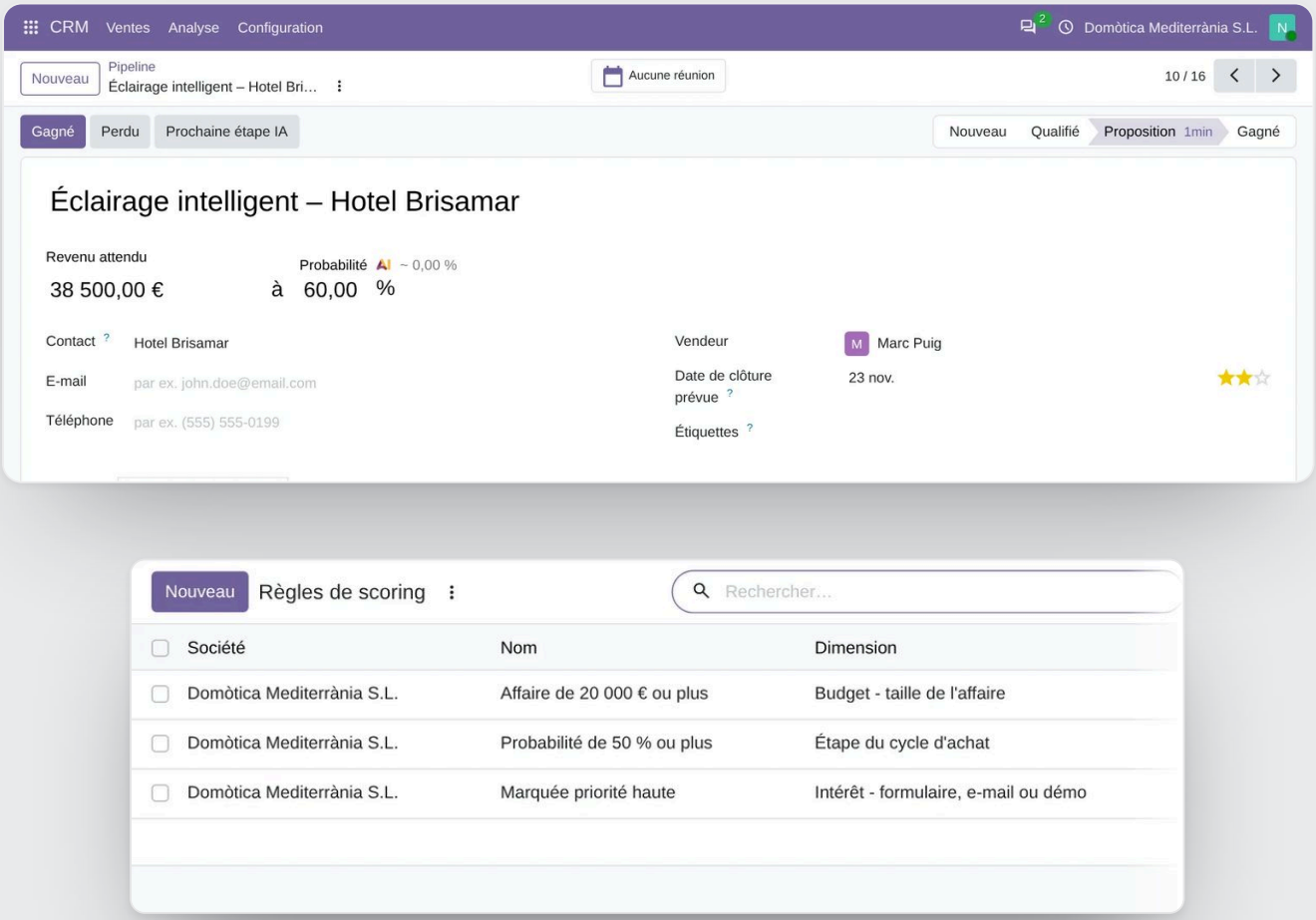
GUIDE DU MODULE · CRM ET VENTES

CRM Lead Scoring pour Odoo

Notez vos leads avec vos propres règles et laissez l'IA de FlexigoTech Cloud proposer la prochaine étape de chaque opportunité, avec son risque et un brouillon de relance.

Odoo 17 · 18 · 19 · 20 | 14 jours d'essai, sans carte | Édition du 18-11-2026



Capture réelle d'Odoo 20. En haut, une opportunité avec le bouton de la prochaine étape par IA dans l'en-tête ; en bas, la liste des règles qui servent à noter les pistes.

Sommaire

À droite, la page où commence chaque chapitre. Les menus et les boutons portent les noms d'Odoo en français.

1	Pour qui il est et ce qu'il résout	3
2	Le module en chiffres	4
3	Où le voir dans votre Odoo	5
4	Ce dont vous avez besoin avant de commencer	6
5	L'essai de FlexigoTech Cloud	6
6	Le mettre en place pas à pas	8
7	Vos règles de scoring : champ, opérateur, seuil et points	11
8	Le score de chaque piste : de 0 à 100, son libellé et sa tendance	14
9	La prochaine étape avec l'IA de FlexigoTech Cloud	16
10	Ce que reçoit l'IA et qui l'accepte	18
11	Recommandations par règles et le résumé de chaque lundi	21
12	Les prévisions de revenus	23
13	Le risque d'attrition de chaque client gagné	26
14	Demandes RGPD et journal d'audit	29
15	Les données qui partent et reviennent	33
16	Ce qui se passe automatiquement	34
17	Les options du module et leurs valeurs par défaut	35
18	Sécurité et données personnelles	37
19	Plusieurs sociétés	38
20	En cas de problème	39
21	Autres façons de procéder	40
22	Formules et tarifs	40
23	Questions fréquentes	41
24	Glossaire	43
25	Liste de contrôle et contact	45

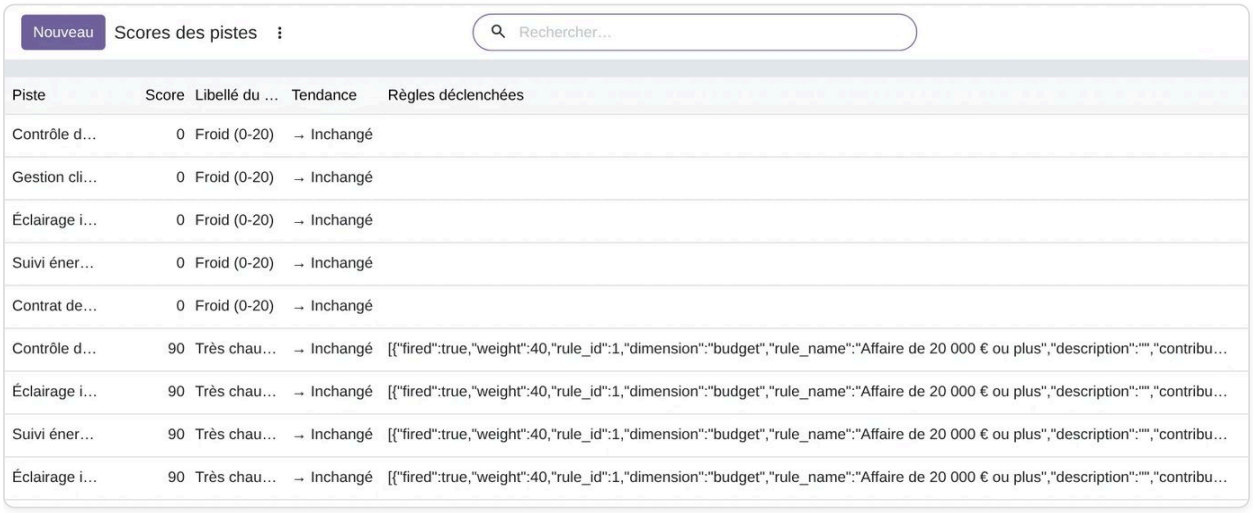
Ce guide décrit la version 20.0.1.2.0 du module (branche 20.0 d'Odoo, commit 01efb393c). Tout ce qu'il dit vient de son code publié, de la documentation officielle de la plateforme ou de captures réelles.

Les captures viennent d'une base Odoo 20 de test, avec une société et des données inventées et sans connexion réelle à FlexigoTech Cloud. Le module existe aussi pour Odoo 17, 18 et 19.

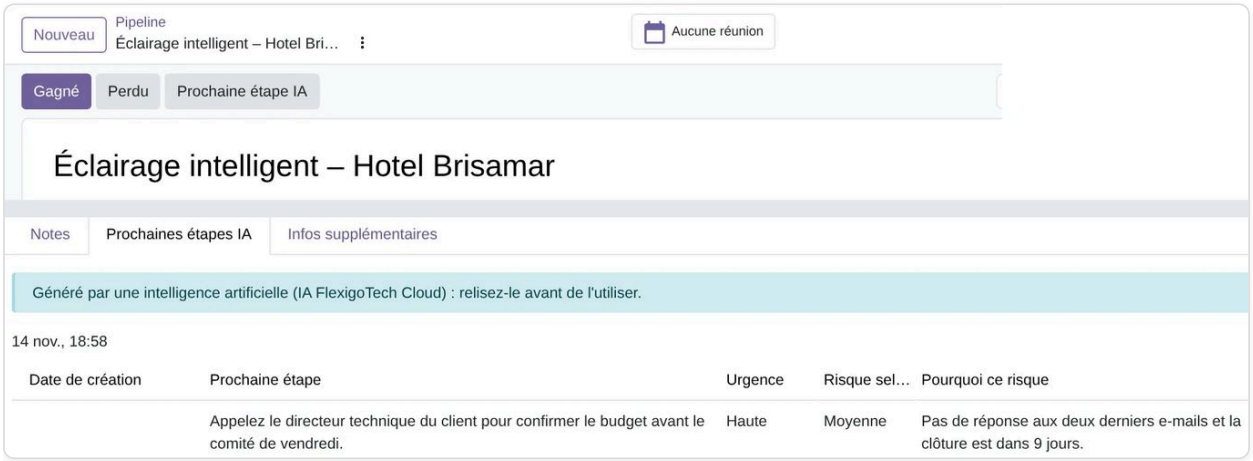
1 Pour qui il est et ce qu'il résout

Sans le module, chacun décide à l'œil quelles pistes traiter en premier. Pour savoir quoi faire, on parcourt les opportunités une à une. Le pipeline du trimestre s'additionne à la main. Les clients gagnés qui se refroidissent ne se voient pas. Et quand arrive une demande RGPD, les données de la personne concernée se cherchent à la main dans le CRM.

Avec le module, chaque piste reçoit un score de 0 à 100, qui est la somme des points des règles que vous avez écrites et qui sont remplies. La prévision pondère chaque opportunité ouverte par sa probabilité et par le taux de conversion de son étape. Le risque d'attrition est calculé pour chaque opportunité gagnée. Les demandes RGPD se traitent d'un bouton et restent dans un journal d'audit. Pour chaque opportunité, l'IA de FlexigoTech Cloud propose le prochain pas, son urgence, le risque avec son pourquoi, et un brouillon de suivi.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Scores des pistes** avec le score, l'étiquette et la tendance de chaque piste.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Une opportunité avec son prochain pas IA, signalé comme généré par l'intelligence artificielle.

Ce qui change au quotidien

- Les pistes sont classées selon un score qui ne dépend que de vos règles, avec une étiquette allant de **Froid (0-20)** à **Très chaud (71-100)**.
- Chaque nuit, les scores des pistes nouvelles ou modifiées sont recalculés, et **Tout exécuter maintenant** lance tout immédiatement.
- Chaque nuit, la prévision du pipeline ouvert sort, avec le montant prévu et sa fourchette.

- Les opportunités gagnées entrent chaque nuit dans une bande de risque selon le nombre de jours sans changement, entre autres facteurs.
- Chaque lundi, un résumé des recommandations ouvertes des 7 derniers jours arrive par e-mail.

Ce qu'il ne fait pas

- L'IA ne note pas et n'apprend pas de vos ventes : le score est la somme des points de vos règles.
- Le score n'apparaît pas sur la fiche de l'opportunité : il se trouve dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**.
- Il n'y a pas de portail pour la personne concernée : les demandes RGPD sont créées à la main par un responsable commercial.
- La fourchette de la prévision, avec ses marges inférieure et supérieure, est une marge fixe, non un intervalle statistique.
- Les textes des recommandations par règles sortent en anglais dans toutes les langues.
- Il ne fonctionne pas sans l'abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

2 Le module en chiffres

17 à 20
versions d'Odoo

14
jours d'essai sans carte bancaire

7
tâches planifiées

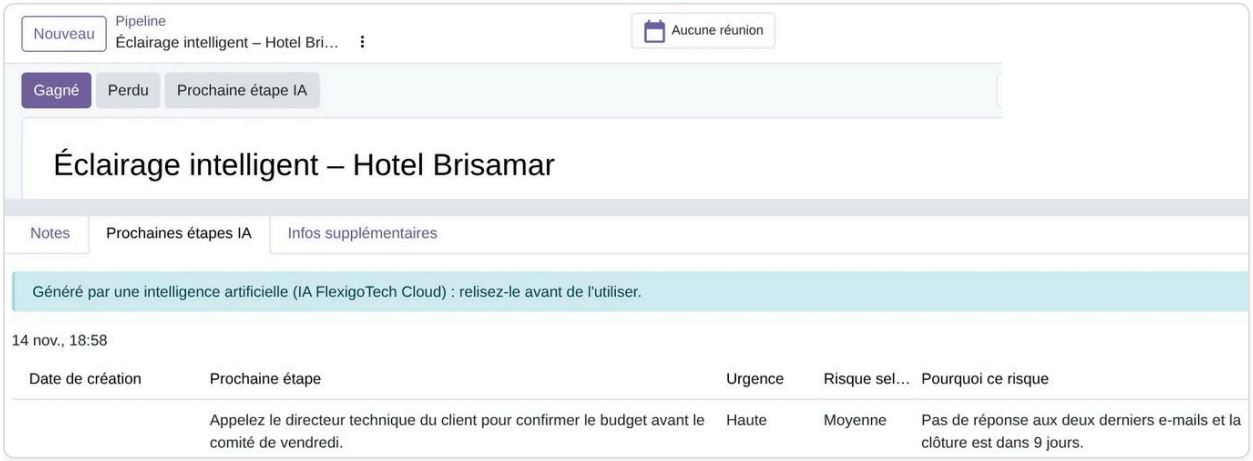
8
prochains pas IA par nuit par défaut

500 ou 1 000
documents par mois, avec le plan Standard ou Pro

5 899
lignes de code et 156 tests automatiques

Les dépendances du module sont le CRM, l'e-mail, le web et les résumés d'Odoo, ainsi que FlexigoTech Cloud, donc il fonctionne en Community et en Enterprise. Les tickets de support qui comptent pour le risque d'attrition viennent de Helpdesk, qui est d'Enterprise.

3 Où le voir dans votre Odoo



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Une opportunité avec l'onglet **Prochaines étapes IA** ouvert et le bouton **Prochaine étape IA** dans l'en-tête.

Intelligence CRM › Scores des pistes	Le score de chaque piste, son étiquette, sa tendance et les règles qui ont été remplies.
Intelligence CRM › Règles de scoring	Les règles qui servent à noter : un champ de la piste, un opérateur et une valeur seuil.
Intelligence CRM › Prévisions de revenus	La prévision du pipeline ouvert, avec sa fourchette.
Intelligence CRM › Quotas de vente	Le quota de chaque commercial par période et par année.
Intelligence CRM › Risque d'attrition	Le risque de chaque opportunité gagnée.
Intelligence CRM › Schémas de comportement	Les schémas d'interaction de chaque client.
Intelligence CRM › Recommandations	Les recommandations par règles et les prochains pas IA.
Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées	Les demandes RGPD.
Intelligence CRM › Confidentialité de la piste	Les marqueurs de confidentialité de chaque piste.
Intelligence CRM › Journal d'audit	Le journal de chaque calcul et de chaque demande.
Intelligence CRM › Configuration	Les options de chaque société, l'autorisation de l'IA de FlexigoTech Cloud et le bouton **Tout exécuter maintenant**.
Intelligence CRM › Métriques	Les instantanés que vous créez avec **Créer un instantané** : combien de pistes ont un score et combien ont le secteur et les activités.
Intelligence CRM › Modèles d'IA	Quel modèle de l'IA de FlexigoTech Cloud a répondu et depuis quand.

Intelligence CRM › Moteurs	La liste des moteurs du module.

En dehors de ce menu, l'opportunité reçoit l'onglet **Prochaines étapes IA** et les boutons **Prochaine étape IA** et **Vérifier la prochaine étape IA** ; le second n'apparaît que tant qu'un prochain pas est en attente. Le score n'apparaît ni sur l'opportunité ni dans le pipeline : il n'est disponible que dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**. Chaque nuit, on note, on prévoit, on calcule le risque et on met à jour les recommandations, et chaque lundi arrive le résumé hebdomadaire. Les écrans du module s'affichent dans la langue de l'utilisateur, mais les textes des recommandations par règles sortent toujours en anglais.

4 Ce dont vous avez besoin avant de commencer

- Odoo 17, 18, 19 ou 20, sur Odoo.sh ou sur votre propre serveur. Il ne fonctionne pas sur Odoo Online, qui n'autorise pas l'installation de modules tiers.
- Le CRM d'Odoo, car le module y vit et travaille avec vos pistes et opportunités.
- Un administrateur, qui crée la configuration de la société, accepte ce que reçoit l'IA et clique sur **Tout exécuter maintenant**.
- Un responsable commercial, qui écrit les règles de scoring et traite les demandes RGPD.
- L'abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours, démarré sur la base de production : le module en a besoin.
- Vos règles de scoring. Une installation neuve n'en apporte aucune.

