



PrestaShop Facebook

DOMANDE FREQUENTI



- Generale
- Instalazione
- Configurazione
- Pixel
- Sincronizzazione dei prodotti PrestaShop sul catalogo di Facebook in corso
- Messenger

[Video tutorial >](#)



GENERALE

- Che cos'è Facebook Business Extension?
- Questo modulo è compatibile con la modalità multi-negozio?

INSTALLAZIONE

- Non riesco a visualizzare la scheda Facebook nel menu dopo aver installato il modulo PrestaShop Facebook.
- Non riesco a installare il modulo PrestaShop Account.

CONFIGURAZIONE

- Quali sono i vantaggi offerti da Prestashop Account e bisogna creare un conto per usare questo servizio?
- Perché non riesco ad accedere al mio conto su PrestaShop Account?
- Devo avere un account su Facebook per poter usare questo servizio?
- Cosa succede se disattivo i permessi che mi vengono richiesti durante il login su Facebook?
- Perché ricevo il seguente messaggio di errore quando configuro il mio modulo?
- L'uso di un ad blocker può interferire con la configurazione di PrestaShop Facebook?
- Ho completato il processo di collegamento del mio negozio a Facebook; posso accedere nuovamente a Facebook per modificare le mie impostazioni?

PIXEL

- Cosa devo fare se il Pixel di Facebook è già installato sul mio sito PrestaShop?
- Cos'è l'API Conversions e a cosa serve?
- Come posso visualizzare gli eventi elaborati dal Pixel di Facebook?
- Perché, dopo aver completato correttamente la configurazione, non vedo nessun evento elaborato dal Pixel di Facebook?
- Quali sono gli eventi elaborati dal Pixel di Facebook?
- Cos'è la ricerca delle corrispondenze automatica avanzata?
- Quali sono i campi compilati dai clienti rilevati dal Pixel durante la ricerca delle corrispondenze automatica avanzata?

SINCRONIZZAZIONE DEI PRODOTTI PRESTASHOP SUL CATALOGO DI FACEBOOK IN CORSO

- Come avviene la sincronizzazione dei prodotti PrestaShop sul catalogo di Facebook su questo modulo?
- Ho appena avviato l'esportazione del catalogo per la prima volta, ma i miei prodotti non appaiono nel mio catalogo Facebook.
- Ho apportato delle modifiche ai miei prodotti PrestaShop (ad esempio: l'aggiornamento dei prezzi dei prodotti). Perché le mie modifiche non appaiono sul catalogo Facebook?
- Quanti cataloghi prodotti posso usare con questa configurazione?
- Quanti prodotti posso inserire nel mio catalogo?
- Quali prodotti saranno esportati nel mio catalogo su Facebook?
- Cosa devo fare se le mie modifiche non vengono visualizzate?
- Come avviene la sincronizzazione degli sconti ai prodotti PrestaShop sul catalogo di Facebook in questo modulo?
- Posso scegliere di esportare solo una categoria di prodotti?
- Perché nel mio catalogo Facebook compaiono prodotti duplicati?
- Cosa succede se cancello tutti i miei prodotti direttamente dal catalogo Facebook? Questi prodotti saranno nuovamente esportati nella prossima sincronizzazione?
- L'esportazione del catalogo e/o la sincronizzazione delle mie informazioni sui prodotti non funziona.
- I prezzi dei miei prodotti nel catalogo di Facebook sono visualizzati al netto delle tasse.

MESSENGER

- Perché la chat di Messenger non viene visualizzata sul mio sito anche se è già attivata?
- Posso stabilire degli orari di apertura?
- ¿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 >](#)

Contatta il team di assistenza tecnica di PrestaShop Facebook inviando un'e-mail all'indirizzo:
support-facebook@prestashop.com



GENERALE

Che cos'è Facebook Business Extension?

Facebook Business Extension (FBE) è una soluzione basata su pop-up che consente agli utenti di **Facebook** di configurare facilmente il **Pixel di Facebook**, **Business Manager** e la pagina delle funzioni, come negozi associati alle pagine, le funzioni di **Messenger** ed **Instagram** e molto altro.

