MEDIACOM87

Seguimiento de los clientes

Recordatorios automáticos por correo para su tienda PrestaShop: carritos abandonados, agradecimientos, fidelización

PrestaShop 1.6 - 9.x • PHP 5.6 - 8.5 • Módulo gratuito

Guía del usuario - © 2008-2026 Mediacom87

Índice

1. Presentación del módulo
2. Funcionalidades
3. Compatibilidad y requisitos
4. Instalación y actualización
5. Licencia gratuita
6. Los cuatro recordatorios
7. Los descuentos
8. RGPD y consentimiento
9. Los correos
10. La tarea cron
11. Estadísticas
12. Multitienda
13. Alojamiento detrás de un WAF/WAAP
14. Preguntas frecuentes
15. Notificación de vulnerabilidades
16. Soporte, actualizaciones y donaciones

1. Presentación del módulo

Seguimiento de los clientes (nombre técnico `medreminder`) es un módulo gratuito desarrollado por Mediacom87. Envía automáticamente cuatro recordatorios por correo a sus clientes: carrito abandonado, agradecimiento tras un pedido, recompensa para sus mejores clientes y recordatorio para los clientes que ya no compran.

Cada recordatorio puede incluir un código de descuento personal, creado para el cliente y válido durante los días que usted elija, o enviarse sin descuento. Los correos se envían en el idioma del cliente mediante una tarea programada, de la que el módulo gratuito medcron puede encargarse en un clic.

> **Importante** Por defecto, los recordatorios solo se envían a los clientes suscritos a su boletín, y cada correo contiene un enlace para dejar de recibirlos. El módulo se entrega con los cuatro recordatorios desactivados: no se envía nada hasta que usted los active.

2. Funcionalidades

Cuatro recordatorios automáticos

Carritos abandonados, agradecimiento tras un pedido, mejores clientes a partir de un umbral de compras y clientes inactivos desde un número de días elegido. Cada recordatorio se activa y se configura por separado.

Con o sin descuento

Se crea un código de descuento porcentual para cada cliente, de un solo uso y limitado en el tiempo. Con un importe de 0, el correo se envía sin código.

Conforme al RGPD

Envío reservado a los clientes suscritos al boletín, enlace de baja en cada correo y exclusión de un cliente desde el back-office. El módulo no coloca ni lee ninguna cookie.

En el idioma del cliente

Correos en francés, inglés, alemán, español, italiano y polaco. El asunto y el nombre del descuento también se traducen. Las plantillas se personalizan en su tema.

Una tarea programada sencilla

La pestaña Tarea cron indica la dirección y la línea de crontab de cada tienda. Con medcron basta un clic, sin ninguna configuración del servidor.

Estadísticas

Correos enviados, descuentos utilizados y tasa de conversión de cada recordatorio, día a día, durante los últimos 30 días.

3. Compatibilidad y requisitos

- PrestaShop 1.6 a 9.x, multitienda incluida.
- PHP 5.6 a 8.5.
- Un envío de correos operativo en la tienda (Parámetros avanzados > Correo electrónico).
- Una tarea programada: el módulo gratuito medcron o el crontab de su servidor.

4. Instalación y actualización

Instalación

En **Módulos > Gestor de módulos**, haga clic en «Subir un módulo» y deposite el archivo `medreminder.zip`. Abra después la configuración del módulo: los cuatro recordatorios están desactivados; active los que desee y configure la tarea programada (capítulo 10).

Actualización desde la versión 1.0.0

Suba el nuevo archivo como para una instalación: PrestaShop ejecuta la actualización. Incluye los siguientes cambios:

- el filtro «Solo clientes suscritos al boletín» se activa en los cuatro recordatorios;
- se aplica un plazo mínimo de 3 horas antes de recordar un carrito abandonado;
- las plantillas de correo de la carpeta `mails/` del módulo se sustituyen: si las había modificado allí, rehaga sus cambios en su tema (capítulo 9);
- la dirección de la tarea cron no cambia.