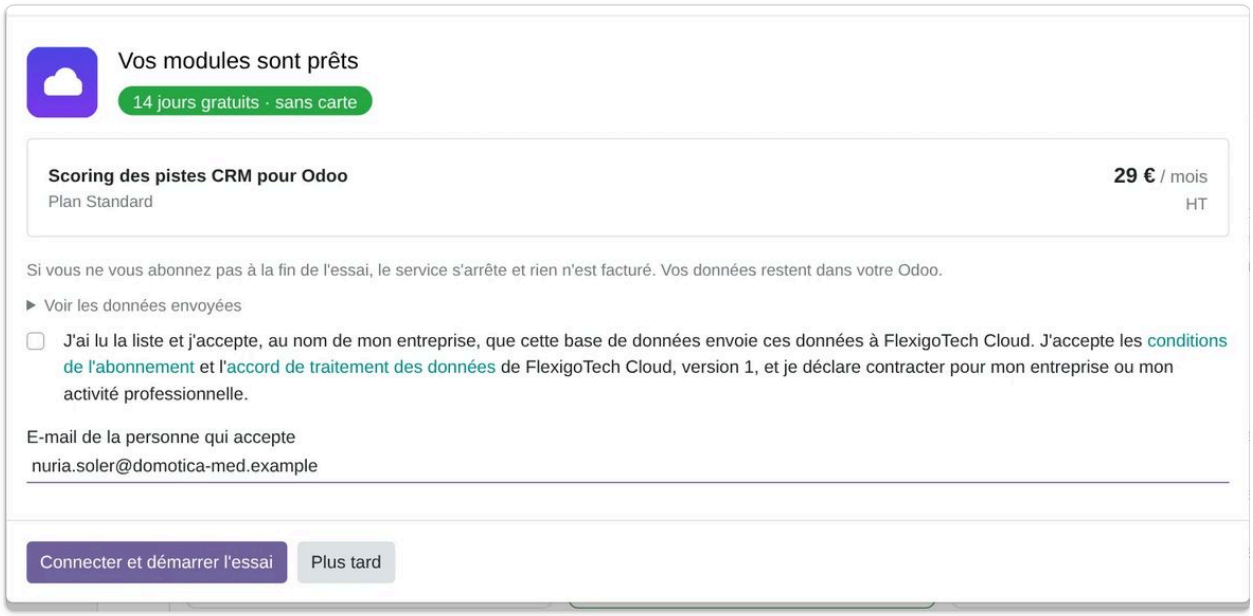
> Certaines choses vous reviennent : écrire les règles de scoring, saisir le montant prévu des quotas de vente, renseigner le sentiment des tickets et l'intégration utilisée par le risque d'attrition, et créer et traiter les demandes RGPD.

Il s'installe comme n'importe quel module Odoo tiers, sur Odoo.sh ou sur votre serveur. Odoo installe en même temps `flexigotech_cloud`, la connexion à FlexigoTech Cloud, et les applications dont il dépend : CRM.

5 L'essai de FlexigoTech Cloud

1. **Cliquez sur Activer dans la barre du haut**

   Il apparaît dès que vous installez le module. Il ouvre la fenêtre **Activer FlexigoTech Cloud**, avec le plan Standard et ses 14 jours gratuits, sans carte bancaire.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La fenêtre d'activation : lisez la liste des données, cochez la case et saisissez votre e-mail.

2 **Acceptez et saisissez votre e-mail**

Cochez « J'ai lu la liste et j'accepte, au nom de mon entreprise… » (cela inclut les conditions de l'abonnement et le contrat de sous-traitance du traitement) et saisissez l'**E-mail de la personne qui accepte**.

3 **Cliquez sur Connecter et démarrer l'essai**

Odoo enregistre la base auprès de FlexigoTech Cloud et démarre l'essai du module. Si vous préférez plus tard, **Plus tard** ferme la fenêtre.

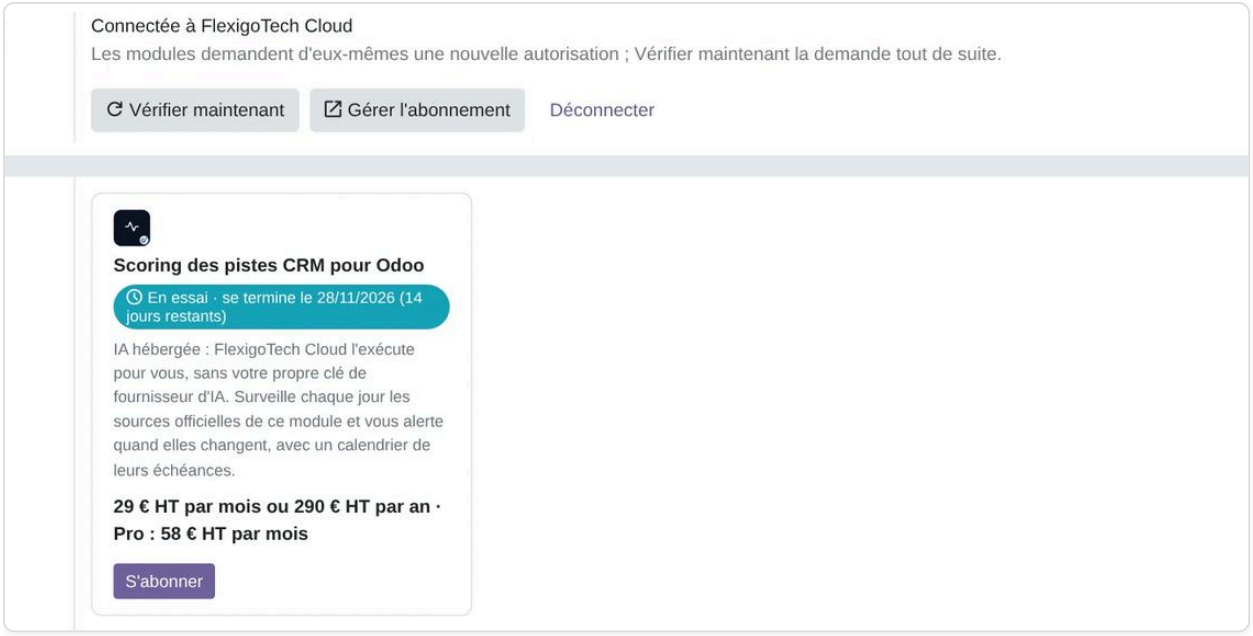
La même chose, depuis les Paramètres

Dans **Paramètres › FlexigoTech Cloud** se trouve la liste complète de ce que la base envoie. Cochez la case, saisissez l'e-mail et cliquez sur **Accepter et connecter**. Si vous avez déjà un compte sur app.flexigotech.com, le champ **Vous avez un code de votre compte ?** relie la base à ce compte (le code est valable 10 minutes).



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud, avant la connexion : la case cochée, l'e-mail et **Accepter et connecter**.

Une fois la base connectée, le bloc **Modules** affiche chaque module avec son état : **En essai** et la date de fin, **Abonné**, etc. C'est là qu'on choisit le plan (Standard ou Pro, au mois ou à l'année) et qu'on clique sur **S'abonner** : le paiement se fait sur la page Stripe, en dehors d'Odoo.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Paramètres › FlexigoTech Cloud avec la base connectée et le module en essai.

Prix hors TVA. Si vous ne vous abonnez pas à la fin de l'essai, le service s'arrête et rien n'est facturé. **Vérifier maintenant** demande l'autorisation immédiatement (sinon le module la renouvelle automatiquement toutes les 6 heures).

> Dans une copie neutralisée (staging) ou dans une base contenant des données de démonstration, il est impossible de démarrer un essai : Paramètres l'indique avec « Cette base de données est une copie neutralisée ou contient des données de démonstration, on ne peut donc pas y démarrer d'essai. »

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

6 Le mettre en place pas à pas

1 Connectez la base à FlexigoTech Cloud

Un administrateur ouvre **Paramètres › FlexigoTech Cloud**, connecte la base de données et démarre l'essai de 14 jours. L'essai doit démarrer sur la base de production, et non sur une copie de staging ou une base avec des données de démonstration.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bloc **FlexigoTech Cloud** dans les paramètres, avec l'option **Essayez-le gratuitement**.

2 Créez la configuration de votre société

Une installation neuve ne la contient pas, et sans elle les tâches de nuit ne calculent rien. Un administrateur ouvre **Intelligence CRM › Configuration**, clique sur **Nouveau**, choisit sa société dans **Société** et enregistre.

3 Lisez et acceptez ce que reçoit l'IA

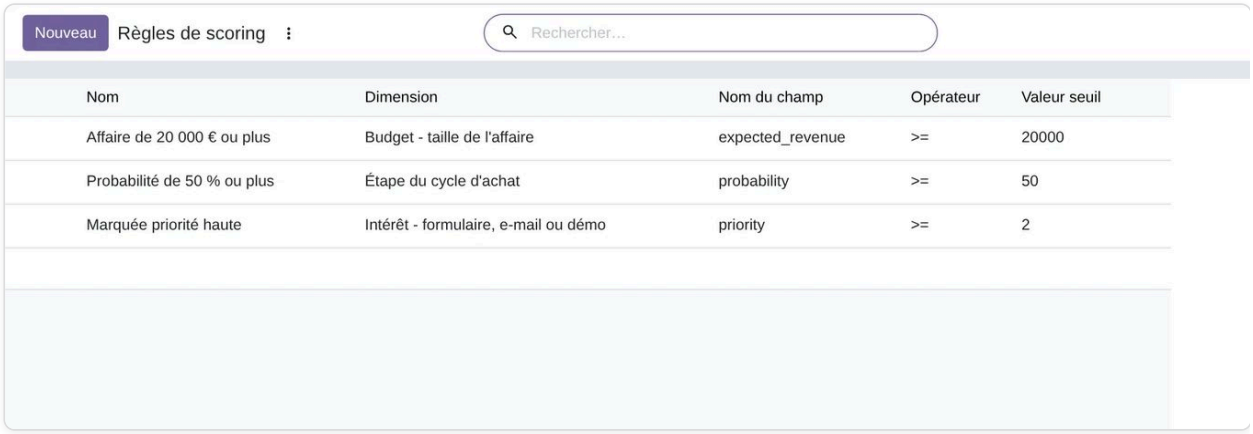
Dans cet écran, lisez « Ce que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud ». On y trouve le texte exact des données de chaque opportunité envoyées à FlexigoTech Cloud. Si vous êtes d'accord, cliquez sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud**. Le module enregistre qui l'a accepté et quand. Tant que vous ne l'avez pas accepté, aucune opportunité n'est envoyée à l'IA.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'écran **Configuration**, avec **Tout exécuter maintenant** et la liste de ce que reçoit l'IA.

4 Créez vos règles de scoring

Allez dans **Intelligence CRM › Règles de scoring** et créez vos règles. Pour chacune, renseignez le **Nom**, la **Dimension**, le **Nom du champ** (le nom technique du champ de la piste que la règle examine, saisi à la main), l'**Opérateur**, la **Valeur seuil** et le **Poids**, c'est-à-dire les points ajoutés si elle est remplie, de 0 à 100.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Règles de scoring** avec trois règles déjà créées.

5 Cliquez sur Tout exécuter maintenant

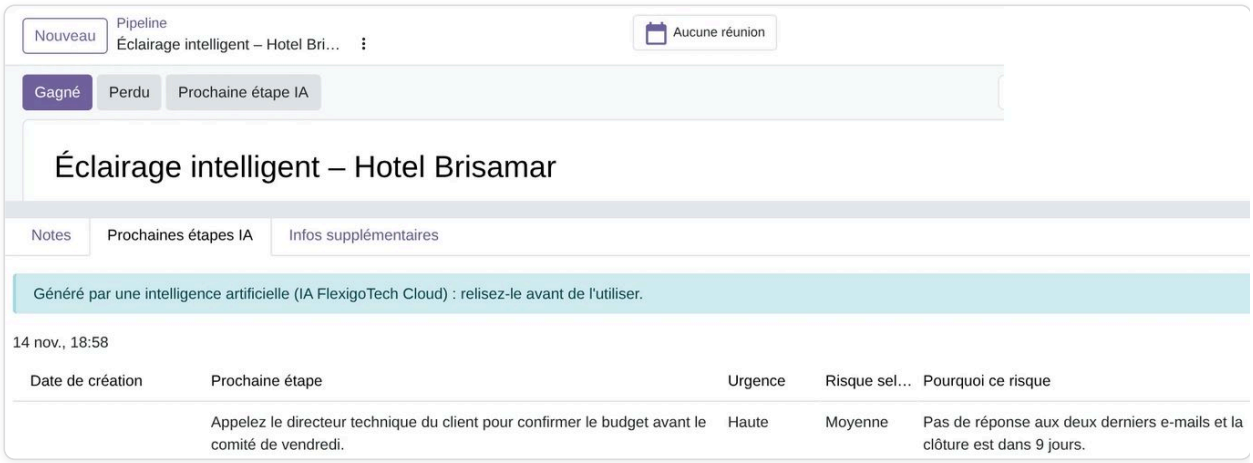
Dans **Intelligence CRM › Configuration**, un administrateur clique sur **Tout exécuter maintenant**. Cela fait immédiatement ce que fait chaque nuit : le score, la prévision, le risque d'attrition, les recommandations et, si l'IA est acceptée, l'envoi à FlexigoTech Cloud des opportunités de la nuit. Vous obtenez ainsi le premier score sans attendre.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le bouton **Tout exécuter maintenant** sur l'écran **Configuration**.

6 Demandez le prochain pas IA

Ouvrez une opportunité et cliquez sur **Prochaine étape IA**. La réponse arrive en une ou deux minutes et apparaît dans l'onglet **Prochaines étapes IA**, signalée comme générée par IA. Tant qu'elle est en attente, c'est **Vérifier la prochaine étape IA** qui apparaît à la place du bouton.

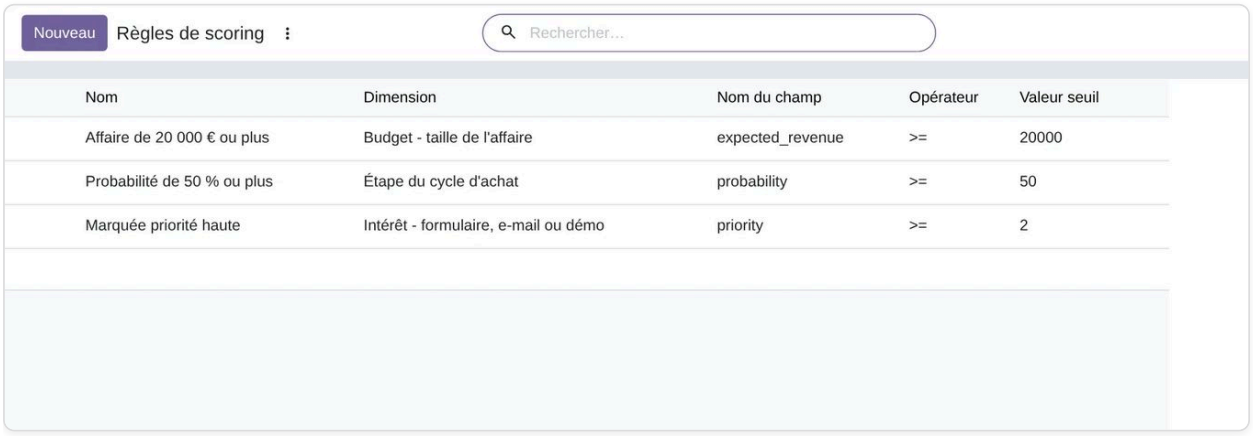


- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'opportunité avec l'onglet **Prochaines étapes IA** et l'avertissement « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. »

> Seul un administrateur peut accepter ce que reçoit l'IA, le retirer et cliquer sur **Tout exécuter maintenant**. Un responsable des ventes rédige les règles et traite les demandes RGPD. Si une autre personne tente d'accepter ou de retirer, Odoo affiche « Seul un administrateur peut accepter ou retirer ce que reçoit l'IA FlexigoTech Cloud. »

À partir de là, le module fonctionne seul. Chaque nuit, il note les pistes qui n'ont jamais été notées et celles qu'une personne a modifiées dans les dernières 24 heures, génère la prévision, met à jour le risque d'attrition et les recommandations, et envoie à l'IA les opportunités nouvelles ou modifiées, jusqu'à 8 par nuit par défaut. Chaque lundi, il envoie par e-mail les recommandations ouvertes des 7 derniers jours aux responsables commerciaux ou aux destinataires que vous choisissez dans **Configuration**. Si vous modifiez une règle, les pistes déjà notées ne sont pas recalculées tant que quelqu'un ne les modifie pas.

7 Vos règles de scoring : champ, opérateur, seuil et points



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Règles de scoring** avec trois règles déjà créées.

Accédez à **Intelligence CRM › Règles de scoring**. Chaque règle examine un champ de la piste avec un opérateur et une valeur seuil. Si la condition est remplie, elle ajoute ses points au score de la piste.

Ce que vous renseignez dans chaque règle

Nom	Le nom de la règle. Obligatoire.
Dimension	Le type de signal mesuré : **Adéquation - secteur, taille et zone géographique**, **Intérêt - formulaire, e-mail ou démo**, **Engagement - activité récente**, **Budget - taille de l'affaire**, **Étape du cycle d'achat** ou **Données firmographiques - effectifs et financement**.
Nom du champ	Le nom technique du champ de la piste examiné par la règle, saisi à la main, par exemple expected_revenue, probability ou priority.
Opérateur	La liste propose =, contient, >= et <=. Par défaut, =.
Valeur seuil	La valeur de comparaison. Avec = et un seuil vide, la règle est remplie si le champ contient une valeur (pour une case à cocher, si elle est cochée).
Poids	Les points ajoutés si la règle est remplie, de 0 à 100. Par défaut, 10.
Actif	Une règle non active ne compte pas.
Séquence	L'ordre dans lequel les règles sont évaluées.

Quand le calcul a lieu

La tâche planifiée **CRM Intelligence : calculer les scores des pistes** s'exécute chaque jour. Vous pouvez aussi cliquer sur **Tout exécuter maintenant** dans **Intelligence CRM › Configuration**. Le résultat apparaît dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**, et non sur la fiche de l'affaire.

Comment créer une règle

1. **Ouvrez la liste**
   Accédez à **Intelligence CRM › Règles de scoring** et cliquez sur **Nouveau**.

2 **Renseignez la règle**

Saisissez le **Nom**, choisissez la **Dimension**, saisissez le **Nom du champ**, choisissez l'**Opérateur**, puis indiquez la **Valeur seuil** et le **Poids**.