¿Questo modulo è compatibile con la modalità multi-negozio?

No. Questo modulo non offre attualmente la modalità multi-negozio. Durante la configurazione ti verrà chiesto di scegliere il negozio che desideri impostare. È possibile configurarne solo uno per volta. Se hai già configurato **PrestaShop Facebook** su uno dei tuoi negozi e lo configuri anche su un secondo negozio, il primo negozio sarà automaticamente disconnesso.



INSTALAZIONE

Non riesco a visualizzare la scheda Facebook nel menu dopo aver installato il modulo PrestaShop Facebook.

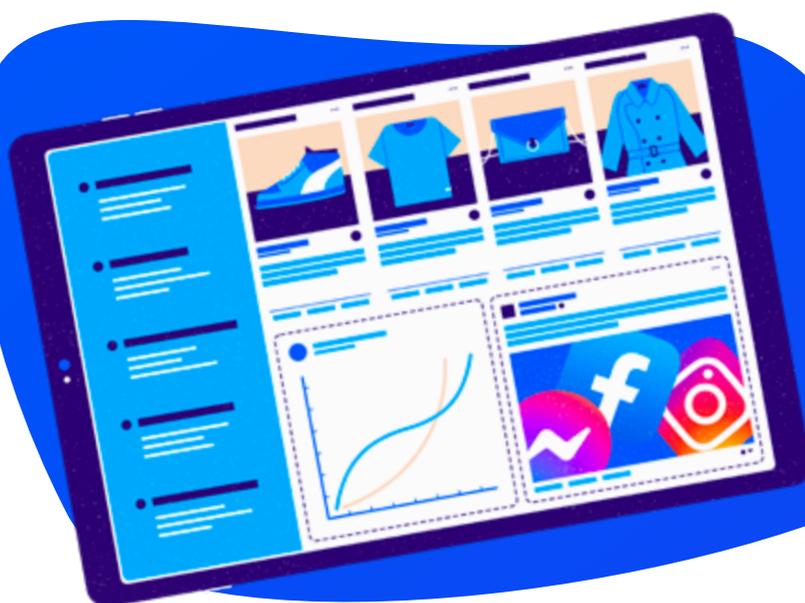
Devi aggiornare il back office dopo aver installato il modulo e il menu **Marketing / Facebook** sarà così visibile nel menu.

Non riesco a installare il modulo PrestaShop Account.

Il modulo **PrestaShop Account** si installa automaticamente una volta installato **PrestaShop Facebook**. In alcuni casi, l'installazione automatica potrebbe non riuscire. Anzitutto, assicurati di pulire la cache del tuo browser (vedi le istruzioni del tuo browser. *Per Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050>*). Altrimenti, scollega il tuo back office dal tuo account Addons e torna alla pagina di configurazione di **PrestaShop Facebook**.

L'installazione dovrebbe ora terminare correttamente. Sulla **versione 1.6.1**, in caso di errori, ti preghiamo di installare **PrestaShop Account** attraverso la tua pagina dei moduli.

Se il problema dovesse persistere, non esitare a contattarci.



CONFIGURAZIONE

Quali sono i vantaggi offerti da Prestashop Account e bisogna creare un conto per usare questo servizio?

Grazie al tuo **account PrestaShop**, potrai attivare e gestire facilmente i servizi del tuo negozio PrestaShop. Per attivare un servizio, come **PS Facebook** o **PS Metrics** e **PS Checkout**, dovrai creare o accedere al tuo account PrestaShop, quindi collegarlo al tuo negozio. Collegando il tuo **account PrestaShop** al tuo negozio, lo autorizzerai ad abbonarsi ai servizi, a gestirli ed a ricevere le fatture relative ai servizi sottoscritti. Tale account sarà usato per tutti i servizi attivati sul tuo negozio.

Perché non riesco ad accedere al mio conto su PrestaShop Account?

Assicurati di verificare che non ci sia un altro conto su **PrestaShop Account** che abbia effettuato il login per un altro servizio PrestaShop: **Metrics** o **Checkout**. Un solo ed unico conto può essere collegato allo stesso negozio. Se un account è già in uso su **Metrics** o **Checkout**, dovrai riutilizzarlo anche per configurare **PrestaShop Facebook**.

