



PrestaShop Facebook

PREGUNTAS FRECUENTES



- General
- Instalación
- Configuración
- Pixel
- Sincronización de los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook
- Messenger

[Video tutorial >](#)



GENERAL

- ¿Qué es Facebook Business Extensión?
- ¿Puedo usar este módulo en las tiendas?

INSTALACIÓN

- No veo la pestaña de Facebook en el menú después de instalar el módulo PrestaShop Facebook.
- No puedo instalar el módulo PrestaShop Account.

CONFIGURACIÓN

- ¿Cuál es la ventaja de Prestashop Account y necesito tener una cuenta para utilizar sus servicios?
- ¿Por qué no puedo acceder a mi cuenta PrestaShop Account?
- ¿Necesito tener una cuenta en Facebook para usar este servicio?
- ¿Qué pasa si desmarco los permisos que me piden cuando entro en Facebook?
- ¿Por qué recibo el siguiente mensaje de error cuando configuro mi módulo?
- ¿Puede el uso de un bloqueador de anuncios interferir en la configuración de PrestaShop Facebook?
- He finalizado la conexión de mi tienda a Facebook, ¿puedo volver a conectarme a Facebook para modificar mi configuración?

PIXEL

- ¿Qué debo hacer si el píxel de Facebook ya está instalado en mi sitio web de PrestaShop?
- ¿Qué es la API de conversiones y para qué se utiliza?
- ¿Cómo puedo ver los eventos activados por el píxel de Facebook?
- ¿Por qué, a pesar de una configuración completa y exitosa, no veo ningún evento activado por el píxel de Facebook?
- ¿Cómo puedo ver los eventos activados por el píxel de Facebook?
- ¿Qué es la coincidencia automática avanzada?
- ¿Qué campos de clientes rastrea el píxel para la coincidencia avanzada automática?

SINCRONIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PRESTASHOP CON EL CATÁLOGO DE FACEBOOK

- ¿Cómo sincroniza el módulo los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook?
- Acabo de lanzar la exportación de catálogos por primera vez pero mis productos no aparecen en mi catálogo de Facebook.
- ¿Por qué mis cambios no se reflejan en el catálogo de Facebook?
- ¿Cuántos catálogos de productos puedo usar con esta configuración?
- ¿Cuántos productos puedo tener en mi catálogo?
- ¿Qué productos serán exportados a mi catálogo de Facebook?
- Mis cambios no se tienen en cuenta, ¿qué debo hacer?
- ¿Cómo sincroniza el módulo los precios rebajados de los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook?
- ¿Es posible elegir la exportación de una sola categoría de productos?
- ¿Por qué aparecen productos duplicados en mi catálogo de Facebook?
- ¿Qué ocurre si elimino todos mis productos directamente del catálogo de Facebook? ¿Se reexportarán estos productos en la próxima sincronización?
- La exportación del catálogo y/o la sincronización de la información de mis productos no funciona.
- Los precios de mis productos en el catálogo de Facebook aparecen sin IVA.

MESSENGER

- ¿Por qué Messenger Chat no se visualiza en mi sitio web aunque lo tenga activado?
- ¿Es posible establecer un horario laboral?
- ¿Por qué el picto Messenger está posicionado en el lado derecho de mi sitio pero cuando hago clic en él, la ventana se abre en el lado izquierdo?

[Video tutorial >](#)

Contacta con el equipo de soporte técnico de PrestaShop Facebook enviando un correo electrónico a :
support-facebook@prestashop.com



PrestaShop Facebook

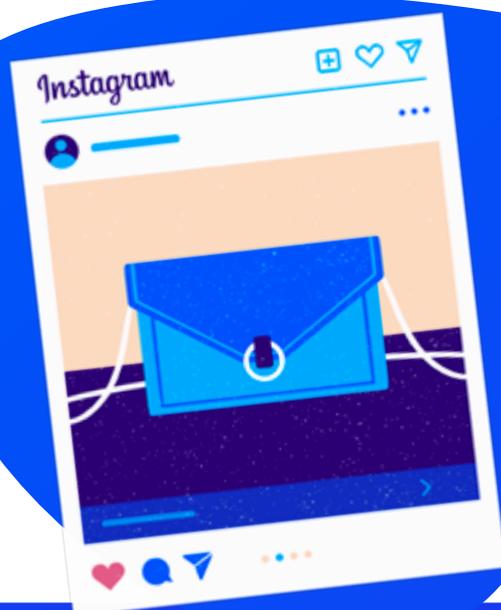
GENERAL

¿Qué es Facebook Business Extensión?

