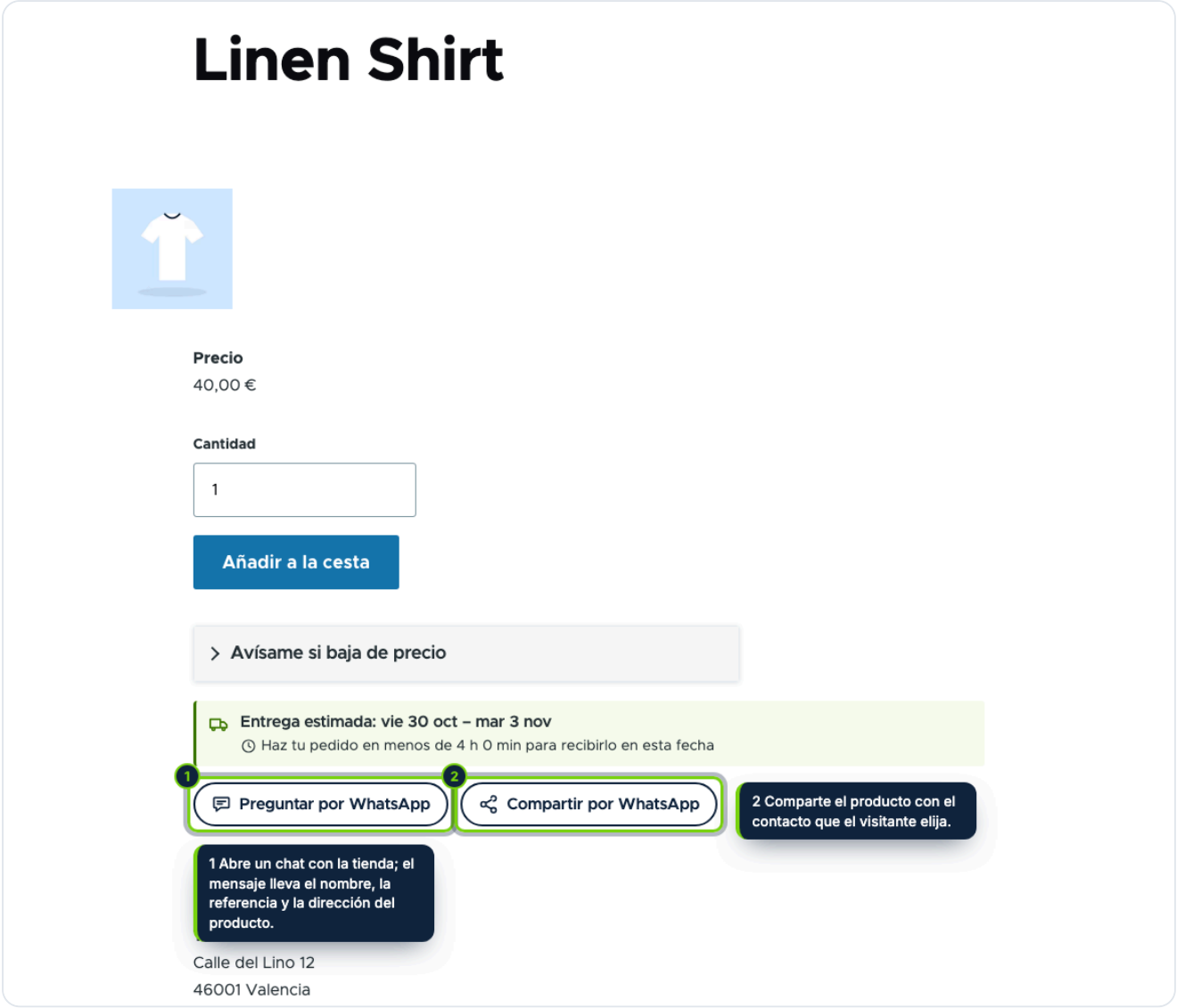
// drupal commerce · guía de uso

Chat y pedidos por WhatsApp

Versión 1.1.0
ecom-addons.com

Chat y pedidos por WhatsApp permite que tus clientes te escriban por WhatsApp desde la tienda Drupal Commerce con el contexto ya escrito: un **botón flotante de chat** con hasta tres contactos y tu horario de atención, **«Preguntar por WhatsApp»** y **«Compartir por WhatsApp»** en las fichas de producto, y **«Pedir por WhatsApp»** bajo