Devo avere un account su Facebook per poter usare questo servizio?

Quando effettuerai il login a **Facebook Business Extension**, dovrai accedere all'**account Facebook** collegato alla tua pagina aziendale. Se non disponi di un **account Facebook**, assicurati di crearne uno prima. Potrai poi creare la tua pagina professionale, il tuo **account Business manager**, il tuo catalogo, il tuo **Pixel** ed il tuo account pubblicitario durante la connessione a **Facebook Business Extension** su **PrestaShop Facebook**.

Cosa succede se disattivo i permessi che mi vengono richiesti durante il login su Facebook?

Per far funzionare al meglio **PrestaShop Facebook**, assicurati di non disattivare le autorizzazioni necessarie per il login su **Facebook**. Senza queste autorizzazioni, non potrai usufruire delle funzioni più importanti del modulo come, ad esempio, l'esportazione del tuo catalogo su **Facebook**.



Perché ricevo il seguente messaggio di errore quando configuro il mio modulo : « *Si è verificato un errore sconosciuto durante il processo di integrazione. Si prega di ricaricare e riprovare* » ?

Questo errore è generico e può essere causato da vari eventi (un problema interno al tuo negozio, l'indisponibilità dei server di **PrestaShop** e/o **Facebook**...). Nella maggior parte dei casi, gli errori ci vengono segnalati affinché vengano trattati.

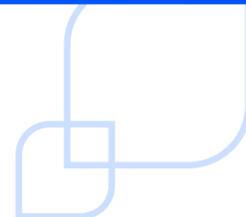
L'uso di un ad blocker può interferire con la configurazione di PrestaShop Facebook?

Il modulo deve poter interagire con **Facebook**, soprattutto quando apre la schermata di login. Un **Ad Blocker** o qualsiasi altro strumento di protezione può impedire l'apertura di questa finestra, provocando così un malfunzionamento del modulo.

Ho completato il processo di collegamento del mio negozio a Facebook; posso accedere nuovamente a Facebook per modificare le mie impostazioni?

La connessione del tuo negozio a **Facebook** può essere riavviata alla scheda «Configurazione», cliccando su «**Modificare il mio account**».





Cosa devo fare se il Pixel di Facebook è già installato sul mio sito PrestaShop?

Se hai già installato il **Pixel di Facebook** e pubblichi annunci dinamici su Facebook, non avrai bisogno di usare l'estensione **PrestaShop Facebook**.

Se hai installato il **Pixel di Facebook** ma non gli annunci dinamici, se pensi di non aver configurato correttamente il **Pixel di Facebook** e vuoi usufruire dell'**API Conversions** o di un aggiornamento automatico del tuo catalogo su **Facebook**, devi usare il modulo **PrestaShop Facebook**. Non dimenticare di rimuovere manualmente il codice **Pixel di Facebook** dal tuo sito prima di iniziare, altrimenti avrai due versioni del tuo **Pixel** sul tuo sito.

Se elimini un pixel esistente e ripeti tutta la procedura dall'inizio con il modulo **PrestaShop Facebook**, ti suggeriamo di mettere in pausa le campagne attive e di ripristinarle immediatamente. In questo modo, ridurrai al minimo l'impatto sul tuo sito.

Cos'è l'API Conversions e a cosa serve?

L'**API Conversions** è uno degli strumenti di **Facebook Business** che consente di condividere i principali eventi web e offline o le azioni dei clienti direttamente tra i tuoi server e quelli di **Facebook**. L'**API Conversions** lavora assieme al tuo **Pixel di Facebook** per migliorare le prestazioni e la rilevazione delle statistiche delle tue campagne pubblicitarie su **Facebook**.

Come posso visualizzare gli eventi elaborati dal Pixel di Facebook?

Una volta terminata la configurazione di **PS Facebook**, potrai cliccare su «**Vedi le statistiche**» nella sezione **Pixel** della pagina di **Configurazione** e sarai reindirizzato/a direttamente alla tua **Gestione Eventi** su **Facebook Business**.



