WhatsApp e que nunca foi contactado. 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 **Draft** e só o pode usar um administrador. Se não conseguir enviar, indica-lhe o motivo.
Mark as Recovered	Passa o carrinho para **Recovered**. Fica escondido quando já está nesse estado.
Mark Opted Out	Marca que o cliente pediu a baixa. Fica escondido quando o cliente já tem baixa.

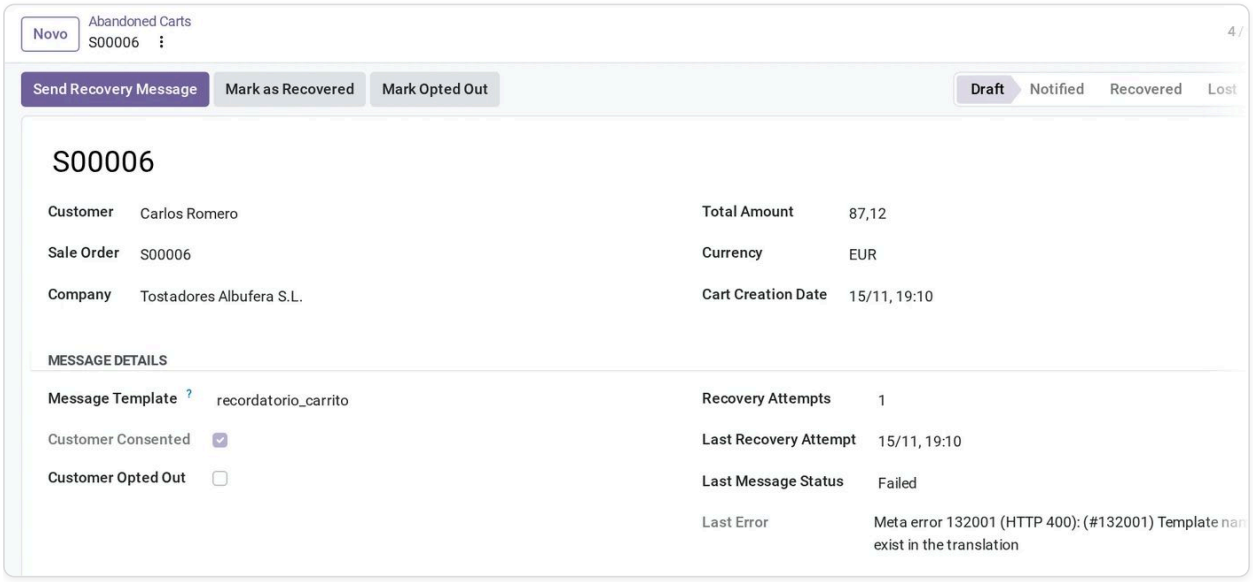
O que fica no carrinho

RESPOSTA	ESTADO E ÚLTIMO ESTADO DA MENSAGEM	O QUE FICA GUARDADO
A Meta aceita a mensagem	**Notified** e **Sent**	O **WhatsApp Message ID**
A Meta recusa a mensagem	Continua em **Draft** e **Failed**	**Last Error** com o código e o texto da Meta
A Meta não responde	Continua em **Draft** e **Failed**	**Last Error**: a mensagem pode ter saído e não é repetida

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

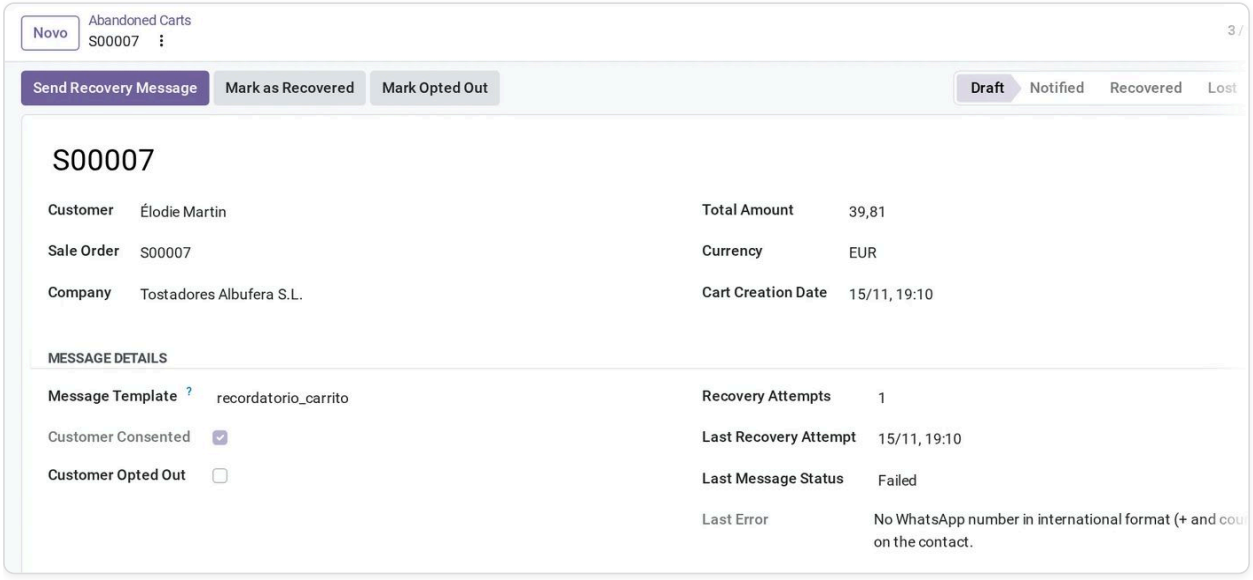
Se o envio falhar

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 com o botão, porque 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 ter prefixo internacional; caso contrário, o carrinho fica em **Failed** e não se envia nada.



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

Estados do carrinho e o que significa cada um

ESTADO	O QUE SIGNIFICA
Draft	Carrinho registado ao qual ainda não saiu nenhuma mensagem. Se a Meta rejeitou o envio, continua aqui com **Failed**.
Notified	A Meta aceitou a mensagem e o seu ID foi guardado.
Recovered	A encomenda foi confirmada. Também se marca manualmente com **Mark as Recovered**.
Lost	A encomenda foi cancelada. Não há botão para o marcar: um carrinho notificado que ninguém cancela fica em **Notified**.
Opted Out	O cliente pediu para não receber avisos. A tarefa regista-o nos carrinhos que continuam em **Draft**.

De hora em hora, a tarefa regista estas alterações em todos os carrinhos registados da empresa, quer se lhes tenha escrito quer não. No Odoo 20, se o cliente voltar pela ligação e já tinha outro carrinho aberto nesse navegador, o Odoo passa as linhas para o carrinho aberto e cancela a encomenda da ligação (no Odoo 17, 18 e 19, se o cliente escolher juntar os dois). Esse carrinho fica registado como **Lost** na passagem seguinte, mesmo que o cliente tenha voltado.

Regras e condições

- Só se escreve a contactos com **WhatsApp Opt-In** marcado e sem **WhatsApp Opt-Out**, no separador **WhatsApp** do contacto.
- O conector não põe nenhuma caixa de permissão na loja: a permissão obtém-na você e marca-a em cada contacto.
- O que o cliente responder pelo WhatsApp não chega ao Odoo. A baixa dele marca-se manualmente no contacto ou com **Mark Opted Out**, que também preenche **WhatsApp Opt-Out Date**.
- O número sai de **WhatsApp Phone Number** do contacto ou, se estiver vazio, do telefone dele. Deve ter prefixo internacional (+ ou 00 e o do país) e ter entre 8 e 15 algarismos.
- Cada passagem envia até 100 carrinhos e dedica 60 segundos ao envio. Se ficarem mais, a tarefa volta a correr de imediato.

Porque é que o botão não envia

O botão **Send Recovery Message** indica-lhe o motivo com uma destas mensagens:

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

Os lembretes desligados ou por configurar por completo, e uma base de dados que é cópia daquela em que foram ligados, têm também o seu aviso. Sem subscrição, o aviso leva-o a subscrever.

Erros que o carrinho guarda

«Meta error <código> (HTTP <estado>): <texto da Meta>»	A Meta rejeitou a mensagem. O carrinho continua em **Draft** e pode ser reenviado.
«No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.»	A Meta não respondeu. O envio não é repetido.
«FlexigoTech Cloud refused the message: check the template name and language in the Website settings and the customer's number.»	Verifique o nome e o idioma do modelo nas definições do sítio web e o número do cliente.
«No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»	Ao número falta-lhe o prefixo do país. Não se completa sozinho, porque a Meta poria o da loja e poderia chegar a outra pessoa.