3 **Enregistrez**

La règle s'applique au calcul de scores suivant.

> Le **Nom du champ** est obligatoire : sans lui, le formulaire ne s'enregistre pas. Un **Poids** en dehors de 0 à 100 n'est pas non plus accepté : Odoo affiche en anglais « Rule '...' weight must be 0-100 », avec le nom de la règle.

Les libellés et la tendance

SCORE	LIBELLÉ
De 0 à 20	**Froid (0-20)**
De 21 à 40	**Tiède (21-40)**
De 41 à 70	**Chaud (41-70)**
De 71 à 100	**Très chaud (71-100)**

La **Tendance** compare avec le calcul précédent : elle indique une amélioration si le score augmente de plus de 2 points, une dégradation s'il baisse de plus de 2 points, et sinon une stabilité. Chaque valeur est précédée d'une flèche.

Ce que vérifie chaque règle

Le **Nom du champ** est le nom technique d'un champ de la piste. Si la piste ne possède pas ce champ, la règle le cherche sur l'entreprise de son contact. Vous pouvez ainsi noter, par exemple, le secteur avec industry_id : un champ qui renvoie vers un autre enregistrement est comparé à son nom.

L'**Opérateur** est = par défaut. Avec >= et <=, vous comparez des nombres ; avec contient, vous recherchez un texte dans le champ, sans tenir compte de la casse. Avec = et une **Valeur seuil** vide, la règle est remplie si le champ contient une valeur : pour une case à cocher, si elle est cochée.

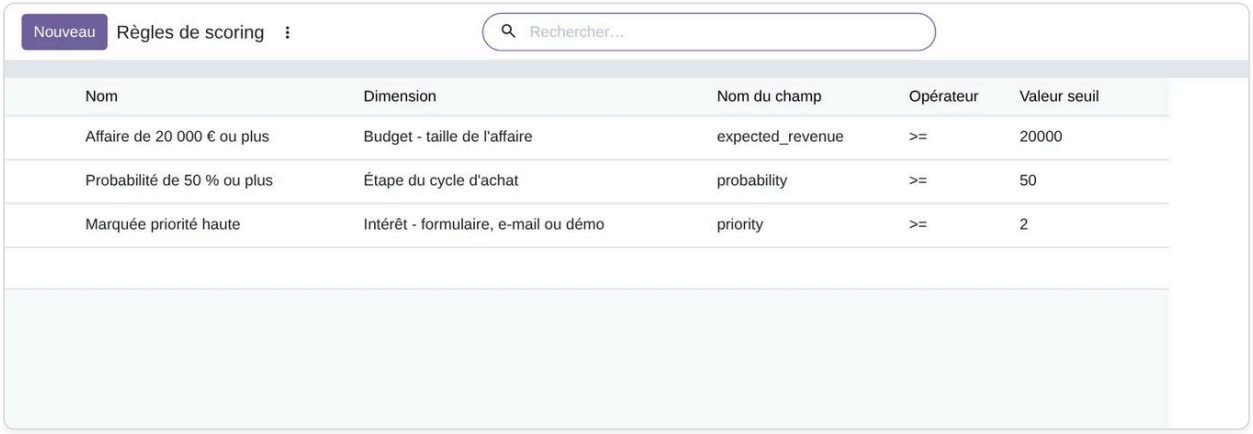
Jours de dépréciation temporelle

Jours de dépréciation temporelle vaut 0 par défaut et n'est pris en compte que s'il est supérieur à 0 et si la règle relève de la dimension **Engagement - activité récente**. Dans ce cas, au-delà de 60 jours sans modification enregistrée sur la piste, la règle retire 5 points par jour supplémentaire. La valeur saisie ne modifie pas ces 60 jours. Elle n'agit qu'au moment du calcul : comme chaque nuit seules les pistes créées ou modifiées au cours des dernières 24 heures sont recalculées, en pratique elle ne retire des points qu'au premier calcul d'une piste restée plus de 60 jours sans modification.

Un exemple avec les règles des captures d'écran

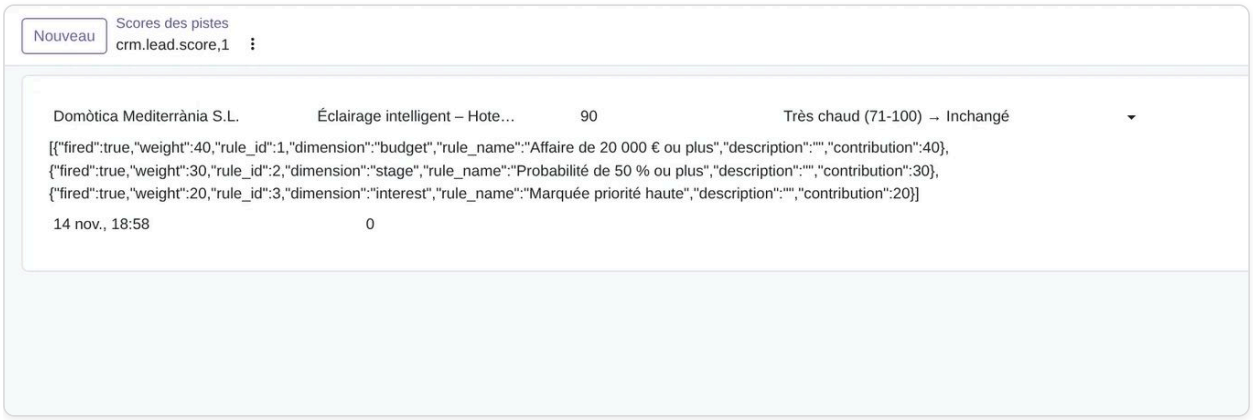
La liste de la capture contient trois règles. La première examine le champ du chiffre d'affaires attendu avec l'opérateur « supérieur ou égal » et le seuil 20000, dans la dimension **Budget - taille de l'affaire**. La deuxième examine la probabilité avec « supérieur ou égal » et le seuil 50, dans la dimension **Étape du cycle d'achat**. La

troisième examine la priorité avec « supérieur ou égal » et le seuil 2, dans la dimension **Intérêt - formulaire, e-mail ou démo**.



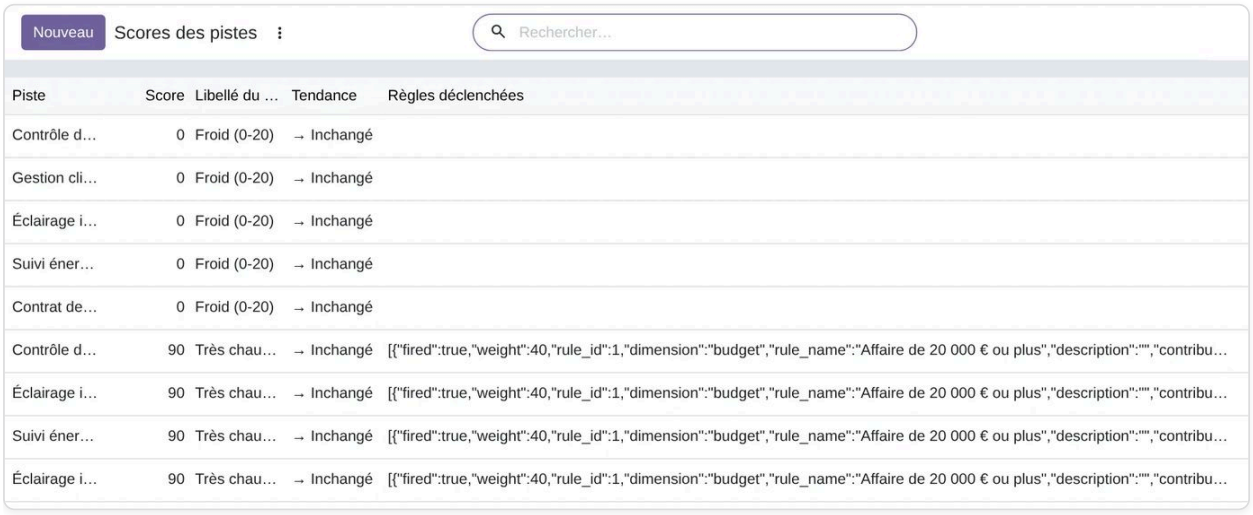
- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Règles de scoring** avec les trois règles de l'exemple.

Sur la fiche de score de l'autre capture, les trois règles sont remplies. Chaque règle remplie est consignée dans le score avec les points qu'elle a apportés, et le score est la somme de ces points, plafonnée à 100. La piste passe dans **Très chaud (71-100)**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La fiche d'un score **Très chaud (71-100)** avec les règles remplies.

8 Le score de chaque piste : de 0 à 100, son libellé et sa tendance


Nouveau Scores des pistes Rechercher...

Piste	Score	Libellé du …	Tendance	Règles déclenchées
Contrôle d…	0	Froid (0-20)	→ Inchangé	
Gestion cli…	0	Froid (0-20)	→ Inchangé	
Éclairage i…	0	Froid (0-20)	→ Inchangé	
Suivi éner…	0	Froid (0-20)	→ Inchangé	
Contrat de…	0	Froid (0-20)	→ Inchangé	
Contrôle d…	90	Très chau…	→ Inchangé	[{"fired":true,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Affaire de 20 000 € ou plus","description":"","contribu…
Éclairage i…	90	Très chau…	→ Inchangé	[{"fired":true,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Affaire de 20 000 € ou plus","description":"","contribu…
Suivi éner…	90	Très chau…	→ Inchangé	[{"fired":true,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Affaire de 20 000 € ou plus","description":"","contribu…
Éclairage i…	90	Très chau…	→ Inchangé	[{"fired":true,"weight":40,"rule_id":1,"dimension":"budget","rule_name":"Affaire de 20 000 € ou plus","description":"","contribu…

- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Scores des pistes** avec le score, le libellé et la tendance de chaque piste.

Le score est la somme des points des règles actives remplies pour cette piste, plafonnée entre 0 et 100. L'IA de FlexigoTech Cloud n'attribue aucun score. Chaque piste reçoit en outre un libellé selon son score, ainsi qu'une tendance par rapport au calcul précédent.

Le score n'apparaît ni sur la fiche de l'affaire ni dans le pipeline. Pour le consulter, ouvrez le menu **Intelligence CRM › Scores des pistes**.

D'où vient chaque donnée

CRM Intelligence : calculer les scores des pistes	Tâche planifiée quotidienne. Elle note les pistes qui n'ont jamais été notées et celles qui ont été modifiées au cours des dernières 24 heures.
Tout exécuter maintenant	Bouton de **Intelligence CRM › Configuration**, réservé aux administrateurs. Il lance immédiatement ce que fait chaque nuit la tâche : le score, la prévision, le risque d'abandon, les recommandations et, si l'IA est acceptée, l'envoi à FlexigoTech Cloud des affaires de la nuit.

Ce que vous voyez sur chaque enregistrement

Piste	L'affaire ou la piste notée.
Score	La valeur du score, plafonnée entre 0 et 100.
Libellé du score	**Froid (0-20)**, **Tiède (21-40)**, **Chaud (41-70)** ou **Très chaud (71-100)**.
Tendance	Amélioration, stable ou dégradation, précédée d'une flèche, selon la variation du score par rapport au calcul précédent.
Règles déclenchées	Liste détaillant les règles évaluées. Affichée au format JSON.
Dernier calcul	Date et heure du dernier calcul du score.

États

Le libellé représente l'état de chaque piste et change avec son score. Ses quatre valeurs sont **Froid (0-20)**, **Tiède (21-40)**, **Chaud (41-70)** et **Très chaud (71-100)**. Le nombre entre parenthèses correspond à la plage de score associée.

> Modifier une règle ne recalcule pas les autres pistes tant que quelqu'un n'a pas enregistré une modification sur celles-ci. **Score précédent** reste toujours à 0 et **Date de création** reste vide : la tâche ne les renseigne pas. Les formulaires du module affichent les valeurs sans libellés : la liste est plus lisible que le formulaire.

Quand le score est calculé

Chaque nuit, la tâche **CRM Intelligence : calculer les scores des pistes** note les pistes qui n'ont jamais été notées et celles qui ont été modifiées au cours des dernières 24 heures. À la création d'une piste, sa fiche de score est créée à 0 jusqu'au calcul suivant. Si vous modifiez une règle, les autres pistes ne sont pas recalculées tant qu'elles ne sont pas touchées.

Pour calculer les scores immédiatement, un administrateur clique sur **Tout exécuter maintenant** dans **Intelligence CRM › Configuration**. Cette action évalue les mêmes leads que la tâche de nuit et lance aussi la prévision, le risque d'attrition et les recommandations. Si vous n'êtes pas administrateur, Odoo répond : « Seul un administrateur peut exécuter les tâches d'Intelligence CRM. »

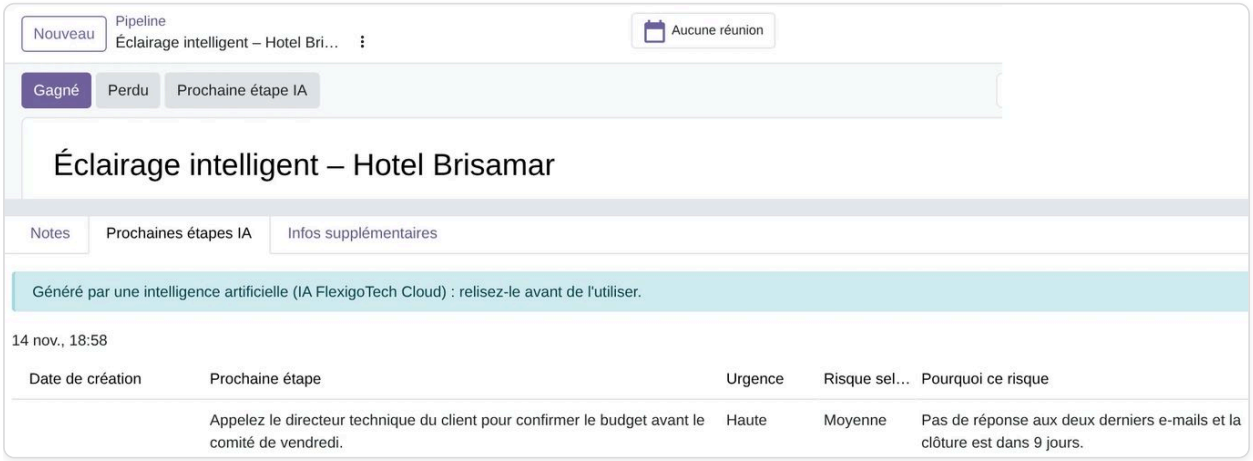
Un exemple de bout en bout

Sur la capture de l'enregistrement, le score est **Très chaud (71-100)** et le détail de **Règles déclenchées** recense trois règles remplies. Chaque règle apporte ses points, et le score est la somme des trois, dans la plage correspondant au libellé **Très chaud (71-100)**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'enregistrement d'un score au libellé **Très chaud (71-100)** et ses règles déclenchées.

9 La prochaine étape avec l'IA de FlexigoTech Cloud



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Affaire avec **Prochaine étape IA** dans la barre et l'onglet **Prochaines étapes IA** contenant le résultat.

D'où vient chaque donnée

- Avec le bouton **Prochaine étape IA** de l'affaire : le texte est envoyé à FlexigoTech Cloud sous forme de tâche, et la réponse revient en une ou deux minutes.
- Chaque nuit, pour les affaires nouvelles ou modifiées depuis leur dernière prochaine étape : 8 par nuit par défaut.
- Tant qu'une tâche est en attente, la tâche **Intelligence CRM : collecter les prochaines étapes IA de FlexigoTech Cloud** interroge le service toutes les 2 minutes. Vous pouvez aussi interroger vous-même avec **Vérifier la prochaine étape IA**.

Boutons

Prochaine étape IA	Envoie l'affaire à FlexigoTech Cloud. Masqué tant qu'une prochaine étape est en cours.
Vérifier la prochaine étape IA	Demande immédiatement le résultat. N'apparaît que tant qu'une prochaine étape est en cours.
Ignorer	Dans la recommandation, la marque comme ignorée : elle reste dans la liste, mais ne compte plus dans le récapitulatif du lundi. Masqué lorsqu'elle est déjà ignorée.

Ce qui revient

Reviennent la prochaine étape, son **Urgence**, le **Risque selon l'IA** avec **Pourquoi ce risque** et un **Brouillon de relance**. Le tout apparaît dans l'onglet **Prochaines étapes IA** et dans **Intelligence CRM › Recommandations**, marqué comme généré par l'IA. La précédente est écartée, sans être supprimée.

> Sans l'abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours, le bouton n'envoie rien et l'affaire indique pourquoi. Les affaires exclues du profilage ou signalées comme lanceur d'alerte ne sont pas non plus envoyées. Si FlexigoTech Cloud ne peut pas répondre, l'affaire l'indique dans une note sans rien modifier.

Ce qui peut arriver à une prochaine étape

CAS	CE QUE CELA SIGNIFIE
Non demandée	L'affaire n'a pas encore de prochaine étape IA. Le bouton **Prochaine étape IA** est visible.
En cours	Le texte a déjà été envoyé à FlexigoTech Cloud. Le bouton **Vérifier la prochaine étape IA** est visible et **Prochaine étape IA** est masqué.
Reçue	Le résultat apparaît dans l'onglet **Prochaines étapes IA** et dans **Intelligence CRM › Recommandations**. La précédente est écartée, sans être supprimée.
Échouée	L'affaire l'indique dans une note sans rien modifier.
Perdue côté cloud	Si FlexigoTech Cloud ne dispose plus de la tâche, elle est renvoyée une seule fois.
Écartée	Quelqu'un a cliqué sur **Ignorer** dans la recommandation, qui ne compte plus comme ouverte.