Desinstalación

La desinstalación elimina el registro de envíos, la lista de clientes excluidos, los ajustes, la licencia y las tareas del módulo en medcron. Los descuentos ya enviados siguen siendo utilizables hasta su fecha de fin. Recuerde quitar la línea de su crontab si había añadido una.

5. Licencia gratuita

El módulo funciona completamente sin licencia. El registro, gratuito, añade las notificaciones de nueva versión, la actualización en un clic y el formulario de soporte.

En la pestaña **Licencia**, introduzca su dirección de correo y haga clic en «Registrarse ahora». La licencia se activa al instante para el dominio de la tienda.

6. Los cuatro recordatorios

La pestaña **Configuración** muestra un bloque por recordatorio. Al pie de cada bloque se indica el número de correos que enviará la próxima ejecución de la tarea programada. Guarde con «Guardar ajustes».

Carritos abandonados (bloque «Carros cancelados»)

Se envía un correo por un carrito que contiene al menos un producto, que no se ha modificado desde el plazo mínimo (3 horas por defecto) y cuya última modificación tiene menos de 7 días, cuando el cliente no ha realizado ningún pedido desde entonces. Un cliente recibe como máximo un recordatorio de este tipo cada 7 días, por su carrito más reciente, y un mismo carrito nunca se recuerda dos veces. El botón del correo lleva al cliente de vuelta a su carrito.

Agradecimiento tras un pedido (bloque «Volver a pedir»)

Tras cada pedido validado de los últimos 7 días, el cliente recibe un agradecimiento, con un descuento en su próximo pedido si se ha definido un importe. Un cliente que compra varias veces en la semana solo recibe un correo. Los pedidos realizados como invitado no se tienen en cuenta.

Mejores clientes

Un cliente cuyos pedidos validados de los últimos 90 días alcanzan el **Umbral**, en la moneda por defecto de la tienda, recibe un correo de agradecimiento. Esta recompensa solo se envía una vez por cliente.

Clientes inactivos (bloque «Malos clientes»)

Un cliente que ya ha realizado al menos un pedido validado, pero ninguno desde el número de días indicado en **Desde x días**, recibe un correo «Le echamos de menos». Solo lo recibe una vez por periodo de inactividad: si vuelve a comprar y después vuelve a estar inactivo, podrá recibirlo de nuevo. Con 0 días, este recordatorio no envía nada.

Ajuste	Función
Activar	Activa o desactiva el recordatorio.
Solo clientes suscritos al boletín	Activado por defecto: el recordatorio solo se envía a los clientes que han aceptado recibir sus ofertas (capítulo 8).
Plazo mínimo (solo carritos)	Número de horas sin cambios en el carrito antes de considerarlo abandonado.
Importe del descuento	Porcentaje del descuento, de 0 a 100. Con 0, el correo se envía sin descuento.
Validez del descuento	Número de días durante los cuales el código se puede utilizar.
Umbral (mejores clientes)	Total de compras en 90 días a partir del cual se recompensa al cliente.
Desde x días (clientes inactivos)	Número de días sin pedido a partir del cual se recuerda al cliente.

7. Los descuentos

Cuando se define un importe, el módulo crea para cada correo una regla de carrito personal: reservada al cliente, porcentual, de un solo uso, válida hasta la noche del último día de validez y no acumulable con otros descuentos. Su código empieza por `MED-` y su nombre se traduce a cada idioma de la tienda.

Si el correo no se puede enviar, el descuento se elimina en el acto y el cliente recibirá el recordatorio en la siguiente ejecución.

En el bloque **General**, la opción «Eliminar los descuentos obsoletos en cada lanzamiento para limpiar la base de datos» borra los códigos `MED-` caducados en cada ejecución de la tarea programada.

8. RGPD y consentimiento

El filtro de boletín

Estos recordatorios son correos comerciales. El filtro «Solo clientes suscritos al boletín», activado por defecto en cada recordatorio, limita el envío a los clientes que han aceptado recibir sus ofertas. Desactivarlo es su responsabilidad según el RGPD.

