

# WhatsApp Comércio

As empresas podem mostrar e compartilhar seus produtos e serviços com os clientes diretamente no WhatsApp para que eles naveguem pelos itens e adicionem ao carrinho sem sair do chat.

O WhatsApp Commerce é totalmente integrado e permitindo que sua empresa venda seus produtos facilmente dentro do seu bot do WhatsApp.

## Configurar

Siga os guias abaixo

**1 – Crie um Meta Catálogo :** Todos os produtos usados no WhatsApp Commerce devem pertencer a um Catálogo do Facebook. Se uma empresa já possui um catálogo do Facebook configurado, sugerimos que você o utilize para casos de uso do WhatsApp Commerce. Se você ainda não possui um catálogo do Facebook, siga esta [docum](#)

Cancelar Salvar

**Análise**

Caixa de Entrada

Pipelines

Fluxos

Contatos

Respostas Automáticas

Broadcasts

Ferramentas

Definições

**Procurar produtos**  Permite que os clientes enviem mensagens para encontrar produtos.

**Facebook Pixel**  Acompanhe a conversão com o pixel do FB e meça os resultados dos seus anúncios. Os eventos a seguir são rastreados: ADD\_TO\_CART, INITIATE\_CHECKOUT, PURCHASE, VIEW\_CONTENT

**Mensagem de carrinho abandonado** Depois de 10 minutos O tempo de espera antes de enviar uma mensagem de carrinho abandonado depois que o usuário deixar seu bot com um item no carrinho.

**Botões em produtos** Adicionar ao Carrinho + Partilhar Essa configuração controla quais botões são mostrados para produtos dentro do seu bot.

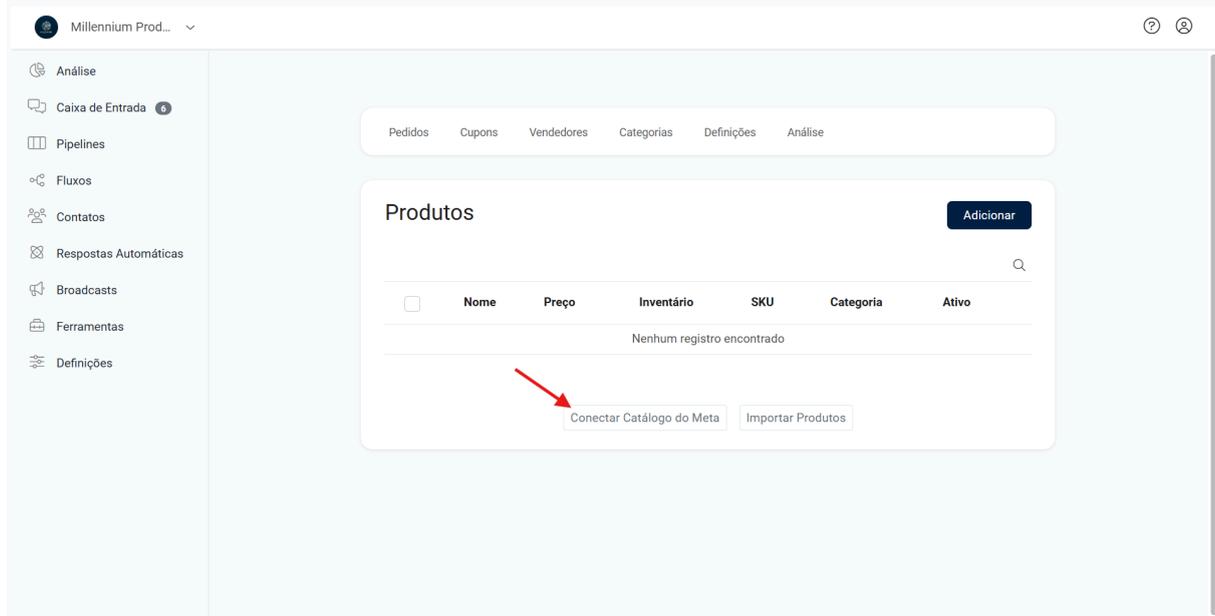
**Tamanho da imagem dos produtos** Grande (Quadrado) Esta configuração controla o tamanho da imagem dos produtos dentro do seu bot.