Quand rien ne sort

- Sans l'abonnement FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours. L'essai se lance sur la base de production, et non sur une copie de staging ni sur une base avec des données de démonstration, depuis Paramètres › FlexigoTech Cloud.
- Tant qu'un administrateur n'a pas cliqué sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** dans **Intelligence CRM › Configuration**. On garde la trace de qui l'a accepté et quand, et **Retirer** le supprime.
- Avec les opportunités marquées **Exclusion du profilage**, y compris si une autre opportunité du même client ou avec le même courriel la porte.
- Avec les opportunités marquées **Est lanceur d'alerte**. Les deux marques se définissent dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste**.

Où cela tourne et combien cela coûte

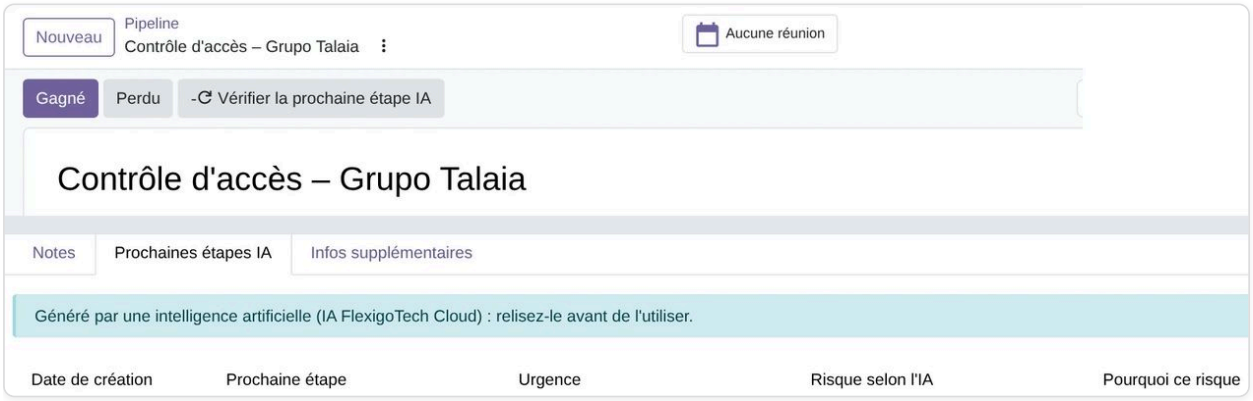
Cela tourne sur FlexigoTech Cloud, sur notre propre serveur Netcup en Allemagne, avec un modèle à poids ouverts et sans aucun autre fournisseur d'IA. L'entrée reste en mémoire jusqu'à 45 minutes et la réponse jusqu'à 1 heure. Ensuite, aucun texte n'est conservé : seulement des compteurs d'utilisation. Chaque prochaine étape consomme un document du mois : 500 par mois par base de production avec le forfait Standard, 1 000 avec Pro et 20 sur une base de test.

Champs de l'enregistrement

Dernière prochaine étape par IA	Moment où l'IA a proposé la dernière prochaine étape de cette opportunité.
Généré par IA	Marque de la recommandation : vérifiez-la avant de l'utiliser.
Risque selon l'IA	**Basse**, **Moyenne** ou **Haute**.
Modèle d'IA et **Version des instructions**	Avec quel modèle et quelles instructions elle a été générée.

Un exemple

Dans l'opportunité d'éclairage intelligent de l'Hotel Brisamar, avec 38 500,00 € de revenu attendu et une clôture prévue le 23 nov., l'onglet **Prochaines étapes IA** affiche, généré le 14 nov. à 18:36, la prochaine étape : appeler le directeur technique du client pour confirmer le devis avant le comité de vendredi. Dans **Intelligence CRM › Recommandations**, elle apparaît avec une urgence **Haute** et un risque **Moyenne**, faute de réponse aux deux derniers e-mails et avec une clôture dans 9 jours. Elle inclut un brouillon de relance à envoyer.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Opportunité avec **Vérifier la prochaine étape IA** pendant que la prochaine étape est en cours de calcul.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

10 Ce que reçoit l'IA et qui l'accepte



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'écran **Configuration** avec le texte de ce que reçoit l'IA.

Ce qui sort de chaque opportunité

Le texte exact figure dans le formulaire **Configuration**, dans **Ce que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud**. Il s'agit du titre, de l'étape et du pipeline, du revenu attendu et sa devise, de la probabilité, des étoiles, des jours dans l'étape, depuis la dernière activité et jusqu'à la clôture, du score de vos règles, des étiquettes, des notes internes, des activités planifiées et des 10 derniers messages. Les messages sont en texte brut, sans réponses citées, et l'auteur n'apparaît que par son rôle. Ne sortent ni adresses électroniques, ni numéros de téléphone, ni sites web, ni les noms du client et de ses contacts. Chaque demande comporte jusqu'à 8 000 caractères.

Les boutons et les données de l'autorisation

Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud	Visible uniquement par un administrateur, avec le fournisseur sur **IA FlexigoTech Cloud (abonnement, aucune clé nécessaire)** et tant que l'autorisation n'est pas donnée.
Retirer	Visible uniquement par un administrateur et uniquement lorsque l'autorisation est donnée. Il retire l'autorisation.
IA FlexigoTech Cloud acceptée	Case en lecture seule : indique si l'autorisation est donnée.
Acceptée le et **Acceptée par**	Qui l'a accepté et quand. Ces champs sont en lecture seule.
Prochaines étapes IA par nuit	Nombre d'opportunités modifiées que la tâche nocturne envoie. La valeur par défaut est 8.

États

- Non accepté : aucune opportunité ne part vers le cloud et le bouton **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** s'affiche.
- Accepté : on garde la trace de qui et quand, et le bouton **Retirer** s'affiche.

Accepter l'IA

1. **Connectez-vous en tant qu'administrateur dans Intelligence CRM › Configuration**
   Ouvrez l'enregistrement de configuration de votre société.

2. **Lisez Ce que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud**
   C'est le texte exact de ce qui sort de chaque opportunité.

3. **Cliquez sur Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud**
   Acceptée par et **Acceptée le** sont renseignés. Pour la retirer, cliquez sur **Retirer**.

Ce qui ne sort jamais

Les opportunités marquées **Exclusion du profilage** ne sortent pas, pas même si la marque est portée par une autre opportunité du même client ou avec le même courriel. Celles marquées **Est lanceur d'alerte** ne sortent pas non plus. Les deux marques se définissent dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste**.

> Seul un administrateur peut accepter ou retirer l'autorisation. Tout autre utilisateur voit l'erreur « Seul un administrateur peut accepter ou retirer ce que reçoit l'IA FlexigoTech Cloud. »

Qui peut modifier l'autorisation

Si une personne qui n'est pas administrateur tente d'accepter ou de retirer, elle voit « Seul un administrateur peut accepter ou retirer ce que reçoit l'IA FlexigoTech Cloud. » Il en va de même si l'on essaie de changer la société d'une configuration acceptée : déplacée vers une autre société, elle ferait passer pour accepté ce que personne n'y a accepté. C'est pourquoi un changement de société exige lui aussi d'être administrateur.

Obtenir la configuration d'une société exige d'être utilisateur interne de cette société. Sinon, le message « Seul un utilisateur interne peut obtenir la configuration d'Intelligence CRM de l'une de ses sociétés. » s'affiche.

Ce qu'il faut en plus pour qu'un résultat sorte

L'autorisation seule ne suffit pas. Sans l'abonnement FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours, la prochaine étape par IA ne sort pas : le bouton n'envoie rien et l'opportunité indique pourquoi. L'essai se lance sur la base de production, et non sur une copie de staging ni sur une base avec des données de démonstration, depuis **Paramètres › FlexigoTech Cloud**.

Exemple de bout en bout

1 **Un administrateur ouvre Intelligence CRM › Configuration**

L'autorisation n'est pas acceptée et le bouton **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** est visible.



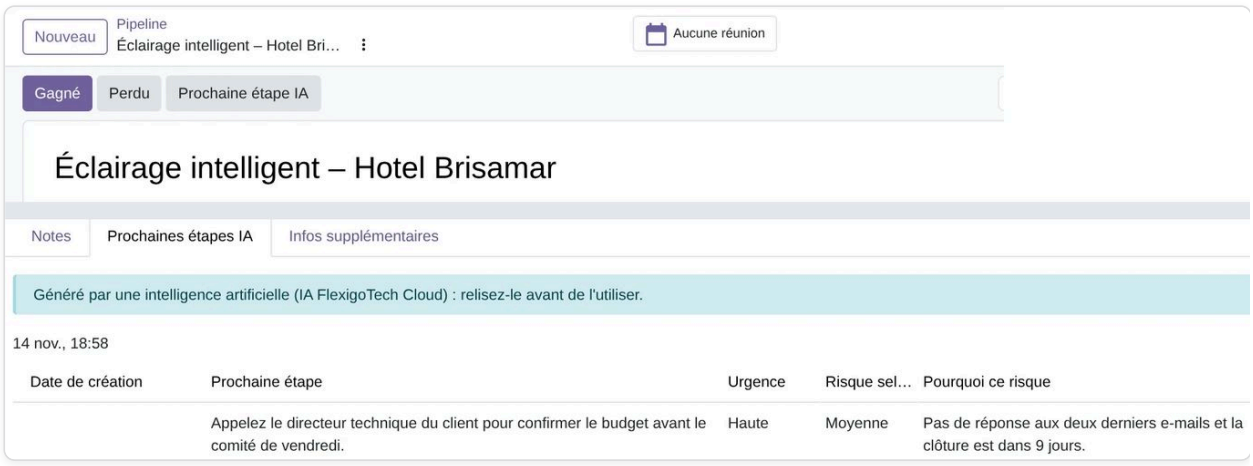
- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'écran **Configuration** avec le texte de ce que reçoit l'IA.

2 **Il accepte**

Qui et quand sont enregistrés, et le bouton devient **Retirer**.

3 **Il ouvre une opportunité**

Cliquez sur **Prochaine étape IA**. L'opportunité « Éclairage intelligent - Hotel Brisamar » affiche la prochaine étape et l'urgence, et porte l'avertissement « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. »



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'onglet **Prochaines étapes IA** de l'opportunité.

4 **L'autorisation est retirée si nécessaire**

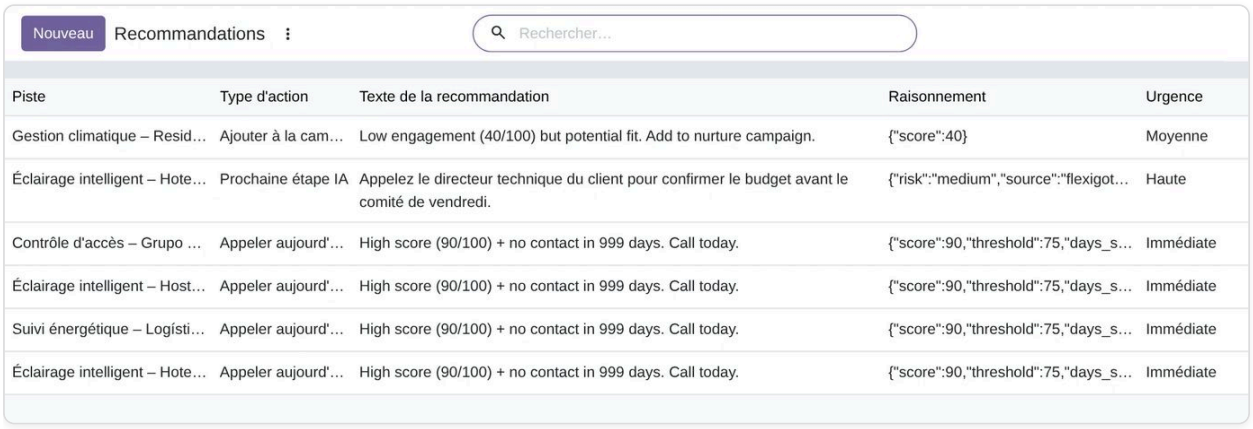
Avec **Retirer**, elles cessent d'apparaître. Si une opportunité porte **Exclusion du profilage** ou **Est lanceur d'alerte**, elle n'est jamais apparue.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Les marques de **Confidentialité de la piste**.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

11 Recommandations par règles et le résumé de chaque lundi



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste des **Recommandations** avec le type d'action, le texte, le raisonnement et l'urgence de chacune.

D'où elles viennent

Les recommandations par règles sont générées par la tâche planifiée **CRM Intelligence : actualiser les recommandations**, qui s'exécute chaque nuit. Pour les lancer immédiatement, un administrateur clique sur **Tout exécuter maintenant**. Selon la tranche de score de la piste, on obtient **Appeler aujourd'hui**, **Envoyer la démo**, **Ajouter à la campagne de nurturing** ou **Disqualifier**. Leur texte est en anglais dans toutes les langues.

Celles de **Prochaine étape IA** arrivent depuis le bouton du même nom dans l'opportunité ou via la tâche de chaque nuit. Elles sont marquées **Généré par IA** et portent l'avertissement « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. »

Pour ouvrir la liste, allez dans **Intelligence CRM › Recommandations**.

Champs d'une recommandation

Piste	L'opportunité à laquelle elle se rapporte.
Type d'action	**Appeler aujourd'hui**, **Envoyer la démo**, **Ajouter à la campagne de nurturing**, **Disqualifier** ou **Prochaine étape IA**.
Texte de la recommandation	L'explication de la recommandation.
Raisonnement	Le pourquoi, présenté sous forme de données brutes.
Urgence	**Immédiate**, **Haute**, **Moyenne** ou **Basse**.

Risque selon l'IA	Uniquement pour celles de l'IA : **Basse**, **Moyenne** ou **Haute**.
Pourquoi ce risque	Uniquement pour celles de l'IA : le motif du risque.
Brouillon de relance	Uniquement pour celles de l'IA : un texte de relance à relire.
Ignorer	Bouton qui la marque comme écartée.

États

Une recommandation reste ouverte jusqu'à ce que quelqu'un la rejette. En cliquant sur **Ignorer**, elle est marquée **Écartée**, avec **Ignorée par** et **Ignorée le**. Ce bouton ne s'affiche plus sur une recommandation écartée.

Résumé de chaque lundi

Chaque lundi, la tâche **CRM Intelligence : résumé hebdomadaire** envoie un courriel aux responsables commerciaux, ou aux destinataires que vous choisissez dans **Intelligence CRM › Configuration**. Il contient les recommandations ouvertes des 7 derniers jours, avec celles de l'IA signalées. Il est activé par défaut.

> La recommandation **Réassigner aux ventes internes** figure dans la liste des types, mais le module ne la génère jamais. Vous ne pouvez pas modifier le texte des recommandations par règles : elles sortent en anglais.

Les tranches de score et ce qui sort dans chacune

SCORE DE LA PISTE	RECOMMANDATION	CONDITION SUPPLÉMENTAIRE
75 ou plus	**Appeler aujourd'hui** avec une urgence immédiate	5 jours ou plus sans contact
De 50 à 74	**Envoyer la démo**	Aucune
De 30 à 49	**Ajouter à la campagne de nurturing**	Aucune
De 20 à 29	Aucune	Aucune recommandation affichée
Inférieur à 20	**Disqualifier**	Lead créé il y a plus de 90 jours

Le module ne répète pas une recommandation déjà ouverte pour ce lead. Si vous l'ignorez et que le lead reste dans la même tranche, elle réapparaît le lendemain soir.

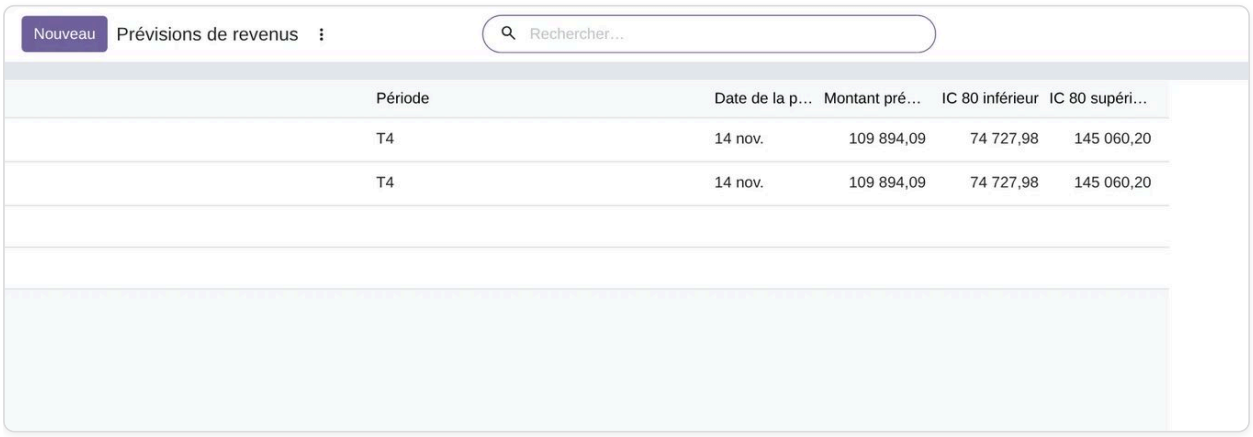
> La date de la dernière activité n'est renseignée par personne. C'est pourquoi tout lead dont le score est de 75 ou plus s'affiche avec **Appeler aujourd'hui** et 999 jours sans contact. Considérez cela comme une indication de priorité, et non comme un décompte réel de jours.

Un exemple de bout en bout

Dans **Intelligence CRM › Recommandations**, il y a une recommandation **Ajouter à la campagne de nurturing** pour le lead « Climatisation - Résidence Les Oliveres », avec une urgence **Moyenne** et le texte « Low engagement (40/100) but potential fit. Add to nurture campaign. ». Elle se situe dans la tranche de 30 à 49. Pour « Contrôle d'accès - Groupe Talaia », c'est **Appeler aujourd'hui** qui s'affiche, avec un texte en anglais qui mentionne 90 points sur 100 et 999 jours sans contact.

Pour « Éclairage intelligent - Hotel Brisamar », il y a une recommandation **Prochaine étape IA** avec une urgence **Haute** : « Appelez le directeur technique du client pour confirmer le budget avant le comité de vendredi. ». Elle indique un risque **Moyenne**, le motif et un brouillon de suivi. Vérifiez-la et, si elle ne vous convient pas, cliquez sur **Ignorer**. Le lundi suivant, celles qui restent ouvertes des 7 derniers jours sont envoyées par e-mail aux responsables commerciaux.