O que leva o modelo

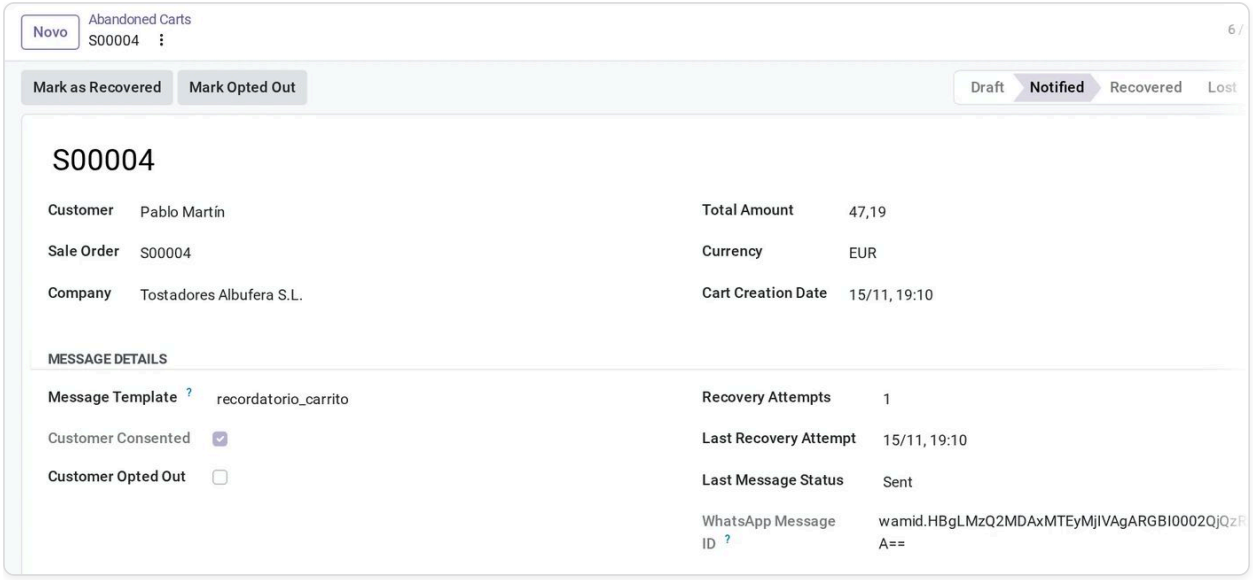
As variáveis do corpo preenchem-se por esta ordem: {{1}} o nome do contacto, {{2}} o total do carrinho com a moeda e {{3}} a ligação ao carrinho. Se a encomenda já não for um orçamento (ou, no Odoo 20, tiver um pagamento em curso), a ligação avisa o cliente de que esse carrinho já terminou. Não se preenchem variáveis do cabeçalho nem dos botões.

Campos e separadores do registo

Message Details	**Message Template**, **Customer Consented**, **Customer Opted Out**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status**, **WhatsApp Message ID** e **Last Error**.
Cart Items	Os produtos do carrinho.
Total Amount	O total da encomenda quando foi registado. Não é atualizado depois.
Cart Creation Date	Quando o carrinho foi registado pela tarefa, não a data da encomenda.

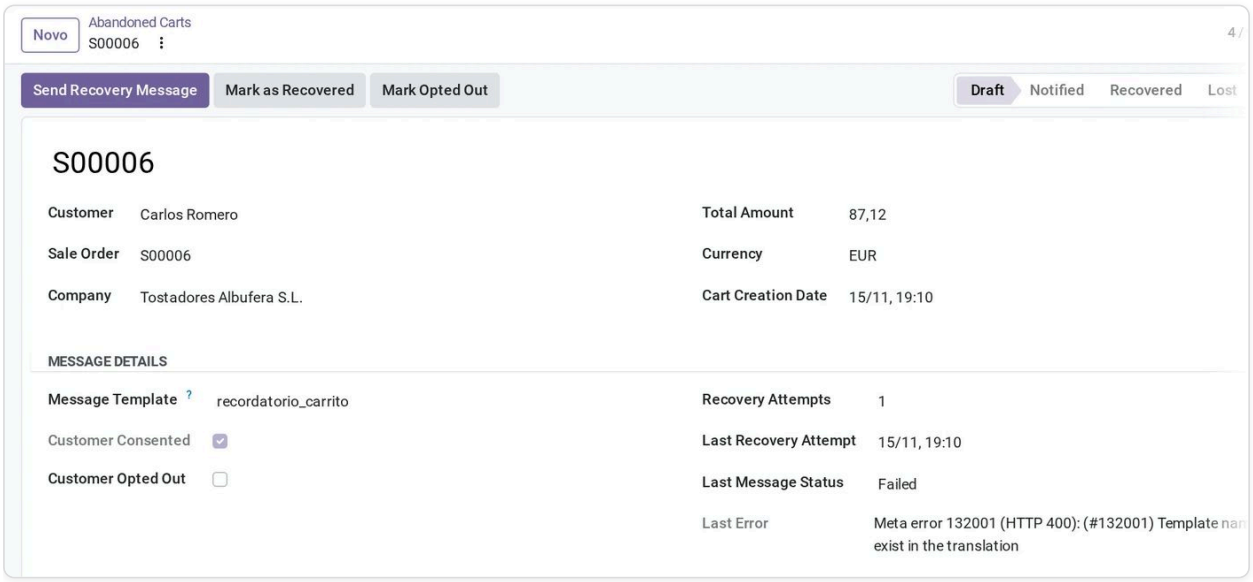
Exemplo de ponta a ponta

O carrinho de Pablo Martín, com um kit cold brew de 1 l, foi registado em **Draft** quando passaram as horas de espera. A tarefa escreveu para o número dele com o modelo recordatorio_carrito. A Meta aceitou a mensagem, por isso o carrinho passou para **Notified**, com **Last Message Status Sent** e o ID guardado.



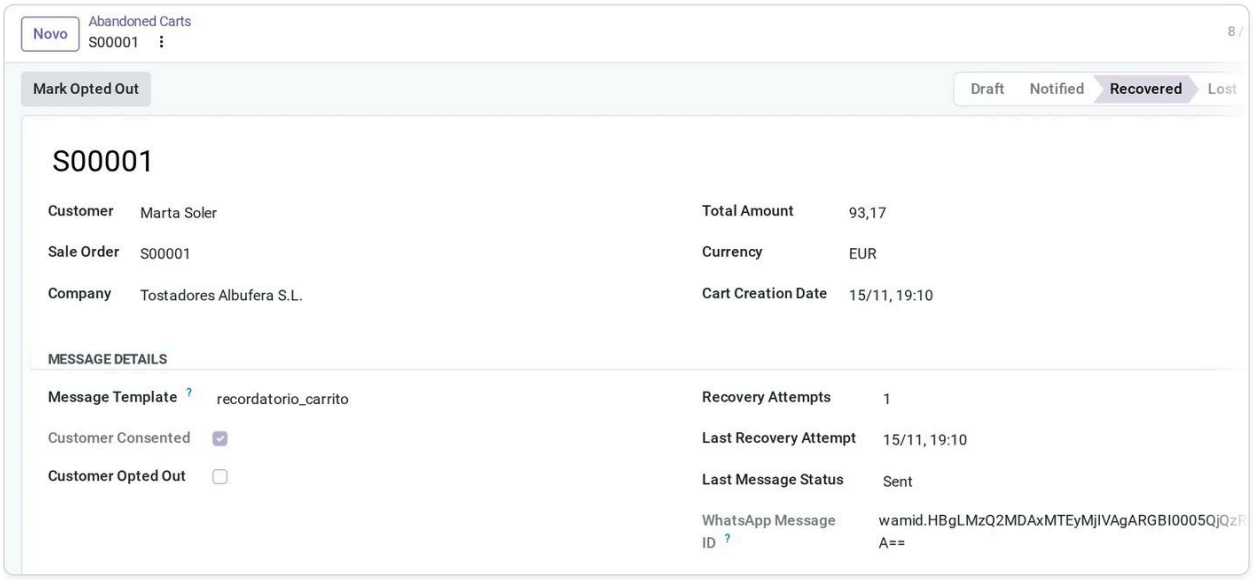
- **Captura real do Odoo 20.** O carrinho de Pablo Martín em **Notified**, com o ID da mensagem guardado.

O de Carlos Romero ficou em **Draft** com **Failed** e um **Last Error** com o código e o texto que a Meta devolveu. Como a Meta o rejeitou, pode ser reenviado com o botão **Send Recovery Message**.



- **Captura real do Odoo 20.** O carrinho de Carlos Romero em **Draft** com o erro devolvido pela Meta.