el carrito, que además puede registrar el carrito como un pedido sin pagar en Commerce. En la página del pedido, el equipo escribe al cliente en un clic con plantillas preparadas. Todo funciona con enlaces `wa.me` normales: sin API, sin cuenta y sin scripts de WhatsApp en tus páginas.



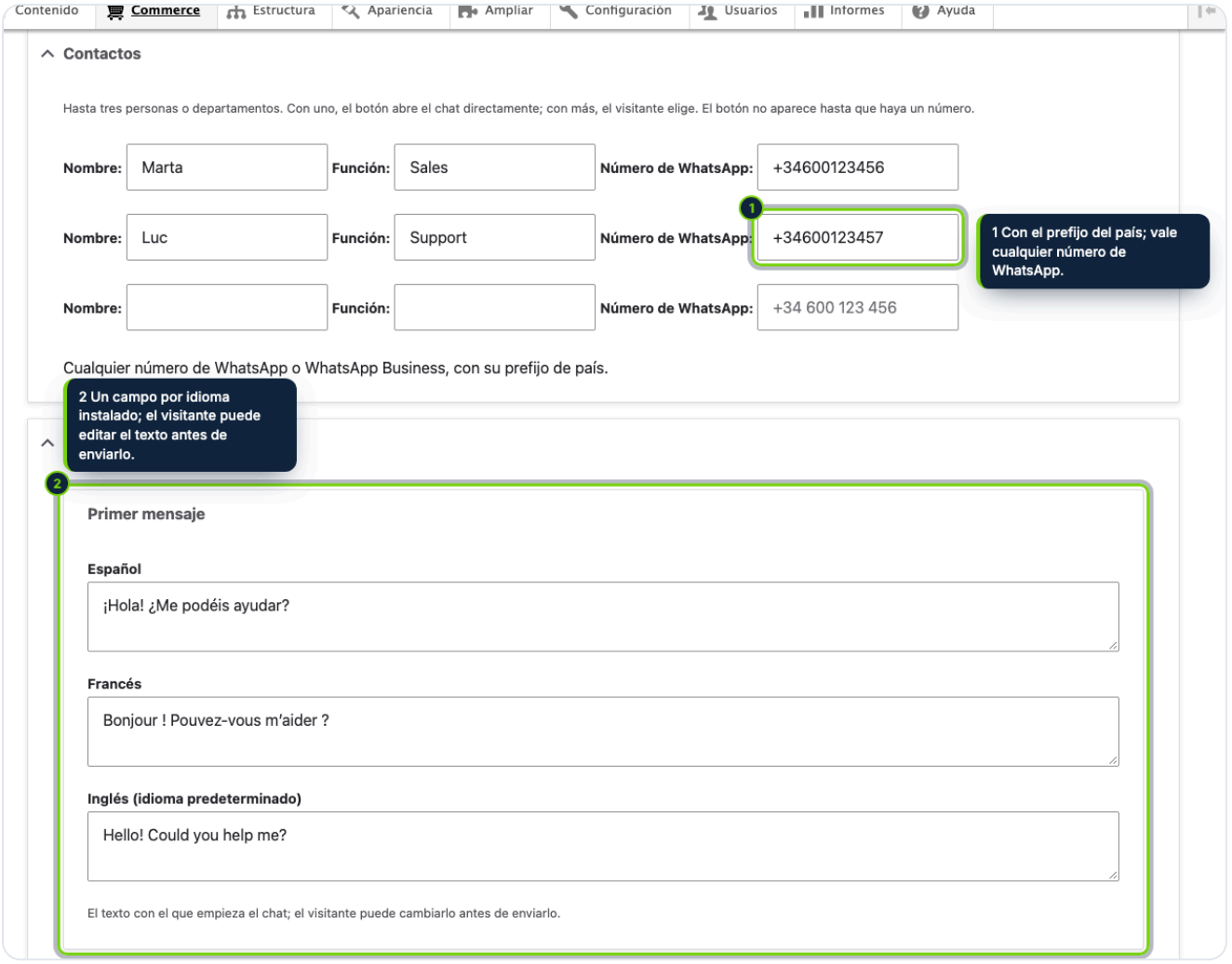
En la ficha del producto, bajo el formulario de compra: una pregunta a la tienda con el producto y un enlace para compartirlo.

