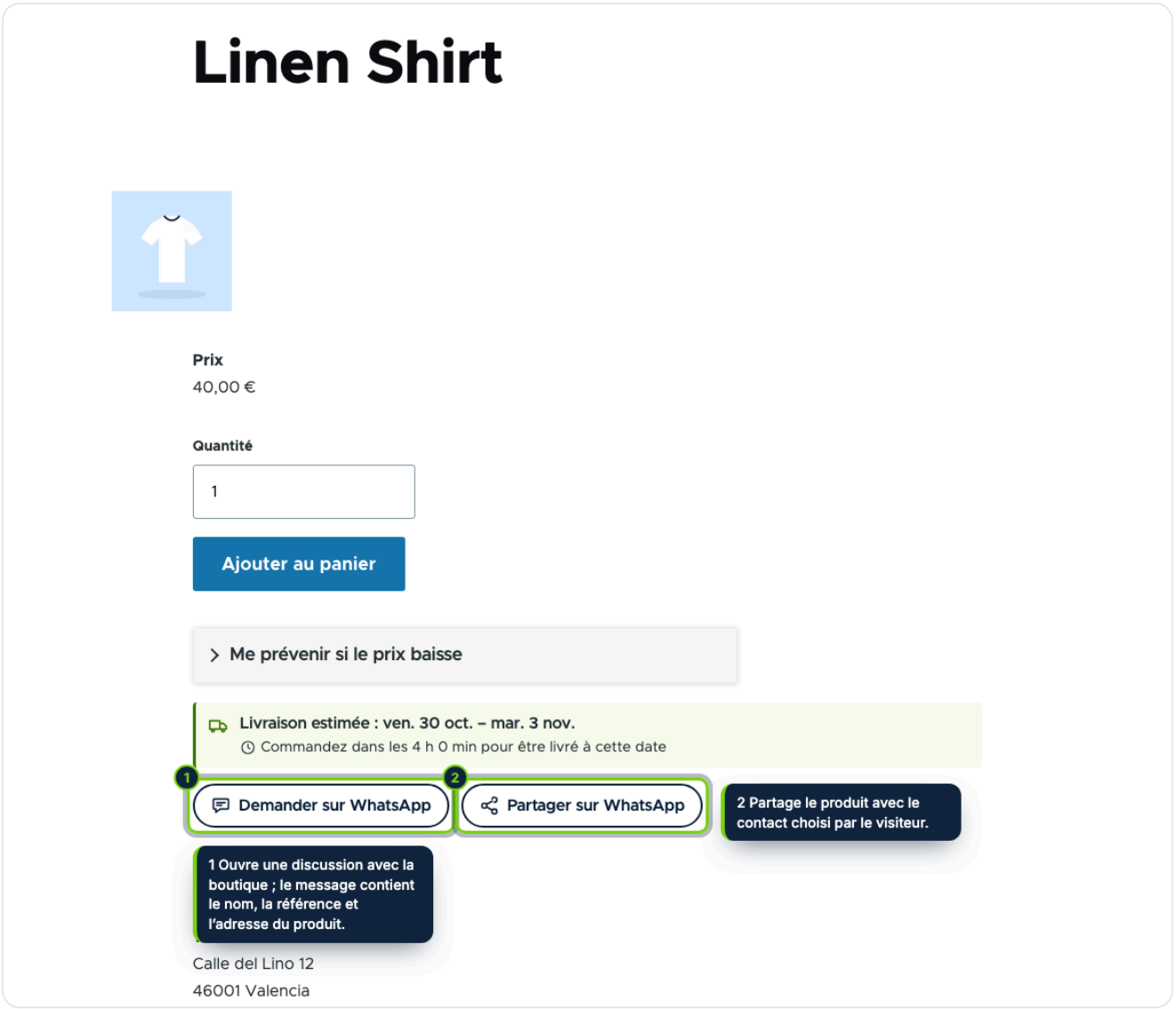
// drupal commerce · guide d'utilisation