Perché, dopo aver completato correttamente la configurazione, non vedo nessun evento elaborato dal Pixel di Facebook?

I primi eventi possono richiedere più di un giorno per essere visualizzati nella **Gestione eventi**. Per confermare la corretta configurazione del **Pixel**, puoi usare lo strumento «**Testa gli eventi**» disponibile nella **Gestione eventi di Facebook**.

Quali sono gli eventi elaborati dal Pixel di Facebook?

<i>AddToCart</i>	traccia l'aggiunta di articoli al carrello.
<i>AddToWishlist</i>	rileva l'aggiunta di un articolo alla lista dei desideri.
<i>CompleteRegistration</i>	segnala la registrazione di un cliente tramite compilazione di un modulo.
<i>Contact</i>	traccia un cliente che contatta il commerciante tramite un modulo di contatto
<i>CustomizeProduct</i>	traccia un cliente che personalizza un articolo o ne sceglie una variante (esempio: un altro colore)
<i>InitiateCheckout</i>	rileva l'inizio della procedura di pagamento prima del suo termine.
<i>PageView</i>	rileva le visite alle pagine monitorate dal Pixel come da impostazione predefinita.
<i>Purchase</i>	rileva il completamento di un acquisto o di una procedura di pagamento.
<i>Search</i>	rileva una ricerca effettuata sul sito.
<i>ViewContent</i>	rileva una visita ad una pagina specifica (ad esempio, la pagina di un articolo o una pagina di destinazione).

Cos'è la ricerca delle corrispondenze automatica avanzata?

La corrispondenza avanzata è un'opzione inclusa nelle impostazioni del pixel. Questa opzione consente al pixel di raccogliere dati aggiuntivi e confrontarli con la base utenti di **Facebook** per aumentare le possibilità di identificare l'utente giusto.

In pratica, se un visitatore connesso acquista un prodotto (un evento che viene tracciato dal tuo pixel), ma utilizza un browser o un'estensione che impedisce il caricamento del pixel, la corrispondenza avanzata consente a **Facebook** di recuperare i dati dell'utente ed avere una maggiore possibilità di identificare la persona nella base utenti di Facebook, tramite le informazioni inserite nel modulo (ad esempio: nome, cognome, indirizzo e-mail, ecc...).



Quali sono i campi compilati dai clienti rilevati dal Pixel durante la ricerca delle corrispondenze automatica avanzata?

Indirizzo e-mail, genere, città, stato, codice postale e Paese, nome e cognome, numero di telefono, data di nascita, ID esterno. Potrai visualizzare tutte le opzioni nelle impostazioni della tua **Gestione Eventi** (in **Business Manager**).

SINCRONIZZAZIONE DEI PRODOTTI PRESTASHOP SUL CATALOGO DI FACEBOOK IN CORSO

Come avviene la sincronizzazione dei prodotti PrestaShop sul catalogo di Facebook su questo modulo?

Usiamo un feed generato quotidianamente e programmato per sincronizzare i prodotti **PrestaShop** con il catalogo su **Facebook**.

Ho appena avviato l'esportazione del catalogo per la prima volta, ma i miei prodotti non appaiono nel mio catalogo Facebook.

Niente paura, è assolutamente normale. I tuoi prodotti saranno esportati nel catalogo **Facebook** alle ore **01h00 GMT** del giorno successivo all'esportazione del catalogo. Vai sul tuo catalogo Facebook il giorno dopo per controllare se tutti i tuoi prodotti sono stati esportati correttamente.

Ho apportato delle modifiche ai miei prodotti PrestaShop (ad esempio: l'aggiornamento dei prezzi dei prodotti). Perché le mie modifiche non appaiono sul catalogo Facebook?

Tutte le modifiche apportate a uno o più prodotti saranno aggiornate sul tuo catalogo **Facebook** durante la sincronizzazione programmata che viene eseguita quotidianamente.



Quanti cataloghi prodotti posso usare con questa configurazione?

È possibile usare un solo catalogo prodotti.

Quanti prodotti posso inserire nel mio catalogo?

No hay límite en el número de productos.

Quali prodotti saranno esportati nel mio catalogo su Facebook?