Requisitos

Componente	Versión
Drupal	11.3
Commerce	3.x (Cart, Order, Product, Store)
PHP	8.3 o superior
Tema	Cualquier tema que imprima `page_bottom` (probado con Olivero)
WhatsApp	Cualquier número de WhatsApp o WhatsApp Business

Instalación

1. Descarga la última versión en **Mi cuenta › Descargas** de ecom-addons.com.
2. Descomprímela en `modules/custom/` (la carpeta es `ecom_addons_whatsapp_order`).
3. Actívalo en **Ampliar** o con `drush en ecom_addons_whatsapp_order`, y da el permiso **Administrar Chat y pedidos por WhatsApp** a los roles que lo gestionen.
4. Abre **Commerce › Configuración › Tienda › Chat y pedidos por WhatsApp** y escribe al menos un número de WhatsApp. En la tienda no aparece nada hasta que haya un número.



Commerce › Configuración › Tienda › Chat y pedidos por WhatsApp: hasta tres contactos, horario, botones, pedidos y plantillas.

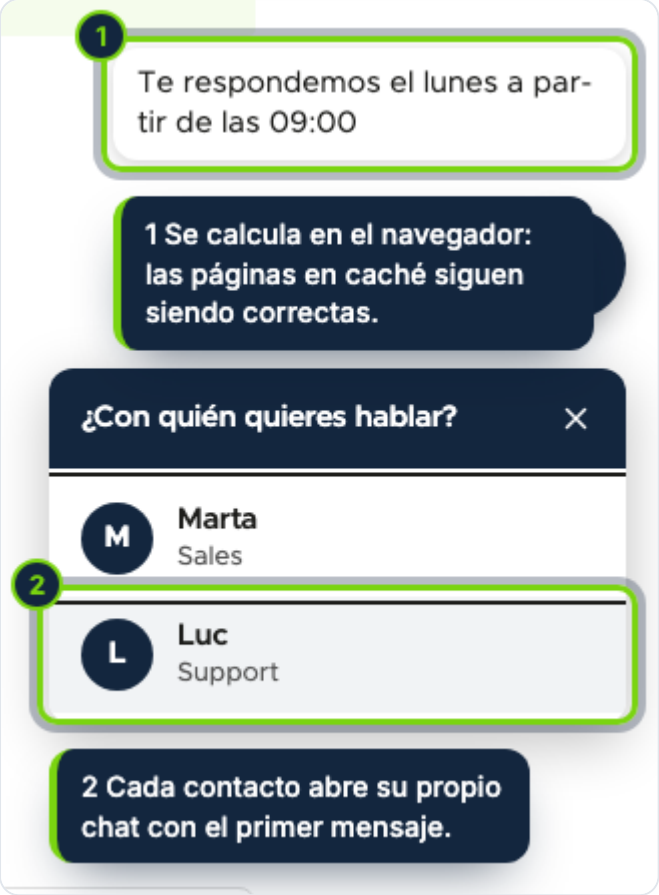
Ajustes

Ajuste	Por defecto	Qué hace
Contactos	ninguno	Hasta tres personas o departamentos (nombre, función, número de WhatsApp con prefijo de país). Con uno, el botón abre el chat; con más, el visitante elige en un pequeño panel
Primer mensaje	«¡Hola! Tengo una pregunta.» en inglés, español y francés	El texto con el que empieza el chat, uno por idioma instalado; el visitante puede cambiarlo antes de enviarlo
Texto del botón	vacío	Texto opcional junto al icono; vacío da un botón redondo con nombre para lectores de pantalla
Lado de la pantalla, distancia desde abajo	derecha, 20 px	Sube la distancia para quedar por encima de otros botones flotantes (como los de nuestra barra promocional) o de un aviso de cookies
Horario de atención	lunes a viernes 09:00-18:00	Una línea por día en la zona horaria de la tienda, por ejemplo `09:00-14:00, 16:00-19:00` (hasta tres franjas); vacío = cerrado. Deja todos los días vacíos si siempre hay alguien para responder
Fuera del horario	mantener los botones	Mantener los botones e indicar cuándo respondes («Te respondemos el lunes a partir de las 09:00») u ocultarlos