12 Do carrinho notificado à encomenda recuperada ou perdida



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

A tarefa agendada **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders** executa-se de hora em 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 em hora, quando a encomenda foi confirmada, a partir de **Draft** ou **Notified**.
Lost	De hora em 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 aparece se o carrinho já estiver 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

Draft	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-se com o filtro **Draft** ativo.

1 Abrir o carrinho

Acede a partir de **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** ou a partir da lista do respetivo estado.

2 **Carregue no botão que se aplique**

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**: isso é feito pela tarefa quando a encomenda é cancelada. Um carrinho notificado que ninguém cancela fica em **Notified**.

O que significa cada estado

Draft	Estado inicial. O carrinho está registado e a mensagem ainda não saiu, ou saiu e a Meta a recusou (nesse caso o carrinho continua aqui com **Failed**).
Notified	A Meta aceitou a mensagem. O carrinho guarda **Sent** em **Last Message Status** e o **WhatsApp Message ID**.
Recovered	A encomenda do site foi confirmada.
Lost	A encomenda foi cancelada. Acontece também quando o cliente abre a ligação do lembrete e esse carrinho se junta a outro que tinha aberto no seu navegador (no Odoo 20, apenas; no 17, 18 e 19, apenas se o cliente o escolher): o Odoo passa as linhas para esse carrinho, cancela a encomenda da ligação e, na passagem seguinte, o módulo regista-a como **Lost** mesmo que o cliente tenha voltado.
Opted Out	O cliente pediu para não receber avisos. Chega-se a este estado pela tarefa (para carrinhos que continuam em **Draft**) ou com **Mark Opted Out**.

Quando é registado um carrinho

De hora a hora, por empresa, é registado o orçamento de um site que cumpre tudo isto: está em rascunho, tem linhas, pertence a um cliente conhecido (não ao utilizador público do site), pertence a essa empresa, foi criado depois de ativar os lembretes e tem mais do que o tempo de **Send after (hours)** (1 hora por defeito). As horas contam a partir da data da encomenda, a que o Odoo define ao criar o carrinho. Os carrinhos de visitantes anónimos e os anteriores à ativação dos lembretes não entram. Há um registo por encomenda: a mesma encomenda nunca é registada duas vezes.

Quando se escreve ao cliente

A tarefa escreve a cada carrinho em **Draft** cujo contacto aceitou o WhatsApp, cuja encomenda continua a ser um orçamento e a que nunca se tentou enviar nada (ou cuja tentativa ficou a meio há mais de 5 minutos). É uma mensagem por carrinho. Cada passagem envia até 100 mensagens ou 60 segundos de envio, e se ficarem mais a tarefa volta a correr de imediato. O que a Meta recusou ou não respondeu não se repete sozinho.

O número sai de **WhatsApp Phone Number** no separador **WhatsApp** do contacto ou, se estiver vazio, do seu telefone. Tem de incluir indicativo internacional (+ ou 00 e o indicativo do país) e ter entre 8 e 15 algarismos. O módulo não o completa com o país do contacto, porque a Meta poria o indicativo da loja e a mensagem poderia chegar a outra pessoa.

Quando um envio falha

A Meta recusa a mensagem	O carrinho continua em **Draft**, com **Failed** em **Last Message Status** e em **Last Error** «Meta error <código> (HTTP <estado>): <texto da Meta>». Pode voltar a enviar-se a partir do carrinho.
A Meta não responde	**Failed** com «No answer from Meta: the message may or may not have been sent, so it is not sent again.». Não volta a sair, nem a partir do botão, porque pode ter chegado.
O FlexigoTech Cloud não aceita o modelo ou o número	**Failed** com «FlexigoTech Cloud refused the message: check the template name and language in the Website settings and the customer's number.».
O contacto não tem indicativo internacional	**Failed** com «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».
A mensagem não chega à Meta (sem número ligado, sem serviço, nuvem ocupada ou em baixo, Meta inacessível)	O carrinho fica como estava e uma passagem posterior envia-o.

A mesma encomenda nunca é enviada duas vezes: cada encomenda leva sempre a mesma referência e o FlexigoTech Cloud não repete um envio aceite. Cada tentativa soma um a **Recovery Attempts** e regista **Last Recovery Attempt**.

O botão Enviar mensagem de recuperação

Send Recovery Message só aparece com o carrinho em **Draft** e pode ser usado por um administrador. Se não puder enviar, indica o motivo:

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

Sem subscrição, o botão mostra o aviso para subscrever.

A autorização do cliente

O módulo só escreve a contactos com **WhatsApp Opt-In** marcado e sem **WhatsApp Opt-Out**, no separador **WhatsApp** do contacto. A loja online não tem nenhuma caixa de autorização: quem vende obtém-na e marca-a em cada contacto. O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo, pelo que a baixa dele é marcada manualmente no contacto ou com **Mark Opted Out** no carrinho, que também preenche **WhatsApp Opt-Out Date**.

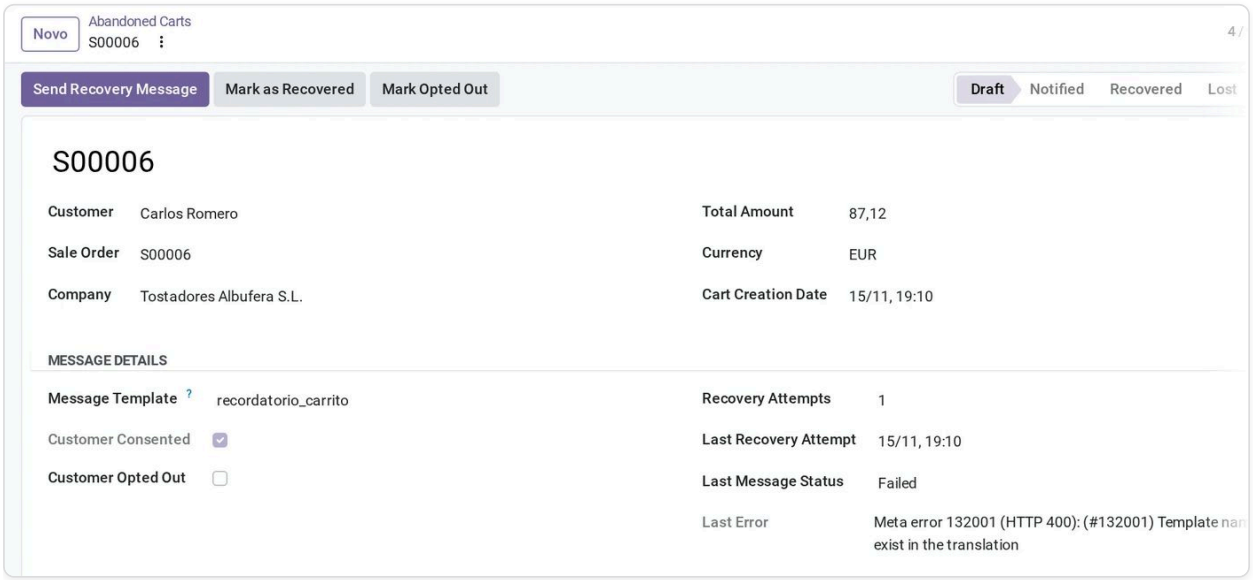
O que mostra o formulário do carrinho

Customer e **Sale Order**	O contacto e a encomenda do site.
Company, **Total Amount** e **Currency**	O **Total Amount** é o da encomenda quando o carrinho foi registado e não é atualizado depois.
Cart Creation Date	Quando a tarefa registou o carrinho, não a data da encomenda do site.
Message Details	**Message Template**, **Customer Consented**, **Customer Opted Out**, **Recovery Attempts**, **Last Recovery Attempt**, **Last Message Status** (**Pending**, **Sent** ou **Failed**), **WhatsApp Message ID** e **Last Error**.
Cart Items	Os produtos do carrinho.

Exemplo de ponta a ponta

Marta Soler, com **WhatsApp Opt-In** marcado, deixa o carrinho dela (café da Etiópia 1 kg e uma caneca artesanal) e não o fecha. Passadas as horas de espera, a tarefa regista-o em **Draft** e envia-lhe a mensagem com o modelo recordatorio_carrito. A Meta aceita-a, pelo que o carrinho passa a **Notified**, com **Sent** e o respetivo **WhatsApp Message ID**. Marta confirma a encomenda e, na passagem seguinte, o carrinho passa a **Recovered**: a partir daí só resta o botão **Mark Opted Out**.