El enlace de baja

Cada correo termina con un enlace «Dejar de recibir estos correos». Abre una página de la tienda que pide una confirmación mediante un botón: el software de seguridad de los servicios de correo, que abre los enlaces, no puede dar de baja a un cliente en su lugar. Una vez confirmada, el cliente ya no recibe ningún recordatorio del módulo. Su suscripción al boletín no se modifica.

Los clientes excluidos

¿Un cliente le pide, por correo o por teléfono, dejar de recibir estos correos? Introduzca su dirección en el bloque **Clientes excluidos** y haga clic en «Excluir». Se excluyen todas las cuentas que usan esa dirección. «Volver a incluir» anula la exclusión. El bloque muestra el número de clientes excluidos, bajas mediante el enlace incluidas.

Cookies

El módulo no coloca ni lee ninguna cookie. Solo trabaja con los carritos y pedidos guardados en su base de datos y vinculados a la cuenta del cliente: el consentimiento de cookies del visitante no interviene.

9. Los correos

Idiomas

Cada recordatorio existe en dos versiones, con y sin descuento, en francés, inglés, alemán, español, italiano y polaco. El cliente recibe el correo en su idioma. Si su idioma no tiene plantilla, el correo se envía en inglés. El asunto y el nombre del descuento siguen el mismo idioma.

Personalización

Copie la carpeta `mails` del módulo en `themes/su_tema/modules/medreminder/mails/` y edite la copia: tiene prioridad y se conserva al actualizar el módulo. Las plantillas `followup_1` a `followup_4` se usan cuando se define un descuento, las que terminan en `_novoucher` cuando el importe es 0.

Variable	Contenido
`{firstname}`, `{lastname}`	Nombre y apellidos del cliente
`{amount}`, `{days}`	Porcentaje y validez del descuento
`{voucher_num}`	Código del descuento
`{days_threshold}`	Número de días de inactividad (clientes inactivos)
`{cart_url}`	Enlace al carrito del cliente
`{unsubscribe_url}`	Enlace de baja, que debe mantenerse en sus plantillas
`{shop_name}`, `{shop_url}`	Nombre y dirección de la tienda

10. La tarea cron

Los correos se envían mediante una tarea programada. Ejecútela **cada hora**: los carritos abandonados se recuerdan así cerca del plazo mínimo, y el módulo solo envía los recordatorios pendientes, nunca dos veces el mismo.

La dirección de cada tienda

La pestaña **Tarea cron** muestra, para cada tienda en la que el módulo está activado, la dirección que se debe llamar, la línea lista para añadir al crontab de su servidor y la fecha de la última ejecución.

```
17 * * * * curl -s "https://su-tienda.es/module/medreminder/cron?secure_key=..." > /dev/null
```

Programar con medcron

medcron es el módulo gratuito de tareas programadas de Mediacom87: historial, alertas de fallo, bloqueos, sin acceso al crontab. En la parte superior de la pestaña Tarea cron, un bloque se adapta a su situación: «Instalar medcron (gratis)» si no está, activación si está desactivado, y después «Programar con medcron» o «Programar todas con medcron» cuando está listo. Los botones para verlo en medcron, el historial y «Quitar de medcron» acompañan a cada tarea.

medcron recibe una tarea por tienda, ejecutada cada hora en el contexto de esa tienda, con un resumen de los correos enviados en su historial. Si desactiva el módulo en una tienda, su tarea se quita de medcron.

> **Atención** Una tarea programada en medcron no debe quedarse también en el crontab de su servidor: se ejecutaría dos veces. Quite la línea del crontab.

11. Estadísticas

La pestaña **Estadísticas** muestra, día a día durante los últimos 30 días y para cada recordatorio, el número de correos enviados, el número de descuentos utilizados en un pedido validado y la tasa de conversión.

12. Multitienda

- Los ajustes de los recordatorios se guardan para la tienda o el grupo seleccionado en el selector de tiendas, como cualquier ajuste de PrestaShop.
- Cada tienda tiene su propia tarea programada: la pestaña Tarea cron las muestra todas, sin cambiar de tienda.
- Los correos se envían con el nombre, la dirección y los enlaces de la tienda del cliente.
- Un cliente excluido o dado de baja lo está en todas las tiendas.