Botones	todos activos, todos los dispositivos	Botón flotante, «Preguntar por WhatsApp», «Compartir por WhatsApp», «Pedir por WhatsApp»: cada uno activo o no, en todos los dispositivos, solo móviles o solo ordenadores
Solo en estas categorías	vacío	Términos de taxonomía de las categorías de producto, escritos por su nombre y elegidos de las sugerencias (separados por comas; Drupal añade el ID entre paréntesis): los botones de producto, y el botón flotante en páginas de producto y de término, solo salen ahí
Crear el pedido en la tienda	desactivado	Mira «Pedidos por WhatsApp» más abajo
Plantillas de la página del pedido	escritas en en, es, fr	Tres mensajes por idioma: pedido recibido, pedido enviado y mensaje libre, con `{firstname}`, `{order}`, `{total}`, `{tracking}`, `{shop}`

Los valores incorrectos (un número que no puede ser internacional, un horario como `18:00-09:00`, una distancia de más de 400 px) se marcan en su campo y no se guarda nada hasta corregirlos.

Cómo funciona

El botón flotante y el horario



El botón flotante con dos contactos. Fuera del horario indica cuándo responde la tienda, en la zona horaria de la tienda.

El botón se imprime al final de cada página pública con `hook_page_bottom`. La zona horaria es la de la tienda por defecto (**Commerce › Configuración › Tiendas**). Si ahora estás abierto se calcula en el navegador del visitante, así que las páginas servidas desde la caché de Drupal siguen siendo correctas; el panel se abre con Intro o un clic, se cierra con Esc y devuelve el foco.

Fichas de producto

Los **botones de WhatsApp** son un campo extra de los productos, que aparece tras el formulario de compra en la presentación por defecto; muévelos u ocúltalos en **Commerce › Configuración › Tipos de producto › Administrar presentación**. «Preguntar por WhatsApp» abre un chat con tu primer contacto y un mensaje con el nombre del producto, su SKU y su dirección; «Compartir por WhatsApp» deja que el visitante envíe el producto a quien quiera, sin número de la tienda.