Discussion et commandes WhatsApp

Version 1.1.0
ecom-addons.com

Discussion et commandes WhatsApp permet à vos clients de vous écrire sur WhatsApp depuis la boutique Drupal Commerce avec le contexte déjà rédigé : un **bouton flottant de discussion** avec jusqu'à trois contacts et vos horaires de réponse, **« Demander sur WhatsApp »** et **« Partager sur WhatsApp »** sur les fiches produit, et **« Commander via WhatsApp »** sous le panier, qui peut aussi enregistrer le panier comme commande non payée dans Commerce. Sur la page de la commande, l'équipe écrit au client en un clic grâce à des modèles prêts à l'emploi. Tout fonctionne avec de simples liens `wa.me` : ni API, ni compte, ni script WhatsApp dans vos pages.



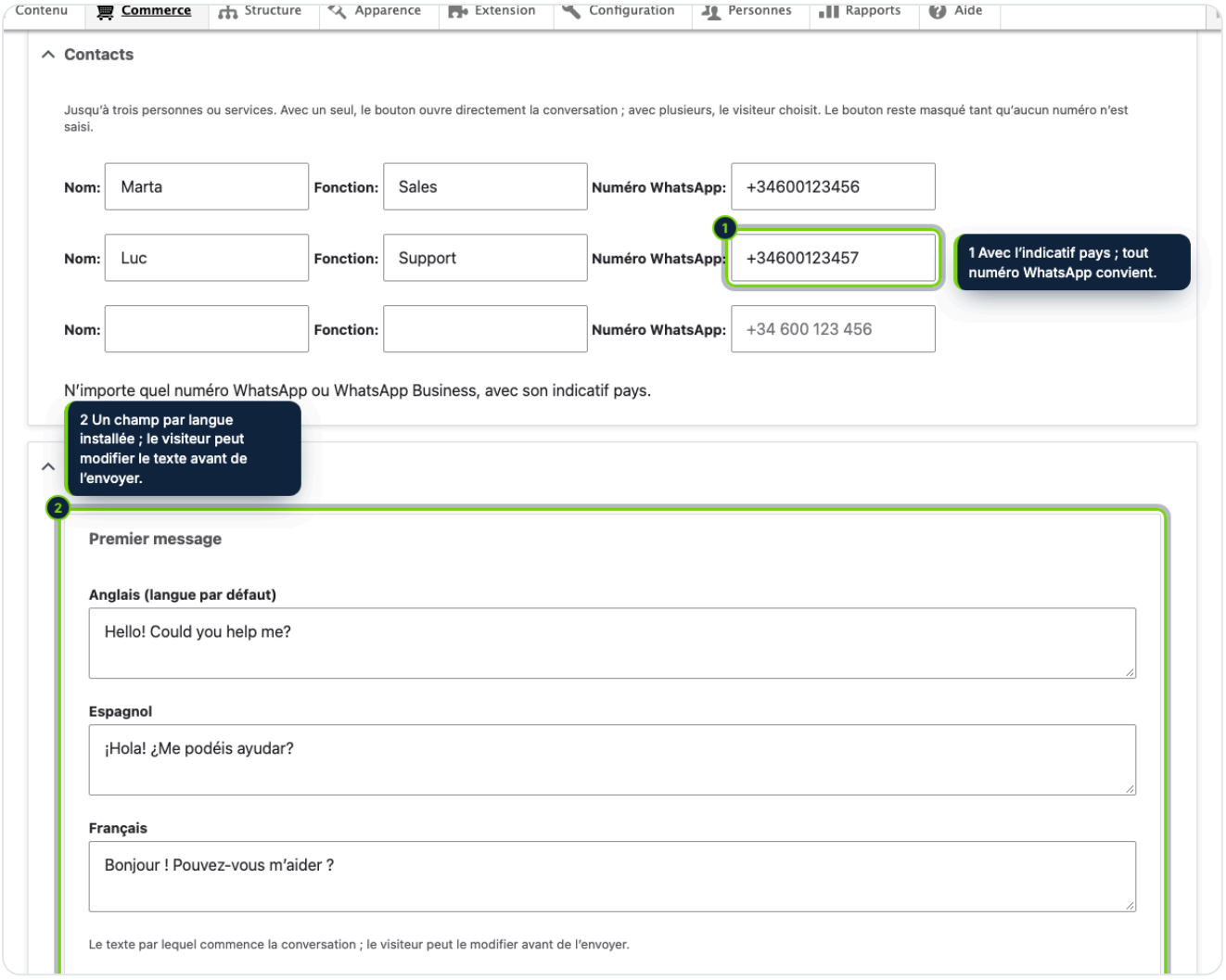
Sur la fiche produit, sous le formulaire d'achat : une question à la boutique avec le produit, et un lien pour le partager.