12 Les prévisions de revenus



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Prévisions de revenus** avec le montant prévisionnel et les marges **IC 80 inférieur** et **IC 80 supérieur**.

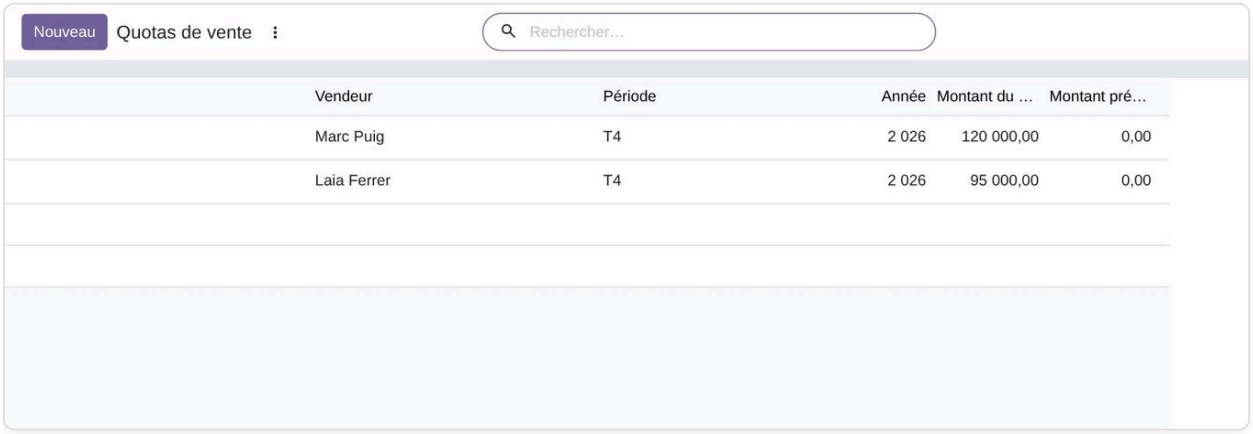
Vous êtes dans **Intelligence CRM › Prévisions de revenus**. Chaque nuit, le module ajoute une nouvelle ligne, avec le trimestre en cours dans **Période**. Il additionne le revenu attendu de toutes les opportunités ouvertes, quelle que soit leur date de clôture, multiplié par leur probabilité et par le taux de clôture de leur étape, et il retire celles qui sont bloquées depuis plus de 30 jours dans l'étape.

Les marges **IC 80 inférieur**, **IC 80 supérieur**, **IC 95 inférieur** et **IC 95 supérieur** correspondent à une marge fixe autour du montant prévisionnel, et non à un calcul statistique.

Boutons de la fiche

Calculer le réel	Réservé aux responsables commerciaux. Calcule le montant gagné sur la période de cette prévision, mais cet écran n'affiche pas le résultat.

Quotas de vente



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Quotas de vente** avec le **Montant du quota** et le **Montant prévisionnel**.

Dans **Intelligence CRM › Quotas de vente**, vous enregistrez, pour chaque commercial, la période (T1 à T4), l'année et le montant du quota. Le **Montant prévisionnel** est à saisir par vous. Le **Taux d'atteinte (%)** et le **Montant de l'écart** sont calculés à partir de ce chiffre.

> Le **Montant prévisionnel** des quotas ne se remplit pas automatiquement et le **Montant réel** affiche toujours 0. Dans le formulaire de la prévision, le détail par étape et par commercial s'affiche sous forme de données brutes.

Comment le montant est calculé

Le taux de clôture d'une étape provient de l'historique lorsque cette étape compte 5 opportunités clôturées ou plus. Les opportunités gagnées comptent dans toutes les étapes traversées. Les opportunités perdues comptent dans l'étape où elles ont été perdues et dans les précédentes. Le taux correspond au montant gagné divisé par le montant gagné plus le montant perdu à partir de cette étape. Avec moins de 5 opportunités clôturées, on utilise une valeur de départ : 0,20, 0,35 ou 0,55 selon le nom anglais de l'étape (New, Qualified ou Proposition), et 0,25 si aucun ne correspond.

Les marges IC 80 et IC 95

Il s'agit d'une marge fixe autour du montant prévisionnel, et non d'un intervalle statistique. Avec 20 opportunités ouvertes ou moins, la marge de base est de 25 %, et au-delà de 20, de 15 %. Cette marge est multipliée par 1,28 pour le 80 et par 1,96 pour le 95.

La période

Chaque ligne indique dans **Période** le trimestre du jour où elle a été calculée, de **T1** à **T4**. Le montant ne tient pas compte des dates de clôture : il additionne tout le pipeline ouvert.

Ce qu'affiche la fiche

Société	L'entreprise Odoo à laquelle appartient la prévision. Elle est renseignée automatiquement avec la vôtre.
Date de la prévision	Le jour de sa génération.

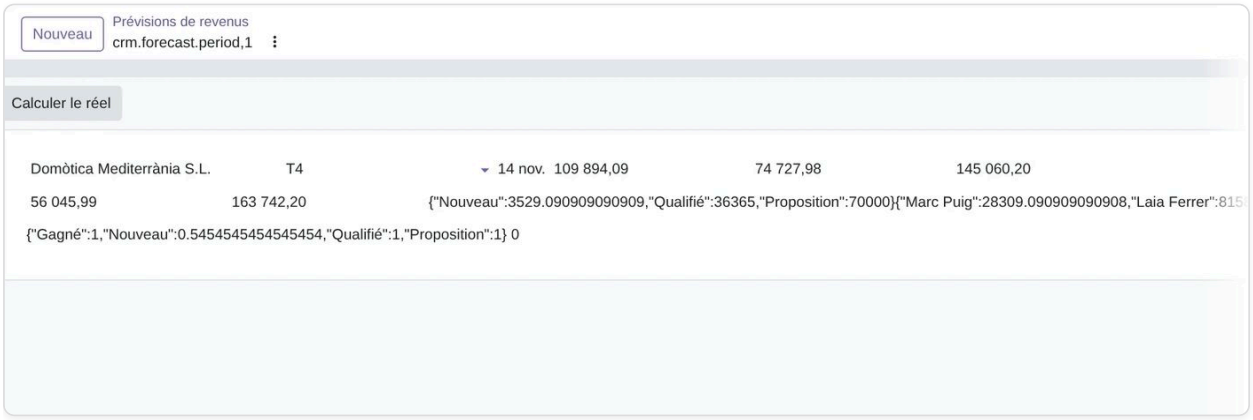
Prévisions par étape et **Prévisions par commercial**	Les détails s'affichent sous forme de données brutes. La prévision par commercial n'est visible que pour les utilisateurs ayant accès à tous les leads.
Taux de clôture par étape	Le taux de chaque étape utilisé dans le calcul, également en données brutes.
Durée moyenne du cycle (jours)	Affiche toujours 0 : aucun calcul ne la renseigne.

Quand il ne permet pas d'agir

- **Calculer le réel** n'apparaît que pour les responsables commerciaux.
- Ce que calcule **Calculer le réel** n'apparaît dans aucun écran du module.
- Dans les quotas, le **Montant réel** affiche toujours 0.
- Dans les quotas, le **Montant prévisionnel** n'est renseigné par aucun calcul : c'est vous qui le saisissez. Sans lui, le **Taux d'atteinte (%)** et le **Montant de l'écart** ne vous disent rien.

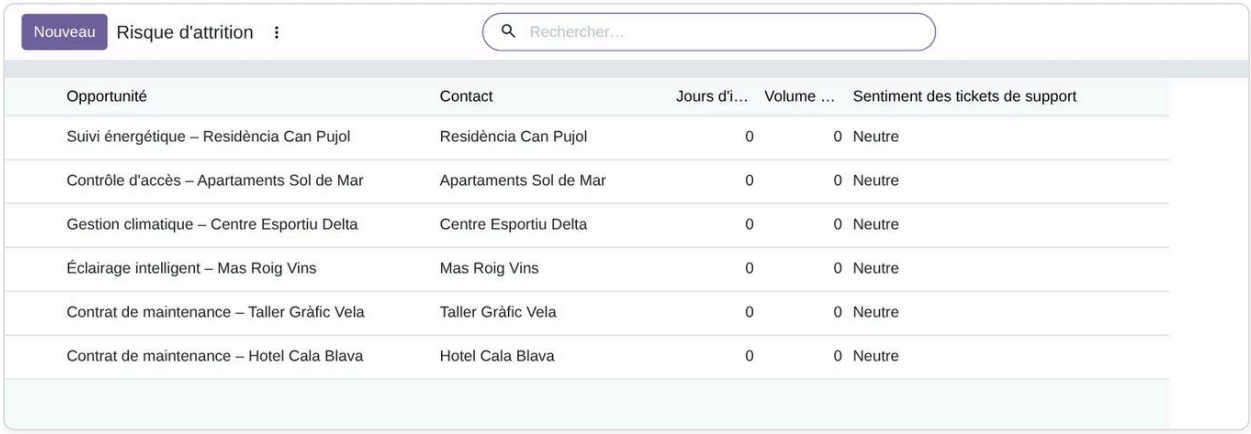
Exemple de bout en bout

Dans la liste des prévisions, deux lignes de la période **T4** sont datées du 14 novembre, avec un montant prévisionnel de 109 894,09, un **IC 80 inférieur** de 74 727,98 et un **IC 80 supérieur** de 145 060,20. Dans le formulaire de l'une d'elles, la prévision par étape et par commercial s'affiche sous forme de données brutes. Dans les quotas, le commercial Marc Puig a un quota de 120 000,00 au **T4** 2026 et Laia Ferrer de 95 000,00. Pour les deux, le **Montant prévisionnel** est à 0,00 car personne ne l'a encore saisi.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le formulaire d'une prévision avec le bouton **Calculer le réel** et le détail en données brutes.

13 Le risque d'attrition de chaque client gagné

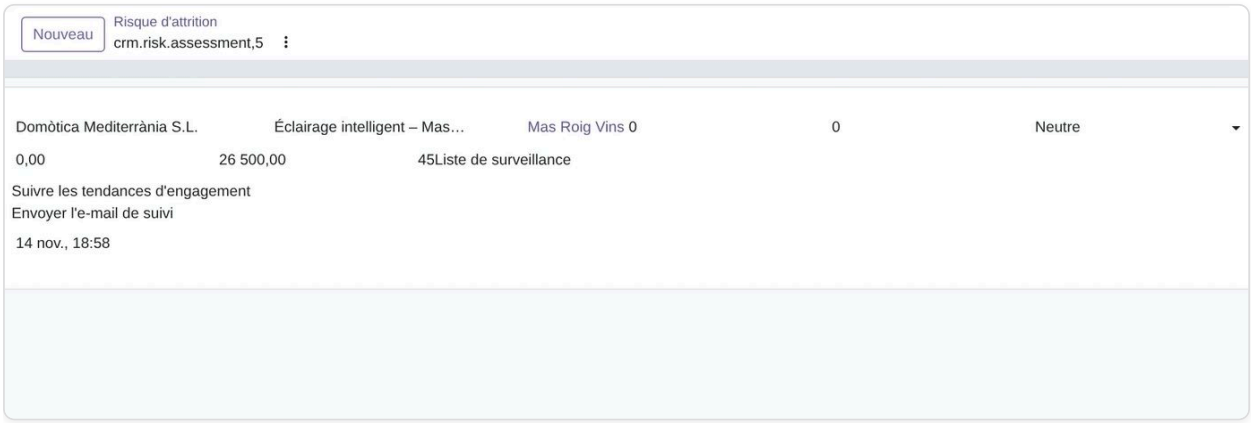


- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Risque d'attrition** avec les jours d'inactivité, les tickets et le sentiment de chaque opportunité gagnée.

Le score part de 50. Les jours sans modification de l'opportunité, les tickets Helpdesk, le sentiment des tickets, l'onboarding et le montant l'augmentent ou le diminuent. Les jours d'inactivité sont comptés depuis la dernière fois où quelqu'un a enregistré une modification sur l'opportunité gagnée, et non depuis le dernier contact avec le client.

D'où provient chaque donnée

- Les jours d'inactivité, les tickets des 30 derniers jours et la valeur du client (le revenu attendu de l'opportunité) sont calculés par le module. Les tickets ne comptent que si vous disposez de Helpdesk (Enterprise).
- Le sentiment des tickets et l'achèvement de l'onboarding ne sont renseignés par personne automatiquement : vous les saisissez manuellement sur la fiche.
- Le calcul s'exécute chaque jour avec la tâche planifiée **CRM Intelligence : mettre à jour les scores de risque d'attrition** et ne prend en compte que les opportunités gagnées.
- Pour le lancer immédiatement, un administrateur clique sur **Tout exécuter maintenant**.



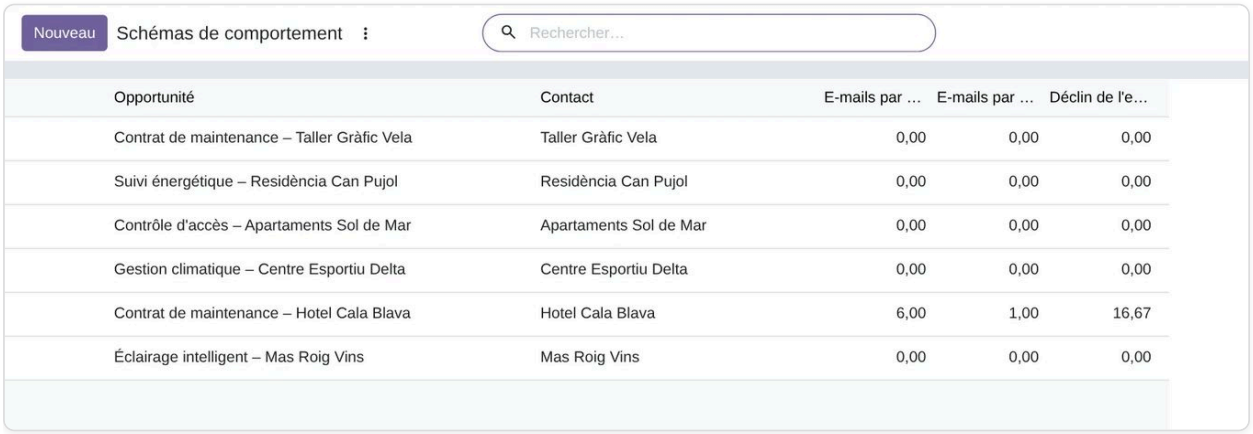
- **Capture réelle d'Odoo 20.** La fiche d'une opportunité avec le score, la catégorie **Liste de surveillance** et ses actions recommandées.

Les catégories

CATÉGORIE	SCORE	CONSÉQUENCE
À risque	70 ou plus	Trois actions : une revue trimestrielle avec le client, proposer une remise ou activer davantage de fonctionnalités, et escalader vers le responsable de compte.
Liste de surveillance	De 40 à 69	Deux actions : surveiller l'interaction et envoyer un e-mail de suivi.
Stable	Inférieur à 40	Aucune action.

Schémas de comportement

Dans **Intelligence CRM › Schémas de comportement**, vous voyez, pour chaque opportunité gagnée, les e-mails et messages reçus il y a 150 à 180 jours et au cours des 30 derniers jours, la perte d'interaction et les facteurs qui ont fait évoluer le risque. Le bouton **Recalculer** est réservé aux responsables commerciaux : les commerciaux se contentent de consulter les schémas.



Capture réelle d'Odoo 20. La liste **Schémas de comportement** avec les e-mails par mois et la perte d'interaction.

Recalculer	Recompte les messages et recalcule la probabilité de renouvellement et le potentiel d'expansion, avec le risque déjà attribué à l'opportunité. Réservé aux responsables commerciaux.

États

Le risque n'a pas d'états de workflow. Ce qui change est la catégorie affichée dans **Catégorie de risque** : **À risque**, **Liste de surveillance** ou **Stable**. **Dernier calcul** indique quand il a été calculé pour la dernière fois.

> L'IA ne calcule pas ce risque : il est calculé par le module selon ses règles fixes. Le sentiment et l'onboarding ne se remplissent pas automatiquement, donc tant que vous ne les saisissez pas manuellement, ils n'entrent pas dans le score. Les écrans affichent des valeurs sans libellés et certaines colonnes en JSON.

Ce qui ajoute et ce qui retire des points

Le calcul s'exécute chaque jour et uniquement pour les opportunités gagnées. Il part de 50 et applique les mouvements suivants.

FACTEUR	QUAND	POINTS
Jours sans modification	De 30 à 59 jours	+15
Jours sans modification	60 jours ou plus	+30
Tickets Helpdesk (Enterprise)	De 5 à 7 tickets sur 30 jours	+10
Tickets Helpdesk (Enterprise)	8 tickets ou plus sur 30 jours	+25
Sentiment des tickets	Négatif	+20
Onboarding	90 % ou plus	-10
Montant	Revenu supérieur à 5 000	-5

À risque et **Liste de surveillance** proposent des actions fixes, affichées dans **Actions recommandées** ; **Stable** n'en propose aucune. Avec uniquement ce que calcule le module, le score ne descend pas en dessous de 45 : pour atteindre **Stable**, il faut saisir manuellement un onboarding de 90 % ou plus et un revenu supérieur à 5 000.

Ce qui se remplit automatiquement et ce qui ne se remplit pas

Jours d'inactivité	Jours écoulés depuis la dernière fois où quelqu'un a enregistré une modification sur l'opportunité. Il ne mesure pas le dernier contact avec le client.
Volume de tickets de support sur 30 j	Ne compte que si vous disposez de Helpdesk (Enterprise).
Sentiment des tickets de support	Positif, Neutre ou Négatif. Par défaut Neutre, à modifier manuellement.
Taux de finalisation de l'onboarding (%)	Saisi manuellement.
Valeur vie client (LTV)	Le revenu attendu de cette opportunité gagnée. Il n'additionne pas les autres ventes du client.
Score de risque d'attrition	De 0 à 100, calculé.
Dernier calcul	Date et heure du dernier calcul.