La **Extensión de Facebook** para empresas (FBE) es una solución emergente que permite a los usuarios de Facebook configurar fácilmente el **píxel de Facebook**, el **Business Manager** y la página de características, como las tiendas asociadas a las páginas, las funcionalidades de **Messenger**, las funcionalidades de **Instagram** y mucho más.

¿Puedo usar este módulo en las tiendas?

No. Actualmente este módulo no es multiboutique. Durante la configuración se le pedirá que elija la tienda que desea configurar. Sólo se puede configurar uno a la vez. Si ya has configurado **PrestaShop Facebook** en una de tus tiendas y lo configuras también en una segunda tienda, se desconectará automáticamente de la primera.



PrestaShop

| FACEBOOK

INSTALACIÓN

No veo la pestaña de Facebook en el menú después de instalar el módulo PrestaShop Facebook?

Necesitas refrescar tu back office después de instalar el módulo y verás el menú Marketing / Facebook.

No puedo instalar el módulo PrestaShop Account.

El módulo **PrestaShop Account** se instala automáticamente cuando se instala **PrestaShop Facebook**. En algunos casos, la instalación automática puede fallar. En primer lugar, asegúrate de borrar el caché de tu navegador (consulta las instrucciones de tu navegador. Para Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050>). De lo contrario, desconecta el back office de tu cuenta Addons y vuelve a la página de configuración de **PrestaShop Facebook**.

La instalación debería realizarse ahora correctamente. En caso de error en la **versión 1.6.1**, instala **PrestaShop Account** desde tu página de módulos.

Si el problema persiste, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.



CONFIGURACIÓN

¿Cuál es la ventaja de Prestashop Account y necesito tener una cuenta para utilizar sus servicios?

Tu cuenta de PrestaShop te permite activar y administrar fácilmente los servicios de tu tienda PrestaShop. Para activar un servicio, como **PS Facebook** o **PS Metrics** y **PS Checkout**, se te pedirá que crees tu cuenta de PrestaShop o que te conectes a ella, y luego que vincules tu tienda a ella.

Al permitir que tu cuenta de PrestaShop esté vinculada a tu tienda, la autorizas a suscribirse a los servicios, a gestionarlos y a ser facturada. Esta cuenta se utilizará para todos los servicios activados en tu tienda.

¿Por qué no puedo acceder a mi cuenta PrestaShop Account?

Asegúrate de verificar que no hay otra cuenta de **PrestaShop Account** que esté conectada para otro servicio de PrestaShop: **Metrics** o **Checkout**. Una sola y única cuenta puede ser conectada a la misma tienda.

Si una cuenta ha sido utilizada para **Metrics** o **Checkout**, tendrás que reutilizar la misma cuenta al configurar **PrestaShop Facebook**.

¿Necesito tener una cuenta en Facebook para usar este servicio?

Cuando te conectes a la **Extensión de Facebook** para empresas se te pedirá que te conectes a la cuenta de **Facebook** vinculada a tu página profesional.

Si no tienes una cuenta de Facebook, asegúrate de crear una primero.

A continuación, podrás crear tu página profesional, tu cuenta **Business Manager**, tu catálogo, tu píxel, así como tu cuenta publicitaria cuando se conecte a la **Extensión de Facebook** para empresas desde **PrestaShop Facebook**.

¿Qué pasa si desmarco los permisos que me piden cuando entro en Facebook?

Para que **PrestaShop Facebook** funcione de la mejor manera posible, al entrar en Facebook, asegúrate de no desactivar los permisos. Sin estos permisos, no podrás beneficiarte de las funcionalidades principales del módulo, como la exportación de tu catálogo a **Facebook**.



¿Por qué recibo el siguiente mensaje de error cuando configuro mi módulo: «Se ha producido un error desconocido durante el proceso de incorporación. Refresca la página y vuelve a intentarlo.»?

Este error es genérico y puede deberse a diferentes motivos (un problema interno en tu tienda, una indisponibilidad de los servidores de PrestaShop y/o Facebook...). En la mayoría de los casos, los errores se nos remiten para que puedan solucionarse.

¿Puede el uso de un bloqueador de anuncios interferir en la configuración de PrestaShop Facebook?

El módulo necesita interactuar con **Facebook**, en particular para abrir la pantalla de acceso. Un bloqueador de anuncios o cualquier otra herramienta de protección puede impedir que esta ventana se abra y, por lo tanto, causar un mal funcionamiento del módulo.

He finalizado la conexión de mi tienda a Facebook, ¿puedo volver a conectarme a Facebook para modificar mi configuración?