Prérequis

Composant	Version
Drupal	11.3
Commerce	3.x (Cart, Order, Product, Store)
PHP	8.3 ou supérieur
Thème	Tout thème qui affiche `page_bottom` (testé avec Olivero)
WhatsApp	N'importe quel numéro WhatsApp ou WhatsApp Business

Installation

1. Téléchargez la dernière version dans **Mon compte › Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Décompressez-la dans `modules/custom/` (le dossier s'appelle `ecom_addons_whatsapp_order`).
3. Activez-le dans **Étendre** ou avec `drush en ecom_addons_whatsapp_order`, et donnez la permission **Administrer Discussion et commandes WhatsApp** aux rôles qui le gèrent.
4. Ouvrez **Commerce › Configuration › Boutique › Discussion et commandes WhatsApp** et saisissez au moins un numéro WhatsApp. Rien n'apparaît dans la boutique tant qu'aucun numéro n'est saisi.



Commerce › Configuration › Boutique › Discussion et commandes WhatsApp : jusqu'à trois contacts, horaires, boutons, commandes et modèles.

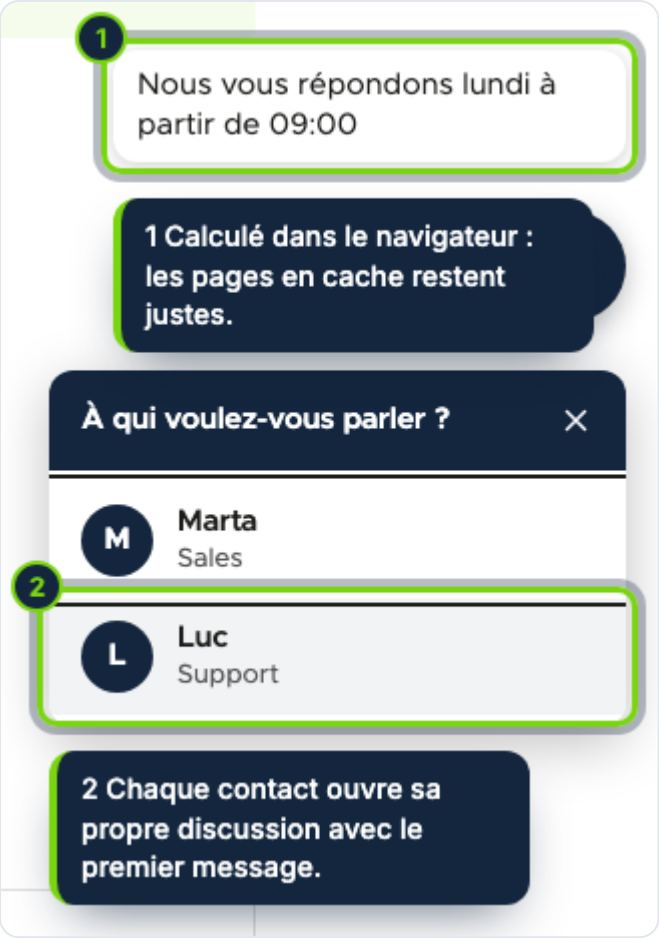
Réglages

Réglage	Par défaut	Rôle
Contacts	aucun	Jusqu'à trois personnes ou services (nom, fonction, numéro WhatsApp avec indicatif pays). Avec un seul, le bouton ouvre la discussion ; avec plusieurs, le visiteur choisit dans un petit panneau
Premier message	« Bonjour ! J'ai une question. » en anglais, espagnol et français	Le texte par lequel commence la discussion, un par langue installée ; le visiteur peut le modifier avant l'envoi
Texte du bouton	vide	Texte facultatif à côté de l'icône ; vide, c'est un bouton rond avec un nom pour les lecteurs d'écran
Côté de l'écran, distance depuis le bas	droite, 20 px	Augmentez la distance pour passer au-dessus d'autres boutons flottants (comme ceux de notre barre promotionnelle) ou d'un bandeau cookies