**Avaliação de pedidos**  Permite que os clientes avaliem um pedido e recebam uma avaliação ao fazer o pedido.

[entação](#) para saber como criá-lo.

**2 – Conecte seu Catálogo a um WABA:** Siga esta [documentação](#) para saber como conectar seu Catálogo à sua conta do WhatsApp Business. Lembre-se de que você só pode conectar um Catálogo a um WABA. Um Catálogo pode ser conectado a vários WABA.

**3 – Conecte ao seu catálogo** : navegue até Menu > Ferramentas > E-commerce e clique no botão “Conectar Meta Catálogo” e siga as instruções.



**4 – Vincule os produtos aos produtos do Catálogo** : Importamos automaticamente todos os produtos do Catálogo do Facebook quando você conecta seu bot ao Catálogo, mas o Facebook não permite que aplicativos obtenham SKUs de produtos de sua API. Todas as comunicações com o WhatsApp Commerce são feitas por meio de SKU (Content ID no Catálogo do Facebook). Você precisará copiar manualmente o **Content ID** no Catálogo do Facebook e defini-lo como SKU

Millennium Prod...

Análise

Caixa de Entrada 6

Pipelines

Fluxos

Contatos

Respostas Automáticas

Broadcasts

Ferramentas

Definições

Pedidos Cupons Vendedores Categorias Definições Análise

### Produtos

Adicionar

<input type="checkbox"/>	Nome	Preço	Inventário	SKU	Categoria	Ativo	
<input type="checkbox"/>	Produto 1	BRL10.00	100			<input checked="" type="checkbox"/>	0.00
<input type="checkbox"/>	Produto 2	BRL10.00	100			<input checked="" type="checkbox"/>	0.00

Conectar Catálogo do Meta Importar Produtos

### Items

View and manage all the items in your catalog. You can quickly find specific items using search or filters. [Learn More](#) **Add items** ...

4 Items 18 Variants  **Filters**

Archive Delete Request Review Advertise set

<input type="checkbox"/>	Name	Variants
> <input type="checkbox"/>	T-shirt Group ID: 3v8yggzblp	8
<input type="checkbox"/>	Test product 1 Content ID: oqonoxelwu	—
<input type="checkbox"/>	Test product 2 Content ID: 12345678fk	—
> <input type="checkbox"/>	Test Variant Title Group ID: q1yxexqscvo	8

SKU →

SKU →

#### Filters

**Status**

Active

Archived

All items

**Attributes**

Availability

Gender

Condition

Copie o ID do conteúdo de cada produto e edite seu produto

Cancel Save

### Inventory

Content ID/Retailer ID/SKU

Inventory policy Quantity

Allow customers to purchase this product when it's out of stock

### Variants

[Add](#)

Add variants if this product comes in multiple versions, like different sizes or colors

Para **produtos com variantes** , você precisará repetir o processo acima para todas as variantes. Observe que, dentro do bot do WhatsApp, apenas variantes podem ser enviadas devido às limitações do WhatsApp. Você não pode enviar o produto principal que contém variantes.

**Items**  
View and manage all the items in your catalog. You can quickly find specific items using search or filters. [Learn More](#) Add Items

4 Items 18 Variants  Filter

Archive Delete Request Review Advertise set

<input type="checkbox"/>	Name	Variants	Availability	Price
<input checked="" type="checkbox"/>	T-shirt Group ID: 3v8yggzblp	8		
<input type="checkbox"/>	T-shirt Content ID: g8g2edqp9z	Blue, L, X3	In stock	\$15.50
<input type="checkbox"/>	T-shirt Content ID: xfg7fm94k3	Blue, XS, X3	In stock	\$15.50
<input type="checkbox"/>	T-shirt Content ID: c22ii8t1p0	White, L, X6	In stock	\$15.50
<input type="checkbox"/>	T-shirt Content ID: zwr1r31841	Blue, XS, X6	In stock	\$15.50
<input type="checkbox"/>	T-shirt Content ID: kvwogihjv	White, XS, X3	In stock	\$15.50