Es posible reiniciar la conexión de su tienda a Facebook dirigiéndote a la **pestaña de Configuración**, haciendo clic en el botón «*Modificar mi cuenta*».



PIXEL

¿Qué debo hacer si el píxel de Facebook ya está instalado en mi sitio web de PrestaShop?

Si ya has instalado el **píxel de Facebook** y estás ejecutando anuncios dinámicos en Facebook, no necesitas usar la **extensión PrestaShop Facebook**.

Si has instalado el **píxel de Facebook** pero no los anuncios dinámicos, si crees que has configurado mal el **píxel de Facebook** y quieres beneficiarte de la **API de conversión** o de una actualización automática de tu catálogo en Facebook, debes utilizar el módulo **PrestaShop Facebook**. Recuerda que tendrás que eliminar manualmente el código del **píxel de Facebook** de tu sitio web antes de empezar, de lo contrario tendrás dos versiones de tu píxel en tu sitio web.

Si eliminas tu píxel existente y comienzas de nuevo con el **módulo PrestaShop Facebook**, te recomendamos que primero pongas en pausa tus campañas activas y las reinstales inmediatamente. De esta manera, minimizarás el impacto en tu sitio web.

¿Qué es la API de conversiones y para qué se utiliza?

La **API de conversiones** es una de las herramientas de Facebook para empresas que te permite compartir eventos clave en la web y fuera de línea o acciones de los clientes directamente desde sus servidores a los servidores de Facebook. La **API de conversiones** funciona con tu **píxel de Facebook** para mejorar el rendimiento de tus campañas publicitarias en Facebook y las métricas relacionadas.

¿Cómo puedo ver los eventos activados por el píxel de Facebook?

Una vez que hayas terminado de **configurar PS Facebook**, puedes hacer clic en el **botón Ver estadísticas** en el **bloque de píxeles de la página de configuración**, y serás redirigido directamente a tu **administrador de eventos en Facebook** para empresas.



¿Por qué, a pesar de una configuración completa y exitosa, no veo ningún evento activado por el píxel de Facebook?

Los primeros eventos pueden tardar más de un día en aparecer en el **Administrador de Eventos**. Para confirmar la configuración de píxeles correcta, puedes usar el probador de eventos en el **Administrador de Eventos de Facebook**.

¿Cómo puedo ver los eventos activados por el píxel de Facebook?

<i>AddToCart</i>	rastrea la adición de artículos al carrito.
<i>AddToWishlist</i>	cuando un producto se añade a la lista de deseos.
<i>CompleteRegistration</i>	cuando se completa un formulario de registro.
<i>Contact</i>	cuando una persona se pone en contacto con el comerciante a través de un formulario de contacto.
<i>CustomizeProduct</i>	cuando una persona personaliza un producto o elige una variación de un producto (ejemplo: otro color).
<i>InitiateCheckout</i>	cuando la gente empieza el procedimiento de pago antes de haberlo efectuado.
<i>PageView</i>	son las visitas de la página de seguimiento de píxeles por defecto.
<i>Purchase</i>	cuando se realiza una compra o se completa un proceso de pago.
<i>Search</i>	cuando se realiza una búsqueda.
<i>ViewContent</i>	una visita a una página web que te interesa (por ejemplo, la página de un producto o una página de destino).

¿Qué es la coincidencia automática avanzada?

La **coincidencia avanzada** es una opción en la configuración de los píxeles. Permite que el píxel recopile datos adicionales y los compare con la base de usuarios de **Facebook** para aumentar las posibilidades de coincidir con el usuario correcto.

En concreto, si un visitante que ha iniciado sesión compra un producto (un evento que es rastreado por su píxel) pero utiliza un navegador o una extensión que impide que el píxel se cargue, la concordancia avanzada permite a Facebook recuperar la información del usuario y tener una mayor probabilidad de encontrar a la persona en la base de usuarios de **Facebook** utilizando la información introducida en el formulario (por ejemplo, nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, etc.).



¿Qué campos de clientes rastrea el píxel para la coincidencia avanzada automática?

Dirección de correo electrónico, sexo, ciudad, provincia, código postal, nombre y apellidos, número de teléfono, fecha de nacimiento, ID externa. Puedes ver todas las opciones en la **Configuración del Administrador de eventos** (en tu **Business Manager**).

SINCRONIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PRESTASHOP CON EL CATÁLOGO DE FACEBOOK

¿Cómo sincroniza el módulo los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook?

Utilizamos un flujo generado diariamente y programado para sincronizar los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook.

Acabo de lanzar la exportación de catálogos por primera vez pero mis productos no aparecen en mi catálogo de Facebook.