El carrito y los pedidos por WhatsApp



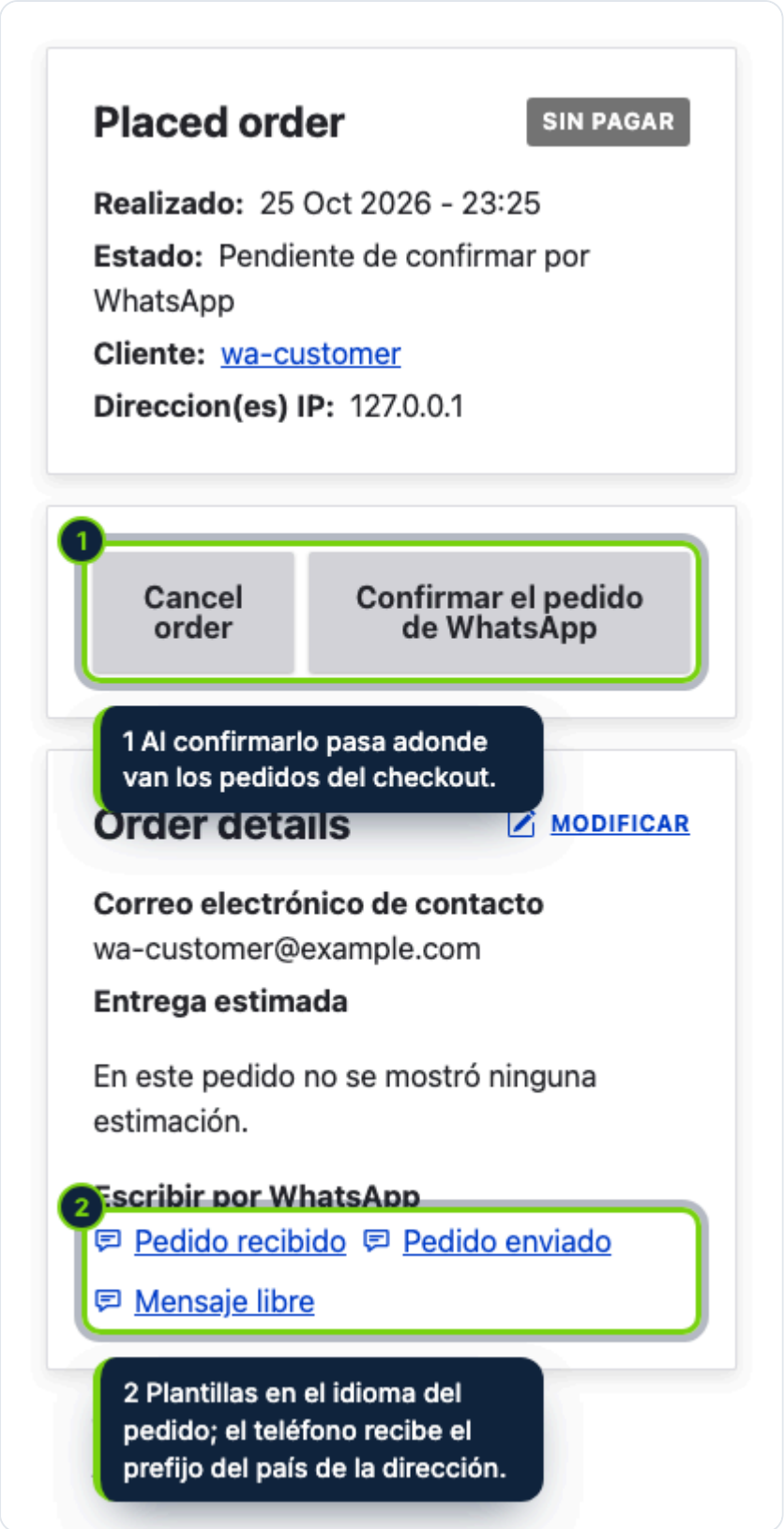
Bajo el carrito: el carrito va a WhatsApp línea a línea; los clientes con sesión iniciada reciben un pedido sin pagar pendiente de confirmar.

«Pedir por WhatsApp» abre WhatsApp con cada línea (cantidad × producto, atributos de la variación, total de la línea), el total y «envío no incluido». El carrito no cambia.

Con **Crear el pedido en la tienda** activado, los clientes con sesión iniciada que tienen una dirección de facturación en su libreta reciben un pedido de Commerce de verdad: el botón envía un formulario con un token de seguridad, el módulo copia al pedido el perfil de facturación por defecto del cliente, lo deja en el estado **Pendiente de confirmar por WhatsApp** y abre WhatsApp con el mismo mensaje y el **número de pedido**. El pedido no está pagado ni se cobra nada; aparece en **Commerce › Pedidos** y en la cuenta del cliente. Los invitados y los clientes sin dirección solo envían el mensaje. Nunca se crea un pedido desde un enlace.