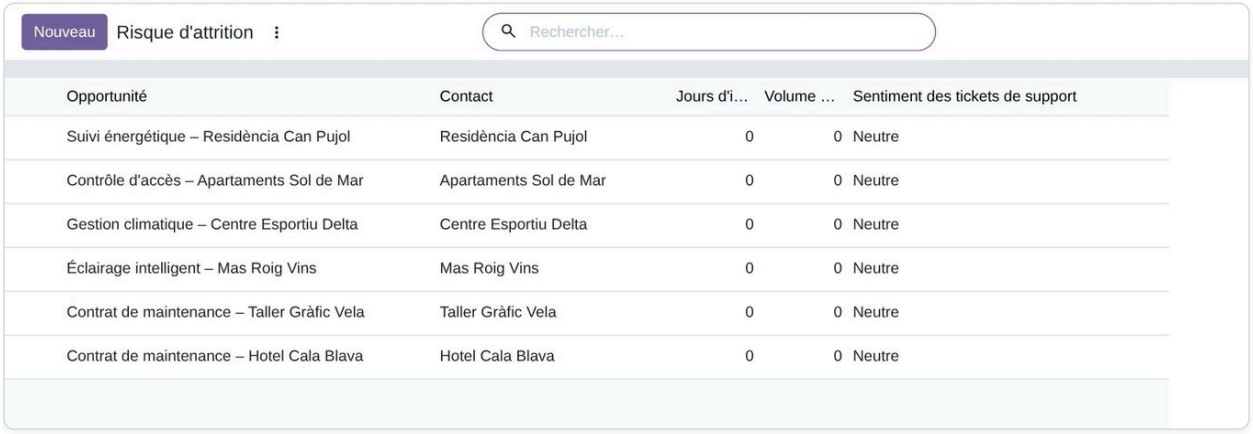
Le schéma de comportement

Chaque opportunité gagnée dispose aussi d'un schéma de comportement dans **Intelligence CRM › Schémas de comportement**. Il compare les e-mails et messages d'il y a 150 à 180 jours avec ceux des 30 derniers jours et calcule le **Déclin de l'engagement (%)**. La **Probabilité de renouvellement** correspond à 100 moins le risque d'attrition. Le **Score de potentiel d'expansion** tient compte de l'existence d'une autre opportunité ouverte chez le client, de l'engagement récent et d'un risque faible. Les **Facteurs d'attrition** indiquent de combien de points chaque facteur a modifié le score depuis 50.

Un exemple de bout en bout

Dans les écrans du module, l'opportunité de Mas Roig Vins apparaît sur la fiche avec un score de 45 dans la bande **Liste de surveillance** et deux actions : surveiller les tendances d'engagement et envoyer un e-mail de suivi. Dans la liste, les opportunités affichent leurs jours d'inactivité, leurs tickets et un sentiment Neutre. Son revenu passe de 5 000 et retire 5 points : 45 est le minimum que le module donne seul. Pour passer à **Stable**, la

personne qui suit le compte devrait saisir manuellement une intégration à 90 % ou plus ; après enregistrement, le score baisse à 35.

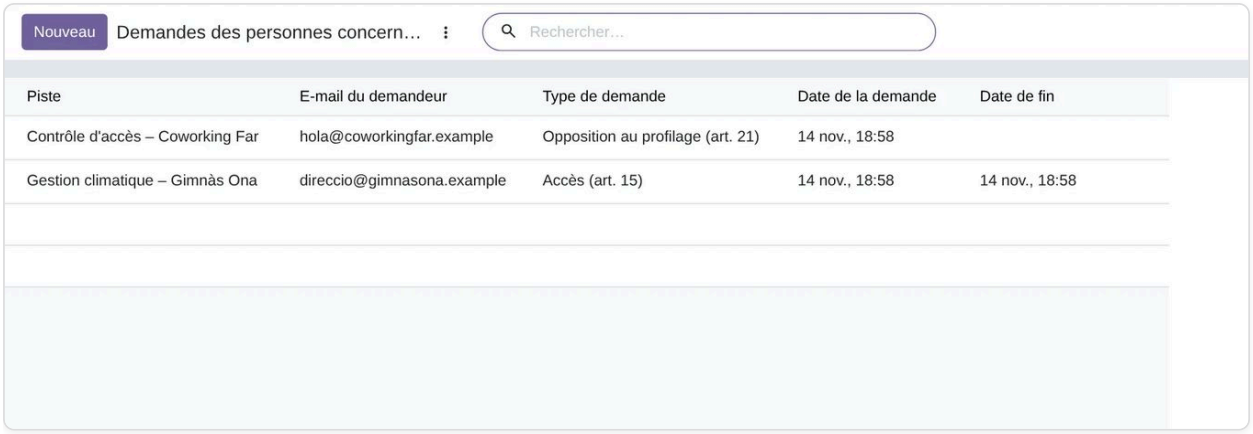


- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste **Risque d'attrition** avec les opportunités gagnées.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

14 Demandes RGPD et journal d'audit

Les demandes se trouvent dans **Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées**. Elles sont créées manuellement par un responsable commercial : il n'existe pas de portail pour la personne concernée. Chaque demande se traite avec le bouton correspondant à son type. Seuls les responsables commerciaux les voient et peuvent cliquer sur ces boutons.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste des demandes des personnes concernées avec le type et les dates de chacune.

Les boutons de la demande

Exporter les données	Pour l'accès et la portabilité. Génère un fichier JSON avec le nom, l'e-mail, le téléphone, la société et l'étape de l'opportunité, ses scores, ses recommandations et son journal d'audit, et l'enregistre dans **Données exportées**.
Effacer les données personnelles	Pour l'effacement. Anonymise l'opportunité et supprime ses messages, pièces jointes, activités et données d'intelligence. Pour le contact, supprime l'e-mail, le téléphone, le site web, la fonction et les notes ; s'il existe des factures, conserve le nom, le NIF et l'adresse exigés par la loi.
Arrêter le profilage	Pour l'opposition. Marque l'opportunité avec **Exclusion du profilage**.
Corriger les données du contact	Pour la rectification. Ouvre le contact afin que vous le corrigiez manuellement et enregistre qui l'a ouvert et quand.

Chaque bouton n'apparaît que lorsque la demande est du type qui lui correspond et qu'elle est **En attente**.

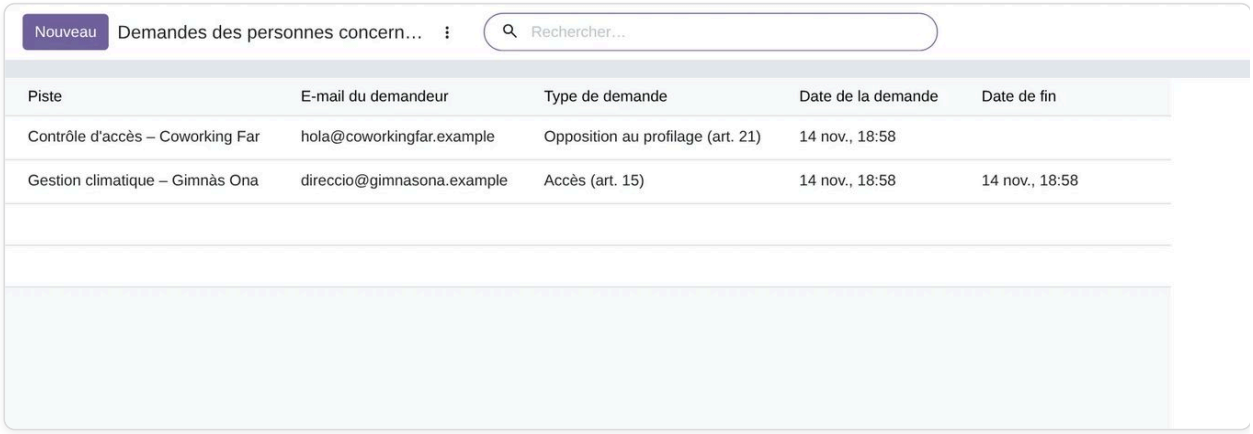
États

- **En attente** : la demande est enregistrée et non traitée.
- **En cours** : l'effacement n'a pas touché au contact parce qu'il s'agit d'une entreprise, qu'il a un utilisateur ou qu'il possède ses propres contacts. Vérifiez-le manuellement et passez la demande à **Terminée**.
- **Terminée** : traitée.
- **Terminée (données de facture conservées légalement)** : l'effacement a été effectué et les données de facturation ont été conservées.
- **Refusée** : rejetée, avec la base légale indiquée dans **Motif du refus**. Elle est générée automatiquement si l'on demande l'accès à une opportunité marquée **Est lanceur d'alerte** avec l'e-mail de son contact.

Étapes

1 Ouvrir la liste

Accédez à **Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées** et cliquez sur **Nouveau**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La liste des demandes des personnes concernées.

2 Remplir la demande

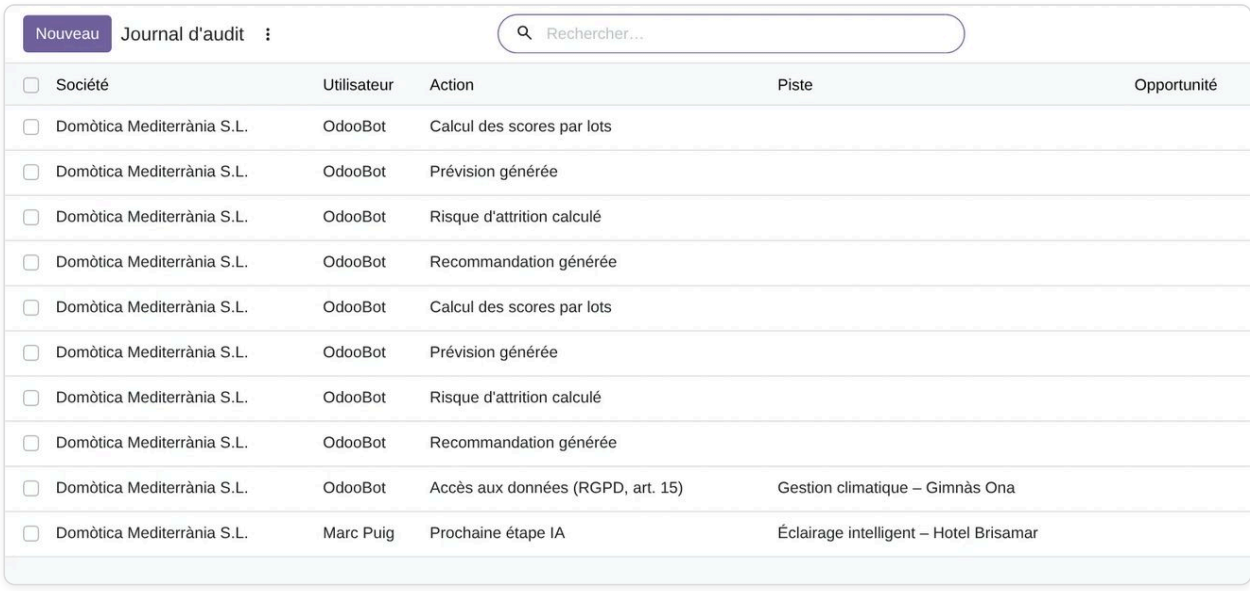
Choisissez la **Piste**, saisissez l'**E-mail du demandeur** et le **Type de demande**.

3 Cliquer sur le bouton du type

L'action s'exécute et la demande passe à **Terminée**, ou à **En cours** si l'effacement laisse le contact à vérifier. Consignez ce qu'il faut dans **Notes**.

4 Consulter le journal

L'action est enregistrée dans **Intelligence CRM › Journal d'audit**.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le journal d'audit avec l'action et l'utilisateur de chaque calcul.

> Si vous n'êtes pas responsable des ventes, Odoo vous avertit avec « Seul un administrateur des Ventes peut traiter les demandes des personnes concernées. ». Les journaux d'audit ne peuvent être ni modifiés ni supprimés.

Règles et conditions

- Seul un responsable des ventes peut traiter les demandes. Si un autre utilisateur essaie, Odoo affiche « Seul un administrateur des Ventes peut traiter les demandes des personnes concernées. ».
- **Exporter les données** sert pour les types **Accès (art. 15)** et **Portabilité (art. 20)**. **Effacer les données personnelles** uniquement pour **Suppression (art. 17)**, **Arrêter le profilage** pour l'opposition et **Corriger les données du contact** pour la rectification.
- Les boutons disparaissent lorsque la demande n'est plus **En attente**.
- Si le contact a des factures ou d'autres écritures comptables, l'effacement conserve le nom, le NIF et l'adresse. Sans l'application de comptabilité, il n'y a pas de factures à conserver.
- L'effacement transforme l'opportunité en enregistrement anonyme : il vide ses données personnelles, coupe le lien avec le contact et supprime ses messages, pièces jointes, activités, exports antérieurs et données d'intelligence.
- La rectification n'indique pas ce qu'il faut corriger : elle ouvre le contact de l'opportunité (l'opportunité elle-même s'il n'a pas de contact) afin que vous le corrigiez manuellement. Il est enregistré qui l'a ouvert et quand, et la demande passe à terminée.
- Les entrées du journal d'audit ne peuvent être ni modifiées ni supprimées. Odoo répond « Audit logs are immutable and cannot be modified. » ou « Audit logs are immutable and cannot be deleted. », en anglais.
- Chaque jour, les scores et recommandations sans changement depuis plus de 24 mois sont supprimés. Ce délai ne peut pas être modifié depuis cet écran.

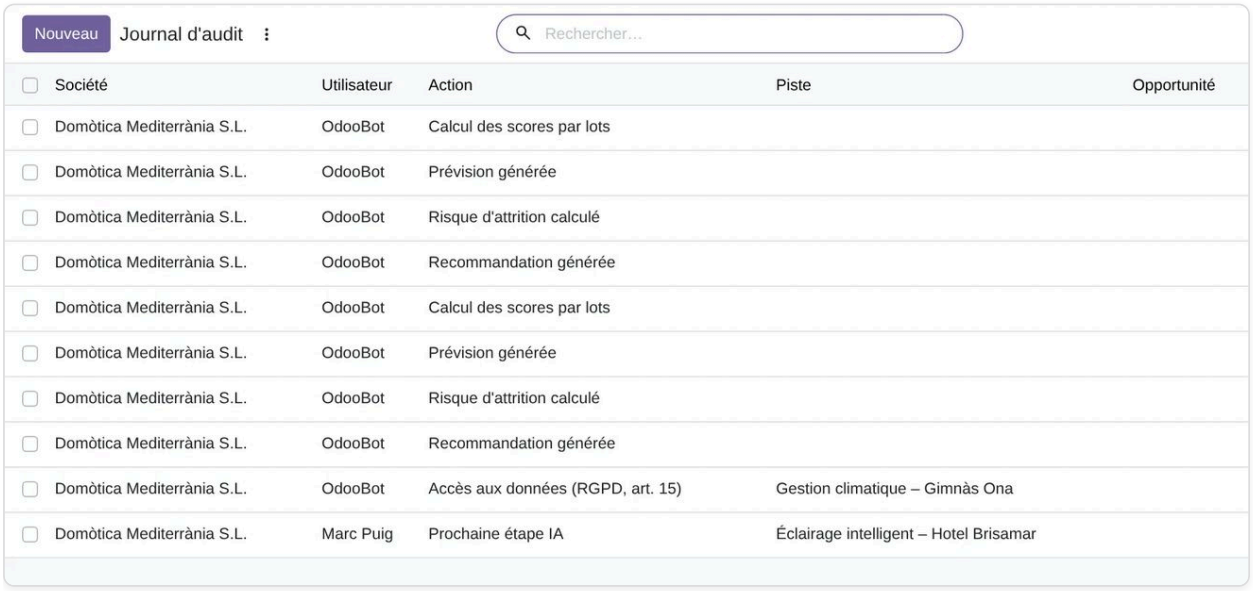
Champs de la demande

Société	La société à laquelle appartient la demande.

Piste	L'opportunité concernée par la demande. Obligatoire.
E-mail du demandeur	L'e-mail de la personne qui fait la demande.
Type de demande	**Accès (art. 15)**, **Suppression (art. 17)**, **Portabilité (art. 20)**, **Rectification (art. 16)** ou **Opposition au profilage (art. 21)**.
Date de la demande	Renseignée automatiquement à la création et non modifiable.
Date de fin	Non modifiable.
Données exportées	Le fichier JSON, téléchargeable sous le nom crm_intelligence_export.json.
Notes	Notes internes de traitement.

Le journal d'audit

Dans **Intelligence CRM › Journal d'audit**, on enregistre ce qui a été fait et par qui. Chaque ligne comporte **Société**, **Utilisateur**, **Action**, **Piste** ou **Opportunité**, **Données d'entrée**, **Données de sortie** et **Notes**, et, pour les prochaines étapes IA, le **Modèle utilisé**. La colonne **Horodatage** est vide : le module ne la renseigne pas. Ce journal est consulté par les responsables commerciaux. Parmi les actions figurent **Accès aux données (RGPD, art. 15)**, **Suppression des données (RGPD, art. 17)**, **Rectification des données (RGPD, art. 16)** et **Exclusion de la piste enregistrée**, ainsi que les calculs de score, de prévision, de risque et de recommandations. Si l'entrée concerne une piste, elle est enregistrée dans la société de cette piste.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le journal d'audit avec les colonnes **Utilisateur** et **Action**.

Un exemple de bout en bout

Dans la liste figure une demande de type **Accès (art. 15)** concernant l'opportunité « Gestion climatique - Gimnàs Ona ». Elle est terminée et possède une date de fin. Son fichier d'export s'appelle crm_intelligence_export.json. Dans le journal d'audit apparaît l'action **Accès aux données (RGPD, art. 15)** pour cette opportunité. Une autre demande, concernant « Contrôle d'accès - Coworking Far », est de type **Opposition au profilage (art. 21)** et n'a toujours pas de date de fin.