Horaires de réponse	lundi au vendredi 09:00-18:00	Une ligne par jour dans le fuseau horaire de la boutique, par exemple `09:00-14:00, 16:00-19:00` (jusqu'à trois plages) ; vide = fermé. Laissez tous les jours vides si quelqu'un répond toujours
En dehors des horaires	garder les boutons	Garder les boutons et indiquer quand vous répondez (« Nous vous répondons lundi à partir de 09:00 »), ou les masquer
Boutons	tous actifs, tous les appareils	Bouton flottant, « Demander sur WhatsApp », « Partager sur WhatsApp », « Commander via WhatsApp » : chacun actif ou non, sur tous les appareils, mobiles uniquement ou ordinateurs uniquement
Uniquement dans ces catégories	vide	Termes de taxonomie des catégories de produits, saisis par leur nom et choisis parmi les suggestions (séparés par des virgules ; Drupal ajoute l'ID entre parenthèses) : les boutons produit, et le bouton flottant sur les pages produit et de terme, n'apparaissent que là
Créer la commande dans la boutique	désactivé	Voir « Commandes par WhatsApp » plus bas
Modèles de la page de commande	rédigés en en, es, fr	Trois messages par langue : commande reçue, commande expédiée et message libre, avec `{firstname}`, `{order}`, `{total}`, `{tracking}`, `{shop}`

Les valeurs incorrectes (un numéro qui ne peut pas être international, des horaires comme `18:00-09:00`, une distance de plus de 400 px) sont signalées sur leur champ et rien n'est enregistré avant correction.

Fonctionnement

Le bouton flottant et les horaires



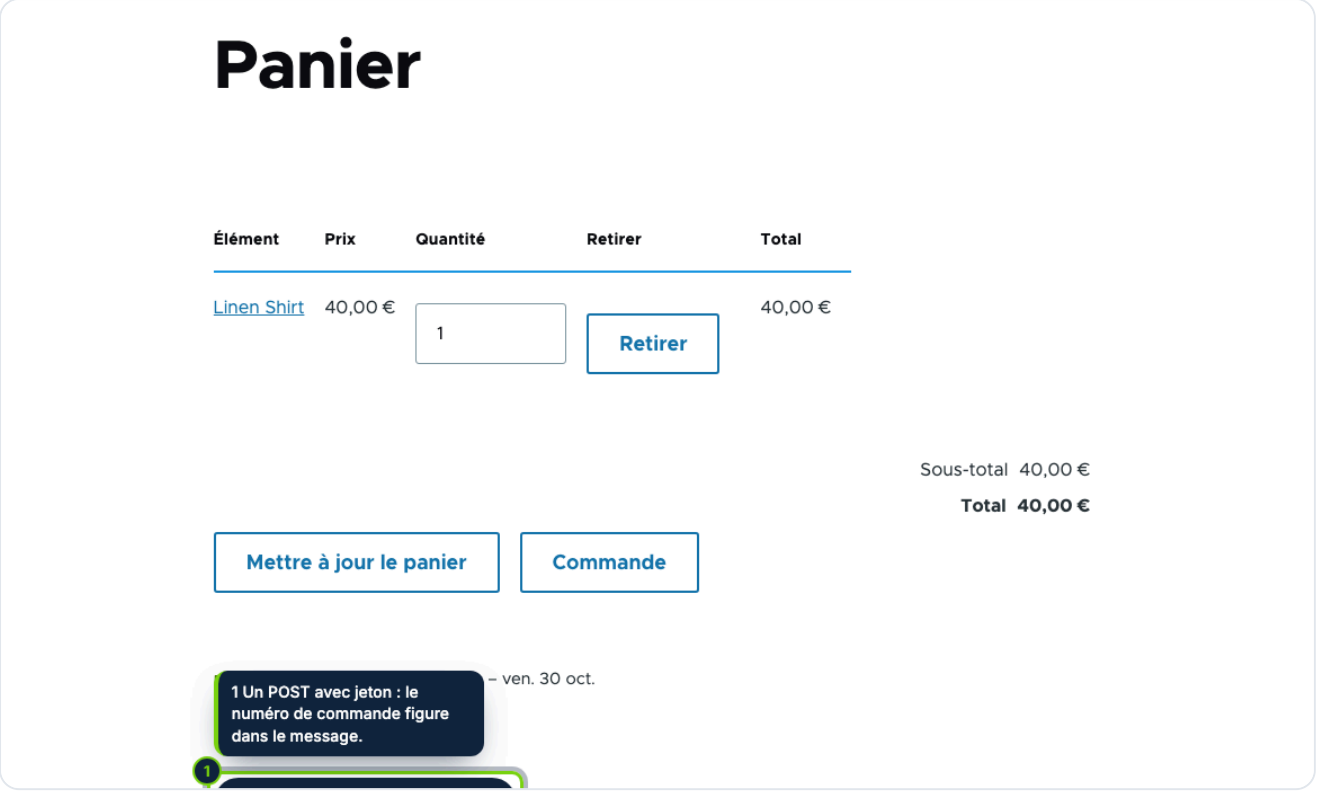
Le bouton flottant avec deux contacts. En dehors des horaires, il indique quand la boutique répond, dans son fuseau horaire.