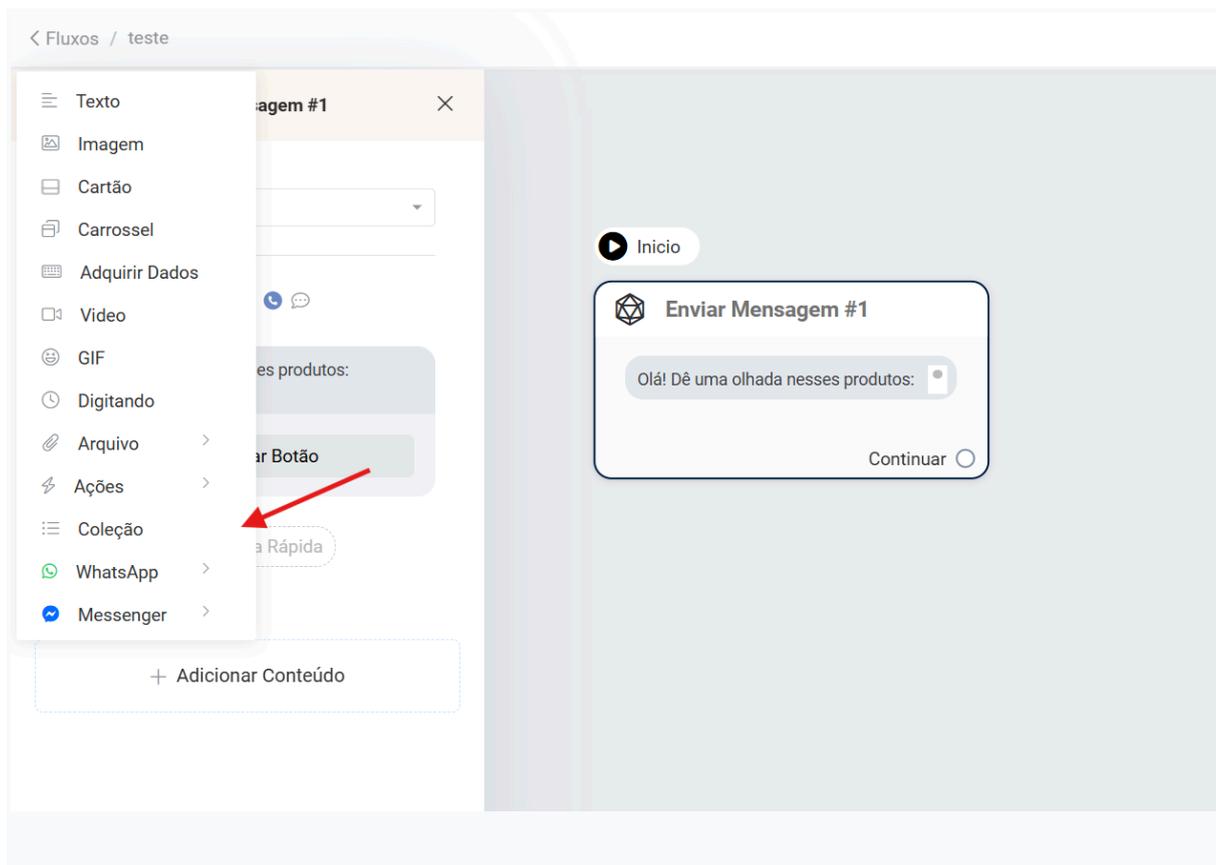
Cancel Save

**Variants** Content ID Add

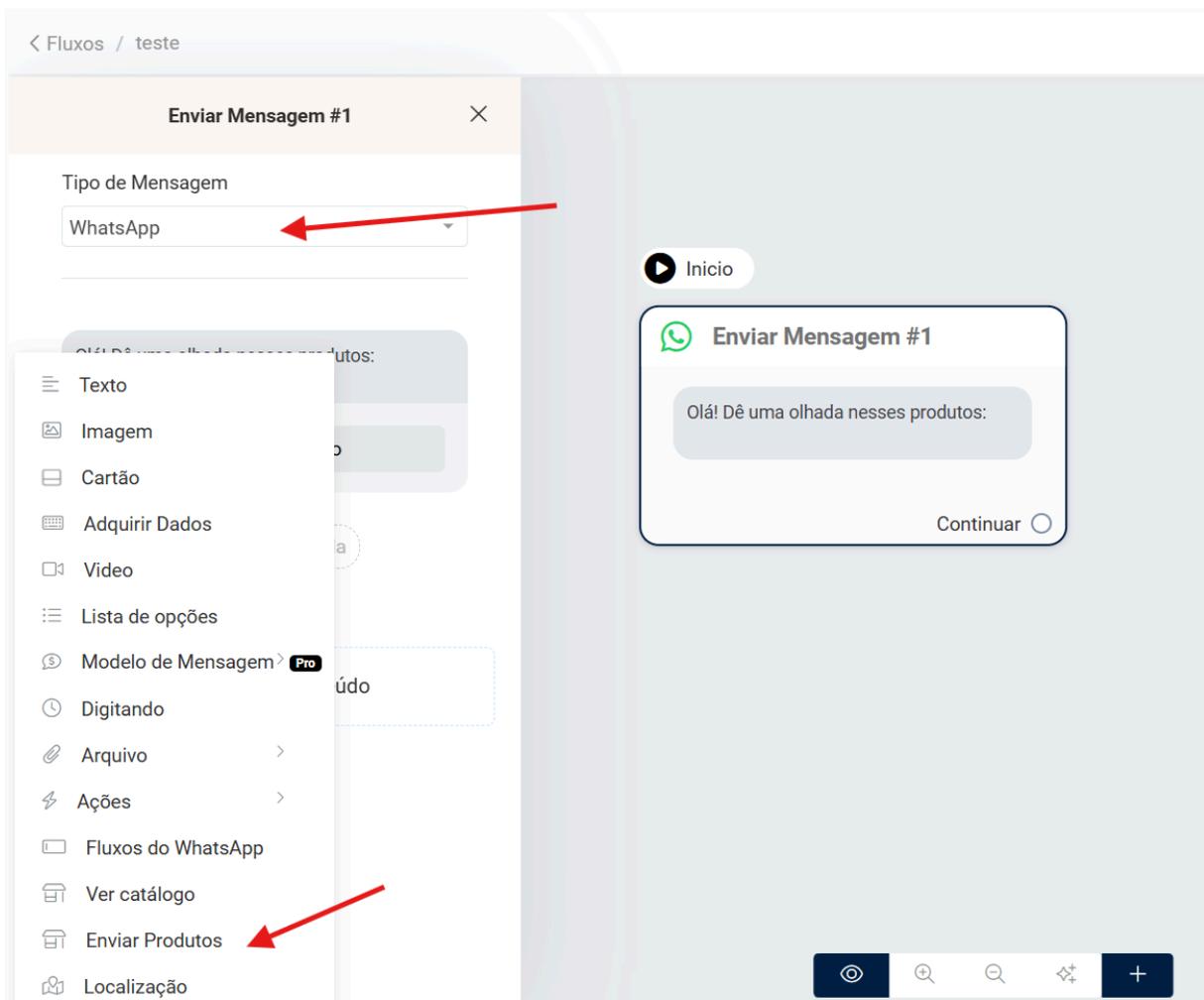
	Color	Size	model	Inventory	Price	SKU	
	Blue	L	X3	10000	11.00	g8g2edqp9z	⋮
	Blue	XS	X3	10000	10.00	xfg7fm94k3	⋮
	White	L	X6	10000	15.50	o1tsrwwcm2	⋮
	Blue	XS	X6	10000	10.00	zwr1r31841	⋮
	White	XS	X3	10000	13.00	kvwogihjv	⋮

## Enviar produtos durante uma conversa.

**1 – Coleção** : Você pode usar o elemento **Coleção** no criador de fluxos para enviar um produto a um usuário. Observe que, com a coleção, você não pode enviar produtos com variantes no WhatsApp.