Capture réelle d'Odoo 20. La fiche d'une demande avec les dates de création et de fin.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

15 Les données qui partent et reviennent

DONNÉE	DIRECTION	QUAND
Titre de l'opportunité, étape et pipeline	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Lorsque vous cliquez sur **Prochaine étape IA**, ou chaque nuit pour les opportunités nouvelles ou modifiées depuis leur dernière prochaine étape.
Revenu attendu et sa devise, probabilité et étoiles	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Idem ci-dessus.
Jours dans l'étape, depuis la dernière activité et jusqu'à la clôture	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Idem ci-dessus.
Score de vos règles et étiquettes	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Idem ci-dessus.
Notes internes et activités planifiées	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Idem ci-dessus.
Les 10 derniers messages, en texte brut, sans réponses citées et avec l'auteur uniquement sous forme de rôle	De votre Odoo vers FlexigoTech Cloud	Idem ci-dessus, jusqu'à 8 000 caractères par requête.
Prochaine étape et son urgence	De FlexigoTech Cloud vers votre Odoo	Récupérée par la tâche toutes les 2 minutes ou par le bouton **Vérifier la prochaine étape IA**, qui apparaît tant qu'une étape est en attente.
Risque (faible, moyen ou élevé) avec sa justification	De FlexigoTech Cloud vers votre Odoo	Idem ci-dessus.
Brouillon de suivi et modèle ayant répondu	De FlexigoTech Cloud vers votre Odoo	Idem ci-dessus.

La nuit, sont traitées les opportunités nouvelles ou modifiées depuis leur dernière prochaine étape, dans la limite du nombre de **Prochaines étapes IA par nuit** défini dans **Intelligence CRM › Configuration**. Par défaut, ce nombre est de 8. Le résultat revient en une ou deux minutes et apparaît dans l'onglet **Prochaines étapes IA** de l'opportunité et dans **Intelligence CRM › Recommandations**, marqué comme généré par intelligence artificielle.

L'IA de FlexigoTech Cloud fonctionne sur notre propre serveur Netcup en Allemagne, avec un modèle à poids ouverts et sans aucun autre fournisseur d'IA. Elle ne conserve aucun texte : seulement des compteurs d'usage. Les e-mails, téléphones et sites web ne sortent jamais. Les noms du client et de ses contacts, ainsi que tout champ de contact, ne sortent pas non plus. Les opportunités marquées **Exclusion du profilage** et celles marquées **Est lanceur d'alerte** ne sortent pas. Aucune opportunité ne sort tant qu'un administrateur n'a pas cliqué sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** dans **Intelligence CRM › Configuration** ; **Retirer** la désactive.

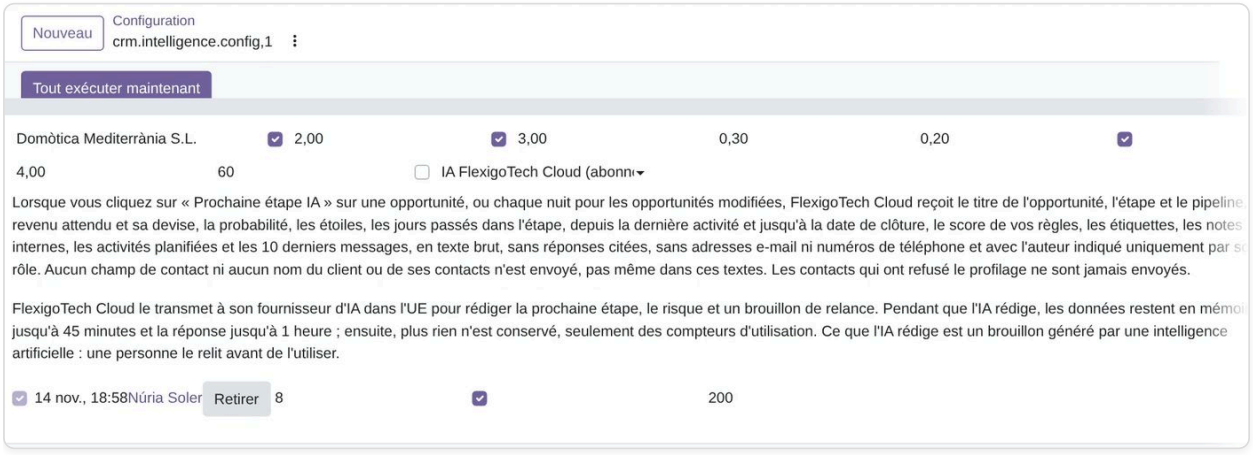
Les règles et scores des pistes, les prévisions, le risque d'attrition, les recommandations fondées sur des règles, les quotas de vente, les demandes RGPD et le journal d'audit sont calculés et stockés dans votre Odoo, et ne sortent pas vers FlexigoTech Cloud. Le score correspond à la somme des points de vos règles ; ce n'est pas l'IA qui le calcule.

16 Ce qui se passe automatiquement

TÂCHE	FRÉQUENCE	CE QU'ELLE FAIT
CRM Intelligence : calculer les scores des pistes	Chaque jour, activée	Attribue un score aux pistes qui n'en ont jamais eu et à celles qui ont été modifiées au cours des dernières 24 heures.
CRM Intelligence : générer les prévisions	Chaque jour, activée	Ajoute une nouvelle ligne de prévision de chiffre d'affaires.
CRM Intelligence : mettre à jour les scores de risque d'attrition	Chaque jour, activée	Recalcule le risque des opportunités gagnées.
CRM Intelligence : actualiser les recommandations	Chaque jour, activée	Génère les recommandations par règles et commence à envoyer à l'IA les opportunités de la nuit.
CRM Intelligence : tâche de purge des données	Chaque jour, activée	Supprime les scores et les recommandations sans modification depuis plus de 24 mois.
CRM Intelligence : résumé hebdomadaire	Chaque semaine, activée	Envoie chaque lundi le résumé des recommandations ouvertes.
Intelligence CRM : collecter les prochaines étapes IA de FlexigoTech Cloud	Toutes les 2 minutes, activée	Récupère les réponses de l'IA déjà prêtes et envoie les opportunités restantes de la nuit.

Les fréquences se modifient dans **Paramètres › Technique › Automatisation › Actions planifiées**, avec le mode développeur activé. Toutes les tâches sont activées par défaut.

17 Les options du module et leurs valeurs par défaut



- **Capture réelle d'Odoo 20.** L'écran **Configuration** avec le bouton **Tout exécuter maintenant**.

OPTION	VALEUR PAR DÉFAUT	CE QU'ELLE FAIT
Activer le scoring des leads	Activée	Désactivée, aucune piste n'est notée, y compris avec **Tout exécuter maintenant**.
Activer les prévisions	Activée	Désactivée, la prévision n'est pas calculée.
Activer la détection du churn	Activée	Désactivée, le risque d'attrition n'est pas calculé.
Remise pour stagnation	0,2	Nombre entre 0 et 1 : remise appliquée dans la prévision aux opportunités présentes depuis plus de 30 jours dans l'étape.
Taille du lot	200	Nombre de pistes traitées par lot dans les calculs de score, de risque d'attrition et de recommandations.
Envoyer le résumé hebdomadaire	Activée	Chaque lundi, envoie un courriel avec les recommandations ouvertes des 7 derniers jours.
Destinataires du récapitulatif	Vide	Vous choisissez les utilisateurs qui reçoivent le résumé. Vide, il est envoyé aux responsables commerciaux de la société.
Prochaines étapes IA par nuit	8	Nombre d'opportunités modifiées que le module envoie chaque nuit à l'IA de FlexigoTech Cloud. Chacune consomme un document du mois.
Fournisseur d'IA	IA FlexigoTech Cloud	Valeur conservée : avec une autre option, aucune prochaine étape n'est demandée.

Avec l'IA de FlexigoTech Cloud, **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** doit être effectué par un administrateur, et aucune opportunité ne sort vers le cloud avant. L'auteur et la date de l'acceptation sont enregistrés, et **Retirer** annule cette autorisation.

Visibles à l'écran mais sans effet : **Heure du calcul de score**, **Heure de planification de la prévision**, **Heure du calcul d'attrition**, **Taux de clôture par défaut**, **Seuil d'inactivité (jours)** et **Activer le scoring par IA**. L'heure de chaque calcul est déterminée par la tâche planifiée, la prévision utilise les taux de clôture de chaque étape, et le score correspond toujours à la somme de vos règles.

Ce qui se fait manuellement

ÉCRAN	BOUTONS
Opportunité	**Prochaine étape IA**, qui envoie son texte à FlexigoTech Cloud. **Vérifier la prochaine étape IA**, qui n'apparaît que lorsqu'une étape est en attente et récupère la réponse.
Configuration	**Tout exécuter maintenant** effectue immédiatement le traitement de chaque nuit ; **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** et **Retirer**. Ces trois actions sont réservées aux administrateurs.
Prévision de chiffre d'affaires	**Calculer le réel**, par les responsables commerciaux : calcule le montant gagné sur la période, mais l'écran ne l'affiche pas.
Recommandation	**Ignorer**.
Schéma de comportement	**Recalculer**, par les responsables commerciaux : recompte les messages et recalcule la probabilité de renouvellement et le potentiel d'extension.
Indicateurs	**Créer un instantané**, dans la liste : ajoute une ligne indiquant combien de pistes ont un score et combien ont le secteur et les activités renseignés.
Demande de personne concernée	Selon le type : **Exporter les données** (accès et portabilité), **Effacer les données personnelles**, **Arrêter le profilage** et **Corriger les données du contact**.

Ce qui se saisit manuellement :

- Les règles de scoring : vous les créez avec le champ de la piste, l'opérateur, la valeur seuil et les points. Le score est la somme des points des règles remplies.
- Le montant prévu des quotas de vente : vous le saisissez vous-même, et le montant réel reste toujours à 0.
- Le sentiment des tickets et l'ancienneté du client dans le calcul du risque d'attrition : vous les renseignez. Les tickets ne sont pris en compte qu'avec Helpdesk (Enterprise).
- Les cases **Exclusion du profilage** et **Est lanceur d'alerte**, dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste** : une opportunité avec l'une ou l'autre n'est pas envoyée à l'IA de FlexigoTech Cloud.

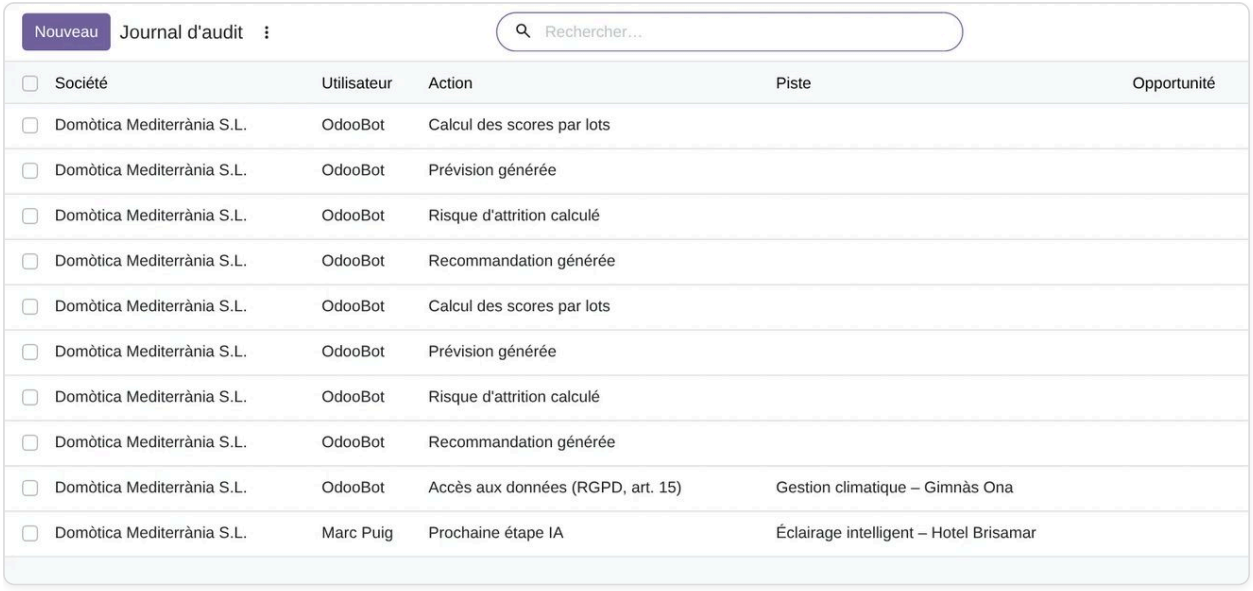
18 Sécurité et données personnelles

- Un administrateur est la personne qui accorde et retire l'autorisation de l'IA. Cliquez sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** dans **Intelligence CRM › Configuration** : qui l'a accepté et quand est alors consigné. **Retirer** la supprime. Si une personne qui n'est pas administrateur tente d'accepter ou de retirer, Odoo répond « Seul un administrateur peut accepter ou retirer ce que reçoit l'IA FlexigoTech Cloud. ».
- Tant qu'un administrateur n'a pas accepté, aucune opportunité n'est envoyée vers FlexigoTech Cloud.
- Un responsable commercial traite les demandes des personnes concernées. Il les crée manuellement dans **Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées** : il n'existe pas de portail pour la personne concernée. Chaque type de demande dispose de son bouton : **Exporter les données**, **Effacer les données personnelles**, **Arrêter le profilage** et **Corriger les données du contact**.
- Pour chaque opportunité, l'IA reçoit le titre, l'étape et le pipeline, le revenu attendu et sa devise, la probabilité, les étoiles, le nombre de jours dans l'étape, le score de vos règles, les étiquettes, les notes internes, les activités planifiées et les 10 derniers messages, en texte brut et jusqu'à 8 000 caractères par requête.
- Aucune adresse électronique, aucun numéro de téléphone ni aucun site web n'est transmis, pas plus que les noms du client et de ses contacts, y compris dans les textes libres. L'auteur de chaque message n'apparaît que sous forme de rôle, et les réponses citées sont supprimées. Le texte exact est visible dans **Ce que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud**, dans la configuration.
- Deux marques excluent une opportunité de l'IA : **Exclusion du profilage** et **Est lanceur d'alerte**. Elles se renseignent dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste**. **Arrêter le profilage**, dans une demande, active la première.
- L'exclusion du profilage s'applique aussi lorsqu'une autre opportunité du même client ou avec la même adresse électronique la possède.
- **Effacer les données personnelles** transforme l'opportunité en enregistrement anonyme : il vide ses données personnelles, rompt le lien avec le contact et supprime ses messages, pièces jointes, activités, exports antérieurs et données d'intelligence.
- Si le contact possède des factures, l'effacement conserve ce que la loi impose : le nom, le numéro d'identification fiscale et l'adresse.
- Chaque jour, les scores et les recommandations sans modification depuis plus de 24 mois sont supprimés. Ce délai ne peut pas être modifié depuis l'écran.
- L'IA fonctionne dans FlexigoTech Cloud, sur notre propre serveur Netcup en Allemagne, avec un modèle à poids ouverts et sans aucun autre fournisseur d'IA. Pendant le traitement, la requête reste en mémoire ; ensuite, aucun texte n'est conservé, seulement des compteurs d'utilisation.

Ce qui est consigné

Chaque demande traitée et chaque exécution des calculs sont consignées dans le journal d'audit, qui ne peut être ni modifié ni supprimé. Les responsables commerciaux le consultent dans **Intelligence CRM › Journal d'audit**, avec la société, l'utilisateur, l'action et l'opportunité. La date n'apparaît pas : le module ne remplit pas la colonne **Horodatage**.

Chaque prochaine étape IA enregistre aussi le **Modèle d'IA** qui a répondu et la **Version des instructions**. Elle est marquée « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. ». La prochaine étape précédente est mise de côté, pas supprimée.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** Le journal d'audit avec la société, l'utilisateur et l'action de chaque calcul et de chaque demande.

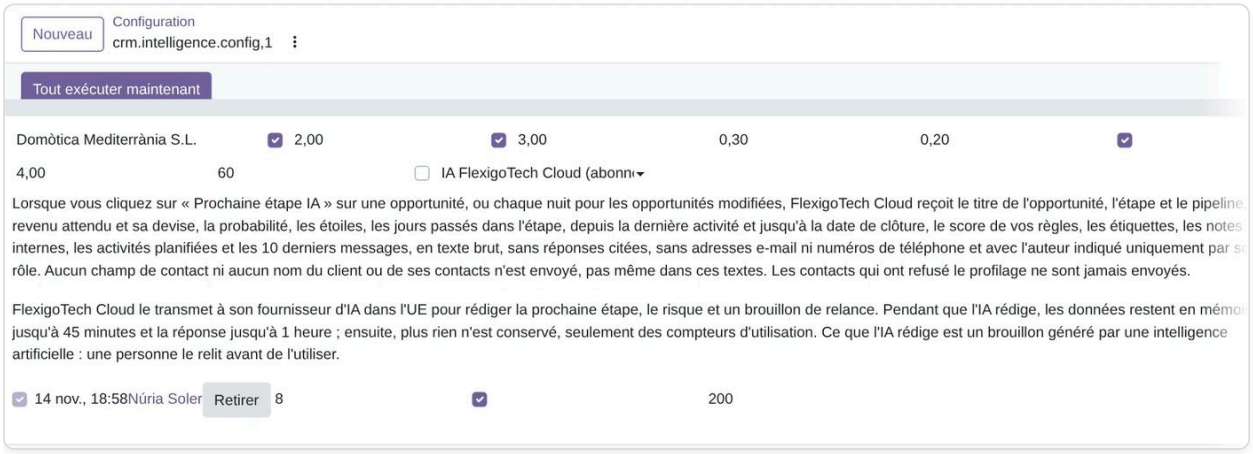
GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

19 Plusieurs sociétés

Chaque société Odoo fonctionne avec ses propres données : sa configuration, ses règles de scoring, ses scores et ses prévisions. Chacune doit avoir son enregistrement dans **Intelligence CRM › Configuration** : sans lui, les tâches de nuit ne la traitent pas. Les tâches de chaque nuit traitent les pistes de chaque société séparément, et une piste sans société est traitée uniquement par la société de son score, de sorte qu'aucune société ne la traite deux fois.

L'autorisation de l'IA est également propre à chaque société. Un administrateur l'accepte dans la configuration de chacune. Seul un administrateur peut changer la société d'une configuration.