Le bouton est affiché à la fin de chaque page publique via `hook_page_bottom`. Le fuseau horaire est celui de la boutique par défaut (**Commerce › Configuration › Boutiques**). Le fait d'être ouvert ou non est calculé dans le navigateur du visiteur, si bien que les pages servies par le cache de Drupal restent justes ; le panneau s'ouvre avec Entrée ou un clic, se ferme avec Échap et rend le focus.

Fiches produit

Les **boutons WhatsApp** sont un champ supplémentaire des produits, affiché après le formulaire d'achat dans l'affichage par défaut ; déplacez-les ou masquez-les dans **Commerce › Configuration › Types de produit › Gérer l'affichage**. « Demander sur WhatsApp » ouvre une discussion avec votre premier contact et un message contenant le nom du produit, son SKU et son adresse ; « Partager sur WhatsApp » permet au visiteur d'envoyer le produit à qui il veut, sans numéro de la boutique.

Le panier et les commandes par WhatsApp



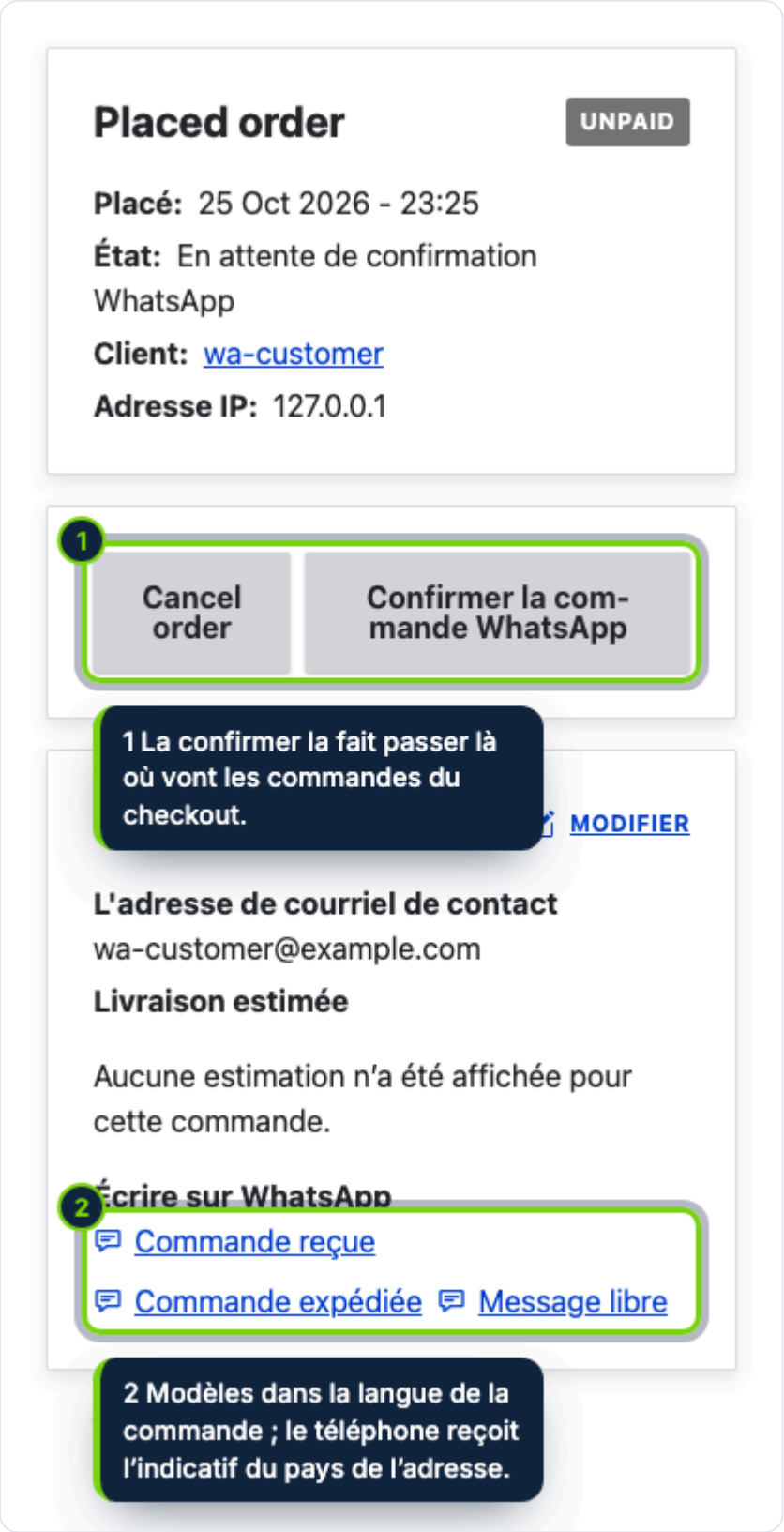
Sous le panier : le panier part sur WhatsApp ligne par ligne ; les clients connectés obtiennent une commande non payée en attente de confirmation.

« Commander via WhatsApp » ouvre WhatsApp avec chaque ligne (quantité × produit, attributs de la variation, total de la ligne), le total et « livraison non comprise ». Le panier ne change pas.

Avec **Créer la commande dans la boutique** activé, les clients connectés qui ont une adresse de facturation dans leur carnet obtiennent une vraie commande Commerce : le bouton envoie un formulaire avec un jeton de sécurité, le module copie dans la commande le profil de facturation par défaut du client, la place à l'état **En attente de confirmation WhatsApp** et ouvre WhatsApp avec le même message et le **numéro de commande**. La commande n'est pas payée et rien n'est encaissé ; elle apparaît dans **Commerce › Commandes** et dans le compte du client. Les visiteurs non connectés et les clients sans adresse envoient seulement le message. Aucune commande n'est jamais créée depuis un lien.

Le module ajoute l'état et deux transitions à chaque workflow de commande : **Confirmer la commande WhatsApp** la fait passer là où la mènerait le « Passer la commande » de Commerce (terminée, validation ou préparation selon le workflow du type de commande), et **Annuler** fonctionne aussi depuis le nouvel état. Le numéro de commande, la date, l'utilisation des coupons et la clôture du panier sont traités comme au checkout. L'e-mail de reçu n'est pas envoyé : vous confirmez la commande avec le client dans la discussion. Commerce Shipping n'est pas nécessaire ; sans lui, aucune livraison n'est ajoutée et vous en convenez dans la discussion.