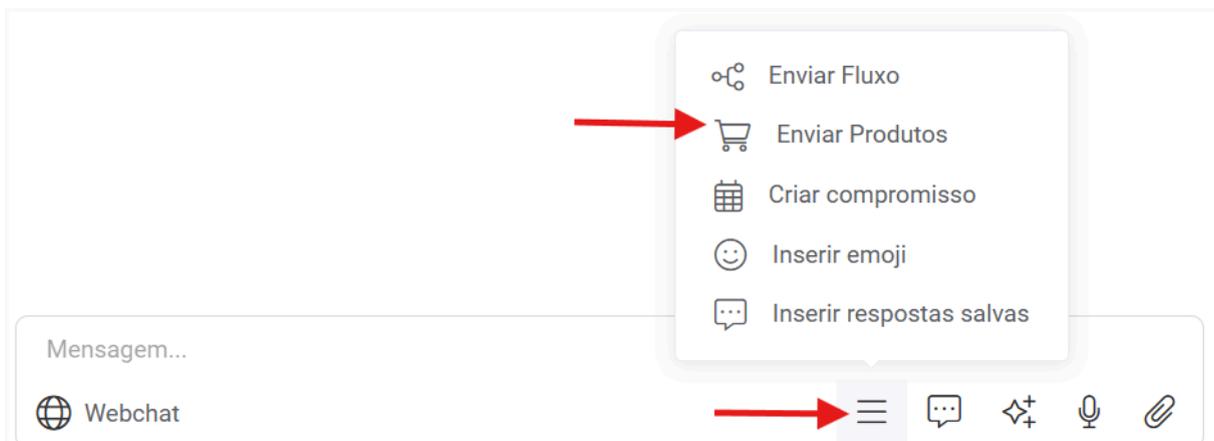


**2 – Enviar Produtos** : se você escolher **WhatsApp como** tipo de mensagem, verá o elemento **Enviar Produtos** . O elemento Enviar Produto mostrará apenas produtos prontos para envio no WhatsApp, incluindo uma variante de um produto. Observe que, se um produto ou variante não tiver um SKU definido, ele não poderá ser enviado aos usuários no WhatsApp.



### 3 – Envie produtos da caixa de entrada

Na caixa de entrada, você pode selecionar produtos facilmente e enviar ao usuário.



## Comportamento da plataforma quando um usuário faz uma pergunta sobre um produto

- 1 – A pergunta e o produto são exibidos na Caixa de entrada.
- 2 – A Plataforma aciona o gatilho “ **Usuário Perguntou Sobre um Produto** ”. Você pode saber mais sobre este novo gatilho na sessão “Gatilho e Ações” desta documentação.
- 3 – Respostas automatizadas são acionadas. Esteja ciente de que a resposta padrão é acionada caso o bot não saiba como responder à pergunta do usuário.

## Comportamento da plataforma quando um usuário envia um carrinho de compras

- 1 – As compras são exibidas na Caixa de entrada.
- 2 – A plataforma aciona o “ **Carrinho de Compras do WhatsApp Enviado** ”. Você pode usar este acionador para notificar os administradores.
- 3 – O usuário recebe uma mensagem com as informações do carrinho de compras pronto para finalizar a compra.

Esteja ciente de que um pedido só é criado após o usuário concluir a compra. Se você quiser criar um pedido sempre que um cliente enviar um carrinho de compras, use o gatilho “ **Carrinho de Compras do WhatsApp Enviado** ” e use a ação de e-commerce “Marcar Pedido como Pago”.