Tutti i prodotti PrestaShop «attivi» saranno esportati e aggiornati sul tuo catalogo Facebook.

Cosa devo fare se le mie modifiche non vengono visualizzate?

Verifica che non siano avvenuti errori durante la scansione dei tuoi prodotti. In seguito, attendi 24 ore dopo l'ultima modifica per assicurarti che la sincronizzazione sia avvenuta su **Facebook**. Se dovessi ancora riscontrare problemi, contatta il nostro servizio clienti.

Come avviene la sincronizzazione degli sconti ai prodotti PrestaShop sul catalogo di Facebook in questo modulo?

Il modulo rileva i prezzi speciali dei prodotti **PrestaShop** e li sincronizza con il catalogo Facebook. Se viene fissato un periodo di validità, gli sconti saranno validi solo per quel periodo. In caso contrario, lo sconto sarà trattato come uno sconto permanente.

Posso scegliere di esportare solo una categoria di prodotti?

No, puoi solo esportare tutto il tuo catalogo PrestaShop su Facebook.

Perché nel mio catalogo Facebook compaiono prodotti duplicati?

Verifica le fonti dei tuoi dati nella Gestione del catalogo. Per evitare doppioni, devi fornire una sola fonte di dati: o il tuo catalogo PrestaShop (se hai attivato l'esportazione), o il tuo Pixel. Se entrambi sono stati attivati, dovrai disattivarne uno.



Cosa succede se cancello tutti i miei prodotti direttamente dal catalogo Facebook? Questi prodotti saranno nuovamente esportati nella prossima sincronizzazione?

Inizialmente, solo i prodotti che sono stati modificati sul tuo **back office PrestaShop** vengono sincronizzati nel tuo **catalogo Facebook**.

Per farlo, puoi andare alla scheda **Catalogo prodotti** e dopo aver esportato i tuoi prodotti, vai al blocco di testo «**Si prega di seguire...**» e clicca sul collegamento ipertestuale qui sotto.

Cliccando su questo link, avrai la certezza che, alla prossima sincronizzazione, tutti i tuoi **prodotti PrestaShop** saranno nuovamente trasferiti su **Facebook**.

L'esportazione del catalogo e/o la sincronizzazione delle mie informazioni sui prodotti non funziona.

Prima di tutto, assicurati che il tuo **modulo Account** sia aggiornato. Purtroppo, se il modulo non è aggiornato, potresti avere problemi nell'esportazione o nella sincronizzazione dei tuoi prodotti. Se il tuo modulo **Account** non è aggiornato, contatta il nostro servizio clienti per risolvere il tuo problema.

I prezzi dei miei prodotti nel catalogo di Facebook sono visualizzati al netto delle tasse.

Al più presto, una funzione ti permetterà di mappare le tue **categorie di PrestaShop** con le **categorie di Google** che ti permetteranno di applicare le tasse giuste ai tuoi prodotti e di mostrarli con tutte le tasse incluse.



MESSENGER

Perché la chat di Messenger non viene visualizzata sul mio sito anche se è già attivata?

Il dominio del negozio deve essere autorizzato a visualizzare **Messenger**. Per visualizzarla, dovrai inserirlo nell'elenco dei siti autorizzati durante la configurazione di **Messenger**.

Posso stabilire degli orari di apertura?

Ti ricordiamo che, di default, la chat di **Messenger** è visibile e disponibile **24 ore su 24, 7 giorni su 7**.

Perché l'icona di Messenger è posizionata sul lato destro del mio sito, ma quando la clicco, la finestra si apre sul lato sinistro?

È possibile che il tuo tema entri in conflitto con il codice del plug-in di **Messenger**. Per questo motivo, ti suggeriamo di verificare che il tuo **CSS** non blocchi il posizionamento della finestra di **Messenger**.





PrestaShop Facebook

Contatta il team di assistenza tecnica di PrestaShop Facebook inviando
un'e-mail all'indirizzo :

support-facebook@prestashop.com

[Video tutorial >](#)



Per maggiori informazioni, vai qui :
www.prestashop.com/it/prestashop-facebook

PrestaShop