La page de la commande dans l'administration



La commande dans Commerce : état « En attente de confirmation WhatsApp », confirmer ou annuler, et messages au client en un clic.

Les commandes passées affichent **Écrire sur WhatsApp** dans la carte « Détails de la commande », avec les trois modèles remplis dans la langue dans laquelle le client a commandé. Les profils client de Commerce n'ont pas de champ téléphone ; pour utiliser le numéro du client, ajoutez-en un :

1. Activez le module du cœur **Telephone**.
2. Dans **Configuration › Personnes › Types de profil › Customer › Gérer les champs**, ajoutez un champ de type **Numéro de téléphone** (par exemple `field_phone`) et affichez-le dans le formulaire.

Le module utilise le premier champ téléphone du profil de facturation et ajoute l'indicatif du pays de l'adresse quand le numéro est écrit au format local (`06 12 34 56 78` en France devient `33612345678`). Sans téléphone, WhatsApp vous demande à quelle discussion l'envoyer.

Statistiques de clics

La page des réglages affiche les clics sur chaque bouton sur les 30 et 90 derniers jours. Le navigateur n'envoie que le nom du bouton ; le module enregistre le bouton, le jour et un compteur, rien sur le visiteur (ni cookie, ni session, ni adresse IP, ni utilisateur), et supprime les jours de plus de 90 jours.

Vie privée

Rien n'est envoyé à WhatsApp tant que le visiteur n'a pas touché un lien, et WhatsApp lui montre le message avant l'envoi. Indiquez dans votre politique de confidentialité que les clients peuvent vous contacter via WhatsApp (un service de Meta) et que la conversation suit alors les conditions de WhatsApp.

Personnalisation

Les boutons utilisent les variables `--ecom-wa-bg` (bleu marine `#13263e` par défaut), `--ecom-wa-fg`, `--ecom-wa-radius` et `--ecom-wa-z` (ordre d'empilement) ; redéfinissez-les, ou les classes `.ecom-wa`, `.ecom-wa-btn` et `.ecom-wa-cart`, dans votre thème.

Données et désinstallation

Les réglages forment un objet de configuration, `ecom_addons_whatsapp_order.settings` (exportable avec `drush cex`), et les clics une table. La désinstallation supprime les deux ainsi que le champ supplémentaire des affichages produit. Les commandes restent : confirmez ou annulez d'abord celles encore en attente de confirmation WhatsApp (Drupal vous indique combien il en reste quand vous tentez la désinstallation).

FAQ

Faut-il WhatsApp Business ou l'API WhatsApp ? Non. N'importe quel numéro WhatsApp convient et il n'y a aucun coût d'API : le module crée seulement des liens `wa.me`.

Charge-t-il des scripts de WhatsApp ou de Meta ? Non. Le CSS et le JavaScript sont ceux du module (quelques kilo-octets) et ne se chargent que sur les pages qui affichent un bouton.

Et sur un ordinateur ? `wa.me` ouvre WhatsApp Web ou l'application de bureau.

Fonctionne-t-il avec le cache de pages ? Oui. Les boutons sont identiques pour tous les visiteurs ; les horaires sont évalués dans le navigateur et la page du panier est de toute façon propre à chaque session.

« WhatsApp » est une marque de Meta Platforms, Inc. Ce module n'est ni affilié à Meta ni approuvé par elle ; le nom sert uniquement à décrire ce avec quoi il fonctionne, et les icônes sont nos propres dessins.

Langues

Le formulaire d'administration et tous les textes vus par les visiteurs sont traduits en anglais, espagnol et français, tout comme le premier message et les modèles par défaut. Les messages sont rédigés dans la langue du visiteur ; les modèles de l'équipe, dans la langue de la commande.

Mises à jour et support

Votre licence inclut toutes les nouvelles versions et 6 mois de support. Les nouvelles versions se trouvent dans **Mon compte › Téléchargements** ; pour toute question, ouvrez un ticket dans **Mon compte › Support**.