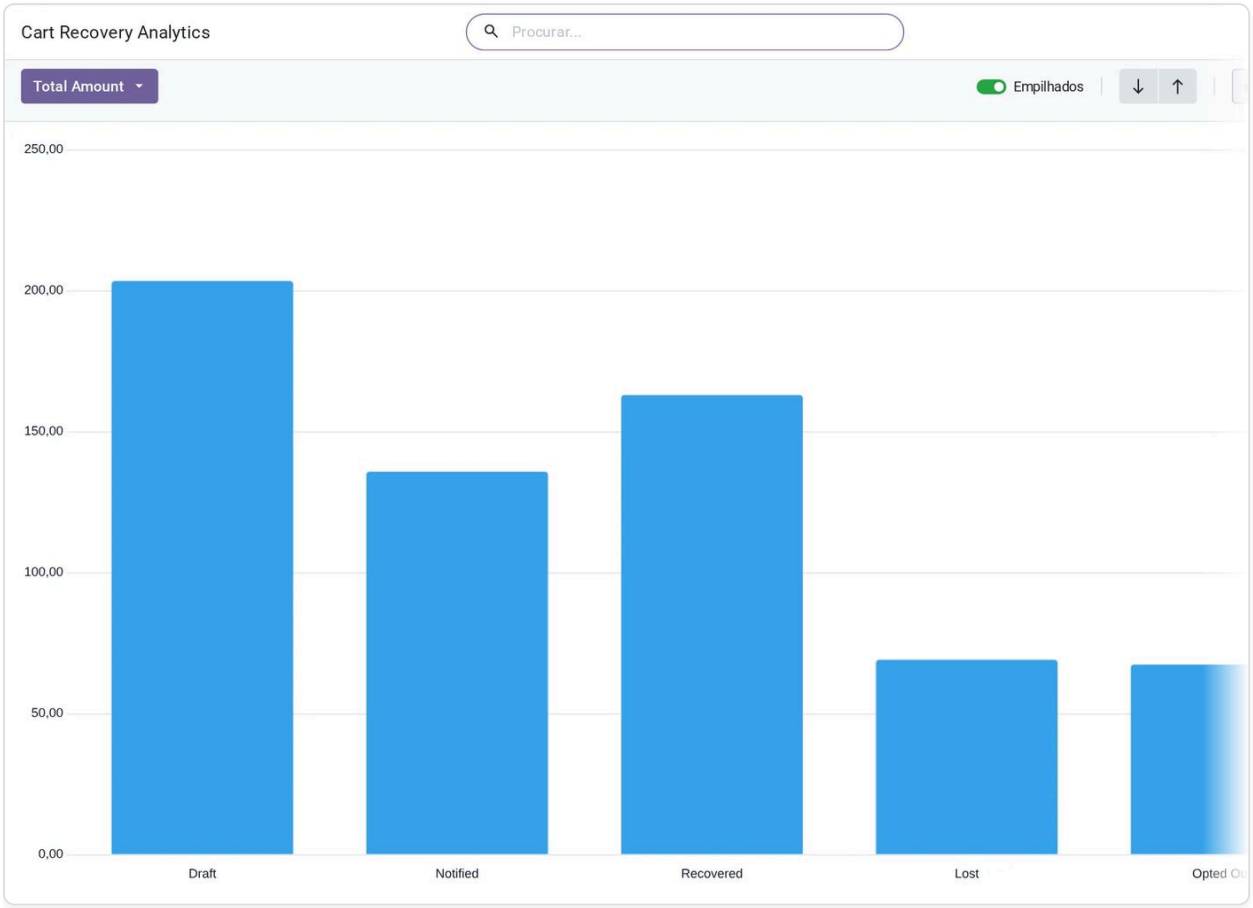
A Núria Puig foi-lhe enviada a mesma mensagem e a sua encomenda foi cancelada. O carrinho passa a **Lost** e aparece em **Lost Carts**, apesar de lhe ter sido escrito. O Carlos Romero tem **Failed** porque a Meta recusou a mensagem: o carrinho continua em **Draft**, o motivo fica em **Last Error** e pode voltar a tentar-se com **Send Recovery Message**.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho do Carlos Romero em **Draft** com **Failed** e o **Last Error** da Meta.

13 A análise de carrinhos por estado

Abra **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Cart Analytics**. Abre-se **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.



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

De onde vêm os dados

Os dados saem 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

Draft	Carrinho registado ao qual ainda não se escreveu.
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 **Draft** e pode ser usado por um administrador.
Mark as Recovered	Desaparece 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 que estado concentra mais montante.
2. **Abra a lista do estado**
   Use **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 cancela fica em **Notified**, porque não há botão para o marcar como perdido.

O que significa cada estado

Draft	É o estado inicial. Um carrinho passa a **Notified** quando a Meta aceita a mensagem. Se a Meta a recusar, continua em **Draft** com **Failed** e o motivo em **Last Error**.
Notified	A Meta aceitou a mensagem e o seu identificador foi guardado em **WhatsApp Message ID**.
Recovered	A encomenda foi confirmada. É registado de hora a hora em todos os carrinhos registados, quer se lhes tenha escrito quer não.
Lost	A encomenda foi cancelada, a partir de **Draft** ou de **Notified**. Também acontece se o cliente abrir a ligação tendo já outro carrinho aberto no seu navegador e os dois se juntarem (no Odoo 20, sozinhos; no 17, 18 e 19, se o cliente o escolher): o Odoo passa as linhas para o carrinho aberto, cancela a encomenda da ligação e o carrinho fica como **Lost** na passagem seguinte, mesmo que o cliente tenha voltado.
Opted Out	O cliente consta como tendo pedido a baixa. A tarefa regista-o nos que continuam em **Draft**.

Regras e condições

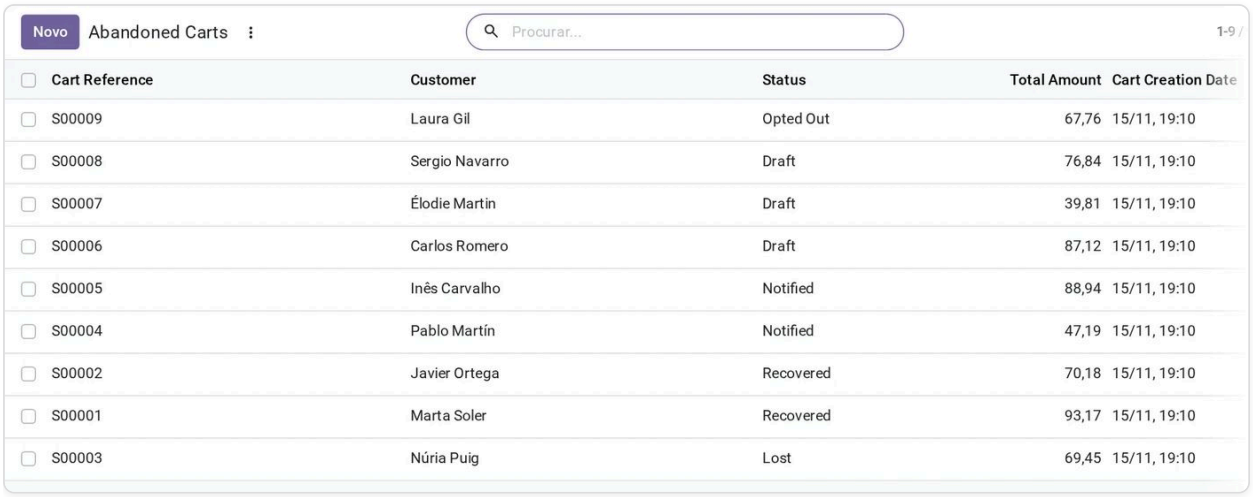
- O montante da análise é o total da encomenda quando o carrinho foi registado. Não é atualizado depois.
- Um carrinho em **Recovered** não tem o botão **Mark as Recovered**. Se o cliente já constar como tendo pedido a baixa, não tem **Mark Opted Out**.
- Ao marcar a baixa num carrinho, preenche-se **WhatsApp Opt-Out Date** no contacto. O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo, por isso a sua baixa é marcada manualmente.
- Um carrinho em **Notified** que ninguém cancela nem confirma fica em **Notified**.

Campos do carrinho

Cart Creation Date	Quando o carrinho foi registado pela tarefa, não a data da encomenda.
Recovery Attempts e **Last Recovery Attempt**	Cada tentativa soma um e regista a data.
Last Message Status	**Pending** enquanto é enviada, **Sent** quando a Meta a aceita e **Failed** quando falha.
Customer Consented	Caixa só de leitura que o módulo marca.
Last Error	O motivo da última falha.