13. Alojamiento detrás de un WAF/WAAP

Si su tienda está protegida por un cortafuegos de aplicaciones web (WAF o WAAP), estas son las rutas del front-office que utiliza el módulo. Ninguna transporta texto libre: los argumentos son identificadores numéricos o claves hexadecimales. Si alguna está bloqueada, transmita esta tabla a su responsable técnico.

Ruta	Argumentos
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=cron` (GET)	`secure_key` : clave de la tarea programada
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=unsubscribe` (GET, después POST)	`customer` : número de cliente; `secure_key` : 32 caracteres hexadecimales; `confirm` (POST)
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=medlicense` (POST JSON)	`token` : notificaciones del servidor de licencias de Mediacom87

14. Preguntas frecuentes

Un cliente no ha recibido el correo de carrito abandonado. ¿Por qué?

El correo solo se envía si el carrito contiene al menos un producto, no se ha modificado desde el plazo mínimo ni desde hace más de 7 días, si el cliente no ha comprado desde entonces, si está suscrito al boletín cuando el filtro está activado, si no está excluido y si no ha recibido este recordatorio en los últimos 7 días. Compruebe también que la tarea programada se ejecuta: la pestaña Tarea cron muestra su última ejecución.

¿Puedo enviar un recordatorio sin descuento?

Sí: indique 0 como importe del descuento. El correo se envía entonces sin código.

No encuentro la URL de la tarea cron.

Abra la pestaña Tarea cron: muestra la dirección de cada tienda y la línea que debe añadir al crontab de su servidor.

No tengo acceso al crontab de mi servidor. ¿Cómo ejecuto los recordatorios?

Instale medcron desde la pestaña Tarea cron y haga clic en «Programar todas con medcron».

¿Son estos correos compatibles con el RGPD?

Por defecto, el módulo solo los envía a los clientes suscritos a su boletín y cada correo contiene un enlace de baja. Puede desactivar el filtro de boletín bajo su propia responsabilidad.

El siguiente proceso indica 0 correos aunque tengo carritos abandonados.

El contador aplica las mismas condiciones que el envío: filtro de boletín, plazo mínimo, clientes excluidos. Desactivar el filtro de boletín para hacer pruebas equivale a enviar correos comerciales reales: haga sus pruebas con una cuenta de cliente propia, suscrita al boletín.

15. Notificación de vulnerabilidades

Mediacom87 se adhiere a la Carta TouchWeb de ciberseguridad responsable y acoge favorablemente cualquier notificación de un fallo de seguridad en sus módulos.

- Acuse de recibo en un plazo máximo de 7 días para toda notificación pertinente.
- Análisis del impacto y planificación de una corrección en un plazo máximo de 30 días.
- Publicación de un aviso de seguridad con identificador CVE para las vulnerabilidades importantes.
- Ninguna corrección se publica de forma silenciosa.

La pestaña «Política de seguridad» del módulo describe el procedimiento completo. Facilite todos los detalles posibles: descripción, impacto, versión afectada, pasos para reproducirlo.

16. Soporte, actualizaciones y donaciones

Soporte

Una vez registrado el módulo, el botón «Contacto» de la pestaña **Información** abre un formulario que se envía desde su back-office, con la información técnica útil. La pestaña **Preguntas frecuentes** responde a las dudas más habituales.

Actualización en un clic

Cuando hay una nueva versión disponible, un aviso la anuncia en la parte superior de la configuración. El botón «Actualizar ahora» descarga el archivo firmado por Mediacom87, lo comprueba y lo instala. La versión actual se conserva hasta el final de la operación y se restaura en caso de fallo.

Donaciones

El módulo es gratuito. Cuando ya ha demostrado su utilidad, una ventana le propone de vez en cuando apoyar su desarrollo: «Más tarde» la aplaza 60 días, «Ya he hecho una donación» la hace desaparecer. La página de donación de Ko-fi solo se carga si usted decide hacer una donación. El botón «Apoyar el módulo» de la pestaña Información sigue disponible en todo momento.

> **Mediacom87** Gracias por elegir Seguimiento de los clientes. Mediacom87 es especialista en PrestaShop desde 2008.