Les documents mensuels sont comptés par FlexigoTech Cloud par base de production : 500 avec le plan Standard, 1 000 avec Pro et 20 sur une base de test. Chaque prochaine étape IA en consomme un.



- **Capture réelle d'Odoo 20.** La configuration de la société avec **Tout exécuter maintenant** et le texte de ce que reçoit l'IA.

20 En cas de problème

Aucun score ni aucune prévision ne sort	La configuration de la société est absente. Un administrateur la crée dans **Intelligence CRM › Configuration** avec **Nouveau**, puis clique sur **Tout exécuter maintenant**.
Le bouton Prochaine étape IA n'envoie rien et l'opportunité indique la raison	L'abonnement FlexigoTech Cloud ou son essai de 14 jours est absent. L'essai démarre sur la base de production, et non sur une copie de staging ni sur une base avec des données de démonstration, depuis **Paramètres › FlexigoTech Cloud**.
Rien ne part vers l'IA	Un administrateur doit cliquer sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** dans **Intelligence CRM › Configuration**. Tant qu'il ne le fait pas, aucune opportunité ne sort. Pour retirer cette autorisation, utilisez **Retirer**.
Le bouton Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud n'apparaît pas	Il n'apparaît que lorsque FlexigoTech a été choisi comme fournisseur d'IA et que l'autorisation n'a pas encore été accordée. Si un autre fournisseur est choisi, ou si l'autorisation est déjà donnée, il est masqué.
Une opportunité ne génère pas d'étape suivante	Les opportunités ayant **Exclusion du profilage** n'apparaissent pas, pas plus que celles qui ont cette même marque via un autre client ou avec le même e-mail, ni celles marquées **Est lanceur d'alerte**. Ces deux marques se consultent dans **Intelligence CRM › Confidentialité de la piste**.
La réponse de l'IA tarde	La réponse arrive en une ou deux minutes. Tant qu'une étape suivante est en attente, **Vérifier la prochaine étape IA** apparaît : cliquez dessus pour interroger tout de suite.
Une piste n'a pas de nouveau score	Chaque nuit, seules les pistes jamais scorées et celles modifiées au cours des dernières 24 heures sont recalculées. Modifier une règle ne recalcule pas les autres. Pour recalculer une piste, enregistrez une modification sur celle-ci et attendez la nuit, ou demandez à un administrateur de cliquer sur **Tout exécuter maintenant**.
Une règle génère une erreur à l'enregistrement	Une règle nécessite son nom de champ et des points compris entre 0 et 100.

Si FlexigoTech Cloud ne peut pas répondre, l'opportunité l'indique dans une note sans rien modifier. Un traitement perdu par le cloud est renvoyé une seule fois.

Autres messages que vous pouvez voir

« Seul un administrateur peut exécuter les tâches d'Intelligence CRM. »	Vous l'avez demandé sans être administrateur. **Tout exécuter maintenant** doit être lancé par un administrateur.
« Seul un administrateur peut accepter ou retirer ce que reçoit l'IA FlexigoTech Cloud. »	Demandez à un administrateur d'accepter ou de retirer l'autorisation dans **Intelligence CRM › Configuration**.
« Seul un administrateur des Ventes peut traiter les demandes des personnes concernées. »	Les demandes des personnes concernées sont traitées par un responsable des ventes. Adressez-vous à lui.
« Seul un utilisateur interne peut obtenir la configuration d'Intelligence CRM de l'une de ses sociétés. »	Connectez-vous avec un utilisateur interne ayant accès à cette société.

« Audit logs are immutable and cannot be deleted. »	Le journal d'audit ne peut jamais être supprimé.
« Audit logs are immutable and cannot be modified. »	Le journal d'audit ne peut jamais être modifié.
« Rule '...' weight must be 0-100 »	Saisissez dans cette règle des points compris entre 0 et 100, puis enregistrez à nouveau. Le message s'affiche en anglais, avec le nom de la règle.

21 Autres façons de procéder

MÉTHODE	CE QUE CELA IMPLIQUE
Manuelle	Vous observez le tunnel de vente et décidez à l'estime, ou vous tenez un tableur séparé. Rien à installer, mais le critère reste dans la tête de chaque commercial ou dans un fichier que quelqu'un doit maintenir.
Odoo seul	Le CRM d'Odoo 20 calcule automatiquement une probabilité pour chaque piste, le score prédictif des pistes, à l'aide d'un naïve bayes sur les fréquences des champs que vous choisissez dans les Paramètres du CRM, à partir d'une date de début. Il l'affiche à côté de la probabilité de l'opportunité. Il ne propose pas de règles à points définies par vous ni d'étiquettes comme Froid, Tiède ou Chaud.
Ce module	Vous rédigez vos propres règles, et le score de chaque piste, de 0 à 100, correspond à la somme des points des règles remplies. Il ajoute des étiquettes allant de **Froid (0-20)** à **Très chaud (71-100)**, une prévision de revenus, un risque d'attrition, des recommandations et des demandes RGPD. Il nécessite un abonnement à FlexigoTech Cloud.

Si vous notez déjà vos pistes dans un autre outil, les règles ne s'importent pas : vous devez les saisir à nouveau dans Odoo, dans **Intelligence CRM › Règles de scoring**. Chaque règle examine un champ de la piste à l'aide d'un opérateur et d'une valeur seuil, et attribue des points de 0 à 100.

22 Formules et tarifs

9 €

Licence par version d'Odoo.

+ FlexigoTech Cloud

STANDARD

29 €/mois

ou 290 € par an

- Première réponse sous 1 jour ouvré

PRO

58 €/mois

ou 580 € par an

- Première réponse sous 4 heures ouvrées
- Visioconférence si besoin

14 jours d'essai, sans carte · **Prix hors TVA**

La licence du module s'achète par version d'Odoo. FlexigoTech Cloud se paie au mois ou à l'année, et l'essai de 14 jours ne demande pas de carte bancaire.

23 Questions fréquentes

Fonctionne-t-il sans FlexigoTech Cloud ?

Non. Le module nécessite un abonnement à FlexigoTech Cloud ou son essai gratuit de 14 jours sans carte bancaire.

Fonctionne-t-il sur Odoo Online ?

Non. Odoo Online n'autorise pas l'installation de modules tiers. Il fonctionne en revanche sur Odoo.sh ou sur votre propre serveur.

Quelles versions d'Odoo sont prises en charge ?

Des branches sont publiées pour Odoo 17, 18, 19 et 20.

Ai-je besoin d'Odoo Enterprise ?

Non. Il fonctionne avec Community comme avec Enterprise : il ne requiert que le CRM, la messagerie, le site web et les résumés d'Odoo. Les tickets qui entrent dans le calcul du risque d'attrition ne sont disponibles qu'avec Helpdesk, qui est une application Enterprise.

L'IA calcule-t-elle le score des pistes ?

Non. Le score, de 0 à 100, correspond à la somme des points des règles que vous rédigez et dont les conditions sont remplies.

L'IA apprend-elle de mes ventes ?

Non. Elle n'apprend pas de vos ventes et ne score pas les pistes : elle propose l'étape suivante, son degré d'urgence, le risque avec sa justification et un brouillon de relance.

Où voir le score ?

Dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**. Il n'apparaît ni sur la fiche de l'opportunité ni dans le tunnel de vente.

Le module fournit-il des règles de scoring prêtes à l'emploi ?

Non. Une installation neuve n'en contient aucune : vous les rédigez vous-même dans **Intelligence CRM › Règles de scoring**.

Comment fonctionne une règle ?

Chaque règle examine un champ de la piste à l'aide d'un opérateur et d'une valeur seuil. Si la condition est remplie, elle ajoute ses points, de 0 à 100, au score de la piste.

Quelles étiquettes une piste peut-elle avoir ?

Froid (0-20), **Tiède (21-40)**, **Chaud (41-70)** ou **Très chaud (71-100)**, selon son score.

À quelle fréquence le score est-il calculé ?

Chaque nuit, les pistes jamais scorées et celles modifiées au cours des dernières 24 heures sont recalculées. **Tout exécuter maintenant** lance le calcul immédiatement.

Que se passe-t-il si je modifie une règle ?

Les pistes déjà scorées ne sont pas recalculées tant que quelqu'un n'enregistre pas de modification sur elles. **Tout exécuter maintenant** ne les recalcule pas non plus : il ne traite que les nouvelles pistes et celles modifiées au cours des dernières 24 heures.

Que reçoit l'IA de FlexigoTech Cloud ?

Le texte de chaque opportunité qui lui est envoyé, sans les e-mails, numéros de téléphone, sites web ni les noms du client et de ses contacts. Le texte exact figure dans **Intelligence CRM › Configuration**.

Qui accepte ce qui est envoyé ?

Un administrateur, avec **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud**. Tant que ce n'est pas fait, aucune opportunité n'est envoyée, et **Retirer** annule cette autorisation.

Certaines opportunités ne sont-elles jamais envoyées ?

Oui. Celles ayant **Exclusion du profilage** ou marquées **Est lanceur d'alerte** ne sont jamais envoyées.

Où s'exécute l'IA ?

Sur FlexigoTech Cloud, sur notre propre serveur Netcup en Allemagne, avec un modèle à poids ouverts et sans aucun autre fournisseur d'IA. Aucun texte n'est conservé : seulement des compteurs d'usage.

Comment demander l'étape suivante par l'IA ?

Avec le bouton **Prochaine étape IA** de l'opportunité, ou chaque nuit pour les opportunités nouvelles ou modifiées. La réponse arrive en une ou deux minutes.

Combien d'étapes suivantes par l'IA sont générées par mois ?

Chacune consomme un document du mois : 500 avec le plan Standard, 1 000 avec le plan Pro et 20 sur une base de test. La nuit, 8 sont lancées par défaut.

Comment savoir qu'un contenu a été généré par l'IA ?

Elle est marquée « Généré par une intelligence artificielle (IA FlexigoTech Cloud) : relisez-le avant de l'utiliser. ».

Comment la prévision est-elle calculée ?

Chaque nuit, le module additionne le revenu attendu de toutes les opportunités ouvertes, quelle que soit leur date de clôture, en le pondérant par leur probabilité et par le taux de conclusion de leur étape. Il retire celles qui sont à l'arrêt depuis plus de 30 jours.

Qu'est-ce que la fourchette de la prévision ?

Les colonnes **IC 80 inférieur** et **IC 80 supérieur**, ainsi que celles à 95 % du formulaire, correspondent à une marge fixe autour du montant prévu, et non à un intervalle statistique.

Comment le risque d'attrition est-il calculé ?

Il part de 50 et varie selon le nombre de jours sans modification, les tickets, le sentiment, l'intégration et le montant. Seules les opportunités gagnées sont examinées, chaque nuit.

Tout le risque d'attrition est-il renseigné automatiquement ?

Non. Le sentiment des tickets et l'intégration se renseignent manuellement, et les tickets ne comptent qu'avec Helpdesk (Enterprise).

Comment traiter une demande RGPD ?

Un responsable des ventes la crée manuellement dans **Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées** et la traite avec le bouton correspondant à son type. Il n'existe pas de portail pour la personne concernée.

Garde-t-on une trace de ce qui est fait ?

Oui. Chaque demande traitée et chaque passage des calculs sont consignés dans le journal d'audit, qui ne peut être ni modifié ni supprimé. Il indique ce qui a été fait et par qui, mais pas la date.

Les écrans sont-ils dans ma langue ?

Oui, ils s'affichent dans la langue de l'utilisateur. Les textes des recommandations basées sur les règles restent toujours en anglais.

Quelles recommandations le module génère-t-il sans IA ?

Selon le score, il affiche **Appeler aujourd'hui**, **Envoyer la démo**, **Ajouter à la campagne de nurturing** ou **Disqualifier**. Chaque lundi, un résumé arrive par e-mail.

Peut-on modifier les horaires des calculs ?

La fréquence des tâches se modifie dans **Paramètres › Technique › Automatisation › Actions planifiées**, en mode développeur. Les horaires affichés dans **Configuration** n'ont aucun effet.

Fonctionne-t-il avec plusieurs sociétés ?

Oui. Chaque société utilise sa propre configuration, ses règles et ses scores, et l'autorisation de l'IA lui est également propre.

Que se passe-t-il en cas d'erreur ?

Si FlexigoTech Cloud ne peut pas répondre, l'opportunité l'indique dans une note sans rien modifier. Un traitement perdu par le cloud est renvoyé une seule fois.

Combien coûte le module ?

La licence du module, 9 € par version d'Odoo, plus l'abonnement à FlexigoTech Cloud, avec 14 jours d'essai sans carte bancaire.

GUIDE DU MODULE · CRM LEAD SCORING

24 Glossaire

Piste	Un contact commercial qui n'a pas encore été converti en affaire. C'est ce que le module score.
Opportunité	Une affaire précise du CRM, avec son revenu attendu, sa probabilité et son étape.

Règle de scoring	Une condition que vous rédigez sur un champ de la piste. Si elle est remplie, ses points s'ajoutent au score.
Dimension	Le type de signal que mesure une règle, par exemple le budget, l'étape ou l'intérêt.
Nom technique du champ	Le nom interne du champ de la piste que la règle examine, par exemple expected_revenue, probability ou priority.
Opérateur	La comparaison de la règle : égal à, contient, supérieur ou égal à, ou inférieur ou égal à.
Valeur seuil	La valeur à laquelle la règle compare le champ.
Poids ou points	Ce qu'ajoute une règle lorsqu'elle est remplie, de 0 à 100.
Score	La somme des points des règles actives remplies pour une piste, plafonnée entre 0 et 100. L'IA ne le calcule pas.
Libellé du score	La tranche du score : **Froid (0-20)**, **Tiède (21-40)**, **Chaud (41-70)** ou **Très chaud (71-100)**.
Tendance	Indique si le score s'améliore, reste stable ou se dégrade par rapport au calcul précédent.
Perte de fraîcheur	Réduction facultative d'une règle d'interaction lors du calcul du score d'une piste inactive depuis plus de 60 jours.
Prochaine étape IA	Proposition générée par l'IA de FlexigoTech Cloud pour une opportunité, signalée comme générée par intelligence artificielle.
Urgence	Le caractère pressant de la prochaine étape : **Immédiate**, **Haute**, **Moyenne** ou **Basse**.
Risque selon l'IA	Le risque de l'opportunité signalé par l'IA, avec sa justification : **Basse**, **Moyenne** ou **Haute**.
Brouillon de relance	Un texte de relance proposé par l'IA, à relire puis à envoyer.
Entonnoir pondéré	La somme du revenu attendu des opportunités ouvertes, multiplié par leur probabilité et par le taux de conclusion de leur étape.
Taux de conclusion	Le montant gagné divisé par la somme du montant gagné et du montant perdu à partir d'une étape donnée.
Marge de prévision	La fourchette autour du montant prévu, à deux niveaux, 80 et 95. Il s'agit d'une marge fixe, et non d'un intervalle statistique.
Risque d'attrition	Score de 0 à 100 attribué à chaque opportunité gagnée, qui part de 50 et augmente ou diminue selon l'inactivité et d'autres facteurs.
Niveau de risque	La tranche du risque d'attrition : **À risque**, **Liste de surveillance** ou **Stable**.
Demande de personne concernée	Demande RGPD d'une personne portant sur ses données : accès, effacement, portabilité, rectification ou opposition. Elle est créée manuellement par un responsable des ventes.
Profilage	L'utilisation des données d'une opportunité pour la scorer ou l'envoyer à l'IA. **Exclusion du profilage** permet de l'éviter.
Journal d'audit	Liste de ce qui a été fait et par qui, qui ne peut être ni modifiée ni supprimée.

25 Liste de contrôle et contact

- [ ] Vous utilisez Odoo 17, 18, 19 ou 20, sur Odoo.sh ou sur votre propre serveur, avec le CRM installé.
- [ ] Vous avez installé le module et la base de production est connectée à FlexigoTech Cloud dans **Paramètres › FlexigoTech Cloud**.
- [ ] Vous avez démarré l'essai de 14 jours sur la base de production, et non sur une copie de préproduction ni sur une base contenant des données de démonstration.
- [ ] Un administrateur a créé la configuration de la société dans **Intelligence CRM › Configuration**.
- [ ] Un administrateur a lu le texte décrivant les données reçues par l'IA et a cliqué sur **Accepter et activer l'IA de FlexigoTech Cloud** dans **Intelligence CRM › Configuration**.
- [ ] Vous avez créé vos premières règles dans **Intelligence CRM › Règles de scoring** : une installation neuve n'en contient aucune.
- [ ] Un administrateur a cliqué sur **Tout exécuter maintenant** et les scores apparaissent dans **Intelligence CRM › Scores des pistes**.
- [ ] Vous avez cliqué sur **Prochaine étape IA** sur une opportunité et, en une minute ou deux, l'onglet **Prochaines étapes IA** affiche le résultat.
- [ ] La prévision apparaît dans **Intelligence CRM › Prévisions de revenus** avec son montant et ses marges.
- [ ] Une opportunité gagnée a son risque d'attrition dans **Intelligence CRM › Risque d'attrition**, avec son niveau.
- [ ] Un responsable des ventes a créé une demande de test dans **Intelligence CRM › Demandes des personnes concernées** et l'action figure dans **Intelligence CRM › Journal d'audit**.
- [ ] Le lundi, un récapitulatif des recommandations ouvertes des 7 derniers jours est envoyé aux responsables des ventes ou aux destinataires que vous avez choisis.

Si vous souhaitez que nous le mettions en place avec vous, écrivez-nous. Avec le plan Pro, si nécessaire, nous pouvons en discuter par visioconférence.

E-mail

Pour l'installer, le configurer ou pour toute question.
comercial@flexigotech.com

Sur le web

La page du module, avec le guide et les prix.
flexigotech.com/fr/advanced-crm-intelligence-suite.html

Sur Odoo Apps

La page du module sur la boutique d'Odoo.
apps.odoo.com

CRM Lead Scoring est un module FlexigoTech pour Odoo. FlexigoTech est une marque de Flexibles y Accesorios Gobe, S.L. (Barcelone, Espagne).