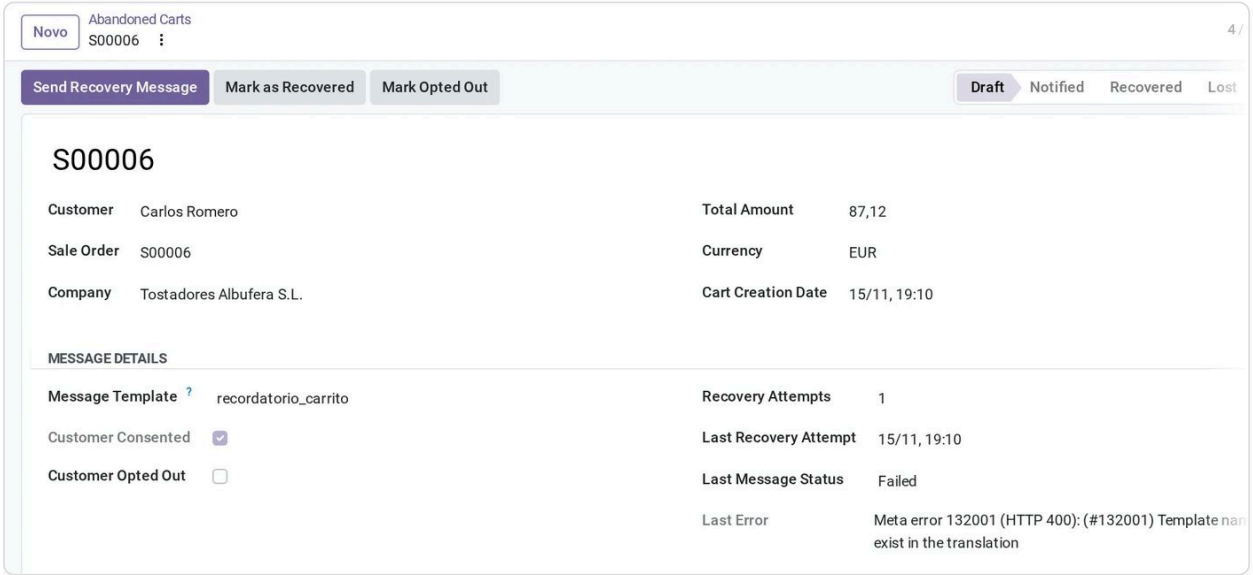
Um exemplo de ponta a ponta

Na lista de exemplo, Pablo Martín e Inês Carvalho estão em **Notified**. Marta Soler e Javier Ortega estão em **Recovered**: a encomenda deles foi confirmada. Núria Puig está em **Lost**. Laura Gil está em **Opted Out**. Carlos Romero, Élodie Martin e Sergio Navarro continuam em **Draft**.



- **Captura real do Odoo 20.** A lista de carrinhos abandonados com os respetivos estados.

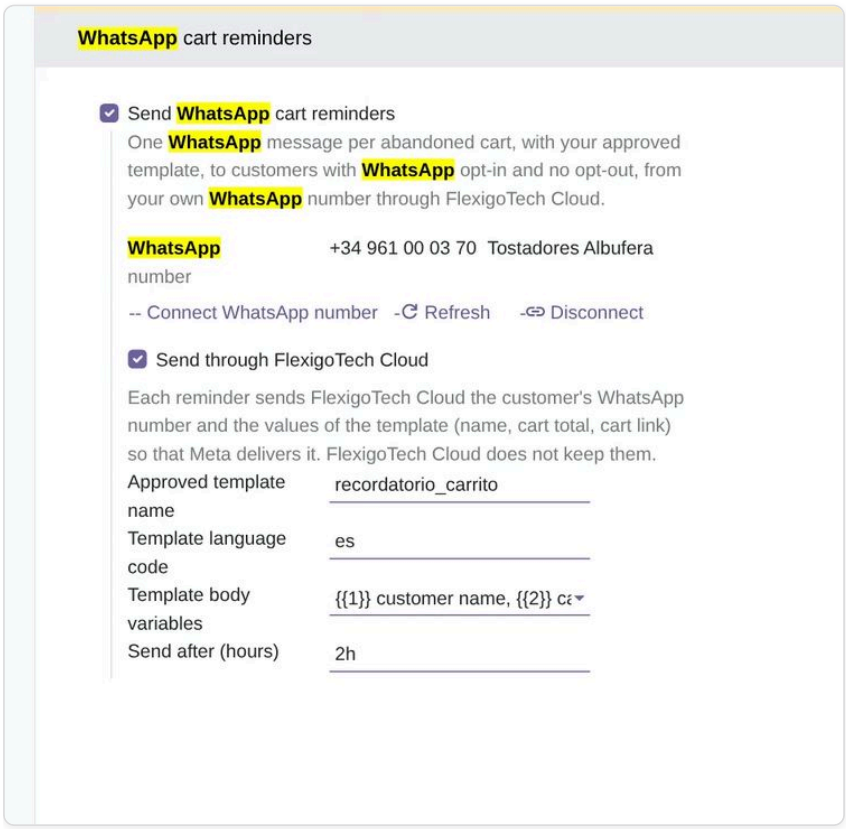
O carrinho de Carlos Romero ficou em **Draft** porque a Meta o rejeitou. Em **Last Error** aparece o código e o texto que a Meta devolveu e **Last Message Status** indica **Failed**. Um carrinho rejeitado pela Meta pode voltar a ser enviado com **Send Recovery Message**.



- **Captura real do Odoo 20.** Carrinho em **Draft** com **Last Message Status** em **Failed**.

O de Élodie Martin também está em **Draft** com **Failed**: o contacto não tem número em formato internacional e aparece «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.».

14 Cópias da base de dados, Odoo.sh e mudanças de servidor



- **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 arrancar depois não for essa, é tratada como uma cópia: não envia nada e as definições avisam 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 teste do Odoo.sh, com uma base de dados feita com Duplicar ou Restaurar como cópia, e com uma base de dados que tenha outro nome.

De onde vem cada dado

O selo da base de dados e o momento de ativação ficam guardados 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** executa-se 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 pode usá-lo.
Refresh	Traz o número ligado e o respetivo nome.

Disconnect	Apaga a ligação e a chave do número. Só aparece com um número ligado. Uma cópia não pode usá-lo.

Se a cópia passar a ser a sua produção

1. **Desligue o envio**
   Desmarque **Send WhatsApp cart reminders** nas definições.
2. **Guardar**
   Guarde as definições com a caixa desmarcada.
3. **Volte a ligá-lo**
   Marque de novo a caixa e guarde. Regista-se outra vez o momento e a base fica como a original.

Duas cópias que o Odoo não distingue do original

- Uma cópia em bruto (pg_dump) restaurada com o mesmo nome: é preciso desligar os lembretes nela.
- Uma cópia feita antes de ligar 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.

Quando uma base é considerada cópia

Ao ligar o envio, o módulo guarda o momento e um selo da base de dados. Em cada passagem verifica se a base atual é a do selo. Se não for, considera-se cópia: não envia nada e não pode ligar nem desligar o número. Duplicar e Restaurar como cópia dão à cópia um identificador novo, o que basta para a detetar. Uma cópia em bruto conserva o identificador e, nesse caso, só o nome a distingue.

Os estados

Base original	É onde se ativou o envio. Envia quando está tudo pronto: ativado, **Send through FlexigoTech Cloud** marcado, um número ligado, o nome e o idioma do modelo.
Cópia neutralizada (testes do Odoo.sh)	Os lembretes ficam desligados.
Cópia com outro nome ou duplicada	Não envia nada e não pode ligar nem desligar o número. As definições avisam.
Cópia em bruto com o mesmo nome	O Odoo não a distingue do original. É preciso desligar os lembretes nela.
Cópia feita antes de ligar ou de ligar pela primeira vez	O Odoo não a distingue do original. Não ligue, não desligue nem desinstale nada nela.

Regras e condições

- O envio só sai se tudo estiver pronto e na base onde foi ligado.

- Uma cópia não pode ligar nem desligar o número, porque o FlexigoTech Cloud vê a cópia e o original como a mesma base e levaria consigo a ligação do original.
- Ao desinstalar, o módulo apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave de cada empresa, e nunca o faz a partir de uma cópia.
- Se a nuvem não responder ao desinstalar, a desinstalação continua e o registo do Odoo indica quais empresas continuam ligadas. É preciso pedir a sua desligação ao suporte da FlexigoTech.

Campos do registo

Send WhatsApp cart reminders	Caixa das definições do website. Só os administradores a veem e a alteram. Ao ligá-la, regista-se o momento e a base.
Momento de ativação	Não aparece em nenhum ecrã. Os carrinhos criados antes não são registados, e desligar e voltar a ligar renova-o.
WhatsApp number	O número ligado, só de leitura, com o nome ao lado e sem rótulo.
Send through FlexigoTech Cloud	Caixa de consentimento para enviar ao FlexigoTech Cloud os dados do lembrete.