No te preocupes, es totalmente normal. Tus productos se exportarán al catálogo de Facebook a la 01:00 GTM tras la activación de la exportación del catálogo. Ve a tu catálogo de Facebook al día siguiente para comprobar si todos tus productos se han exportado.

He hecho cambios en mis productos de PrestaShop (por ejemplo, actualizando los precios de los productos). ¿Por qué mis cambios no se reflejan en el catálogo de Facebook?

Todos los cambios realizados en uno o más productos se actualizarán en tu catálogo de Facebook durante la sincronización programada que se realiza diariamente.



¿Cuántos catálogos de productos puedo usar con esta configuración?

Solo puedes usar un catálogo de productos.

¿Cuántos productos puedo tener en mi catálogo?

No hay límite en el número de productos.

¿Qué productos serán exportados a mi catálogo de Facebook?

Todos los productos «activos» de PrestaShop serán exportados a y actualizados en tu catálogo de Facebook.

Mis cambios no se tienen en cuenta, ¿qué debo hacer?

Asegúrate de que la revisión de tus productos no reporte ningún error. Espera unas 24 horas a partir de la última modificación para estar seguro de que la sincronización ha sido registrada en Facebook. Si todavía persisten los problemas, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

¿Cómo sincroniza el módulo los precios rebajados de los productos de PrestaShop con el catálogo de Facebook?

El módulo retoma los precios especiales de los productos de PrestaShop y los sincroniza con el catálogo de Facebook. Si se fija un período de fechas, la reducción de precio se aplicará para ese período de fechas. De lo contrario, el descuento será tratado como un descuento permanente.

¿Es posible elegir la exportación de una sola categoría de productos?

No, solo puedes exportar todo el conjunto del catálogo de PrestaShop a Facebook.

¿Por qué aparecen productos duplicados en mi catálogo de Facebook?

Comprueba tus fuentes de datos en tu Administrador de catálogos. Para evitar duplicidades, debes tener una sola fuente de datos: es decir, tu catálogo PrestaShop si ha activado la exportación o tu píxel. Si ambos están activados, asegúrate de desactivar uno.



¿Qué ocurre si elimino todos mis productos directamente del catálogo de Facebook? ¿Se reexportarán estos productos en la próxima sincronización?

Inicialmente, sólo los productos que han sido modificados desde tu **back office de PrestaShop** se sincronizan en tu **catálogo de Facebook**.

Por lo tanto, si has eliminado productos de tu **catálogo de Facebook**, esos productos no serán necesariamente reexportados. Para ello, puede ir a la **pestaña Catálogo de productos** en la sección **Por favor, revise...** y hacer clic en el hipervínculo. Si desea reexportar todo su catálogo, haga clic aquí.

Al hacer clic en este enlace, te aseguras de que la próxima vez que sincronices, tendrás todos tus productos de **PrestaShop** enviados a **Facebook**.

La exportación del catálogo y/o la sincronización de la información de mis productos no funciona.

En primer lugar, asegúrese de que su módulo de cuentas está actualizado. Lamentablemente, si el módulo no está actualizado, puede tener problemas para exportar o sincronizar sus productos. Si encuentra que el módulo de su cuenta está actualizado, por favor, póngase en contacto con nuestro departamento de atención al cliente para que puedan resolver su problema.

Los precios de mis productos en el catálogo de Facebook aparecen sin IVA.

Proximamente (**marzo 2021**), una función le permitirá mapear sus **categorías de PrestaShop** con las **categorías de Google**, lo que le permitirá aplicar los impuestos correctos a sus productos y mostrarlos con todos los impuestos incluidos.



MESSENGER

¿Por qué Messenger Chat no se visualiza en mi sitio web aunque lo tenga activado?

El dominio de la tienda debe tener permiso para mostrar **Messenger**. Para ello, es necesario introducirlo en la lista de sitios autorizados al configurar **Messenger**.

¿Es posible establecer un horario laboral?

Por defecto, el chat de **Messenger** está visible y disponible las 24 horas del día.

¿Por qué el picto Messenger está posicionado en el lado derecho de mi sitio pero cuando hago clic en él, la ventana se abre en el lado izquierdo?

Es posible que tu tema entre en conflicto con el código del **plugin de Messenger**. No dudes en comprobar si tu **css** no bloquea el posicionamiento de la ventana de **Messenger**.





PrestaShop Facebook

Contacta con el equipo de soporte técnico de PrestaShop Facebook enviando un correo electrónico a :

support-facebook@prestashop.com

[Video tutorial >](#)



Para más información, haz clic aquí :

www.prestashop.com/es/prestashop-facebook

PrestaShop