## Confira

possui uma página de checkout que permite que sua empresa aceite pagamentos via Stripe, PayPal ou Razorpay. Após o usuário enviar um carrinho de compras pelo WhatsApp, nossa plataforma solicitará automaticamente que ele finalize a compra. Você pode ou usar um fluxo como opção de checkout.

## Mensagem de recuperação de carrinho abandonado

Nossa plataforma enviará automaticamente uma mensagem de recuperação de carrinho abandonado caso o usuário envie um carrinho de compras e não finalize a compra dentro de um determinado período, com base nas suas configurações. Você pode desativar ou alterar o atraso da mensagem de recuperação de carrinho abandonado em Ferramentas > E-commerce > Configurações > Geral > **Mensagem de carrinho abandonado**.

Você pode usar gatilhos e ações se quiser ter mais controle sobre a mensagem de recuperação de carrinho abandonado.

## Descoberta de produtos

Por padrão, os nomes dos seus produtos são pesquisáveis, o que significa que seus clientes podem enviar mensagens para encontrar produtos automaticamente. Nós cuidamos desse processo automaticamente para você com nossa IA integrada. Você pode desativar a busca no nível do produto ou na conta. Produtos com variantes não são pesquisáveis no WhatsApp. Para desativar a busca na sua conta, acesse Ferramentas > E-commerce > Configurações > Geral > **Buscar Produtos**.

Cancelar Salvar

 Análise	<b>Procurar produtos</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Permita que os clientes enviem mensagens para encontrar produtos.
 Caixa de Entrada <span>0</span>	<b>Facebook Pixel</b> <input type="text"/>	Acompanhe a conversão com o pixel do FB e meça os resultados dos seus anúncios. Os eventos a seguir são rastreados ADD_TO_CART, INITIATE_CHECKOUT, PURCHASE, VIEW_CONTENT
 Pipelines	<b>Mensagem de carrinho abandonado</b> Depois de 10 minutos	O tempo de espera antes de enviar uma mensagem de carrinho abandonado depois que o usuário deixar seu bot com um item no carrinho.
 Fluxos	<b>Botões em produtos</b> Adicionar ao Carrinho + Partilhar	Essa configuração controla quais botões são mostrados para produtos dentro do seu bot.
 Contatos	<b>Tamanho da imagem dos produtos</b> Grande (Quadrado)	Esta configuração controla o tamanho da imagem dos produtos dentro do seu bot.
 Respostas Automáticas	<b>Avaliação de pedidos</b> <input checked="" type="checkbox"/>	Permita que os clientes avaliem um pedido e recebam uma notificação de ações futuras.
 Broadcasts		
 Ferramentas		
 Definições		

## Gatilhos e Ações

Todos os gatilhos relacionados ao e-commerce funcionam no WhatsApp Commerce, exceto " Adicionar produto ao carrinho " e " Adicionar categoria ao carrinho ". Além disso, introduzimos dois novos gatilhos que funcionam apenas com o WhatsApp Commerce.

**Carrinho de compras do WhatsApp enviado :** é acionado quando um usuário envia um carrinho de compras para a empresa. Você pode usar este acionador para notificar os administradores.

**Usuário perguntou sobre um produto : é acionado quando um usuário faz uma pergunta sobre um produto. Use o campo do sistema {{product\_id}} ou {{product\_name}} para saber a qual produto o usuário está se referindo.**

Quando isso acontece

Cancelar Salvar

+ Acionadores

Nome do evento do usuário (valor de ID)

Ecommerce

- Carrinho de compras do WhatsApp enviado
- Usuário questionado sobre um produto
- Carrinho Abandonado
- Novo Pedido
- Pedido Aceito
- Encomenda Enviada
- Pedido Concluído
- Pedido Cancelado
- Categoria adicionada ao carrinho
- Produto adicionado ao carrinho
- Produto removido do carrinho
- Produto comprado
- Link de pontos de entrada
- Contato referenciou um novo contato
- Contato referenciou um contato existente

Iniciar Outro Fluxo

Notificacao

+ Ações

javascript:proAddTrigger(42,null,0);