Exemplo de ponta a ponta

A empresa Tostadores Albufera tem o seu número ligado em produção. Duplica a base de dados para testar e, no duplicado, as definições avisam de que é uma cópia: aí não se envia nada e o número não se pode ligar nem desligar. Mais tarde, a empresa decide que o duplicado será a sua produção. Desmarque **Send WhatsApp cart reminders**, guarde, volte a marcá-la e guarde. A partir desse momento, a base de dados passa a ser a original e começa a registar os carrinhos abandonados.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

15 Os dados que vão e voltam

DADO	DIREÇÃO	QUANDO
Lembrete de carrinho: número de WhatsApp do cliente, nome e idioma do modelo, valores das variáveis (nome do contacto, total do carrinho, ligação ao carrinho) e referência da encomenda	Do Odoo para a Meta, através do FlexigoTech Cloud	A cada hora, com a tarefa **WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders**, ou ao clicar em **Send Recovery Message** num carrinho em **Draft**
Resultado do envio: WhatsApp Message ID, Last Message Status e, se falhar, Last Error	Da Meta para o Odoo, através do FlexigoTech Cloud	No mesmo envio, quando a Meta responde
Número de WhatsApp ligado e respetivo nome	Do FlexigoTech Cloud para o Odoo	Ao clicar em **Refresh** nas definições do site
Registo do número da empresa	Do Odoo para o FlexigoTech Cloud, que abre a janela de registo da Meta	Ao clicar em **Connect WhatsApp number**
Remoção da ligação e da chave do número	Do Odoo para o FlexigoTech Cloud	Ao premir **Desconectar**, depois de confirmar

DADO	DIREÇÃO	QUANDO
Saúde da passagem: quantas mensagens foram enviadas e falharam, e os códigos de erro da Meta, sem dados dos clientes	Do Odoo para o FlexigoTech Cloud	Após cada passagem em que sai ou falha alguma mensagem

Todas as chamadas passam pelo FlexigoTech Cloud, que as entrega à WhatsApp Cloud API da Meta com a app da Meta da FlexigoTech. A chave de acesso do número é guardada cifrada pelo FlexigoTech Cloud e o Odoo nunca a tem. Os dados de cada lembrete passam para a Meta sem que o FlexigoTech Cloud os guarde. De cada envio guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias. O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo. Sem teste nem subscrição, não se regista nem se envia nada.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

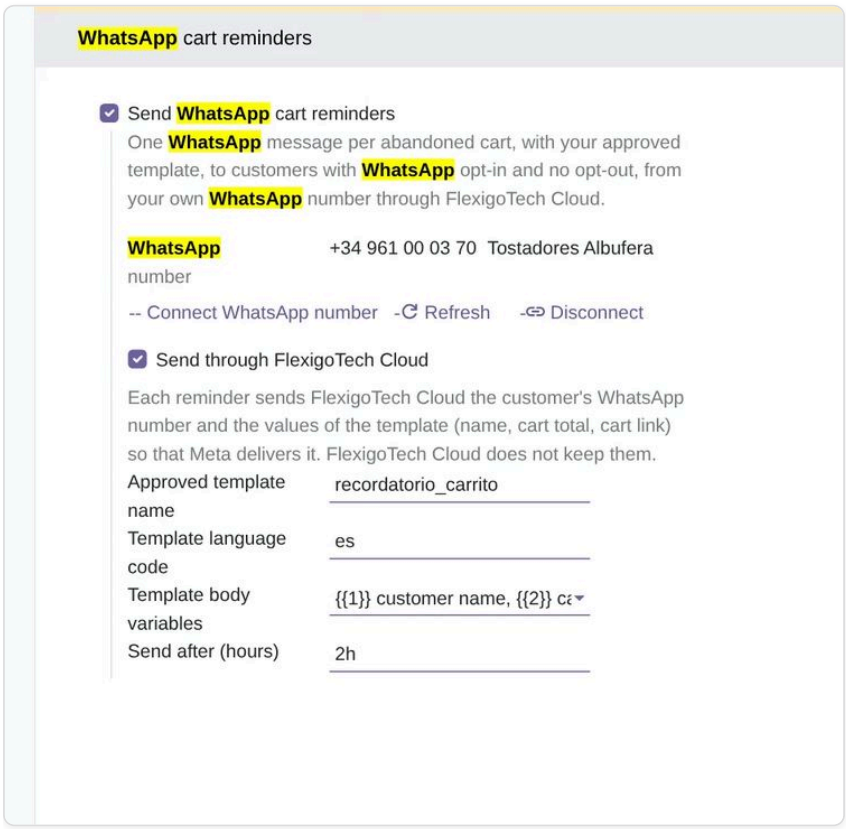
16 O que acontece sozinho

TAREFA	FREQUÊNCIA	O QUE FAZ
WhatsApp: register abandoned carts and send their reminders	De hora a hora; 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 envia-o. Sem o serviço do FlexigoTech Cloud, a tarefa não toca em nada.

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

17 As opções do número de WhatsApp e como vêm



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

OPÇÃO	POR DEFEITO	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 são registados e lembrados os carrinhos criados a partir desse momento.
Send through FlexigoTech Cloud	Desmarcada	É o seu consentimento 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 seu nome. Preenche-se 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 ao 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 sai apenas quando está tudo pronto: envio ativado, consentimento marcado, um número ligado e o modelo indicado, na base de dados onde o ativou.

O que se faz manualmente

SEPARADOR OU GRUPO	BOTÕES
Bloco WhatsApp cart reminders	**Connect WhatsApp number**, **Refresh** e **Disconnect**

Connect WhatsApp number	Abre num novo separador uma página do FlexigoTech Cloud com a janela de registo da Meta, válida 30 minutos. Entra com a sua conta, escolha a sua conta de WhatsApp Business e o número, e conclua. Pede a subscrição do FlexigoTech Cloud.
Refresh	De volta ao Odoo, traz o número ligado e o seu nome.
Disconnect	Só aparece com um número ligado. Pede confirmação, apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número e retira o número das definições. Não se enviam mais lembretes até voltar a ligá-lo.

Toda a configuração do módulo está nesse bloco das definições. O que não se vê no ecrã é o momento em que ativou o envio, que o Odoo guarda sozinho e usa para não registar os carrinhos criados antes. Se desligar e voltar a ligar o envio, esse momento é novamente definido.

> Uma cópia da base de dados não envia nada e não pode ligar nem desligar o número. As definições avisam disso. Se a cópia passar a ser a sua produção, desative o envio, guarde e volte a ativá-lo.

18 Segurança e dados pessoais

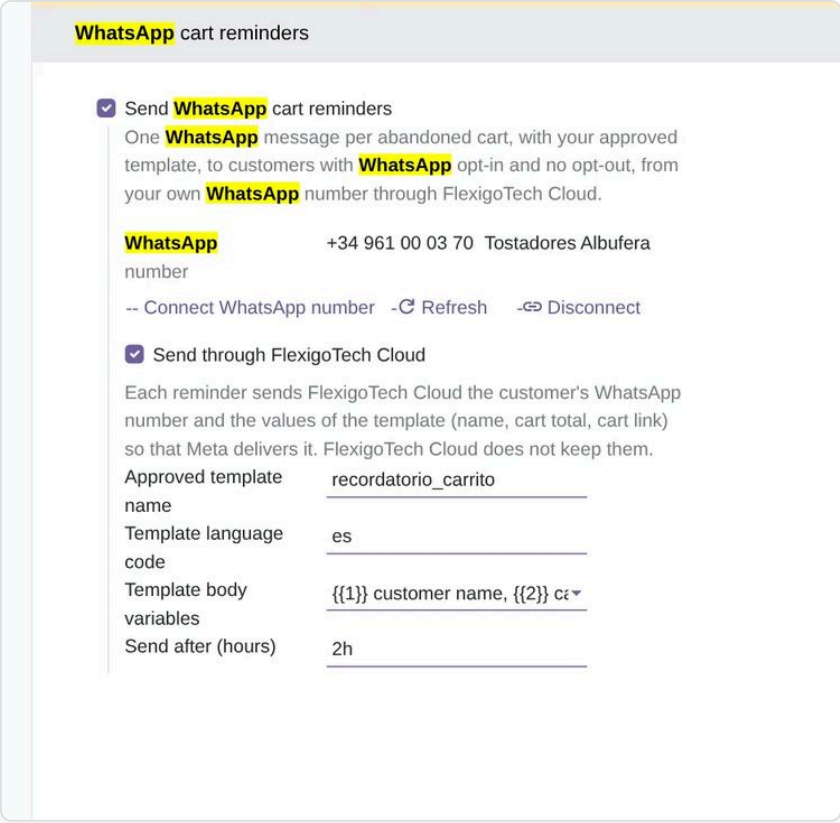
- A chave de acesso do seu número de WhatsApp não é guardada no seu Odoo. O FlexigoTech Cloud obtém-na da Meta quando liga o número com o registo da Meta e guarda-a cifrada.
- O consentimento do cliente é obtido por si. A loja online não tem nenhuma caixa de autorização: marca-o no separador **WhatsApp** do contacto, com **WhatsApp Opt-In**. O módulo só escreve a contactos com essa caixa marcada e sem **WhatsApp Opt-Out**.
- A baixa de um cliente é registada por si. O que responda pelo WhatsApp não chega ao Odoo: marque-a manualmente no contacto ou com **Mark Opted Out** no carrinho, o que também preenche **WhatsApp Opt-Out Date**.
- Os utilizadores internos leem os carrinhos das suas empresas. Só um administrador das Definições pode alterá-los e, por isso, só ele pode usar os botões do carrinho. O bloco de definições também é apenas para administradores.
- Cada utilizador vê unicamente os carrinhos das empresas a que pertence.
- Com cada lembrete, o FlexigoTech Cloud recebe o número de WhatsApp do cliente, o nome e o idioma do modelo, os valores das variáveis e a referência da encomenda. Tudo isto passa para a Meta sem ficar guardado.
- De cada envio, o FlexigoTech Cloud guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias.
- Ao ligar, atualizar ou desligar o número, o FlexigoTech Cloud recebe a empresa do Odoo. Ao ativar o FlexigoTech Cloud, recebe o nome da empresa e o e-mail de quem aceita a sua lista de dados, com a data e a versão do texto aceite.
- Os carrinhos e os contactos ficam no seu Odoo: o módulo não os apaga nem os anonimiza.
- Após cada passagem em que sai ou falha alguma mensagem, o Odoo envia ao FlexigoTech Cloud quantas mensagens foram enviadas e quantas falharam, e os códigos de erro da Meta, sem dados dos clientes.
- Se desinstalar o módulo, apagam-se no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número de cada empresa. Se a nuvem não responder, a desinstalação prossegue e o registo do Odoo indica quais empresas ficaram ligadas, para pedir o seu apagamento ao suporte da FlexigoTech.