El módulo añade el estado y dos transiciones a cada flujo de pedidos: **Confirmar el pedido de WhatsApp** lo lleva adonde lo llevaría el propio «Realizar pedido» de Commerce (completado, validación o preparación, según el flujo del tipo de pedido), y **Cancelar** también funciona desde el nuevo estado. El número de pedido, la fecha, el uso de cupones y el cierre del carrito se tratan igual que en el checkout. No se envía el correo de recibo: el pedido lo confirmas con el cliente en el chat. No hace falta Commerce Shipping; sin él no se añade envío y lo acordáis en el chat.

La página del pedido en la administración



El pedido en Commerce: estado «Pendiente de confirmar por WhatsApp», confirmar o cancelar, y mensajes al cliente en un clic.

Los pedidos realizados muestran **Escribir por WhatsApp** en la tarjeta «Detalles del pedido», con las tres plantillas rellenadas en el idioma en que pidió el cliente. Los perfiles de cliente de Commerce no traen teléfono; para usar el número del cliente, añade uno:

1. Activa el módulo del núcleo **Telephone**.
2. En **Configuración › Personas › Tipos de perfil › Customer › Administrar campos**, añade un campo de tipo **Número de teléfono** (por ejemplo `field_phone`) y muéstralo en el formulario.

El módulo usa el primer campo de teléfono del perfil de facturación y añade el prefijo del país de la dirección cuando el número está en formato local (`612 34 56 78` en España pasa a `34612345678`). Sin teléfono, WhatsApp te pregunta a qué chat enviarlo.

Estadísticas de clics

La página de ajustes muestra los clics de cada botón en los últimos 30 y 90 días. El navegador solo envía el nombre del botón; el módulo guarda el botón, el día y un contador, nada del visitante (ni cookies, ni sesión, ni IP, ni usuario), y borra los días de hace más de 90.

Privacidad

No se envía nada a WhatsApp hasta que el visitante toca un enlace, y WhatsApp le muestra el mensaje antes de enviarlo. Indica en tu política de privacidad que los clientes pueden contactar contigo por WhatsApp (un servicio de Meta) y que la conversación sigue entonces las condiciones de WhatsApp.

Estilos

Los botones usan las variables `--ecom-wa-bg` (azul marino `#13263e` por defecto), `--ecom-wa-fg`, `--ecom-wa-radius` y `--ecom-wa-z` (orden de apilado); cámbialas, o las clases `.ecom-wa`, `.ecom-wa-btn` y `.ecom-wa-cart`, en tu tema.

Datos y desinstalación

Los ajustes son un objeto de configuración, `ecom_addons_whatsapp_order.settings` (exportable con `drush cex`), y los clics una tabla. Al desinstalar se borran ambos y el campo extra de las presentaciones de producto. Los pedidos se conservan: confirma o cancela antes los que sigan pendientes de confirmar por WhatsApp (Drupal te dice cuántos quedan al intentar desinstalar).

Preguntas frecuentes

¿Necesito WhatsApp Business o la API de WhatsApp? No. Vale cualquier número de WhatsApp y no hay costes de API: el módulo solo crea enlaces `wa.me`.

¿Carga scripts de WhatsApp o de Meta? No. El CSS y el JavaScript son del propio módulo (unos pocos kilobytes) y solo se cargan en las páginas que muestran un botón.

¿Qué pasa en un ordenador? `wa.me` abre WhatsApp Web o la aplicación de escritorio.

¿Funciona con la caché de páginas? Sí. Los botones son iguales para todos los visitantes; el horario se decide en el navegador y la página del carrito ya es propia de cada sesión.

«WhatsApp» es una marca de Meta Platforms, Inc. Este módulo no está afiliado a Meta ni respaldado por ella; el nombre se usa solo para describir con qué funciona, y los iconos son dibujos propios.

Idiomas

El formulario de administración y todos los textos que ve el visitante están traducidos al inglés, español y francés, igual que el primer mensaje y las plantillas por defecto. Los mensajes se crean en el idioma del visitante; las plantillas del equipo, en el idioma del pedido.

Actualizaciones y soporte

Tu licencia incluye todas las versiones nuevas y 6 meses de soporte. Las versiones nuevas están en **Mi cuenta › Descargas**; para cualquier duda, abre un ticket en **Mi cuenta › Soporte**.