19 Vários números de WhatsApp e várias empresas

Cada empresa do seu Odoo liga um número de WhatsApp, e apenas um. A ligação, o nome do modelo, o seu idioma e as restantes opções estão em **Website › Configuração › Definições**, no bloco **WhatsApp cart reminders**, e ficam guardadas para a empresa com que estiver a trabalhar. Cada empresa liga, atualiza ou desliga o seu número separadamente.

O número de contas por conector depende do plano do FlexigoTech Cloud: até 3 com o Standard e até 10 com o Pro.

De hora a hora, a tarefa regista e avisa os carrinhos de cada empresa com os lembretes ativados, e apenas os dessa empresa. Os utilizadores veem unicamente os carrinhos das empresas a que pertencem, e na pesquisa de carrinhos pode agrupar por **Company**.



- **Captura real do Odoo 20.** O bloco **WhatsApp cart reminders** com o número ligado da empresa Tostadores Albufera.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

20 Se algo falhar

Um carrinho está com Failed e não sabe porquê	Abra o carrinho em **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts**. Em **Last Error** está o motivo: o que a Meta respondeu 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 nenhuma 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 desligar e voltar a ligar 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 seu carrinho não muda	Veja 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.
Não é enviado nada de nenhum carrinho	Verifique em **Website › Configuração › Definições** que o envio está ativado, com **Send through FlexigoTech Cloud** marcado, o número ligado e o modelo preenchido, 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: a encomenda foi cancelada. Também acontece se o cliente abriu a ligação com outro carrinho aberto e os dois se juntaram. Se souber que acabou por comprar, marque-o com **Mark as Recovered**.

Um carrinho está em Notified e o cliente diz que não recebeu	**Sent** quer dizer que a Meta aceitou a mensagem, não que a entregou: o módulo não recebe os avisos de entrega nem de leitura. Reveja 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 executar-se logo. Uma tentativa com mais de 5 minutos sem resposta guardada considera-se perdida e é enviada novamente.

Outros avisos que pode ver

«Meta error 132001 (HTTP 400): (#132001) Template name does not exist in the translation»	A Meta não encontra o modelo com esse nome nesse idioma, ou não está aprovado. O carrinho continua em **Draft** com **Failed**. Verifique **Approved template name** e **Template language code** no WhatsApp Manager e volte a enviá-lo com **Send Recovery Message**.
«No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.»	O contacto não tem o número com + e indicativo de país. Corrija-o na ficha e volte a enviar com **Send Recovery Message**.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

21 Outras formas de fazer

FORMA	O QUE IMPLICA
Manualmente, pela app WhatsApp Business	Alguém procura no Odoo cada orçamento não confirmado e escreve a cada cliente, um a um.
Só o Odoo	O Odoo, também o Community, pode enviar por e-mail um lembrete de carrinho abandonado. O Odoo Enterprise 20 traz o «WhatsApp-eCommerce», que envia de hora a hora um modelo por WhatsApp aos carrinhos abandonados, mas exige a app WhatsApp do Enterprise e uma app própria da Meta com as suas chaves (App ID, App Secret, Account ID, Phone Number ID e Access Token). No Odoo Enterprise 17, 18 e 19, o «WhatsApp-eCommerce» só envia um modelo quando a encomenda é confirmada.
Este conector	Funciona no Community e no Enterprise, da 17 à 20, sem app própria da Meta: liga o seu número com a janela de registo da Meta. Regista os carrinhos abandonados e envia uma mensagem por carrinho com o seu modelo aprovado. Precisa da subscrição do FlexigoTech Cloud.

Se já envia lembretes com outra ferramenta, o conector só regista os carrinhos criados a partir do momento em que ativa os lembretes, pelo que os anteriores ficam onde os gere. Se também tiver ativado o e-mail de carrinho abandonado do Odoo, o conector não o desliga: o cliente pode receber o e-mail e o WhatsApp.

22 Planos e preço

9 €

Licença por versão do Odoo.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

49 €/mês

ou 490 € por ano

- Primeira resposta em 1 dia útil

PRO

98 €/mês

ou 980 € por ano

- Primeira resposta em 4 horas úteis
- Videochamada se for preciso

14 dias de teste, sem cartão · **Preços sem IVA**

A licença do módulo compra-se por versão do Odoo. O FlexigoTech Cloud paga-se mensal ou anualmente, e o teste de 14 dias não pede cartão. Com o Standard, até 3 números de WhatsApp; com o Pro, até 10.

23 Perguntas frequentes

O que faz exatamente o conector?

De hora a hora regista os carrinhos abandonados da sua loja online e envia uma mensagem de WhatsApp por carrinho, com o seu modelo aprovado, aos clientes que aceitaram o WhatsApp e não têm baixa.

Funciona sem a subscrição do FlexigoTech Cloud?

Não.

Há período de teste gratuito?

Sim, 14 dias sem cartão. Se no fim não subscrever, o serviço para e não é cobrado nada.

Funciona no Odoo Online?

Não. O Odoo Online não permite instalar módulos de terceiros. Funciona no Odoo.sh ou no seu próprio servidor.

Precisa do Odoo Enterprise?

Não. Funciona no Community e no Enterprise: depende do eCommerce e das Vendas, que existem nas duas, e do módulo FlexigoTech Cloud.

Com que versões do Odoo funciona?

É publicado para o Odoo 17.0, 18.0, 19.0 e 20.0.

Quanto custa?

A licença do módulo custa 9 € por versão do Odoo e a subscrição do FlexigoTech Cloud, sem IVA, 49 € por mês ou 490 € por ano com o plano Standard, ou 98 € por mês ou 980 € por ano com o Pro.

Quantos números de WhatsApp admite cada plano?

Até 3 contas com o plano Standard e até 10 com o Pro. Cada empresa do seu Odoo liga um único número.

Qual é a diferença entre Standard e Pro?

Para além das contas (3 contra 10), a primeira resposta do suporte chega em 1 dia útil com o Standard e em 4 horas úteis com o Pro, que inclui videochamada se for preciso.

O que preciso na Meta?

Uma conta de WhatsApp Business, um número que possa verificar e um modelo de mensagem aprovado no WhatsApp Manager da Meta.

Tenho de criar uma app própria da Meta?

Não. O conector usa a app da Meta da FlexigoTech: entra com a sua conta na janela de registo da Meta, escolhe a sua conta de WhatsApp Business e o número, e conclui.

O conector cria ou aprova o modelo da mensagem?

Não. O modelo tem de estar já aprovado na Meta. Nas definições indica o seu nome tal como o mostra a Meta e o seu código de idioma.

Que variáveis pode ter o modelo?

Até três no corpo, por esta ordem: o nome do contacto, o total do carrinho com a sua moeda e a ligação ao carrinho. Não se preenchem variáveis do cabeçalho nem dos botões.

A Meta cobra pelas mensagens?

Sim. A Meta cobra à conta da sua empresa na Meta cada mensagem de modelo que entrega, e não as que não chegam. A tarifa depende da categoria do modelo (um lembrete de carrinho é de marketing) e do indicativo do país do número que a recebe. Esse custo é à parte da subscrição do FlexigoTech Cloud.

A quem escreve o conector?

Apenas a contactos com **WhatsApp Opt-In** marcado e sem **WhatsApp Opt-Out**, no separador **WhatsApp** do contacto.

O conector obtém a autorização dos meus clientes?

Não. A loja online não tem nenhuma caixa de autorização: tu obténs a autorização e marcas-a em cada contacto.

O que acontece se um cliente pedir a baixa por WhatsApp?

O que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo. A sua baixa é marcada por si no contacto ou com **Mark Opted Out** no carrinho.

Que carrinhos são registados?

Orçamentos do site em rascunho, com linhas e de um cliente conhecido, criados depois de ativar os lembretes e há mais tempo do que o definido em **Send after (hours)**, que por predefinição é 1 hora. Os de visitantes anónimos não entram.

De quanto em quanto tempo são registados e enviados?

De hora em hora, com uma única tarefa agendada. Cada passagem envia até 100 mensagens e trabalha no máximo 60 segundos; se ficarem mais, volta a correr de imediato.

De quanto em quanto tempo muda o estado de um carrinho?

A cada hora, a tarefa anota se a encomenda foi confirmada (**Recovered**), foi cancelada (**Lost**) ou o cliente pediu a baixa (**Opted Out**), tenha sido ou não enviada mensagem ao cliente.

O que acontece com os carrinhos anteriores à instalação?

Não entram. Só se registam os carrinhos criados depois de ativar **Send WhatsApp cart reminders**.

Pode um cliente receber duas mensagens pelo mesmo carrinho?

Não. É enviada uma mensagem por carrinho e o mesmo pedido nunca é registado nem enviado duas vezes.

As mensagens que falham são reenviadas?

O que a Meta rejeitou ou a que não respondeu não é reenviado automaticamente. Uma mensagem que a Meta rejeitou pode ser reenviada a partir do carrinho com **Send Recovery Message**. Uma a que a Meta não respondeu não se repete, porque pode ter chegado.

O que acontece se o número do cliente não tiver indicativo de país?

O conector não o completa. O carrinho fica em **Failed** com o erro «No WhatsApp number in international format (+ and country code) on the contact.» e não se envia nada.

Onde vejo como correu cada envio?

No carrinho: o **WhatsApp Message ID** se a Meta a aceitou, ou **Last Error** se a rejeitou. Que a Meta a tenha aceitado não quer dizer que a tenha entregado: o módulo não lê as entregas nem as leituras. As listas estão em **Website › WhatsApp Abandoned Carts**.

Lê as confirmações de entrega ou as respostas do cliente?

Não. O módulo não sabe se uma mensagem foi entregue ou lida, e o que o cliente responder por WhatsApp não chega ao Odoo.

Que dados guarda o FlexigoTech Cloud?

O número do cliente, o modelo e as variáveis passam para a Meta sem ficarem guardados. De cada envio guarda a referência, o estado, o ID da mensagem e a hora durante 90 dias.

Onde fica guardada a chave de acesso do meu número?

É guardada cifrada pelo FlexigoTech Cloud. O Odoo nunca a tem.

Posso usá-lo numa base de dados de testes ou numa cópia?

Uma cópia não envia nada e não pode ligar nem desligar o número, e as definições avisam-no. Se a cópia passar a ser a tua produção, desativa o envio, guarda e volta a ativá-lo.

O que acontece se desligar o número?

Desconectar pede confirmação e apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número. Não são enviados mais lembretes até voltares a ligar o número.

E se desinstalar o módulo?

Desinstalá-lo apaga no FlexigoTech Cloud a ligação e a chave do número de cada empresa, e nunca o faz a partir de uma cópia. Se a nuvem não responder, a desinstalação continua e o registo do Odoo indica que empresas ficam ligadas, para pedires a baixa ao suporte da FlexigoTech.

Foi testado com clientes reais?

Ainda não foi enviada nenhuma mensagem real a um cliente. Os testes do módulo simulam o FlexigoTech Cloud e a Meta, e com a API real da Meta só foi testado com um número de teste da Meta.

GUIA DO CONECTOR · WHATSAPP

24 Glossário

Meta	A empresa titular do WhatsApp. Entrega as mensagens, aprova os modelos e cobra cada mensagem de modelo que entrega.
WhatsApp Business	O tipo de conta do WhatsApp para empresas. Precisas de uma e de um número que possas verificar.

WhatsApp Manager	O painel da Meta onde se criam e aprovam os modelos de mensagem. O conector não os cria.
WhatsApp Cloud API	A interface da Meta através da qual se enviam as mensagens. O FlexigoTech Cloud usa-a em teu nome.
Modelo de mensagem	O texto aprovado pela Meta que é enviado como lembrete. Para a Meta, um lembrete de carrinho é um modelo de marketing.
Nome do modelo	O nome tal como o mostra a Meta, em minúsculas, algarismos e underscores, por exemplo cart_reminder.
Código de idioma	O idioma do modelo, por exemplo es, en_US ou pt_BR. Juntamente com o nome, tem de ser válido para o Odoo deixar guardar.
Variáveis	Os espaços do corpo do modelo: {{1}} nome do contacto, {{2}} total do carrinho, {{3}} ligação ao carrinho. Não são preenchidos no cabeçalho nem nos botões.
FlexigoTech Cloud	O serviço online que passa cada lembrete para a Meta. É necessária a sua subscrição ou o seu teste de 14 dias sem cartão.
Número de WhatsApp	O número a partir do qual escreves aos teus clientes. No contacto, o número para o qual se escreve, com indicativo internacional.
Conectar número de WhatsApp	O botão das definições que abre a janela de registo da Meta, válida durante 30 minutos.
Carrinho abandonado	Um orçamento da loja online, em rascunho, com linhas e de um cliente conhecido, criado há mais tempo do que o definido em **Send after (hours)**.
Enviar tras (horas)	As horas que têm de passar desde a criação de um carrinho para ele ser registado. Por defeito, 1 hora.
Acepta WhatsApp	Caixa do contacto: o cliente aceitou receber mensagens por WhatsApp. Sem ela, não se lhe escreve.
Baja de WhatsApp	Caixa do contacto: o cliente pediu para não receber mais. Quem a marca és tu, porque as respostas dele não chegam ao Odoo.
Rascunho	Estado de um carrinho registado cuja mensagem ainda não foi aceite pela Meta.
Notificado	Estado de um carrinho cuja mensagem foi aceite pela Meta.
Recuperado e Perdido	Recuperado: o pedido foi confirmado. Perdido: o pedido foi cancelado.
ID da mensagem de WhatsApp	O identificador que a Meta devolve quando aceita uma mensagem. Fica guardado no carrinho.
Cópia da base de dados	Uma base duplicada, restaurada como cópia ou com outro nome. Não envia nada e não pode ligar nem desligar o número.

25 Lista de verificação e contacto

- [ ] Tens uma conta WhatsApp Business e um número que podes verificar.
- [ ] Tens um modelo de mensagem aprovado no WhatsApp Manager da Meta, com o seu nome e código de idioma à mão.
- [ ] O teu Odoo é a versão 17, 18, 19 ou 20, no Odoo.sh ou no teu próprio servidor, com eCommerce e Vendas.
- [ ] O conector e o módulo FlexigoTech Cloud estão instalados.
- [ ] Começaste o teste de 14 dias do FlexigoTech Cloud ou subscreveste-te.
- [ ] Em **Website › Configuração › Definições** marcou **Send WhatsApp cart reminders** e **Send through FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Clicou em **Connect WhatsApp number**, concluiu o registo na Meta e, no Odoo, **Refresh** mostra o seu número em **WhatsApp number**.
- [ ] Preencheste o nome e o idioma do modelo e as horas de espera, e guardaste sem erros.
- [ ] Os contactos a quem quer escrever têm **WhatsApp Opt-In** marcado, um número com indicativo internacional e **WhatsApp Opt-Out** sem marcar.
- [ ] Um carrinho de teste aparece em **Website › WhatsApp Abandoned Carts › Abandoned Carts** e passa a **Notified**, com o seu **WhatsApp Message ID**. Se ficar em **Failed**, leia **Last Error**.

Se quiseres que o montemos contigo, escreve-nos. Com o plano Pro, se for preciso, vemo-lo por videochamada.

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).